

News Release

2013 年 2 月 14 日

株式会社 TMJ

**コールセンターの大量発信設備と専門のデータ運用チームを組み合わせた
クラウド型アウトバウンドのシェアサービスを開始**

株式会社 TMJ(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:林 純一、以下 TMJ ※)は、2008 年より開始しているコールセンター設備クラウド型提供サービスに、アウトバウンド機能を追加したサービスの提供を開始いたしました。

※2012年7月1日付で株式会社テレマーケティングジャパンから株式会社TMJに社名変更

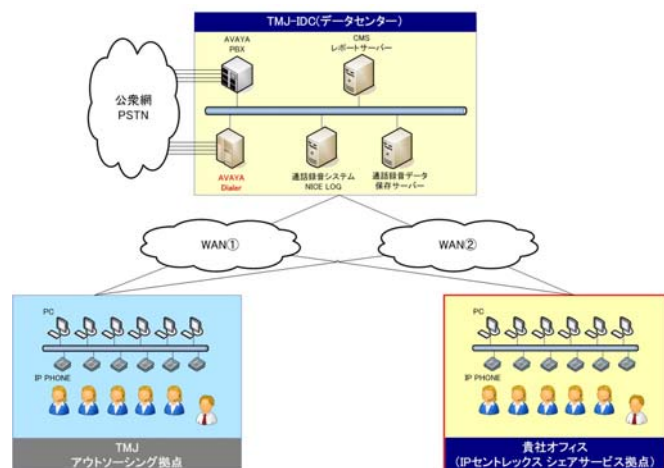
TMJのクラウド型アウトバウンドシェアサービスは、単なる設備の提供だけではなく、高度なアウトバウンドのスキルを持つ運用管理チームとあわせて提供を行います。アウトバウンド運用は、単純に発信をするだけでは望ましい結果を得ることができません。発信戦略に基づいてアウトバウンド専用の設備を利用し、専門知識を持つスタッフがデータ運用を行うことで、高い効率と成果を得ることができます。さらに、クラウド型サービスを利用することで、設備投資を大幅に抑えることが可能となります。

■ クラウド型アウトバウンドシェアサービスの特長

TMJ のデータセンターに設置されている世界シェア No.1 の AVAYA 社製ダイヤラーシステム(以下、ダイヤラー※1)を WAN 回線経由で利用拠点(利用者オフィス)より接続利用します。1 席より 240 席(近日中に 430 席まで拡張予定)まで拡大可能なシステムキャパシティを保有しているため、クライアントの要望や業務要件に応じた柔軟な構成が可能です。

発信モードは、①プレビュー方式(顧客情報を確認後、手動発信)、②プログレッシブ方式(オペレータが空き次第、自動発信)、③プレディクティブ方式(オペレータの稼働状況予測を行い自動発信)の 3 種類に対応しております。特にプレディクティブ方式では、プレビュー方式と比較して 2 倍以上の発信効率向上が可能になります。

クラウド型アウトバウンドシェアサービスにおいては、設備提供のみではなくダイヤラーを使いこなすための運用管理チーム(※2)を組み合わせて提供することが最大



(図)クラウド型アウトバウンドシェアサービス イメージ

の特長です。TMJの熟練したアウトバウンドの運用ノウハウを活用し、単に専用設備を利用するだけでは難しい高い業務効率とパフォーマンスを実現することができます。

※1 ダイアラー: 自動発信システム

※2 運用管理チームの主な運用管理内容

- ・ セグメントに基づいた発信のタイミング管理や、担当オペレータ割り当て等の運用管理
- ・ 発信結果や対応履歴の記録・管理を行うリスト管理
- ・ KPIの達成状況や進捗状況の管理、レポート

■ クラウド型アウトバウンドシェアサービスを活用するメリット

- ・ 自社内に安価にコールセンターを設置可能(※3)
- ・ 構築後のコールセンターの移転や統合、拠点数やブース数の増減にも柔軟な対応が可能
- ・ BCPなどのリスク対策として活用可能
- ・ リコールなど短期間の大量発信に対応可能
- ・ 業務の繁閑差を利用して販促の発信が可能
- ・ インバウンドとアウトバウンドをブレンドして生産性向上が可能

※3 クラウド型のシステムを利用することで、専用サーバー、ダイアラーなど数千万円の設備投資の初期費用を大幅に削減することができます。

■ クラウド型アウトバウンドシェアサービス導入の背景

TMJでは、2006年に業界に先駆けてインターネットデータセンターを設置し、インバウンドのシェアサービスを提供してまいりました。TMJのインターネットデータセンターに設置されたPBX(電話交換機)、ロガー(通話録音システム)、CMS(コールマネジメントシステム)といったコールセンターに不可欠な専用設備をネットワーク経由で利用できるクラウド型のサービスは、提供開始以来、多くのクライアント企業にご利用いただいております。今回のアウトバウンドサービスの提供開始は、ご好評いただいているクラウド型シェアサービス『IPセントレックスシェアサービス』(インバウンド対応)に、新たに発信機能を追加したもので、顧客の獲得、購入促進などのマーケティング活動や、関係性の維持といったカスタマーケアなど、さまざまな業務にご活用いただけます。

<株式会社 TMJ 概要>

TMJは、ベネッセコーポレーション「進研ゼミ」のインハウスセンターが独立分社する形で1992年に設立された会社です。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ンタクトセンターの設計・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まいりました。また最近では、データエントリー、封入・封緘、帳票処理、総務・経理・人事などのバックオフィス業務受託や、中国・ASEAN地域での顧客サポートまで事業領域を拡大し、広範な領域において、クライアント事業の競争力となるサービスを提供しています。

- ・設立 : 1992 年 4 月
- ・本社所在地 : 東京都新宿区西新宿 7-20-1
- ・代表者 : 代表取締役社長 林 純一
- ・資本金 : 300 百万円(株式会社ベネッセホールディングス 60%、丸紅株式会社 40%出資)
- ・拠点 : 東京、札幌、仙台、名古屋、大阪、岡山、北九州、福岡、熊本、鹿児島、上海(中国)
- ・事業内容 : コンタクトセンターの調査・設計、運営、および、コンタクトセンターの運営に関する人材開発、派遣、教育・研修、前後工程の BPO 業務。企業内の人事系、総務系、経理系業務など、バックオフィス業務の受託・運営。
- ・ホームページ URL : <http://www.tmj.jp/>

■マスコミからのお問い合わせ

総務室 川崎・近藤 [pr@tmj.jp]

TEL:03-6758-2016 FAX:03-5389-5843