News Release

2014 年 10 月 2 日
**株式会社 TMJ**

# 「コンタクトセンター・アワード 2014 オペレーション部門賞」を受賞

このたび、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、コンタクトセンターを運営する企業が取り組んだ活動と成果を発表し、コンタクトセンターの相互研鑽と地位向上を趣旨とした表彰制度「コンタクトセンター・アワード 2014」において、オペレーション部門賞を受賞しました。

**■ 「コンタクトセンター・アワード 2014 オペレーション部門賞」受賞概要**

活動テーマ：ローパフォーマーはもういない！
～IE 手法によるプロセス改善で業務処理効率向上を実現～

活動内容 ：オペレーターを分類し、IE 手法（=Industrial Engineering 工程を細分化し、それぞれを改善する方法）で、作業ごとの時間を測定し、苦手分野を特定。苦手分野をピンポイントで指導することにより、オペレーターのパフォーマンスを向上させた。

受賞理由 ：製造やシステムの生産管理の効率改善などに主に用いられる IE 手法をサービスプロセスに適用した視点が新鮮であり、アウトソーサーのみならずインハウスセンターの業務プロセス改善にも応用できる内容であった（審査員コメントより抜粋）

**■「コンタクトセンター・アワード」とは？**

コンタクトセンター・アワードは、コンタクトセンターの現場における業務改善の取り組みを相互に称えあい、知識・経験を共有すること、さらには、受賞社資料の閲覧、ワークショップや交流会での発表と意見交換、申請内容の発表会、最終審査会、懇親会などの場を通じて、より実際に即した活動を知ることを目的に開催されています。

主催：株式会社リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部
共催：イー･パートナーズ有限会社
後援：JBM コンサルタント

## ＜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 と業務提携契約を締結。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