

November 2019



企业数字化变革的全球合作伙伴



transcosmos的业务内容

分支机构数

167家分支机构(其中日本63家,其他29个国家和地区合计104家)



财务、采购、人事、销售、文档工作、供应链、设计

● 拥有10,000多名员工的日本近岸服务中心和全球其他国家的离岸服务中心结合为销售、设计、生产、物流、人事、财务等后台支持服务的效率化做贡献

销售管理部门	设计和生产部门
<ul style="list-style-type: none"> 开具发票 验收管理等 	<ul style="list-style-type: none"> 产品设计 供需调整等
后台支持服务	
<ul style="list-style-type: none"> 订单处理 付款管理等 	<ul style="list-style-type: none"> 薪资结算 经费管理等
物流管理部门	人事和财务部门

日本 10,000名员工

+

中国、泰国和越南 1,150名员工



联络中心

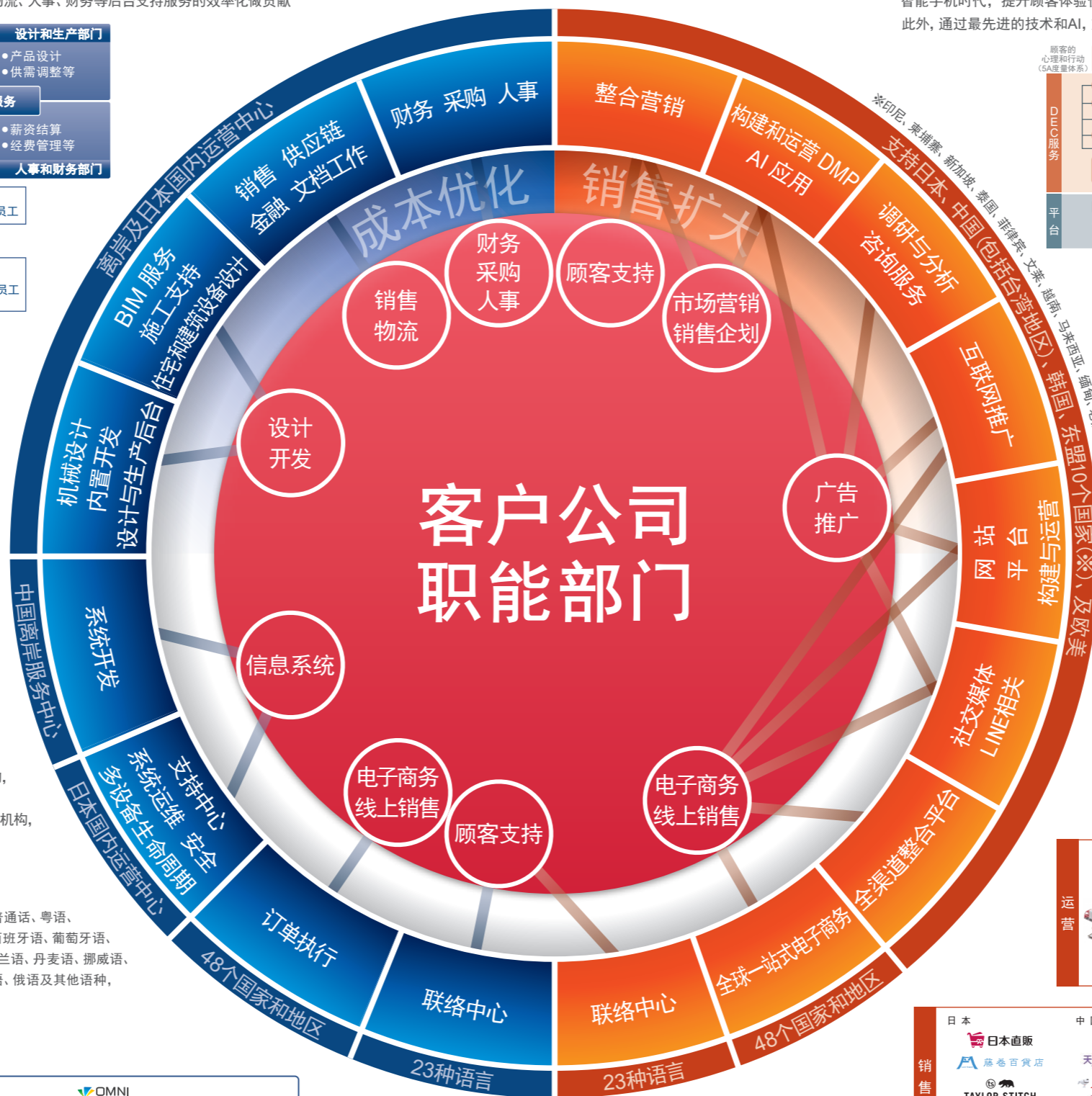
● 23种服务语言
● 亚洲最大规模
- 日本共32家分支机构, 18,140座席
- 其他国家共43家分支机构, 14,350座席
※包括合作伙伴和关联公司

服务语言

日语、英语、韩语、中文(普通话、粤语、闽南语)、印尼语、泰语、西班牙语、葡萄牙语、德语、法语、意大利语、荷兰语、丹麦语、挪威语、瑞典语、匈牙利语、波兰语、俄语及其他语种, 共23种服务语言

全渠道支持服务

● 通过电话、传真、电子邮件、网站和实体店等传统渠道, 与智能手机、社交媒体和LINE、Wechat等新兴联络渠道相结合, 提供卓越的客户体验



DEC服务

● 根据企业的不同需求提供定制化服务, 如从“建立认知度”到“推荐”的B2C传播等, 能够帮助企业在智能手机时代, 提升顾客体验价值。
此外, 通过最先进的技术和AI, 支持企业实现运营优化和销售额扩大。



综合型服务

DEC Support 连接从广告推广, 购买, 到售后服务之间的全部流程, 把握最佳时机, 实现效果最大化

transcosmos online communications 在消费者日常使用的LINE、Facebook等即时通讯平台上实现次世代的沟通

AI相关的服务

DEC code 通过独立DMP的开发和运营, 支持企业数据(包括非结构化数据)的分析及AI化

AI 在支持联络中心导入AI的同时, 提供从数据整合、模型选择到调试的全程服务

向日本、欧美、中国(包括台湾地区)、韩国、东盟、印度和拉丁美洲提供全球一站式电子商务服务

transcosmos配合企业客户的电子商务事业战略和品牌战略, 在包括中国(含台湾地区)、日本、韩国、印度、东盟、欧美和拉丁美洲在内的全球48个国家和地区, 提供从采购、运营到销售的一站式电子商务服务



消费者

全球服务网络

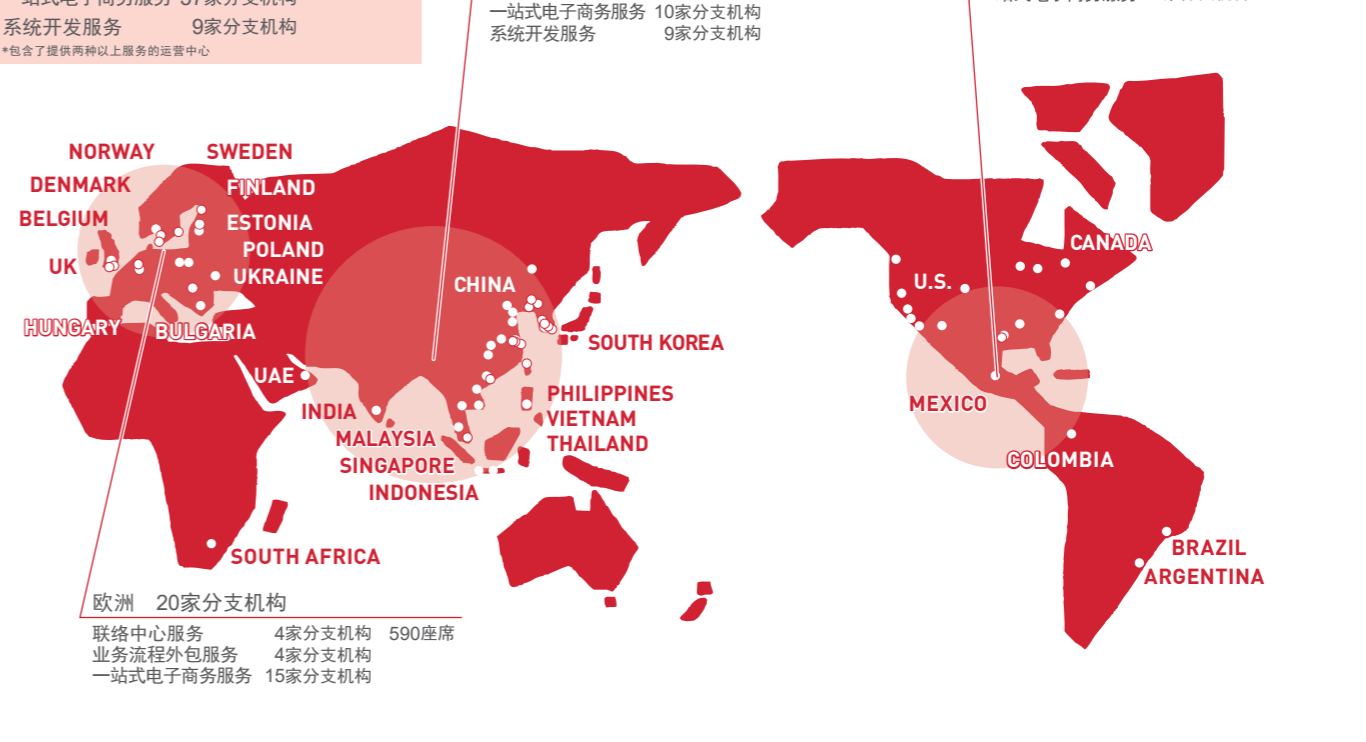
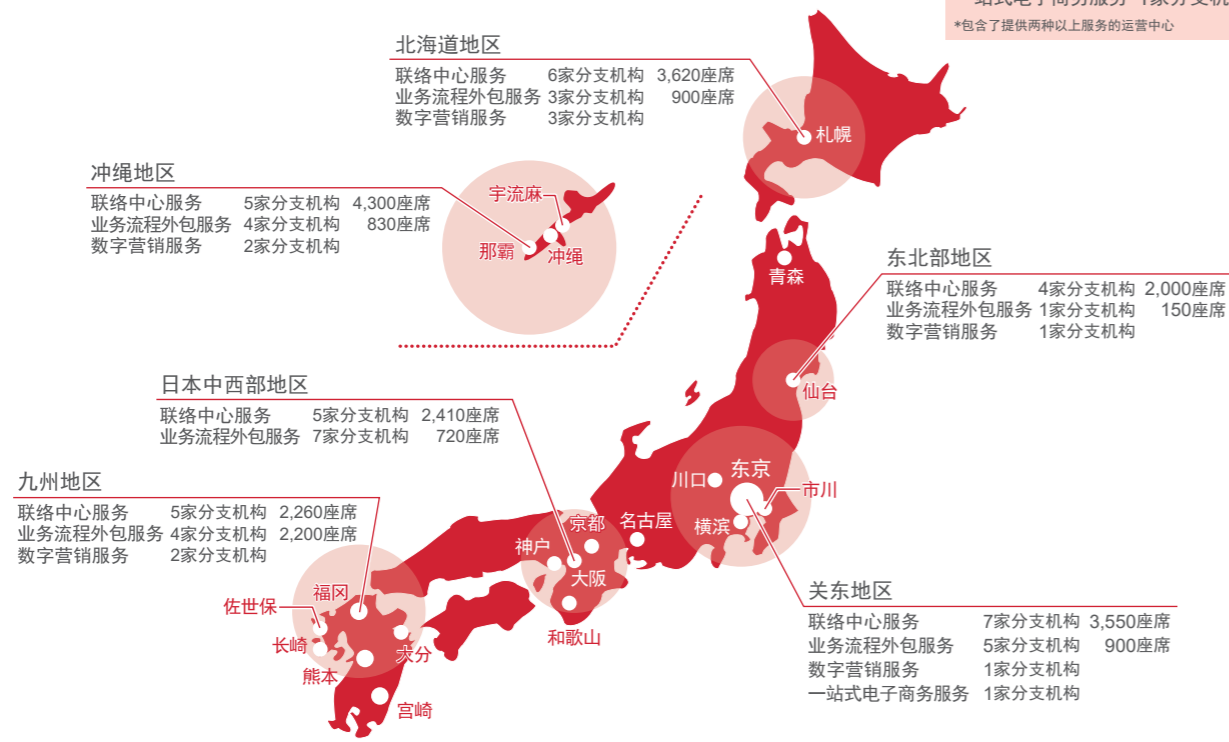
167家分支机构 38,230座席

其中日本63家

联络中心服务 32家分支机构 18,140座席
 业务流程外包服务 24家分支机构 5,740座席
 数字营销服务 9家分支机构
 一站式电子商务服务 1家分支机构
 *包含了提供两种以上服务的运营中心

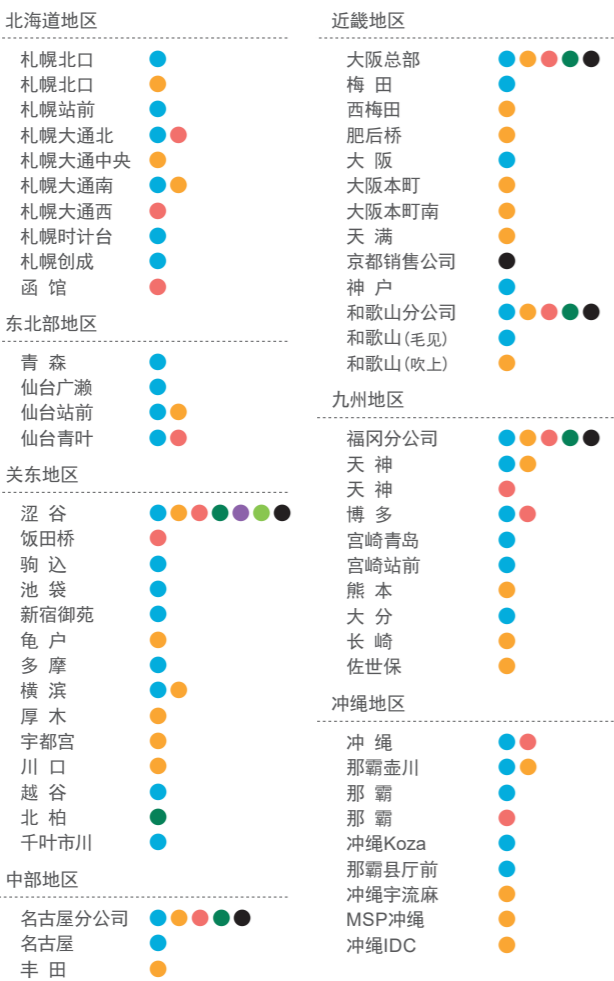
其他29个国家和地区合计104家

联络中心服务 43家分支机构 14,350座席
 业务流程外包服务 18家分支机构
 数字营销服务 21家分支机构
 一站式电子商务服务 37家分支机构
 系统开发服务 9家分支机构
 *包含了提供两种以上服务的运营中心



截至2019年5月

日本 63家分支机构



全球其他29个国家和地区 104家分支机构



Magic Panda ... 山东雅诺达电子商务有限公司 / eMnet ... eMnet Inc. / VAIMO ... VAIMO AB / PFS ... PFSweb, Inc. / TCIS ... transcsmos Information Systems Limited
 DO ... Digital Operative Inc. / Infra ... Infracommerce / TTV ... transcsmos Technologic Arts Co., Ltd. / TCCM ... PT. transcsmos Commerce / Heroleads ... Heroleads (Thailand) Co.,Ltd.

销售扩大

transcosmos提供
各种外包服务，
能够帮助企业客户扩大销售。

- 整合营销 渠道整合沟通服务
- AI、BI、DMP应用 AI和数据驱动的沟通服务
- 互联网推广 互联网推广服务
- 网站与平台的构建与运营 数字整合服务
- LINE相关 基于LINE的综合服务
- 社交媒体 社交媒体服务
- 全渠道应用 全渠道整合平台
"Gotcha!mall"和"MOALA"
- 调查分析 市场调研和分析服务
- 一站式电子商务 全球一站式电子商务服务
- 联络中心 联络中心服务

DEC服务

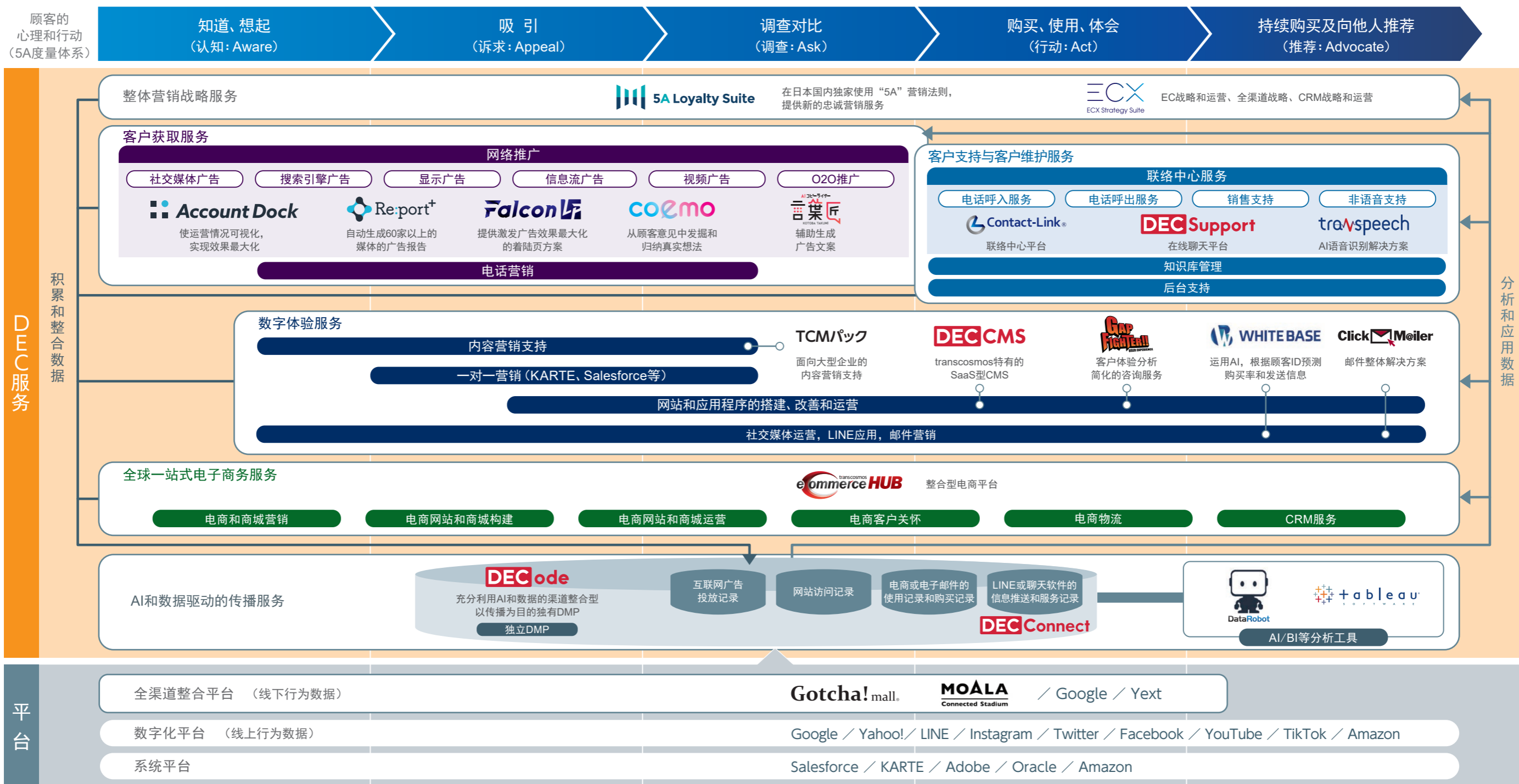
数字营销、电子商务、联络中心

加速营销创新

transcosmos的DEC（数字营销、电子商务、联络中心）融合了“线下”和“线上”，从更高的层面上提供多样化的顾客沟通服务，加速企业的营销创新。

通过智能手机，扩展并联通企业与顾客间的触点

不断扩大企业与顾客间的触点，在广告、网站、电话、网络聊天和智能机器人等企业与客户各类沟通渠道上提供无缝化服务。



采用全新的“5A”营销法则的营销战略以及全渠道传播，最大限度地增加忠诚用户数量

渠道整合沟通服务

在日本国内独家采用“5A”营销标准，提供新的忠诚营销服务。以能够贯穿从认知、行动到推荐的整个客户旅程、从全局出发实现企业和顾客之间的沟通为目标，一站式提供“数字营销”、“电子商务”、“顾客关怀”服务。



通过“5A”标准来制定营销战略

- 获得了5A原创标准在日本的独家使用权，以代替科特勒《营销4.0》中的AIDMA
- 与《营销革命4.0》的共同作者何麻温·卡塔加雅所创建的MarkPlus公司建立了合作关系
- 在日本独家以“5A”标准，帮助企业制定高精度营销战略

强化沟通

建立消费者与企业之间的互动

- 在服务过程中以恰当的沟通方式为用户提供更适合的信息，在为用户解决问题时激发其兴趣，这是广告所无法企及的
- 通过顾客心声的收集和分析，对广告的定位精准度和内容进行优化，以提高顾客参与度

打造全新的广告价值

提升广告媒介的投资回报率

- 通过广告引导访问者聊天以最大化地提升广告价值，从而进一步提高广告的投资回报率
- 通过对用户的回复内容进行分类，根据分类结果再次接触正确的目标用户，以提升广告投放效果

将实现忠诚营销所需的功能整合在一个体系内

5A Loyalty Suite

- 基于5A营销标准，无缝化提供从营销战略咨询和执行、支持工具、项目管理、到营销自动化工具的运营及数据分析等服务



提升品牌形象

促进消费者对品牌的记忆、好感和兴趣

- 通过在线聊天的咨询回复，促进消费者对品牌的记忆、好感和购买愿望
- 通过对比传统的贴片广告和电视广告等来评估广告效果

通过我们的DMP连接数据

利用聊天数据

- 我们的DMP——“DECCode”可连接到聊天数据和其他各种数据，生成更为详细的顾客分析和报告
- 对积累的数据进行更为深入的分析，为企业开展新的营销策略提供基础

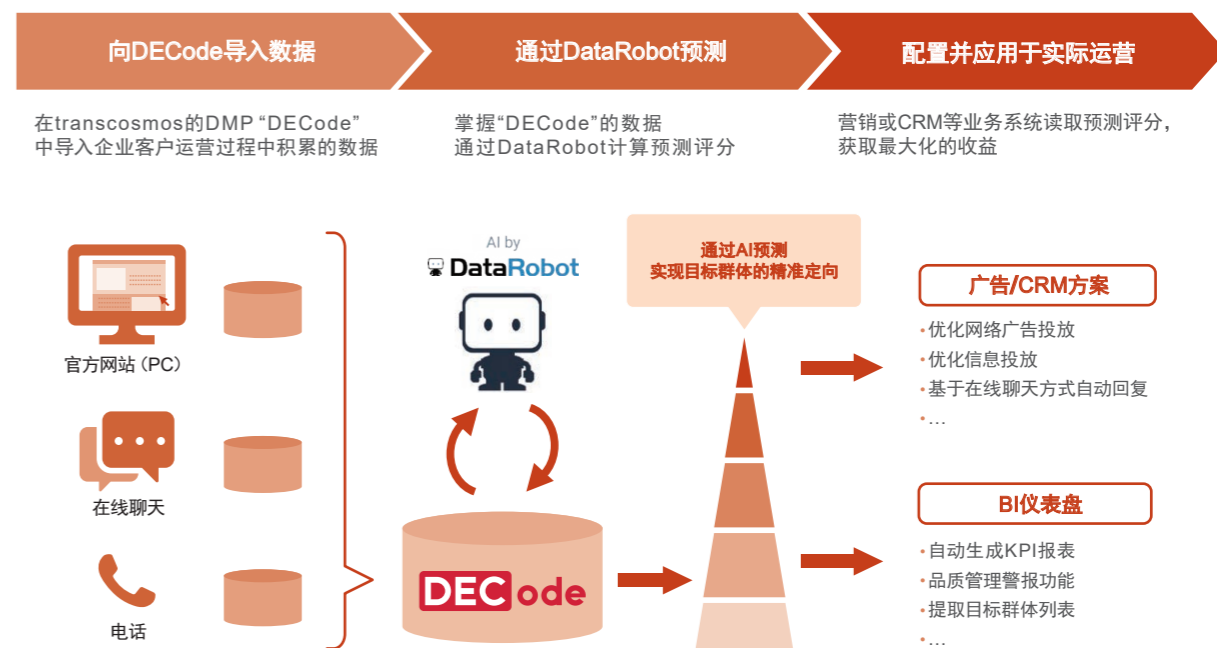
为实现采用AI和数据的整合沟通，提供所需的“系统”和“运营”

AI和数据驱动的沟通服务

提供基于AI和数据的整合沟通的“运营”服务，包括整合各渠道的数据，采用与AI/BI连接的“系统”、优化针对目标受众的广告和信息投放、及实现可视化的KPI管理等。



一种DMP（数据管理平台）能够整合从营销到客户支持的多渠道数据，并与AI和BI等工具连接的“系统”



AI和数据驱动的沟通服务

通过“DECCode”，提供与AI和数据驱动的“运营”相关的知识和体系的外包服务

通过AI优化营销重定向

广告重定向投放服务

- 通过对互联网的访问记录实施机器学习，预测高转化率群体
- 选择有高购买意向的目标群体，使定向广告更有效率
- 实现从预测到投放的一系列业务的自动化

通过AI实现精准投放

LINE消息投放服务“WHITE BASE”

- 在LINE消息投放中，以精准投放来取代全体投放从而提升性价比
- 自动生成诸如“可能会购买的人群”或是“可能会购买的时机”的细分化列表
- 用专门的工具管理表格和KPI



利用最前沿的广告技术，支持企业客户的推广策略

互联网推广服务

随着设备和媒体的多元化以及广告技术的发展，企业的营销活动也变得更为纷繁复杂。我们通过分布在日本国内六个城市的广告运营中心，积极采用最新广告技术，提供最先进的解决方案和运营框架，为企业提供全球化的营销活动支持。



支持从策划到分析的全线的推广过程

社交媒体广告

- 运用Facebook、Instagram、Twitter、LINE等社交媒体，选择最合适的推广方式来解决企业面临的挑战。由熟知社交媒体运营和广告推广业务的专属团队，提供基于分析轴所获取数据的社交媒体推广支持
- 通过综合型社交媒体管理平台“Sprinklr”，以及作为LINE认证合作伙伴的广告投放DMP“Fortuna”等多种工具实施运营，提升效果



针对搜索引擎（SEM、SEO）的策略制定和运营

搜索引擎营销

- 由精通SEM（搜索引擎营销）和SEO（搜索引擎优化）的专家，在谷歌、雅虎、亚马逊等主要媒体上应用最新广告技术，制定策略，实施运营

对APP的客户获取、分析和收益化提供一站式支持

APP营销

- 针对企业的需求如增加安装量，扩大销售额等，提出最合适的方案。提供包括广告策划，运营，DMP用户分析等在内的综合型APP营销支持，实现收益最大化

对网络、APP、社交媒体的课题进行定量和定性分析

数据分析

- 通过数据分析来解决企业的营销问题。我们的专业团队通过使用Google Analytics为代表的分析工具，进行KPI设置、导入支持和分析报告制作，帮助企业顺利地运行营销PDCA

提供跨越设备限制的媒体策略支持

互联网广告

- 以视频广告、DSP、信息流广告等为中心，制定跨越设备限制的、以顾客触点为出发点的媒体策略。通过程序化的媒体购买，优化投放方向，以提升广告效果

应用最新技术从而使广告效果最大化

数据流营销

- 自动将顾客数据和商品数据运用到广告中，针对每一位顾客实施个性化营销，以实现广告效果最大化。以谷歌购物广告和Facebook动态广告为主，结合商品信息和库存状况，针对企业的问题提供解决方案

实现富有逻辑性的广告创作与改善

广告创意

- 我们的员工以其跨行业的丰富的创作经验和真知灼见，为企业提供创意制作。通过运用统计学和心理学，以独有的方式，进行广告创意并检验广告效果，同时快速提升广告表现

根据社交媒体上的声音开发广告诉求 以专门的报告快速改善广告 高速的PDCA分析能够算出合理的广告投放数量 使用特有的评估标准分析并强化着陆页(LP) 针对媒体特性优化制作 运用统计学实现高效验证

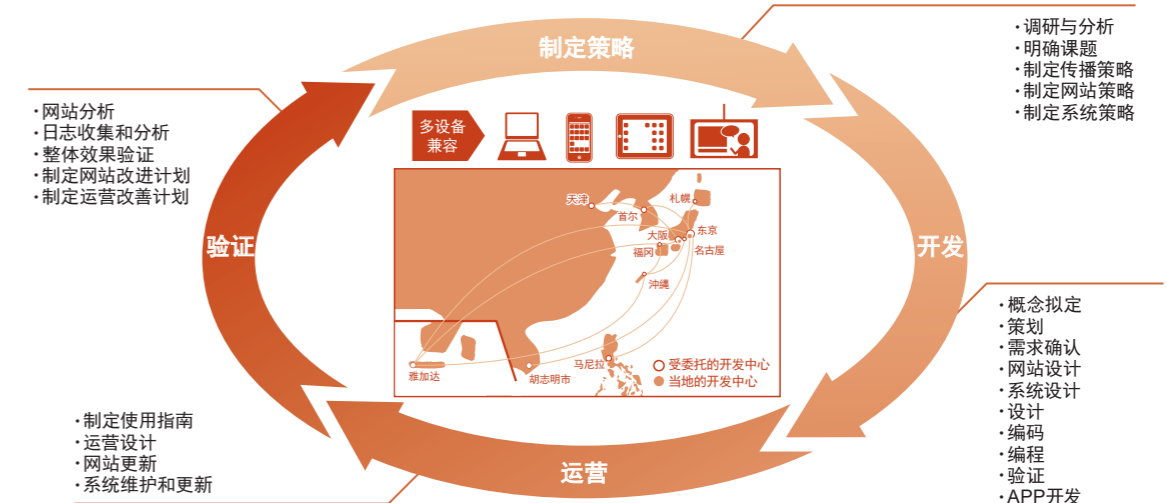
coemo SMASH Numbo みかえり MEDIAHACK 有意差検定 (Significant difference)

在实施PDCA的过程中，为企业一站式提供最合适的渠道和体验

数字整合服务

以日本最大规模的服务框架为解决企业的业务难题提供全方位支持。

充分利用每年为超过600家企业提供服务所积累的经验和技能，帮助企业实施高效且具有竞争力的数字营销策略。



支持网站和系统开发，实现效果最大化

网站开发服务

- 每年为600多家企业开发网站所积累的成功经验和专业技术，使得我们能够根据企业客户的业务需求提供最佳的网站浏览路径设计和内容制作
- 基于适用性和运行效率，能够提供同时兼容不同屏幕尺寸和设备的网站开发服务

提供性价比高的网站运营服务并将课题可视化

网站运营和改善服务

- 以现场、近岸、离岸和委托服务相结合的模式，建立最佳运营框架，支持企业客户在提升业务效率的同时降低成本
 - 运营咨询服务
 - 中心运营
- 能够实施针对提升用户体验的调查和分析。我们的网站搭建和运营领域的专家，能够从企业角度实施分析
 - 调查分析现有的运营业务
 - 制作客户旅程图
 - 启发式分析
 - 竞品调查分析
 - 日志分析

不论行业或规模，都能针对企业的业务课题提供最佳解决方案

营销解决方案导入服务

- 从MA、CXM、CRM等丰富的服务产品中，针对企业的具体问题提供最佳的解决方案，并由我们经验丰富的员工为企业提供导入服务
 - 导入营销解决方案
 - 通过提供“Salesforce Marketing Cloud”、“KARTE”、“Adobe Marketing Cloud”的设计和导入，实现营销自动化和跨渠道的活动管理

根据企业的规模、需求和运营状态，提供合理的CMS方案，及从导入、构建到运营的全方位服务

系统构建、开发和基础设施维护

- 系统平台服务
 - 导入和接管CMS平台
 - 安全漏洞诊断
 - 为导入Salesforce而实施的业务流程调查

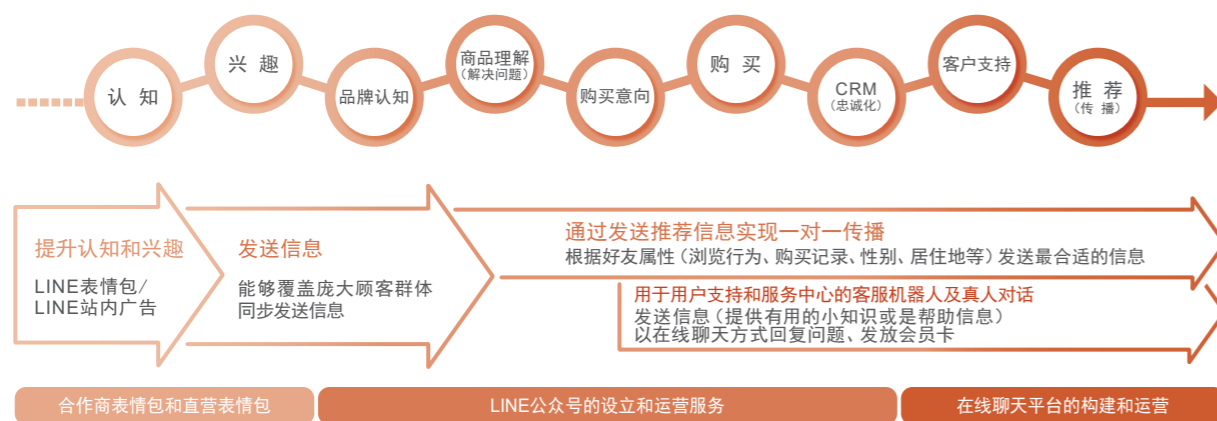


LINE相关

提供基于LINE的整体解决方案

基于LINE的综合服务

向企业提供LINE官方帐号的运营和营销推广——通过基于LINE的解决方案实现企业与顾客的有效沟通,并提供从客户支持到一对一营销的综合服务。



最佳LINE代理商

LINE官方帐号的开设和运营服务

- 提供符合顾客需要的、能够提升销售量和顾客黏度的内容策划和信息发送方案
- 提供从丰富消息内容和菜单的创意制作到分析报告的全方位的LINE帐户运营服务

提升企业形象, 获得忠诚顾客

LINE动画表情包设计服务

- 拥有专业的LINE表情包设计团队, 对于各种流行表情包的设计拥有丰富的经验
- 重视动画形象的动作和运动细节的设计, 分析使用场景和用户心理, 进行表情包制作
- 能够提供受欢迎的动画形象原创设计

通过LINE运营的广告, 建立企业与顾客的触点

LINE Ads Platform

- 制定有效且高效的广告运行方法, 为企业提供符合其顾客触达方式的广告菜单和提案
- 运用日本最大规模的广告投放DMP “Fortuna”, 通过精准营销方式, 实现广告效果最大化

transcosmos、LINE、Salesforce.com的合资公司



- 借助于LINE的平台和用户基数, 以及transcosmos的销售、企划和开发能力, 协同Salesforce的相关服务, 为您提供以建立企业与用户间良好关系为目标的多样化的解决方案和服务

连接各类媒体、工具软件、数据库等, 实现一对一营销

DEC Connect

- 在LINE对话页面中采用bot (机器人自动答复) 和客服人员协同服务的方式, 以减轻运营负荷, 实现轻松沟通
- 基于LINE的个人信息, 发送适合用户属性的个性化的推荐和优惠券
- 将企业系统与LINE连接, 实现高度个性化的顾客沟通

提升顾客满意度

通过LINE提供客户支持服务

- 在LINE对话中, 利用预先开发的知识库, 实现AI自动答复
- 在回复顾客咨询时采用表情图和表情符号, 以人性化的服务方式提升顾客满意度
- 实现电话与LINE的无缝连接, 通过符合顾客需求的渠道提供支持服务

支持企业的内部沟通

LINE企业版“LINE WORKS”的支持服务

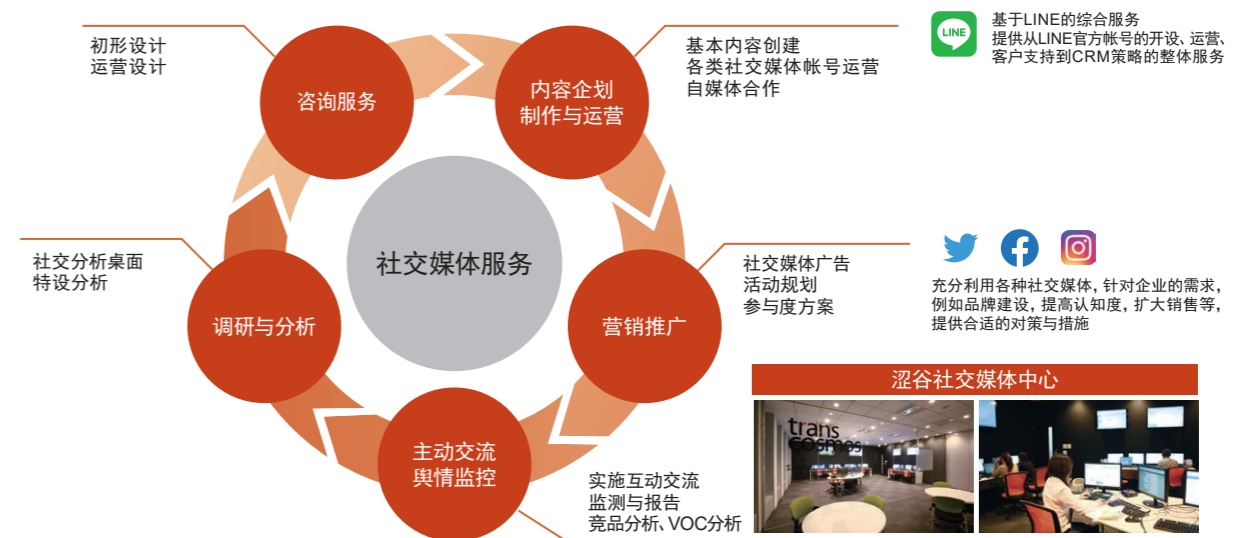
- 使企业能够在安全的环境下使用LINE进行内部的日常沟通
- 提供从LINE WORKS导入到移动端管理的全方位支持

社交媒体

使社交媒体效果实现最大化

社交媒体服务

由咨询、企划与制作、营销与推广、运营与监控、调查与分析等各领域专业人员共同提供一体化服务, 引导企业成功运用社交媒体。



提供社交媒体整体解决方案

咨询服务

- 支持企业在不同的媒体建立官方帐号, 并制作包含顾客沟通设计和支持的文档和指导手册。一站式提供从策划、运营到效果评估的社交媒体营销服务, 旨在帮助企业扩大忠诚顾客群体

提供内容企划、制作与运营服务

制作与运营服务

- 通过为企业社交帐号撰写具有吸引力的内容, 并提供最佳创意方案, 以最大化地利用社交帐号在社交媒体上有效地传递信息。同时, 根据企业的需求, 提供内容企划、制作与运营服务

提供从推广策划到效果评估的整体支持

市场营销和推广支持服务

- 根据企业的不同目的, 除了提供各种媒体推广方案, 还通过Instagram等平台的红人获得用户共鸣, 实现更高的诉求效果
- 通过整合社交媒体管理平台“Sprinklr”来综合管理社交媒体推广, 并从中总结出能够帮助企业提升广告效果的方法

提供能够实现与粉丝密切互动的内容运营

主动交流与舆情监控服务

- 我们的专业推手发布具有卖点的信息, 以促进粉丝互动
- 在Twitter上收集关键词, 与粉丝开展积极的交流以促进正面的口碑传播
- 能够为企业提供数据及图表形式的竞品分析报告

进行大数据分析, 并将其有效运用于市场营销活动中

调研与分析服务

- 制定从社交媒体收集VOC (客户心声) 数据的规则, 并执行文本挖掘
- 实施顾客数据库和POS数据的挖掘、网站与SNS访问日志分析及联络中心积累的VOC文本的挖掘等, 并整合分析结果
- 为企业客户提供分析结果, 同时充分利用分析结果并推动PDCA循环

连接线上和线下

全渠道整合平台 “Gotcha!mall”和“MOALA”

将消费者与商店和商品连为一体的平台

Gotcha!mall (扭蛋宝)

Gotcha!mall是利用先进技术将消费者与商店和商品相匹配,通过智能手机引导消费者前往商店,并促进购物及用餐的综合商城型平台。



Gotcha! mall.

三大特征

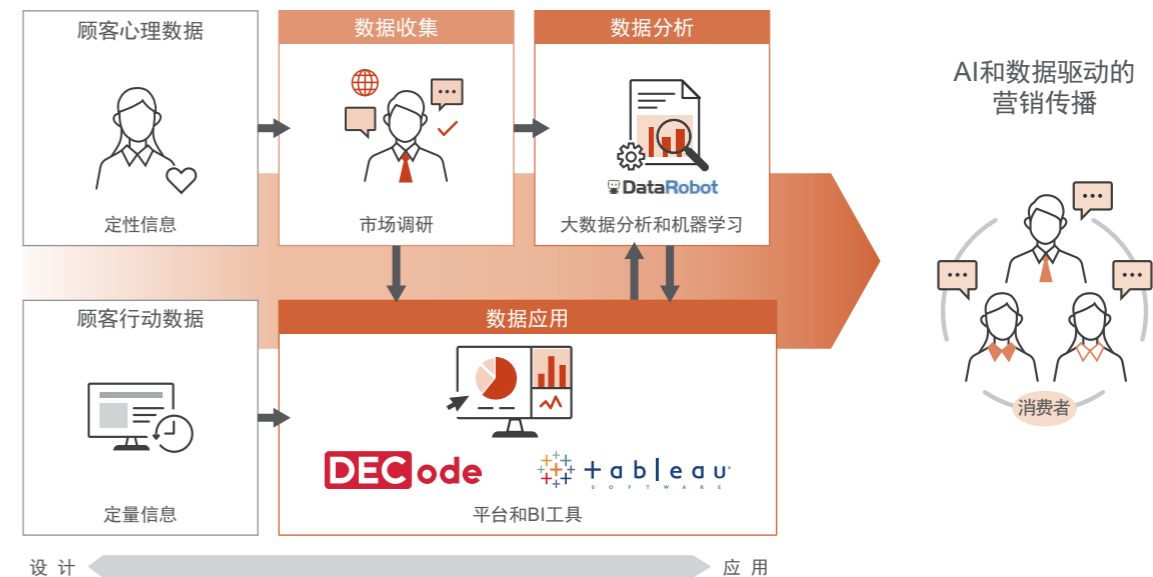
- 1 简单易行, 提供与熟客以外顾客的习惯性触点**
由于众多不同的商家共同参与而形成的网络效果, 创造了熟客以外的顾客触点。
- 2 “迎合个性化需求” 激励“主动”消费**
人工智能会分析每位消费者的各种行为数据, 根据用户各自的特点和状况, 生成不同的消费诱导。
- 3 “销售额和利益联动”的媒体购买成果报酬模型**
无需初始费用和每月固定费用。企业能够维持经济合理的广告推广。同时, 通过控制中奖扭蛋数量, 企业可以灵活地调整经费预算总额。

通过AI和原创算法, 使ROI最大化

通过调查, 分析和运用大数据。扩大企业收益, 提升顾客体验

市场调研和分析服务

我们不仅为企业设计调研和分析方案, 导入和运营AI及相关工具; 还能够构建平台来收集、分析和运用顾客心理和行为相关的数据, 为企业实现AI和数据驱动的营销传播作出贡献。



将现场体验完全电子化的网络平台

MOALA

MOALA是一种连接体育场馆的平台, 能够以轻松导入电子门票系统“Quick Ticket”开始, 将与现场体验相关的各种服务数字化, 令现场体验更有趣。



MOALA Connected Stadium

三大实用功能

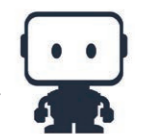
- 1 Quick Ticket**
门票发行服务, 不需要安装软件就能够发行电子门票。
~四大特征~
①能简单地导入到企业现有的票务系统
②领票简单, 防止倒卖
③能和纸质门票共存, 现场检票轻松自如
④与观众保持交流
- 2 MOALA Market**
一种电商功能, 能够为线下活动定制与销售与现场体验相关的服务和商品, 例如饮料券、握手券、及能够控制现场人数的抽奖券等。
- 3 MOALA Pocket**
一种记录功能, 可以统一管理入场券、优惠券、有纪念价值的照片等与现场体验相关的信息。

市场调研

- 通过问卷调查和访谈等“信息收集”, 归纳出与顾客便利性和满意度相关的改善点
- 支持多种调查方法, 包括广告效果评定, 网站UI改良, CS/NPS调查、全球调研等

机器学习AI和自动化平台 “DataRobot”

- DataRobot是由世界顶尖的数据科学家们开发的机器学习自动化工具
- AI自动构建最合适的预测模型, 使分析业务高效化
- 通过API联动等功能, 系统实现轻松快捷



大数据分析和机器学习

- 通过访问记录和电话记录等“收集的信息”, 分析顾客的行为和声音
- 运用机器学习和文本挖掘等方法, 帮助企业实行顾客细分和预测购买概率

平台和BI工具

- 支持连接广告投放引擎和自动化工具等企业外部系统
- 提供BI工具“tableau”, 帮助企业制作和导入商业仪表盘

专业从事调研与分析的全资子公司



- transcosmos analytics概况
拥有60多名顾问和数据科学家, 通过收集和分析各种数据, 以广泛的专业知识结合最新的信息技术, 助力企业客户提升顾客满意度和扩大收益



一站式电子商务

支持企业客户拓展海外业务

全球一站式电子商务服务

transcosmos配合企业客户的电子商务事业战略和品牌战略，在包括中国、日本、韩国、印度、东盟、欧美和拉丁美洲在内的全球48个国家和地区，提供从采购、运营到销售的一站式电子商务服务。

全球一站式电子商务服务

企业客户

公司 A

公司 B

公司 C

采购

TAKA TRANS

向海外市场提供
高品质和
具有吸引力的日本商品

运营

全球一站式电子商务中心

一站式电子商务中心的优势 卓越运营

一站式服务中心整合了所有的电子商务运营功能，能够实现运营过程中的无缝化沟通，达到“卓越运营”。为了更好地帮助企业客户在变化激烈的市场中实现业务增长和销售额扩大，我们采用“实时营销”——从消费者的角度实施有效的营销策略并快速改善运营，从而最大化地提升“顾客体验”。

日本 北柏一站式电子商务中心

美国 欧盟 PFS

墨西哥 巴西 阿根廷 infra.commerce

销售

日本: 日本直販 (拥有1,000万会员), TAYLOR STITCH (来自西海岸当地的互联网服饰品牌), 藤卷百货店 (销售名家精品的电子商务网站), 酒虎 (向全球销售清酒和烧酒等日本酒的电子商务网站), Geek Jack (销售日本角色商品的跨境电子商务网站)

中国: 天猫 (中国最大的电子商务商城), 天猫国际 (面向中国市场的跨境电子商务平台), UNQ (中国大型的电子商务零售平台), JD.COM 聚美优品 唯品会 拼多多 (中国大型的电子商务零售平台), 网易考拉 (中国最大的服饰类目电子商务服务商), YAHOO! 奇摩! MOMO 購物網 PChome ONEIME Shopee (台湾地区大型的电子商务零售平台)

韩国: ebay (韩国最大的电子商务商城)

泰国: LAZADA (泰国大型的电子商务零售平台), Shopee

马来西亚: LAZADA (马来西亚大型的电子商务零售平台), HERMO, PrestoMal (原名: 11street)

印度尼西亚: transcosmos Commerce (印度尼西亚电子商务子公司), tokopedia Bukalapak (印度尼西亚大型的电子商务商城)

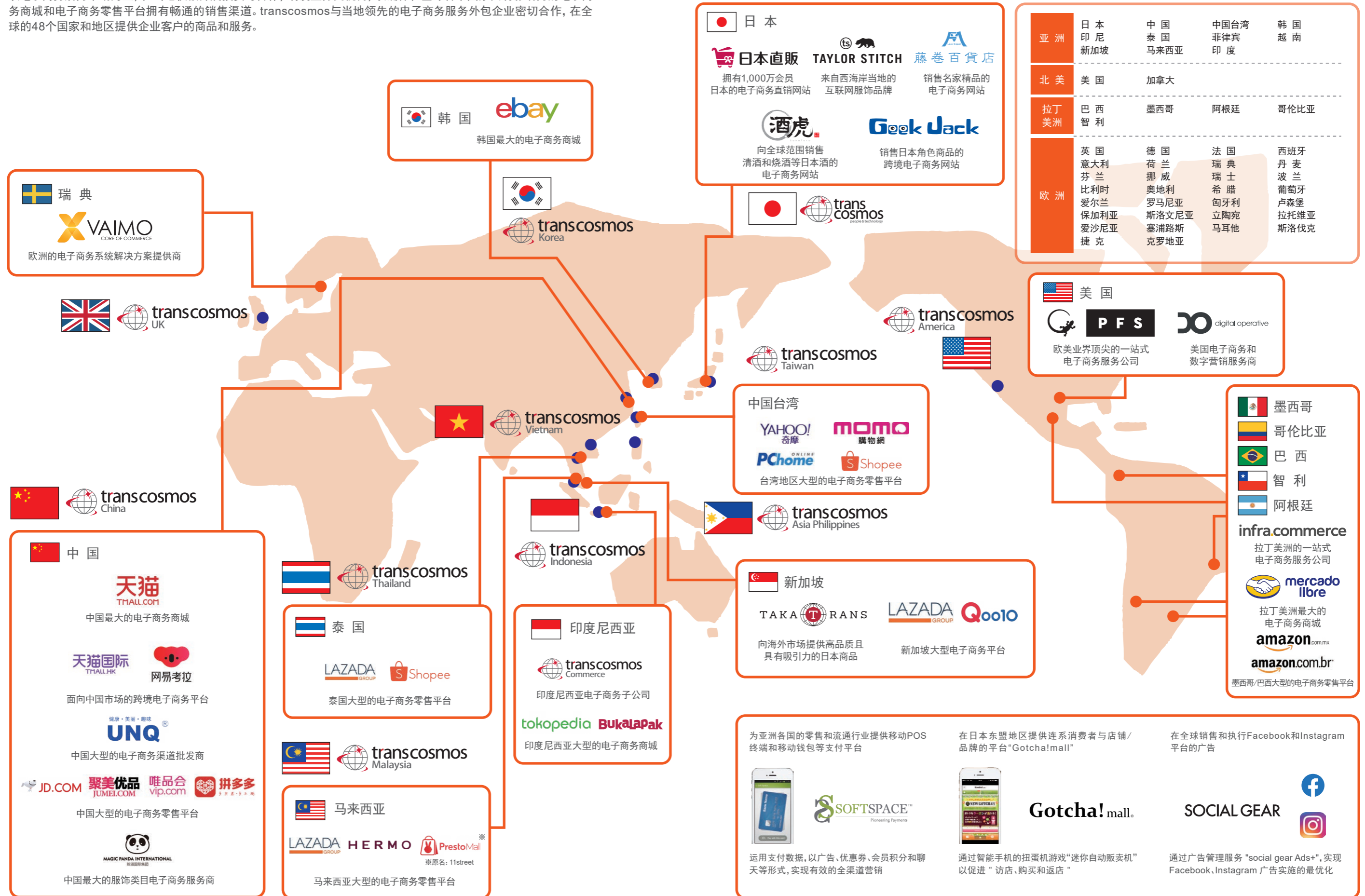
新加坡: LAZADA (东盟地区大型的电子商务零售平台), Qoo10

墨西哥 哥伦比亚 巴西 智利: mercado libre (拉丁美洲最大的电子商务商城), amazon.com.mx amazon.com.br (墨西哥/巴西大型的电子商务零售平台)

消费者

全球一站式电子商务服务网络

以电子商务潜力市场为主，在当地积极开展投资与合作，或设立分支机构，以确保在全球各个国家具有影响力的电子商务商城和电子商务零售平台拥有畅通的销售渠道。transcosmos与当地领先的电子商务服务外包企业密切合作，在全球的48个国家和地区提供企业客户的商品和服务。



transcosmos一站式电子商务服务对应的地区

亚洲	日本 印尼 新加坡	中国 泰国 马来西亚	中国台湾 菲律宾 印度	韩国 越南
北美	美国	加拿大		
拉丁美洲	巴西 智利	墨西哥	阿根廷	哥伦比亚
欧洲	英国 意大利 芬兰 比利时 爱尔兰 保加利亚 爱沙尼亚 捷克	德国 荷兰 挪威 奥地利 罗马尼亚 斯洛文尼亚 塞浦路斯 克罗地亚	法国 瑞典 瑞士 希腊 匈牙利 立陶宛 马耳他	西班牙 丹麦 波兰 葡萄牙 卢森堡 拉托维亚 斯洛伐克

美国

transcosmos America

PFS digital operative

欧美业界顶尖的一站式电子商务服务公司
美国电子商务和数字营销服务商

墨西哥
哥伦比亚
巴西
智利
阿根廷

infra.commerce
拉丁美洲的一站式电子商务服务公司

mercado libre
拉丁美洲最大的电子商务商城

amazon.com.mx
amazon.com.br
墨西哥/巴西大型的电子商务零售平台

为亚洲各国的零售和流通行业提供移动POS终端和移动钱包等支付平台

在日本东盟地区提供连系消费者与店铺/品牌的平台“Gotcha!mall”

在全球销售和执行Facebook和Instagram平台的广告

运用支付数据，以广告、优惠券、会员积分和聊天等形式，实现有效的全渠道营销

通过智能手机的扭蛋机游戏“迷你自动贩卖机”以促进“访店、购买和返店”

通过广告管理服务“social gear Ads+”，实现Facebook、Instagram广告实施的最优化

SOFTSPACE™
Pioneering Payments

Gotcha! mall.

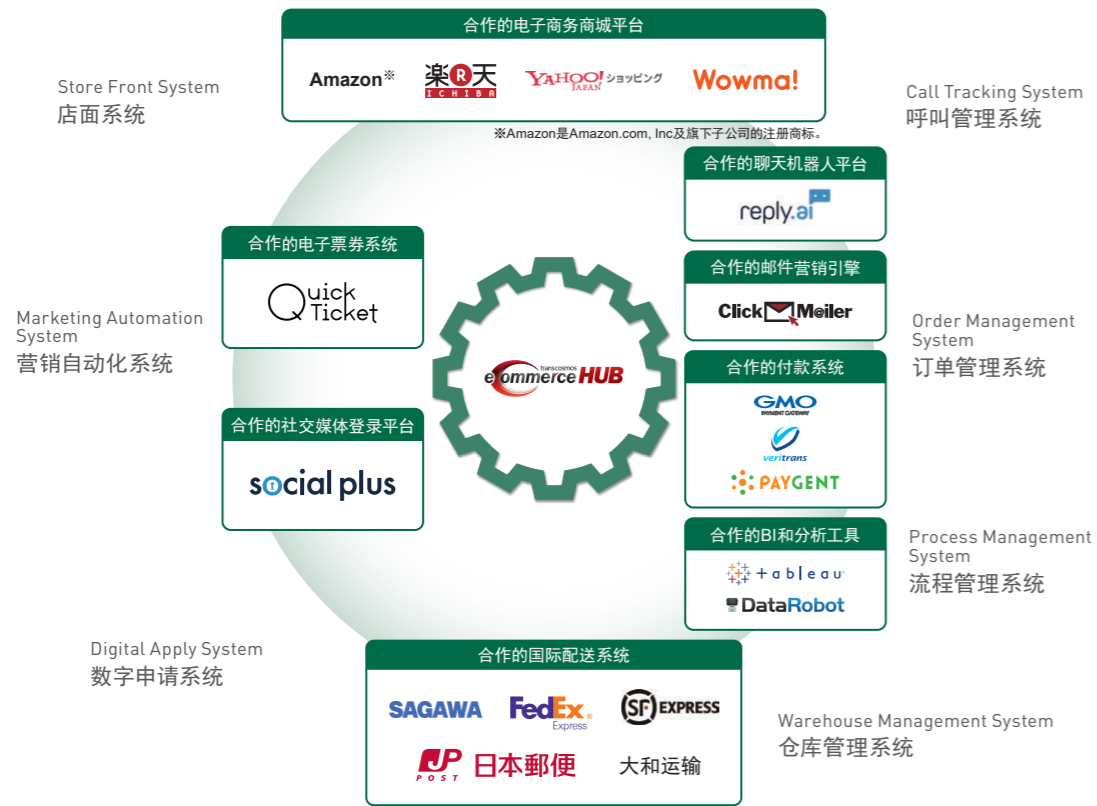
SOCIAL GEAR

transcosmos全球电子商务平台

综合型电子商务平台 transcosmos eCommerce HUB



transcosmos eCommerce HUB, 是transcosmos基于50多年的IT外包服务的卓越化运营经验所开发的综合型电子商务平台。实时无缝连接电子商务业务所需的系统, 并且集合了物流、付款、广告等各种电商服务相关的功能, 以灵活对应企业客户的多样化的需求。



PFSweb 欧美业界顶尖的一站式电子商务服务公司

PFSweb 是一家纳斯达克上市公司, 也是美国一站式电子商务服务业界中顶尖的企业。PFSweb 能够提供基于 Salesforce Commerce Cloud (原 Demandware)、Oracle Commerce、Magento、SAP hybris、IBM WebSphere Commerce 等国际通行的电子商务平台的解决方案。

Partners: salesforce commerce cloud, ORACLE COMMERCE, SAP Hybris, IBM.

Digital Operative 美国电子商务和数字营销服务商

Digital Operative公司总部位于美国圣迭戈, 是一家专精于电子商务的数字营销服务商。该公司擅长基于电子商务平台Shopify、Shopify Plus和Magento的开发业务, 并获得了二者的合作伙伴认证。此外, Digital Operative还提供用于提高效率的A/B测试和转化率优化的解决方案。

Partners: shopify plus, MAGENTO SOLUTION PARTNER.

VAIMO 欧洲的电子商务系统解决方案提供商

VAIMO是一家专精于Magento电子商务解决方案开发的公司, 荣获Magento授予的EMEA(欧洲、中东和非洲)地区卓越合作伙伴称号。VAIMO在瑞典、英国、南非拥有开发中心, 为欧美客户提供电子商务系统的开发服务。

Partners: GLOBAL ELITE, MAGENTO SOLUTION PARTNER.

全球一站式电子商务服务(按国家和地区)

为了适应各个国家不同的电子商务市场, transcosmos能够提供灵活的一站式电子商务服务, 帮助企业客户按照自身的需求, 以不同的方式开展电子商务业务, 如企业自营电子商务业务, 从日本对海外开展跨境电商, 或通过transcosmos的电子商务渠道进行委托销售。



日本 面向日本市场

transcosmos不仅能够提供包括市场调查和分析、电子商务网站的建设和运营、网络推广、以及订单执行在内的一站式服务, 也能通过“日本直贩”、“藤卷百货店”、“酒虎”、“Geek Jack”等自有的电子商务渠道来销售企业客户的商品。



日本市场实绩



面向中国市场



transcosmos已经服务中国市场20年, 拥有为超过50多家企业提供电子商务服务的运营实践, 积累了丰富的技术和经验。通过同中国的领先企业强强联手, transcosmos能够向企业客户提供符合中国文化和特色的电子商务事业支持。此外, 从2016年开始, transcosmos在中国台湾地区为企业客户自营的电子商务网站、电子商务商城及电子商务零售平台提供一站式电子商务服务。



transcosmos集团的电子商务服务外包公司



中国最大的服饰类目电子商务服务商提供与实体店合作的O2O实施方案
能猫国际集团从2005年开始投入中国电商市场, 至今已为100家以上的流行服饰、生活方式品牌的电商事业提供了帮助。目前, 共有超过400位专家在包括战略、商品、设计、营销、运营、客服等各方面为企业提供针对流行服饰类目优化的电商服务。

中国市场实绩



面向韩国市场



transcosmos在韩国发展14年, 为超过200家大型企业提供一站式电子商务服务、客户联络中心、直邮营销和现场服务。目前, 已经成为韩国最大的业务流程外包服务商。



韩国市场实绩



transcosmos作为DeAGOSTINI Japan在韩国的线上总代理, 进行进口批发业务



面向东盟市场



transcosmos通过在泰国、越南、菲律宾、马来西亚和印度尼西亚的当地分支机构积累的技术和经验, 以及在东盟市场和顶尖的公司建立强强合作的伙伴关系, 来支持企业客户进入东盟市场开展电子商务业务。



东盟市场实绩



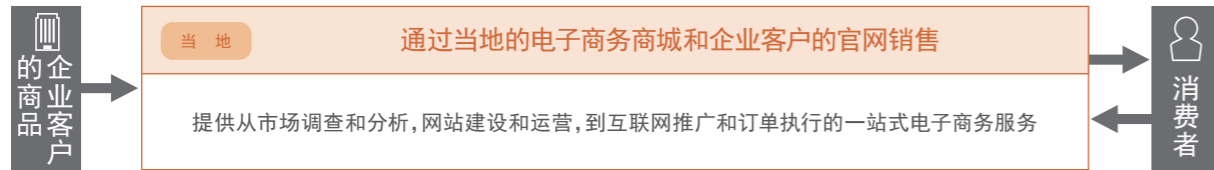
通过Lazada在泰国销售松下爱乐普系列环保电池



面向欧美市场



transcosmos通过与在欧美为超过150家企业提供服务的一站式电子商务服务公司PFSweb, 以及成功为超过400家企业搭建电子商务网站的电子商务系统解决方案提供商VAIMO, 建立强强合作的伙伴关系, 以支持企业客户进入欧美市场开展电子商务业务。



transcosmos集团的电子商务服务外包公司

Grid of service providers: PFS (美国电子商务和数字营销服务商), digital operative (欧洲电子商务解决方案提供商), VAIMO (来自瑞典的电子商务解决方案提供商).

欧美市场实绩: 为VAIO®品牌的个人电脑进入美国电子商务市场提供全方位支持. Includes logos for ASICS, PANDORA, L'ORÉAL, etc.

面向拉丁美洲市场



拉丁美洲市场实绩: Includes logos for ambev, new balance, OAKLEY, Johnson, 3M, etc.

跨境电子商务

2017年度日本对中国的跨境电子商务市场销售额达到1.2978万亿日元; 预计2021年将达到2.8487万亿日元, 市场规模倍增。(数据来源: 日本经济产业省2017年度电子商务市场调查) 此外, 由于“中国+1”战略带动东盟国家的互联网普及和物流基础设施的不断改善, 预计东盟市场也将得到快速增长。

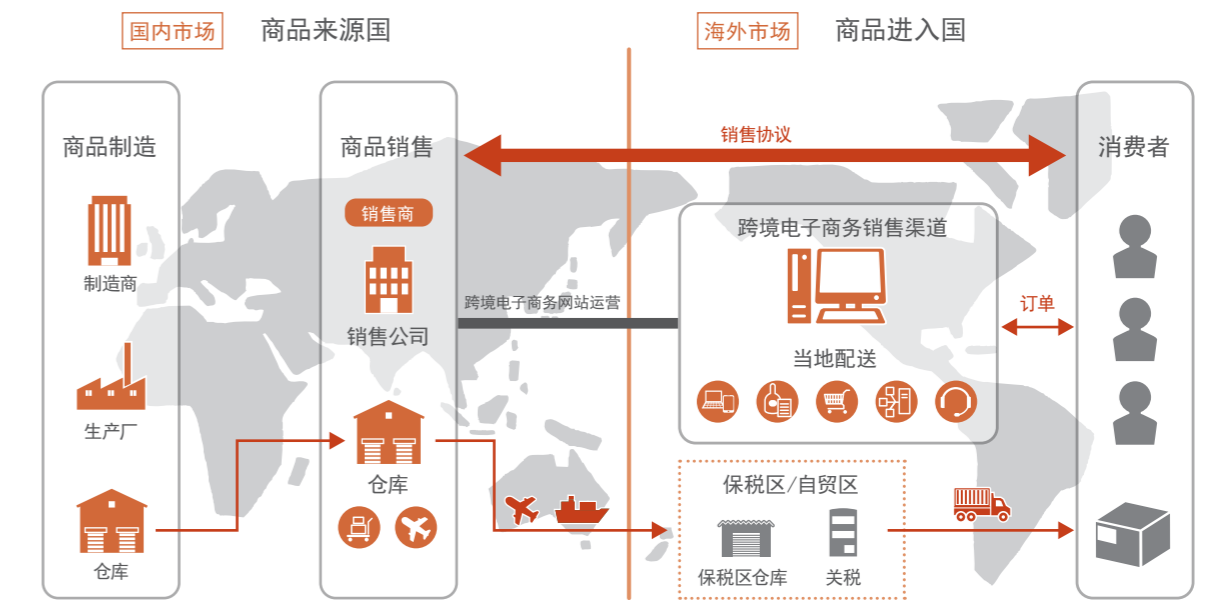
transcosmos面向日本、中国和东盟市场的跨境电子商务渠道

transcosmos 通过日本、中国和东盟的跨境电子商务网站, 向各国消费者销售高品质的商品

Logos for various e-commerce channels: 天猫国际, 网易考拉, LAZADA, Shopee, HERMO, PrestoMal, 酒虎, Geek Jack.

- 理解符合当地商业习惯的销售方法, 通过当地的分公司进行销售
和当地有实力的销售渠道合作通路
通过一站式电子商务中心开展国际物流
跨境电子商务业务相关的支持

transcosmos的跨境电子商务服务



成本优化

transcosmos提供
各种外包服务，
能够帮助企业客户优化成本。

- 销售 供应链 金融 文档工作 业务流程服务
- 财务 采购 人事 企业BPO外包服务
- BIM服务 施工支持 住宅和建筑设备设计 建筑基础设施服务
- 机械设计 嵌入开发
技术认证 设计和生产后台支持 工程服务
- 支持中心 系统运维 安全 多设备生命周期 IT外包服务
- 联络中心 联络中心服务
- 离岸 离岸服务

Key Point

- 标准化 流程整理**：分析现有业务流程，在完成业务分类的基础上谋求通用部分的最大化，构建新的运营流程。
- 自动化 RPA/AI**：明确判断基准，找出内在规律，实施模式分析和算法设计。利用RPA（机器人流程自动化）和人工智能将已优化的流程自动化。
- 通用化 平台**：集合transcosmos积累的实践经验和技术，整理各企业的业务范围，建立起平台。由此实现平台共享，帮助企业最大化地提升业绩。

Digital BPO®

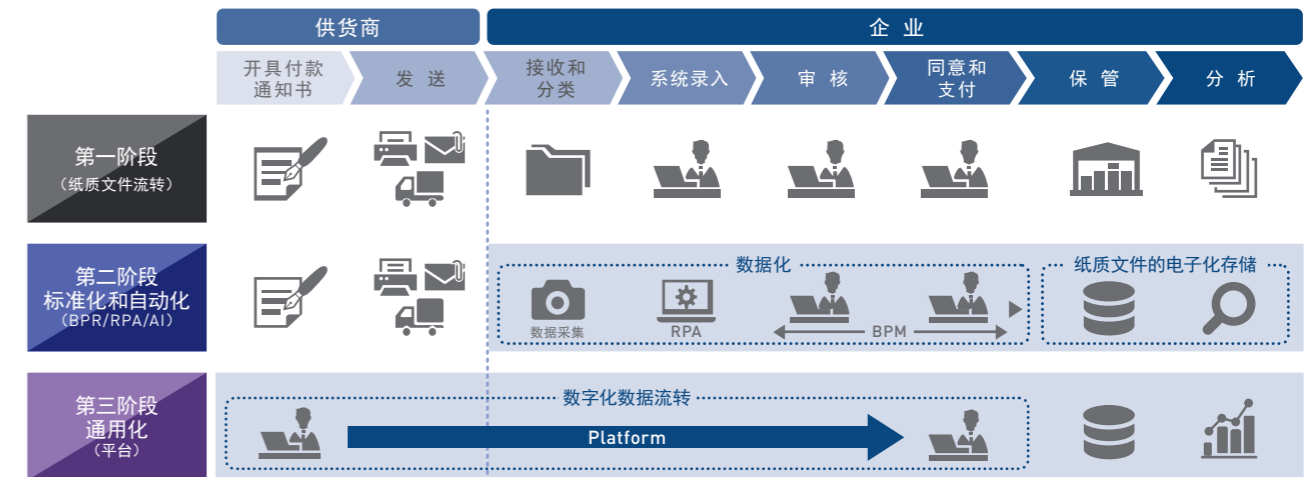
transcosmos提供融合了卓越运营与数字化技术的BPO(业务流程外包)服务



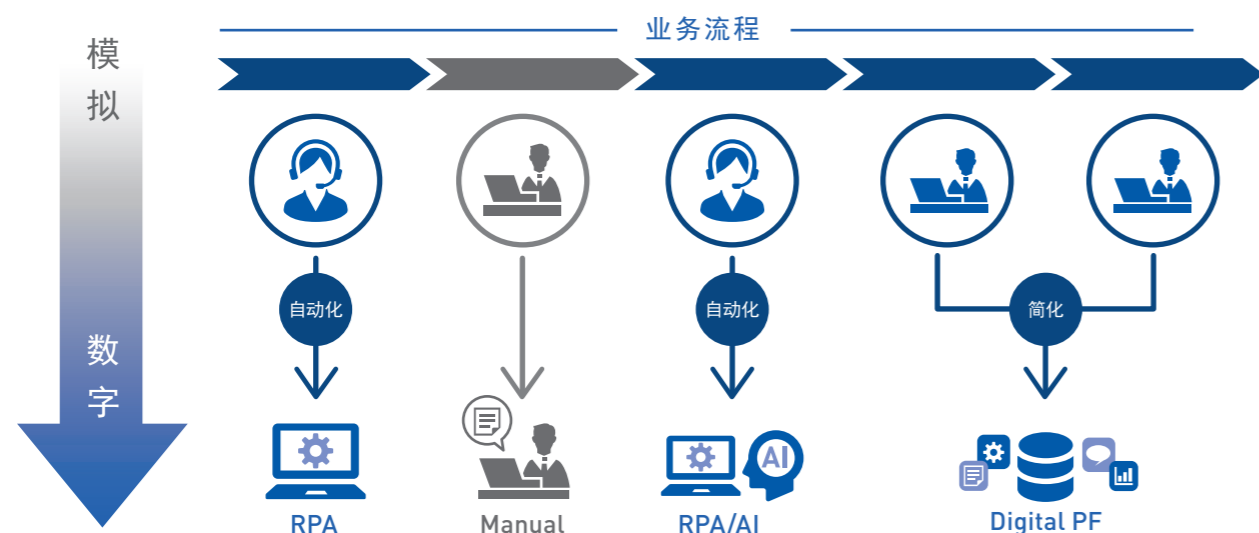
“Digital BPO®”是transcosmos inc.的注册商标。(商标注册第5982695号)

服务步骤 (例: 从通知付款到实际支付的流程)

支持企业的运营流程实现数字化



服务示意图



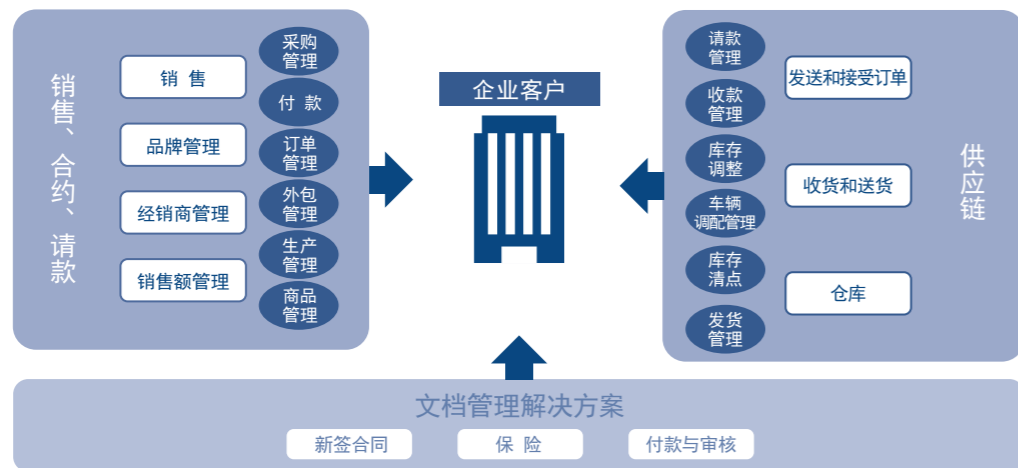
服务范围



从前端到后端全面支持销售和物流部门内的业务

业务流程服务

transcosmos支持企业从关键业务开始,并对各种间接业务进行流程和成本优化,帮助企业将内部资源调整至核心业务。



广泛支持在销售过程中的各种附带业务和间接业务

销售、合约、请款相关 BPO服务

- 销售、合约、请款外包服务
全面帮助企业处理从合约的接受和办理,到合约的管理、更新、续约、及请款和收款等各种繁杂的事务
- 店铺和代理商支持服务
帮助企业实施销售行为,例如应对店铺和代理商关于运营或商品的咨询,以及登记和安排维修等
- 维修受理支持服务
对关于售出商品的咨询,安排和调整维修服务,维保合同的续约等

从前端到后端全面支持与SCM相关的业务

供应链相关 BPO服务

- 订单处理整合外包服务
以订单处理服务为主,提供从库存管理、收发货管理、运输配送管理等调配服务,到请款和收款服务等广泛的支持灵活应用平台优势,根据订单量收费,优化运营费用提供从发送付款通知,到回收和核对款项的服务,帮助企业实施可靠的收款管理
- 物流管理和贸易事务外包服务
为企业提供各种运输配送、出库、保管的需求受理、咨询解答及相关的物流管理服务理解前后业务流程,制作海运发票和提单等文件,优化申请手续

提供面向金融和保险行业的业务优化服务

金融、保险相关 BPO服务

- 提供独有的运营支持系统,对于从申请(包括审核和错漏检查)到解约的全过程,通过专属团队提供快速应对服务
- 提供从合同的签订、保管和更新,到支付的一站式服务
- 将诊断证明和体检报告等书面文本转化为电子版,采用本公司独有的系统,为企业提高品质、低价格的服务

在安全环境中为各种文档工作提供高效的支持

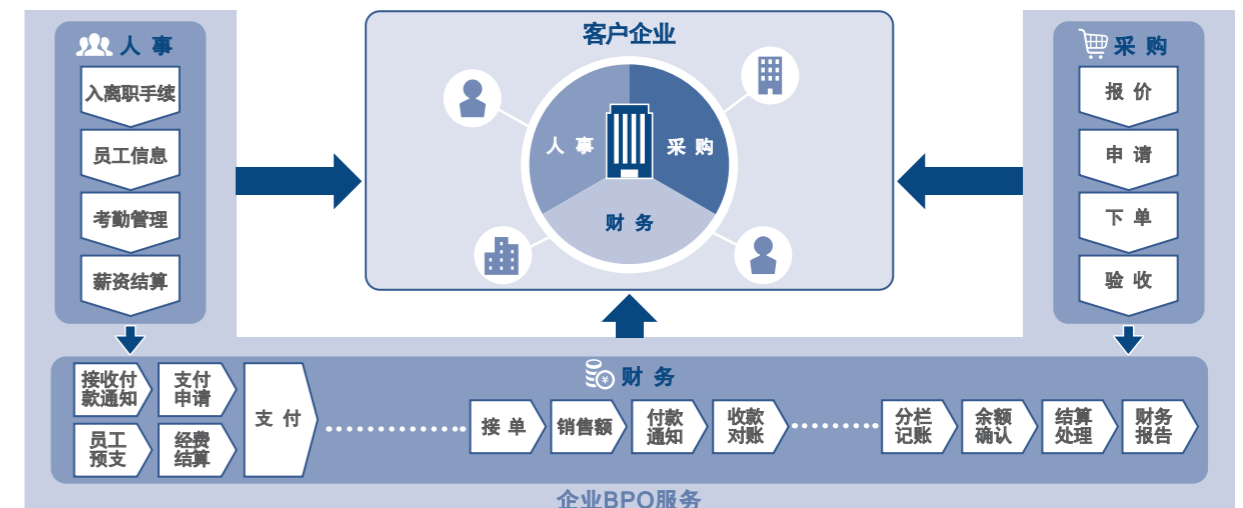
文档管理相关 BPO服务

- 为文档的印制、发送、数据化及其附带业务提供一站式支持
- 在法规修订或创建新服务时,提供安全环境下的书面文本转电子版服务及收归档管理

为企业各职能部门的业务流程改善提供高效的支持

企业BPO服务

transcosmos支持企业基础职能部门的业务转型,以强化企业竞争力。



为人事相关的后台业务提供全面支持

Human Resource/人事

- 提供入离职手续办理、人员信息变更时的人事信息管理,及每月的考勤信息管理和薪资结算等服务
- 将各种流程和规则标准化,提高业务效率
- 对于获取个人号码的业务,提供在安全环境下的本人身份确认和系统录入服务

利用平台优势优化财务和会计业务

Finance & Accounting/财务和会计

- 将BPO服务和系统结合,使企业的经费结算等相关流程更高效
- 提供经费结算相关的全方位支持,包括系统的导入和培训等技术支持
- 减少月末时期负责经费结算的部门的工作量,帮助企业专注于核心业务

广泛支持采购相关的间接业务

Procurement/采购

- 在先货后款的业务处理中,提供根据付款信息开具付款通知、收款、确认入账的全面支持
- 帮助企业登记各部门的购买申请,以及向供应商询价,安排发货等
- 实施BPR使业务标准化,并通过在群组间统一操作从而缩减工时、提升品质

针对从规划到后续跟进的整体流程提供一站式支持

建筑基础设施服务

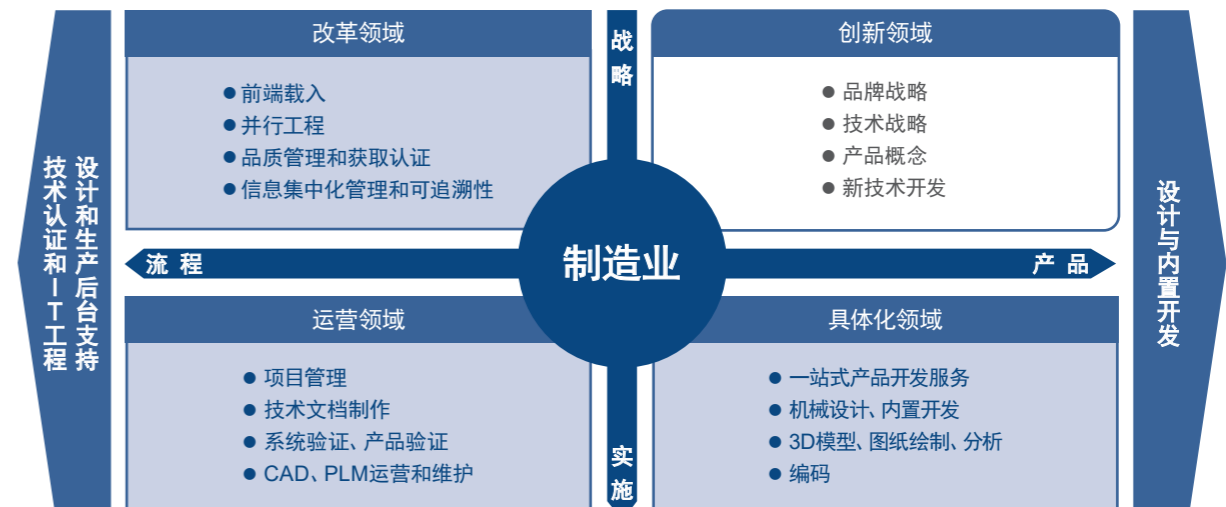
transcosmos为住宅、建筑、基础设施、电力和通信行业的企业客户提供范围广泛的外包服务，涵盖从销售活动到售后服务的全部流程。

行业	销售	设计	施工
住宅	面向住宅建筑行业的服务		施工后台支持服务
	制作和更新商品目录 制作效果图和设计图	制作结构设计图 制作构造和设备设计图	
建筑	BIM服务		成本管理 (数量计算等)
	制作BIM/CIM模型 制作设计和施工模型	系统服务台 应用设施管理	
设施 设备建材	面向基础设施行业的服务		安全管理 (现场人员教育等)
	制作和更新产品目录 制作效果图	制作结构设计图 零部件建模/费用计算	
设施 通信电力	制作报价书	设计基站	
	制作和安排各种申请书		

围绕产品设计、开发及其相关的辅助业务，提供全方位的支持

工程服务

transcosmos通过长期积累的设计领域的专业知识，为制造行业的企业客户提供从设计、开发、制造到售后的广泛支持，助力企业提升全球竞争力。



为高性能住宅提供支持平台

针对住宅行业的服务

- 从基本设计、结构设计到生产设计的全面支持
- 帮助企业制作商品目录、效果图、报价书，使企业能够专注应对投资商
- 为业务系统开发、建筑部材的数据库开发等系统基础搭建提供支持
- 针对建筑商提供具备节能计算、各种住房性能申请和结构设计等功能的专业的平台服务

从制作BIM模型到通过BIM进行建筑物管理

BIM服务

- 提供包括决定使用范围、定义流程和运用在内的广泛支持，从而最大程度地发挥BIM的导入效果
- 利用平台优势为设计、施工以至设施管理提供综合性支持
- 为企业从BIM导入、培训到运营的服务，包括设立工具培训课程和技术支持
- 提供制品的BIM部件建模服务

为建筑设施行业的业务流程提供全方位的支持

针对建筑设施行业的服务

- 提供产品提案和估算，为代理商提供各种咨询服务
- 从基本设计、结构设计到生产设计的全面支持
- 将产品设计图制作成制造用的3D模型图
- 为光纤网络、无线网络、供电、管道设备的设计和建设提供全面支持

通过IT+BPO为施工提供全方位的支持

施工后台支持服务

- 支持施工相关的业务流程转型和效率提升
- 以各种平板电脑解决方案和施工后台支持结合，为施工现场提供支持
- 为施工中品质管理、成本管理、固定费用管理、安全管理、环境管理所需的文档工作和数据管理提供全面支持
- 为数量和静压等各种计算业务提供支持

优化流程和成本

设计和生产后台支持服务

- 为生产部门的QCDS管理提供支持
- 通过收集、积累、分析和应用分散在各部门的信息，为改善业务提供支持
- 利用国内外的运营中心提供制作技术文档、各类标准文档、说明书等设计附属业务的外包服务

为获取销售和出口产品等所需的各种认证提供支持

技术认证服务

- 代理实施在出口管理流程中的安全贸易管制(出口管制)
- 在环保标准和规格认证等与产品相关的认证获取业务中，提供包括信息收集、合格判断、文档制作在内的全面支持

帮助企业充分利用对于产品开发不可或缺的IT工具

IT工程服务

- 帮助企业导入和运用适合信息统一化的PLM
- 为各种工程工具软件，如CAD和PDM等提供培训和支持
- 帮助企业构建和运用能使设计业务高效化的系统

能够对产品设计的任何可视化流程提供支持

设计服务

- 承接衍生模型和派生模型等每个型号的设计服务
- 提供压模成型件和树脂部件等从设计、分析到评估的广泛的服务
- 提供各种计算机设计(三维模型和二维图像)服务

提供灵活而稳定的开发体制

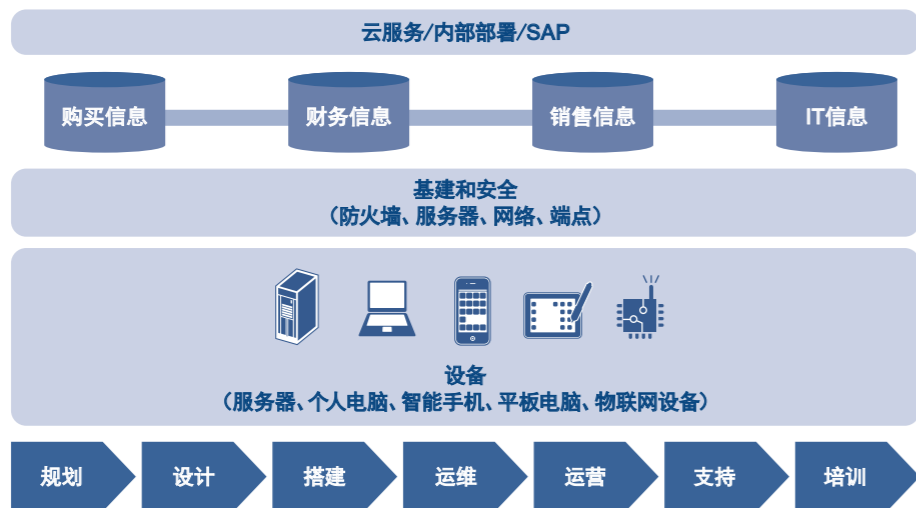
内置开发服务

- 支持内置开发业务领域的设计开发、运行检查、功能测试与验证
- 针对符合功能安全标准的汽车行业的开发流程模型，构建运营框架，确保符合客户的品质要求

为企业助力企业实现数字化转型,为企业能够高效运用IT设施提供支持,高效运用IT信息基础提供支持

IT外包服务

我们的运营中心凭借丰富的实践经验积累而来的专业技术和知识,为企业提供IT服务,帮助企业强化业务竞争力。



为PC相关业务提供全面支持

桌面一站式服务

- 以订阅模型提供PC周边的所有必须功能(资产、应用程序、端点安全)
- 一站式提供导入、展开、运营、管理服务,最大程度简化IT部门的繁杂流程

根据业务需要,提供最适合的支持中心服务

支持中心服务

- 针对业务系统、ERP的导入,提供从规划、培训到支持中心的广泛的支持
- 理解来自代理商和经销商的咨询点,根据相关的业务知识提供有效的解决方案
- 从用户角度提供适合各个行业和业务的最佳支持
- 结合现场和联络中心,提供多语种的、7x24小时全天候服务

安全、稳定地提供多设备服务

MDLM*服务

- 对PC、平板电脑、智能手机等多设备提供从采购、配置到操作管理的一站式服务
- 作为安全策略,将设备信息同关键的资产信息和配置信息一起进行合并管理
- 对主图像开发、操作系统和应用程序更新时的验证等需要人工操作的事务提供支持

*MDLM是多设备生命周期管理的简称

为SAP的导入、培训和运用提供全面支持

SAP运用服务

- 根据客户的业务特性提供一站式支持,包括在SAP系统搭建后开展员工培训,以及通过支持中心为运用提供帮助
- 从使用者角度出发,开展培训和实践并大幅减少切换系统后的咨询数量

基于对业务的全面了解,以用户的角度提供服务,从而提高服务效率

系统运维服务

- 通过日常的监测和数据分析,进行早期的异常排查,预防故障发生
- 支持在云端或内部(on-premise)等各种环境下进行监测。在检测到故障时提供初期隔离和故障解除服务,并提供现场支持
- 通过导入标准化监测流程和自动化工具,提高运营效率,防止错误操作
- 结合现场和联络中心,提供7x24小时全天候服务

帮助企业制定对抗网络攻击、保护重要资产的策略

安全服务

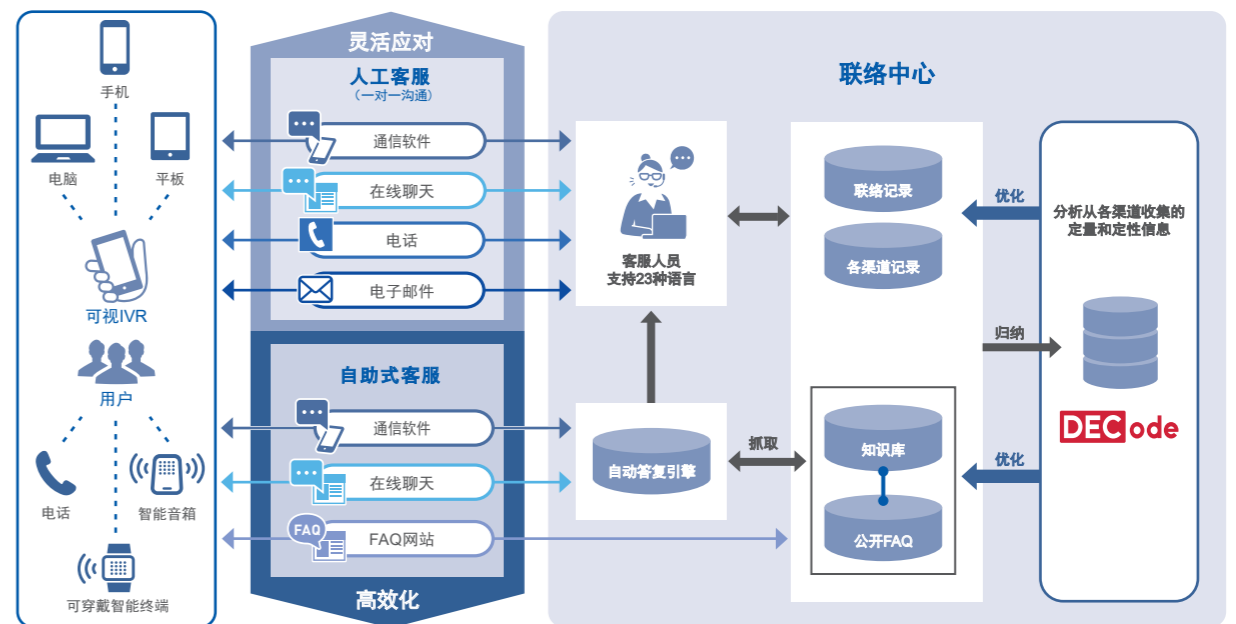
- 检查、评估和分析系统漏洞,按照需求提供应对措施
- 通过实时监控,及时获取预警,尽早发现问题并迅速解决
- 针对日益多样化的目标型攻击电子邮件,提供防护训练服务
- 对未知的网络攻击,提供早期预警报告
- 提供端点安全策略支持,避免信息从信息终端泄露,防患于未然

提供实现顾客体验最优化和价值最大化的联络中心服务

联络中心服务

随着顾客的行为和思维模式日益多样化,联络中心所提供的顾客服务也变得尤为重要。

transcosmos支持企业构建和运营战略型联络中心,通过多样化的联络渠道与顾客进行互动交流。



提供多渠道支持

数字化联络服务

- 除了传统的联络中心服务外,我们还提供基于智能手机的非语音支持等多渠道的联络中心运营服务。
- 提供以在线客服人员和聊天机器人为主的非语音服务
- 帮助企业客户提升销售额、提升顾客满意度

提供符合企业业务目标的联络中心设计

联络中心咨询服务

- 使联络中心的任务可视化,并且识别出问题所在
- 通过制定改善计划,打造理想的联络中心
- 制定和采用质量管理标准和质量管理循环

支持联络渠道的建立和运营

平台服务

- 在云端一元化管理来自全部渠道的顾客咨询。可以与语音识别、bot、AI等最新技术协同工作



在中国、韩国、东盟、欧美提供服务

全球联络中心服务

- 在全球提供日本高品质的联络中心技术和经验
- 全球合计75个联络中心,拥有约32,000个席位,支持23种语言
- 利用日本和其他国家的联络中心,为日益增加的海外人士提供多语种的联络中心服务

新一代联络中心解决方案

通过LINE提供客户支持服务

- 在“LINE”上通过电话和消息提供复合型客户支持

语音识别解决方案“transpeech”

- 为语音识别系统的导入和运用提供一站式服务。提升联络中心服务品质和业务效率

通过Amazon Connect提供云联络中心服务

- 将transcosmos的运营技术与Amazon Connect的基本功能结合,能够灵活部署云联络中心并提供咨询服务

离岸

提供与日本服务品质一致的低成本解决方案

离岸服务

transcosmos通过离岸资源,以日语作为服务语言,向日本企业提供能够缩减成本的高品质服务。



提供非核心的后台业务支持

后台服务

- 为企业的财务、人事和行政等部门相关的后台业务提供一站式支持
- 为销售公司和销售部门提供销售报表制作、顾客信息管理、商品信息管理、合同管理、报价单制作、费用数据输入及其他各种申请、协调和安排等方面的服务,并对销售的核心业务提供支持
- 利用离岸中心,实现成本和效率优化

提供以低成本处理大量数据的解决方案

文档解决方案服务

- 通过与符合FISC(金融信息系统中心)安全指南的日本数据中心合作,将凭证和书面文件的数字化并进行加密处理
- 在与任务量匹配的运营框架下,通过离岸运营中心整合加密的数据,并执行数据录入
- 将凭证和文档转换成分散的数据再进行处理,以防止在数据录入过程中识别出原始个人信息

构建全球化网站的运营框架

网站运营服务

- 与日本的运营中心合作开展多语种翻译、网站开发和验证等服务,构建高品质、低成本的运营框架
- 构建7x24小时全天候服务的运营框架
- 能够提供英语支持

提供多渠道的日语支持

客户支持服务

- 越南、中国和日本不同国家的客服人员,提供电话、电子邮件和在线聊天等多渠道的日语支持
- 通过日本和全球其他的运营中心互相合作,实现成本优化

提供等同甚至超越日本品质的高性价比的开发服务

应用程序开发服务

- 支持以CMS为主的各种服务开发
- 提供从设计、开发到系统测试的整个项目的实施和管理。我们拥有专门的质量管理团队,能够交付符合日本标准的高品质服务
- 日本当地签订实验室合同,由海外开发中心的精通日本开发流程的工程师,在完备的基础设施和专属的开发环境下提供开发服务
- 以传统的瀑布式开发和敏捷式开发的混合方式,为企业开发能够满足其需求且具有高产品价值的系统

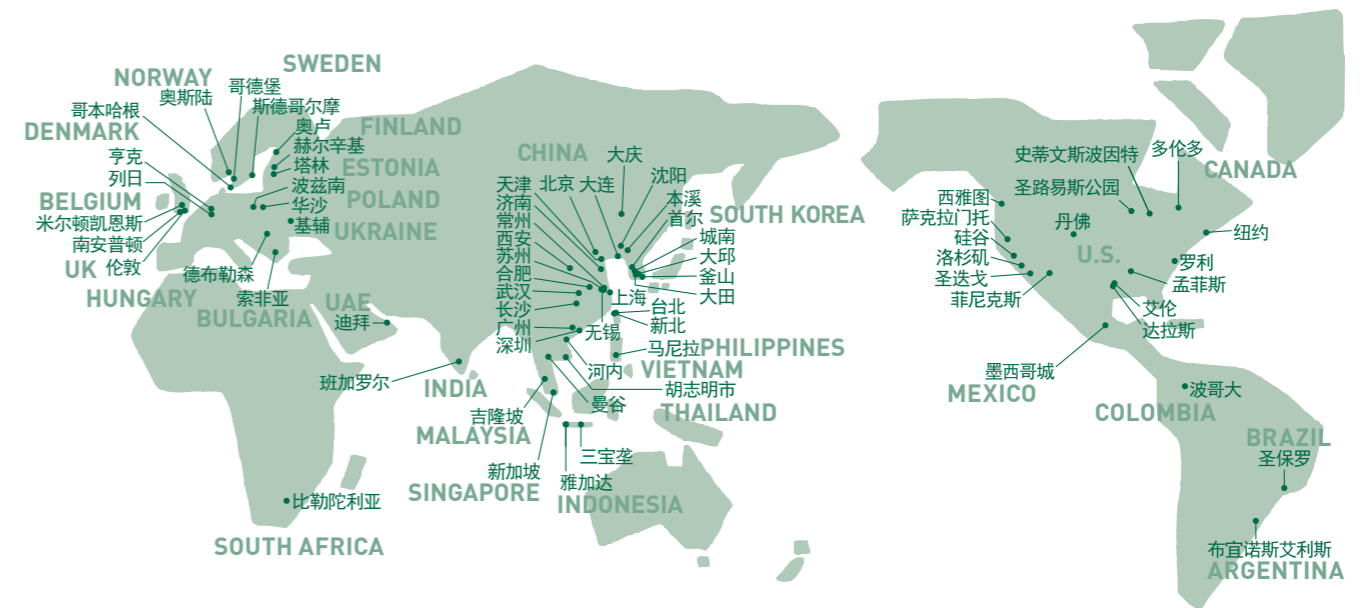
在控制成本的同时,确保高品质的设计服务

设计和开发支持服务

- 针对建筑行业提供设计与开发咨询、销售与推广、设计与开发、生产与施工等各类工程支持
- 在transcosmos的运营管理下,由离岸的运营中心执行大量的设计业务,实现高品质、低成本的服务交付



transcosmos提供各种外包服务,助力企业客户的全球扩展。



transcosmos全球分支机构

- 中国(上海/北京/天津/大庆/大连/本溪/沈阳/苏州/常州/济南/无锡/合肥/西安/长沙/武汉/广州/深圳)
- 中国台湾(台北/新北)
- 韩国(首尔/城南/大邱/大田/釜山)
- 越南(河内/胡志明市)
- 泰国(曼谷)
- 菲律宾(马尼拉)
- 马来西亚(吉隆坡)
- 印尼(雅加达/三宝壟)
- 新加坡(新加坡)
- 英国(伦敦)
- 美国(硅谷/萨克拉门托/纽约/洛杉矶/史蒂文斯波恩特/菲尼克斯)

