

2023年7月21日

株式会社 TMJ

株式会社セミナーインフォ主催の INSURANCE WEBINAR 「保険業界における次世代のコンタクトセンター改革」に登壇

コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、株式会社 TRUSTDOCK（本社：東京都千代田区、代表取締役 CEO 千葉 孝浩、以下 TRUSTDOCK）と共同で、株式会社セミナーインフォ主催の『保険業界における次世代のコンタクトセンター改革』と題したオンラインセミナー（以下：本セミナー）に登壇します。



顧客のニーズやチャネルの多様化が進み、コンタクトセンターはこれまでのコールセンターの役割から、顧客サポートを通じた顧客体験の実現拠点として、経営戦略上、より一層重要な役割を担うようになっていきます。本セミナーでは、先進各社から次世代のコンタクトセンター改革の一助となる講演をお届けします。当社登壇セッションでは「保険業界の DX を加速させる本人確認業務」と題し、業務 DX 化が進む保険業界において、オンライン本人確認（eKYC）の活用方法や、顧客接点への影響などについて解説いたします。ぜひご視聴ください。

※関連 [eKYC 専門センター「SleekyC2」での運用と eKYC 本人確認サービス「TRUSTDOCK」をパッケージ化した サービス提供を開始 | 株式会社 TMJ](#)



セミナー概要

タイトル : 保険業界における次世代のコンタクトセンター改革
日時 : 2023年8月3日(木) 13:00 - 16:40
開催 : オンライン開催
参加費 : 無料
定員 : 200名(事前登録制)
主催 : 株式会社セミナーインフォ
詳細・申込 : <https://si-forum.jp/20230803>

※本セミナーは金融機関にお勤めの方を対象としております。金融機関以外にお勤めの方よりお申し込みいただいた場合、ご参加いただけませんので予めご了承ください。詳細は[こちらの詳細ページ](#)よりご確認のうえお申込みください。

当社登壇セッション 15:10-15:50 (40分間)

【セッション】

保険業界のDXを加速させる本人確認業務 ～これからのコンタクトセンターのあり方～

【セッション概要】

保険業界において業務DXが本格化しています。特に本人確認業務では顧客と企業それぞれに大きな負担がかかるため、従来の窓口や郵送での対応から、オンライン本人確認(eKYC)の導入を検討する事業者が増えております。しかしながら、全てのお客様がデジタル化へエフォートレスに対応できるとは限らないという現状があります。今回は、システム導入のポイントと併せ、コンタクトセンターの役割の重要性についても解説いたします。

1. 保険業界におけるeKYCの活用方法
2. eKYC導入に伴う顧客接点への影響
3. コンタクトセンターにおける顧客対応ポイント

【登壇者】

株式会社TMJ

金融事業本部 第1営業部 営業1課 課長 西川 哲平

株式会社TRUSTDOCK

Verification事業部 セールスグループ マネージャー 田崎 十悟



株式会社 TRUSTDOCK 概要

社名 : 株式会社 TRUSTDOCK
設立 : 2017 年 11 月
代表者 : 代表取締役 CEO 千葉 孝浩
事業内容 : eKYC 事業 (本人確認サービス事業)、デジタル身分証事業
会社 HP : <https://biz.trustdock.io/>

■株式会社 TMJ について

<業務改善ノート> (<https://www.tmj.jp/column/>)

BPO 業界における豊富な顧客対応実績から生まれたコミュニケーションのノウハウや効率化のポイントなど、仕事の改善に役立つさまざまな情報をお届けします。

<株式会社 TMJ 会社概要> (<https://www.tmj.jp/>)

TMJ は、株式会社福武書店 (現・株式会社ベネッセコーポレーション) のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。