

2017年7月5日
株式会社 TMJ

“正社員化”を軸とした新人事制度を導入 ～約800名が2018年4月から職種・地域限定正社員へ移行～

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、2018年4月から新たな『職種・地域限定正社員制度』を導入します。

TMJ では、多様な働き方を実現する就業環境を整備することで、誰もが安心して長く働き続けられる環境の提供に努めています。2015年4月から『職種・地域限定正社員』制度を導入し、一定の効果が得られたことから、今回新たな制度を加えた形で、現人事制度を改訂します。

今回の導入により、センター管理者(以下、SV※)職を主な対象に約 800 名が『職種・地域限定正社員』へと移行し、長期キャリアの形成や人材育成機会の創出することで、社員一人ひとりが安心して長く働き続けられる環境を提供します。

TMJ は、「with your style」をスローガンに、多様な働き方を実現する取り組みを推進し、誰もが志向に合った働き方ができる環境を目指していきます。

■ 導入背景

わが国では、高齢者や女性が働きやすい環境の整備や非正社員の無期雇用化、長時間労働の是正など、働き方改革への取り組みが進められています。TMJ は、それらの社会要請に対し、多様な働き方ができる制度や環境整備を力強く進めています。また、人口動態の変化により、厳しい労働市場環境が続く中、若者や女性、高齢者などそれぞれのキャリアニーズに合わせた人材活用施策を模索した結果、今回の新制度導入に至りました。

■ 新人事制度概要

現行制度 (2015年4月～)		新人事制度 (2018年4月～)
対象職種	SV・LSV※	SVおよび関連支援業務
適用エリア	札幌、岡山、北九州、 博多、熊本	全国
給与レンジ	基本給+業績賞与	基本給+業績賞与+ 地域手当
勤務形態	フルタイム（残業あり）	フルタイム（残業あり）+ 短時間勤務
兼業	否	可

※オペレータの業務進捗管理や労務管理などセンター管理者として活躍する担当者をスーパーバイザー(SV)と呼ぶ。その上級職が、SVを統括するリードスーパーバイザー(LSV)となる。

<ポイント>

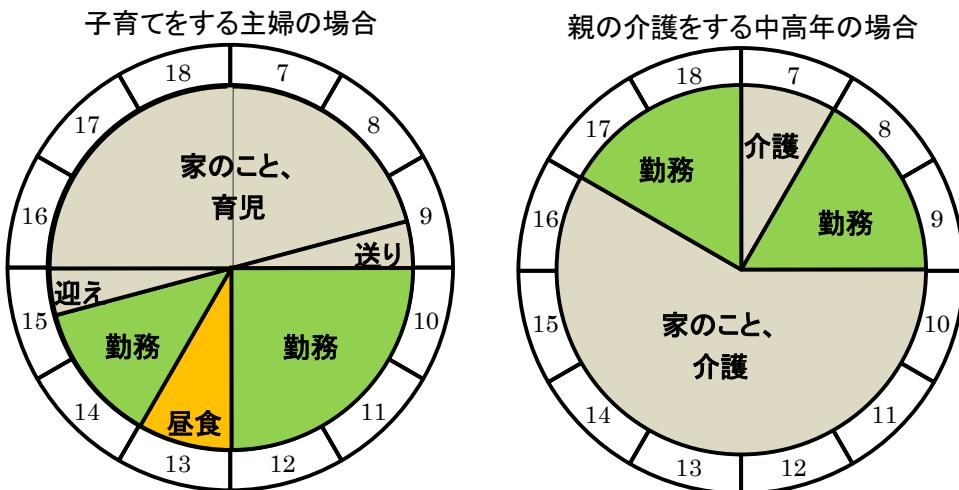
○対象職種: コールセンターのSVおよびLSVまでだった職種の限定範囲を採用や研修トレーナーなど生産に関わる支援業務まで拡大。また、これまでセンターコンストラクション・運営を目指すキャリアパスでしたが、SVのままスペシャリストとしてキャリアを積めるよう設定。様々な職種、キャリア志向を持つ人材にも安定して働ける環境を整備した。

○適用エリア: 一部のエリア(札幌、岡山、北九州、福岡)に限定し導入、実施エリアにおいて採用に効果があることから、全国に適用エリアを拡大。各地域における事業活動と連動した人材育成に対応。

○給与レンジ: これまでの基本給と業績賞与に加え、地域手当を新設。全国共通の給与形態に加え、物価水準など地域特性に合わせた手当を与える。地域内で競争力のある給与レンジを設定することにより、優秀な人材の定着による生産性向上と離職防止による採用コストの削減を図る。

○勤務形態: 小さな子どもを育てる主婦層や、親の介護をしている中高年層など、生活パターンが決まっている方にも働きやすいよう、短時間勤務を新設。今後、よりフレキシブルな勤務ができるよう中抜け勤務の導入も検討。地域特性や個々のライフスタイルを尊重し、ワークライフバランスを推進する。

<短時間勤務のタイムスケジュール例>



○兼業: 政府が進める働き方改革の一環としても注目されている正社員の兼業をコールセンター業界内いち早く導入。柔軟で多様な働き方を促すことでの人材の成長機会を広げるとともに本業へ好影響を与える相乗効果を生み出す。

■ 今後の展開

今後も様々なバックグラウンドやライフスタイルを持った人材に対し、働きやすい環境の整備や新たな活躍の場を提供することで、『選ばれる会社』を目指します。その取り組みは、人事に関する制度設計に留まらず、働き方に対する外部認証(ホワイト企業認定、次世代育成支援認定マーク)の



取得や、先端技術を駆使したシフト管理システムの導入など、働きやすい環境の推進を図ります。

＜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。
企業内的人事系、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