

2023年9月25日

株式会社 TMJ

ウェルビー株式会社主催 「第4回九州中国四国就労フォーラム」に登壇 ～自社の障害者雇用の取り組みを発表～

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、ウェルビー株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：大田 誠）が主催した「第4回九州中国四国就労フォーラム」にて、自社障害者雇用の取り組み事例を講演しました。

「九州・中国・四国就労フォーラム」は、ソーシャルインクルージョンをテーマに、障害者雇用の未来の紹介と、医療・企業の立場から情報提供を目的に、今回で4回目の開催となりました。

当社は、企業における事例として登壇し、自社の障害者雇用の課題や対策、職域開発やダイバーシティ・イクイティ・インクルージョン（以下、DEI）に向けた取り組みを紹介しました。

■ 発表内容

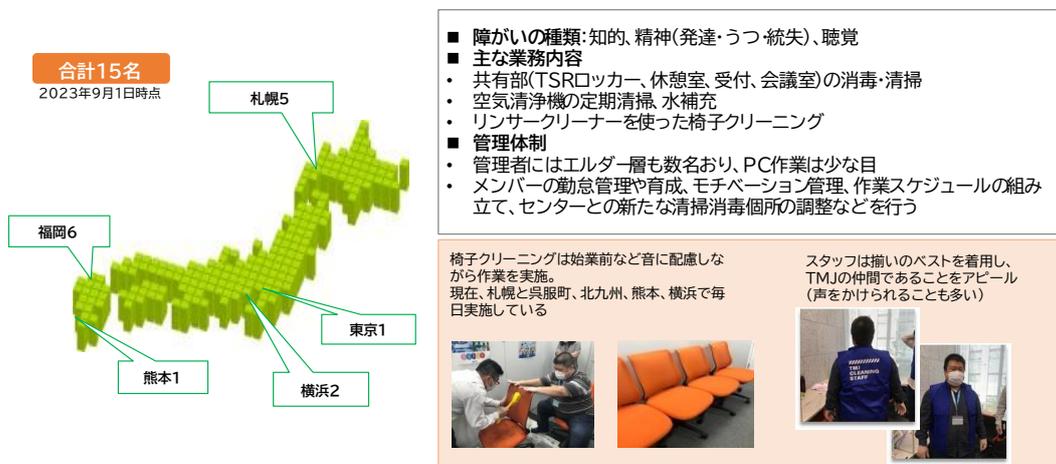
当社は障害者雇用の促進にあたり、自社本業である BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）業務の職場で障害を持つ方々が活躍できるよう、職域開発を進めています。そのため、特定子会社をあえて設けず、障害の有無を問わずに多様な人材が融合するよう、業務の平準化や細分化を行ってきました。講演では、想いを同じくする企業の一助となるよう、良かった点と新たな課題など、取り組み内容を詳細に紹介しました。

【発表スライド】 ※一部抜粋

【職域開発の取り組み】清掃センター



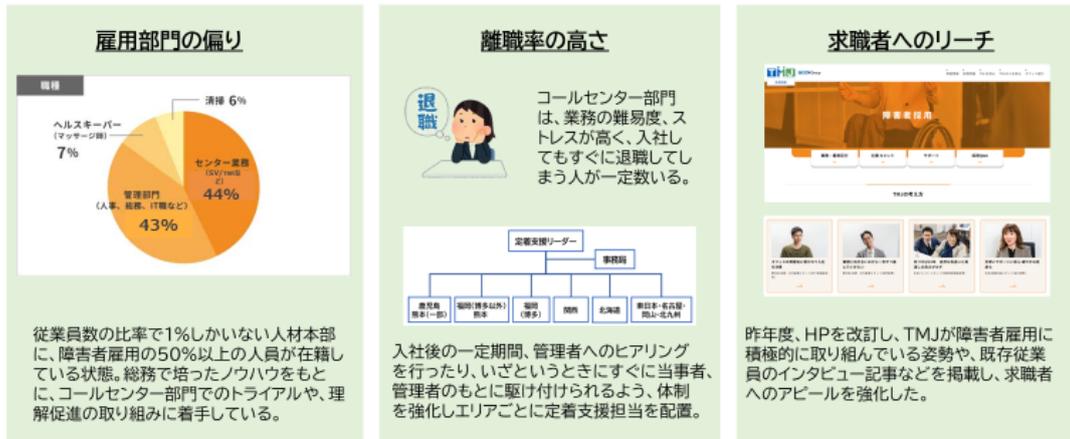
大規模拠点を中心に消毒・清掃専任スタッフを配置、コロナ5類移行を機に椅子クリーニングを拡大中



© 2023 TMJ Inc.

職域開発の一例：清掃センタースタッフを全国に配置

法定雇用率達成に向けて職域開発を優先してきた段階から、次のステップに向かう取り組みに着手



© 2023 TMJ Inc.

課題の共有：取り組みの中で見えた課題と打ち手を紹介

雇用増に向けたトライアルの実施

プロジェクトを発足し、全国3つのコールセンターとともに障害者雇用トライアルに着手。

経験豊富な総務課員が管理者としてセンターに入り、研修マテリアルの見直しやケア、育成の課題抽出を行う

従業員数の82%を占めるコールセンター部門での障害者採用トライアル

- 目的
障害者がコールセンター部門で働くためにどんな支援が必要か明らかにし、来年度以降の組織や仕組みの整備につなげる
- ゴール
すべての部門で障害者とともに働くことが当たり前の環境を作る(真のDEI実現)
- 取り組み(例)
 - ・ 業務範囲を狭める
 - ・ 特性に合わせてマニュアルを工夫する
 - ・ 専任の管理者が横について業務指導する
 - ・ 定着支援担当が定期的に面談などを実施しケアする
 - ・ 受け入れ先コールセンターの管理者向けに障害者雇用研修を実施する

© 2023 TMJ Inc.

新たな取り組み：更なる融合を目指したトライアル施策を紹介

TMJ は法定雇用率の達成はもちろん、真の DEI 実現に向けた職場環境を目指すと共に、働くことに障害をもつ方々が活躍できるよう、地域や各企業と連携した様々な取り組みを進めてまいります。

■ イベント概要

- タイトル : 第4回九州中国四国就労フォーラム
『hand in hand』ソーシャルインクルージョン〜「私たちが創る就労の未来」〜
- 主催 : ウェルビー株式会社
- 日時 : 2023年9月8日(金) 13:00~17:00
- 会場 : メイン会場 (福岡国際会議場・TKP 広島本通駅前カンファレンスセンター)
その他、サテライト会場 10箇所、オンライン視聴



詳細は以下 URL よりご確認ください。

<https://www.welbe.co.jp/info/tag/hakata>

■株式会社 TMJ について

<障害者採用ページ> (https://www.tmj.jp/staff/entry_diversity/)

障害者雇用における TMJ の考え方や、サポート体制、就業者の声などを紹介しています。



<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。

<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。