

2024年5月9日

株式会社 TMJ

金融サービス仲介業の登録を受け、金融業界の事業者向けサービス
「金融ワンストップソリューション」を 2024 年 5 月に提供開始
金融商品の仲介を含む資格が必要な業務までをアウトソーシングで提供
ユーザーサポートを一元化し顧客体験（CX）の向上や事業者側のリソースとコストを最適化

コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコム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、金融商品の仲介を含む資格が必要な業務までをアウトソーシングとして請け負う「金融ワンストップソリューション」の提供を 2024 年 5 月より開始したことをお知らせします。

なお、TMJ は 2024 年 4 月 22 日に「金融サービス仲介業」の登録手続きを完了しております。

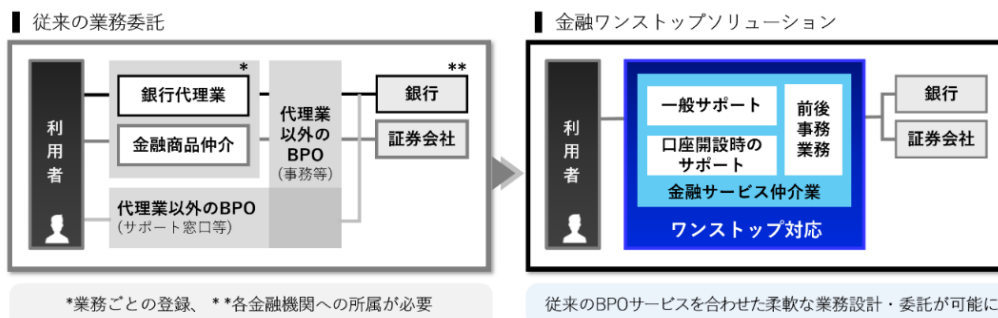
URL : <https://www.tmj.jp/bpm-service/financial-onestopsolution/>



■ 金融サービス仲介業が注目される理由

金融サービス仲介業とは、2021 年 11 月より施行された「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律（旧金融サービスの提供に関する法律）」により新設された登録制度です。この法律改正により、これまで仲介を伴う業務では銀行・保険・証券・賃金の各分野で登録が必要だったものが 1 つの登録で行うことが可能となり、TMJ は 2024 年 4 月に金融サービス仲介業の登録を完了※しています。

ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）における側面では、金融事業者は同じ分野の業務を横断して委託することができるなど、業務の合理化が見込めます。さらに BPO 事業者のノウハウを活用しやすくなり、柔軟でシームレスな運営設計が可能となり、お客様の利便性向上への寄与が期待されます。



※TMJ、金融サービス仲介業の登録完了 金融業界の事業者向けサービスを開始予定

https://www.tmj.jp/news/information/20240424_25971/

■金融ワンストップソリューションの概要と特長

一定規模で BPO 業務の設計から運用を提供できるアウトソーサーが国内では限られるなか、TMJ は特に金融業界向けに高い専門性を保有し、受託実績を数多く抱えています。豊富な専門人材と業務ノウハウを活かし、仲介業務までを包括した広範囲での業務請負体制を構築することで、深刻な人手不足の解消や運営品質の向上を実現します。また、セコムグループとして培った高いセキュリティ環境と運用を提供することで、お客様から求められる安全性・信頼性を更に高めています。

