

株式会社 TMJ、JCSI(日本版顧客満足指数)の販売パートナー契約を締結 JCSI を活用したデータ分析サービスも提供開始

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、サービス産業生産性協議会(代表幹事:秋草 直之・富士通(株) 相談役)とJCSI(日本版顧客満足指数)の販売パートナー契約を締結しました。

また、JCSIの結果をもとに、顧客満足度に影響を与える要因などの分析・CS向上の改善提案を行うサービスの提供も利用推進パートナーの協力を得て開始しております。

■JCSIとは

JCSIとは、海外に比べて低いと言われる日本のサービス産業の生産性向上を目的に、サービス産業生産性協議会が2009年より実施しているもので、32業界392社もの企業を共通の指標(モノサシ)で測定する日本最大規模の顧客満足度調査です。購買行動に共通する顧客の心の動きをモデル化し、6つの指標で顧客満足の構造を把握できる指数を提供します。

【JCSIにおける6つの指標】

- (1)「顧客期待」:企業・ブランドへの期待
- (2)「知覚品質」:全体的な品質評価
- (3)「知覚価値」:コスト・パフォーマンス
- (4)「顧客満足」:総合的な満足度
- (5)「推奨意向」:他者への推奨意向
- (6)「ロイヤルティ」:将来の再利用意向

■データ分析サービスの概要

TMJでは、JCSIの結果データを活用してさまざまなバリエーションの分析サービスを利用推進パートナーの協力を得て提供いたします。

たとえば、上記の6つの指標の中で、特に顧客満足度に大きな影響を与える「知覚品質」の構成要素を細かく分析し、CS向上のために「何を強化すべきか」という改善ポイントを提示したり、特定の企業の評価を業界平均やベンチマーク企業と相対比較し、強みや弱みを明らかにします。

また、JCSIの結果データに新たにデータを追加し、コールセンターなどの顧客接点におけるパフォーマンスが「ロイヤルティ形成」や「クチコミ醸成」に与える影響を定量化し、CSの観点から顧客接点の改善提案を行ったり、JCSIのデータに自社(クライアント企業)の顧客データを組み合わせ、競合へのスイッチングに対する強化策の立案・実行をサポートするなど、企業のニーズに合わせた多様な分析メニューを80万円よりご提供いたします。



■サービス産業生産性協議会について

平成 18 年 7 月、財政・経済一体改革会議において「経済成長戦略」が策定され、産学官によるサービス産業生産性協議会の発足が決定されました。これを受け経済産業省に設置された「サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会」において、平成 19 年 4 月、協議会の基本構想がとりまとめられ、政府の成長力加速プログラムにもその内容が盛り込まれました。そして平成 19 年 5 月、サービス産業をはじめ製造業、大学関係者、関係省庁など幅広い関係者の参加のもと、社会経済生産性本部(現:日本生産性本部)に「サービス産業生産性協議会」が設立されました。

■TMJについて

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)
- ・国内拠点 : 東京、札幌、仙台、名古屋、大阪、岡山、北九州、福岡、熊本、鹿児島
- ・海外拠点 : 上海(中国現地子会社)
- ・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/>

■本件に関するお問い合わせ先

総務課 広報 G 佐藤 [pr@tmj.jp]

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