

2025 年 10 月 10 日

株式会社 TMJ

TMJ、日本コンタクトセンター協会 「カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」において 認定を取得

従業員の安心と顧客とのより良い関係構築を両立する取り組みを推進

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、一般社団法人日本コンタクトセンター協会（以下、CCAJ）が 2025 年 10 月 1 日より開始した「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」において、カスタマーハラスメント対策推進企業として認定を受けました。



■ 認定制度の概要

本制度は、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策に積極的に取り組む企業を業界団体として公式に認定する、日本初の取り組みです。

認定対象は CCAJ 会員企業であり、カスハラ対策ガイドラインに則った対応の実施、責任者の選任、方針の策定・公開、相談窓口の設置、迅速な対応、報告体制、アンケート協力、受委託関係での対策、改善要求への対応など、9 項目の誓約を満たすことが条件となっています。

認定企業には「認定マーク」が付与され、公式サイトでの掲出や相談対応の支援が行われるほか、勉強会や調査結果の共有などの活動も予定されています。

■ TMJ におけるカスハラ対策への取り組み

TMJ では認定取得に先立ち、カスハラへの対策を継続的に推進してきました。

2024 年 8 月にはコンタクトセンター運営の立場から蓄積した知見を体系化し、「カスタマーハラスメント対策研修」の提供を開始。多くの企業からの要望に応え、外部企業向けの研修提供に加え、自社内でも同様の研修を実施しています。研修ではカスハラの定義や対応例、企業としての方針整備など、実務に直結する内容を網羅し、従業員の対応力向上と心理的安全性の確保を図っています。

参考：カスハラとクレームの違いを理解し、カスハラの判断基準と対策の必要性を学ぶ「カスタマーハラスメント対策研修」の提供を開始

https://www.tmj.jp/news/service/20240802_26564/



さらに、2025 年 9 月には「お客様応対方針」および「カスタマーハラスメント対応方針」を策定・公開しました。これらの方針では、従業員保護の観点だけでなく、丁寧かつ真摯な顧客応対の実践を対とすることで、顧客との信頼関係を築くための具体的な方針を示しています。

「お客様応対方針」では、安全・安心の最優先、品質の追求、迅速で適切なサービス提供、労働環境の整備の 4 つのテーマを軸に、対話接点のプロフェッショナルとしての責任を果たす姿勢を示しています。「カスタマーハラスメント対応方針」では、従業員の心身の健康や人権を守るため、毅然とした対応を基本とし、未然防止策や教育・研修、外部機関との連携体制の整備などを明記しています。

参考：TMJ、「お客様応対方針」および「カスタマーハラスメント対応方針」を策定・公開
https://www.tmj.jp/news/20250910_30868/

■今後の展望

TMJ は、従業員一人ひとりが安心して働ける職場環境の実現に向け、顧客との連携を図ると共に、教育体制の充実やメンタルケアの強化に取り組んでまいります。また、AI をはじめとした技術などを活用した顧客の利便性向上を進めるとともに、カスハラを発生させない顧客応対の実践を今後も目指していきます。

<株式会社 TMJ 会社概要> （ <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。

【報道関係者の問い合わせ窓口】

株式会社 TMJ 広報担当：泉・松本

TEL：03-6758-2016 MAIL：pr@tmj.jp