



「コミュニケーションスキル」を身につける資格があります。

社会人から就職面接を控えた学生にもオススメの検定です！

電話対応

ビジネス
マナー

ビジネスメール
・Web会議

近年、ビジネスにおいて
コミュニケーション能力は
重要視されています

帝国データバンクが2022年に行ったアンケート結果において「企業が求める人材像」では「コミュニケーション能力が高い」がトップでなんと **42.3%**

「話す力」「聞く力」「交渉する力」といった3つのスキルは必要とされています。

電話対応技能検定（もしもし検定）では電話対応・ビジネスマナーを含むビジネス上のコミュニケーション全般を学ぶことができ、あらゆるビジネスシーンに対応する考え方や知識、能力を養うことができます。

ビジネスメールや、Web会議などにも対応！ 実践的な内容です

電話対応スキル

電話を受ける、かける、取り次ぐなどの電話対応やビジネスマナー、意外と知られていない日本語そのものの基礎知識を学ぶ。



コミュニケーションスキル

場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話対応に生かしていくためのスキルを学ぶ。



テレコム・フォーラム

3

March 2024



特集

ますます必要性が高まる 中小企業の情報セキュリティ対策

独立行政法人情報処理推進機構



チャットツール&AI
活用事例

チャットツール&AIで業務を着実に効率化！
コロナ禍に幼稚園が取り組んだ先進的なDX
学校法人アルcott学園／しみずがおか幼稚園



ICT COLUMN

DXとともに考えたい持続可能性を図るSX(第1回)
企業経営に
持続可能性が求められる理由



電話
対応で
CS向上

AI時代が来ても、お客さまに寄り添う対応で、
笑顔になっていただける
企業でありたい
株式会社エミネット



「お客さまに寄り添える第一人者」
をスローガンに
業務知識とホスピタリティに
満ちたオペレーター育成に取り組む
株式会社きらぼし銀行



連載

アサーティブなコミュニケーション
部門間の対立を乗り越える

お客さまから学ぶCS向上
電話対応：WHYの共有

コミュニケーション力を鍛える
「令和の電話対応教育」

ますます必要性が高まる 中小企業の情報セキュリティ対策

独立行政法人情報処理推進機構

ICTの活用により経営効率が向上した反面、機密情報の漏えいや金銭的損失など、情報セキュリティに関する被害が多発しています。一方で、中小企業は経営者の情報セキュリティに対する消極的な姿勢や予算の問題などにより、対策があまり進んでいないのが現状です。そこで情報セキュリティ被害の現況や効果的な対応策を、中小企業の情報セキュリティ対策のスペシャリストである、独立行政法人情報処理推進機構の江島 将和氏にうかがいました。



セキュリティセンター
セキュリティ普及開発・振興部
普及啓発グループ グループリーダー
江島 将和氏

被害届の約6割は中小企業 特にランサムウェアを警戒

近年、サイバー攻撃やコンピューターウイルスなどによる情報セキュリティ被害が深刻化しています。独立行政法人情報処理推進機構(以下、IPA)が毎年公開している「情報セキュリティ10大脅威2024」(図1参照)では、社会的に影響の大きい事案として、4年連続で「ランサムウェアによる被害」が1位に選ばれました。狙われた会社だけでなく、顧客やサプライチェーン※¹にまで影響を及ぼしかねないランサムウェアの手口はますます巧妙になり、被害金額も高額化していると警鐘を鳴らしています。

「ランサムウェアとは、身代金を意味するランサムとソフトウェア(ウイルス)を組み合わせた造語で、感染させることでデータを暗号化し、使用不能にして復旧と引き換えに金銭を要求するウイルスの一種です。国内でも最近、大規模な被害のニュースが話題を

集めました」(江島氏)

大企業の被害が大きく報道される一方で、2023年上半期に警察庁に提出されたランサムウェアによる被害届の約6割は、中小企業からのものだったと江島氏言います。

「ランサムウェアの被害を受けやすいのは、実は大企業ではなく情報セキュリティ対策が比較的脆弱な中小企業です。世界的な自動車メーカーが被害を受けた件も、実際に攻撃を受けたのは自動車メーカーに部品を納める会社の子会社でした。同件は、子会社を経由して親会社のシステムがランサムウェアに感染し、部品の生産が停止したことで、結果的に自動車メーカーの国内全工場の稼働が停止する事態にまで発展しました。また、ある大病院では、給食委託事業者のシステムから侵入され、そこからネットワークをたどって病院のシステムが攻撃を受け、電子カルテなどがランサムウェアに感染、暗号化されてしまい、病院はほぼ機能不全状態に陥りました」(江島氏)

被害が深刻化する一方で 変化が見られない危機意識

被害の深刻さが顕著になる一方で、ここ数年中小企業の危機意識や対策にはあまり変化が見れないと、江島氏は指摘します。「IPAが公開している『2021年

【図1：情報セキュリティ10大脅威2024】

順位	「組織」向け脅威
1	ランサムウェアによる被害
2	サプライチェーンの弱点を悪用した攻撃
3	内部不正による情報漏えい
4	標的型攻撃による機密情報の窃取
5	修正プログラムの公開前を狙う攻撃(ゼロデイ攻撃)
6	不注意による情報漏えいなどの被害
7	脆弱性対策情報の公開に伴う悪用増加
8	ビジネスメール詐欺による金銭被害
9	テレワークなどの ニューノーマルな働き方を狙った攻撃
10	犯罪のビジネス化 (アンダーグラウンドサービス)

度 中小企業における情報セキュリティ対策に関する実態調査』によると、中小企業の3割以上が、直近3年間で情報セキュリティ対策への投資をしていないと回答しています。その理由として、コスト面、費用対効果の見える化をにくいなどの意見が寄せられましたが、中でも40%以上の企業が『必要性を感じていない』と答えています。2020年度の1年間で情報セキュリティの被害に遭遇したか否かの設問では、84.3%が『被害にあっていない』と答えた一方で、2019年にIPAが中小企業1,000社の協力を得て、各社のシステムにセンサーを設置し、外部からの攻撃調査を行った結果では驚くべきことに、全社のセンサーから何らかのサイバー攻撃の痕跡が発見されました。この結果から、実際に情報セキュリティ被害を受けている企業数は、デー

タ以上に多いのではないかと推測しています。実態調査で『被害にあっていない』と回答した84.3%の企業の中にもサイバー攻撃に気づいていないだけの企業がある可能性は否定できません」(江島氏)

基本的な5か条の対応で 被害の大半は防げる！

情報セキュリティ対策の必要性は認識しても、多くの中小企業にとって、いきなり精巧かつ高予算の対策を施すのは難易度が高いと思われます。そこで江島氏は、できることから始められる対策として、IPAが提案する「情報セキュリティ5か条」(図2参照)を実

行してほしいと語ります。

「第1に、OSやソフトウェアは常に最新の状態に保ってください。サイバー攻撃の被害の多くは、アップデートを行わずセキュリティが脆弱化したシステムが受けています。2番目にウイルス対策ソフトは必ず導入してください。あるいは最近のOSはセキュリティ機能が標準搭載されていますので、活用すると良いでしょう。第3にパスワードの強化を実施しましょう。現在のものより長く、複雑なものに変更してください。また同じパスワードを、複数のサービス間で使い回さないようにしましょう。第4は共有設定の見直しです。設定のミス、従業員の異

動や退職後の削除を疎かにすることで、無関係な人に情報を覗き見られるトラブルが増えています。そして最後に、攻撃の手口の最新情報を知ってください。危険を敏感に察知できる知識は、情報セキュリティ被害を防ぐ第一歩です。攻撃者の手口は年々巧妙かつ悪質になっています。しかし、この5か条を実施することで、大半の情報セキュリティ被害は未然に防げると思います」(江島氏)

情報セキュリティ問題は、これからより複雑化していくでしょう。しかも、被害は自社のみに留まらず、顧客やサプライチェーンにまで波及するだけに、ある日突然経営に関わる緊急事態が発生したとしても不思議ではありません。それだけに情報セキュリティ対策は、経営陣が率先して「情報セキュリティ5か条」に取り組み、会社全体の意識を改革する必要があると言えそうです。

- ※1 サプライチェーン：原材料・部品などの調達から販売によりエンドユーザーに製品が届くまでの一連の流れ。
※2 ファームウェア：パソコン、スマートフォン、通信機器、ゲーム機、デジタル家電など、さまざまなデバイスに組み込まれたハードウェアを動かすためのソフトウェア。
※3 Windows 8以降はMicrosoft Defender(旧Windows Defender)というセキュリティ対策機能がOSに標準搭載されている。
※4 ウイルス定義ファイル(パターンファイル)：セキュリティソフトがマルウェアを検出するための定義情報が入ったファイル。

IPA

●組織概要

法 人 名：独立行政法人情報処理推進機構
創 立：2004年(平成16年)
所 在 地：東京都文京区本駒込2丁目28番8号 文京グリーンコートセンターオフィス(総合受付13階)

理 事 長：齊藤 裕
政府出資金：199億9,569万1,983円
事 業 内 容：「サイバーセキュリティの確保」「デジタル基盤の提供」「デジタル人材の育成」を事業の三本柱として、デジタル技術の利用促進により豊かな暮らしを実現し、グローバルコミュニティのメンバーとして、直面する課題の解決に貢献している

URL：https://www.ipa.go.jp/index.html

Webで読もう
ユーザ協会 D10040



【図2：「情報セキュリティ5か条」と対応のポイント】

1 OSやソフトウェアは常に最新の状態にしよう！ OSやソフトウェアのセキュリティ上の問題点を放置していると、それを悪用したウイルスに感染してしまう危険性があります。OSやソフトウェアの製造元は、セキュリティ上の問題を発見した場合、修正プログラムを提供しますので、この修正プログラムを取得して実行することで対応します。 対応のポイント ■サポートが終了したOSやソフトウェアは使用しない ■OSやソフトウェアが最新かチェックし、OSやソフトウェアの修正プログラム(Windows Updateなど)を実行(アップデート)する ■パソコンやルーターのファームウェア※ ² についても最新かチェックし、最新版に更新(アップデート)する ※OS、ソフトウェア、ファームウェアのチェックは定期的に行い、可能であれば、自動アップデートを有効にして更新漏れのリスクを減らす。
2 ウイルス対策ソフトを導入しよう！ ウイルス対策を怠ったデバイス(パソコンやスマホなど)は、ウイルスの攻撃に対して無防備で、感染すると、情報漏えいや不正利用などのリスクが高まります。デバイスからネットワーク経由で、企業のサーバーなどにも感染が広がり、企業の情報漏えいやシステムダウンなどの被害拡大も招きます。 対応のポイント ■OSに標準でセキュリティ機能が搭載されている場合※ ³ は、それを使用するのも有効 ■OS標準セキュリティ機能よりも多くの機能を持ったウイルス対策ソフト製品を導入することが、より望ましい(その場合は評価や信頼性の高い製品を選ぶと良い) ■ソフトを導入した場合は、ウイルス定義ファイル(パターンファイル)※ ⁴ が自動更新されるように設定する
3 パスワードを強化しよう！ パスワードの管理が不適切だと不正ログインの被害に遭う恐れがあります。また、単純で短いパスワードを設定している場合、総当たり攻撃で解明されてしまう可能性が高まるため、パスワードは長く、複雑に、使い回さないようにします。 対応のポイント ■大文字・小文字・数字・記号を混ぜて長く複雑なパスワードを設定する ■パスワードを使い回さない ■二段階認証(パスワード+別の認証を組み合わせる方式)が使える場合は有効化する
4 共有設定を見直そう！ データ保管などのクラウドサービスやネットワーク接続した複合機の設定を間違ったために、無関係な人に情報を覗き見られるトラブルが増えています。共有設定が適切に行われていないと、本来アクセスすべきでない社員や外部者が、重要な情報を参照・更新できてしまうリスクが生じます。 対応のポイント ■情報の重要度に応じて共有設定、漏えいしてはならない情報は最小限の人のみアクセスできるように設定する ■セキュリティ部門担当だけでなく、全社員に共有設定の重要性を周知する ■社員の異動や退職時の見直しに加え、定期的に共有設定を見直す
5 脅威や攻撃の手口を知ろう！ 取引先や関係者と偽ってウイルス付きのメールを送る巧妙な手口が増えています。巧妙になればなるほど、その手口を知らないことには自己防衛が難しくなり、知識不足が、個人情報流出や企業全体に影響するウイルス感染など重大なリスクを増大させます。 対応のポイント ■サイバー攻撃の情報を獲得・周知することの重要性を認識する(体制確立) ■IPAサイトの「重要なセキュリティ情報」(https://www.ipa.go.jp/security/security-alert/)などで最新情報を日々チェックする ■導入しているクラウドサービスなどの提供企業が発信するセキュリティ情報に注意する (IPA「情報セキュリティ5か条」を基に作成)

チャットツール&AIで業務を着実に効率化！ コロナ禍に幼稚園が取り組んだ先進的なDX

学校法人アルcott学園／しみずがおか幼稚園

昨今、幼稚園は少子化による入園児童の定員割れ、教職員の過酷な労働環境などの問題が重なり、経営難にある園が少なくありません。そのような状況の中、DXを推進して労働環境を改善した神奈川県横浜市の「しみずがおか幼稚園」が話題です。今回は同園の運営元・学校法人アルcott学園の鈴木 雄大副園長に、その取り組みの詳細についてうかがいました。



副園長
鈴木 雄大氏

連絡共有の効率化が 幼稚園業務の課題

横浜市旭区の「しみずがおか幼稚園」は1960年に創立、これまでに5,000名以上の卒園児を育成してきました。園の周辺は宅地開発が続く、新たな子育て世代の転入が期待される地域ですが、それでも「子どもの数は毎年減少傾向にあり、幼稚園を取り巻く環境は厳しい状況が続いています」と、副園長の鈴木氏は話します。

「幼稚園は子どもの心身発達を育成する教育施設です。そのため、幼稚園は保育園と比べ、より充実した教育環境が求められますが、近年は保育園のように預かりといった保育面の充実も求められるようになってきました。この人手不足の時代に、そんな幼稚園を運営し続けるには、まず教職員の労働環境の改善が必要でした」（鈴木氏）

幼稚園は園児の安全を守るため、細やかな配慮や教職員と保護者のコミュニケーション、教職員間の正確な情報共有が必須です。しかし、そのための業務の中には非効率なものも多く、それが教職員にとって大きな負担になっていたと、鈴木氏は振り返ります。

「例えば、以前は園から保護者へ一斉連絡する際、印刷した手紙を園児一人ひとりのカバンに入れて届けていました。しかし、保護者に渡らなかったり、配り漏れといったことがあり、それを確認する術も整っていませんでした。また、園児の休みや早退などについても、保護者から口頭で伝えられていた情報が教職員全員に共有されていなかったために、送迎に支障が出たこともありました」（鈴木氏）

そんな状況の中、鈴木氏は「少しずつデジタル化を進めて業務の効率化を図っていった」と言います。

「以前は朝、私が保護者からの



しみずがおか幼稚園では180名ほどの園児を1組20名前後、9組で預かっている

電話やメールの連絡をすべて確認、メモへ転記し、Excelで連絡事項をリスト化して業務開始前に教職員へ共有していました。連絡ミスと教職員の負担を減らすためでしたが、腱鞘炎になってしまうほど厳しい作業でした。そこで2019年頃から保護者の連絡手段として、文書のフォームを手軽に作成できるGoogleフォームを導入するなど、少しずつ効率化を図りました。それでも情報共有に負担を感じ、より本格的に仕事のやり方を変革するべくDXをスタートさせました」（鈴木氏）

Chatworkを導入し ワンストップで連絡共有

2020年2月、しみずがおか幼稚園は情報共有の効率化を目指しビジネスチャットツール（以下チャットツール）を業務に導入しました。

「ちょうど新型コロナウイルス感染拡大が問題視され始めた頃です。濃厚接触者の確認や感染者が出た場合の伝達など、これまで以上に業務負担が増えました。そういった負担をチャットツールを使うことで軽減したいと考え、Chatworkを導入しました」（鈴木氏）

導入にあたり、鈴木氏が最初に考えたことは、慣れないデジタルツールに対して教職員がストレスを感じて使用を敬遠するようになれば、逆効果だということ。その

ため、導入から1ヵ月は役職についている人だけで試験運用を行いました。

「使い方の疑問点を解消し、運用規則を定めた上で3月から教職員全員へ導入しました。きちんと使いこなすためにも『連絡は出欠確認用、お知らせ用、相談用など内容や目的ごとのグループ別に行う』『連絡への意志表示は、顔文字などで簡易返信するリアクション機能を使う』など、規則の明確化に時間をかけたのですが、これは上手に運用していくために重要な作業だったと思います」（鈴木氏）

チャットツールはその後、保護者からの連絡メールなどを自動転送・一斉共有できるよう改良することで、教職員同士のやり取りにも積極的に活用されるようになり、業務が大幅に効率化されました。その結果、2020年4月～5月の新型コロナウイルス感染拡大を受けての緊急事態宣言時には、園児の出欠連絡もすべてチャットツール内で確認できる環境が整いました。

「園児がお休みするとの連絡メールを受信すると、教職員全員がチャットツールで一斉に確認・把握でき、確認したらリアクション機能で返信します。おかげで、教職員間の伝言の必要も私の朝の業務もなくなり、全体で年間1,270時間分の業務圧縮を達成できました」（鈴木氏）

連絡帳の文章を ChatGPTが提案

しみずがおか幼稚園のDXはさらに進化し、2022年頃からChatGPTを活用して教職員の業務をAIでサポートする「質疑応答機能」の作成に取り組みしました。その後、ChatGPTの研究を重ね、チャットツールと連携させた「連絡帳支援機能」を開発しました。

具体的には、連絡帳へ記載する文章のパターンを学習させたChatGPTに、教員からの依頼を受け

【図：AI 連絡帳の使用例（ケガの報告の場合）】

入力内容の確認

- 連絡帳の内容を選択：ケガなど
- 日時と場所：本日、園庭
- 概要：鉄棒にぶつかった
- 原因：よそ見をしていて、鉄棒に頭をぶつけた
- 詳細：
 - 今回の出来事に対する対応：ぶつけた場所はおでこで赤くなったため、冷やして対処
 - その後の園児の様子：元気に過ごしていました
 - 実施済みの予防策：

赤枠の項目に
情報を入力

AIアル

いつもお世話になっております。

本日の○○ちゃんの様子についてお知らせします。
本日の園庭での遊びの時間に、○○ちゃんが鉄棒に頭をぶつけてしまいました。
よそ見をしていて、鉄棒にぶつけてしまったようです。

すぐにおでこが赤くなったため、冷やして処置をしました。
その後、○○ちゃんは元気に過ごしていましたのでご安心ください。

今回の出来事を通じて、○○ちゃんには周りをよく見ることの大切さを伝えました。
また、同じような事故が起きないように、クラス全体にも注意喚起を行いました。

何か心配事や相談がありましたら、お気軽にお問い合わせください。

クラス担任△△

AIが作成した
文章例

た指導員（教員のサポート役）が園児の状況など必要項目を入力すると、下書きが提案され（図参照）、それを基に依頼した教員が連絡帳に文面を手書きします。同時にチャットツールにより、依頼した教員以外にも共有され、全員が参考にできます。この結果、以前は園児一人あたりに10分ほど要していた連絡帳作成時間が4分ほどに圧縮され、2023年度は教職員の業務時間をさらに1,000時間減らせる見込みです。

「保護者への連絡業務で、特に悩ましいのはケガの報告などです。例えば、園児が転んで膝を擦りむいた場合、担任は『きちんと状況を伝えて、保護者に安心してもらうにはどう書けばよいか』と悩み、それだけで1時間近く考えることもありました。さらに、悩んで書いた文面を上司の確認を経て書き直して…という業務を、園児を見守りながらこなすことは、教員の大きな負担になっていました」（鈴木氏）

このような業務負担を軽減するなど、4年間に及ぶ取り組みによって合計2,200時間以上の業務を圧縮できたことで、しみずがおか幼稚園では、教職員の残業ゼロと

年間140日以上の日を達成し、現在も継続中です。

「残業がなくなり業務の質も着実に上がったと感じています。このほかの効果として意外だったのは、求人です。この業界は20代の働き手の入れ替わりが多いのですが、取り組みの記事などを見た方からの問い合わせが増え、広告を出さずとも人材が集まるようになり、求人コストも削減できました」（鈴木氏）

幼稚園として先進的かつ高い成果を上げたDXが今後、全国の幼稚園や保育園へ波及することで、教職員にも、保護者にも、そして子供たちにもプラスになる環境が広がるはずですよ。



●法人概要
法 人 名：学校法人アルcott学園
創 立：1960年（昭和35年）
所 在 地：神奈川県横浜市旭区中沢2丁目27番地1
学 園 長：鈴木 孝司
基 本 金：8億3,210万7,789円
事 業 内 容：「しみずがおか幼稚園」の運営・教育事業
URL：https://www.arcott.ac.jp/

Webで読もう
ユーザ協会 D20027



企業経営に持続可能性が求められる理由

企業の「価値」はこれまで、経済的な価値にばかり注目が集まっていますが、現在は「社会価値」や「環境価値」といった、新たな視点も踏まえて論じられるようになってきました。そして、現在は持続可能性を重視した取り組みであるSX(サステナビリティ・トランスフォーメーション)が経営指針の一つとして注目されています。本連載(全3回)の第1回目となる今回は、SXの基礎について解説していきます。

企業にとってSXはなぜ必要なのか

SXという言葉をご存じでしょうか？ 正直、何となく聞いたことはあるが説明できる自信はないという方が大半でしょう。簡単に説明すると「持続可能性」に比重を置いた取り組みで、私の所属する株式会社日本能率協会コンサルティング(以下、JMAC)では、SXを「社会・環境価値と経済価値を一挙両立し、ステークホルダー(取引先などの利害関係者)から常に支持され応援される企業・組織への変革を行う」と、定義しています。

この中の「社会・環境価値」というのは、多岐にわたります。昨今言われている地球環境への配慮はもちろんですが、雇用の確保や地域社会への貢献、あるいは新規技術の開発などもすべて社会・環境価値の向上につながります。こういったことを通じて、持続可能な社会作りに貢献するような企業・組織活動を行っていこうというのが、SXにおいては重要なポイントとなります。

しかし、実際にSXを積極的に進めている企業はそんなに多くないと思います。その理由はおそらく次のうちのどれかに当てはまるでしょう。

- ①SXをやっても売上や利益につながらない
- ②現状が忙しくて、SXに手をつけているヒマがない
- ③社員にSX推進を命じているが、一向に進まない

①はまさしく「SXをやるべき理由」の裏返しなのですが、特に中小企業こそSXなどを通じて、自社の社会貢献や強みをアピールしていかないと、最終的には淘汰されてしまいます。SXはIR(投資家・ステー

