News Release

2014 年 9 月 9 日
株式会社 TMJ

コールセンター向けスマートフォンアプリサービス開始
状況に応じたコミュニケーション手段を選んでストレスのない問い合わせ

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：林 純一、以下、TMJ）は、国内携帯電話市場におけるスマートフォンの普及に対応し、コールセンター向けプラットフォームや映像配信プラットフォーム等のサービスの提供を行うブロードアース株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：中岡 聡、以下、ブロードアース）とコールセンター向けスマートフォンアプリケーション「hello」を共同開発し、サービス提供いたします。

◆広がるスマートフォン市場に対するコールセンター業界の対応は不十分

国内携帯電話市場におけるスマートフォン契約数は近年急激に上昇しており、2014 年 3 月末には携帯電話保有者の約半数、2018 年 3 月末には約 70%がスマートフォンを保有すると予測されています（株式会社MM総研調べ）。

一方、コールセンター業界におけるサポート窓口は、いまだに電話対応が主となっています。メール、チャットなどのインターネットを介した窓口を設置する企業も出てきましたが、全体から見ると活用できている企業は少数です。

また、各企業はユーザー自身で疑問を解消するため、ウェブサイト上で Q&A を設置し、代表的な質問に対する回答を掲示していますが、アクセスしやすくかつわかりやすい Q&A ページを作成・運用するのは容易ではありません。さらに、「ウェブサイトの Q&A で問題解消の回答を探していたが、途中で行き詰まったのでオペレーターに直接相談したい」という場面では、途中まで Q&A で調べた

にもかかわらず、「お客様どうなさいましたか？」と聞かれ、せっかく時間をかけ調べた経緯を一から説明しなければなりません。

◆　問い合わせの途中でも、状況に応じた柔軟で最適なコミュニケーション手段を選択

このような課題に対し、TMJ とブロードアースが共同開発した「hello」では、1 つのアプリケーションの中で音声通話（インターネット電話）とチャット（自動/有人対応）をユーザーやオペレーターが状況に合わせて使い分けることで、通信手段に縛られず、ストレスなく継続したコミュニケーションをとることを可能にします。自動応答システムを利用したオートチャット、有人対応のライブチャット、音声通話機能を搭載し、通話・チャットログを引き継ぐことで、問い合わせの途中でも通信手段を切り替え、コミュニケーションを滞らせることなく継続します。また、「文字や言葉だけではうまく伝わらない！」場面に対応するために、チャットの画像送信機能を使用して、その画像を利用して、スピーディーに問題を解決することが出来ます。

◆　顔の見えるコミュニケーションが顧客満足度を向上

似顔絵つきプロフィールから対応するオペレーターを選択出来ることも「hello」の大きな特徴です。無機質な自動音声から均質化されたオペレーターが対応する従来のコールセンターではなく、先進的なサポートでありながら、オペレーターの人となりが可視化された「ヒト」とのコミュニケーションであることを意識できる仕様とすることで、顧客満足度向上を図ります。

TMJ は「Client Value」を経営理念としており、常に進化したコールセンターを追求することで顧客企業の成長に貢献します。「hello」は新たなユーザー接点として、顔の見えるコミュニケーションを通じて、ユーザーに心地いい応対を提供することでコールセンターの付加価値を創造いたします。

【コールセンター向けスマートフォンアプリケーション「hello」概要】

◆アプリケーション名称

『hello』

◆対応サポート

・オートチャット（自動応答システム対応）

※　問い合わせの多い質問、回答が容易な質問を予め想定し、該当質問に自動応答します。

・ライブチャット（オペレーター対応）

・音声対応（アプリケーションを通じた無料通話）

・画像送受信機能（カメラ機能つきスマートフォン・タブレットのみ対応）

・ビデオチャット（オペレーター機能）　※開発中

◆対応端末

Android 対応スマートフォン・一部のタブレット

※Android ver.4.0 以降を推奨

iOS（iPhone）　※10 月以降リリース予定

※iOS ver.7.0 以降を推奨

「hello」は、NEC ネッツエスアイ株式会社の技術を使用しています。

「hello」は、株式会社 BJIT に、アプリケーションシステム開発における技術支援をいただいています。

A Benesse Company

＜株式会社ブロードアース概要＞ （http://www.broadearth.co.jp/）

ブロードアースは、様々なインターネット技術の中でも、RTP プロトコルと言われるリアルタイムコミュニケーション技術に特化して研究開発を行い、SIP 技術を活用した音声系電話サービスや、iPhone・Android などのスマートフォンやタブレットに最適な動画配信サービスなどのプラットフォームサービスを提供しています。
インターネットを情報提供のツールとしてだけではなく、リアルタイムな情報コミュニケーションのツールとして音声技術や映像技術を駆使し、企業活動の効率化や消費者のより便利でスマートな生活の一助となれるようなプラットフォームサービスを開発し、提供することをミッションとしています。

・設立　　:2001 年 4 月
・本社所在地　　:東京都千代田区三崎町 2-20-7　水道橋西口会館 805 号
・代表者　　:代表取締役　中岡　聡
・資本金　　:7 千万円
・事業内容　　:コールセンタープラットホームの提供、映像配信プラットフォームサービスの提供、映像製作サービス

＜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。同年 11 月、フィリピンで日本企業向けの業務委託を請け負うガリバー・オフショア・アウトソーシング（株）、インドネシアで最大規模の民間BPO企業である PT Asia Outsourcing Services と業提提携契約を締結。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