

2026年3月24日

株式会社 TMJ

## TMJP、早稲田大学アカデミックソリューションの 「留学生受入支援ソリューション」強化を多言語 BPO で支援

～増加する留学生対応の事務業務を受託し、3月中旬より運用開始～

株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅）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、株式会社早稲田大学アカデミックソリューション（本社：東京都新宿区、代表取締役：神馬 豊彦、以下 WAS）が提供する「留学生受入支援ソリューション」の業務強化に向け、留学生対応に関わる事務業務を受託し、2026年3月中旬より業務を開始します。



### ■背景：「留学生 40 万人時代」に向けて増加する留学生、複雑化する大学の事務負担

日本の大学が国際化を進めるなか、留学生の受入規模は近年さらに拡大し続けています。さらに、文部科学省が2023年に発表した「未来を創造する若者の留学促進イニシアティブ（J-MIRAI）」では、2033年までに留学生受入数を40万人に引き上げる意欲的な目標が掲げられています。

留学生の増加に伴い、その事務業務も増加しています。渡日前後の各種手続きや生活情報の整備、書類不備の確認、多言語でのコミュニケーションなど、受入に伴う業務は年々増加、かつ複雑化しており、大学職員の負担は高まりを見せています。特に春・秋の渡日ピーク期には、問い合わせ量と事務作業が集中し、限られた人員での安定運用が課題となっていました。留学生の増加が続く中、教育・研究支援の質を維持しながら、専門性を要する事務領域をどう効率化するかは、多くの大学が抱える共通テーマとなっています。

こうした状況を踏まえ、長年にわたり留学生受入支援に携わってきた WAS では、さらなる業務負担の平準化と、受入体制の強化に向けた外部パートナーの活用が有効であると判断し、今回の取り組みに至りました。

### ■提携の概要：WAS の知見 × TMJP の多言語 BPO で支援体制を強化

TMJP は、多言語対応力と大学事務にも応用可能な高品質な運用設計力をご評価いただき、WAS より留学生受入支援に関わる一部事務業務の委託パートナーとして選定されました。

今回 TMJP が担う業務は、WAS が長年培ってきた大学特有の事務ノウハウを踏まえながら、留学生対応をより効率的かつ安定的に行うための実行領域を担当するものです。具体的には以下のとおりです。



- 留学生提出書類などの不備チェック
- 留学生からの各種問い合わせ対応（主に英語）
- 春季・秋季の留学生増加期を中心とした業務負荷の集中的サポート
- TMJ グループの BPO 知見を活かした業務最適化の提案

これにより、WAS は繁忙期でも安定した支援体制を維持でき、大学教職員は教育・研究活動や学生支援といった本質的な業務により注力できる環境を整えることが可能となります。

#### ■ TMJP が選定された理由

TMJP は以下の強みを大きな提供価値とし、今回の選定にあたって高く評価されました。

- マニラ有数のビジネス拠点であるボニファシオ・グローバル・シティ（BGC）の立地を生かした「優秀な多言語人材」
- 日本語と英語のいずれでも委託先とのコミュニケーションを柔軟に切り替え可能、日本側担当者との連携や運用調整がスムーズ
- TMJ グループの BPO 知見を活かした業務最適化の提案
- 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」

これらの提供価値を背景に、WAS の留学生受入支援ソリューションの強化を多角的にサポートしてまいります。

#### ■ 今後の展望

TMJP は今後、WAS との連携を通じて、留学生が日本で安心して学びを始められるためのサポート体制強化を支援するとともに、大学事務の業務効率化と国際化推進に貢献してまいります。

#### ■ 株式会社早稲田大学アカデミックソリューションについて (<https://www.w-as.jp>)

早稲田大学 100%出資のグループ会社として、大学の教育・研究・運営を強力にサポートする専門家集団です。語学教育、社会人教育、大学事務運営支援など、大学経営のパートナーとして多様なソリューションを提供しています。

#### ■ 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。



【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 E-mail : pr@tmj.jp