

Press Release



2026年6月15日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、2026年「新客服節」で最優秀アウトソーシングパートナー賞を受賞

AI活用でスマートサービスを推進

トランスコスモスは、6月5日に中国で開催された「2026 AI活用によるカスタマーサービス業界革新・発展大会兼第4回新客服節(ニューカスタマーサービスフェスティバル)表彰式」において、「最優秀アウトソーシングパートナー賞」を受賞しました。

北京客户洞察企业管理センター(カスタマーインサイト)(※)が主催する今回の新客服節は、次世代カスタマーサービスへの転換で優れた成果を上げた企業・団体・個人を表彰するものです。新時代におけるカスタマーサービス業界の発展を後押しする表彰制度として開催され、多数の応募企業の中から、トランスコスモスは、AI活用型カスタマーサービス体制の構築とアウトソーシングサービスにおける革新的な取り組みが評価され、受賞企業に選出されました。



(※)北京客户洞察企业管理センター(カスタマーインサイト)は、業界イノベーションの推進、リソース統合、価値創出を支援するコンテンツサービス企業です。メディアを起点に業界価値の深化を図りながら、業界全体を横断的につなぐエコシステムの構築に取り組んでいます。

■AIによる変革と再構築:コストセンターから価値創出拠点へ AI戦略による転換

今回の新客服節は、「AI融合イノベーション—スマートサービスが切り拓く未来」をテーマに、AIを活用したカスタマーサービス業界の革新的な取り組みと実践成果に焦点を当てています。こうした先進的な戦略のもと、トランスコスモスは長年にわたり蓄積してきた豊富なデータ資産を基盤に、AIとデジタル技術の活用を加速させる明確な変革方針を早期に確立しました。カスタマーサービスを従来のコストセンターから企業価値を創出する中核機能へと進化させることで、さらなる価値創出の実現を目指しています。

トランスコスモスは、全自動AIオペレーターの導入やAI支援基盤の構築を通じて、オペレーターを煩雑な業務から解放し、より付加価値の高い顧客対応に注力できる体制を体系的に推進しています。例えば、ゲーム業界の企業向けには、夜間問い合わせ対応を自動化する全自動AIオペレーターを導入し、従来の有人による夜間対応を代替しました。これにより、オペレーター不足の課題を緩和するとともに、応答速度の向上を実現し、顧客満足度の大幅な向上につなげています。

また、3C 業界の企業向けには、AI を活用した業務支援システムを構築しました。AI 活用ナレッジベースや問い合わせ種別の自動振り分けによって業務効率を向上させる一方、ユーザーの多様な属性データをタグ化・モデル化することで、個々のユーザーに最適化されたきめ細かな苦情対応を実現しています。その結果、業務品質の向上と顧客体験の改善を両立し、デジタル技術を活用したサービス高度化を実現しました。

■成果創出と進化:業務全体における AI 活用が、顧客体験と事業価値の双方を向上

カスタマーサービス業界において、AI の価値は先進的な技術概念にとどまらず、実業務への迅速な実装と成果創出にあります。トランスコスモスは近年、AI を活用したカスタマーサービスの高度化を幅広い業務領域で推進し、多くの企業の DX 推進に貢献しています。

例えば、ある新エネルギー車ブランド向けには、大規模言語モデル(LLM)を活用した AI による応対品質管理やリアルタイム運営監視サービスを提供しています。これにより、品質管理業務の効率化を実現するとともに、オペレーターの対応状況や顧客との対話内容を 24 時間リアルタイムでモニタリングし、課題の早期発見と迅速な改善を可能にしました。その結果、サービス品質全体の向上につなげています。

また、あるファッションブランド向けには、AI による自動採点機能や通話・チャット内容の自動要約機能を導入しました。これにより、研修・評価業務や問い合わせ記録の作成・整理にかかる工数を削減し、人材をより付加価値の高い顧客対応や事業成長に直結する業務へ振り向けています。

これらの取り組みを通じて、トランスコスモスは AI とカスタマーサービス領域の融合を深め、個別業務の効率化や品質向上にとどまらず、業務プロセス全体を支える高度なサービス提供体制を構築してきました。これにより、サービス体験とビジネス価値の双方の向上を実現していきます。

今回、第四回「新客服節」において「最優秀アウトソーシングパートナー賞」を受賞したことは、これまで推進してきた変革の成果が高く評価されたものであるとともに、AI を活用してアウトソーシングサービスの新たな価値を創出するという戦略が認められたものです。今後もトランスコスモスは、AI とカスタマーサービス領域の融合によるイノベーションをさらに推進し、業務プロセス全体を支えるサービス提供力の強化に取り組んでいきます。より多くの企業の業務効率向上と顧客体験価値の向上を支援するとともに、業界パートナーと連携しながら、AI 活用によるサービス変革のさらなる発展に貢献していきます。

●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、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、合肥、長沙、西安、武漢、内江、昆山、鄭州、日照、蘇州、台北などの 25 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、顧客体験、EC ワンストップ、デジタルマーケティング、システム開発および各種 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、アジアを中心に世界 36 の国と地域・187 の拠点で、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、お客さまや社会と向き合い、構想から実行までを共に考え、共に挑み、共に実現してまいります。<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@transcosmos.com