

Press Release



2020年8月4日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、新たに設計した運用フローで生産性・品質の維持を実現する 在宅コンタクトセンターサービスの提供を開始

“事業継続性”を向上、ファシリティ削減により”運営コスト”を最適化

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、新たな「在宅コンタクトセンターサービス」の提供を開始します。「在宅コンタクトセンターサービス」は、トランスコスモスの国内最大級のコンタクトセンター環境をそのまま在宅化することで強固なセキュリティを担保しながらも事業継続性を高めます。長年培ったノウハウとデジタルツールをもとに新たに設計した運用フローで生産性・品質の維持を実現する、次世代型のコンタクトセンターサービスです。これまでに約100社、1500人規模で行っている在宅コンタクトセンター運営の実績をもとにした新しいサービスにより、コンタクトセンターの在宅化をさらに強化・推進します。



■サービス開発の背景

今、コンタクトセンターは変革期を迎えています。これまでも働き方の多様化、個人事業主や副業、テレワークなどの文脈で在宅コンタクトセンターに関心が寄せられていましたが、事例の少なさや運用ルール・セキュリティ基準が未整備な状況であり、リスクや生産性に対する不安は払しょくされないままでした。また働き手にとっては大きなメリットがあるもののお客様企業にとっては「何のために在宅化するのか？」という目的の明確さに欠けており、実現の大きな障壁となっています。しかし、これらの認識は新型コロナウイルスの影響によって大きく変わりました。感染拡大や罹患者の発生に伴うコンタクトセンター業務停止の懸念、ソーシャルディスタンスの確保によるビル・フロア面積の不足、出社不安から起こる新規採用難航などは、企業の生き残りをかけたコストの見直しや有事における事業継続の重要性を浮き彫りにしました。

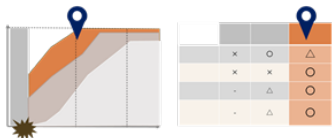
そこでトランスコスモスは、これらの背景を踏まえお客様企業の事業をより強力に支援するために、新たな在宅コンタクトセンターサービスの提供を開始します。まずは、トランスコスモスの拠点においてコンタクトセンターサービスを提供しているお客様企業を対象にサービスを提供します。**お客様企業にとっての明確な目的・利点として①事業継続性の向上、②ファシリティ削減によるコスト最適化の2点を掲げ、お客様企業ごとに最適なプランを提案します。**在宅化にあわせて音声AIボットと組み合わせたり、音声をすべて有人チャットとチャットボットで対応するなど統合的にアセスメントします。

■在宅コンタクトセンターサービスの3つの強み



在宅BCP 活用

パンデミックや台風等に高い事業継続性を誇る在宅BCP活用をお客様ごとにご提案



強固な セキュリティ基盤

センターレベルのセキュリティをベースに、お客様のご要望に応じたカスタマイズが可能



ヒト&デジタルで 品質・生産性維持

transpeechやLINE WORKSを掛け合わせた在宅型運用フローを構築し、品質/生産性を維持



今回の在宅コンタクトセンターサービスの提供開始に伴い、トランスコスモスではこれまで以上に従業員の安心・安全の確保と働き方の多様化を促進します。具体的には在宅環境でもオペレーターが孤立せず、安心して業務が行えるようデジタルを駆使した育成・研修・成長プログラムの独自開発を進めるとともに、帰属意識づくりや離職防止、モチベーション維持のためのレクリエーションやイベント、在宅勤務者へのES調査などにも取り組みます。これらの施策により、育児や介護などの事情で働き方に制約がある人材の雇用安定と新しい働き方ニーズに応えていきます。

またさらなるセキュリティや品質・生産性の向上のため、セキュリティインシデントや低品質トークを自動検知するAIやデジタルソリューションの開発を推進するとともに、在宅運用に起きがちな機器トラブルやトーク品質改善を対応・指導する部隊を専任化しています。あわせて個人事業主を活用した事業モデルを推進し、柔軟な人員配置や価格面においてより優れたサービスを実現します。

※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、アジアを中心に世界30の国と地域・169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48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:03-4363-0123 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp