

Press Release

trans
cosmos
people & technology

2012年3月14日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、渋谷ソーシャルメディアセンターを開設 ～ソーシャルメディアの運用ノウハウを集約。得た知見をトランスコスモスの全国拠点に展開～

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、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、ソーシャルメディアの運用を専門に行う渋谷ソーシャルメディアセンター(以下、渋谷センター)を本社ビル内に開設し、本日より業務を開始しました。ソーシャルメディアを活用するお客様企業向けに、ソーシャルメディアへの投稿、ユーザー投稿への回答・サポート、要望や話題・苦情の監視など、ソーシャルメディア運用全般を提供するとともに、広告企画や調査・分析などの付加価値サービスもあわせた業務ノウハウを集約し、トランスコスモスの他拠点で提供している関連サービスを統括する役割を担います。

■お客様企業先やコールセンター拠点で提供している業務ノウハウを、渋谷センターに集約

トランスコスモスでは2011年5月に「ソーシャルメディア運用サポートサービス」を開始以来、コールセンターやWebサイト運用で培ったノウハウをもとに、ソーシャルメディアにおけるコミュニケーション設計や運用、監視、分析などのサービスを約50社のお客様企業向けに提供してきました。中でも運用サービスは、お客様企業内に常駐して提供するオンサイト形態や、トランスコスモスが受託しているコールセンターなどの拠点内で提供していますが、拠点ごとに分散しているノウハウを集約し、ソーシャルメディア関連業務の統括機能をもつ拠点として、開設に至りました。

■専門的なスキルをもち、業界に精通したファシリテーターがユーザーとのコミュニケーションを構築

お客様企業向けサポート業務を通じてさまざまな業界・業種に精通し、コミュニケーションのプロであるコールセンターサービス部門のメンバーと、広告プランニングやWebサイト戦略、キャンペーン設計など、マーケティングを専門に提供するデジタルマーケティングサービス部門のメンバーを設置し、あらゆる分野のお客様企業に、エンゲージメント運用からサポートサービスまでを提供します。メンバーは、「ファシリテーター」として話の流れをコントロールする役割を担い、お客様企業のブランド力を高め、ユーザーから必要な情報を引き出すための設計・ライティングを行います。

■チームによる対応で属人化を防止。渋谷センターで得た知見を全国の拠点へ

センター化したことで、チームによる対応が可能になります。これにより、ソーシャルメディア運用の問題点である俗人化を防ぐとともに、多種多様な業界のお客様業務を経験することでファシリテーターのスキルアップを推進します。これらの運用で得た知見は、全国に22拠点あるコールセンターやオンサイトでの新規事業構築支援、設計、教育などに活かします。渋谷センターを中心に、全国規模の運用ネットワーク構築を目指します。

本日より、10社のお客様企業向け業務を渋谷ソーシャルメディアセンターに集約し、ソーシャルメディアにおけるコミュニケーション設計からライティング、投稿代行、分析までの運用サービス提供を開始しました。分析サービスについては、Webサイト解析やVOC分析で実績のある、200人以上のアナリスト(*)がバックアップする体制を整えています。2012年度中にはファシリテーターを25人以上に拡大する計画で、ソーシャルメディア関連事業で、売上10億円を目指します。

■「ソーシャルメディアセンター」における「ソーシャルメディア運用サポートサービス」の参考価格

- | | |
|------------------------|--------|
| ・ ソーシャルメディア運用(投稿代行、監視) | 15万円～ |
| ・ キャンペーン構築・運用 | 150万円～ |
| ・ アクティブサポート | 60万円～ |

■「ソーシャルメディアセンター」の様子

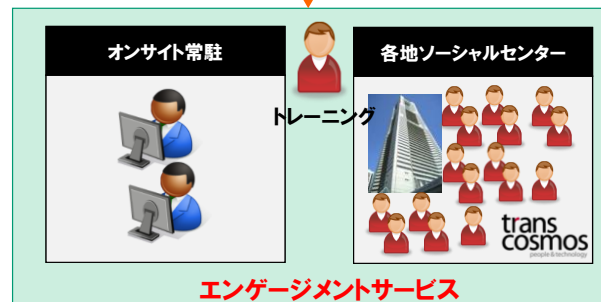


■提供イメージ

- ・ソーシャルリスニング
- ・監視キーワードの選定
- ・FAQコンテンツ最適化
- ・ソーシャルサポート運用設計
- ・担当オペレーター採用/選定
- ・担当オペレーター研修
- ・導入時のPJマネジメント
- ・レポートサポート



- ・オンサイトおよび横浜ソーシャル
- ・センター常駐によるPJ立ち上げ
- ・運用ドキュメント策定
- ・ファシリテーター採用/選定
- ・ファシリテーター研修
- ・レポートサポート



(*)ビッグデータの分析ノウハウをもつ 200 人以上のアナリスト集団がバックアップ

ソーシャルメディア上に溢れる膨大かつ多様なデータ(ビッグデータ)の分析には高度な専門性が要求されます。トランスコスモスは、顧客 DB、Web アクセスログ、コールセンターの顧客の声(VOC)などの分析業務を通じて育成した、あらゆるタイプのデータ分析ノウハウをもつアナリスト集団を擁しています。そこで得たノウハウに基づき、データの活用目的に応じた KPI 設計から、BI システムの導入・運営、定期的な調査・分析業務までをトータルでサポートします。

※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)

1966 年に事業を開始して以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加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。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、売上の拡大、新規顧客の獲得などを実現する、総合的な IT アウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。当社は高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。

(URL: <http://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・小林
Tel:03-4363-0123 Fax:03-4363-1123