

2024年7月23日

株式会社 TMJ

## 人とデジタルによるハイブリッドコンタクトセンターへの変革を実現する 「TMJ Generative Solution」の提供を開始

次世代コンタクトセンターへの取り組みから生まれたソリューションをラインアップ  
生成 AI の徹底活用によるデジタルハイブリッドセンター化で最大 50%の問い合わせ削減へ

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、コンタクトセンターの次世代化を叶える「TMJ Generative Solution」を 2024 年 7 月 23 日より提供を開始します。生成 AI を活用した自社オペレーションのノウハウを反映した顧客接点デザインを起点に、コンタクトセンター向けデジタルソリューションを網羅的にラインアップしました。人とデジタルによるハイブリッドコンタクトセンターへの変革をサポートし、コスト抑制と飛躍的な生産性向上を実現します。

サービスページ：<https://biz.tmj.jp/GenerativeSolution/>



### ■ サービス化の背景

生成 AI の登場を受け、コンタクトセンターの DX 化が加速しています。一般的に労働集約型ビジネスと言われるコンタクトセンターでは、生成 AI 技術の活用は当初より高い親和性が期待され、従来の AI ツールの活用と合わせて、多くの場面でシステム導入が進んでいます。一方、AI の限定利用による個別最適化の限界や、ツール継ぎ足しによる対応履歴、VOC（Voice of Customer、お客様の声）の断片化、顧客体験のバラツキによる一貫性に欠けるブランド体験など、顧客接点全体として生成 AI のシステムを上手く使いこなせていない状況も散見され、人手不足への解決に繋がっていないケースがまだ多く存在しています。

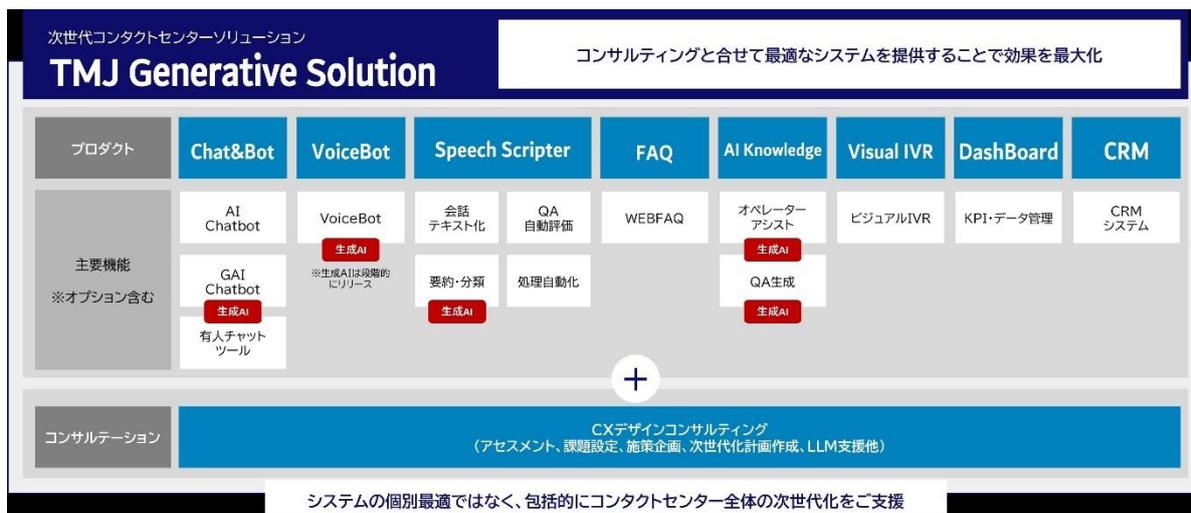
TMJ では、2023 年より「次世代コンタクトセンタープロジェクト※1」を推進し、クライアントの実業務における生成 AI 活用を行い、“人とデジタルのハイブリッドセンター化”にいち早く取り組んでいます。デジタルの活用が最大限に生きる領域と、人ならではの対応が求められる部分を大規模な実務実績から導き、現時点での“コンタクトセンターにおける



AI活用の最適解”を自社独自に導きました。加えて一貫性あるシステムとオペレーションの連携を実現するため、各種デジタルソリューション群を TMJ 監修のもとにラインアップ化。徹底的にシステムを使い倒す運用設計と導入支援、改善 PDCA サイクルに長けたセンター運営を、現場に精通した立場で一気に通貫に提供する「TMJ Generative Solution」をこの度サービス化し、コンタクトセンターの次世代化への取り組みを加速していきます。

### ■「TMJ Generative Solution」の概要

CX（顧客経験価値）向上を命題とするコンタクトセンター向け業務設計・AI 導入支援サービス「CX デザインコンサルティング※2」に加え、技術パートナーと連携した各種ソリューションをラインアップ。生成 AI を含むツール群を TMJ にて各種提供が可能です。シームレスな情報連携やシステムメンテナンスの負荷を軽減するとともに、顧客ニーズに応じたパーソナライズ対応による高い CX 提供を可能とし、顧客接点における“人と AI の共生”を実現します。



### ■「TMJ Generative Solution」の特長

最先端のシステム導入に留まらず、コスト抑制と効果の最大化に向けた全体最適設計を支援します。実運用を担うアウトソーサーならではの知見を反映したデジタルソリューションを提供し、徹底的にシステムを活用する体制とフローを実装します。また、業務規模や段階的な導入などにも柔軟に対応できる価格体系を用意し、初期投資の不安や状況に応じた拡張を実現し、コスト抑制に大きく貢献します。

