

2013 年8月 22 日

株式会社 TMJ

## 『顧客満足とコスト削減につながる書類の最適設計とは？』

～書きやすい申込書は運用コストが安い！～

### 9/10(火) 東京・新宿で無料ビジネスセミナーを開催

ベネッセ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:林 純一、以下TMJ)は、9月10日(火)に、東京・新宿のTMJ本社において『顧客満足とコスト削減につながる書類の最適設計とは？～書きやすい申込書は運用コストが安い！～』をテーマに、無料のビジネスセミナーを開催いたします。



TMJ ビジネスセミナー

コンタクトセンター・事務企画・  
マーケティング部門責任者必見!!

# 顧客満足とコスト削減につながる 書類の最適設計とは？

～書きやすい申込書は運用コストが安い！～

日時 2013 年 9 月 10 日 (火) 会場 新宿・TMJ本社 参加料 無料

#### ➤ その書類、本当に理解されていますか？

近年、お客様への説明義務の範囲が広がる中で、お客様視点での情報設計が当然のように求められています。どの企業もお客様に情報を伝えるために、パンフレット・Web・DM・申込書・説明書など様々な書類を用意していますが、その情報は果たして適切に伝わっているのでしょうか。「一方的に情報を大量に詰め込んでいるだけで何も伝わっていない」「わかりにくいから結局電話してしまう」。そんな書類になってはいないでしょうか？

パンフレットや帳票を「見やすく、わかりやすく、伝わりやすく」改善することは、顧客満足度の向上はもとより、顧客接点でおこる不備や手間を解消でき、コスト削減につながります。本セミナーでは、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)より佐々木氏をお招きし、「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」を追求したUCDに基づく表現とその効果についてご説明いただくと共に、顧客接点とバックオフィスの総合的業務設計でコミュニケーションを最適化する改善手法を、TMJ代表取締役社長 林よりご紹介いたします。

こんな方に  
オススメ

【業界】生損保・銀行・証券・カード・製造・小売・通信販売

【対象】コンタクトセンター部門・事務企画部門・マーケティング部門  
の責任者の方



## ➤ ビジネスセミナー概要

### ■ テーマ

『顧客満足とコスト削減につながる書類の最適設計とは？』

～書きやすい申込書は運用コストが安い！～

### ■ 日 時

2013 年 9 月 10 日(火) 14:30～16:50(受付開始 14:00～)

### ■ 会 場

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-20-1 住友不動産西新宿ビル 20F  
株式会社 TMJ 本社研修室

### ■ 定員

50 名(定員を超えた場合、抽選となります)

### ■ 参加費

無料(要事前予約)

### ■ プログラム

#### Session1

『「わかりやすさ」はコスト削減と売上拡大に貢献する』

～ユニバーサル コミュニケーション デザイン(UCD)の効果を検証～

一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会  
研究開発部 佐々木 星児 氏

コミュニケーションデザインの問題を発見する UCDA の独自技術と、改善によりもたらされる効果を、事例を交えて解説します。

なぜ UCD が必要なのか / UCD が、コスト削減と売上拡大に貢献

問題点を発見する技術「DC9ヒューリスティック評価法」

#### Session2

『高顧客満足・低コスト運営を実現する業務設計のポイント』

株式会社 TMJ 代表取締役社長 林 純一

コンタクトセンターや事務処理における業務プロセスやコミュニケーションの改善ポイントを具体例を交えて紹介します。

帳票設計から始まる効果的な処理プロセス / わかりやすい案内が導く効果的な顧客対応

### ■ お申込方法

TMJ のホームページ(<http://www.tmj.jp/seminar/index.html>)よりお申込ください。セミナー詳細情報を掲載しています。(申込〆切:9/5(木))

※ マスコミの皆様にはプレス席を別途ご用意いたします。広報まで問い合わせください。

※ 講演者・プログラムの一部に変更が生じる場合があります。

## ＜一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会概要＞ (<http://www.ucda.jp/>)

ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会（UCDA）は、企業・団体と生活者の間で行われる情報コミュニケーションの伝達効率を高める研究を行い、双方の利益に貢献することを目指す一般社団法人です。

### 【ミッション】

- 1) 企業・団体が生活者へ提供するコミュニケーションの問題点を発見して、「見やすく、わかりやすく、伝わりやすく」改善します。
- 2) 産業・学術・生活者の重層的な議論により、客観的な「わかりやすさの基準」を確立します。
- 3) 企業・生活者の関係性を向上し、双方の利益に貢献します。

### 【活動内容】

#### ①研究・開発活動

UCD の評価指標の研究・開発/UCD に関するソフトウェアなどの研究・開発/情報のユーザビリティ評価/顧客要求のリサーチおよび UCD に関する情報収集および情報提供

#### ②広報・社会活動

UCD に関する講演会・シンポジウム・セミナーの実施/UCDA アワードの開催/会報・出版物の発行

#### ③広報・社会活動認証・認定活動

デザインプロセスおよび成果物の認証/プロデューサー、デザイナー、評価員の育成・認定

#### ④業務推進活動

コミュニケーション改善のコンサルティング業務/デザインおよびマネジメントシステムの設計/UCD 実現のためのコンテンツ開発/UCD に関するソフトウェアの販売/産学連携による共同開発

## ＜株式会社 TMJ 概要＞ (<http://www.tmj.jp/>)

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。

2012 年 7 月には、設立 20 周年を機に社名を「株式会社 TMJ」に変更。2013 年 8 月 バイリンガル IT アウトソーサーの BiOS 社を子会社化。コンタクトセンター事業に加え、バックオフィスを含む BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）領域へと事業を拡大しています。

- ・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、佐賀、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。

### ■マスコミからのお問い合わせ

総務課広報 G 佐藤 [[pr@tmj.jp](mailto:pr@tmj.jp)]

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

### ■セミナーのお申し込み、内容に関するお問い合わせ

TMJ イベント事務局 TEL:0120-777-500