

2026 年 9 月 24 日

株式会社 TMJ

管理者育成を体系化する「TMJ ビジネス認定制度」に 新たな認定コース『トレーナー認定』を追加

属人的な運営から再現性ある品質へ
人材育成を通じてコンタクトセンターの品質向上を推進

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、2026 年 4 月より本格運用している社内人材育成制度「TMJ ビジネス認定制度」において、新たな認定コース「トレーナー認定」を追加し、2026 年 9 月 24 日より募集を開始します。

TMJ ビジネス認定制度は、コンタクトセンター運営に必要な知識・スキルを体系化し、管理者育成の標準化を目指す取り組みです。TMJ では、人材育成を競争優位性の源泉と位置付け、個人の経験に依存しない再現性の高い運営体制の構築を推進しています。今回のトレーナー認定追加を通じて、現場の教育・育成力をさらに強化し、管理者育成の標準化による運用品質向上と、コンタクトセンター業界全体のレベルアップに貢献します。

TMJ、管理者育成を体系化する
「TMJ ビジネス認定制度」に
新たな認定コース
『トレーナー認定』を追加



■ TMJ ビジネス認定制度とは

TMJ では、これまでも TMJ ユニバーシティを中心に、コンタクトセンター運営やマネジメントに関する多様な研修プログラムを開発・提供し、人材育成を推進してきました。また、その知見を活かし、クライアント企業向けの研修や人材育成支援を行うなど、人材育成を事業基盤の一つとして強化してきました。



一方で、コンタクトセンター運営を取り巻く環境が高度化・複雑化する中、従来の研修やOJTだけでは、受講者一人ひとりの知識・スキルの習得状況や成長を客観的に把握することが難しくなっています。また、学習成果を可視化し、次の成長につなげる仕組みの重要性も高まっていました。

こうした背景から当社では、コンタクトセンター運営を担う管理者の専門性向上と運用品質のさらなる安定化を目的に、「TMJ ビジネス認定制度」を2026年4月より本格運用しています。本認定制度は2025年度に延べ420名が参加したトライアル運用を基に、制度設計や認定内容の検証を重ねながら、本運用に向けた改善を進めてきました。

■ 育成とスキル可視化を両立する仕組み

TMJ ビジネス認定制度は、当社で働く管理者に求められる知識・スキルを体系化し、研修・OJTによる学習機会の提供と認定によるスキル可視化を組み合わせた仕組みです。業務運営に必要な知識を共通基盤として習得するとともに、自身の現在地や強み・課題を客観的に把握できるようにすることで、自律的な成長と運用品質の向上を支援しています。

また本制度は、従業員一人ひとりの成長を支援するだけでなく、TMJ 全体の人材力向上を通じて、クライアントへ安定した品質と改善力を提供するための重要な経営基盤として位置付けています。人材育成を通じて企業競争力を高めることで、当社ならではの付加価値創出を実現していきます。

■ 現在展開している認定コース

TMJ ビジネス認定制度では、2026年9月現在、センター管理業務の遂行に必要な基礎知識を中心に以下の認定コースを展開しています。

TMJ ビジネスフレームワーク認定

SV や LSV が業務課題を論理的かつ体系的に整理・解決し、業務品質や生産性向上につなげるために必要なビジネスフレームワークの理解度を測定します。

TMJ 労務知識認定

時間管理や契約管理などの労務管理の基本に加え、ハラスメント防止を含む職場運営上必要な知識の理解度を測定します。

TMJ 法務知識認定（労働者派遣法・職業安定法）

偽装請負や二重派遣など、TMJ 事業に関わる法令リスクを回避するための基礎知識の理解度を測定します。

TMJ 法務知識認定（著作権法）

著作権の基礎知識や侵害リスクなど、業務遂行に必要な法務知識の理解度を測定します。

TMJ BPR 認定（基礎）

業務改革（BPR）の基本プロセス理解、フレームワーク活用力、課題分析力を通じて、改善活動を推進するための基礎能力を測定します。



■新たに追加する「トレーナー認定」について

今回追加するトレーナー認定は、当社の業務研修や現場育成を担うトレーナーの育成を目的とした認定制度です。コンタクトセンター業界では人材流動化が進み、短期間で高品質な育成を実現できるトレーナーの重要性がこれまで以上に高まっています。

こうした背景を踏まえ、当社では過去に運営していたトレーナー認定制度を TMJ ビジネス認定制度へ統合するとともに内容を刷新しました。主にオペレーターの教育・育成を担う人材を対象とし、現場における教育品質の向上と育成力の標準化を図ることで、現場主導で TMJ 品質を支える教育体制の構築を推進します。

トレーナー認定では、「わかりやすく伝える力」「受講者が学びやすい場をつくる力」「現場成果につながる研修設計力」「育成ノウハウの展開力」などを段階的に習得できる育成体系を整備しています。将来的には高度な講師スキルや教育設計力を習得する上位認定へと発展させる計画です。

TMJ が目指すのは、単なる研修講師の育成ではありません。認定取得者が各現場で育成をリードすることで、教育品質の標準化と継続的な品質向上につなげていきます。

トレーナー認定の初回募集開始は 2026 年 9 月 24 日を予定しています。

■今後の展望

TMJ ビジネス認定制度は、現在のセンター運営に必要な基礎知識領域に加え、今後は運用改善提案、クライアント提案、応対品質、組織マネジメントなどへ対象領域を順次拡大していく予定です。変化する事業環境に応じて認定体系を継続的に進化させ、人材育成基盤のさらなる強化を図ります。

TMJ では、人材育成を競争優位性の源泉となる経営基盤と位置付けています。安定した運用品質を提供し続けるためには、個人の経験や属人的なノウハウに依存するのではなく、組織として知識やスキルを蓄積し、継続的に実践できる仕組みが不可欠です。

今後も TMJ は、TMJ ビジネス認定制度の拡充を通じて人材育成力を高めるとともに、TMJ が掲げる高品質なコンタクトセンター運営の実現を推進します。人材育成力そのものを企業価値として磨き続けることで、クライアントへの提供価値向上とコンタクトセンター業界全体のレベルアップに貢献してまいります。

■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。

【報道関係者の問い合わせ窓口】

株式会社 TMJ 広報担当：泉

TEL：03-6758-2016 MAIL：pr@tmj.jp