

2015 年 6 月 22 日

株式会社 TMJ

コールセンターの“つながらない”“つたわらない”を一発解決 (株)メディア4uとの協業による「SMS コンタクトサービス」の提供開始

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:丸山 英毅、以下、TMJ)は、株式会社メディア4u(以下、メディア4u)が提供する SMS コンタクトサービス(以下、SMS)を代理店として販売開始、あわせてTMJのコールセンター、バックオフィス業務受託の経験より、オペレーションを活用した SMS ソリューションを提供します。



＜電話がつながらないイライラを解消＞

SMS で直接 Web の FAQ ページをご案内することで、繋がらないうという不満解消と、集中するセンターへの入電削減を同時に解決できます



＜説明がわかりづらいイライラを解消＞

テクニカルサポートなどで、口頭での説明が難しいシチュエーションでも図や写真を直接送ることで理解促進がはかれます

SMS は到達率 90%以上と開封率も高く、受信する時間や場所を選ばず情報をお伝えするツールとして、電話、メール以上の可能性を秘めており、その活用領域は拡大しています。

今回 TMJ ではメディア4uと提携し、2015 年 6 月より同社商品の販売を開始。コールセンターにおける「つながらない」「つたわらない」を解決するソリューションを展開します。

＜SMS の活用例＞

＜効率化＞

- ・難しい説明を SMS で WEB と連携
- ・SMS をつかって、アウトバウンドをインバウンドに切り替え
- ・工事、大型商品の納品等の日程を事前に SMS でご連絡することでロスを削減
- ・見積もりを SMS で連絡することで、後続業務のリードタイムを大幅に短縮

＜顧客接点強化＞

- ・SMS+IVR で混雑時、時間外の電話も WEB に誘引
- ・混雑時に SMS でチャットへ誘引し接続率強化
- ・新商品、新サービスを SMS でご案内、売上げ拡大に期待

〈その他〉

- ・請求督促を SMS で連絡
- ・契約更新を事前に SMS でアプローチ

《SMS コンタクトサービスの特徴》

※価格は税別参考価格。環境、利用量により価格は変動します。

■ SMS-CONSOLE (ショートメッセージ送信サービス)

〈初期費用 10 万円～、月額使用料 15 円/通〉

SMS を送信(個別、一括)するベーシックなサービス。コールセンターオペレーションに組み込むことにより、不通顧客への機会損失を解消が期待できます。

■ Tele Force (ショートメール送信+IVR SOLUTION)

〈初期費用 5 万円～、月額費用 1 万円～、SMS 従量課金 15 円/通〉

SMS と IVR を組み合わせたサービス。IVR から SMS を直接送信、FAQ 等に誘導することで WEB 上での解決率を高めることが可能。コール削減や営業時間外の対応強化が期待できます。

TMJ では、多くのクライアントにその効果を実感いただけるよう、「TMJ ソリューション活用セミナー」を定期的に開催する予定です。

〈株式会社メディア4u 概要〉 (<http://www.media4u.co.jp/>)

メディア4u は、ネットの動画配信事業と広告事業を主に 2005 年に設立。その後、CRM 型のメール販促システムの開発販売、SMS(ショートメッセージ)送信サービスと事業開発・シフトを行なってきた。特に 2011 年より国内でも SMS が携帯キャリア間で相互通信できるようになったことを背景に、「国内における SMS の進化形」を創ることを目指し、CRM システム、IVR(自動応答音声)、ネット広告運用といったノウハウ・技術を組み合わせたソリューションを提供している。今後はコンタクトセンターや BPO サービスとの連携で、コンタクトポイントを括り直し、新しい CRM ソリューション開発に力を入れていく方針を打ち出している。

- ・設立 : 2005 年 11 月
- ・本社所在地 : 東京都中央区築地 3-17-9 興和日東ビル 9 階
- ・代表者 : 代表取締役 奥岡 征彦
- ・資本金 : 4,000 万円
- ・事業内容 : CRM(メール配信)システムの提供、SMS(ショートメッセージ)送信サービスの提供、インターネット広告代理事業、インターネットによる動画／音声／画像の配信サービス・ホスティング事業、各種ウェブアプリケーション開発、販売、各種電子機器、デバイスの販売
上記事業に付帯関連する企画制作業務など一切の業務

＜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。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 パイリンガル IT アウトソーサーの BIOS 社を子会社化。同年 11 月、フィリピンで日本企業向けの業務委託を請け負うガリバー・オフショア・アウトソーシング(株)、インドネシアで最大規模の民間 BPO 企業である PT Asia Outsourcing Services と業提携契約を締結。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る。

- ・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 丸山 英毅
- ・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。

■お問い合わせ

営業本部 営業管理部 広告宣伝課 泉 [pr@tmj.jp]

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