クホルダーへの説明)の一つの手段と捉えることもでき、自社の企業価値や社会貢献をしっかりと発信していく必要があるということです。昨今の情勢において、利益追求のみに汲々とする企業に対し、世間は好意的な視線を持ってくれません。

②は、人手が足りないのであれば足りないなりに何をすべきかを考える必要があります。例えば「外部委託の活用」「重要なプロセスへのICT導入」などです。投資額は小さくなくても、企業価値や社会価値を高めるために投資をするという姿勢が、ROIC^{※1}の向上につながり、投資家や取引先、消費者との信頼関係を築くきっかけになります(これは、本業を疎かにしてでもSX投資をしろという意味ではありません)。

③は企業のビジョンに関わる問題でしょう。SXの実現を通じてどのように自社の価値を高めるのか、そこが明確になっていないと従業員は何をしたら良いか分からなくなってしまいますので、経営陣による発信が必須です。

SXを推進するために必要なこと

SXの実現のために、企業経営としてはどのようなことを考えねばならないのでしょうか。環境・社会・経済の観点から持続可能性に配慮する「サステナビリティ経営」という切り口で整理すると、私は三つの階層で変革をしていく必要があると考えます(図参照)。

一つ目の変革は、考え方の変革です。これまでの利益偏重の経営方針・経営理念から、持続可能な長期利益の獲得、つまり事業性×社会性を重視した経営方針・経営理念へと考え方を変える必要があります。

ます。例えば、自社は何のために存在しているのか、社会にどのような価値を提供したいかという、自社の存在意義を見直すような変革です。

二つ目の変革は、バリューチェーン^{※2}の変革です。経営方針・経営理念、自社の存在意義を考え直しても、実際の事業活動に変化がなければ、企業は変わっていきません。また、事業活動の一局面だけの変革では限界があり、バリューチェーンを俯瞰しての変革が必要です。例えば、環境に配慮した経営を目指す場合、静脈物流(廃棄物流)を加えたサプライチェーン^{※3}全体の再構築とその業務設計や、環境配慮型の商品設計に向けた商品企画・開発業務、商品レビュー時の評価視点からの見直しなどがあります。

三つ目は、仕組みの変革です。SX推進のためには、全社で考え方を納得し、各機能の業務レベルで推進状況を監視・観測し、高度化させるマネジメント体制(SDGs推進PDCAサイクルなど)を築き上げる必要があります。

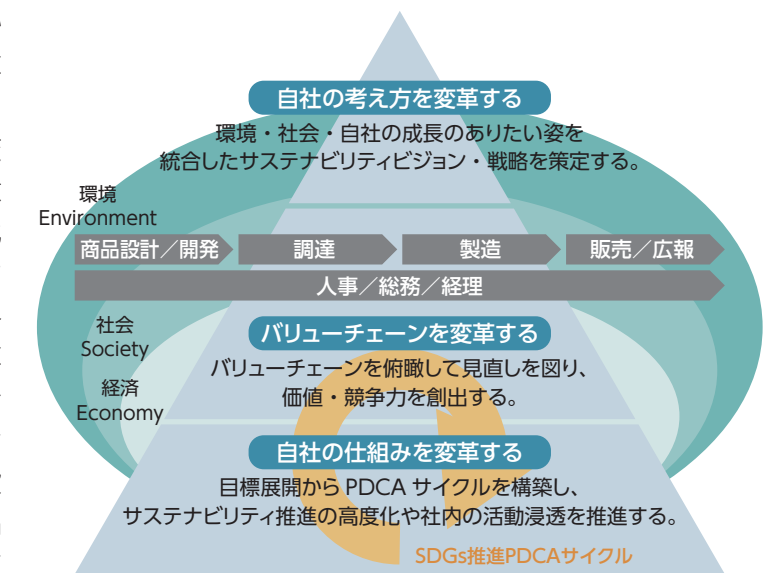
SXのX(トランスフォーメーション)の意味するところは、変化・変形です。今後、企業を取り巻く環境は劇的に変化し、SXの必要性はますます高まっていくでしょう。そのようなSX時代における企業価値向上に向けて、上記の三つの変革は必須になり、それらを会社として支援・推進していくことがサステナビリティ経営の実現につながってくると思われます。

SXの第一歩は「見える化」から

SXを推進する上で、大いに役立つのがICTツールです。重要なポイントを結論から申し上げると、それは「見える化」(可視化)です。SXの具体的な活動を確実に成果が出るところまで進めるためには、活動全体の見える化が不可欠ですが、ICTツールがない状態ではほとんど不可能でしょう。前述したSXが進まない理由②のように、人手が足りないならなおさらです。人の仕事をICTに代替させるといった大胆なプロセス設計・変革が必須となってきます。

例えばSXの代表的な活動であるカーボンニュートラル/温室効果ガス削減を考えてみましょう。温室効果ガスとは要するにCO₂(二酸化炭素)のことですが、当然ながらどのくらい排出されているか目で見えるわけではなく、排出量がリアルタイムで計測できるわけでもありません。現状を把握するには実

【図：サステナビリティ経営実現に向けた三つの変革】



際の活動量からCO₂排出量を推計する必要がありますが、この作業はかなりの手間を伴います。企業内のすべての活動においてそれぞれのCO₂排出量を手計算で集計するというのは、非現実的でしょう。

これらの問題を解消するために、世の中にはさまざまなCO₂排出量算出ツールが提供されていますので、これらを積極的に活用することが重要です。ほかにも、例えばICTを駆使したスマート農業では、生産過程の中で見える化を図り、資源の浪費などを把握して環境にやさしい効率の良い生産につなげるなど、SXを実現するような事例が見られます。次回以降はそのような事例も含めて紹介していきます。

- ※1 ROIC：投下資本利益率。出資者や銀行などから調達したお金(投下資本)に対して、どれだけ効率よく利益を生み出したかを示す指標。
- ※2 バリューチェーン：価値連鎖。調達、製造、流通、販売、アフターサービスなど企業の事業活動を価値創造のための一連の流れとして捉える考え方。
- ※3 サプライチェーン：原材料・部品などの調達から販売によりエンドユーザーに製品が届くまでの一連の流れ。



広瀬 卓也氏

株式会社日本能率協会コンサルティング 生産コンサルティング事業本部 兼 SX事業本部 シニア・コンサルタント 全日本能率連盟認定マスター・マネジメント・コンサルタント。入社以来ほぼ一貫して物流・ロジスティクス改革領域に関わる。主な専門領域は物流・ロジスティクス事業診断・改革提案、物流コスト管理、物流・ロジスティクス機能別改善(コストダウン・生産性向上・品質向上など)、物流・ロジスティクスシステム設計・運用、行政改革支援など多数。

Webで読もう
ユーザ協会 D40052



部門間の対立を乗り越える

他部門と話をする時に、利害が対立することがあります。対等に話し合うためには、双方の課題を共有しつつ共通の目的に向かって対話を進めていくことを意識しましょう。

部門間の対立を乗り越えるために

同じチームや同じ部門であれば、多少のコミュニケーションの対立や衝突があったとしても、“同じ土俵”、つまり部内の共通の認識や言語、前提条件やゴールが共有されているため話を進めやすいものです。しかし、相手が他部門である場合、つまり“同じ土俵”にはいない相手と利害がぶつかってしまうと、アサーティブに話し合いを進めていくのが難しい場合があります。例えば、営業vs開発部門、管理部門vs現場、制作vs企画、など、価値観も優先順位も異なる間で生じる衝突は、枚挙にいとまがありません。

