

2023年4月20日

株式会社 TMJ

コールセンター就業者向け YouTube 大学「CC ユニバーシティ」へ  
弊社研修内容をベースとした講座を新たに無償提供  
～自社教育機関のノウハウ提供で、業界全体のリスキング・付加価値化に貢献～

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、プライムフォース株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：澤田哲理）が運営するコールセンター就業者向け YouTube 大学「CC ユニバーシティ」へ、弊社の研修内容をベースとした2つの講座を提供しました。当講座は2023年4月より公開され、TMJの講座提供は2022年10月に続き2回目となります。

TMJでは、人材育成・研修の専門機関「TMJ ユニバーシティ」を有し、スタッフを対象に100講座以上の個別研修プログラムを提供。「with your style」のビジョンを掲げるTMJだからこそ、本取り組みを通して、多くの人が自己成長に挑戦できる環境作りを実現して参ります。

#### 講座概要① 「カスタマーサポートのCX戦略（全3回）」

講座概要 : 顧客接点の全体を俯瞰するマネージャーを対象に、CX（顧客体験）戦略を進める際の勘所を解説。顧客目線でデザインがされているか、CXプロジェクトの推進で止まりがちなポイントなどをわかりやすく説明します。



講座 URL : <https://youtube.com/playlist?list=PLGOg7yB6Goy80L9xsriD15BFgSBvvVQlm>

#### 講座概要② VOC活動はじめての一步（全5回）

講座概要 : 顧客接点の最前線に立つSV（管理者）を対象に、日々センターに集まるVOC（顧客の声）をいかに会社に伝え、有効活用を促すか。そのためのプロセスやサービスそのものを改善するための考え方など事例を踏まえ解説します。



講座 URL : <https://youtube.com/playlist?list=PLGOg7yB6Goy89i1D3m8dy6gZ9tY1DnAjH>



## CCユニバーシティとは ( <https://cc-university.jp/> )

コールセンターで働く人のための YouTube 大学。いつでも、どこでも、なんどでも、利用者が見たい講座を受講可能。すぐに役立つ知識とスキルを業界のトップ講師が伝授、新しいジョブへの備えを自身で行えることが特長。

YouTube チャンネル <https://www.youtube.com/@ccyoutube940>

## 運営会社概要

マネジメントと IT システムの最新トレンドを組み合わせたコールセンター・コンサルティング会社。長い経験と科学的なマネジメント手法を駆使して、組織アセスメント、マネジメントの体系化、資格制度構築、人材育成など、他社に類を見ないスキルをワンストップで提供するプロフェッショナル集団。

会社名 : プライムフォース株式会社

所在地 : 東京都港区六本木 2-2-6 福吉町ビル 6F

代表者 : 澤田 哲理

設立 : 2019 年 2 月

URL : <https://primeforce.co.jp/>

## TMJ ユニバーシティとは ( <https://www.tmj.jp/bpm-service/training/> )

人材育成・研修の専門機関として、コールセンター、バックオフィスセンターで働くスタッフを対象に、100 講座を超える研修プログラムを展開。研修プログラムの構築から社内への浸透・定着に至るまで、現場と教育部門が一体となり進める育成強化の取り組みについて、外部からも多くの評価をいただいています。

また、2011 年より「外部のコールセンター向け研修の企画開発および実施」において ISO9001:2008 を取得。世界標準の品質マネジメントシステムを構築・維持することによりクライアントのニーズに応える高品質な研修サービスを実現しています。

## ■株式会社 TMJ について

### <業務改善ノート> ( <https://www.tmj.jp/column/> )

BPO 業界における豊富な顧客対応実績から生まれたコミュニケーションのノウハウや効率化のポイントなど、仕事の改善に役立つさまざまな情報をお届けします。

### <株式会社 TMJ 会社概要> ( <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。