

2024年11月20日

株式会社 TMJ

首都圏のコールセンター間のつながり強化に向け、6社・27名が参加

TMJが、首都圏コールセンター企業と交流会を開催する。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、2024年10月30日に自社みなとみらい（以下、MM）センターで「コールセンター企業間交流会」を開催しました。本交流会には、首都圏でコールセンターを運営している企業より6社、27名が集まり、センター見学会とテーマディスカッションが行われました。



参加企業（五十音順、社名のみ）

アサイン、TMJ、ディー・キュービック、富士フィルムサービスクリエイティブ、富士通コミュニケーションサービス（CSL）
WOWOW コミュニケーションズ

■『交流会』開催の背景と目的

「地方に拠点を構えるセンター同士は交流が活発な傾向にあるが、首都圏ではセンター同士のつながりが希薄になりがち」という課題を背景に、土屋美奈取締役執行役員兼 CVO の声かけで本交流会が企画されました。土屋は冒頭の挨拶で、「各社、センターが抱える課題は、生産性、品質、CS など共通のものが多い。MM 地区にはセンターも多く、コミュニケーションを活性化し、情報交換したいという狙いがある。コールセンターを取り巻く環境が大きく変化している中、ベストプラクティスも悩みも共有し、次世代のコールセンター業界の発展につなげられたい」と述べ、交流・相互研鑽への想いを語りました。

■当日はセンター見学とテーマディスカッションを実施

センター見学会では、今回の交流会主旨に賛同いただいた大手小売業クライアントの業務ブースをツアー形式で公開。業務説明の他、ブース内の掲示物や装飾、現場ならではの取り組み・工夫の説明などを行いました。見学を終

えた参加者からは、「クライアント企業の“色（カラー）”がよく出ており、働きたくなる雰囲気がとても伝わった」「欠勤率が低いことに驚いた。楽しく働いている証明と思う」「運営に人の温かみを感じた。コロナ禍以降、装飾などを省いてきたが見直したい」などの感想が寄せられました。

テーマディスカッションでは、「ウェルビーイング（ES・EX）向上に向けた現状と課題」「ウェルビーイング（ES・EX）向上のために取り組みたいこと・アイデア」の2テーマについて、グループで討議しました。参加者は、ES向上に向けた施策として、イベントや講演会を実施している事例などを紹介。複数拠点を運営している企業が多いためか、「地域により参加傾向に違いがある」などと意見を共有しました。各社の取り組みと実施後の成果に耳を傾けつつ、各センターのリアルな課題を皆で考えるなど、企業を超え業界全体を良くしていこうという意識の高まりを感じる場となりました。



■ 今後の展望

本交流会は今後も定期的に行うことを検討しています。今回はTMJが幹事会社となりましたが、今後は輪番にて参加企業のセンターにて開催される予定です。また、主旨に賛同いただける同業企業を今後も募り、交流の輪をさらに広げ、業界全体の相互研鑽に寄与する場としていきたいと考えています。

■ 土屋美奈 取締役執行役員兼 CVO のコメント



初めての取り組みでしたが、日頃からご縁のある企業に賛同いただき、無事に実現することができました。参加者は総勢27名で、皆さんほぼ初対面でしたが、ディスカッションは大変盛り上がりしました。

現場の最前線でセンター運営に取り組んでいるからこそその着眼点や意見はリアリティがあり、また示唆に富んでいました。私も新たな気づきや学びを得ることができました。コンタクトセンターではAIやデジタルの導入が進みますが、やはり中心は「人」であることも再認識しました。こういった活動が自発的に様々なところで行われ、業界の活性化、発展につながればと願っています。

■ 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。

【サービス導入に関する問い合わせ窓口】
 問い合わせ URL: <https://lab.poshulou.com/>