

2023年6月16日

株式会社 TMJ

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

生成 AI を顧客対応の実運用へ導入、クライアントの次世代コンタクトセンター化を推進

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、株式会社ベネッセホールディングス（本社：岡山県岡山市、代表取締役社長：小林 仁、以下ベネッセ）と国立研究開発法人産業技術総合研究所(以下「産総研」)発のベンチャーの Hmcomm 株式会社(本社：東京都港区、代表取締役 CEO：三本 幸司、以下「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の設立に向け、2023年6月より共同プロジェクトを開始します。

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」

「いつでも」→AIチャットとの対話により24時間困りごとを解決
「短時間で」→通話までの待ち時間をAIが対応し、解決をアシスト
「適切な回答を」→音声認識とAI技術によりリアルタイムで的確な対応



コンタクトセンターでの
オペレーションの実践

×



顧客・自社の課題を
通じた次世代化の推進

×



生成AIの
技術導入支援

■プロジェクト概要

生成 AI の活用期待が高まる中、コンタクトセンター業界で AI 生成技術活用の実証実験が進んでいます。TMJ でも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 2023 年 5 月から実証実験を開始※しました。そこから更に一歩進んだ形で、実際の顧客対応業務への生成 AI 技術の導入・活用を目指し、この度ベネッセと Hmcomm と共同で次世代コンタクトセンター化に向けたプロジェクトを開始します。



開始にあたり、コンタクトセンターにおける顧客体験を「問い合わせ前の悩み解消」「問い合わせするまでの手続き段取り」「問い合わせした際の品質と効率」の3つにフェーズに分類し、各フェーズで顧客がスムーズに解決・アクセス・対話が実現できるよう、生成 AI 技術を幅広く活用していきます。当初はオペレーターの回答支援や対応履歴の要約などで生産性向上を図り、チャットボットの精度向上、自動応答による“つながらない・お待たせする”の解消などへ対象領域を拡大、コンタクトセンター全体の顧客体験と生産性の大幅な向上を3社共同で目指します。

※TMJ、ChatGPT を活用した実証実験を開始（6/14）

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000075.000040416.html>

生成 AI を活用した次世代型コールセンタープロジェクトの主なターゲット

①自己解決の大幅促進

顧客と AI チャットとの自然な対話と、基幹システム連携により、顧客のお困りごとを幅広く・スピーディに解決

②オペレーター応対前サポート

つながるまでの待ち時間に、用件をヒアリングし自動回答、電話混雑時のコールバック予約受付など、音声応対サービスを進化

③オペレーター応対中の自動化

音声認識と生成 AI の組み合わせによるリアルタイムな回答支援で、よりスピーディーで的確な応対を実現

④オペレーター研修の効率化

生成 AI を活用したセルフ・ラーニング、ロールプレイングなど人材育成の仕組みの変革

⑤センター管理業務の生産性向上

スーパーバイザーなど管理者の定型作業を AI が代行し、オペレータースキルの育成や運営効率向上などの付加価値業務にリソース再配分

■各社の期待・役割

ベネッセは、2023年5月に「変革事業計画」を発表、既存のコア事業変革の一つとしてコスト構造改革を掲げ、電話窓口の自動化や、生成 AI 技術を活用することで「人」が担うべき領域の適正化を進めています。その一環として、ベネッセが提供する「進研ゼミ」の業務を対象に次世代型コンタクトセンター化を推進。今回のプロジェクトの中心として顧客体験の向上と、生産性の向上を目指します。



Hmcomm は、産総研独自の音声処理技術を基盤とした要素技術の研究／開発、ソリューション／サービスの提供を通じて AI 開発に多くの実績を保有し、今回のプロジェクトではコンタクトセンターにおける生成 AI 技術導入支援を中心に担います。

TMJ は、創業以来 30 年を超える「進研ゼミ」コンタクトセンター運営の実績を生かし、オペレーションへの生成 AI 技術の組み込み、業務全体の最適化を図ります。今回のプロジェクトで得た生成 AI の利活用における知見を、TMJ 全体のコンタクトセンター設計・運営に反映させ、自社クライアント業務の次世代化支援を加速させる計画です。



株式会社 TMJ ベネッセ事業本部 本部長 村田 賢一郎のコメント

TMJ はセコムグループとなった後も継続してベネッセからのコンタクトセンター運営受託を担い、デジタルソリューションの導入トライアルや実装を通じた顧客体験価値の向上を具現化してまいりました。これらの活動の基盤には、長年培ってきたベネッセとの共創にかなう信頼関係があります。今回の生成 AI を活用した取り組みにおいても、ビジョンや机上での計画立案に留まらず、当プロジェクトで創出した実績を TMJ の強みに昇華させることで、他クライアント企業の事業貢献や、その先の社会課題解決へ繋げていきたいと考えております。

株式会社ベネッセホールディングスについて (<https://www.benesse-hd.co.jp/>)

ベネッセホールディングスは「Benesse = よく生きる」という企業理念のもと、教育、語学、生活、介護の分野でお客様一人ひとりの意欲向上と課題解決を一生涯にわたって支援する企業グループです。幼児から高校生を対象にした日本最大の通信教育サービス「進研ゼミ」「こどもちゃれんじ」や、「進研模試」「スタディサポート」「P スタディ」など学校教育支援事業を行う「株式会社ベネッセコーポレーション」、高齢者向けホーム運営の「株式会社ベネッセスタイルケア」などを有します。

Hmcomm 株式会社について (<https://hmcom.co.jp/>)

2022 年 2 月にベネッセと資本業務提携契約を締結。産総研発のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を基盤とした要素技術の研究／開発、ソリューション／サービスの提供を行う。音声処理プラットフォーム「The Voice」と異音検知プラットフォーム「FAST-D」を基盤とし、「音から価値を創出し、革新的サービスを提供することにより社会に貢献する」を理念としている。データサイエンティストやエンジニアなど、AI 開発にかかわる人材が多く所属しています。



■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。