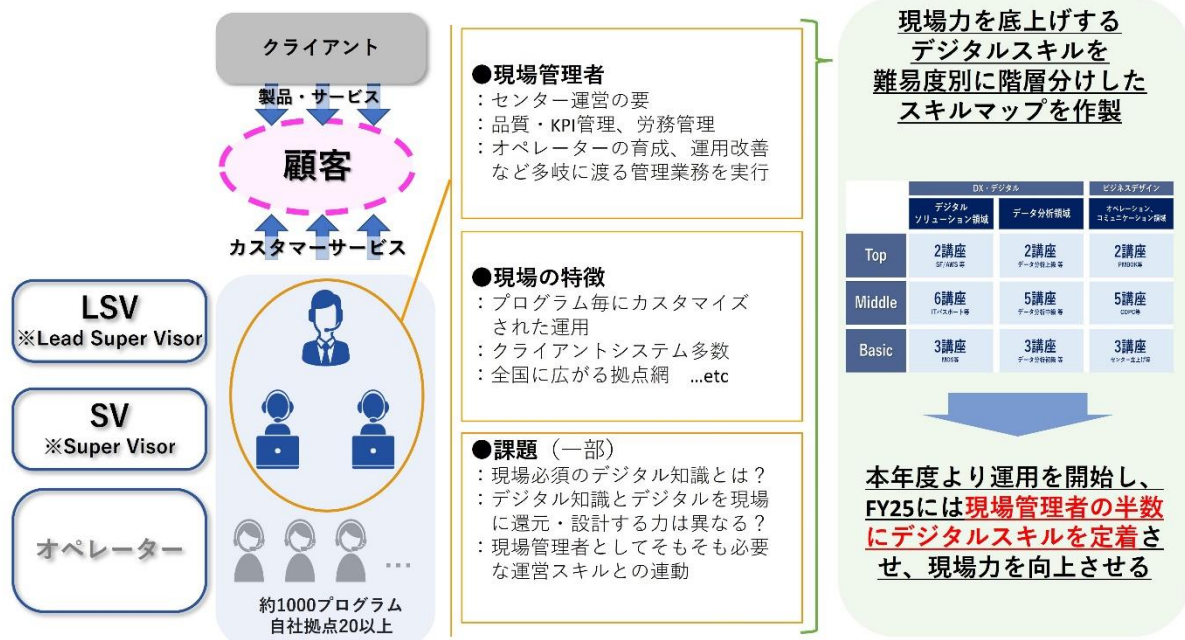


2023年9月29日

株式会社 TMJ

TMJ、コンタクトセンター・バックオフィスの 現場管理者向け『デジタル人材育成プログラム』を開始 ～2025年度までに現場管理者の半数にデジタルスキル習得を目指す～

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、代表取締役社長執行役員：丸山 英毅、以下 TMJ）は、コンタクトセンター管理者におけるデジタルスキルを活用した運営力の向上を目的に、現場管理者向け『デジタル人材育成プログラム』を2023年9月29日（金）より開始いたします。



■現場管理者向け『デジタル人材育成プログラム』開始の背景

TMJは、取引先300社超、1,000件超のBPOサービスを全国で提供しています。一方で、そのサービスはクライアントごとにカスタマイズされていることから、画一化されたDX導入では効果が得にくく、個々のサービス向けのDX開発・導入等の支援には限度がありました。そこで、センターの現場管理者自身にプログラムで習得したDXのスキル・知識を付与する事で、デジタル技術の現場活用により、効率的で付加価値の高いオペレーションの企画・実装が可能な現場力の底上げを図ることを計画し、本年運用を開始する運びとなりました。

■現場管理者向け『デジタル人材育成プログラム』の概要

育成体系では3つの領域と難易度に応じた3階層を設け、コンタクトセンターやバックオフィスの現場管理者の底上げを可能にする体系を構築しております。

これら領域と階層の2つの軸でコンテンツ全体の位置付けを明確にし、約30講座を準備。既にITリテラシーの高い人材のみを対象とするのではなく、コンタクトセンター・バックオフィスの現場管理者がデジタル知識と技術を日々の業務で『使いこなす』人材となれるよう網羅的に体得できる研修体系を構築しております。

●育成プログラムの領域に関して

①デジタル領域：一般的なソフトウェア・ハードウェア・プログラミングなどに加え、社内で実績のあるデジタルツールの知識習得を目指すデジタルソリューションの領域。

②データ領域：コンタクトセンターの運営上、密接に関係する数値集計、統計、アクセス解析等の分析に関する理論と各種分析ツール活用をメインにしたデータ分析の領域。

③デザイン領域：デジタル知識を業務に応用する際に必要となる業務可視化手法やプロジェクトマネジメント力を学ぶオペレーション・コミュニケーションの各種をデザインする領域。

以上、知識習得を現場に生かせる3領域を設けることで、網羅的で実効性の高いデジタル知識の習得を目指しております。

●難易度の階層について

①Basic：業務システムやDXを取り扱うメインユーザーとしての基礎知識の習得。

②Middle：業務設計やBPR（Business Process Reengineering）の視点を持ち自身の担当業務に必要なデジタル技術を選定し、実装・運用・保守まで高い水準で実行できる人材を目指しており、研修の他にも専門部隊によるプロジェクトや実プログラムでの伴走支援も実施。

③Top：デジタル技術を生かして、クライアントの課題抽出から運用設計までをリードできるコンサルティングスキルを持ったセンター責任者を目指す。

育成プログラムを整備する一方で、対象となる管理者の本育成プログラムへの興味・参加の促進や、実際に知識やスキルを習得し、自らの担当現場でデジタル技術を活用し改善に成功した事例などを紹介する特設サイトを立ち上げました。また協力会社に協賛頂き、TMJの全国の地方拠点



で実際にデジタルツールを体験できるイベントを開催予定です。参加者の裾野を広げ業務内でのデジタル活用を身近なものにする文化形成の仕組みも強化を行ってまいります。



■ 今後の展望

初年度となる今年は階層合計で 60 人を、3 年後の 2025 年度には現場管理者の半数がデジタルスキルを習得し、センターが運営される状態を目指します。

■ 株式会社 TMJ について

<業務改善ノート> (<https://www.tmj.jp/column/>)

BPO 業界における豊富な顧客対応実績から生まれたコミュニケーションのノウハウや効率化のポイントなど、仕事の改善に役立つさまざまな情報をお届けします。

<株式会社 TMJ 会社概要> (<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。