

Press Release



2020年11月20日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国コンタクトセンター業界で権威ある「金音賞・中国最優秀顧客体験賞」を受賞

デジタルとAI技術を活用したカスタマーサービスの実績が高評価

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%子会社である上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司(本社:中国上海市、董事長総経理:山下栄二郎、以下、トランスコスモスチャイナ)は、11月19日に開催された「金音賞 2020 国際的ビッグデータとコンタクトセンターサミット・中国ベストカスタマーコンタクトセンターと最優秀顧客体験の表彰式」において、「中国最優秀顧客体験賞」を受賞しました。



授賞式の様子:トランスコスモスチャイナ コンタクトセンター事業部 VP 楊潔 (Yang Jie)

「2020 金音賞(13回)中国ベストカスタマーサービスセンターと最優秀顧客体験賞」は、51Callcenter と張家港市政府が主催し、中国工業・情報化部(工信部)と商務部の学術指導によって開催されます。中国コンタクトセンター業界の「オスカー賞」とされており、優れたコンタクトセンターとCRM企業の展示場となっています。本表彰式はコンタクトセンター業界と顧客関係管理領域において卓越した貢献が認められた優秀企業を表彰するものです。選考委員会による初選、実地評価、専門家審査などのプロセスを経て、トランスコスモスチャイナは、デジタル・AI技術を活用したコンタクトセンターの豊富な成功案件および顧客体験価値(CX)の向上に関わるソリューションが評価され、「2020 金音賞・中国最優秀顧客体験賞」を獲得しました。

全社会におけるビッグデータとインテリジェントサービスの普及を背景に、顧客体験向上を実現する次世代コンタクトセンターサービスが求められています。コンタクトセンターサービスを提供する企業は、受動的対応から積極的顧客対応にシフトし、ビッグデータと人工知能の技術を活かして顧客のニーズを把握し、CX向上を実現できる次世代コンタクトセンターを構築する必要があります。トランスコスモスチャイナは、従来のマルチチャネル対応型のコンタクトセンターサービスを踏まえ、顧客流入、チャットテキスト分析、ターゲットマーケティング策略の一連の措置を実行し、お客様企業に顧客体験向上のカスタマーサービスを提供します。一方、AI技術の活用でコンタクトセンターのサービスの効率を改善しつつあります。例えば、チャットボットと有人対応の連携

により、顧客からのお問い合わせを最短時間で解決し対応品質を改善し、ノウハウの拡大に継続して取り組み、お客様企業の顧客満足度の向上や顧客体験の改善に貢献していきます。



「2020 金音賞・中国最優秀顧客体験賞」の表彰盾

■トランスコスモスの中国展開

トランスコスモスは 1995 年に中国市場に進出しており、オフショアサービス事業を開始しました。2006 年には、中国市場向けコールセンター会社として上海で初のコールセンターを開設。以来、中国市場のお客様企業にコンタクトセンターサービスを提供しています。現在では上海、北京、天津、合肥、西安、長沙、武漢、蘇州、台北などの 20 都市に拠点と子会社を設立しており、コンタクトセンターを含めた BPO、EC ワンストップ、デジタルマーケティング、システム開発などを中国国内や海外のお客様企業向けに提供しています。トランスコスモスの中国における従業員数は、2020 年 3 月時点で約 7,000 人です。

トランスコスモスは今後もお客様企業に高品質かつ高付加価値のサービス提供を通じて、お客様企業の顧客体験のソリューションプロバイダーを目指しています。

※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