

2015 年 7 月 3 日

株式会社 TMJ

## 超高齢社会に適応し、「高齢者対応研修」を正式リリース 聴覚心理を専門とする(株)オトデザイナーズと共同開発

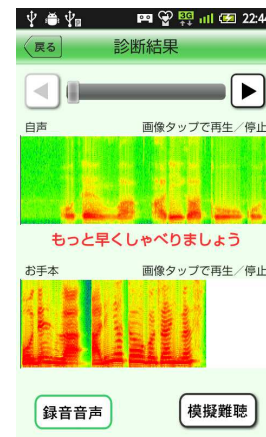
コールセンター・バックオフィス(事務処理センター)の構築・運営を行うベネッセグループの株式会社 TMJ(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:丸山 英毅、以下、TMJ)は、進む高齢化に適応するため、コールセンター向け高齢者対応研修の提供を正式に開始します。また、聴覚心理の専門家である株式会社オトデザイナーズ(以下、オトデザイナーズ)と共同開発したタブレットを使って高齢者の聞こえ方を体感できる『ジェロトーク』を研修フォローツールとしてオプション提供します。



高齢者対応研修の様子



タブレットで、加齢による聞こえの衰えを体感



日本の高齢化率は2013年時点で25.1%(平成26年版 高齢社会白書より)まで上昇しており、コールセンターにおいても、高齢のお客様との通話に対して、対応の改善を迫られてきています。TMJの顧客調査においても「対策を講じている」と回答した企業は30%程度に留まり、具体的な対応策を模索している段階です。

このような課題に対し、TMJは2011年から東京大学の産学ネットワーク「ジェロントロジー(老年学)」に参画すると共に、コールセンターにおける高齢者対応に関する研究を開始。高齢者の特性(加齢による変化)を踏まえた「対応方法」「人材育成」「品質管理方法」などの研究を進めてきました。さらに、2012年からは聴覚心理の専門家であるオトデザイナーズと「高齢者の聞こえ」に関する共同研究により、自分の声が「加齢により聞こえが衰えた高齢のお客様」にどのように聞こえるか模擬変換し、体感できるシミュレーションツール『ジェロトーク』を開発しました。

この度、TMJが独自に開発した従来の実践的研修を、これらの研究を通じて蓄積したノウハウ・研究成果を基に、高齢者対応に特化して研修プログラム化し、高齢のお客様の満足度向上を目指すコールセンター向けに、高齢者対応研修として正式に提供開始します。

## 《高齢者対応研修メニュー》

※価格は税別参考価格。受講人数、受講時間により価格は変動します

- **高齢者との円滑なコミュニケーション研修～加齢による聞こえの衰えの理解～**

**＜40万円～、10名以上推奨＞**

オトデザイナーズ代表取締役 坂本氏の講義による、耳・聞こえの構造理解や実体験を通じた高齢者との円滑なコミュニケーションを行うための基本を学ぶ研修

演習では、模擬音声シミュレーションツール『ジェロトーク』を用いて、受講者の方の話し方に関するワンポイントアドバイスも行います

### 【期待効果】

- ・高齢者の聞こえの仕組み・構造理解で、高齢のお客様とのコミュニケーションを改善
- ・模擬音声シミュレーションで高齢者の聞こえを体感し、高齢者対応の必要性を認識

- **高齢者対応スキル研修**

**＜60万円～、10名以上推奨＞**

コールセンタースタッフが日々の業務で実践できる高齢者対応スキルの基礎を習得。ケーススタディを元にした実践的な研修・演習

演習では、模擬音声シミュレーションツール『ジェロトーク』を用いて、受講者の方々に自身の声に加齢により聞こえが衰えた方にどのように聞こえるか体感いただきます

### 【期待効果】

- ・金融業界や通販業界におけるカスタマーサポート、受発注業務、メーカーや通信業でのテクニカルサポートなどの、顧客満足度向上

- **タブレット型模擬音声シミュレーションツール『ジェロトーク』【研修オプション】**

**＜(1ヶ月レンタル/台)5万円～＞**

自身の声を吹き込み、変換すると、模擬音声に変換し、加齢による聞こえの衰えを体感できるシミュレーション機能を搭載したタブレットツール

### 【期待効果】

- ・研修後のフォローとして利用し、対応マインド・スキルの定着

来たる超高齢社会に向け、TMJは今後もコールセンターにおける高齢者対応の研究を進めるとともに、研究成果を顧客に還元していきます。

### ＜株式会社オトデザイナーズ 概要＞ (<http://www.otodesigners.com/>)

「音と耳をキーワードに新たな価値を創造する」を企業理念とし、誰もが文化的に豊かに暮らせる社会を、音を通じて表現することを目標に設立されたベンチャー企業。聴覚心理学と技術経営学の専門家である坂本真一を代表とする。任天堂との共同開発 Wii ソフト「キキトリック」が販売されているほか、大手家電メーカー、産業技術総合研究所や大学等の研究機関における、音響心理、聴覚心理に関する商品開発、研究開発に数多く携わる。特に高齢者の聴覚心理、高齢者コミュニケーションの分野に強みを持ち、近年は、テレビ朝日、TBS、テレビ東京、NHK各局の番組の企画、監修および出演などが多数ある。

- ・設立 : 2006 年 2 月
- ・本社所在地 : 埼玉県和光市南 1-27-65
- ・代表者 : 代表取締役 坂本 真一  
九州大学産学連携センター 客員教授/光華女子大学健康科学部 客員教授
- ・資本金 : 1,200 万円
- ・事業内容 : 聴覚や音の技術を利用した商品開発および技術コンサルティング  
高齢顧客コミュニケーション講習  
聴覚心理に基づいた商品の音の分析とコンサルティング  
聴覚心理とオノマトペを用いたマーケティング

### ＜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 バイリンガル 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 と業務提携契約を締結。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](mailto:pr@tmj.jp) ]

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