

2025 年 4 月 28 日

NTT コミュニケーションズ株式会社

トランスコスモス株式会社

NTT Com とトランスコスモス、 Digital BPO®ソリューションの提供を本格的に開始

NTT コミュニケーションズ株式会社(代表取締役社長 小島克重、以下 NTT Com)とトランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長 牟田正明、神谷健志、以下 トランスコスモス)は、2024 年 7 月 17 日に締結した戦略的事業提携(以下 本事業提携)に基づき、「Digital BPO®※1」ソリューション(以下 本ソリューション)の提供を本格的に開始しました。

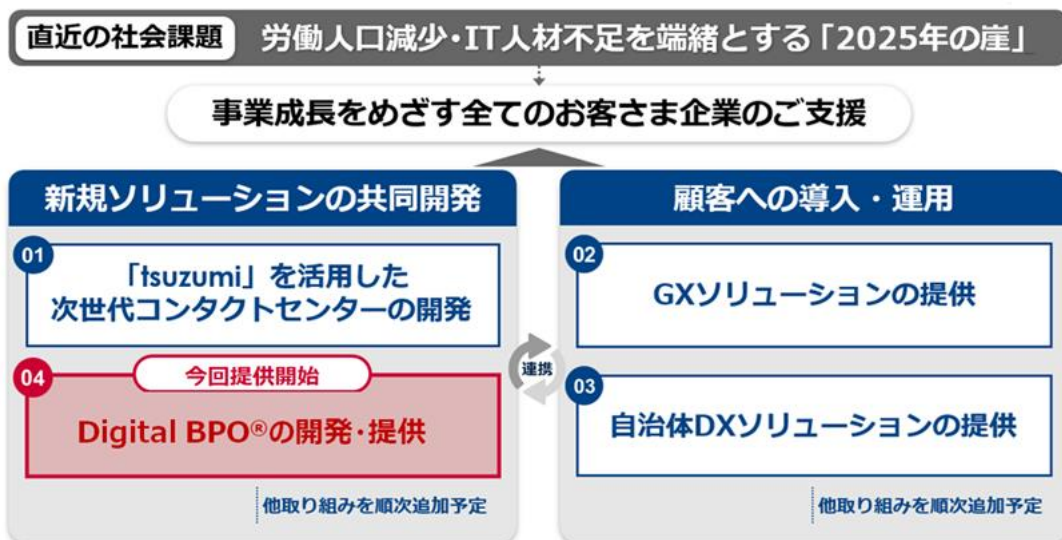
NTT Com が持つソリューションと、BPO サービスで業界トップシェアを誇るトランスコスモスの専門人材のノウハウを組み合わせ、システムの導入から運用までを一気通貫で提供できる BPO サービスを実現します。

1. 背景と目的

経済産業省の DX レポートで 2025 年の崖※2 が指摘され、多くの企業で少子高齢化による労働人口の減少が社会課題となっています。企業の持続的な成長を実現するためには、経営資源の配分を最適化し、バックヤード業務などの非コア業務を効率化することで、売上獲得を担うコア業務へ注力できる体制を構築することが重要となっています。

そこで、NTT Com とトランスコスモスは 2024 年 7 月に「新規ソリューションの共同開発」と「顧客への導入・運用」の領域で本事業提携を締結し、非コア業務の効率化を実現するソリューションの検討とご提案を進めており、既に多くのお客さまにご採用や引き合いをいただいております。

このたび、NTT Com が提供する AI などのソリューションとトランスコスモスの業務に精通した高度な専門人材のスキルを組み合わせ、非コア業務の効率化と品質維持の両立を実現することで、さらに多くのお客さまの事業拡大に貢献してまいります。



<本事業提携の全体像>

2. 具体的な取り組みの概要

NTT Com が提供する AI などのテクノロジーとトランスコスモスのオペレーションを組み合わせ、お客様のニーズに合わせて「テクノロジー」と「オペレーション」がハイブリッドで運用する BPO サービスを、4 つの業務領域を中心に提供します。

