

2025 年 11 月 10 日

株式会社 TMJ

TMJ、LINE WORKS 株式会社とウェビナーを共催 「電話対応で変わる店舗運営」

～AI と人のハイブリッドで「作業を止めない」「顧客を待たせない」仕組みづくり～

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、LINE WORKS 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：島岡 岳史）と共催で、ウェビナー「電話対応で変わる店舗運営～AI と人のハイブリッドで『作業を止めない』『顧客を待たせない』仕組みづくり～」を開催します。

12/4 (木) 13:00

電話対応で変わる店舗運営

AIと人のハイブリットで
「作業を止めない」「顧客を待たせない」仕組みづくり



LINE WORKS株式会社
プロダクト営業本部 本部長
村上 正人



株式会社TMJ
営業本部
リードフォース営業部 開発課
阿部 岳大

2025.12.4 (木) / 13:00 - 13:45 参加無料・オンライン開催

■ウェビナー概要

多くの店舗や事務所では、本来の業務を中断させる電話対応がスタッフの大きな負担となり、生産性の低下や人件費の増大といった課題を抱えています。また、人手不足が深刻化する中で、電話がつながりにくい、待たされるといった状況は顧客体験の低下にも直結しています。

本ウェビナーでは、これらの課題に対し、AI と BPO を組み合わせた新しい解決策「店舗集約」を提案します。AI が得意な定型的な問い合わせは自動化し、複雑な内容や感情的なケアが必要な対応は人のオペレーターが担うハイブリッドな体制によって、店舗スタッフを電話対応から解放し、コア業務への集中と顧客満足度の向上を両立させる仕組みを、具体的な事例を交えてご紹介します。

■ウェビナー詳細

名称 : 電話対応で変わる店舗運営
～AI と人のハイブリッドで「作業を止めない」「顧客を待たせない」仕組みづくり～
開催日時 : 2025 年 12 月 4 日(木) 13:00～13:45
申込締切 : 2025 年 12 月 4 日(木) 12:00



- 形態 : オンライン(YouTube)
参加 : 無料 (事前登録制)
対象 : 総務部門の担当者、店舗運営者など
主催 : LINE WORKS 株式会社 × 株式会社 TMJ の共催
申込 : https://s.tmj.jp/EV-20251204-LINEWORKSxTMJ_01-LP-RegistrationPage.html

■本ウェビナーのポイント

店舗が抱える電話対応の課題を構造化

- ・業務中断による生産性の低下や、見えない人件費(コスト)の問題を解説します。
- ・人手不足に起因する顧客体験の低下リスクと、電話が減らない理由を分析します。

AI と BPO による解決策「店舗集約」の全体像

- ・LINE WORKS 株式会社の AI 電話サービス「LINE WORKS AiCall」と TMJ の BPO を組み合わせたハイブリッドな電話対応の仕組みをご紹介します。
- ・AI が得意なこと(営業時間案内、忘れ物受付など)と、人が対応すべきこと(クレーム対応、複雑な相談など)を明確に整理します。

導入事例と具体的な活用方法

- ・実際に本ソリューションを導入した小売店の事例をもとに、AI で大幅に電話を削減した効果をご紹介します。

■登壇者

LINE WORKS 株式会社
プロダクト営業本部 本部長
村上 正人



株式会社 TMJ
営業本部 リードフォース営業部 開発課
阿部 岳大



■株式会社 TMJ について

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おります。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。



※ 本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。

【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