

2025.10.15

株式会社Locare 御中

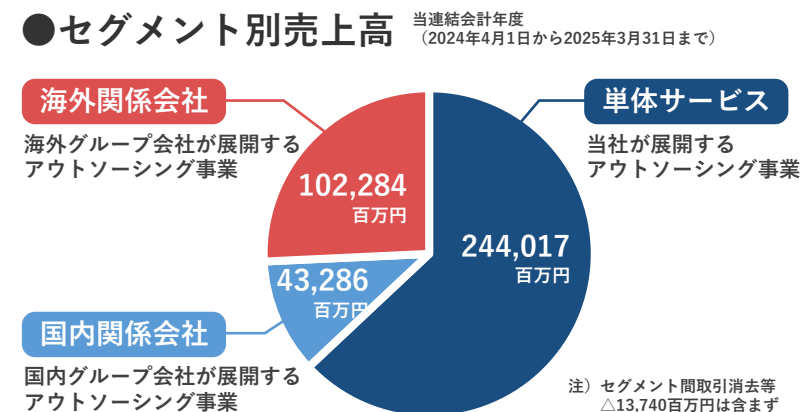
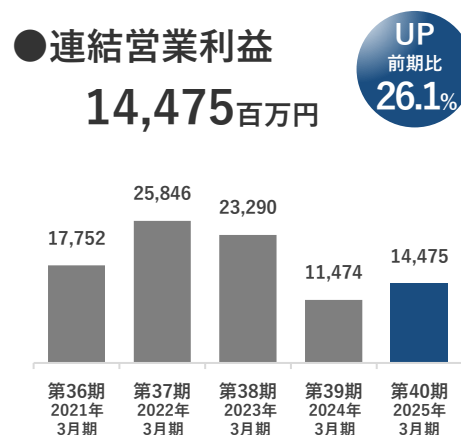
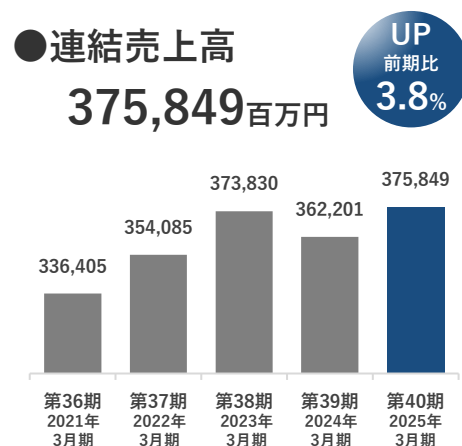
## トランスコスモスご紹介資料



# 01 | 会社概要

# トランスコスモス会社概要

- 通称社名 トランスコスモス株式会社 (transcosmos inc.)  
※1997年東証一部上場 (2022年4月より東証プライム上場)
- 所在地 本社：〒170-6016 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60  
本店：〒150-0011 東京都渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー  
URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>
- 設立 1985年6月18日 (※1966年6月)
- 資本金 290億6,596万円
- 代表 代表取締役共同社長 牟田 正明  
代表取締役共同社長 神谷 健志
- 従業員数 70,653名 (国内：43,612名、海外：27,041名) ※2025年3月末現在
- 事業内容 CXサービス (デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター)、BPOサービス
- 業績推移



