

No. 212

# テーマ 東海エリアにおける「小さな改善」活動の推進



会社名 **TMJ 株式会社TMJ**

発表者名 **小柳 亜加子(こやなぎ あかね)**

## 会社概要

株式会社TMJ

本社：東京都新宿区西新宿 7-20-1

設立：1992年4月1日

社員数：社員 1,992名 オペレーター 約16,300名

株式会社TMJは、コンタクトセンターの運営やバックオフィス業務の受託・運営を行なっています。

2017年10月より「安全・安心」「快適・便利」な社会の実現に貢献するセコムグループセコムグループの一員となりました。日本国内では札幌から鹿児島まで15拠点、海外はフィリピンに拠点があります。

クライアント事業やその顧客を我が事と捉え、真摯に顧客満足を目指す姿勢は、TMJの遺伝子として大切に引き継いでいます。

TMJ Mission  
たゆまぬ対話と改善で  
誰もが暮らしやすい社会を創る



★バックオフィスセンター  
顧客への資料発送・データ入力業務、人事・経理・総務部門業務を行うセンター



★コンタクトセンター  
通信販売やチケットの申込みパソコンのサポート等を電話やE-Mailで直接ユーザーとコミュニケーションをとる窓口センター

## ■ PJT 発起人・チームオーナー 紹介

● 氏名：小柳 亜加子

● 経歴

2003年 8月 入社

2005年10月 リーダー昇格(ASV)

2007年10月 現場責任者昇格(SV)

2019年 4月 現場統括責任者昇格(LSV)

2021年 4月 エリア統括責任者昇格(PM)



様々なクライアントのお仕事経験があります

● 社内QC活動 参加回数:22回

● 受賞履歴：5回

さすガッス・クラブあかね・NSC分室・Cepco・緑がいっぱい

● 社外QC活動 参加回数:1回(さすガッス)

● QC検定3級取得

## 東海エリアの紹介

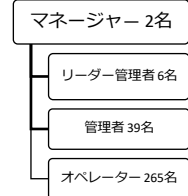
岐阜・愛知全域でエネルギー系・金融系企業20社ほどのクライアントのお仕事を実施しています。



クライアント先で勤務



TMJが管理しているビル内でのお仕事ではなくすべてがクライアントのビルに入ってお仕事をしている関係で、TMJPCの持ち込みに制限があるなどの規制があり社内業務の参加が難しい環境でお仕事をしています。



## 「小さな改善」活動



### 全社改善活動「小さな改善」

2006年にスタートした改善・表彰制度

- 自律的な改善活動が現場まで浸透
- 毎年、200を超えるチームが参加

その他、改善報告制度などで改善文化を醸成

### ～ 「小さな改善」活動 基本理念 ～

#### 人づくり

人間の能力を発揮し、無限の可能性を引き出す

#### 職場の活性化

人間性を尊重し、生きがいのある明るい職場をつくる

#### 提供価値の向上

従業員満足に裏付けられた良質なパフォーマンスから生み出される

#### 収益性の向上

企業の体質改善・発展に寄与する

受賞歴  
東海エリアの

- FY18 クライアントバリー-賞受賞
- FY19 クライアントバリー-賞受賞
- FY20 最優秀賞受賞
- FY21 生産性向上賞受賞



改善キャラクター:ぼこぼ

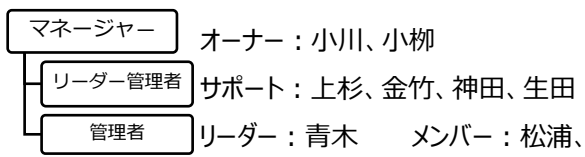
|             |                             |        |                 |
|-------------|-----------------------------|--------|-----------------|
| どまんなかプロジェクト | 小柳 亜加子                      | 役職     | マネージャー          |
| 所属          | 事業統括本部 西日本・九州拠点 第5BU 第2センター |        |                 |
| 本部登録番号      | 161                         | 活動期間   | 2021年5月～2022年3月 |
| 担当部門人数      | 150                         | 担当チーム数 | 6チーム            |