担当者間のコミュニケーションがうまく取れず、「あの部門はこちらの状況を理解してくれない」という不満をためてしまうと、相互の協力関係を築くことが難しくなります。たとえ対立する立場にあったとしても、同じ目標に向かって協力関係を築くには、どのようなことに気を付ければよいのでしょうか。

例えば… 無理な要求をしてくる営業担当に

木村さんは技術部門でシステム設計の担当をしています。営業担当の北山さんから、顧客のX社から6週間後の納期を1ヵ月に短縮するよう要望が来たという話がありました。「それは対応できません」と伝えても「お客さんの強い要望だし、これまでも何とかしてくれているじゃないですか」と一方的に押し切られてしまいました。今回は期間内に仕上げることができましたが、今後もこ

のような無理難題が続いては困るので話をしたいと思います。

立場ではなく利害(本当の困りごと)を誠実に話す

話し合いの軸を「6週間vs1ヵ月」とすると、それぞれの「立場」のぶつかり合いとなるため、どちらかが折れるという結果になりそうです。このような場合、期間という目に見える理由ではなく、その裏にある本当の理由や願い(利害)について腹を割って話し合い、双方が満足する結果を導き出そうとするのが、アサーティブな話し合いとなります。つまり、「立場上、困ります」ということでの対立ではなく、こちら側が何に困り、本当は何を優先したいのかを、丁寧に説明することから始めるのです。

具体的には「納期が短くなることで、品質が下がること」が一番の懸念事項となるでしょう。言わなくても分かるはずと考えず、自分たちが大切にしているのは品質であり、何を優先し何を避けたいかを、しっかりと説明する必要があります。

「6週間であれば検証を3回できるが、1ヵ月になることで検証の回数が減り、その結果バグが発生する率が高くなることを私は懸念しているのです。こちらとしては、質の担保を最優先したいので、最低限6週間を確保したい」と、具体的にこちらの事情を伝えます。

相手の事情や懸念を正しく聞き取る

同時に必要なのは、相手側の事情や懸念事項を正しく聞き取ることです。北山さん(営業側)が考えてい

る状況や、顧客との関係で懸念していることは何かを丁寧に聞き出します。

「顧客が納期を早めたい理由は何か、先方が懸念しているリスクは何か」など、北山さんが持つ情報を具体的に聞き出し、確認をしていきます。

「なるほど、顧客としては〇〇と××を懸念しているのですね。よく分かりました」

北山さんは“敵”ではなく、問題解決のパートナーです。本当の理由を正しく引き出すことで、こちら側も協力や譲歩できる線が見えてくるかもしれないのです。

共通の目標に向かって協力関係を築く

双方の共通の目標は何でしょうか。それは、自社で作る成果物を通して顧客に満足してもらい、自社のビジネスを拡大するということです。技術部門と営業部門とが協力しながら、最終的に顧客に対して最善の提案をするためにこそ、解決策を話し合っていくのです。

「自分も相手も満足する最善の結果をどのようにしたらよいだろうか」を共通の目標としながら、誠実に対等に話し合う。その結果が双方にとって満足するものであれば、担当者同士の協力関係の土台は確実に築かれていくに違いありません。

森田 汐生氏

NPO法人アサーティブジャパン代表理事。一橋大学社会学部卒業後、イギリスの社会福祉法人でソーシャルワーカーとして勤務。その間、イギリスでのアサーティブの第一人者、アン・ディクソン氏のもとでアサーティブ・トレーナーの資格を取得。主な著書に『「あなたらしく伝える」技術』(産業能率大学出版部)、『なぜ、身近な関係ほどこじれやすいのか』(青春出版社)など多数。



電話対応：WHYの共有

つながり計画



今から約20年前、テレビショッピング会社のコールセンターに採用されたことが電話対応との出会いでした。そこは開局2年目の小さなセンターで、電話が混み合うと他部署の社員も受注電話に出るという、皆でお客さまと向き合っている組織でした。今となっては笑い話ですが、社長もよく電話に出ていて、うまく応対できず「社長を出せ」と言われ「私が社長でございます」と答えて余計に怒られたというエピソードもありました。

売上も順調に伸び、組織も大きくなってきた頃に担当した業務が、コールセンターの人員配置のプランニングです。ほかのコールセンターと異なるところは、着電数が番組ごとに大きく変化することです。それに合わせて、受注スタッフの人数も1時間ごとに変化させる必要があったため、過去のデータを基に放棄呼のバランスなどを計算し、1日あたり32時間分(翌朝8時まで)のシフトを作成するという作業を行っていました。本国(アメリカ)からのコスト削減の指示も厳しく、いかに通話時間を短縮し、オペレーターの稼働率を上げて人員を整理していくのが私の使命となりました。実はこのコスト削減に伴い、コールセンターの応対品質が急激に低下していきました。そこで私が応対品質管理グループ

を任されることになったのです。

「WHY」を伝える

コスト管理をしていた頃は、応対時間の短縮化を現場に指示するだけでしたが、コストはそのままに応対品質を向上させるための施策を展開することが必要になりました。そこで自分を含めて指導を担当しているスタッフが自信を持って電話対応の指導ができるように推進したのが、電話対応技能検定(もしもし検定)の取得でした。指導する立場の我々が、電話対応に関わる勉強をしている姿を見せることが大切だと考えたわけです。

過去に某テーマパークで勤務した経験から、スタッフへの「WHY」の共有の大切さを認識していました。スタッフが「なぜ」を理解することで行動指針を活用できるようになります。そのためにも、電話対応の「なぜ」や、私たちが大切にしたい価値観を理解してもらうことを念頭に評価システムや

中野 英行氏

つながり計画代表。音楽を学んだ知識を活用して日本語の表現に音楽的要素を合わせた電話対応の指導などを行っています。LEGO® SERIOUSPLAY® メソッドや打楽器などを使った音楽ワークショップなどを通して、相互理解やコミュニケーションを活性化させるお手伝いをしています。電話対応技能検定指導者級資格保持者。

「今回の講師は、株式会社ハッピーマナークリエイティブ代表取締役吉村 景美さんです。“コミュニケーションチカラ”の醸成を掲げ、円滑な人間関係づくりを分かりやすく手助けしてください。私が初めて電話対応の指導を受けた方です。その時から今に至るまで電話対応・マナーの先輩として頼りにしています」



中野 英行氏

Webで読もう
ユーザ協会 C10096



問題

交渉(ネゴシエーション)と調停(メディエーション)について述べた説明文の中で、誤っているものはどれですか。次の中から一つ選びなさい。

1. 対立当事者のみでの交渉には、解決に限界がある。
2. 交渉が暗礁に乗り上げれば、直ぐに調停を試みるのが適当である。
3. 調停は第三者が関わるが、解決には限界がある。
4. メディエーターの関わりには、さまざまな方法、度合があり、メディエーターが結論に影響を及ぼす型から、及ぼすことを避ける型もある。

※2級問題より

正解は13ページをご覧ください。



AI時代が来ても、お客さまに寄り添う対応で、笑顔になっていただける企業でありたい

株式会社エミネット

「自然と人を、笑顔でつなぐ。」という企業理念のもと、鳥取県から全国に美と健康に役立つ商品を提供している株式会社エミネット。通信販売の会社だからこそ、日頃の電話対応で大切にしていることについてお聞きました。



常務取締役兼企画部部长
内田 泰介氏

Q 貴社の概要と電話対応の体制についてお聞かせください。

A 株式会社エミネットは、鳥取県米子市に本社を構える通信販売の会社です。「自然と人を、笑顔でつなぐ。」という企業理念のもと、自然の力を活かして美と健康に役立つ商品をお客さまにお届けしています。高純度コラーゲンの「天使のララ」をはじめとした商品やサービスを通じて、お客さまに笑顔になっていただくことが、私たちの原動力です。(内田氏)