JQA-QM9606



JQA-IM0223

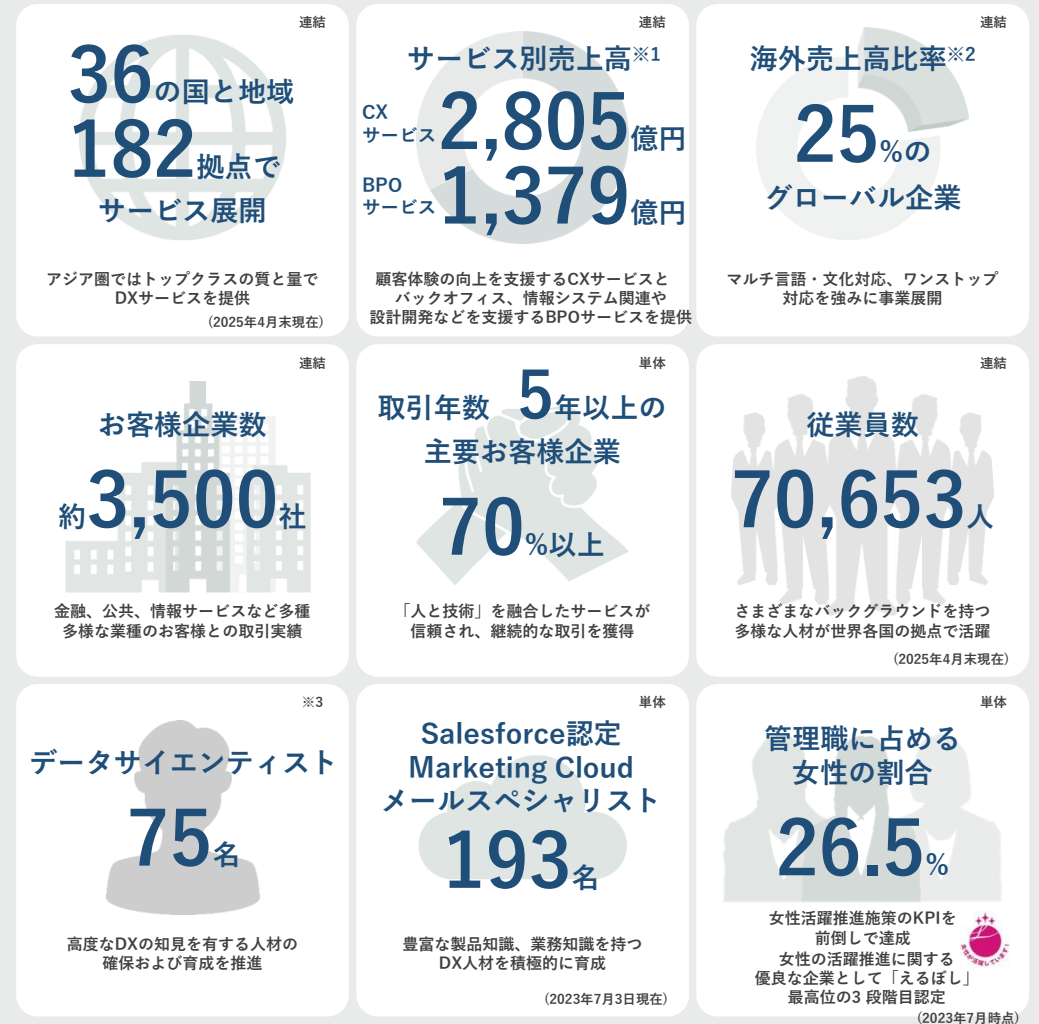


JQA-EM6671  
池袋・大阪



# トランスコスモスグループ 概要

## DX企業としての事業基盤



## 市場での評価、指数への採用、認定



※1 売上高（事業別）においてインターネット広告事業は取扱高で算出。総売上高をベースとした管理会計上の数値セグメント間取引消去分は考慮していない ※2 売上高（海外）は顧客の所在地を基礎とし、国または地域で分類 ※3 当社子会社トランスコスモス・アナリティクスの実績  
※4 出所：会社四季報 業界地図2024年版（東洋経済新報社刊） ※5 出所：ネット広告 & Webソリューション市場の現状と展望 2023年度版（デロイト トーマツ ミック経済研究所刊、<https://mic-r.co.jp/mr/02860/>）  
より、当社および当社子会社Jストリームを合算した当社作成データ ※6 出所：2022年度コールセンター売上高ランキング（通販新聞社刊） ※7 出所：Everest Group「Service Provider Landscape with PEAK Matrix® Assessment 2022」

# トランスコスモスサービス

## グローバルデジタルCXサービス

### デジタルマーケティングサービス

アジア最大規模の3,000名体制で  
WebプロモーションからWebサイト構築・運用・分析まで  
トータルで支援

- アジア各国のオフショア拠点を含めオンサイト、ニアショア、受託を組み合わせで展開
- 年間600社を超える豊富な実績とノウハウをもとに多様な業種・業態に合わせた最適なサービスを提供
- アドテクノロジー・MAの活用、LINE・ソーシャルメディア向けサービス、CDPを活用した統合マーケティングなど最先端のサービスを展開

主なグループ企業



### ECワンストップサービス

企業のEC事業戦略および  
ブランド戦略に基づきEC事業に必要な  
各種機能をワンストップで提供

- ECの成長市場を中心に46の国と地域で展開
- アジア・欧米の有力企業とのパートナーシップにより  
対象市場の文化や特性に合わせたEC事業展開を支援
- EC事業スキーム構築から運用までフルパッケージで支援