## 育成プロジェクト概要

### ■名称・ロゴ

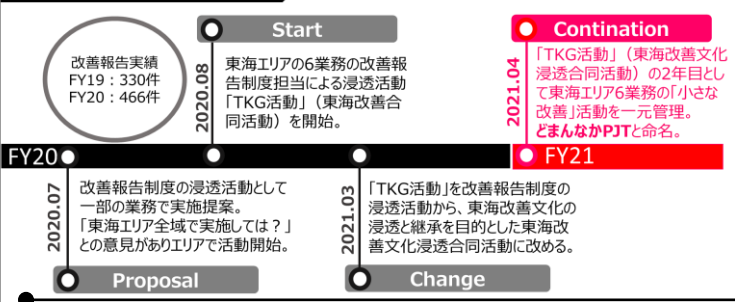


- 目的 東海エリアの改善文化浸透、日々の改善に役立つQC手法の習得
- 構成 今期の改善活動のチームリーダー（管理者）がメンバー



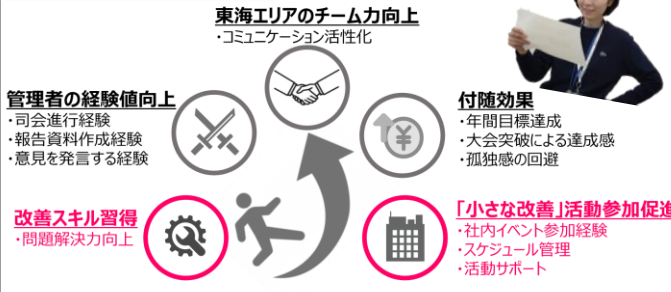
● 実は・・・担当業務も勤務地もみんなバラバラ。コロナ禍が影響して対面したことがないんです。

## プロジェクトの歴史



チームリーダー（管理者）の上長（リーダー・管理者）がサポーター、マネージャーがPJTオーナーとして全体をみる。FY20に改善報告制度担当の管理者（青木）が改善文化の浸透として活動していたが、当時リーダー・管理者であった小柳が東海エリアの6業務への展開を提案し、「TKG（東海改善合同）活動」に発展。FY21にすべての改善活動を対象として「どまんなかPJT」が始動。

## プロジェクトのゴール



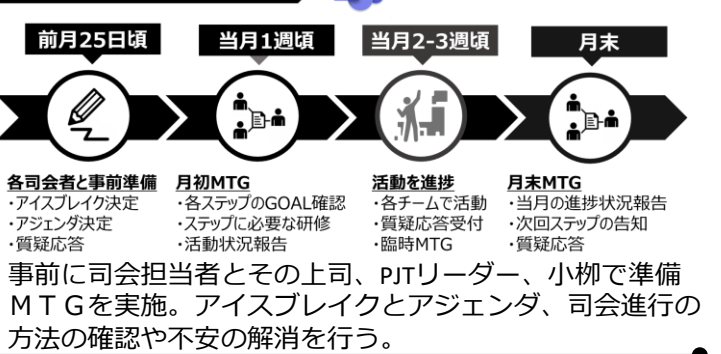
この活動を通じて各管理者の「問題解決能力を向上させる」というシナリオで活動開始。活動を進めていくうえで会合G内での司会進行・報告資料作成・意見を発言するという管理者の経験値の向上、更には自身の年間目標達成、発表大会突破による成功体験、「小さな改善」活動に発生するチームリーダーの負荷軽減のため同じミッションを持った仲間たちとの交流を通じて、東海エリア全体のコミュニケーション活性化をゴールに設定。

実務とは異なる活動参加でありMTG・PJT参加そのものにも一定の工数確保を要するため「自分たちが楽しめること」「自分たちの役に立つこと」というルールを設定した上でメンバー全員でゴールが決定

## プロジェクトの決まり

- 全員参加型**  
司会・議事録・報告は持ち回りで担当。時間を捻出するために各業務のリーダー・管理者が業務をサポート。
- 計画的な改善活動**  
無理のない計画で活動できる環境づくりで、切前への駆け込防止。発表大会が目的の活動抑止。
- 社内大会出場**  
発表資料作成は管理者が責任を持って完結。プレゼンスキルの習得。

