

# Press Release



2014年8月18日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、ナレッジマネジメント/ソーシャルメディアサービス分野で社内資格制度を開始 ～高いスキルをもった人材育成を推進し、さらなる品質向上を目指す～

トランスコスモス株式会社（本社：東京渋谷区、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、ナレッジマネジメント/ソーシャルメディアサービス分野において、2種類の社内資格制度を導入しました。

ナレッジマネジメントスペシャリストは、コール/メールログ分析業務から FAQ コンテンツ分析・制作に至るまで、ナレッジマネジメントに関する一連のノウハウ・スキルを持った人材の資格制度です。資格取得者は、マルチチャネルコンタクトセンター向けシステムである RightNow を活用した一問一答型および問診型(トラブルシュート)の FAQ 作成など、ナレッジマネジメントの専門家としてお客様企業にサービスを提供します。

一方、ソーシャルリスニングスペシャリストは、Facebook や Twitter、mixi、Google+など多様なソーシャルメディア上でのバズデータを収集・分析するノウハウ・スキルを持った人材の資格制度です。資格取得者は、クローリングワードやリスニング期間の設定、ソーシャルメディア運用ツールである HootSuite によるデータ収集など、ソーシャルリスニングの専門家としてお客様企業にサービスを提供します。

これらの資格保有者は既に 40 名以上となっており、現在、一部のセンターで展開している本資格を活かしたサービスを、将来的には他のセンターでも展開できるよう社員の資格取得を推進します。

トランスコスモスは、今後もナレッジマネジメント/ソーシャルメディアサービス分野でのさらなる品質向上を実現するとともに、社員のモチベーションアップにもつなげてまいります。

※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)

私たちは 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。コンタクト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、EC・通販事業などの売上拡大や、バックオフィスや情報システム運用などの業務効率向上とコスト削減を実現する、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。私たち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>)