主なグループ企業



## グローバルサービス

お客様企業の「海外展開」を支援

アジア・ヨーロッパ・北米/南米の各領域で事業を展開するお客様企業に現地向けのサービスを提供

## グローバルデジタルBPOサービス

### ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

End to Endでお客様企業の事業基盤を支えるサービスを幅広く展開  
高い専門性を軸に、全産業に共通するBPOと業界特化型BPOを組み合わせ  
最新のデジタル技術を活用し、データ活用型で全体最適を実現

- 国内最大規模のオフショアサービス体制(アジア18拠点)と国内ニアショアセンターによる競争力の高いサービス体制
- 創業59年で培った豊富な実績とオペレーショナル・エクセレンスによる優れた品質
- 広範な産業に共通するIT・バックオフィスから、特定の業界に特化した設計・施工・生産業務まで、専門性の高いサービス

主なグループ企業



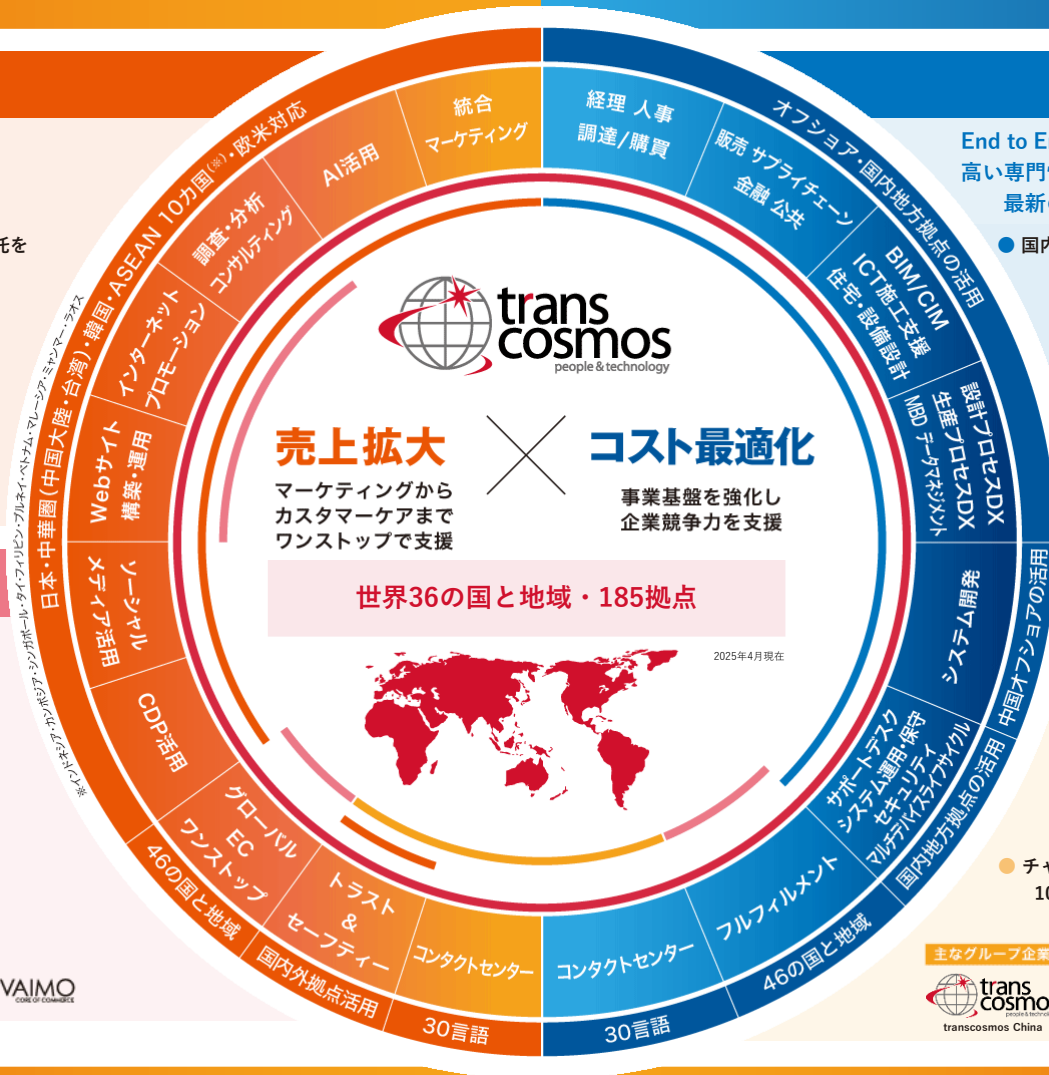
### コンタクトセンターサービス

企業と顧客のコミュニケーションを最適化し、  
アジア最大規模のオペレーション体制で  
顧客接点のデジタル化を実現

- 世界30の国と80拠点展開40,000席を超えるサービス提供体制  
※協力会社・アソシエイト拠点含む
- コンタクトセンター市場No.1(※1)ベンダーとして長年培ったセンターマネジメントや人材育成の仕組みによる優れた品質
- チャットや音声認識などのデジタル技術の活用、世界30言語対応  
10,000人超の在宅センターなどCXを実現する多様なソリューションを展開

※1 出所:2023年度コールセンター売上高ランキング(通販新聞社刊)

主なグループ企業





## トランスコスモスのサービス拠点一覧 36の国と地域/182拠点

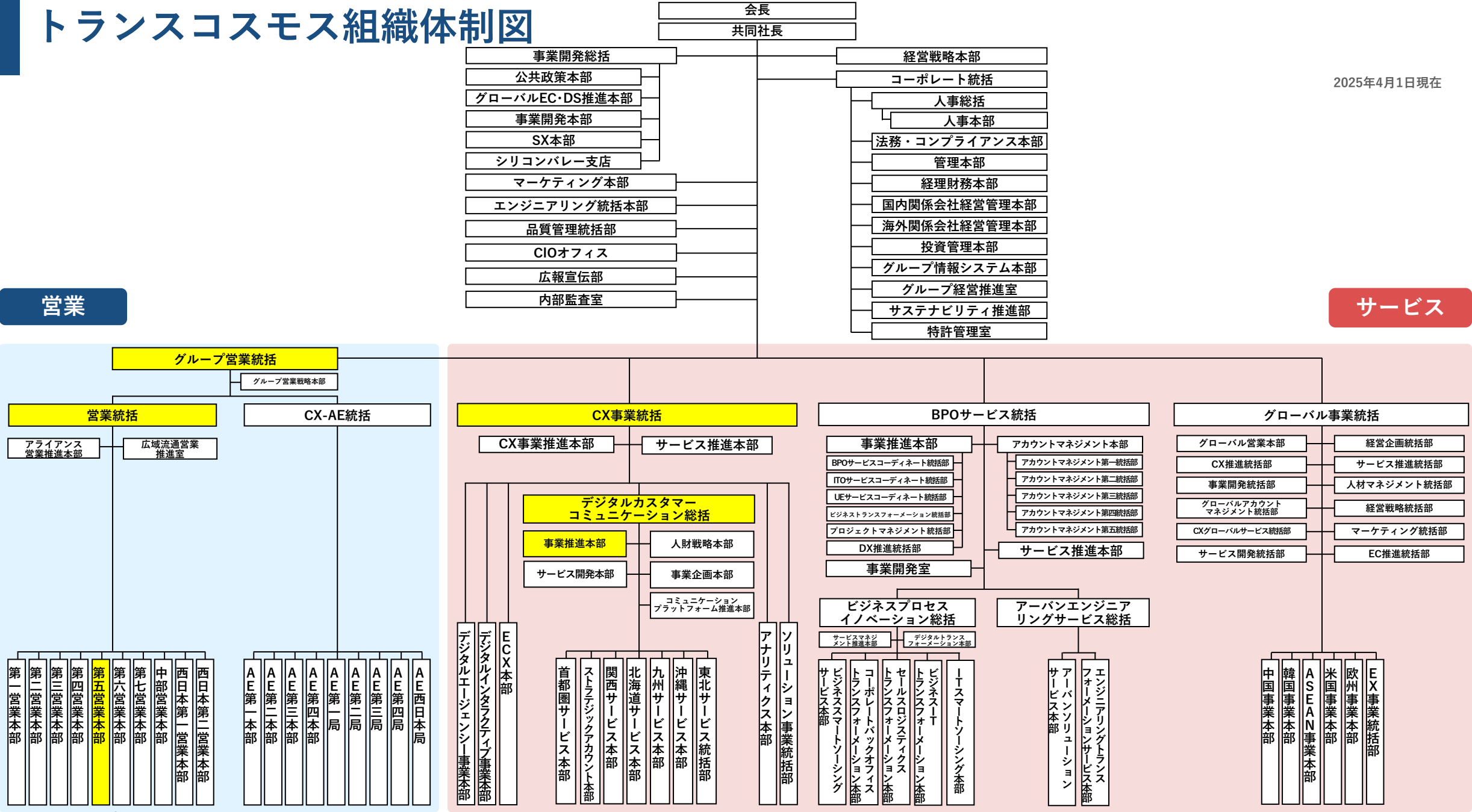
[illegible]