## プロジェクトの進め方



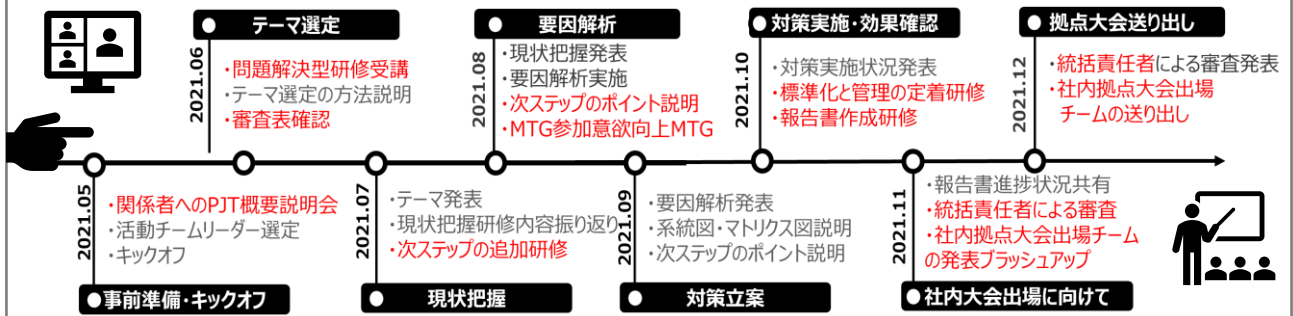
## 各チームの紹介

各チームは改善活動経験のないメンバーを中心にチームを結成。チーム名の語尾に「supported by どまんなかPJT」を追記することで参加意識を醸成。

|                                    |                                                    |                                       |                                                  |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|
| ミスを減らそまい!!<br>青木泉美<br>(金融系バックオフィス) | 愛知県名古屋市の伏見で金融系のTEL受信・バックオフィス運営。<br>QCサークル新人比率50.0% | FMAP!<br>鷺見桃華<br>(IT系バックオフィス)         | 岐阜県でエネルギー関連のTEL受信業務を運営。<br>QCサークル新人比率50.0%       |
| 5人の戦士<br>西下真由<br>(金融系バックオフィス)      | 愛知県名古屋市伏見で金融系のTEL受信・バックオフィス運営。<br>QCサークル新人比率50.0%  | 2代目新鮮組<br>金原昌也<br>(金融系バックオフィス)        | 愛知県名古屋市の上前津で金融系のITEL受信業務を運営。<br>QCサークル新人比率100.0% |
| ウエスティン☆<br>松浦由佳里<br>(IT系バックオフィス)   | 愛知県名古屋市栄でエネルギー関連のバックオフィス運営。<br>QCサークル新人比率100.0%    | アピタンとゆかいな仲間たち<br>宮川舞子<br>(金融系バックオフィス) | 愛知県稲沢市の金融系のTEL受信業務を運営。<br>QCサークル新人比率100.0%       |

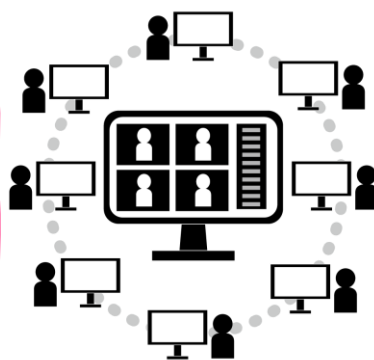
## 活動内容

2021年5月にキックオフ。去年の振り返りからチームリーダー（管理者）向けの説明だけでは部署内への浸透が進みにくいとの話があり、まずは各業務のリーダー・管理者へこの活動についての説明とチームリーダーのサポートをご依頼。チームリーダーが活動しやすい雰囲気を作る



## プロジェクトの工夫

### 1. 活気あふれるMTG作り



メンバー全員で楽しく参加できるように

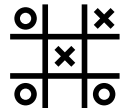
- 準備運動として冒頭でアイスブレイクを実施
- 他メンバーの報告に気軽に相槌が打てるように常時マイクをオン
- MTG中質問がある場合にや良いアイデアにはチャットアクションを積極的に使う



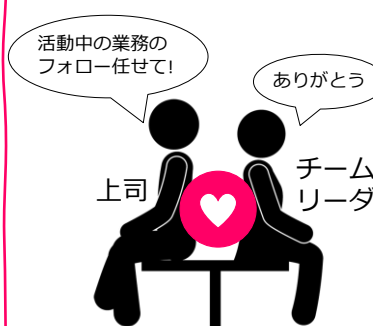
初回MTGから徐々にコメントやリアクションが増えてきた。また司会を経験した方々は参加者の「無言の辛さ」を知り、他メンバーが司会をしているときは積極的に発言し、自然と発言回数が増えた。

#### ■アイスブレイク内容

- 簡単ななぞなぞ
- GOOD & NEW
- ワードウルフ
- 最近はやっていること



### 2. 孤独にならない仕組みづくり



活動中の業務のフォロー任せて!