合作伙伴和关联公司

- 中国(上海/济南) 韩国(釜山) 越南(胡志明市)
- 菲律宾(马尼拉) 新加坡(新加坡)
- 印度(班加罗尔) 阿联酋(迪拜)
- 挪威(奥斯陆) 芬兰(奥卢/赫尔辛基)
- 瑞典(斯德哥尔摩/哥德堡)
- 英国(伦敦/米尔顿凯恩斯/南安普顿)
- 爱沙尼亚(塔林) 丹麦(哥本哈根)
- 波兰(波兹南/华沙) 乌克兰(基辅)
- 比利时(亨克/列日) 匈牙利(德布勒森)
- 保加利亚(索菲亚) 南非(比勒陀利亚) 加拿大(多伦多)
- 美国(纽约/西雅图/罗利/达拉斯/圣迭戈/艾伦/孟菲斯/圣路易斯公园/丹佛)
- 墨西哥(墨西哥城) 哥伦比亚(波哥大)
- 巴西(圣保罗) 阿根廷(布宜诺斯艾利斯)

中国(包括台湾) 面向中国(包括台湾)市场的服务

韩国 面向韩国市场的服务

东盟 面向东盟市场的服务

欧美和拉丁美洲 面向欧美和拉丁美洲市场的服务



中国(包括台湾)

支持企业客户开展海外事业

面向中国(包括台湾)市场的服务

transcosmos支持企业客户在中国(包括台湾)市场发展业务, 提供针对当地市场的一站式电子商务服务、联络中心服务、数字营销服务和ITO服务。



支持所有的电子商务销售渠道

一站式电子商务服务

- 在中国最大的电子商务商城“天猫”和其他同类平台, 提供从开店到运营的整体支持
- 通过“京东”、“聚美优品”、“唯品会”、“拼多多”等电子商务平台销售企业客户的商品
- 通过“天猫国际”和“网易考拉”等跨境电商网站销售企业客户的商品
- 与中国最大的服装类目电商服务商“能猫国际”建立了资本和业务合作关系

提供与日本品质相当的联络中心运营

联络中心服务

- 提供电话联络中心服务
- 拥有为中国市场的70多个品牌服务的成功经验
- 提供有效分析客户趋势和营销数据的CRM解决方案

提供适合当地市场的互联网营销解决方案

数字营销服务

- 针对网站、活动网页、创意和智能手机APP为主的各种互联网营销活动, 提供从策划、设计、开发到运营的一站式服务
- 针对访日前和访日中的中国游客, 提供营销方案, 吸引顾客到店; 策划和实施电子商务营销方案, 促进回国后的再次购买

为企业客户提供一站式IT环境支持, 优化IT成本

ITO服务

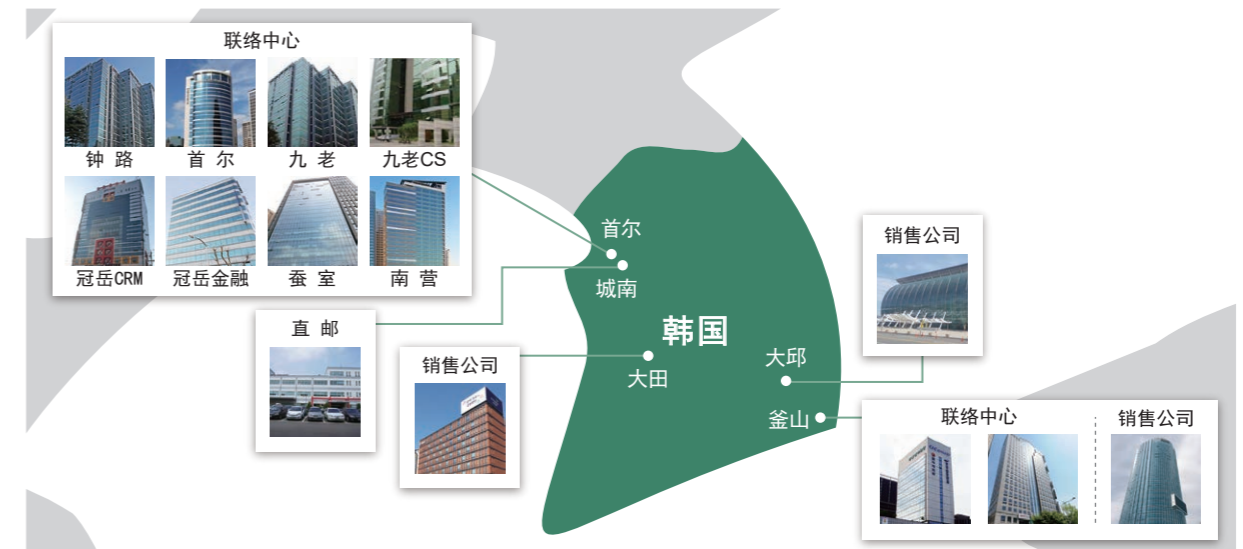
- 为企业重建业务的IT环境, 优化IT成本
- 根据系统生命周期, 提供从规划、设计、开发到运维的整体支持
- 提供从业务应用程序的故障排除到程序更新的一站式运维服务
- 提供IT基础设施的设计、开发到运维等服务

韩国

支持企业客户开展海外事业

面向韩国市场的服务

transcosmos支持企业客户在韩国市场发展业务, 提供针对当地市场的联络中心服务、数字营销服务、一站式电子商务服务、直邮服务和现场服务。



提供与日本品质相当的联络中心运营

联络中心服务

- 提供电话联络中心服务
- 在韩国拥有10个联络中心, 约6,400名员工的大规模机构
- 提供有效分析客户趋势和营销数据的CRM解决方案

提供适合当地市场的互联网营销解决方案

数字营销服务

- 针对网站、活动网页、创意和智能手机APP为主的各种互联网营销活动, 提供从策划、设计、开发到运营的一站式服务
- 我们拥有熟悉当地市场的专家, 能够选择最适合的媒体, 提供营销策略和SEM策略的规划和执行

为企业在韩国发展电子商务事业提供有力支持

一站式电子商务服务

- 在韩国最大的电子商务商城“eBay”和其他同类平台, 提供从开店到运营的整体支持
- 荣获eBay韩国颁发的高性能奖 High Performance Award

提供从宣传资料的制作、印刷、装封到信件发送的一站式直邮服务

直邮服务

- 拥有最先进的印刷和装订设备, 能够实现快速和大批量的印制
- 采用获得专利的系统和工作流程, 防止在印刷和装封过程中出现问题, 并且连接我们的联络中心进行数据管理

我们有专业的员工支持企业的店铺运营, 并助力企业扩大销售

现场服务

- 为商店运营, 提供顾客咨询服务、产品讲解、促销、销售管理等活动等现场支持
- 我们拥有大批精通各个行业和领域的高端专业人才
- 通过最佳的人员配置和商店运营的现场支持, 助力企业扩大销售

东盟

欧美和拉丁美洲

支持企业客户开展海外事业

支持企业客户开展海外事业

面向东盟市场的服务

面向欧美和拉丁美洲市场的服务

transcosmos支持企业客户在东盟各国发展业务, 提供针对当地市场的联络中心服务、数字营销服务和一站式电子商务服务。

transcosmos支持企业客户发展全球业务, 提供针对当地市场的一站式电子商务服务和联络中心服务。



提供与日本品质相当的联络中心运营

联络中心服务

- 提供多渠道的联络中心服务
- 提供多语种服务
为满足东盟区的多语种(英语、中文、印尼语、泰语、越南语)服务需求, 在集中管理的基础上, 为企业提供集中运营(马来西亚)或分开运营(其他国家)等服务模式
通过在单一联系点(SPOC)配备英语人才, 能够仅用英语对跨国和多语种项目, 实现同时、同水准、同规范的运营管理
- 提供符合需求的服务交付选项, 同时采用英日双语员工的业务设计等, 以实现无缝化的运营管理

提供适合当地市场的互联网营销解决方案

数字营销服务

- 我们拥有熟悉当地市场的专家, 能够选择最适合的媒体, 针对网站、活动网页、创意和智能手机APP为主的各种互联网营销活动, 提供从策划、设计、开发到运营的一站式服务
- 在菲律宾、马来西亚、新加坡、印尼和越南拥有分支机构, 能够为各个国家和地区提供服务
※包括关联公司的服务支持
- 与拥有超过150家企业客户的泰国数字化效果营销公司“Heroleads”建立资本和业务合作关系

为企业在东盟市场发展电子商务事业提供有力支持

一站式电子商务服务

- 在东盟各国提供连接顾客和店家的平台“Gotcha! mall”。借用扭蛋机的创意, 通过向顾客发放符合其需求的电子优惠券, 以促进顾客的“到店、购买和重购”
- 以东盟地区最大的电子商务商城“Lazada”为主的线上渠道结合百货商场、化妆品专卖店等线下渠道, 进行数字营销, 帮助企业扩大品牌影响, 增加销售额
- 通过印尼的电子商务子公司“transcosmos Commerce”向当地消费者提供以日本为主的、全球各国的企业客户的优质商品

为企业在欧美和拉丁美洲市场发展电子商务事业提供有力支持

一站式电子商务服务

- 与美国一站式电子商务行业顶尖的服务商“PFSweb”(纳斯达克上市公司)建立资本与业务合作关系。PFSweb通过自有仓库执行订单配送加上从客户支持到付款处理等的后台服务, 能够提供从电子商务系统开发到推广的全线的电子商务服务, 工作场所总面积约19.3万平米相当于东京巨蛋的建筑面积的4.1倍
- 收购专精于电子商务的美国数字营销服务商“Digital Operative”, 提供包括制定战略、规划设计、创意制作、电子商务网站建设和运营、数字化营销在内的一系列服务
- 与瑞典电子商务系统解决方案提供商“VAIMO”建立了资本和业务合作关系。在全球通行的开放式电子商务平台Magento上, 该公司拥有为超过400家公司建设电子商务网站的实绩
- 与拉丁美洲一站式电子商务服务商“Infracommerce”建立资本与业务合作关系。
帮助企业在拉丁美洲最大的电子商务平台“Mercado Libre”、“amazon.com.mx”, 以及“amazon.com.br”上开设店铺, 并在当地提供一站式电子商务服务。

提供与日本品质相当的联络中心运营

联络中心服务

- 提供多渠道的联络中心服务
- 在美国、菲律宾、匈牙利和英国提供多语种服务
※包括关联公司的服务支持
- 提供符合需求的服务交付选项, 同时采用英日双语员工的业务设计等, 以实现无缝化的运营管理
- 通过马尼拉的离岸服务中心, 为欧美各国提供离岸服务
- 收购美国“Berkshire Hathaway”公司旗下子公司的客服中心业务, 成立“transcosmos OmniConnect”公司

B 2 B 日本

通过分析服务(预测能力), 提升营销力

transcosmos analytics Inc.
www.trans-cosmos.co.jp/
transcosmos-analytics

与LINE的合资公司

transcosmos online communications inc.
www.trans-cosmos.co.jp/
transcosmos-online

信息系统的开发、应用、销售及咨询业务

transcosmos research and development, Inc.
t-rnd.com

利用先进的技术, 提供高附加值的开发服务

TransCosmos Technologies Inc.
www.trans-cosmos-tech.co.jp

提供支持人员和现场人员派遣的店铺服务

transcosmos Field Marketing Inc.
www.tcfm.co.jp

提供运用CAD、GIS和数值分析的系统整合服务

应用技术株式会社
www.apptec.co.jp

一站式实现“跨媒体传播”

CROSSCO Co., Ltd
www.crossco.co.jp

提供连系消费者与店铺/品牌的平台“Gotcha!mall”

Grand Design Co.,Ltd.
www.gd-c.com

与amadana的合资公司从事品牌企划、产品设计及电子商务渠道销售业务

GV inc.

最大的流媒体视频提供商

J-Stream Inc.
www.stream.co.jp

通过关注现场的IT顾问服务支持业务变革

SKYLIGHT Consulting Inc
www.skylight.co.jp

挖掘和开发消费者互联网业务

Team Lab Business Development Inc.

帮助企业导入并应用数字营销工具

电通数字驱动(株)

承接富士通及其旗下公司的薪资结算和入职管理的服务公司

FUJITSU Fujitsu Human Resource Professionals Limited
www.fujitsu.com/jp/group/hrpro

提供基于电子票务系统“QuickTicket”的联络服务

playground Co., Ltd.
playground.live

从事与机器学习相关的技术支持、咨询、孵化业务

Machine Learning Solutions Inc.
www.machine-learning.co.jp

区块链系统开发

RaBlock Co., Ltd
www.rablock.co.jp

B 2 B 全球

在中国提供BPO服务

transcosmos China

上海特思尔大宇宙商务咨询有限公司
www.transcosmos-cn.com

在中国提供BPO离岸服务

transcosmos BPO China

大宇宙商业服务(苏州)有限公司
www.trans-cosmos-bpochina.com

在中国提供各种工程设计服务

transcosmos design development

大宇宙设计开发(大连)有限公司
大庆大宇宙设计开发有限公司

提供低成本、高品质的数据录入服务

transcosmos information system

大宇宙信息系统(本溪)有限公司

提供低成本、高品质的系统开发服务

transcosmos information creative

大宇宙信息创造(中国)有限公司
www.trans-cosmos.com.cn

苏州大宇宙信息创造有限公司
www.trans-cosmos.com.cn

大宇宙JAPAN株式会社
www.tci-cn.co.jp

济南大宇宙信息创造有限公司

美妆品和个护用品类目电子商务渠道批发商

UNQ

优趣汇(上海)供应链管理有限公司(UNQ)
youquhui.com

中国领先的服饰类目电子商务服务商

山东雅诺达电子商务有限公司
www.nengmao.net

在台湾提供BPO服务

transcosmos Taiwan

台湾特思尔大宇宙股份有限公司
www.trans-cosmos.com.tw

在韩国提供BPO服务

transcosmos Korea

transcosmos Korea Inc.
www.trans-cosmos.co.kr

韩国领先的互联网广告公司

eMnet Inc.
www.emnet.co.kr

在越南提供BPO服务

transcosmos Vietnam

transcosmos Vietnam Co., Ltd.
www.trans-cosmos.com.vn

在越南提供离岸的敏捷式服务

transcosmos technologic arts

transcosmos Technologic Arts Co., Ltd.
www.tctav.com

在菲律宾提供BPO服务

transcosmos Asia Philippines

transcosmos Asia Philippines, Inc.
www.transcosmos.com.ph

在泰国提供BPO服务

transcosmos Thailand

transcosmos (Thailand) Co., Ltd.
www.trans-cosmos.co.th

泰国数字化效果营销公司

Heroleads

Heroleads (Thailand) Co.,Ltd.
heroleads.co.th

在马来西亚提供BPO服务

transcosmos Malaysia

TRANSCOSMOS (MALAYSIA) SDN.BHD.
www.trans-cosmos.com.my

马来西亚领先的金融科技服务公司

SOFTSPACE

Soft Space Sdn Bhd
www.softspace.com.my

在印度尼西亚提供BPO服务

transcosmos Indonesia

PT. transcosmos Indonesia
www.trans-cosmos.co.id

在印度尼西亚提供一站式电子商务服务

transcosmos Commerce

PT. transcosmos Commerce
www.tccm.co.id

向海外市场提供高品质和具有吸引力的日本商品

TAKASHIMAYA TRANSCOSMOS INTERNATIONAL COMMERCE PTE. LTD.
www.takatrans.com

提供Facebook平台的广告运营系统

SOCIAL GEAR

SOCIAL GEAR PTE LTD
www.social-gear.jp

新加坡SaaS交易平台提供商

Anchanto

Anchanto Pte Ltd
www.anchanto.com

欧洲的电子商务系统解决方案提供商

VAIMO

VAIMO AB
www.vaimo.com

在英国提供BPO服务

transcosmos UK

TRANSCOSMOS (UK) LIMITED
www.trans-cosmos.co.uk

在欧美和亚洲提供BPO服务, 支持23种语言

transcosmos Information Systems

transcosmos Information Systems Limited
www.misgl.com

在北美提供BPO服务

transcosmos America

transcosmos America Inc.
www.transcosmos.net

在北美提供BPO服务

transcosmos Global Omni Connect

TRANSCOSMOS OMNICONNECT, LLC
www.transcosmosomniconnect.com

提供端对端的全球电子商务服务

PFS

PFSweb, Inc.
www.pfsweb.com

在北美提供数字营销服务和电子商务服务

digital operative

Digital Operative Inc.
www.digitaloperative.com

针对LINE、Messenger、SMS、网页、Alexa等提供Bot的搭建服务及其管理平台

reply.ai

Reply, Inc.
www.reply.ai

拉丁美洲的数字化业务和一站式电子商务服务公司

infra.commerce

Infracommerce
www.infracommerce.com.br

B 2 C 电子商务直销

销售热点商品的日本直销网站

日本直販

日本直販
www.666-666.jp

销售名家精品的电子商务网站

藤巻百貨店

藤巻百貨店
fujimaki-select.com

向全球销售清酒和烧酒等日本酒的电子商务网站

酒虎

酒虎
www.saketora.com

来自西海岸当地的互联网服饰品牌

TAYLOR STITCH

Taylor Stitch
taylorstitch.jp

销售日本角色商品的跨境电子商务网站

Geek Jack

Geek Jack
www.geekjack.net

菲律宾和泰国最大的每日特惠团购网站

MetroDeal

MetroDeal Co., Ltd.
www.metrodeal.com

拥有超过600万会员东盟最大的电子书城

Ookbee

Ookbee
www.ookbee.com

B 2 C

运营基于Skype的英语学习服务“产经在线英语会话”

