

人と技術を「仕組み」で融合し、価値の高いサービスの提供を実践



トランスコスモス株式会社

デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括
デジタルコミュニケーション&コンタクトセンター総括
東北統括部 統括部長代理

谷 日登美氏

コスト削減と売上拡大の両軸を中心に 様々なサービスを提供

1966年に創業し、51年目を迎える当社では「お客様の満足の大きさが我々の存在価値の大きさであり、ひとりひとりの成長がその大きさと未来を創る」を経営の基本理念としています。創業当初から優れた人材と技術力を融合させることによって、お客様企業の成長に貢献できるような務めてきました。昨今、デジタル化の進展に伴い、企業と消費者の接点が多様化し、消費者の影響力が徐々に強まりを見せています。様々なお客様企業においても、ビジネスプロセスの中でコスト削減と売上拡大の両軸に主眼をおいています。当社ではこれら両軸を中心にコンタクトセンター、デジタルマーケティング、EC、ビジネスプロセスアウトソーシング、ビッグデータアナリティクス、またそれらを複合させた総合マーケティングサービスなど、様々な分野でお客様企業をサポートできるような支援サービスを提供しています。

優秀なうえ、長期間勤めてくれる人材が多い

仙台の拠点は今年で開設12年目です。BCP（事業継続計画）の観点からお客様の業務を複数のセンターに分割することやコスト削減を望む声が増えています。それらにこたえるべく、当社でも地方型コンタクトセンターの強化に注力。とりわけ、仙台は核となるべき拠点で、JR仙台駅東口にコンタクトセンターを2センター、ビジネスエリアでもあるJR仙台駅西口にも2017年に1センターを開設し、インターネットプロモーション事業も新たに開始しています。これにより、仙台においてコンタクトセンター、ビジネスプロセスアウトソーシ



グを含め、当社で提供している全サービスの提供が可能となりました。コミュニケーションの機会の増加やデジタル化が加速を続ける現在、入口の部分であるデジタルと、その先にある購入からサポートまで一気通貫のサービス展開を目指しています。

東北に拠点を構えたいと考えていた中で仙台に進出した決め手となったのは、大学や自治体との連携がとりやすく、優秀な人材を確保しやすいことでした。仙台市からは進出当初はもちろん、震災後にも人材採用面での支援をいただいています。現在、世界33カ国、170拠点でサービスを展開していますが、仙台のサービス品質の高さはお客様企業、社内を問わず高い評価を得ており、新たに始動したインターネットプロモーション事業についてもそういった優秀な人材によるサービスの実績により仙台で開始することになりました。長期間にわたり勤めてくれる社員が多いことも嬉しいです。コンタクトセンターという業務上、女性社員が7割を占めていますが、それぞれのライフスタイルに合わせた働きやすい環境を創出。女性向けのキャリア塾や全国のメンバーとセッションできるセミナーなども設け、お互いに高めあっている場の提供もしています。

新たに進出する企業とも手を携えていきたい

ここ3年だけで仙台の拠点は倍近くの成長を見せています。新たな人材を確保するための採用拠点として2017年10月に「Work it! Plaza 仙台」も開設しました。まだ立ち上げたばかりですが、インターネット広告を介し、そこから人を誘導できるような総合的なサービスの展開を描いています。また、仙台で提供している全サービス部門の間での交流を増やし、スキルアップも図っていきたいです。

仙台は法人の支店の数も多いので、他県から進出する企業を受け入れやすい環境が整っています。JR仙台駅周辺だけでなく、街の作りが分かりやすく、温泉が近くにあるのも魅力ですね。多くの企業に進出していただき、進出してきた企業とも手を携え、新たな取り組みに臨んでいきたいです。

(2017年12月12日取材)

[お問合せ]

仙台市経済局企業立地課
仙台市総務局東京事務所
仙台市企業進出ガイド

TEL 022-214-8245 / E-mail kei008040_13@city.sendai.jp
TEL 03-3263-5765 / E-mail som001310@city.sendai.jp
<http://www.city.sendai.jp/invest/>