

2025年10月8日

株式会社 TMJ

2025年度 日本品質奨励賞において『TQM 実践賞』を受賞

～顧客体験と運営効率の両立を実現する革新的な取り組みが評価～

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、一般財団法人日本科学技術連盟（以下、日科技連）が主催する「2025年度 日本品質奨励賞」において、『TQM 実践賞』を受賞しました。

TMJとしては2008年の「品質革新賞」受賞以来、今回が2度目の受賞となります。



■日本品質奨励賞の概要

「日本品質奨励賞」は、日科技連が創立 50 周年を記念して 2000 年に創設した品質賞で「TQM 奨励賞」と「TQM 実践賞」で構成されています。「TQM 実践賞」は、創設当初の精神を引き継ぎつつ、2024 年度に従来の「品質革新賞」を見直して新設された賞です。主に中小・中堅規模の組織を対象に、TQM 活動の要素を活用した成果が現れ始めている取り組みを積極的に評価・奨励し、さらなる成長を促すことを目的としています。

詳細：<https://www.juse.or.jp/jqa/>

■受賞チームの概要

チーム：東日本事業本部東日本第3事業部第3センター

活動内容：クライアントと協働し、多チャネルでのカスタマーサポートを展開。顧客離反防止とコスト最適化を目的に、ジャーニーマップによる痛点の可視化、VOC 分析、オムニチャネル連動の施策を実施。成果として NPS※約 20pt 向上、電話比率 50%削減を達成。今後は生成 AI 活用や従業員満足向上を通じ、顧客体験・従業員体験の両面でエクセレントサービスを目指していく。

選考理由（事務局からのコメント）

『データ解析を駆使した複数顧客接点における NPS の継続的向上』というテーマは、急速に変化するビジネス環境に対応し、CX（顧客体験）向上を目的としたデータ分析と改善提案に向けた組織能力強化であり、革新的で挑戦的な取り組みである。さらに、特定の導入先にとどまらず他社への展開が進み、NPS 改善に向けた仕組みとプロセスが構築されていることから、再現性の高さも確認されている。その結果、エンドユーザーの満足度向上とクライアントのコスト削減を同時に実現し、有効性の高い成果を挙げた点が高く評価された。今後は、データ活用の高度化により、TQM 活動の独自性が一層発展することが期待される。



※ NPS : ネットプロモータースコア、他者への推奨度により顧客ロイヤルティを測る指標

■ TMJ の改善に向けた継続的な取り組み

TMJ では、企業文化として根付く「小さな改善」活動を通じて、業務品質と提供価値の向上を目指す人材育成を推進しています。

この活動は、製造業の QC サークルをサービス業向けにアレンジした小集団による改善活動です。この活動を通じて、クライアント企業への提供価値の向上を目指し、現場力や問題解決力を磨いています。2006 年の活動開始以来、延べ 12,000 人以上が参加し、2,500 件を超えるテーマに取り組んできました。今後も事業への貢献に加え、社会課題の解決を通じて、ミッションに掲げる「誰もが暮らしやすい社会」の実現を目指してまいります。

■ 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。

【報道関係者のお問い合わせ窓口】

株式会社 TMJ 担当：泉・松本

TEL : 03-6758-2016 FAX : 03-5389-5893 MAIL : pr@tmj.jp