

2023年10月5日

株式会社 TMJ

「コンタクトセンター・アワード 2023」 オペレーション部門で最優秀賞を受賞

TMJ、ベネッセ・Hmcomm と共同で音声認識技術を活用した取り組みを発表
コンタクトセンターのコスト効率と CX 向上の事例として高く評価

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、コンタクトセンターの相互研鑽と地位向上を趣旨とする「コンタクトセンター・アワード 2023」において、オペレーション部門の最優秀賞を受賞しました。TMJ、株式会社ベネッセコーポレーション、株式会社 Hmcomm と共同で進めたコスト効率化と CX（顧客体験価値）向上に向けた取り組みが高く評価され、2020 年以来、7 回目の最優秀賞受賞となりました。



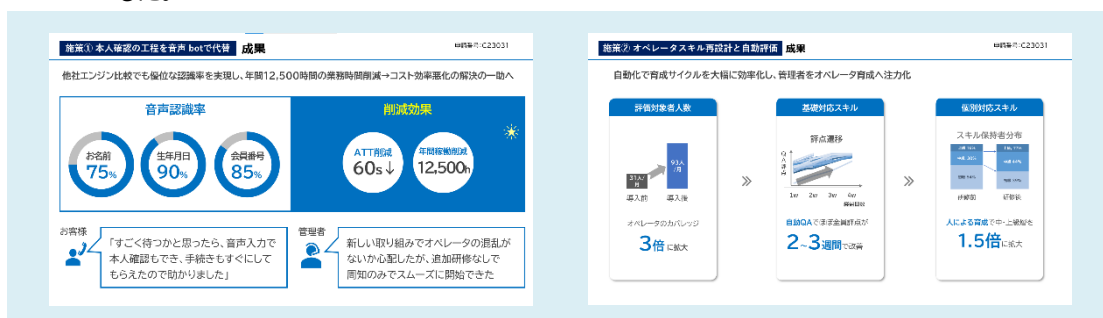
右写真：受賞の様子 株式会社ベネッセコーポレーション コンタクトセンター開発部 田中隆悟氏（中央）、TMJ ベネッセ事業本部 若林剛（右）

■「オペレーション部門 最優秀賞」受賞概要

発表テーマ：お客様のエフォートレスとコスト効率化を同時実現！

音声認識活用 現時点での最適解と今後の可能性

活動内容：学びの多様化と有人窓口の高難度化を受け 1 件あたりの通話時間が伸長。加えて繁忙時期の育成時間不足による応対品質担保の課題解決に向け、音声認識技術を用いた事例を発表。通話時間短縮に向けた音声 bot の活用と、品質担保に向けたオペレータースキルの再設計と自動評価の仕組み化を、どのようにチューニングしながら進めたかを具体的に披露。CX 向上とコスト最適化への先進事例として、音声認識技術の現時点での最適解と今後の可能性を示した。



■「コンタクセンター・アワード」とは

「コンタクトセンター・アワード」は、コンタクトセンターの現場における業務改善の取り組みや個人の専門性を相互に称えあい、知識・経験を共有すること、さらには、受賞社資料の閲覧、参加者の交流、取り組みの発表などを通じて、より実践に即した活動を知ることを中心に開催されています。本年度は9月26日、両国KFCホール（東京・墨田区）で最終審査発表会および表彰/授与式が開催されました。

主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部

共催：イー・パートナーズ有限会社

詳細：<https://www.cc-award.com>

■「エフォートレス」なCX実現に向けたTMJの取り組み

一連の購買体験を通じて得られるCX（顧客経験価値）を高め、自社ファン化を目指すためのキーワードとして「エフォートレス※1」があげられます。検索、比較、申込、利用、問い合わせなどの各工程において顧客のストレスを最小限とし、快適に利用や手続きができる環境提供に向け、コンタクトセンターでは先回りして顧客の不安や不満を取り除き、顧客接点を最適化する動きが求められています。

TMJでは多くの受託実績を踏まえ、顧客接点の最適化実現をサポートしてきました※2。正確な現状課題の把握からナレッジ整備、技術導入、分析サイクルの設計や運用までをワンストップで行うサービスに一定の評価をいただく中、昨今では革新的技術として注目される生成AIを新たに領域として加え、「次世代コンタクトセンタープロジェクト※3」として更なるCX向上を目指しています。

TMJは、今回受賞した「音声認識技術」を含め、最新技術による自動化と人によるコミュニケーションの融和を今後もいち早く進めていきます。顧客にとってのエフォートレス実現と、社会変化を見据えたコンタクトセンターの次世代化をけん引してまいります。

※1 業務改善ノート「エフォートレス」な体験とは？意味やコンタクトセンターで重要視される理由」

https://www.tmj.jp/column/column_11662/

※2 CXを実現する次世代型コンタクトセンターサービスの紹介

<https://www.tmj.jp/cx-callcenter/>

※3 TMJ、ベネッセ・Hmcommと共同で、生成AIを活用した「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」を開始

https://www.tmj.jp/news/20230616_22500/



TMJが掲げる「CX実現に向けたロードマップ」イメージ



■ 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。