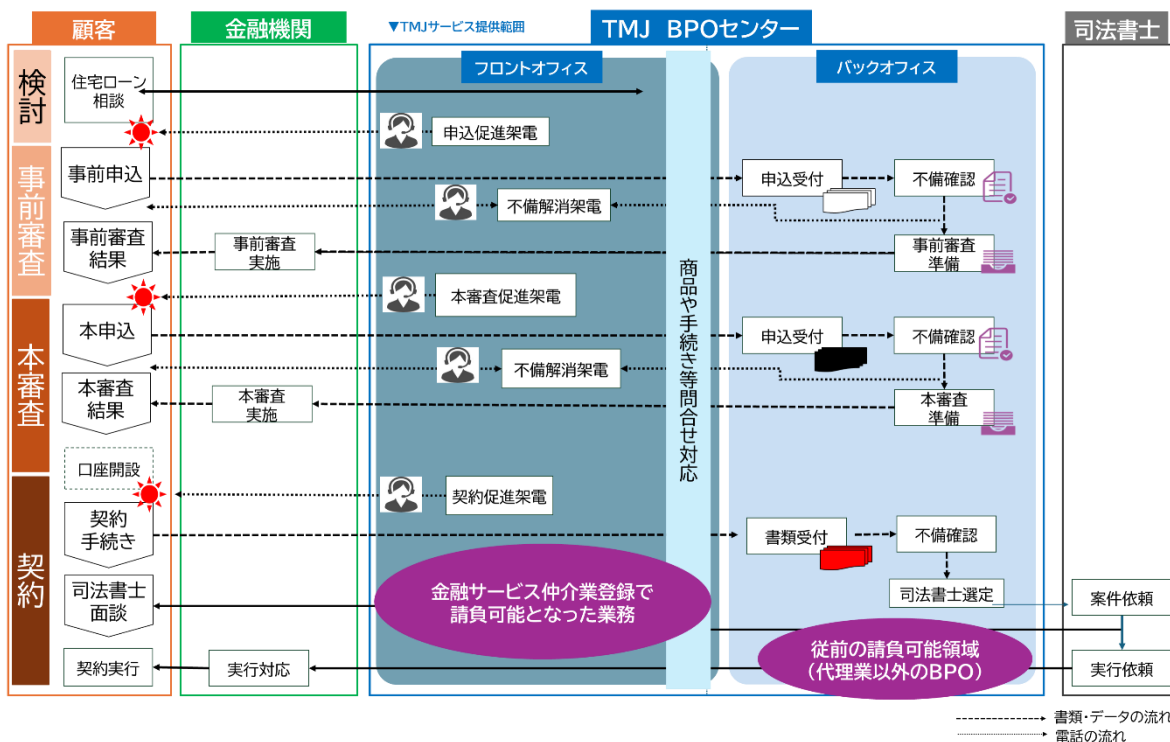


■金融ワンストップソリューションの活用イメージ

ユーザーサポートを一元化することで、窓口・手続きの分断でできなかったお客様に寄りそうシームレスな対応を実現し、顧客体験（CX）の向上に貢献します。また、業務集約によるベンダーマネジメント負荷を軽減させ、事業者側のリソースとコストを最適化することが可能となります。

例) 住宅ローン申し込み ワンストップサポートセンター

お客様にとって複雑で長いやりとりが必要な住宅ローン契約を「フロントオフィス業務」で最適なタイミングでフォロー。スピーディかつ途中離脱することを防止します。また、契約の全工程をデジタル化することで、お問合せから内容不備のチェックなどの「バックオフィス業務」までを一気通貫で実現し、効率的・効果的なアウトソーシングを実現します。





■ 今後の展望

TMJ が持つ顧客接点、セキュリティのソリューションも組み合わせ、既存金融業界の事業者向けに提案を進めるとともに、新規クライアントへの提案を積極的に展開していきます。

- 生成 AI 活用に向けた『CX デザインコンサルティング・AI 導入支援サービス』
https://www.tmj.jp/news/20231207_24469/
- eKYC 業務専門センター『SleekyC² (スリーキーシー)』
https://www.tmj.jp/news/service/20230310_20574/

■ TMJ における金融 BPO 領域の特長

一定規模で BPO 業務の設計から運用を提供できるアウトソーサーが国内では限られるなか、TMJ は特に金融業界向けに高い専門性を保有し、受託実績を数多く抱えています。フィンテック系事業者からも幅広く業務を受託していることから、デジタル社会ならではの金融サービスを取り巻く課題や利用者の声を広く把握していることが強みです。

■ 株式会社 TMJ について (<https://www.tmj.jp/>)

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 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しています。2017 年にはセコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。