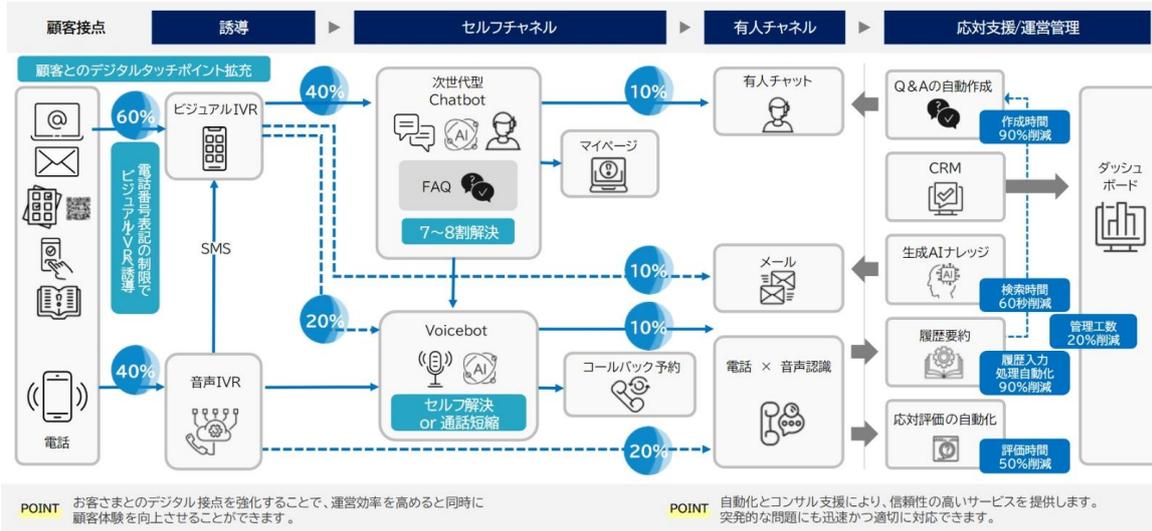
	サービスの特長	導入メリット
POINT 01 最先端技術の現場実装	カスタマーサポートの運用現場に理解のある技術パートナーの先進技術を導入	(現状からの) 更なる生産性向上
POINT 02 技術パートナーと一体化したサービス提供	システムを徹底的に使い倒すための最適設計と導入支援体制の提供	継続改善と効果の最大化
POINT 03 スケーラビリティのある価格体系	業務規模・ニーズに応じた柔軟なご請求形態 ※	コスト抑制
POINT 04 包括的なCXコンサルティング	ビジネスゴールと顧客コミュニケーション戦略に紐づいたデジタルハイブリッドセンターのTOBE設計をご支援	全体の課題把握と計画化

※ソリューションにより異なりますので詳細はご相談ください。

## ■ デジタルハイブリッドセンター化による効果イメージ ～最大 50%の問い合わせ削減へ～

あらゆる場面で生成 AI などのデジタルソリューションを適用させることで、人ならではの対応が求められる領域を極小化します。各接点でデジタル対応（自動応答、セルフ解決）への誘導・処理を可能とし、有人対応が必要な問い合わせ件数を最大で 50%削減できることが過去事例からも判明しつつあります。また、コンタクトセンターにおける各作業や人材育成、採用コストの抑制もかなえ、人的工数・コストを大幅に抑制していきます。

生成AIも活用しながらあらゆる場所にシステムを適用していくことで問合せ**50%削減**を目指します。



## ■ TMJ 次世代コンタクトセンターのコンセプト

2023 年からの「次世代コンタクトセンタープロジェクト」を通じた経験から、TMJ が考える次世代コンタクトセンターに求められる 3 つのコンセプトを提唱しています。私たちはこの 3 つのコンセプトを踏まえた設計・導入・運用を行い、テクノロジーを駆使しながら CX 向上と圧倒的な生産性向上を提案していきます。

- 次世代コンタクトセンターへの変革 -

テクノロジーを駆使してCXを向上させ、生産性を圧倒的に高める**3つ**のポイント

- POINT ヒトとAIが共生** 労働集約依存からの脱却、デジタル技術をフル活用し高生産性・低コスト運営
- POINT データ利活用** コンタクトセンターのさらなる高度化、顧客コミュニケーション戦略の企画・実行
- POINT パーソナライズ対応** 一貫性と高品質な顧客体験を提供。顧客ニーズに応じたパーソナライズ対応

### 変革実現に向けたTMJの次世代コンタクトセンターサービス



## ■ 参考

- ※ 1 TMJ、ベネッセ・Hmcomm と共同で、生成 AI を活用した「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」を開始  
[https://www.tmj.jp/news/20230616\\_22500/](https://www.tmj.jp/news/20230616_22500/)
- ※ 2 『CX デザインコンサルティング・AI 導入支援サービス』に新たに LLM の導入を行う伴走型支援サービスを提供開始  
[https://www.tmj.jp/news/20231207\\_24469/](https://www.tmj.jp/news/20231207_24469/)

★サービス紹介ページ：<https://biz.tmj.jp/GenerativeSolution/>



■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。

※コンタクトセンターにおける生成 AI の活用について各種コラムを掲載中です。

ぜひ、ご一読ください。

<https://www.tmj.jp/column/column-tag/rpa/>

【サービス導入に関する問い合わせ窓口】  
問い合わせ URL: <https://biz.tmj.jp/GenerativeSolution/>