

2025年2月13日

株式会社 TMJ

## TMJ が運営するモビリティビジネス専門コンタクトセンター 「Mobilish（モビリッシュ）」 受託企業の会員数が 130 万人に到達

モビリティ業界におけるカスタマーサポートで、確固たる実績と信頼を築く

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、自社が運営するモビリティビジネス専門のコンタクトセンター「Mobilish（モビリッシュ）」の受託企業会員数が累計 130 万人に到達したことをお知らせいたします。



### ■ Mobilish の概要

Mobilish は、カーシェアやプラットフォームなど、モビリティ事業に関連する業務の拡大傾向を受け、2021 年 6 月に開設されました。現在では鉄道系などの公共交通機関の他、カーシェア、シェアサイクル、オンデマンドバス、自動運転などの新交通サービス/新領域のカスタマーサポート業務や、アルコールチェック代行業務なども請け負っています。これらのサービスはスマートフォン/アプリで検索・予約・配車・決済を行う点が特徴で、利便性がモビリティサービスの拡大に大きく影響します。

Mobilish は、モビリティに関連する多様な業種・企業からカスタマーサポート業務を受託しており、幅広いニーズに対応することで、モビリティ業界全体の発展に寄与しています。

### ■ Mobilish の実績と提供する安心

モビリティサービスの拡大に伴い、非対面におけるカスタマーサポートの重要性が増す中、Mobilish は受託企業を増やし、2024 年 12 月には受託する企業サービスの総会員数が累計で 130 万人を超えました。Mobilish はモビリティサービスの利用に関する豊富なナレッジを蓄積しており、様々な場面での問い合わせに対応する力を持っています。これにより、利用者とクライアント企業に対して利便性と安心感を提供しています。

また、新規サービス開発が続くモビリティ業界では、ビジネススタートアップが依然として多く存在します。Mobilish もサービス設計から関与する機会が増えており、提供価値の高度化を加速させています。



## Mobilish の主な実績 (全て 2024 年 12 月時点)

- ・ クライアントから受託するサービス会員数が累計で 131.5 万人 (2021 年 6 月以降)
- ・ 同サービス会員の月間利用回数 約 31 万回
- ・ 同サービス会員からの月間問い合わせ件数 約 3 万 5 千件
- ・ アルコールチェック代行業務の点呼対応数 累計点呼数 65 万件 (2023 年 10 月以降)

## Mobilish の特長

Mobilish は、モビリティサービスの普及と利用者の多様なニーズに応えるため、以下の特長を持っています。



### 専用のセンター

業界大手企業、自動車メーカー等、多くのモビリティサービスの運用経験とノウハウが集約されたセンターです。



### 24時間365日対応

24時間365日対応だから、緊急性の高いお客様からの問合せに対しても、即時対応が可能です。



### シェアードによる低コスト運用

他のモビリティ業務のオペレーターをシェアードで配置し、低コスト運用が可能です。兼務先も類似サービスのため、品質は低下しません。



### 高齢者対応のノウハウ

TMJでは2011年から「超高齢社会におけるコンタクトセンターのあり方」の研究を続けており、高齢者の聴こえ方、話し方の工夫などのノウハウを蓄積しています。

## 今後の展望

今後も TMJ はカスタマーサポートを通じてモビリティサービスの進化を支え、世の中の快適・便利を実現する移動の新たな形をクライアント企業と共に創造していきます。モビリティ業界の変化に柔軟に対応し、常に最新のサービスを提供することで、利用者の顧客経験を高めると共に、より多くの人々の快適な移動体験がスムーズに提供できるよう進化を続けてまいります。

## ■ 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。

※モビリティ関連事業者向け情報サイト「Mobilish」を更新中。ぜひ、ご覧ください。

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