

Press Release



2022年12月2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」を連続受賞 コンタクトセンター業界におけるオムニチャネル・デジタルインテリジェンスサービスが高評価

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)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、GM:岡田俊也、以下、トランスコスモスチャイナ)は、12月1日に開催された「金音賞 2022 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 営業本部 部長 叶佳晨 (JC Ye)(中)

「2022 金音賞(15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、中国工業・情報化部(工信部)と中国人力資源・社会保障部(人社部)の学術指導のもと、51Callcenter が主催し、4PS コンタクトセンター国際標準を指定基準として2007年に設立されました。本表彰式はコンタクトセンター業界とカスタマーサポート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。イベントの選考には2312社を超える企業が参加し、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CXの向上に関わるソリューションが評価され、「2022 金音賞・中国最優秀顧客体験賞」を獲得しました。

ビッグデータやAIの活用が多様化する中、トランスコスモスチャイナでは、2017年よりお客様企業向けに、チャットボットとオペレーターを組み合わせたデジタルコンタクトセンターソリューションの提供を開始しました。そして、本来のオムニチャネルコンタクトセンターサービスをベースに、データ分析を専門に行うデータアナリストチームにより、知識ベースの構築、VOC分析、コーパス構築と管理、ロボットのトレーニングなどの豊富な運用実績を通じて、消費者誘導、チャットボット構築・最適化、5Aロイヤルティ診断、データ可視化、正確なマーケティング戦略など一連の施策を提供し、お客様企業のデジタル変革を迅速に実現するとともに、CXを高めるコンタクトセンターサービス、インテリジェントソリューションづくりを支援することができます。



「2022 金音賞・中国最優秀顧客体験賞」の表彰盾

■ 51Callcenter について

51Callcenter は、中華圏のコールセンターおよび BPO 業界のポータルサイトであり、Baidu と Google の公式ニュースソースでもあります。また、ベストコンタクトセンターアワード、全国コールセンターおよび BPO 会議、都市サミットなど、毎年注目を集める会議も開催しています。51Callcenter は米国、ヨーロッパ、シンガポール、インド、香港地区、台湾地区の多くの業界団体や機関と緊密に連携し、パートナーシップを確立しています。中華圏のコールセンター業界において最大級の双方向情報プラットフォームであり、中国国内と海外のコールセンター市場の架け橋となる存在になっています。

詳細は 51Callcenter の公式サイトをご参照ください。URL: <http://www.51callcenter.com>

■ トランスコスモスチャイナについて

トランスコスモスは 1995 年に中国市場に進出し、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、内江、蘇州、台北などの 22 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、EC ワンストップ、顧客体験、デジタルマーケティングおよび各種 BPO サービス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、アジア太平洋を中心に世界 28 の国と地域・172 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 46 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:03-6709-2251 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp