

2025年1月30日

株式会社 TMJ

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2025」に登壇

次世代 CX 戦略の探求をテーマに VOC や NPS などのデータ分析による CX 事例を紹介

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ンタクトセンター協会（以下、CCAJ）主催「コンタクトセンター・セミナー2025」に登壇、次世代 CX（カスタマーエクスペリエンス、顧客体験）戦略の探求をテーマとしたセッションにスピーカーとして参加します。

本セミナーは、2024年10月に「日本コンタクトセンター協会」に名称変更後、同協会による第1回目の開催となります。「拡がり続けるコンタクトセンター領域と今後の展開 ～社会貢献・インフラとしての役割と更なる革新を目指して～」を共通テーマとして、6つの課題に焦点を当て、最前線で活躍しているセンターの取組事例や解決方法を現場の生の声を通して提供します。

当社登壇セッションでは『CXの新しい常識をつくる！EC企業とBPOの革新的アプローチに迫る』と題し、次世代 CX 戦略の探求をテーマにお届けします。従来のBPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）の枠を超え、CX向上に向けたVOC（ボイスオブカスタマー、顧客の声）やNPS（ネットプロモータースコア）などのデータ分析とその反映を取り組み事例として披露、会場の皆さんと共に今後のCX戦略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2025

日時：2025年2月20日(木)～2月21日(金) ※オンライン開催 & オンライン配信のハイブリッド

主催：一般社団法人 日本コンタクトセンター協会（CCAJ）

詳細：https://ccaj.or.jp/event/contact_20250220.html

TMJ 登壇セッション

題目：CXの新しい常識をつくる！EC企業とBPOの革新的アプローチに迫る

日時：2025年2月20日(木) 16:00～17:10

内容：企業の成長においてCXの必要性が高まる中、革新的なアプローチが求められています。本セッションでは、モデレーターを務めるモビルス様による進行のもと、ECサイトを運営される鈴木ハープ研究所様とTMJが登壇。「パーソナルなつながりを重視したコミュニケーション」と「データ活用による顧客戦略」の異なる軸で、顧客満足度を高める両社の取り組みを紹介しながら、参加の皆様と次世代のCX戦略を探っていきます。

TMJからはスピーカーとして、東日本事業本部 東日本サービス4部 第4センター プログラムマネージャー 澤田 由紀子が登壇します。



※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。