

## 株式会社 TMJ、「コンタクトセンター・アワード 2015」において 部門/個人でダブル受賞

「最優秀ヘルプデスク/アウトソース部門賞」、  
「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」の同時受賞を達成

この度、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、コンタクトセンターにおける業務改善の取り組みを表彰する「コンタクトセンター・アワード 2015」にて、アウトソーサーならではの知恵と工夫で、運営能力の向上へ寄与した企業・センターへ贈られる「最優秀ヘルプデスク/アウトソース部門賞」を受賞。また同時に、お客様の期待に応える素晴らしいセンターを構築した個人へ贈られる「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」も受賞し、部門/個人でのダブル受賞を達成しました。



コンタクトセンター・  
アワード 2015  
Center of Excellence



### ■「コンタクトセンター・アワード」とは

コンタクトセンター・アワードは、コンタクトセンター（以下、CC）の現場における業務改善の取り組みや個人の専門性を相互に称えあい、知識・経験を共有すること、さらには、受賞社資料の閲覧、ワークショップや交流会での意見交換、申請内容の発表会、最終審査会、懇親会などの場を通じて、より実践に即した活動を知ることがを目的に開催されています。

本年度は、9月16日（水）にコクヨホール（東京・品川）にて最終審査発表会および表彰/授与式が開催されました。

主催：株式会社リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部

共催：イー・パートナーズ株式会社

後援：JBM コンサルタント

詳細：<http://www.cc-award.com/>

## ■「最優秀ヘルプデスク/アウトソース部門賞」受賞概要

活動テーマ：高齢者対応を科学する

～科学的アプローチで「CS と生産性の両立」を実現～

活動内容：ホスピタリティだけに頼らない「再現性のある対応」を目指し、科学的アプローチで高齢者対応を研究。老齢性の身体特徴の理解、ツール整備、研修での定着までの一連の活動を通じて、多くのセンターが抱える「顧客満足を高めながら、通話時間の短縮を実現したい」悩みを解決し、成果を出した取り組み。

## ■「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」受賞概要

表彰者：株式会社 TMJ 改善推進室 室長 野上 真裕

活動内容：製造業では一般的である QC (Quality Control) 活動を CC 業界に合わせて根付かせ、2006 年からの 10 年間で延べ約 1000 チームが参加する全社活動として定着させた。改善活動であがった問題解決ツールの汎用化など、水平展開できる仕組みまでを整備。高い品質と人材の成長を支える成果につなげた。

### <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ールセンターの設計・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。2015 年 8 月には中国上海、フィリピンマニラに 100%出資子会社を設立。バックオフィスを含む BPO 領域、グローバルビジネスサービスへの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、岐阜、大阪、岡山、北九州、福岡、佐賀、熊本、鹿児島、上海、マニラ、セブ、ジャカルタ
- ・事業内容：コールセンターの調査・設計、運営、および、コール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