

2025年3月17日

株式会社 TMJ

## TMJP、サイボウズ社「グローバルカスタマーセンター マニラ拠点」の運営を2025年3月より開始

「kintone」の海外販売網拡大に向けグローバル窓口を構築

「チームワークあふれる社会を創る」を世界に広げるチームの一員として、ユーザーサポートを実施へ

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、サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：青野慶久、以下サイボウズ社）の「グローバルカスタマーセンター マニラ拠点」の業務を受託、2025年3月17日より業務を開始したことをお知らせします。



### ■「グローバルカスタマーセンター マニラ拠点」開設の背景

サイボウズ社が提供する「kintone」は 37,000 社以上（2025年1月末時点）が導入する業務のシステム化や効率化をノーコードで実現できるクラウドサービスです。

日本国内のみならず海外への拡販も進み、中華圏で 1,400 社、東南アジアで 1,290 社（いずれも 2024年12月末時点）が導入するなど、APAC 市場での実績を伸長させています。一方で海外大手企業との競争を勝ち抜くために、新規拡販に加えて kintone 導入企業がフルに機能を使いこなし、高い効果と満足度を実感いただくためのサービス体制を構築する必要がありました。

サイボウズ社では長きにわたり kintone を愛用いただくために、問い合わせ回答にとどまらない対応実現を目標に掲げています。その実現に向け、カスタマーの実現したい事のヒアリングと先読みしたアドバイスが出来るコンシェルジュ対応を目指し、この度 TMJP へ「グローバルカスタマーセンター マニラ拠点」の委託を行うことになりました。

TMJP は日本企業を母体とする強みを生かした「おもてなし文化を背景とする運営品質」、フィリピンマニラの立地を生かした「英語対応/テクニカルサポートの両スキルを安定的に確保できる環境」、日本とフィリピンの 2 拠点体制を構築できる「柔軟な運用体制と BCP」を大きな提供価値として、サイボウズ社の「グローバルカスタマーセンター マニラ拠点」の構築を実施。詳細な運用設計から OJT/平行運用を経て、2025年3月17日より本稼働を行うこととなりました。

今後は、カスタマーの期待を超えるサービスのみならず、思わず「WOW!」と声があがるような感動体験を提供し、カスタマーの心を掴む「Win Customers' Hearts」をサポートセンターの理念に掲げ、サイボウズ社・TMJP・TMJ が三位一体となってサービス展開を目指します。

## ■ 業務習得にとどまらず、サイボウズ社の文化・理念理解で事業貢献を目指す

2025年3月の本稼働に向け、2024年11月以降、OJT研修および平行運用を実施。TMJPで行った業務設計の調整を行うほか、既存のサイボウズ社国内カスタマーセンターにて実際にTMJPスタッフが一定期間の業務経験を積むプログラムを行いました。業務の習得にとどまらず、サイボウズ社のパーパス「チームワークあふれる社会を創る」を体現するために大事にすべきこと、カスタマーへの感動体験提供への思いなどをフィリピンの現地スタッフも実地にて学習。サイボウズ社既存センターの「パーパスを体現する姿」をTMJPでも再現するべく、積極的なコミュニケーションを図り、文化・理念の理解を進めました。



サイボウズ社既存センターを見学した際の様子。サイボウズ社ご担当者、TMJPスタッフと記念撮影

## ■ 今後の展望

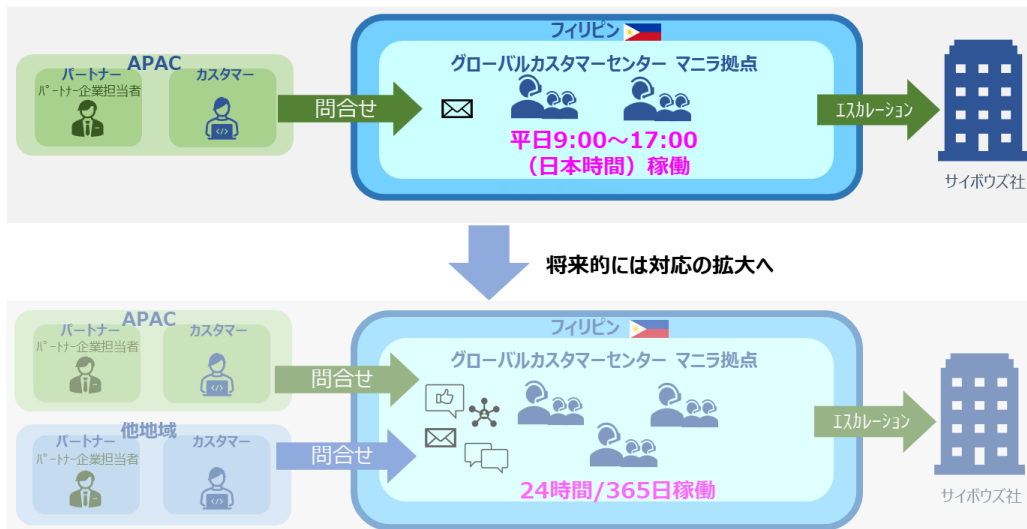
サイボウズ社「グローバルカスタマーセンター マニラ拠点」では大きく3つのステップで高度化を目指します。

まずSTEP1ではAPACにおける導入カスタマー向けにメールでの問い合わせ対応・サポートを実施し、運用基盤の確立と安定運用を実現させます。

続けてSTEP2でメールに加え、ほかのチャネルも導入。蓄えたナレッジ集約によりオペレーターの即時回答を実現。カスタマーの利便性をさらに向上させます。

最後にSTEP3で24時間365日対応環境とし、サポート対象エリアをAPAC以外にも拡大。加えて世界に展開する販売パートナーの問い合わせサポートも行うことを目指します。

これらに加え、APACにおけるkintoneユーザーの利用率向上を目指し、サイボウズ社と様々な取り組みを協働していきたいと考えています。



サイボウズ社「グローバルカスタマーセンター マニラ拠点における展望についての概要図

### ■サイボウズ株式会社について

1997年に創業し、「チームワークあふれる社会を創る」という理念のもと、チームワークを支える「kintone」「サイボウズ Office」「Garoon」「メールワイズ」の4製品のソフトウェア事業を展開し、2011年にクラウド事業を開始。中国、ベトナム、アメリカ、オーストラリア、台湾、マレーシア、タイにも拠点を設立し、ユーザーは世界へ拡大しています。

#### ■kintoneとは

東証プライム上場企業の44%を含む、37,000社以上が利用しているサイボウズのノーコード・ローコードツール。ITの知識がなくても自社の業務に合わせたアプリを作成でき、日々変化する業務にあわせた改良も簡単に素早くできます。主な機能として「データベース+ワークフロー+コミュニケーション」の特性があり、顧客管理、出張申請、業務日報など幅広い用途で活用できるため、現場主導の継続的な業務改善を実現します。

製品サイト：<https://kintone.cybozu.co.jp/>

### ■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。

### ■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。