私たち営業部はコールセンター業務を担っています。現在10名が在籍しており、商品のお届け日の変更や追加注文、商品の飲み方や効果に関するご質問にお答えしています。当社のお客さまは美と健康に関心の高い方が多く、10代～90代と幅広い年齢層の方がいらっしゃいます。最近では男性のお客さまも増えてきました。長期に継続利用してくださる方も多いので、お客さまそれぞれの状況に寄り添った対応を心がけています。(小櫻氏)

AIにはできない「傾聴力」を高め、これからも心を込めた対応を大切にしたい

Q 電話対応で大切にしていることを教えてください。

A 通信販売で商品をお届けしているので、顔が見えないお客さまとのコミュニケーションをととても大切に

しています。具体的には「お客さまからのお電話は大切な人からの電話だと思って、心を込めて対応すること」を心がけています。もちろん、正しい言葉づかいを習得することも大切ですが、そこに心が込められていないと表面だけの対応になり、それがお客さまにも伝わってしまいます。心を込めるというのは、教えられて身につくものではありません。お客さまに対して常に思いやりの心を持ち、その思いが自然に溢れ出た形が「心の込めた対応」だと思います。

私たちは、創業時からこの精神を大切にしてきましたので、全社員が同じ認識でお客さまと接することができているのだと思います。(小櫻氏)

Q 電話対応教育の点では、どのようなことを大切にしていますか。

A 2023年は、「傾聴力を高めること」を目標に取り組んできました。最近は、「AIで電話対応ができる時代が来る」と言われていますが、AIにできないのが傾聴であり、心のこもった対応だと思います。反対に、傾聴力が身についていないと、お客さまが求めていることを理解することも、お気持ちを察することもできません。AIの時代が来ても、私たちがお客さまに寄り添い、心を込めて対話することで、安心と笑顔をお届けできる企業でありたいと思っています。(小櫻氏)



コールセンター業務を一手に担う営業部



営業部 営業課課長
小櫻 ゆみこ氏



営業部 営業課
青木 沙弥氏



お客さま一人ひとりに心のこもった対応を行う



さまざまな質問や問い合わせに対してしっかりお応えするために、研修は欠かせない取り組みの一つ

コンクールの課題を通して、お客さまの視点や気持ちを深く理解することができた

Q 「電話対応コンクール」に取り組んだ経緯や、効果を教えてください。

A 会社が「電話対応コンクール」(以下、コンクール)に参加を始めた2010年度、入社1年目だった私は、何も研修を受けずに臨みました。お客さまの気持ちになって話すことを心がけたところ、優秀賞をいただくことができました。それ以降、毎年数名ずつでコンクールに取り組んでいます。開催時期が夏から秋のため、春に入社した新入社員が少しずつ電話対応に慣れてくる頃と重なります。大会への参加は自分の応対力の弱点に気づいたり、強みを高めるきっかけにもなるので、今では、新入社員の登竜門として毎年出場するようになりました。(小櫻氏)

他社の方がどのように話すのかを知る機会はとても貴重です。2019年度に初めて出場した際に、自分とは全く異なる視点で対応する姿を目にして、感動しました。以来、「コンクールに参加すれば、何か学べるのではないか」と思って取り組んでいます。大会で最も印象に残っているのは、社内電話の取り次ぎが課題だった年に、第一声で「〇〇くん、お疲れさまです!」と、フランクに声をかけた人がいたことです。私は社内電話の定型文しか頭になかったため、自分の知らないコミュニケーション方法があることがとても新鮮でした。2023年度の大会は、食事の宅配サービスに関する課題でしたが、お客さまがどのようなことでお悩みなのか、食事制限のある方は何を期待して注文されるのかなどを考えました。また、社内の管理栄養士にも、食材選びや具体的な調理方法について相談しました。以前は、正しい言葉づかいで3分以内に終話することばかり考えていましたが、今回の参加で、新たにお客さまの状況を深く考えることの大切さを学び、結果として鳥取県大会優勝という評価をいただきました。今では日常の電話対応にも応用して、お客さまがなぜ「天使のララ」を購入しようと思ったのか、飲

むことでどんな効果を期待されているのかを考えて対応できるようになりました。(青木氏)

お客さまに「電話をして良かった」と満足してもらえるよう、応対力を高めていきたい

Q 最後に、今後の取り組みや抱負をお聞かせください。

A 人材不足が加速することでAIに頼らざるを得ないことがあると思います。しかし、お客さまの状況を理解し、寄り添う対応は人間にしかできないため、今後ますます、傾聴力やコミュニケーション力を磨いていくことが重要だと感じています。お客さまに「電話をかけて良かった」と満足していただくことが我々の使命です。(内田氏)

当社のお客さまは、10年、20年と長く継続利用してくださっている方もたくさんいらっしゃいますので、これからは高齢の方とコミュニケーションを取る機会が増えると思います。その際、記憶違いや会話の行き違いなどでお客さまのお気持ちを害することがないように、研修などを通じてスキルアップしていきたいですね。ほかにも、ハラスメントやクレームの電話にもしっかりと対応できるよう、営業部全体で応対力を高める取り組みをしていく予定です。(小櫻氏)



自然と人を、笑顔でつなぐ。

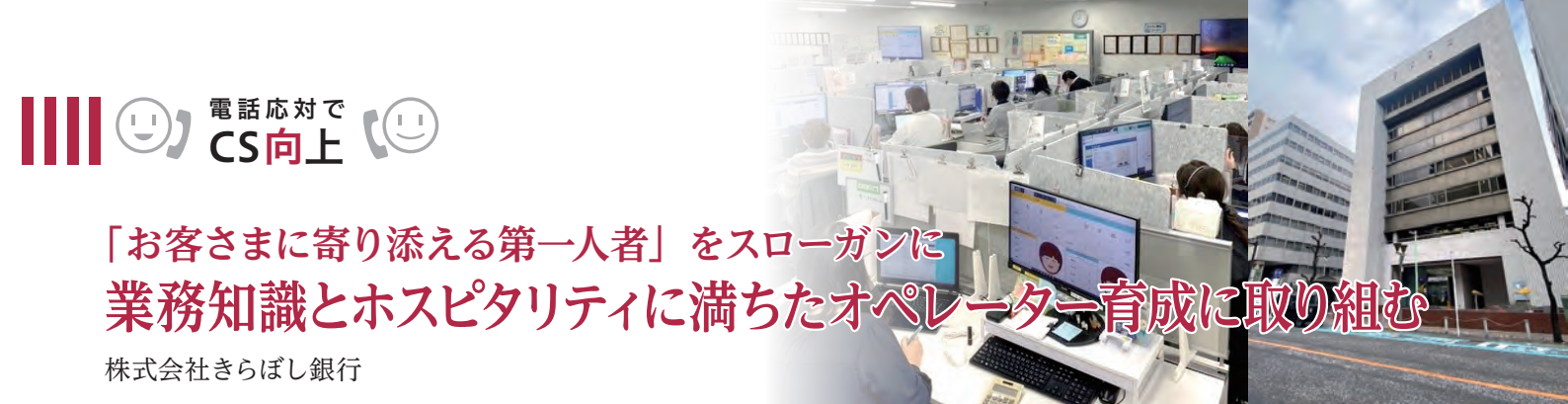
株式会社 エミネット

会社概要

会社名：株式会社エミネット
設立：2000年(平成12年)3月
本社所在地：鳥取県米子市上福原5丁目14番21号
代表取締役社長：内田 幸男
事業内容：美容・健康関連商品の製造・販売
URL：https://www.emi-net.co.jp/
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20076





「お客さまに寄り添える第一人者」をスローガンに 業務知識とホスピタリティに満ちたオペレーター育成に取り組む

株式会社きらぼし銀行

株式会社きらぼし銀行は、2018年に東京都民銀行、八千代銀行、新銀行東京の3行が合併して誕生した地方銀行です。同社の電話対応に対する考え方や取り組みについてお話をうかがいました。



