

2026 年 10 月 13 日

株式会社 TMJ

TMJ、第一生命保険株式会社における BPO サービス活用事例を公開

生涯設計デザイナーがお客さま対応に専念できる環境づくりを、BPO の専門性で支援

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、第一生命保険株式会社（以下、第一生命）における BPO サービス活用事例を本日公開しました。

本事例では、第一生命が掲げる「お客さま第一主義」の実現に向けて、全国の生涯設計デザイナーを支える営業支援業務において、TMJ がどのように業務品質の維持・向上と安定運営を支援しているかをご紹介します。

（導入事例ページ：https://www.tmj.jp/case/case_33547/）



■導入の背景

第一生命において、生涯設計デザイナーはお客さま一人ひとりに寄り添いながら、保険のご提案やアフターフォローを行う重要な役割を担っています。こうした活動を支えるためには、契約手続きや商品制度に関する照会へ迅速かつ正確に対応できる運営体制が欠かせません。

「お客さま第一主義」の実践に向け、営業現場から寄せられる多様な照会に対して、安定した品質とスピードで応えられる体制整備を進めてきました。一方で、照会内容は新契約、収納保全、保険金・給付金など多岐にわたり、高度な専門知識と正確な判断が求められることから、知識や対応方法の標準化が重要な課題となっていました。また、照会対応を集約することで、営業現場から寄せられる問い合わせを分析し、業務改善や運営高度化につなげることも期待されていました。



こうした背景から、生涯設計デザイナーが本来業務により専念できる環境づくりを目的として、営業支援業務に TMJ の BPO サービスを活用しています。業務を安定的に運営する力と、継続的な改善を推進する力を兼ね備えている点も、TMJ を活用する理由の一つです。

■品質向上と業務変革を支える運営体制

第一生命が営業支援業務の委託先に求めているのは、業務を安定的に運営する力に加え、継続的な品質向上や改善を推進できる体制でした。営業現場から寄せられる照会には高度な専門知識と正確な判断が求められるため、変化する業務環境にも柔軟に対応できる運営基盤が必要とされていました。

TMJ は、金融・保険業界における豊富な BPO 実績をもとに、教育、人材育成、品質管理、ナレッジ整備などを通じて業務運営を支援しています。また、現場で得られた知見をもとに改善提案を行い、業務効率化や品質向上に向けた取り組みを継続的に推進しています。

第一生命からは、業務を安定的に運営する「運営を守る力」に加え、業務改善や変革を推進する「業務を変える力」についても評価いただいています。

■お客さま第一主義を支える営業支援業務

TMJ は現在、全国の生涯設計デザイナーから寄せられる保険契約の手続きや取扱いに関する照会対応業務の一部を担当しています。対象業務は新契約、収納保全、保険金・給付金など多岐にわたり、高い専門性と正確性が求められます。

応対にあたっては、単に照会へ回答するだけでなく、営業現場の状況やその先のお客さま対応までを見据えながら支援を実施しています。また、研修やナレッジ整備、品質管理を通じて、安定した業務品質の維持・向上に継続して取り組んでいます。

こうした活動により、生涯設計デザイナーが必要な情報を迅速かつ的確に取得できる環境づくりを支援しています。確認業務に費やす時間の削減や相談しやすい運営体制の構築を通じて、お客さまへのご提案やアフターフォローへのさらなる専念に貢献しています。

■ご担当者の声

「TMJ には、単に決められた業務を正確に行うだけでなく、照会の背景や営業現場の状況まで踏まえた提案をいただいています。私たちが求めている以上のことを先回りして考え、一緒により良い運営をつくっていける存在だと感じています」（廻間様）

「当初は業務の背景や考え方をどのように共有していくか苦労もありましたが、日々の応対確認やフォローを通じて、『お客さま第一主義』を運営へ丁寧に浸透いただいています。同じ目線で営業現場を支えていただけることに大きな信頼を感じています」（武田様）



第一生命保険株式会社
ビジネスプロセス企画部 スマートセンター
スマートセンター長 廻間 亜美 様



第一生命保険株式会社
ビジネスプロセス企画部 スマートセンター
アシスタントマネジャー 武田 靖恵 様

(詳細は導入事例ページをご覧ください：https://www.tmj.jp/case/case_33547/)

■金融・保険業界における TMJ の BPO サービス

TMJ は 30 年以上にわたり、金融・保険業界をはじめとする幅広い業界で BPO サービスを提供してきました。

特に生命保険業界においては、高度な専門知識が求められる契約関連業務や営業支援業務など、多様な業務運営を支援しています。業務設計から運営、人材育成、品質管理、継続的改善までを一体的に提供し、クライアント企業が事業活動に集中できる環境づくりを支援しています。

TMJ は今後も、セコムグループの一員として培ってきた信頼性と、金融・保険領域で蓄積した専門性を活かし、企業の事業成長とお客さま価値向上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生かし、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生かし、クライアントビジネスの成功をサポートしています。

【報道関係者のお問い合わせ窓口】

株式会社 TMJ 担当：経営企画課（広報担当）

TEL：03-6758-2016 E-mail：pr@tmj.jp