

コールセンター等の作業の最適化など作業教育に活用

会社沿革

- 1975年 福武書店（現ベネッセコーポレーション）のインハウスセンターとしてオペレーションを開始
- 1992年 福武書店より分社独立し、株式会社テレマーケティングジャパンを設立
- 2002年 益峰顧客関係管理（上海）有限公司を設立
- 2010年 バックオフィス事業領域を拡大・強化
株式会社パーソンズより「人材派遣事業」「有料職業紹介事業」「業務請負事業」を譲渡
- 2012年 バックオフィス事業売上が約70億円に伸長。
事業領域拡大に伴い、株式会社TMJに社名変更
- 2013年 ASEANに本格進出（フィリピン）
- 2014年 福岡第2センターを設立
- 2015年 中国・上海に上海捷声商務服务有限公司（JCS）を設立
フィリピン・マニラにTMJP BPOサービス株式会社を設立
北九州ジョブ・コンシェルジュセンターを設立
- 2016年 イーガーディアン（株）と戦略的パートナーシップを締結
- 2017年 フィリピン・ケソンシティにマニラ第2センターを設立
サテライト型センター「ウィズユアスタイルふくつ」を設立
セコム株式会社100%子会社となりセコムグループ入り

Company Profile Category：アウトソーシング業

商号	株式会社TMJ
設立	1992年4月1日
本社所在地	東京都新宿区西新宿7-20-1 住友不動産西新宿ビル
資本金	3億円
株主	セコム株式会社 100%
社員数	従業員数 526名 センタースタッフ 約10,600名 *2017年3月時点
拠点	東京、札幌、名古屋、大阪、岡山、岐阜、 福岡、北九州、福津、佐賀、熊本、鹿児島 佐賀（採用センター）、上海、マニラ、セブ
売上高	グループ連結売上 358億円 （2016年度）
事業内容	コンタクトセンターの運営/人材派遣、企画・分析 コンタクトセンター周辺業務のアウトソーシングサービス バックオフィスのアウトソーシングサービス



コールセンターサービス

CSマインドを持ち適切なタイミングで顧客一人ひとりに合わせた価値を提供するオペレーションを行います

バックオフィスサービス

科学的・工学的アプローチでバックオフィス業務の品質向上とコスト最適化を支援します

Client Value

言葉にできない、ところまで。

with your style

もっと、良くします。

2017→2022

さあ、つぎは、30周年へ。



背景、課題

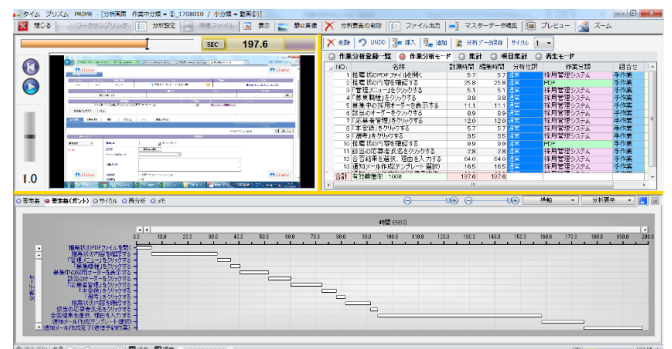
- ・当社では製造業で長年の実績がある「QCサークル活動」をベースにした「小さな改善活動」を2006年より実施。一人ひとりが、問題解決の共通言語として体系化されたステップと手法を用い、自主的な改善を行っている。また、個人で改善を提案・実施報告する「改善報告制度」があり、全国のオペレータから年間7,000件を超えるKAIZENシートが提出される。クライアントの商品・サービス改善に関する提案も数多くあり、クライアント事業に貢献している。
- ・2015年度よりPC操作マニュアル作成自動化ソフトを導入。マニュアル作成工数は大幅に削減できるようになり、マニュアルの動画化も進んだ。
- ・上記ソフトによりマニュアル作成の工数削減は進んだが、マニュアルや動画をどのように活用し改善に繋げるかが課題であった。

活用

社内の採用プロセスで改善事例を創出し、バックオフィス事業、コンタクトセンター事業への横展開を行う。

PC作業がメインの為、マニュアル作成自動化ソフトで作成した動画を元に作業分析を実施。

タイムプリズム利用イメージ



効果①

- ・PC作業がメインの為、作業分類は「エクセル」「メーカー」等、使用するアプリケーションに置き換え分析を実施。
- ・「システムに表示されている情報をコピーし、エクセルに貼り付ける」等、単純作業が繰り返し行われていた事に着目。単純作業解消の為、予定表のグループ化やメールテンプレート自動生成ツール開発といった、効果的・具体的な改善策を立案することができている。

面接官のスケジュール調整

《従来》

1. 予定表で面接官(複数の場合有)を1名ずつ設定し、空きスケジュールを確認
2. 面接会場の空きスケジュールを確認

《改善後》

予定表のグループ化を実施
※部署毎に面接官グループ、エリア毎に会議室グループを予め設定。1名ずつ、1箇所ずつ設定する必要がなくなった

メール作成

《従来》

1. メモ帳のテンプレートから該当のテンプレートを選択
2. テンプレートの内容をコピーし、メールに貼り付け

《改善後》

メールテンプレート自動生成ツールを開発
※「コピー&貼り付け」といった単純作業の削減

効果②

- 動作のムダに気付くことができる
意図せず発生している「ムダな動作」「勿体無い動作」「業務フローとは少しだけ異なる動作」等、普段見落としがちな動作に気付くことができる。
- 作業時間を秒単位で把握できる
映像をマウスクリックのみで作業単位に切り分ける事ができ、時間が秒単位で自動計測される。動画を見ながら繰り返し作業分析ができるので、ストップウォッチよりも計測しやすい。
- 準備工数が削減でき、作業分析や改善施策の検討に時間をかける事ができる
ストップウォッチの場合、計測した時間をエクセルに入力する等、改善の下準備に時間がかかるが、準備工数を大幅に削減できる。

T M Jの「小さな改善」活動の成果

- 活動：延べ1489テーマ
(2006.6~2017.3末 実績)
- 社外展開：
日科技連ニュース、QCサークル誌、月刊コールセンタージャパン、日経情報ストラテジ等掲載
社外での数々の受賞

＜発表会の様子＞



＜審査員と全受賞者＞



＜参加者へ贈呈＞



＜2009/2015/2017「最優秀アウトソースヘルプデスク部門賞」受賞＞
＜2014「オペレーション部門賞」受賞＞



＜「奨励賞」受賞＞



＜2010年/2012年「石川馨」受賞＞



＜2008年10月「品質革新賞」受賞＞

＜2009年1月「大阪府知事賞」受賞＞

＜2011・2016年1月「北海道知事賞」受賞＞



＜2011年11月JHS全日本選抜QCサークル大会 金賞/銀賞＞
＜2016年/2017年6月JHS全日本選抜QCサークル大会 銀賞＞

