

Press Release



2020 年 10 月 22 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモスチャイナ、2020 年<金耳唛杯(ゴールデンヘッドセット)> 中国ベストカスタマーセンター「卓越インテリジェントアプリケーション賞」を受賞 デジタル化・多元化の運用ソリューションとサービスモデルが高評価

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、CEO:山下栄二郎、以下、トランスコスモスチャイナ)は、2020 年 10 月 20 日に中国北京で開催された「2020 年客戶世界年次総会および第 16 回<金耳唛杯(ゴールデンヘッドセット)>中国ベストカスタマーセンター授賞式」において、2020 年「金耳唛杯(ゴールデンヘッドセット) 中国ベストカスタマーセンター 卓越インテリジェントアプリケーション賞」を受賞しました。



授賞式に出席したトランスコスモスチャイナ コンタクトセンター事業部
ビジネス開発ディレクター 張菡(Zhang Han)

中国コンタクトセンター業界における権威ある機構である客戶世界が主催した<金耳唛杯(ゴールデンヘッドセット)>中国ベストカスタマーセンターの選考イベントは 2005 年から始まり、今年で 16 回目を迎えました。金耳唛杯(ゴールデンヘッドセット)はカスタマーサービスセンター業界での代表的な評価指標とされています。今回は CC-CMM(Capability Maturity Model)国際評価基準に則し、Customer Service Audit 会社が提供するサービス評価ツール「Snapshotz」が採用され、指標分析が行われました。本選考は、中国のアウトソーシング企業数百社の対象企業からの申し込み後、専門家推薦、電話による覆面調査、集中評価などのプロセスを経て、対象企業のアウトソーシングサービス力、座席数などを総合的に評価し、授賞が決定します。

トランスコスモスチャイナはコンタクトセンター業界での豊富な運営経験、インテリジェントカスタマーサービスソリューションや在宅勤務型ソリューションなどの提供実績、新型コロナ禍以降のお客様企業の事業継続支援、デジタルテクノロジーとマルチチャネルのカスタマーサービスにより、お客様企業に高く評価されました。そこで今回の「中国ベストカスタマーサービスセンター」の選考イベントにおいて、「卓越インテリジェントアプリケーション賞」を受賞しました。



「金耳唛杯(ゴールデンヘッドセット)中国ベストカスタマーセンター 卓越インテリジェントアプリケーション賞」の表彰盾

お客様企業の発展を支援するために、トランスコスモスチャイナは近年、インテリジェンス品質管理、ロボットトレーニング、AI チャットボットとオペレーターを組み合わせたカスタマーサービスの開発と運用を推進し、コンタクトセンターのデジタルトランスフォーメーションに取り組んでいます。お客様企業に顧客体験の向上をサポートしながら、コスト最適化と売上拡大を支援していきます。

■顧客世界グループ(CCMWorld Group)について

顧客世界グループ(CCMWorld Group)は 2002 年に創立され、中国コンタクトセンター業界の発展を推進する第三者産業研究機構です。メディア、出版、認証、研究、研修、会議、選考などのサービス提供で、コンタクトセンター業界の最新情報や業界発展に向けたサポートサービスを提供します。詳細は顧客世界グループの公式サイトをご参照ください。サイト:<http://www.ccmw.net/>

■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、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