

## 高齢者対応研修のラインアップを拡充 ～eラーニングサービスを新たに追加し、パッケージ化を実現～

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、高齢者対応研修のラインアップにeラーニングサービスを追加し、パッケージ化を実現しました。

### ■ 多くの人が利用できるeラーニングサービスを追加

TMJ は日本の超高齢社会におけるコンタクトセンターのあり方について、業界に先駆けて研究開発を進めています。2011年、東京大学の産学ネットワーク「ジェロントロジー(老齢学)」に参画し、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」などの研究を推進してきました。こ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た研修をプログラム化(※注1)、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販売してきました。

これまでの高齢者対応研修では、時間や場所、人数を考慮する必要がありましたが、もっと自由に柔軟な利用をしたいというクライアントの要望に応えるべく、新たにeラーニングサービスの提供を開始します。PCやスマートフォン、タブレットを活用するeラーニングサービスの追加により、研修環境の不便さを解消し、多くの人が利用できる環境を整えました。

#### 【eラーニングサービス概要】

高齢者対応研修メニューの「高齢者との円滑なコミュニケーション研修」と「高齢者対応スキル研修」をコンパクトにeラーニング化。両研修受講後に社内展開したい時にも活用できます。

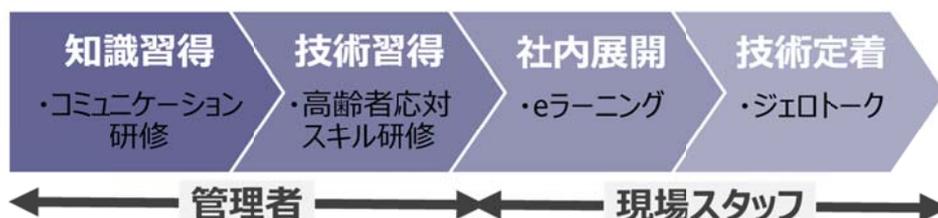
<1講座あたりの月額料金(税別) 基本料金:50,000円 ライセンス料:5,000円/ID>

※最低利用期間は1ヶ月、ライセンス料は10ID単位での申込み

### ■ 高齢者対応研修のパッケージ化を実現

今回のラインアップの拡充により、高齢者対応研修のパッケージ化が実現し、これまで以上に高い研修効果を発揮することが可能となります。これまで TMJ では、主に管理者を対象に集合研修を受講してもらい知識や技術の習得を図るとともに、高齢者向け対応最適化ツール「ジェロトーク」(※注2)を使った反復練習による技術定着を推奨してきました。その一連の研修過程にeラーニングサービスが加わり、集合研修を受けた管理者が現場スタッフへ展開する補助ツールとして活用することで、高齢者対応の全社的なスキルアップが迅速かつ正確に図れます。

#### 高齢者対応研修パッケージ化イメージ図



TMJでは、今後もコンタクトセンターにおける高齢者対応のあり方について研究を進めるとともに、研究成果を基にした新たなサービスの開発提供に努めます。

(※注1) 超高齢社会に適応し、「高齢者対応研修」を正式リリース

[http://www.tmj.jp/news/2015/20150703\\_374.html](http://www.tmj.jp/news/2015/20150703_374.html)

(※注2) 高齢者向け対応最適化ツール「ジェロトーク」

[http://www.tmj.jp/service/callcenter/system\\_tool/talk.html](http://www.tmj.jp/service/callcenter/system_tool/talk.html)

## 《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

### ■ 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

### ■ 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

## ＜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・小島 [[pr@tmj.jp](mailto:pr@tmj.jp)]

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