

Press Release



2020年9月28日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、台湾において在宅コンタクトセンターサービスの提供を開始

センターと在宅をつなぐハイブリッド対応により、事業継続と品質担保を実現

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)の100%子会社で、台湾で事業を展開する台湾特思爾大宇宙股份有限公司(本社:台北市、総経理:松田春輔、以下、トランスコスモス台湾)は、2020年9月より在宅コンタクトセンターサービスの提供を開始しました。現在運営する190席のうち、2020年度中に50席の在宅化を目指します。



■サービス開発の背景

昨今のCOVID-19の流行拡大を受け、社会活動に影響のある疾病の流行や自然災害(台風・地震)などによるコンタクトセンターサービス停止の懸念が広がっています。台湾では、日本に比べてより厳格な完全ロックダウンや政府指示による出勤停止措置などが発令される可能性があります。このような中、トランスコスモス台湾ではお客様企業に安心いただけるコンタクトセンターサービスを提供するため、事業継続と品質担保を実現するサービスを提供する仕組みと運用準備を進めており、2020年9月より提供を開始しました。

■在宅コンタクトセンターサービスの特徴

・システム&セキュリティ

VDI環境および監視システムによるサービス監視を行い、在宅コンタクトセンター業務におけるデータ流出や不正利用などを防ぐ仕組みを構築しました。また、Web HRシステムでの出勤確認とオンライン会議システムを活用したオペレーターとのコミュニケーションにより、センターと同様のオペレーションを可能にしました。

・オペレーション

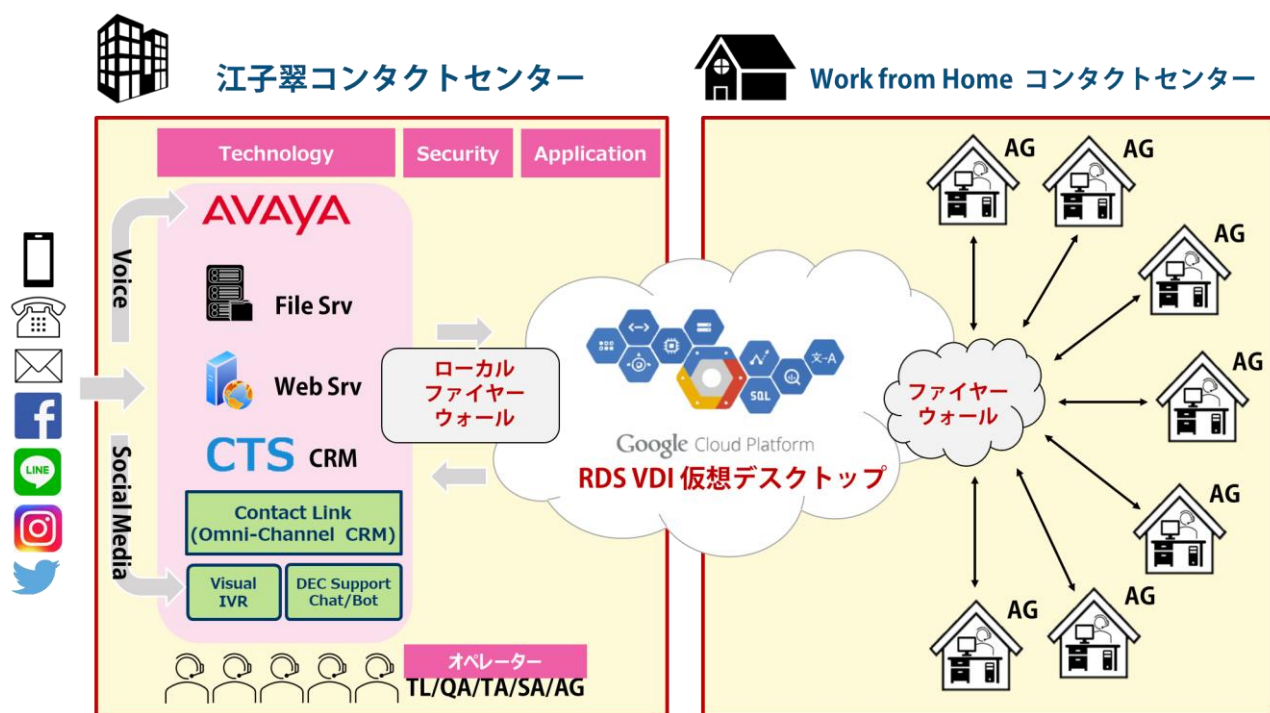
センターと在宅コンタクトセンターをつなぎ、ハイブリッドによる品質管理を行います。オペレーターはセンターと在宅を交互に行うハイブリッド運用により、従来と同等のコミュニケーションを実施することでスキルとモチベーションを管理します。

・実装

センターでの稼働と同様に、最短7営業日で在宅コンタクトセンターサービスを開始することが可能です。

※センターオペレーションとのハイブリッドでの提供のため、センター運営も必要となります。

■サービス構成図



トランスコスモス台湾は 2016 年 9 月に設立し、デジタル領域に特化した販売力 (EC) とブランド育成力を兼ね備えた独特のポジショニングを形成し、お客様企業に EC ワンストップ、デジタルマーケティング、コンタクトセンターなどのサービス提供しています。2018 年 10 月にはコンタクトセンター拠点である江子翠センターを開業し、受注受付・アフターサポート・リコール対応などのインバウンドサービス、テレセールス・調査などのアウトバウンドサービス、チャット (bot/ 有人) サービスなどを提供しています。日本や世界各国におけるセンター構築・運営ノウハウを活かした品質管理・セキュリティ対策を行い、台湾市場にあわせたコンタクトセンター運営を提供しています。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です
 ※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 の国と地域・168 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel: 03-4363-0123 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp