

2024年2月2日

株式会社 TMJ

日本コールセンター協会主催  
「コンタクトセンター・セミナー2024」に登壇します  
～デジタル時代の VOC 活用をテーマにアウトソーサーの立場で参加～

コールセンター・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、一般社団法人日本コールセンター協会（以下、CCAJ）主催「コンタクトセンター・セミナー2024」に登壇、デジタル時代の VOC（Voice of Customer、顧客の声）をテーマとしたセッションにモデレーターとして参加します。

本セミナーは、コンタクトセンター運営に関する課題や解決事例を共有し、コンタクトセンター業界全体のレベルアップを目的に CCAJ が企画開催、今回で 22 回目を迎えます。今回は CCAJ の活動方針である“人材活用”と“デジタル活用”に焦点を当てたテーマでセッションが構成されています。

当社登壇セッションでは「デジタル社会の VOC 活用」と題し、昨今加速度的に進化するテクノロジーを VOC 分析・活用にどのような活かしてしていくかをテーマとします。事業会社、テックソリューション企業、そしてアウトソーサーというそれぞれ異なる立場から事例を披露し、会場の皆さんと共に今後の姿を考えていく予定です。

#### ■ イベント・セッション概要

##### イベント情報

名称：コンタクトセンター・セミナー2024

日時：2024年2月8日(木)～2月9日(金) ※オフライン開催&オンライン配信のハイブリッド

主催：一般社団法人 日本コールセンター協会（CCAJ）

詳細：[https://ccaj.or.jp/event/contact\\_20240208.html](https://ccaj.or.jp/event/contact_20240208.html)

##### TMJ 登壇セッション

題目：デジタル時代の VOC 活用 ～ビジネス変革をもたらす AI 技術と運用推進事例～

日時：2024年2月9日(金) 15:00～16:30

内容：コンタクトセンターに限らず、VOC は昔からその重要性が謳われてきた、言わば「古くて新しい課題」です。その一方、実効性ある取組みと成果に繋げることは容易ではなく、多くの企業が試行錯誤を繰り返してきたテーマでもあります。生成 AI やテクノロジーが加速度的に進化する昨今において、改めてこの積年のテーマを真に考え直す良い機会なのではないでしょうか？このセッションでは、事業会社、テックソリューション企業、そしてアウトソーサーというそれぞれ異なる立場から、最新事例も踏まえながらこれからの VOC と次世代のカスタマーサポートのあり方について皆さんと一緒に考えていきます。

TMJ からはモデレーターとして、事業推進本部 事業変革部 部長 北村 岳大が登壇します。

※お申し込み方法等、イベントの詳細につきましては[こちら](#)よりご覧ください。



#### ■株式会社 TMJ について (<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。