

2024年8月13日

株式会社 TMJ

日本経済新聞社主催
日経メッセ プレミアム・カンファレンス・シリーズ
「顧客コミュニケーション変革」に登壇

生成 AI によるコンタクトセンター変革をテーマに、問い合わせ50%削減への AI 活用勘所を披露

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、日本経済新聞社主催 日経メッセ プレミアム・カンファレンス・シリーズ「顧客コミュニケーション変革～顧客目線で求められるコンタクトセンター・カスタマーサクセスのデジタル化とは～」に登壇します。



本カンファレンスでは CX（顧客体験）が重要視される中、CX の管理と向上に不可欠なコンタクトセンターの取り組みに注目。絶えず顧客と接触するコンタクトセンターが顧客中心掲げ、円滑な CX 創出に向けてどのような取り組みを行っているかを具体的な活用事例を交え最新動向を紹介していきます。

当社登壇セッションでは「顧客体験向上とコスト削減を劇的に変革！～問い合わせ50%削減へ、AI 活用の勘所～」と題し、昨年より進める大規模コンタクトセンターにおける生成 AI 導入・活用の事例を紹介。なぜ、最新のシステムや生成 AI を活用しても、期待する成果が得られないのか。その課題解決のための具体的なアプローチと秘訣を披露いたします。今後のコンタクトセンター次世代化を検討される皆様の助力となるよう、実態に即した内容を意識し、具体的な実体験に基づく形でお届けする予定です。

■ イベント・セッション概要

イベント情報

名称： 日経メッセ プレミアム・カンファレンス・シリーズ

顧客コミュニケーション変革

～顧客目線で求められるコンタクトセンター・カスタマーサクセスのデジタル化とは～

日時： 2024年8月26日(月) 13:00～16:25 ※オンライン開催

主催： 日本経済新聞社

詳細： <https://seminar.nikkei.co.jp/e/696521>

TMJ 登壇セッション

題目：

顧客体験向上とコスト削減を劇的に変革！

～問い合わせ50%削減へ、AI活用の勘所～

日時： 2024年8月26日(月) 14:45～15:15

登壇： 株式会社 TMJ

金融サービス営業本部 第3営業部 部長 兼

BPO 事業戦略本部 ビジネスデザイン部 副部長

宮川 正雄



内容： 生成 AI の機能面に焦点を当てたチャットボットや音声からテキストへの変換、自動要約、自動 FAQ 作成などの紹介は広く行われています。しかし、実際のコンタクトセンターでの導入状況はどうなっているのでしょうか？今回は、生成 AI の導入経験に基づく情報を皆様に特別にお届けします。

※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。