

2023年12月7日

株式会社 TMJ

『CX デザインコンサルティング・AI 導入支援サービス』に
新たに LLM の導入を行う伴走型支援サービスを提供開始
～実業務で培った生成 AI を活用するノウハウを汎用化し、いち早く提供～

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、代表取締役社長執行役員：丸山 英毅、以下 TMJ）は、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株式会社ベネッセコーポレーション（以下、ベネッセ業務）から受託する業務において 2023 年 6 月より行っています。そのプロジェクトで培ったノウハウを汎用化し、新たに LLM（大規模言語モデル）導入を行う伴走型支援サービスを開発しました。既存の『CX デザインコンサルティング・AI 導入支援サービス』に加える形で、2023 年 12 月 7 日より提供を開始いたします。



URL : <https://www.tmj.jp/ai-cc/>

■提供開始の背景

カスタマーサービス・コンタクトセンターの統括部門は、CX 向上やカスタマーロイヤルティ最大化をゴールとし、チャネルの最適化やサービスプロセスの効率化を成果とする取り組みを推進しています。その取り組みの中で、生成 AI・LLM は効果的なテクノロジーとして、その活用を目的とする業務調査や検証するプロジェクト活動が各社で行われています。

一方で、プロジェクトマネジャーは計画・実行する上で、以下のような課題を抱えています。

【課題例】

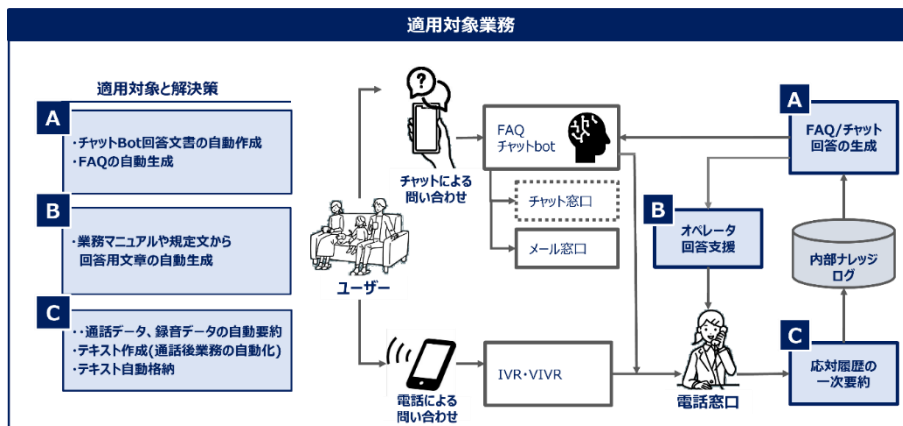
- ・精緻な目標や計画のアウトプット化よりも、AI 活用評価の着手～実行を優先したい
- ・PoC フェーズや業務適用フェーズは、細かいタスク・スケジュール管理・実行が必要
- ・現場の問題解決・意見は尊重しつつ、全社的なビジネスインパクト、業務インパクトに繋がる計画としたい
- ・連携する部門・メンバーが多く、特に現場部門の腹落ち、落とし込みが必要
- ・プロジェクトマネージャー・メンバーが通常業務と兼務して進めるため工数不足である
- ・製品導入の技術面の課題解決の経験はあるが、アセスメント(ROI) の知識、経験が少ない

当社は既存のサービスに加え、ベネッセ業務との「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」を通じて上記の問題を解決できるスキルを習得し、ノウハウを構築しました。今回のサービスにおいて、アセスメント・業務適用検証・業務運用支援のフェーズごとに実施項目と体制を構築し、LLMの導入を行う伴走型の支援を実施します。