Sankei HUMAN LEARNING

Sankei Human Learning Co.,Ltd.
learning.sankei.co.jp

提供连接粉丝与明星的优质内容策划和运营

me&stars

me&stars.inc.
meandstars.com

特殊子公司

以促进残障人士就业为目标的特殊子公司

transcosmos assist inc.
www.transcosmos-assist.co.jp

公司概况、经营理念和公司愿景、公司业绩

Corporate Overview / Management Philosophy & Corporate Vision / Client Portfolio & Sales

公司概况	※截至2019年3月31日
公司名称	トランスコスモス株式会社 (transcosmos inc.)
公司地址	东京都涩谷区涩谷 3-25-18 〒150-8530 TEL. 81-3-4363-1111 (总机) FAX. 81-3-4363-0111
成立时间	1985年6月18日
注册资金	290.66亿日元 / 股票发行数: 48,794,046股 / 股东人数: 11,679名
员工人数	集团: 54,917名 (日本: 37,747名, 全球其他国家: 17,170名) 包括临时员工 (年度平均雇用人数)
日本地区公司	札幌、青森、仙台、川口、市川、东京、横浜、名古屋、京都、大阪、神戸、和歌山、福冈、长崎、佐世保、熊本、大分、宫崎、那霸、冲绳、宇流麻、日本 63家分支机构
其他地区分公司	中国(包括台湾)、韩国、越南、菲律宾、泰国、马来西亚、印度尼西亚、新加坡、印度、阿联酋、挪威、芬兰、瑞典、英国、爱沙尼亚、丹麦、波兰、乌克兰、比利时、匈牙利、保加利亚、南非、加拿大、美国、墨西哥、哥伦比亚、巴西、阿根廷
主要合作银行	三井住友银行、三菱UFJ银行、瑞穗银行、横滨银行、三井住友信托银行、Resona银行
福利计划	transcosmos健康保险组合

经营理念和公司愿景

客户满意是我们存在的价值，
每个员工的成长创造了我们的价值和未来。

people & technology / 事业发展的基石

transcosmos的发展在于将“人才”和“技术”充分的结合，为客户提供高附加值的服务。“people”是指我们重视人才和人才培养，以确保我们的员工可以为客户提供细致入微的服务。“technology”是指我们时刻把握全球科技动向，为我们的客户提供最适合的解决方案和技术。通过“人才”和“技术”的有机融合创建最合适的业务流程，这是transcosmos创业的基石，不管是现在还是未来我们都将贯彻到底。

Operational Excellence / 服务理念

transcosmos 秉持以“人才”和“技术”为本的理念为全球不同国家的客户提供本地化且标准化的卓越运营服务。我们所称的“卓越运营”是指能够实现最高水平的速度、成本和准确性，为我们的客户在其业务流程中提供重大竞争优势，并最终成为他们的竞争力来源的运营实力。作为一家致力于优化客户的业务流程和推动创新的BPO服务商，transcosmos始终秉承“卓越运营”这一服务理念。

Global Digital Transformation Partner 企业数字化变革的全球合作伙伴 / 企业宣言

随着数字技术的不断发展，企业和消费者之间的联络方式变得更加多元化，消费者对于企业的影响力也变得更强。同时，以最先端的数字技术为中心的新型企业不断涌现，使行业界限变得模糊。为了积极应对不断变化的商业环境，支持企业客户的变革，transcosmos将提供运用数字技术的新型服务。服务一，消除多样化企业客户和消费者的触点，营销、销售、支持三者间的壁垒，提供提升消费者体验的服务。为了使transcosmos成为企业客户的独一无二的合作伙伴，transcosmos将凭借经年积累的消费者联络经验和数字技术，整合全球服务网络，支持企业客户提升消费者忠诚度，同时扩大销售和利润。服务二，帮助企业应对不断变化的市场和消费者需求，提供支持企业内部业务流程数字化的服务。通过利用数字技术自动化和数字化平台，transcosmos将与企业客户一起简化业务流程，并为企业客户提供运营服务。transcosmos通过无缝化衔接这两项服务，支持企业客户进行数字化变革。我们全体员工亦将齐心协力，始终努力成为所有企业客户值得信赖的Global Digital Transformation Partner(数字化变革的全球合作伙伴)。

公司业绩

销售额	顾客
合并销售额(单位: 百万日元)	
	按行业分类的销售额比例 (2019年3月期)
2015年3月期	1 财务 17.2%
2016年3月期	2 信息服务 14.6%
2017年3月期	3 批发 8.0%
2018年3月期	4 其他服务 6.9%
2019年3月期	5 零售 5.3%
	按主要用户分类的销售额比例 (2019年3月期)
	1 企业A (PC/AV) 3.8%
	2 企业B (旅行服务) 1.5%
	3 企业C (招聘广告服务) 1.4%
	4 企业D (建材·机器设备) 1.3%
	5 企业E (汽车制造) 1.3%

管理层和组织架构

Officer / Organization

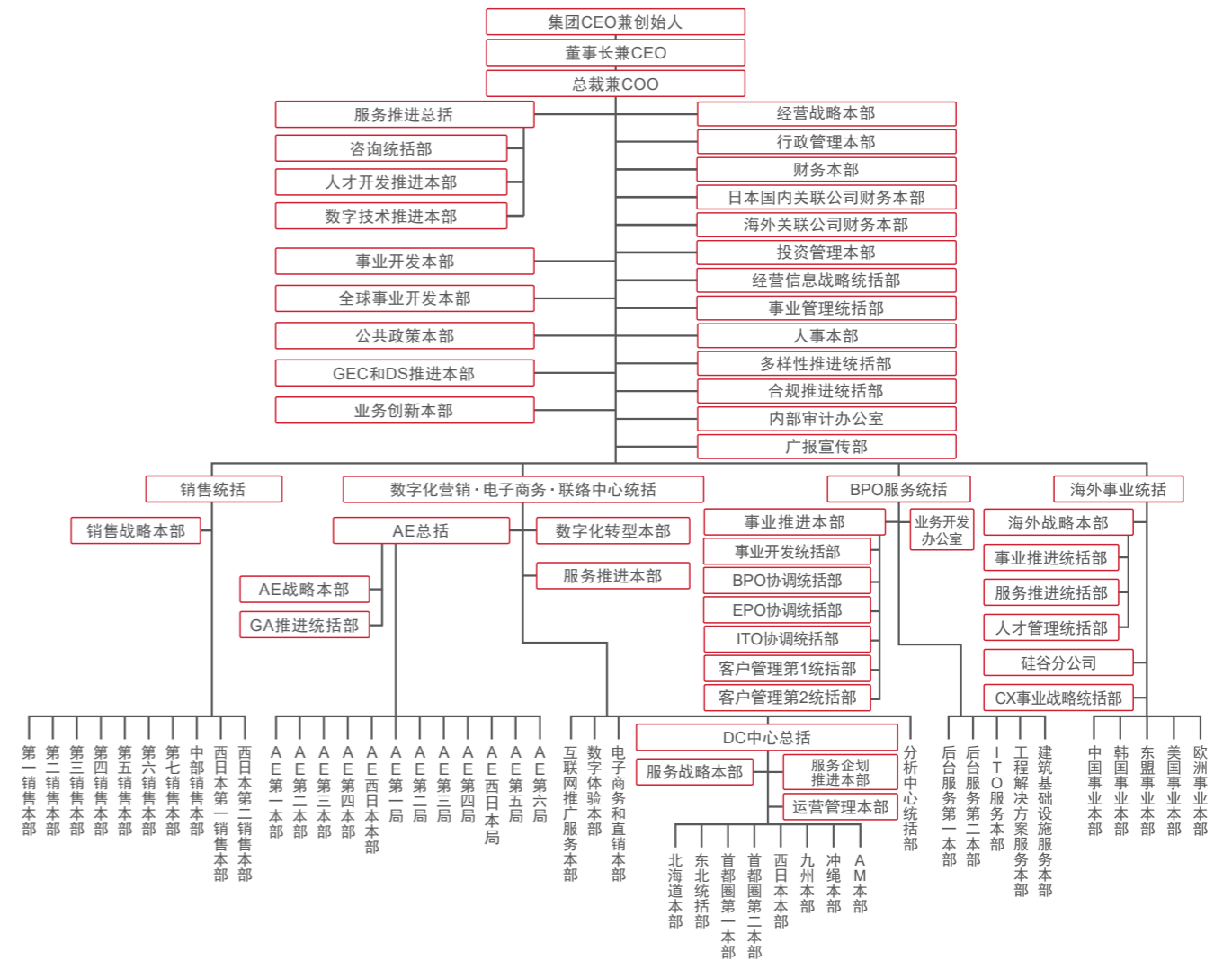
管理层	截至2019年10月
董事集团CEO兼创始人	奥田 耕己
董事长兼CEO	船津 康次
董事, 总裁兼COO	奥田 昌孝
董事, 副社长执行役員	石见 浩一
董事, 专务执行役員	牟田 正明
	高野 雅年
	神谷 健志
	松原 健志
	稻积 完
董事, 高级常务执行役員兼CTO	白石 清
董事, 高级常务执行役員兼CMO	佐藤 俊介
独立董事(审计与监查委员会成员)	夏野 刚
	吉田 望
	宇陀 荣次
独立董事	鸠山 玲人
	岛田 亨
	玉塚 元一
副社长执行役員	向井 宏之
专务执行役員	森山 雅胜
	永仓 辰一
	贝塚 洋
	三川 刚
	山下 荣二郎
	谷川 弘树
	内村 弘幸
	河野 洋一
	福岛 常浩
	宫泽 范充
	井上 博文
	山喜 和彦
	長谷川 勉
	植松 芳宏
	鷲尾 刚
	中山 国庆
	须部 隆
	森田 祐行
	兼泽 伸二
	吉田 启介
	Kwon.Sang-chuel
	山根 径
	荻野 正人
	草野 健太
	下田 昌平
	古原 广行
	名仓 英纪
	野口 诚
	真岛 良和
	高山 智司
	富吉 聪一郎
	田渊 和彦
	广野 琢马
	所 年雄
	原 浩芳
	武智 清训
	森田 寿
	浅野 和夫
	船桥 俊郎



transcosmos是一家获得“Privacy Mark” (个人信息安全) 认证的公司

组织架构

截至2019年10月



BPO: 业务流程外包/AE: 客户经理/ITO: IT外包服务/GEC: 全球电子商务/DC: 数字联络/DS: 直销/AM: 客户管理

公司历程

Corporate History

1966年	6月	丸荣计算中心(株)(transcosmos的前身)创立
1985年	6月	transcosmos(株)成立
1992年	10月	东京证券交易所二部上市
1995年	2月	大宇宙信息创造(中国)有限公司成立
1997年	5月	J-Stream(株)成立
	9月	东京证券交易所一部上市
2000年	3月	Skylight Consulting(株)成立
2003年	10月	东京总部迁至涩谷区
2005年	4月	transcosmos assist(株)成立
	6月	Team Lab Business Development(株)成立
2006年	1月	大宇宙设计开发(大连)有限公司成立
	3月	上海特思尔大宇宙商务咨询有限公司成立
2007年	4月	大宇宙信息系统(本溪)有限公司成立
	9月	transcosmos Field Marketing(株)成立
2008年	8月	大宇宙JAPAN株式会社成立
	11月	苏州大宇宙信息创造有限公司成立
2009年	7月	CIC Korea Inc.与Inwoo Tech Inc.合并为transcosmos Korea Inc.
2010年	4月	大宇宙商业服务(苏州)有限公司成立
2012年	5月	transcosmos analytics(株)成立
2013年	5月	与PFSweb, Inc.建立资本合作
	6月	PT. transcosmos Indonesia成立
	7月	京都销售公司成立
	10月	大庆大宇宙设计开发有限公司成立
	12月	transcosmos Asia Philippines Inc.成立
2014年	3月	transcosmos Vietnam Co., Ltd.成立
	4月	与Ookbee Company Limited建立资本与业务合作
	9月	TRANSCOSMOS (MALAYSIA) SDN. BHD.成立
	10月	与优趣汇(上海)供应链管理有限公司(UNQ)建立资本与业务合作
	11月	TRANSCOSMOS (UK) LIMITED成立
		transcosmos Technologic Arts Co., Ltd.成立
	12月	济南大宇宙信息创造有限公司成立
2015年	3月	TAKASHIMAYA TRANSCOSMOS INTERNATIONAL COMMERCE PTE. LTD.成立
		MetroDeal Co., Ltd.(现为transcosmos artus company limited)成立
	6月	与山东雅诺达电子商务有限公司(Magic Panda)建立资本与业务合作
		投资Grand Design(株)
	8月	与Hotdeal Co., Ltd.建立资本与业务合作
	9月	与VAIMO AB建立资本与业务合作
	11月	与Anchanto Pte Ltd建立资本与业务合作
		与INTERBASE RESOURCES SDN.BHD.建立资本与业务合作
2016年	2月	收购Fujitsu Human Resource Professionals
	4月	收购Merlin Information Systems Group Limited(现为transcosmos Information Systems Limited)成为子公司
	5月	transcosmos online communications(株)成立
		收购SOCIAL GEAR PTE LTD成为子公司
	8月	台湾特思尔大宇宙股份有限公司(transcosmos Taiwan Inc.)成立
	11月	与Infracommerce建立资本与业务合作
	12月	收购Digital Operative.inc.成为子公司
2017年	1月	与Workshift Solutions建立资本与业务合作
	5月	与Soft Space Sdn Bhd建立资本与业务合作
	6月	playground(株)成立
	9月	me&stars.inc.(株)成立
		电通数字驱动(株)成立
		Machine Learning Solutions(株)成立
	12月	在日本成立“全国社交网络咨询协会”
2018年	3月	TRANSCOSMOS OMNICONNECT, LLC成立
	4月	PT. transcosmos Commerce成立
	11月	与Heroleads (Thailand) Co., Ltd.建立资本与业务合作
	12月	RaBlock Co., Ltd建立资本与业务合作

transcosmos株式会社

总 部 日本东京都涩谷区涩谷3-25-18 〒150-8530
TEL.81-3-4363-1111(总机)
FAX.81-3-4363-0111
www.trans-cosmos.co.jp

大 阪 总 部 日本大阪市西区土佐堀2-2-4 土佐堀大楼 〒550-0001
TEL.81-6-4803-9500 (总机)
FAX.81-6-4803-9590

分公司和营业所 名古屋、京都、和歌山、福冈、硅谷

日本地区公司 札幌、青森、仙台、川口、市川、东京、横浜、名古屋、大阪、神户、和歌山、福冈、长崎、佐世保、熊本、大分、宫崎、那霸、冲绳、宇流麻、(日本全国63家分支机构)

其他地区分公司 中国(包括台湾)、韩国、越南、菲律宾、泰国、马来西亚、印度尼西亚、新加坡、印度、阿联酋、挪威、芬兰、瑞典、英国、爱沙尼亚、丹麦、波兰、乌克兰、比利时、匈牙利、保加利亚、南非、加拿大、美国、墨西哥、哥伦比亚、巴西、阿根廷

* 上述地区中包括本公司集团公司所在的地区。

* transcosmos 是 transcosmos inc. 在日本和其他国家的注册名和 / 或注册商标。

* 其他文中提及的公司名、产品和服务名称均属各自公司的注册名和 / 或注册商标。