

2023年6月14日

株式会社 TMJ

TMJ、ChatGPT を活用した実証実験を開始 ～オペレーション部門をはじめとした社内業務を対象に、顧客対応の活用も視野に検証～

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、GPT-4 をベースとした ChatGPT を社内業務に活用する実証実験を開始しました。実証実験にあたり、株式会社ギブリー（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：井手高志）が提供する「法人 GAI Powered by GPT-4（以下、法人 GAI）」を利用し、コールセンターをはじめとするオペレーション部門の支援、採用・マーケティング、育成などの領域を対象に、将来的には顧客対応への活用も視野に入れた検証を行います。



■ 実証実験の対象領域

TMJ では“現場力の最大化”をスローガンに「オペレーション DX（業務革新）」を、各業務・部門を対象に推進しています。今回、ChatGPT を活用した実証実験を通じて、オペレーション DX を更に加速させ、提供サービスの進化と業務生産性・品質の向上に繋げていく予定です。

【主な検証対象の領域】

- オペレーション部門（コールセンターなどの支援業務を対象）
 - ・長文の対応履歴要約
 - ・対話ログからの FAQ・トークスクリプト生成、メール問い合わせの返信文章の生成
 - ・多言語問い合わせの翻訳
 - ・オペレータ OJT 教育への活用
 - ・課題要因から解決策や提案要素の抽出
- 採用・マーケティング部門
 - ・求人広告表現、オウンドメディアコンテンツ作成・構成の提案
 - ・Web 制作・設計の支援（コーディング、サイトレイアウト、仕様書作成など）
- 育成・支援部門
 - ・研修プログラム開発・作成
 - ・社内ナレッジの収集整理、活用
 - ・応対品質の評価指標への応用



■実証実験の概要

今回の実証実験では、株式会社ギブリーが提供する「法人 GAI」を用い、自社業務を対象に実証実験を行います。

「法人 GAI」は、質問入力履歴を生成 AI 学習に使われない、個人情報入力時のアラート表示などの情報漏えいを抑止する機能、ID 管理による利用情報の把握・分析機能が搭載されている特長を持ち、当社でも導入を決定しました。当技術での検証を通じて、有効な活用領域の見定めとノウハウの蓄積、利用ガイドライン作成を進め、将来的な顧客対応への活用も視野に検証を進めます。

【実証実験開始】

2023 年 5 月末～（月次レポート、中間検証なども実施）

TMJ は「誰一人取り残されないデジタルとの共生」を目指し、今後も先進技術の活用と、真に人に寄り添うデジタル利用のサポートを通じ、より良いサービス提供と誰もが暮らしやすい社会の実現に取り組んでまいります。

■法人 GAI Powered by GPT-4 について（<https://hojingpt.pep.work/>）

株式会社ギブリーが提供する法人向け ChatGPT 活用プラットフォームです。自社専用環境で情報漏えいを抑止しながら ChatGPT を利用できます。

機密情報のマスキング機能の他、ビジネスシーンで汎用的に使えるテンプレート、ワンクリックで具体的な業務シーンに対応した指示が可能な「プロンプトレシピ」機能を搭載しています。

■株式会社ギブリーについて（<https://givery.co.jp/>）

ギブリーは「すべての人が物心豊かな社会を実現する」をビジョンに掲げ、HR Tech／Marketing DX／Operation DX の 3 事業を柱に、「世界で必要とされる、本質価値を生むテクノロジー企業体」として、“世界標準”のサービスを生み出し続け、日本の再生に寄与します。

■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。