

Press Release

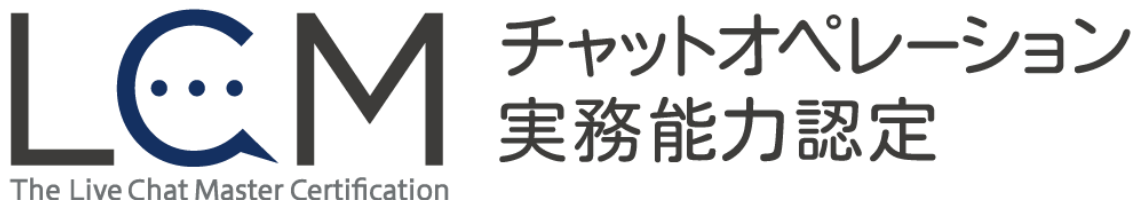


2020年11月20日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「チャットオペレーション実務能力認定」構築

チャットオペレーションのノウハウを結集した独自の社内認定制度を開始

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)は、チャットの運用実績に基づき、サポートに必要な知識やスキルを体系化し、チャットオペレーションに特化した社内認定制度「チャットオペレーション実務能力認定」を構築しました。チャットサポートは今や企業にとって重要な顧客接点のひとつです。チャット業務を遂行できる専門性をもつ人材を育成するため、トランスコスモスではコンタクトセンターサービスを提供する従業員を対象に、2020年度200人、2021年度1,000人の認定取得を進めます。今後さらに既存チャット業務へ従事している従業員すべてへ認定保有者を拡大していき、認定取得者のオペレーションによる「お客様満足向上」、そして「上質な顧客体験(CX)づくり」をお客様企業と進めていきます。



チャットオペレーション実務能力認定は、チャットによる応対やマネジメントに必要な知識・スキルを体系化し、役割ごとに基準を設け、一定以上の専門的知識、技能などを有する者を評価、認定する制度です。資格はオペレーター資格である「認定スペシャリスト」と管理者資格である「認定コンサルタント」の2種類で、資格ごとに求められる専門的知識、技能のレベルを設定しています。知識だけでなく、実践的な能力もあわせて測る資格制度となっています。

これまで特定のチャットツールに関する認定資格は存在していましたが、コンタクトセンターにおけるチャットによる応対やマネジメント全般をカバーしている認定資格は日本国内でも他に例を見ない新たな位置づけの内容となっています(2020年10月現在)

■認定制度の目的

- 実践に繋がるチャット業務の専門性評価
チャットサポートに必要な知識やスキルを体系化し、役割にあわせて習得レベルを設定しています。認定をもつ者がペーパードライバーではなく、実業務で活躍することで「お客様満足」、「より優れた顧客体験(CX)」に繋がります。そのため、本認定制度では実践的な理解要素も多く含まれており、役割に沿ったチャット業務の専門性を正しく評価します。
- 体系的な知識とスキルの習得
本認定で体系化した内容は、どのセンターにおいても活用できる汎用的なものです。立ち上げから運用・管理まで、必要な知識とスキルを網羅しているため、チャット業務を体系的に理解することができます。認定保有者は、現在の業務で活用するだけでなく、ほかのセンターのチャットサポート業務を行う場合やサービス拡大などの機会を広める場合にも、本認定で得たスキルを活用することができます。
- 継続的な学習
チャットサポートは技術的な変化が非常に早く・大きい分野になります。そのため、個人や特定のセンターだけで、その変化に対応していくことは困難です。フレームワークとして体系化した知識・スキルは、技術トレンドやマネジメントアプローチの

変化にあわせ、随時更新されていきます。一度、本認定制度を通じて知識・スキルの専門性を獲得したら、それで終わりではなく、変更点を継続的に学習することで、最新のスキルと知識を浸透させることができます。

■認定制度概要



学習コンテンツ



各資格の求める人物像



認定スペシャリスト | Chat Specialist

オペレーターとして顧客対応に従事しチャットでの顧客コミュニケーションについて、基本的な技能を所有し、顧客満足度の高いチャット対応ができる者。クライアントの方針や組織目標を理解し、前向きに業務に取り組む者。



認定コンサルタント | Chat Consultant

チャットでの顧客コミュニケーションの対応スキルを所有し、エスカレーション業務や指導ができる者。要員や応対品質やシフトの管理、人材マネジメントを実施する者。クライアント方針や組織目標を理解し、指標管理と改善を実施する者。

また、この資格制度はチャットの専門性を客観的に証明するものとして、テスト・スタンダードという世界基準に基づいて構築されています。構築にあたって、コールセンター業界の資格制度に携わり、主任編集委員としてスキル体系のほか5資格のテキストを執筆された澤田哲理氏、大松祐子氏がファウンダーを務める『プライムフォース株式会社』、ならびに政府及び外郭団体、学校、企業向け教育制度や、各種認定試験、検定試験等の制度構築に携わった『株式会社ラーニング・アーキテクチャ研究所』に協力をいただきました。今後、コンタクトセンター業界に携わる、より多くの皆様に本資格を受講していただけるよう受験環境の整備を進めていきます。

国際基準に基づく資格制度構築 | テストスタンダード



※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)

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、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様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 30 の国と地域・168 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、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 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様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)