2025 年 7 月 30 日
トランスコスモス株式会社
Cogent E-Services Limited

トランスコスモスと Cogent、コンタクトセンター業務において戦略的パートナーシップ契約を締結

複数の公用語があるインド市場と欧米言語圏のグローバル市場に向けたコンタクトセンターサービスを提供

日本の大手 BPO 企業でグローバルにサービスを展開するトランスコスモス株式会社（本社：日本　東京都、代表取締役共同社長：牟田正明、神谷健志、以下、トランスコスモス）とインドローカルのコンタクトセンター企業である Cogent E-Services Limited（本社：インド　ノイダ、Managing Director: Abhinav Singh、カタカナ表記：アビナブ・シン以下、Cogent）は、インドローカル市場およびグローバル市場向けのコンタクトセンター業務において、戦略的パートナーシップ契約を締結しました。

7 月 17 日に開催した調印式の様子
写真右：Cogent Managing Director　Abhinav Singh
写真左：transcosmos India Private Limited Managing Director & COO　香村洋平

トランスコスモスは 2024 年 3 月、インドに 100%子会社 transcosmos India Private Limited（本社：カルナータカ州バンガロール、Managing Director & COO：香村洋平）を設立しました。その後、インド市場向けのコンタクトセンターサービスを開始しましたが、お客様企業の要望に沿ったサービスを提供し、インドでの事業拡大を加速するため、このたびインドのローカル企業で、コンタクトセンターサービスを展開する Cogent との戦略的パートナーシップ締結に至りました。

インドは多言語国家で 22 の公用語があり、数千万人が話す言語も多岐にわたります。Cogent は、インド国内 12 都市に 24 拠点、16,000 人を超える規模のコンタクトセンターを保有することで、インド国内の複数言語に対応できる体制を整えています。

トランスコスモスは Cogent とのパートナーシップにより、インド国内の複数言語に対応することが可能となり、インド国内全域に対してコンタクトセンターサービスを提供できるようになりました。また、英語を中心とした欧米言語への対応力も強化することとなり、トランスコスモスのグローバルのお客様企業向けにオフショアコンタクトセンターサービスの提供も拡大していきます。

Cogent はトランスコスモスとのパートナーシップにより、トランスコスモスがグローバルで取引をしているお客様企業のインド法人に容易にアクセスできるようになりました。Cogent の効率的なサービスとオペレーショナルエクセレンスをトランスコスモスとともにお客様企業に提供していきます。

両社のコメントは以下のとおりです。

transcosmos India Private Limited Managing Director & COO　香村洋平
「トランスコスモスでは、このたびのパートナーシップによりインド国内外のコンタクトセンター需要を取り込める体制が整ったと考えています。主にアジア各国で培ってきたノウハウを活かし、多くの言語で新しい顧客体験を提供できる CX カンパニーとなるため、引き続き体制を構築していきます。また、Cogent E-Services Limited とともに、インド市場における社会課題の解決にも貢献できるよう取り組んでいきます。」

Cogent E-Services Limited Managing Director　Abhinav Singh
「当社は、インド市場で 21 年以上にわたり事業を運営し、インド国内のお客様企業に優れたサービスを提供してきました。このたびのパートナーシップで当社のスコープを拡大し、当社の世界レベルのコンタクトセンターサービスと専門知識をインド国内だけでなく、さらに広範なグローバルネットワークに提供していきます。」

写真左から、 transcosmos India Private Limited Senior Vice President　谷藤貴仁
トランスコスモス株式会社　取締役 専務執行役員　山下栄二郎
transcosmos India Private Limited Managing Director & COO　香村洋平
Cogent Managing Director Abhinav Singh（アビナブ・シン）
Cogent Chief of Corporate Affairs Pranjal Kumar（プランジャル・クマール）
Cogent Chief Executive Officer Gaurav Abrol（ガウラヴ・アブロール）

※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

（Cogent E-Services Limited について）
Cogent は、デジタル時代に企業やブランドがカスタマーエクスペリエンスマネージメント（CXM）を再定義することを促進・支援するインドの CXM ソリューションプロバイダーです。2004 年以来、Cogent は各業界で実績を出し、カスタマーリレーションを強化し、競合と差別化を図るアプローチを提供してきました。Cogent は、自動化、分析、AI/ML 活用ソリューションなどのデジタルソリューションで CX をデザイン・管理しています。また、複数言語対応力でオペレーショナルエクセレンスを提供し、お客様のビジネスプロセスとパフォーマンス改善を支援しています。現在では、インド国内 12 都市、24 拠点でサービスを提供しています。（URL：https://cogenteservices.com/）

（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 36 の国と地域・182 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　Email：pressroom@trans-cosmos.co.jp
Cogent E-Services Limited　Email：presscontact@cogenteservices.com