① 業務 BPO サービス

お客様の定型化された業務について DX 技術を駆使し、お客様の業務プロセスをデジタル化、自動化、最適化するオペレーションサービスを提供します。

例えばお客様の営業活動や販売管理などで発生する各種帳票のエントリー作業の自動化からお客様の独自ルールに沿った査定・評価など、後工程業務の自動化までを見据えたサービスを実現します。

② 統合コンタクトセンター

コンタクトセンターの運営に必要なシステム構築や、COPC[®]※³などの認証に基づく高品質な運用サービスを提供します。クラウド PBX などのシステム導入やオペレーターの採用・教育まで幅広い支援を行います。

③ コーポレートバックオフィス

人事・経理・調達管理などの間接業務で、ペーパーレス化や自動化による効率化を推進します。また、自動化が困難な業域では、専門人材による業務支援も併せて提供します。

④ IT アウトソーシング

IT インフラ、ヘルプデスク、セキュリティ対策などに係る IT 環境を一元的に提供します。日々進化し複雑化する要件を整理し、必要な IT インフラやテクノロジーの導入から、社内サポート体制の構築、SOC の運用などお客様に必要な IT 環境の企画から構築、運用までの全般を支援します。

対象業務

①業務BPOサービス

生産管理、マーケティング支援、契約・請求、
オーダー受付 など

②統合コンタクトセンター

コンタクトセンターのシステム構築、
運用・管理 など

③コーポレートバックオフィス

人事、勤怠管理、経理、調達管理 など

④ITアウトソーシング

ITインフラ運用管理、サポートデスク、
セキュリティ運用 など

<本ソリューションの提供領域のイメージ>

上記の業務領域で AI 活用を推進するとともに、NTT Com が提供する生成 AI 向けのデータ構造化技術※⁴「rokadoc(ロカドック)」や、生成 AI 利用時のガードレール技術※⁵「chakoshi(チャコシ)」を用いることで、AI による自動化範囲と回答精度を向上させながら、安全に運用できる Digital BPO[®]ソリューション

ションをめざします。

3. 今後の展開

NTT Com とトランスコスモスは、「Digital BPO[®]」ソリューションの提供を通じて、お客さまのニーズに合わせた課題解決を実現することで、お客さまの事業拡大・変革を支援する戦略的パートナーとして貢献してまいります。

NTT コミュニケーションズ株式会社について

NTT コミュニケーションズ株式会社は 1999 年に設立され、通信事業者ならではの高品質なインフラと技術を活かし、ネットワーク、クラウド、コロケーション、アプリケーション、セキュリティなどの多岐にわたる ICT サービスを展開しています。2022 年よりドコモグループにおける法人事業の中核を担う企業となり、社会・産業のグローバルレベルでの構造変革や、新たなワークスタイルの創出、地域社会の DX 支援などの価値を提供しています。

詳細は <https://www.ntt.com/> をご確認ください。

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、お客さま企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客さま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 36 の国と地域・184 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、お客さま企業の優良な商品・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事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客さま企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」をめざしています。

詳細は <https://www.trans-cosmos.co.jp/> をご確認ください。

- ※1：「Digital BPO[®]」とは BPO 業務と各種テクノロジーを融合したお客さま業務の変革を支援するサービスの総称で、トランスコスモスの登録商標です。
- ※2：「2025 年の崖」とは、経済産業省の「DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」克服と DX の本格的な展開～」で提示された言葉で、日本の DX 化の推進が遅れる状況になった際、その経済損失が年間 12 兆円にも及ぶという危機的状況を表した概念です。
- ※3：COPC(Customer Operations Performance Center)とは、顧客対応業務の品質や効率を向上させるための国際的な業務管理基準の認証制度です。特に「顧客満足」と「業務生産性」を両立させることを目的とし、運営手法や評価基準が体系化されており、NTT コミュニケーションズでは 2011 年から継続して認証しています。
- ※4：PDF、HTML、画像、各種文書などの非構造化データを構造化されたデータ形式に変換する技術です。
- ※5：ガードレール技術とは、AI に対する想定外の入力や、AI 自体が不適切や有害な出力を生み出さないようにするための技術のことです。