ありがとう

上司

チームリーダー

活動前に各業務のリーダー・管理者に改善活動についての説明会を実施。チームリーダーが一人で背負い込むのではなくリーダー・管理者と二人三脚で業務とのバランスを取りながら活動を進める環境にする。また、マネージャーの事業計画へこの内容を明確に盛り込み、組織全体で取り組む施策と認識させる。

#### ■実際のフォロー例

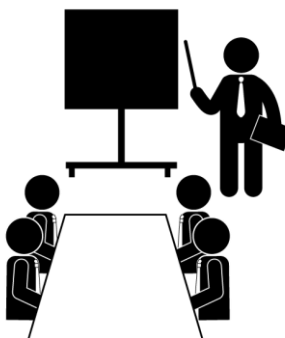
- 相談を受けた項目に対する30分ミーティング（現状把握の方針、対策立案に関するアドバイス）
- 似た内容で取組をしているチームのディスカッション
- MTGとは別にメールによるコミュニケーション&進捗確認

心配ないぞ〜

う〜ん...



### 3. 学びのある仕組みづくり



MTGで「活動進捗を報告して終わり」にならないよう難所パートの研修を盛り込んだり、社内研修の振り返りをする。

活動進捗の良いチームや、活動に行き詰っているチームは、改善リーダー\*でもある小柳と相談MTGを設定。



#### ■難所パートの研修例

- 現状把握
- 要因解析
- 対策立案
- 標準化と管理の定着
- 報告書作成



\*改善リーダーとは・・・TMJ社内における改善人材育成プログラム

## みんなの声に対応

みんなが少しでも気になったことをスピード解決

みんなの声

Before



After



口頭発言だけでは伝わりにくい

資料共有

画面共有なし

専用FMTに入力の上投影

改善知識がない、自身がない

改善知識

討論会をイメージ

質疑や賞賛を重視

反応などの参加感が出せない

挙手・発言

対応なし

司会者によるリーディング

## 結果考察

活動成果 6チームすべての活動が完了し、発表会で成果を披露  
ミスが減らそまい！が全社大会に出場し、品質向上賞受賞



品質向上賞 受賞

|                                 |                                            |                                    |                                                             |
|---------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| ミスが減らそまい!!<br>青木泉美<br>(業務のミス削減) | ミス件数 昨年比▲0.19%<br>700千円の機会損失費用削減           | FMAP!<br>鷺見桃華<br>(離職率削減)           | 入社後離職率22.5%改善<br>904千円の採用研修費削減                              |
| 5人の戦士<br>西下真由<br>(ミス削減)         | 新任管理者によるミス0件<br>118千円の人件費削減                | 2代目新鮮組<br>金原昌也<br>(日勤夜勤マルチ化)       | 業務習得率100.0%。<br>1,500千円の採用研修費削減、<br>1,100千円の機会損失費用削減        |
| ウエスティン☆彗<br>松浦由佳里<br>(従業員満足度向上) | センター内における従業員満足<br>度各項目の数値向上<br>633千円の人件費削減 | アピタンとゆかいな仲間たち<br>宮川舞子<br>(従業員意識向上) | センターの従業員満足度30項目<br>中22項目の改善。<br>出勤率向上により800千円の<br>機会損失費用の削減 |

初めて対面したらなんだか気恥ずかしい・・・



■コロナ禍の影響を受け遠隔対応が主だったPJT活動ですが、社内大会の会場で初顔合わせが実現。他チームの事例を聞いても自チームの担当とこそそと話すだけでしたが、互いの発表を誉め、励ましコミュニケーションを図ることができた。

メンバー

アンケート結果

上司

QC手法等の理解度  
7.67ポイント/10

PJ参加の満足度  
7ポイント/10

メンバーがスキルアップしたと感じますか?  
8.50ポイント/10

他業務の方と意見や進捗を共有することで活動に意欲が沸いた。

人前で発表することには苦手意識がありましたが他者より評価を得たことによって自信を持つことができた。

## 振り返り

日常の業務では点在した場所で業務を行っているため、顔も名前もよく知らない状態でした。そのような環境を超えて、共にコミュニケーションを取りPJTを盛り上げようとする配下メンバーの姿に一番の成長を感じました。

またPJTを立ち上げるときのリーダー・メンバー・オーナーの心構えをこのPJTを通じて再度見つめなおすことができました。この活動以外のMTGやPJT活動でも積極的に発言をし、良い時間に変えていこうとするメンバーが増えたことが一番の成果と感じています。



プロジェクトリーダー  
青木泉美

<活動を終えて>

PJTを通じて、「企画する」「運営する」難しさを感じるとともに大きな成長にも繋がりました。やりたいことを実現することは、苦難もつきものですが、まずは「やりたい!」「変えたい!」を声に出せる文化を継続していくように活動を続けていきたいと思えます。

TMJ

たゆまぬ対話と改善で  
誰もが暮らしやすい社会を創る

Creating Client Value with your style

