

Press Release



2026 年 10 月 28 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、インドネシア「The Best Contact Center Indonesia 2026」で 2 つの賞を受賞

ビジネス貢献部門でゴールド、人材育成部門でシルバーを受賞

トランスコスモスは、2026 年 9 月 24 日にインドネシアコンタクトセンター協会 (ICCA) が主催した「The Best Contact Center Indonesia 2026 (インドネシア・ベスト・コンタクトセンター2026、以下、TBCCI)」において、ビジネス貢献部門でゴールド、人材育成部門でシルバーを受賞しました。TBCCI は、イノベーション、業務品質、事業への貢献、人材育成の面で、コンタクトセンター業界において卓越した実績を示した企業や個人を表彰するアワードプログラムです。トランスコスモスは 2024 年にもコンタクトセンター運用部門でプラチナ、従業員エンゲージメント部門でシルバーを受賞しています。



今回受賞した 2 つの賞は、トランスコスモスがインドネシアにおいてお客様企業の価値創出に貢献するとともに、持続可能な事業成長を支える人材能力を構築してきたことが評価されたものです。

ビジネス貢献部門では、テクノロジーとプロセスの最適化を通じてお客様企業の業務効率と収益の向上に貢献し、コンタクトセンターの役割を単なるサービス機能から戦略的ビジネスパートナーへと拡大させた、インドネシア大手自動車メーカーとの取り組みを紹介しました。トランスコスモスは統合されたサービス・エコシステムの中で、顧客体験、業務効率、ビジネスニーズを結びつけることで、コンタクトセンターの変革がいかにビジネス価値を創出できるかを実証しました。

一方、人材開発部門では、変化し続けるビジネスおよび業務上のニーズに対応するために設計された人材開発アプローチを紹介しました。この育成プログラムは単なる研修にとどまらず、従業員の能力強化から、管理職としての能力開発、さらにはリーダーシップ職に向けたキャリアパスの構築に至るまで、より包括的なプロセスを確立するものです。この取り組みにより、社内昇進の割合が 2024 年の 20% から 2025 年の 49% へと 2 倍以上に増加しました。

インドネシアコンタクトセンター協会 会長の Andi Anugrah 氏は、以下のとおりコメントしました。

「トランスコスモスは、コンタクトセンターが企業にもたらす貢献が、単なるサービス機能の枠を超えて広がることを実証しています。ビジネス貢献部門では、業務能力がいかにしてビジネスニーズに広範な影響をもたらすかを示しました。一方、人材育成部門では、持続可能な成長を実現するために、組織内部から人材を育成することの重要性を強調するアプローチが評価されました。」

トランスコスモスインドネシア バイスプレジデント・ディレクターの Ardi Sudarto は、以下のとおりコメントしました。

「この成果は、コンタクトセンターの役割がいかに進化し続けているかを示しています。コンタクトセンターはもはや単なる業務機能としてのみ見なされるのではなく、具体的な成果をもたらすビジネス戦略の一部となり得ます。同時に、こうした変革は適切な能力と適応力、そして成長の機会を備えた人材によって支えられて初めて持続可能なものとなります。」

トランスコスモスは 2013 年にインドネシアに進出し、デジタルビジネスサービスおよび CX サービス、BPO サービスを展開しています。ジャカルタ、スマラン、ジョグジャカルタ、バリに拠点を構え、4,000 人を超える従業員が EC、小売、通信、銀行、保険など、多岐にわたる業界のお客様企業のパートナーとしてサービスを提供しています。コンタクトセンター、デジタルマーケティング、EC、データ入力、IT サポート、ビジネスプロセスソリューションなど広範なサービスを提供し、CX テクノロジーを含む統合サービスでお客様企業を多面的に支援しています。

※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