

2015 年 3 月 27 日

株式会社 TMJ

コールセンター・バックオフィスの構築・運営を行う TMJ
「第 5679 回 QC サークル関東支部 改善事例チャンピオン大会」JHS 部門 銀賞受賞

株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区西新宿、代表取締役社長：林 純一、以下、TMJ）は、QC サークル関東支部 京浜地区大会を勝ち抜き、「第 5679 回 QC サークル関東支部 改善事例チャンピオン大会」JHS 部門において、銀賞を受賞いたしました。



《受賞概要》

【チーム名】 DMT10

【活動テーマ】 「繁忙期 3.8 人日→3.0 人日へ」業務進行管理のデータ一元化

【受賞内容】 銀賞

【受賞理由】

業務形態からなかなか活動が困難とも思われる中、しっかりと活動している。サークルも、会社も、そして顧客もハッピーになっていくサークル活動の狙いを実践されている。OJT の計画表なども作成し水平展開の施策もとても良い。

《関東支部改善事例チャンピオン大会の概要》

2014 年度関東 9 地区（神奈川・茨城・京浜・千葉・埼玉・栃木・長野・山梨・群馬）で選抜されたチャンピオンが一堂に集まる発表大会。製造業の総合部門 9 チーム、事務・販売・サービス部門 8 チーム、JHS 運営事例選抜部門 6 チームがそれぞれ発表を行う相互啓発の場。

《TMJ の「小さな改善」活動》

TMJ の「小さな改善」活動は、製造業で長年の実績がある「QC サークル活動」をベースにしています。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」活動を実践しており、2014 年 3 月までに約 780 チームが参加しています。

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。また、2012 年からは、新たに中国・上海にある現地子会社においても、QC の手法を用いた中国版「小さな改善」活動がスタートしています。

＜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 年に設立された会社です。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ンタクトセンターの設計・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。コンタクトセンター事業に加え、バックオフィスを含む BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）領域へと事業を拡大しています。

- ・ 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 林 純一
- ・ 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（中国）
- ・ 事業内容 : コンタクトセンターの調査・設計、運営、および、コンタクト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 佐藤 [pr@tmj.jp]

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