# トランスコスモス組織体制図

2025年4月1日現在

営業

サービス



## 02 | コンタクトセンターサービス



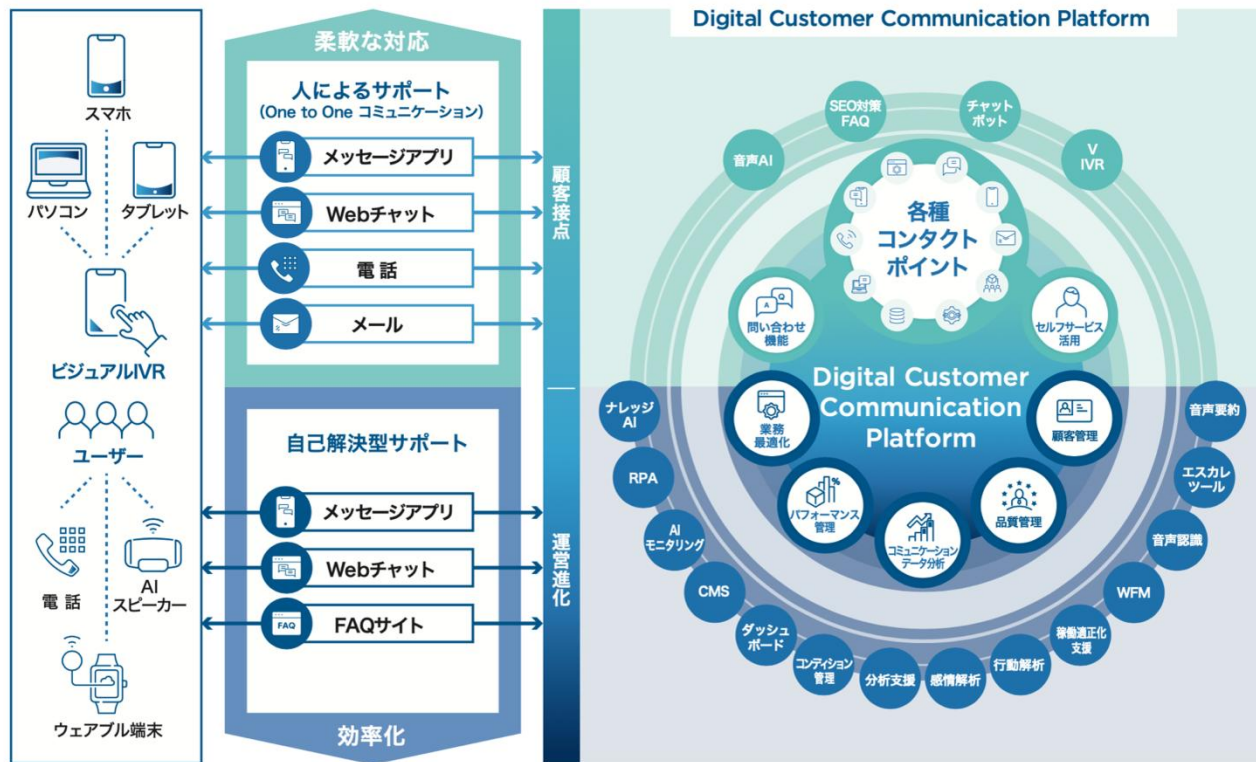
# グローバルデジタルコンタクトセンターサービス(25言語)

