

2017年6月16日

株式会社 TMJ

第10回 事務・販売・サービス〔含む医療・福祉〕部門 全日本選抜 QC サークル大会において、銀賞を受賞 ～コールセンター業界初の全日本選抜大会で2年連続の受賞～

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、QC サークル本部・(一財)日本科学技術連盟主催の「第10回 事務・販売・サービス〔含む医療・福祉〕部門 全日本選抜 QC サークル大会」に、九州支部代表として出場し、銀賞を受賞しました。

TMJ は、業界の枠を超えた外部大会への参画・評価を通じ、自社改善文化の研鑽に努めることで、自社クライアントへの提供価値と、業界全体の地位向上に今後も取り組んでいきます。



全日本選抜大会で2年連続受賞



チーム10年間の改善活動の軌跡を発表

■ 全日本選抜 QC サークル大会とは

全日本選抜 QC サークル大会は、全国の QC サークル各支部から推薦されたサークルが集い、優秀事例を発表し相互研鑽する場として1971年に創設された、歴史と栄誉ある大会です。第10回目となる本年度は、6月9日(金)に日経ホールにて開催され、サービスや医療など多種多様な業種の企業・組織から優秀な15サークルが発表を行いました。TMJはコールセンター業界では初の全日本選抜大会出場を果たし、2011年に金賞・銀賞をダブル受賞、2016年に銀賞を受賞し、今回2年連続の銀賞受賞となりました。

主催: QC サークル本部・一般財団法人日本科学技術連盟

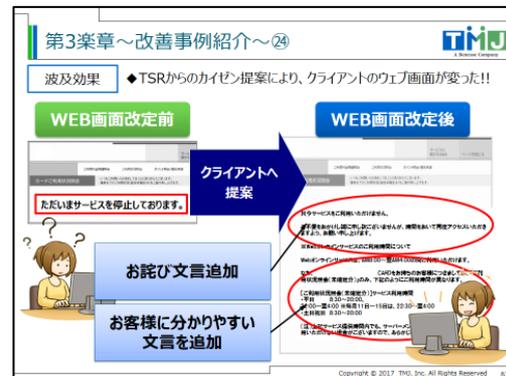
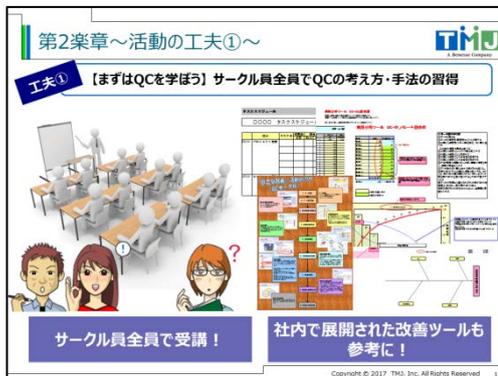
共催: QC サークル北海道支部、東北支部、関東支部、東海支部、北陸支部、近畿支部、中国・四国支部、九州支部、沖縄支部

詳細: <http://www.juse.or.jp/src/seminar/detail/page/10jhs>

■ 当社受賞チーム概要

サークル名：とばた交響楽団

活動内容：業務の立上げから現在までの10年間の改善活動の歩みを紹介。『ES(従業員満足度)』『生産性』『品質』『収益』の4つの重要指標に対する改善活動に取り組みました。研修カリキュラムの改訂による「研修時間の見直し」やセンター内改善提案の活性化による「クライアント提案」など、様々な課題と対面しながらもチーム一丸となって改善を実施してきました。人や組織が変わりながらも、メンバー一人ひとりが意見を出し合いながら改善に取り組んできた10年間の集大成が評価されました。



■ TMJの「小さな改善」活動

TMJ社内には、製造業で長年の実績がある「QCサークル活動」をベースにした「小さな改善」活動があります。コールセンター、バックオフィスセンターだけでなく、経理や人事といった管理サポート部門も含め、正社員からパート、アルバイトまで全従業員が「小さな改善」活動を実践しています。2006年のスタートからこれまでの参加者は6,708名、テーマ数は1,489テーマ(2017年3月現在)にのびります。

問題点や効果を定量化しづらいサービス業であること、200を超える多様な受託案件ごとに勤務場所や勤務時間が異なる複雑な勤務体系であること、正社員からアルバイトまで複数の属性の従業員がひとつの業務に従事していることなど、アウトソーシングビジネスにおいては、「QCサークル活動」の全社的な推進が難しいと言われています。しかしTMJでは、経営理念である『Client Value』を実践し、クライアントの事業成長に貢献することを目指して、すべての従業員が日々改善に取り組んでいます。

そして現在では、中国・上海やフィリピン・マニラにある現地子会社にまで、QC手法を用いた「小さな改善」活動を拡大しています。今年度は更に、国際QCサークル大会への参画や自社「小さな改善」全国大会に現地子会社も参加するグローバル大会の実施などを計画し、よりワールドワイドにコールセンター業界の改善文化を高める活動を推進していきます。



<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。今年で設立 25 周年を迎える。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。2015 年 8 月には中国上海、フィリピンのマニラに 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。

- ・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

事業基盤本部 事業企画部 広報・宣伝室 泉・小島 [pr@tmj.jp]

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