

2025年1月28日

株式会社 TMJ

## 「第 35 回 CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」に協力

～TMJ 子会社 TMJP がフィリピンでの視察受け入れなど各種サポート～

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）、および株式会社 TMJ の子会社で、フィリピンで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 TMJP BPO Services, Inc.（本社：フィリピン・マニラ、代表取締役社長：土屋 美奈、以下 TMJP）は、一般社団法人日本コンタクトセンター協会（以下 CCAJ）が主催する「第 35 回 CCAJ スタディーツアー海外コンタクトセンター事情視察」（以下本ツアー）の企画・運用に協力することをお知らせいたします。



左：TMJP が拠点を構えるフィリピン・マニラ Bonifacio Global City (BGC) の様子、右：視察受け入れを行う TMJP の社内の様子

### ■ 本ツアーの目的と協力内容について

本ツアーは、先進的かつ特徴ある海外のコールセンターやテレマーケティングの事情を学び、参加企業が自社センターの運営やサービス向上に役立てることを目的に、CCAJ が毎年実施している海外コンタクトセンターの視察ツアーです。2025 年はフィリピンを舞台に、3 月 17 日（月）から 21 日（金）の 4 泊 5 日の日程で開催されます。

TMJP は、2015 年の創業以来フィリピン・マニラに拠点を構え、現地での豊富なネットワークを構築しています。そのネットワークを活用し、CCAJ の求めに応じて以下の協力を行います。

- TMJP のコンタクトセンター施設の視察受け入れ
- IBBAP※をはじめとした現地の関連団体や企業との連携を通じた視察内容の充実化

※IBBAP（The IT and Business Process Association of the Philippines）

BPO（Business Process Outsourcing）が主要産業のフィリピンにおいて国内最大の業界団体。フィリピン・コンタクトセンター協会（CCAP）をはじめとした 6 つの団体を傘下に持ち、400 社以上の企業が加入する、IT-BPM 産業の成長を維持する上で極めて重要な役割を担う。



フィリピンは、世界的に見てもコンタクトセンター業務の拠点として高い評価を受けており、優れた英語対応力やホスピタリティを活かしたサービスが特長です。本ツアーを通じて、参加者の皆様にフィリピンのコンタクトセンター事情への理解を深めていただけるよう、CCAJ をサポートする所存です。

TMJ および TMJP は、本ツアーへの協力を通じて業界全体の相互研鑽やプレゼンス向上に寄与するとともに、今後も国内外のコンタクトセンター業界の発展に貢献してまいります。

#### ■ 本ツアーの概要

日程 : 2025 年 3 月 17 日 (月) ~ 21 日 (金) 【4 泊 5 日】  
視察国・都市 : フィリピン・マニラ  
視察候補企業・団体 : KMC Solutions (エージェンシー)、TMJP (エージェンシー)、IBPAP (業界団体)  
JP Morgan (金融)、Accenture (総合系・IT 系)、Concentrix (エージェンシー)  
その他候補 : Alorica、Cognizant、Sutherland、Teleperformance、Well Fargo、White & Case  
※視察候補企業・団体の都合により、上記以外の企業の視察となる場合があります。

※ツアー詳細は CCAJ ホームページをご参照ください <https://ccaj.or.jp/event/studytour.html>

#### ■ 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) のインハウスコンタクト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ンタクトセンターの設計・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。

#### ■ TMJP BPO Services, Inc.について ( <https://www.tmjpsolutions.com/> )

2015 年に設立。日本のカスタマーサービス業界で強力なバックグラウンドを持つことを強みに、お客様の価値観や嗜好に適したアウトソーシングサービスと迅速でコスト効率の高いデジタルソリューションを提供しています。2016 年には ISO/IEC 27001 認証を取得し、情報セキュリティの高い基準を維持。近年は TMJ グループ内の改善大会で受賞するなど、改善文化が根付いています。「global success story」を企業ミッションに掲げ、クライアントと共にグローバルなサクセスストーリーを築いていきます。