デジタルソリューションを駆使し、カスタマージャーニー全体を最適化できるアジア最大規模のデジタルコンタクトセンターサービスを展開。

カスタマージャーニー上の全てのタッチポイントで、一貫性のある顧客体験価値（CX）を提供

世界30ヵ国 80拠点で40,000席/国内19,320席

※2024年3月末時点



## グローバルデジタルコンタクトセンター ケイパビリティ

- ❑ **APAC地域リーダーに認定**される取組事例の豊富さ  
※エベレストグループCXベンダー調査
- ❑ 世界**30**の国と**80**拠点展開**40,000席**を超えるサービス提供体制
- ❑ **55,000人**を超える運用人材提供力と人材を育成するための**100**を超える独自研修
- ❑ サステナブルな働き方を可能にした**13,000席**の在宅
- ❑ トrendチャネルに適応した**7,000席**を超えるチャットサービス提供 ※業界初のチャット認定制度も準備
- ❑ 年間**5,000万件**を超えるコミュニケーション実績
- ❑ 年間**900社**を超えるお取引者数 ※DCCサービス単独

# コンタクトセンター拠点一覧

トランスコスモスが日本国内に保有するCXスクエアは6エリア32センターになります

お客様の業務内容と各センターの強みを照合し  
最適なセンターでご提案致します。

## 北海道



CXスクエア  
札幌北口



CXスクエア  
札幌時計台



CXスクエア  
札幌駅前



CXスクエア  
札幌創世



CXスクエア  
札幌大通北



CXスクエア  
札幌パークサイド



CXスクエア  
札幌大通南



CXスクエア  
札幌大通公園

## 中・西日本



CXスクエア  
梅田



CXスクエア  
大阪



CXスクエア  
神戸



CXスクエア  
和歌山



CXスクエア  
名古屋

## 沖縄



CXスクエア  
沖縄コザ



CXスクエア  
那覇



CXスクエア  
那覇県庁前



CXスクエア  
那覇壺川



## 東北



CXスクエア  
青森



CXスクエア  
仙台広瀬



CXスクエア  
仙台駅前



CXスクエア  
仙台青葉

## 首都圏



CXスクエア  
駒込



CXスクエア  
池袋EAST



CXスクエア  
千葉市川



CXスクエア  
多摩



CXスクエア  
横浜



CXスクエア  
池袋

## 九州



CXスクエア  
天神



CXスクエア  
博多東



CXスクエア  
博多



CXスクエア  
おおいた

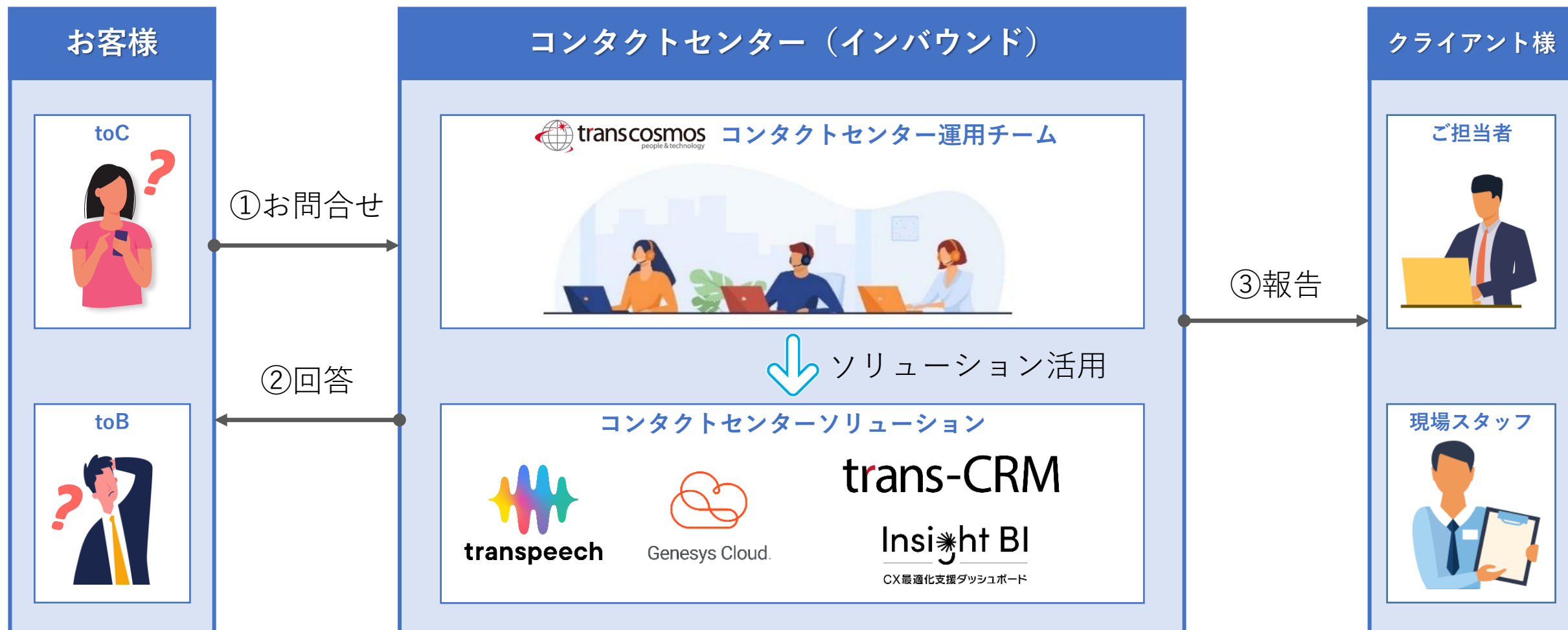


CXスクエア  
宮崎駅前

※センター名は2025年4月時点のものです。

# インバウンドサービス

CS向上、貴社コア業務シフト、コスト最適化 等  
様々な課題解決に向けて、ノウハウを生かした窓口運用を実施させていただきます



# インバウンドサービス

## 様々な業界・業種でインバウンド業務の実績がございます

項目	実績	備考