営業企画部
相模原カスタマーセンター
所長
山本 優香氏



営業企画部
相模原カスタマーセンター
次長
福島 希氏



営業企画部
相模原カスタマーセンター
SV (スーパーバイザー)
鹿内 明美氏

事業概要と電話対応の体制をお聞かせください。

A 当行は「首都圏における中小企業と個人のお客さまのための金融グループとして、総合金融サービスを通じて、地域社会の発展に貢献します。」というグループの経営理念を掲げ、預金・融資・為替業務といった銀行業務をはじめとする事業を展開しています。電話対応については、神奈川県相模原市のカスタマーセンターにおいて、インバウンド・アウトバウンド総勢約90名のオペレーターが担当しています。問い合わせ対応を中心としたインバウンドについては一日平均約700件の電話対応を行っています。お客さまは高齢の方が中心で、内容は預金の残高や取引内容、相続に関するお問い合わせ、さらにカードや通帳、印鑑の紛失など多岐に亘ります。電話以外のお客さまサポートツールとして、ウェブサイトでは、AIチャットボットやメールでのお問い合わせフォーム、目的別のFAQなどをご用意するほか、スマートフォンやパソコンから口座開設や各種お問い合わせが可能なサービスも展開しています。(山本氏)

「お客さまに寄り添える第一人者」となるべく、 電話対応に取り組む

電話対応に対する考え方や 取り組みについてお聞かせください。

A カスタマーセンターに初めて配属されたオペレーターの方には、初日に「相模原カスタマーセンターOPハンドブック」をお渡ししています。これは、目指すべきコールセンターのあり方を示した指南書のようなもので、このハンドブックをベースに、教育担当者が電話対応をはじめとする研修を行います。冒頭では、「一人ひとりのお客さまと向き合う。一人ひとりのお客さまの『思い』に寄り添う」という言葉を掲げており、オペレーター全員が共通した考えの基、お客さまに必要とされる存在を目指して業務に取り組めるようにしています。(山本氏)

ハンドブックは採用や研修時だけではなく、日常的に使うことをお願いしています。常に手元に置いておき、迷った時には、ここに戻って参照するという原典のような存在です。オペレーターの皆さんはパートタイマーや派遣社員が多く、そのような人たちに向けて、分かりやすく当行が目指す姿を伝えるためにハンドブックを活用しています。(鹿内氏)

2022年度から電話対応コンクールに参加、 好成績に周囲のモチベーションがアップ

「電話対応コンクール」に対する 取り組みと成果を教えてください。

A 「電話対応コンクール」(以下、コンクール)には、当行経営陣のアドバイスがきっかけで、2022年度から参加しています。初年度は私を含む2名が参加し、初めてにもかかわらず、地区大会で2名とも受賞、1名が東京大会に進出しました。2023年度も同様の結果

が得られ、正直に言うとも最初からこままでの成績を収められるとは考えてもいなかったのですが非常に嬉しかったです。また、2023年度は「企業電話対応コンテスト」(以下、コンテスト)にも参加し、優秀賞をいただくことができました。

コンクールは、普段の業務とは一味違う達成感や外部からの評価をいただける貴重な機会です。参加者自身の電話対応に対するモチベーションも高まりますし、協力して送り出したオペレーターが大会で高い評価を受けることで、結果として周囲の人たちの自信にもつながります。

「コンクールやコンテストは結果だけではなく、そこで得た経験を現場に持ち帰り、実際の対応に活かすことが目的」という上司の指導のもと、取り組んでいます。(鹿内氏)

非対面ツールの拡充とデジタルが苦手な お客さま対応を両輪で推進

最後に、今後の取り組みについてお聞かせください。

A 今後の銀行業界の課題は、顧客接点における対面と非対面の融合だと考えています。非対面のデジタルツールも増えてきていますが、カスタマーセンターとしてはデジタルが苦手なお客さまをサポートすることも欠かせません。カスタマーセンターには銀行業務に関する多種多様な質問をいただきますが、オペレーターには銀行経験がない人もいれば、オペレーター経験のない銀行経験者もいます。そこで、オペレーターがしっかりとお客さまの声を傾聴し、専門的な銀行業務については経験者につなぐという形で対応しています。今後はいかに両者のバランスを取りながら、質の高い応対をしていくかが問われると考えています。(福島氏)

オペレーターは、自分の感情を臨機応変にコントロールする感情労働だと言われています。評価が得にくく、孤立しがちな業務でもあります。

カスタマーセンターでは、お客さまからの問い合



電話対応の様子



スタッフ同士が協力し合える関係を構築することで質の高い応対を目指す



目指すべきコールセンターのあり方を示した「相模原カスタマーセンター OPハンドブック」

わせに対応するため、支店の行員と同等の業務知識を持つことが求められます。オペレーターの皆さんには、本当に困難な仕事に挑んでもらっていると感謝しています。幸いなことに、職場はスタッフが協力し合える関係が築かれています。この良さを活かしながら、オペレーターが自らのスキルを高めようと思える、やる気に満ちた職場にしたいと考えています。コンクールやコンテストについても、自ら参加したいと思えるよう、その魅力や効果を発信していきたいと考えています。(鹿内氏)

近年デジタル化が進んでいる世の中であって、当行もその対応が求められています。これまでにチャットボットやメールでのお問い合わせフォームなどのツールを導入し、コール数が30%ほど削減されるという効果も得られています。2023年9月にはウェブサイトでも相続のお手続きに関する受付フォームも運用を開始し、好評を得ています。24時間受付可能で、お客さま自らが完結できるサポートツールは、今以上に拡充していかなければならないと感じています。その一方で、デジタルに抵抗があるお客さまもいらっしゃいます。「お客さまに寄り添える第一人者」であるためには、そうしたお客さまに対して、いかに寄り添っていくかも重要なミッションであると考えています。(山本氏)



会社概要

会社名: 株式会社きらぼし銀行
創立: 1924年(大正13年)12月
発足: 2018年(平成30年)5月
本社所在地: 東京都港区南青山三丁目10番43号
取締役頭取: 渡邊 壽信
事業内容: 銀行業
店舗数: 164店舗(有人出張所を含む) ※2023年9月時点
URL: <https://www.kiraboshibank.co.jp/>
[ユーザ协会会员]

Webで読もう
ユーザ協会 C20077





「令和の電話応対教育」

希薄になります。今回は、AIと競合しつつある二つの話し言葉を考えます。



AIがニュースを伝えるのはなぜ

一年ぐらい前から、講演や研修に行きますと、必ずと言ってよいぐらい訊かれる質問があります。「最近NHKのニュースを見ていると、アナウンサーが伝えた後に、1、2本のニュースをAIのアナウンサーが伝えているのですが、あれはどういう意味があるのですか」。こう訊かれても、私は今はもうNHKの人間ではありませんから、答えようがありません。ただ、推測すれば、「成長を続けるAIを使つての、効率化のテストではないでしょうか」とお答えします。このところ精度を上げているAIアナウンサーの、さらなる力の向上を図るとともに、視聴者の皆さんにも、AIのアナウンスに慣れていただくことを意図しているように思うのです。逆に、「AIのアナウンスをお聞きになっていかがですか？」と質問しますと、ほとんどの方は、「特に違和感を感じません」とおっしゃいます。実はこの反応はショックなのです。AIのニュースは、私どもの耳で聴きますと、ただ原稿の文字を音声化しているだけで、伝えるニュースにはなっていないのです。これから、生成AIは多面的な広がりを持って進歩するでしょう。そして、AIアナウンサーたちは、人間と同等の、さらには人間を超える表現力を持てるようになるのでしょうか。



