

Press Release



2020年11月24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、在宅勤務型(Home Agent)コンタクトセンターサービスの提供開始

クラウド上で独立したデータ管理環境を実現し、繁忙期やBCPの対応をサポート

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)は在宅勤務型(Home Agent)クラウドコンタクトセンターソリューションの提供を2020年3月より開始しました。クラウドコンタクトセンターとクラウド型デスクトップによる在宅勤務ソリューションを提供し、コンタクトセンターのファシリティコスト削減や繁忙期・BCPの対応をサポートします。



在宅 Contact Center

トランスコスモスチャイナは、従来のコンタクトセンターシステムを活用したコンタクトセンターサービスだけでなく、クラウドを活用した在宅勤務(Home Agent)ソリューションを提供します。クラウドコンタクトセンターの技術でオペレーターがコンタクトセンターのシステムにアクセスし、自宅やリモートオフィスなど、どこでも仕事ができる環境を構築しました。就業時間、勤務場所など従来の働き方に縛られないだけでなく、疫病や自然災害などの突発事件の対応能力強化の実現を目指しました。

トランスコスモスチャイナは、お客様企業のニーズにあわせた2種類のソリューションを提案します。1つ目は、カスタマイズされたプライベートクラウドを使い、独立したデータ管理を行うコンタクトセンターで、特にセキュリティ要求の高い金融・保険業界、医療業界、小売業界などに適したソリューションです。2つ目は、既存のPBX(電話交換機)にクラウド型デスクトップを追加する形で実現する、スピーディで安全性の高いソリューションです。

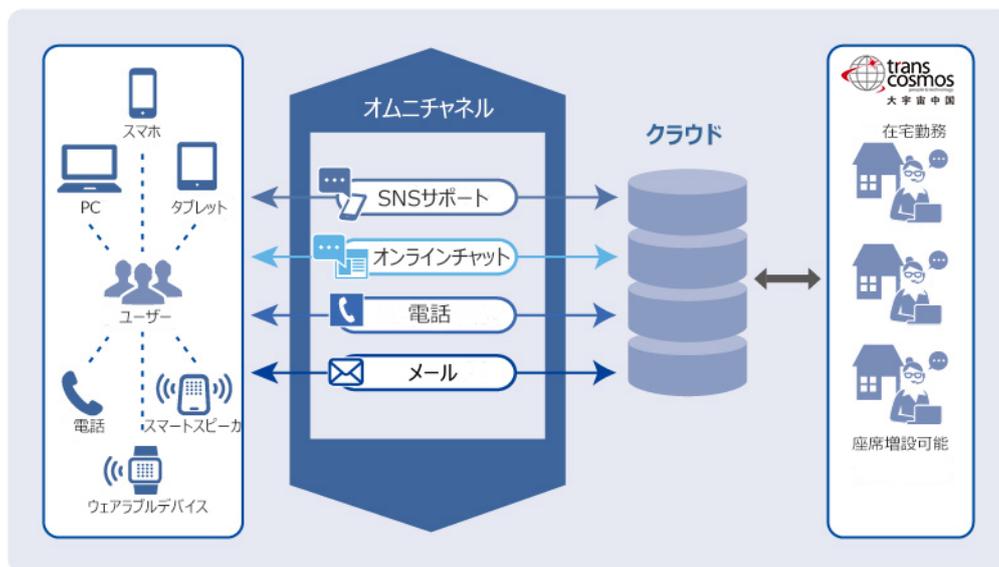


2020年1月末に発生した新型コロナウイルス感染拡大期間中の顧客体験は、ロイヤリティ向上に大きく影響しました。これにより、多くの企業が緊急時の顧客対応能力の重要性を認識させられました。トランスコスモスチャイナの在宅勤務型(Home Agent)ソリューションは、柔軟な働き方の提供が可能です。例えば、パートタイマーで在宅勤務や時差出勤を必要としている人材の雇用ができた、規模拡張の際の物理的なファシリティコスト削減を実現します。

その中でも情報セキュリティは、在宅勤務を実現するための重要ポイントです。トランスコスモスチャイナが提案する在宅勤務(Home Agent)ソリューションではクラウド型デスクトップを採用し、サーバーやデータの物理的分離によるセキュリティ対策をしています。顧客情報とサポートデータは、クラウドサーバー側にだけ保存されるため、情報セキュリティを確保することが可能です。

す。また、在宅勤務型(Home Agent)ソリューションを提供するにあたり、オンライン研修システムの整備を行いました。オンライン研修システムでは、オペレーターや管理者に必要な研修とスキルチェックテストが可能です。

■トランスコスモスチャイナの在宅勤務型コンタクトセンター 提供イメージ



トランスコスモスチャイナは「ヒト+テクノロジー+プロセス」の融合により、情報セキュリティを中心としたコンタクトセンターワンストップサービスを提供します。情報セキュリティ関連認証としては、ISO 9001 国際品質マネジメントシステム認証と ISO 27001 国際情報セキュリティマネジメントシステム認証を取得しています。

■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。

トランスコスモスチャイナは今後も引き続き、在宅勤務(Home Agent)コンタクトセンターワンストップサービスを強化して、お客様企業の運営コスト削減を支援することにより、顧客体験を向上していきます。

※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