運用業務数	711件	2024/3 時点 複数業務を受託頂いている場合、複数業務分を含む全数
インバウンド席数実績	11,965席	2024/3 時点 インバウンド業務実施席数

業界別インバウンドサービス実績	
製 造	・ 製品購入前相談 ・ 製品購入後相談 ・ カスタマー登録 ・ テクニカルサポート ・ 修理受付 ・ 緊急リコール
通 信	・ インフォメーション ・ 入退会受付 ・ 故障受付 ・ 審査登録 ・ リテンション ・ スマートフォンサポート ・ 開通サポート ・ ヘルプデスク ・ コンテンツサポート ・ 料金問い合わせ ・ リコール受付
公 共	・ 官公庁、自治体、地方公共団体問い合わせ ・ 官公庁、自治体、地方公共団体申込受付 ・ カスタマーセンター ・ 確定申告
流 通	・ 通販受注受付 ・ チケット予約受付 ・ 採用受付お客様相談 ・ お客様問い合わせ ・ 販売店向け問い合わせ
銀 行	・ 金融商品相談 ・ 金融商品申込受付 ・ インターネットバンキング問い合わせ ・ 住宅ローン問い合わせ ・ 営業店統合受電 ・ 支店統合受電 ・ 証券代行業務
証 券	・ 口座開設 ・ 株式 ・ 投資信託受発注 ・ オンライントレードサポート ・ 株式事務照会業務 ・ 資料請求受付
カード	・ 総合インフォメーション ・ 提携カード問い合わせ ・ 入会受付 ・ リボ切り替え受付 ・ 資料請求受付 ・ カード発行受付
保 険	・ 資料請求受付 ・ 保全業務 ・ 事故受付事故受付 ・ 保険契約内容確認 ・ 代理店ヘルプデスク ・ 支払い案内



# トランスコスモスの音声認識ソリューション transpeech

当社のコンタクトセンター運用ノウハウを凝縮した5つの機能を搭載  
AIによるエージェントサポート機能も今後実装予定

## 基本機能



Next Release



### 音声認識

#### Speech To Text

音声を文字に起こし豊富なソリューションで課題解決を促進



### 対話要約

#### Conversation Summary

会話内容を生成AIが自動要約し、コールログ作成時間を短縮



### VOC抽出

#### Extract VOCs

お客様との会話から要望・苦情・アイデアを生成AIが抽出



### FAQ生成

#### Generate FAQ

会話で対応したQ（ご質問）とA（回答）を生成AIが抽出



### カスハラアラート

#### Customer Harassment Alert

生成AIがカスハラを自動判定、カスハラ発生状況を可視化



### 必須案内チェック

#### Preventing False Guidance

毎回、必須の案内事項をセットし案内漏れや誤案内を防止



### Agent navigation

#### Agent Navigation

エージェントの業務体験が変わる、AIによる革新的ナビゲート



### デジタルスクリプト

#### Digital Script

オペレーションの効率性大幅に向上し、ミス率も低減





ご不明点やご質問等ございましたら、お気軽にご連絡ください。