ひるがえって電話のオペレーターは？

そこで気になりますのが、最近増えつつある電話のAIオペレーターです。電話もアナウンスと同じく、音声表現によるメディアですから、聞く・話すという根源的な能力を問われます。そのAIオペレーターが、利用者からど

のような評価を受けているのかというデータは残念ながら持ち合わせません。しかし私の受ける印象は、アナウンスと同じなのです。きれいで上手なのですが、それはマニュアルやスクリプトの文字の音声化であって、残念ながら自然な会話ではないのです。アナウンスと同じで、電話は用件が伝われば良いと割り切れれば、これでいいのかもしれませんが、それはAIアナウンサーと一緒にです。

電話は大事なコミュニケーションの手段です。用件だけでなく、心が伝わってこそ、AIの応対とは一線を画した、人間の応対となるのです。



上手な応対でなくてもよい！

親切、丁寧、正確、迅速、この四原則の実現を目指した電話応対教育は、電話応対コンクール（以下、コンクール）の上位入賞者にみられるように、きれいに上手に話す素敵な応対者を輩出してきました。しかし、ユーザ協会のもう一つの事業である「企業電話応対コンテスト」（以下、コンテスト）の上位入賞者と比べると、明らかな違いがあります。コンクールのほうは、磨き抜かれた模範的な上手な応対です。一方、実際の応対を審査するコンテストのほうは、台本も状況設定もありません。事前情報は何もないのです。ですから、絶句したり囁んだりもします。でもその応対はとても自然なのです。間、緩急、強弱、高低、息の声、繰り返し、倒置法などが、さりげなく使われています。想定外の要求や質問にも丁寧に答えています。それは決してスマートで上手な応対ではないかもしれませんが。時には敬語や言い回しを間違えることさえあります。でも、誠実に、真剣に温かく接する応対であ

生成AIの進歩は、私たち日本人がもともと苦手な話し言葉を、さらに苦手に行っているようです。口数が減ると、思考力の減退を招き、人間関係も

ば、そのほうがお客さまはきっと満足なさるでしょう。



人間オペレーターが目指すもの

完璧で、いわゆる上手な応対は、早晚、AIオペレーターが容易に実現するでしょう。そこで賢明な人間オペレーターは、AIにできないことを考え始めました。まずは指導者の意識改革です。「普段の電話応対の指導と、コンクールでの指導は違います」と、言い切る指導者もいます。そのような意識では、指導者も、教わるオペレーターも、そして審査に当たる審査員も、自己撞着*を起こしかねません。今必要な教育の柱は四つです。①は聴き、訊く力、②は先が読める判断力、③は心を伝える「息の声」の表現力、④は同じく心を伝える多様で適切な「言葉」の習得です。それが身についた時、電話は自然な応対になります。「心」を伝え、人と人をつなぐことこそ、文字ではない、声の電話の役割だと考えています。

4月には、来年度の電話応対コンクールの問題が発表になります。そして、生成AIから汎用AIに、AIの進歩はさらに新しい時代に踏み込もうとしています。何をどう変えていけばよいのか、令和の電話応対教育を、指導者の立場で、今と一緒に考えませんか。

岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話応対技能検定委員会検定委員。NHKアナウンサー、(財)NHK放送研修センター理事、日本語センター長を経て現在は企業、自治体の研修講演などを担当する。「心をつかむコミュニケーション」を基本に、言葉と非言語表現力の研究を行っている。



Webで読もう
ユーザ協会 C10097



チャレンジ! もしもし検定の答え: (2)

ホームページには、詳しい解説を掲載しています。[もしもし検定 過去問] で検索!

セミナーや特典情報
などを発信!

公式「X」(旧ツイッター) はじめました!
ぜひ、ご活用ください!

日本電信電話ユーザ協会は、公式「X」(旧ツイッター)をはじめました。旬なICTセミナーの開催やお得な会員特典など発信していきます。ぜひ、チェックしてみてください。

私たち日本電信電話ユーザ協会は、ICT活用推進と電話応対教育による、コミュニケーション文化の振興と地域社会の発展を目指しています。

ICT活用		ビジネスコミュニケーション		
先端情報発信	知る/体験する	自らを知る	学ぶ	試す
セミナー、情報誌	eラーニング、サービス特典	電話応対技能検定	各種研修、eラーニング	電話応対コンクール



▲フォローはこちらから
https://twitter.com/jtua_sns
@jtua_sns

会員限定特典
(無料)

「eラーニングサービス」と「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を無料でご提供いたします!

■「eラーニングサービス」(無料)のご案内

「時間がない…」「費用がかかる…」「場所がない…」「講座内容が…」「効果測定ができない…」eラーニングなら、このような企業研修のお悩みを解決します。

●「講習に参加する時間がない」方へ!

・簡単にパソコンやタブレット、スマートフォンから
・“いつでも”“どこでも”
⇒テレワーク時の在宅研修にも有効

●充実したコンテンツ!

・講座数は50余り
・「DX入門」や「ICT推進」の最新コンテンツを用意
・ビジネススキル/マナー、情報セキュリティ等の基礎講座も

●社内育成にもご活用を!

・学習の進捗測定もできます
・社内育成の代替としても活用可能



※最新の講座一覧はこちらでご確認いただけます。

1. <https://www.jtua.or.jp>にアクセス
2. 上部の緑帯の最右端の「各種お申込み」をクリック
3. 最下段のeラーニングの「ご説明ページ」をクリック

■「標的型攻撃メール予防訓練サービス」(無料)のご案内

「あなたの会社も狙われているかもしれません…」

自社の実態を把握するために「標的型攻撃メール予防訓練サービス」にトライアルしませんか?

●「標的型攻撃メール」に注意!

特定組織や個人を狙ってメールを送信、メール記載のURLや添付ファイルを開いたパソコンをウイルスに感染させ、大切な情報を外部に流出させたり、そのパソコンから別のパソコンにも被害を拡大させたりします。

●予防訓練が重要です!

ユーザ協会の会員さまであれば、年一回「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を無料でお試しください。実際に攻撃メール(のようなもの)を送り、クリックしたり開封したりしないかの訓練が可能です。レポートも提供されますので、ご活用ください。



お申込み・お問い合わせ先
<https://www.jtua.or.jp/private/benefit/targeted-attack/form/>



※お申込み・受講の手順

お申込み	訓練実施	学習	実施結果
会員企業さま対象 上記URLもしくはQRコードにアクセスし「お申込み」ページよりお申込みください。	→ 訓練メールを参加者へ送信 訓練実施1週間前程に訓練実施日の連絡をいたします。	→ 学習コンテンツを受講 連絡担当者さまへ学習コンテンツを送信いたします。	→ レポートの送信 訓練参加者のメール開封状況のレポートをお送りします。

ユーザ協会が開催するイベントやセミナーにぜひご参加ください

ユーザ協会では、全国各地でICTや電話応対などの分野において、イベントやセミナーを開催しています。詳細は、ユーザ協会ホームページの「イベント・セミナー検索」または各支部のホームページをご覧ください。

「イベント・セミナー検索」
<https://www.jtua.or.jp/event/>



「ユーザ協会の各支部ホームページ」
<https://www.jtua.or.jp/about/region/>



登録は無料です!

どなたでもご自由にご登録いただけます

「ゆ〜協メルマガ」

毎月2回発行のメールマガジン

電話応対教育
ICT・ビジネス
イベント・セミナー
各種特典サービス

タイムリー
にお届け

電話応対教育に関する情報、ICT・ビジネス、各種イベント・セミナー、特典情報などのご案内をタイムリーにお届けするメールマガジン

ご登録は右記のQRコード、もしくはホームページ上部の「各種お申込み」内の「メルマガ登録」ボタンから