■ サービス概要・特徴

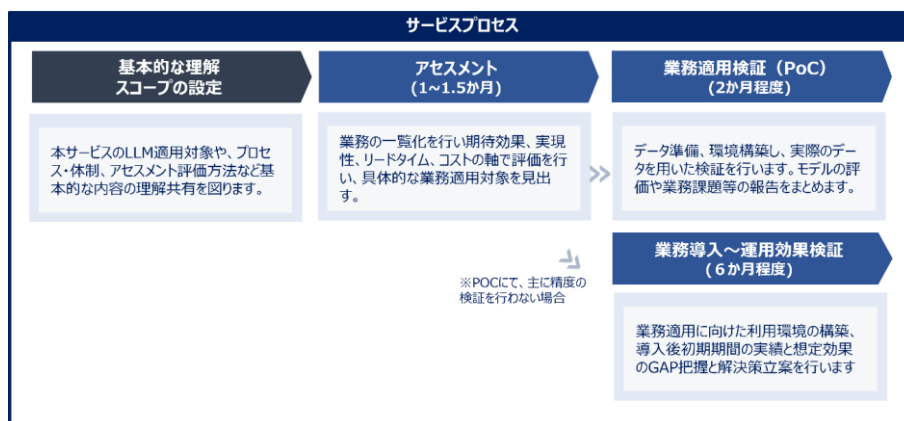
・ 業務適用対象

「文書生成（FAQ 作成）」「文書生成（オペレーター回答・メール）」「文章要約（対応履歴）」の3つを適用対象とします。



・ サービスのプロセス

LLMの基本的な理解とスコープの設定を経て、アセスメント、業務適用検証（POC）、業務導入運用支援の3フェーズでプロジェクトを進めます。



・ 主な特長

1. フェーズ毎の問題に対して最適な支援が可能
2. 業務分析と計画立案・推進管理のスキル保有人材による伴走型支援
3. TMJと複数のAI開発・導入支援パートナー企業による体制構築

■今後の取り組みについて

今後5～10社に事例共有をした上でアセスメントを行い、業務適用検証（POC）、業務運用支援フェーズに移行する可能性を調査してまいります。また、2023年12月には本サービスと関連した情報提供や取り組みを予定しています。

1. コンタクトセンターにおけるプロンプト集

TMJの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する「業務改善ノート」・専門家コラムコーナーにてChatGPTの効果的なプロンプトを作成する方法を解説、提供いたします。

日時：2023年12月7日（木）～

入手方法：当社HPの専用ページよりダウンロードください。

https://www.tmj.jp/column/column_24151/

2. ウェビナー開催



顧客接点を重視する全ての方、必見！

AI・ChatGPT活用をとことん考えるウェビナー

コールセンターに携わる人向けのChatGPT関連Q&A

2023.12.13（水）
14:00～15:00 オンライン開催

TMJ
伊藤 浩
営業戦略本部 営業推進部
カスタマーリクセス推進課

エーアイスクエア
金澤 光雄 氏
営業部
ジェネラルマネージャー

Chat GPT

AI・ChatGPT活用をとことん考えるウェビナー コールセンターに携わる人向けのChatGPT関連Q&A コールセンター業務の効率化に焦点を当て、生成AIの活用法や注意点をQ&A形式でご紹介いたします。ご興味のあるコンタクトセンター組織ご担当者様、業務関係者様はぜひご参加ください。

日時：2023年12月13日（水）14:00～15:00

形式：オンライン

参加方法：下記URLから事前にお申し込みください。

https://s.tmj.jp/EV-20231129-AI2_01-LP-RegistrationPage.html

■次世代型コンタクトセンタープロジェクトについて

TMJは、株式会社ベネッセホールディングスと国立研究開発法人産業技術総合研究所発のベンチャーのHmcomm株式会社と共同で、生成AIを活用した次世代型コンタクトセンターの設立に向け、2023年6月より共同プロジェクト※1を開始しました。「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」の一環として、2023年9月に開始した実証実験※2では、株式会社エーアイ



スクエアと共同で、オペレーター支援の一環として生成 AI による通話後の文章生成の自動化と、顧客応対時のマニュアル検索の利便性向上に向けて取り組んでいます。また、2023 年 11 月に開始した実証実験※3 では、株式会社 AI Shift と共同で顧客接点における利便性向上とオペレーターの通話後業務の負荷軽減に向けて取り組みを行い、コンタクトセンター運営の効率化に向けて検証を行っています。

※1 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/

※2 TMJ、エーアイスクエアと共同で コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の実証実験を開始

https://www.tmj.jp/news/information/20230927_23449/

※3 TMJ、AI Shift と共同でコンタクトセンターにおける生成 AI 活用の実証実験を開始

https://www.tmj.jp/news/information/20231107_24163/

■株式会社 TMJ について

<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。

・CX デザインコンサルティング (<https://www.tmj.jp/bpm-service/cx/>)

カスタマーエクスペリエンス (CX) の向上を実現するための現状分析を行い、施策検討から実行計画まで立案します。また、コンサルティング支援にとどまらず、BPO サービスで培った実績・ノウハウを最大限に活用し、施策の実装とその定着までをワンストップでご提供します。

・AI 導入支援サービス (<https://www.tmj.jp/bpm-service/ai/>)

高度な機械学習アルゴリズムに基づき、最先端の音声認識や自然言語解析、データマイニング技術を組み合わせて、AI (人工知能) 導入からその後のオペレーションまで総合的に支援します。

<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。

CX 向上、生成 AI・LLM 活用のコラムも随時行います。