

## リアルタイムコミュニケーションツール「Be-Talk」を独自開発 Web RTC 技術を活用し、コールセンター運営の効率化に向けて自社センターに導入

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、テキストメッセージャー、ビデオ会議、画面・音声をリアルタイムで共有できるコミュニケーションツール「Be-Talk」を独自開発。コールセンターでの課題を解決、運用ニーズへの活用を目的に、自社コールセンター内でトライアル利用を開始しました。

### ■ 高まるリアルタイムコミュニケーションのニーズと課題

テレワークなどのワークスタイルが多様化している中、働く環境を選ばない社内外コミュニケーションの実践に向けて、ビデオ会議やテキストメッセージャーなどを活用するシーンは広がりを見せています。全国に拠点を展開している TMJ でも同様のニーズの高まりを受け、拠点間でのコミュニケーションを中心に、市販のアプリインストール型コミュニケーションツールを活用してきました。しかしセキュリティの問題や、外部就労先での TMJ ネットワーク利用不可などの業務環境制限により、導入・利用が難しいケースが多くありました。そこで TMJ では、Web RTC 技術を活用したリアルタイムコミュニケーションツール「Be-Talk(以下、本サービス)」を開発、自社コールセンターで利用を開始しました。これにより、利用シーンに応じた柔軟なコミュニケーションができ、就労場所の制約から解放され、かつコストフリーの環境を整備しました。

また、本サービスは、昨年フィリピン・マニラに開設した TMJP BPO Services, Inc.が開発を担当。システム・ツール開発を内製化することで、ニーズに迅速に対応する開発環境を実現しています。

### ■ Be-Talkの機能と特徴

- ・ 「テキストメッセージャー」、「ビデオ会議」、「画面共有」、「音声通話」の 4 つのコミュニケーション手段を提供
- ・ 従業員番号でログインすることにより、安全性を担保
- ・ グループ/権限設定による私用会話の抑止が可能
- ・ アプリインストール不要、ブラウザベースで業務環境制限のない利用が可能
- ・ 専用サーバー利用によるセキュアなクラウド環境
- ・ ID 課金からの開放によるコストフリー化

本サービスのトライアル利用で得られた知見はサービス開発に反映し、クライアントニーズが高まる Web RTC 技術の活用に展開していく予定です。

TMJ は今後もテクノロジーの活用支援を推進し、クライアント事業の成功を実現していきます。

### ＜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 バイリンガル 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、大阪、岡山、北九州、福岡、佐賀、熊本、鹿児島、上海、マニラ、セブ
- ・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 営業支援部 広告宣伝課 広報チーム 泉 [[pr@tmj.jp](mailto:pr@tmj.jp)]  
TEL: 03-6758-2016 FAX: 03-5389-5843