

2024年12月17日

株式会社 TMJ

モビリティ関連専門コンタクトセンターMobilishによる「アルコールチェック代行サービス」リアルタイムで堅実な確認を取ることで、飲酒運転による交通事故防止に貢献
ジェネクスト社と業務提携から1年が経過
月間点呼件数は6万件／突破累積点呼件数50万件到達

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、交通安全事業を手掛けるジェネクスト株式会社（本社：横浜市港北区、代表取締役：笠原 一、以下ジェネクスト）と、企業向け運行管理アプリ「AI-Contact（アイ・コンタクト）」および付随サービスである「アルコールチェック代行サービス」の体制強化を目的とした業務提携から1年が経過しましたので、お知らせいたします。2023年10月にローンチ後、2024年10月末時点で、月間点呼件数は6万件を突破。また、累積点呼件数も50万件到達いたしました。

「アルコールチェック代行サービス」
ジェネクスト社との業務提携から1年が経過

月間点呼件数 **6万件** 突破

累積点呼件数 **50万件** 到達

モビリティ関連専門コールセンター「Mobilish」で業務を実施

Mobilish®



■ サービス開始の背景

2022年4月より施行された道路交通法改正に伴い、白ナンバー事業者のアルコールチェックが義務化されています。しかし、多くの法改正対象企業で、社内の人員のみでアルコールチェックの体制を構築することは困難という背景がある中で、ジェネクスト株式会社が2022年9月1日に365日24時間運営のコールセンターによる「アルコールチェック代行サービス」の提供を開始したところ、多くの企業様に導入いただくことになりました。そこで、コールセンター・販売等の体制強化のため、地域交通・交通事業者の課題解決を支援するMaaS/モビリティ専門のコンタクトセンター「Mobilish」を提供するTMJと2023年10月に業務提携を開始しました。

■ 業務提携開始から 1 年間の成果

2023 年 10 月より業務を開始し、1 年が経過した現在、月間点呼件数が 6 万件を突破。また、累積点呼件数 50 万件に到達しており、クライアントの安定経営に貢献しています。
ここまで 1 年間で需要が伸びた要因として、下記 2 つが挙げられます。

<要因①>

法令化以降、安全運転などに対するニーズの高まりによりアルコールチェックの重要性の認知が上がり、導入する企業が増えた

<要因②>

24 時間センターであることや Mobilish のツール利用の特徴を生かし、点呼依頼状況に合わせた柔軟な体制を構築することで、原則 3 分目安のコールバック要望に対応できた

～総括～

時間帯での繁忙差が大きい業務ながら、必要に応じた人員配置を行うとともに、点呼状況に合わせたアラートツールの導入も行うことで、柔軟な運用体制を構築できたことで対応できる点呼件数を飛躍的に伸長することができた

■ 「アルコールチェック代行サービス」の概要

多くの交通事業者が利用している MaaS/モビリティ専門のコンタクトセンター「Mobilish」では、ジエネクスト社の「AI-Contact（アイ・コンタクト）」を利用し、ドライバーとの点呼確認から記録簿の作成までを行うアルコールチェック代行サービスを提供しています。

【特長】

<オペレーターが電話点呼と記録簿作成を代行>

- ・原則、3 分以内目安のコールバック
- ・法令に基づいた点呼記録簿の作成

<直感的な操作性でだれでも簡単に使える>

- ・IT ツールに不安がある方でも 複雑な操作なく利用できる

<MaaS/モビリティの専門家が提供するサービス>

- ・セコムグループ TMJ の MaaS/モビリティ事業専門コンタクトセンターが対応

【サービス概要/申し込みに関する問い合わせ窓口】

サービス URL : <https://mobilish.tmj.jp/alcohol-check/> メール: tmj-ml-gaihan@tmj.jp



■ 担当者のコメント



＜株式会社 TMJ 吉田拓也＞

アルコールチェックが義務化されて1年が経ちましたが、社会的にも飲酒運転による交通事故は残念ながら今なお多く発生しており、また個人、企業ともに認知・認識もまだまだ十分とは言えません。義務化により企業も取組みを行ってはいますが、残念ながらサポートの現場から見た現状は、企業間あるいは企業内でもその浸透や徹底度合いにバラつきがあるのも事実です。私たちはこれからもサポートサービスの提供を通じて、アルコールチェックのより一層の徹底と、安全・安心なクルマ社会の実現に貢献していきます。

■ 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。

※MaaS/モビリティ関連事業者向け情報サイト「Mobilish」を更新中。

ぜひ、ご一読ください。

<https://mobilish.tmj.jp/>