

Press Release



2026 年 10 月 26 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国での CX 事業展開 20 周年を記念した式典を開催

中国市場で 20 年にわたり培ってきた事業基盤を活かし、AI による変革を通じてお客様企業のさらなる成長に貢献

トランスコスモスは 2026 年、中国への CX 事業での進出から 20 周年を迎え、10 月 16 日に中国・上海にて記念式典を開催しました。これまでの中国市場での歩みを振り返るとともに、AI 時代を見据えた今後の戦略を紹介しました。



■中国市場で 20 年、包括的なデジタルサービス基盤を構築

2006 年に上海でコンタクトセンター事業を開始したトランスコスモスは、2009 年には EC 事業へと領域を拡大し、中国市場のニーズに応えながら着実に事業を成長させてきました。現在では、中国国内 10 都市以上に事業拠点を展開し、100 社以上のお客様企業にサービスを提供するサービスプロバイダーへと成長しています。

コンタクトセンター事業では、上海などの主要都市から西安、合肥、武漢、鄭州、長沙などの地方中核都市、日照や内江などの地方都市まで拠点を広げ、中国全土の幅広い地域をカバーするサービス体制を構築しています。EC ワンストップサービスでは、ブランド企業の売上最大化のための戦略策定から実行をデータを起点とした店舗運営/Live 運用/CRM/マーケティング活動で包括的に支援しています。

また、電話、オンラインチャット、WeChat など、多様な顧客接点を統合し、チャネルを横断した一元的な業務運用を実現するため、オムニチャネルコンタクトセンタープラットフォーム「trans-CRM」を開発し、お客様企業の多様なニーズに応えるサービス提供体制を構築しています。

■AI 活用を加速し、人と AI が協働する新たなサービスモデルを推進

AI の進化は BPO 業界においても大きな変革をもたらしています。さまざまな業務シーンでの AI 活用が進み、サービスの高度化が進んでいます。トランスコスモスは、AI サービスの提供体制を早期から整備し、サービス運用のノウハウと AI を融合させることで、サービスの高度化に取り組んでいます。

主力事業であるコンタクトセンターと EC ワンストップサービスの両領域で、AI の活用を体系的に推進しており、コンタクトセンター事業では、ナレッジベース、チャットボット、音声ボット、応対品質管理、トレーニング、応対内容の自動要約から VOC 活用自動化、採用支援など、日々の運用を支える幅広い業務に AI を導入しています。また、EC ワンストップサービスでは、ライブ配信、広告配信、クリエイティブ制作、生成 AI 検索最適化(GEO)、AI 店長などへ活用領域を広げるとともに、オフライン店舗効率化のためのオンライン巡回・点検サービスでも AI 活用で効率化をはかっています。



今後も、トランスコスモスは業界・業務での専門性と AI 技術を融合させ、お客様企業とともに進化する AI エージェントの活用を推進します。データ資産の活用や組織全体の生産性向上を支援し、人と AI がそれぞれの強みを活かして協働する業務運営モデルの実現につなげます。

中国市場で 20 年にわたり培ってきた事業基盤を活かし、今後も AI による変革を通じて、お客様企業のさらなる成長と新たな価値の創出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・189 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