参加企業大募集！

毎年参加することで様々な課題を継続して見つけることができます。

報告書は応対音源とともに、応対品質の指導・育成に活用しています。

皆が同じ方向をみてお客様と向き合う環境を作ることができます。

客観的評価により、改善点や電話応対のトレンドを知ることができます。

参加企業の声

申込受付期間
2024 5/1［水］~7/20［土］

企業電話応対コンテスト

普段の電話応対が審査の対象です

リアルとオンラインの共存が進む中、ビジネスにおける「電話」の重要性が再認識されています。一方で若年層の電話離れによる「電話恐怖症」の実態を各メディアがクローズアップ。お届けする報告書の審査結果や改善アドバイスを、電話応対品質やCSの向上策にぜひお役立てください。

1 スタッフが架電
7月下旬から、専門スタッフが仮のお客様となって、申込みされた企業に電話をかけます。

2 電話に出た方が応対
電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話応対をします。

3 仮のお客様として会話
専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして応対内容を準備し、それに基づき会話をします。

4 専門家が審査
録音した応対内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。（11月）

報告書

概要　ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって業務中に電話をかけ、その際の電話応対について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

参加料　一般 14,300円（税込）　会員 11,000円（税込）　※いずれも、1診断先あたりの参加料です。

詳細内容のご確認、お問合せ、お申込みはこちらから

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの「企業電話応対コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。

日本電信電話ユーザ協会　企業電話応対コンテスト

https://www.jtua.or.jp/education/contest/

主催／公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

テレコム・フォーラム Telecom Forum 2024 4

令和6年4月1日（毎月1日発行）第43巻4号（通巻489号）
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ 9F 電話03-5820-2071
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
テレコム・フォーラムの送付先変更等は各都道府県のユーザ協会支部までご連絡ください。 0120-206660

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

4
April 2024

特集

日本版GPS「みちびき」から広がる新しいビジネスの可能性

内閣府 宇宙開発戦略推進事務局

提供：内閣府 宇宙開発戦略推進事務局

メタバース活用事例

メタバース参入で町工場が得た人材育成と新ビジネスのヒント

湯本電機株式会社

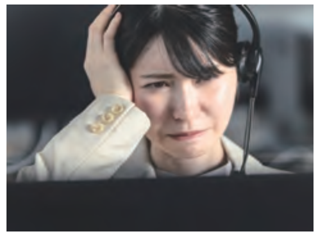
ICT COLUMN

DXとともに考えたい持続可能性を図るSX（第2回）

ICTを駆使したSXの事例

指導者級資格保持者のための品質向上研究会レポート

感情労働の現場で“燃え尽きない”ようにするためにコミュニケーションの「正しさ」とは



2023年電話応対技能検定（もしもし検定）

検定実施機関表彰

連載

- アサーティブなコミュニケーション　**前向きに「ノー」の交渉をする**
- お客さまから学ぶCS向上　**ビジネスマナー研修が誰かの人生を変える?!**
- コミュニケーション力を鍛える　**「電話が怖い！」**

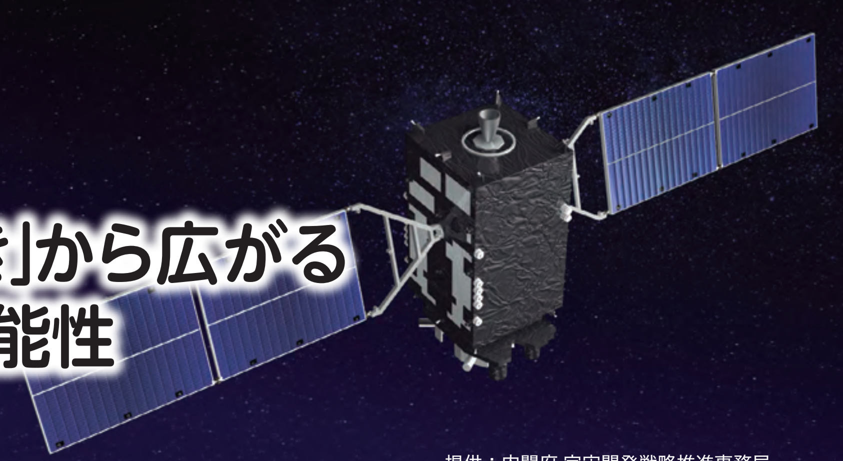
＜巻末＞ 2024年度電話応対コンクール問題

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

特集

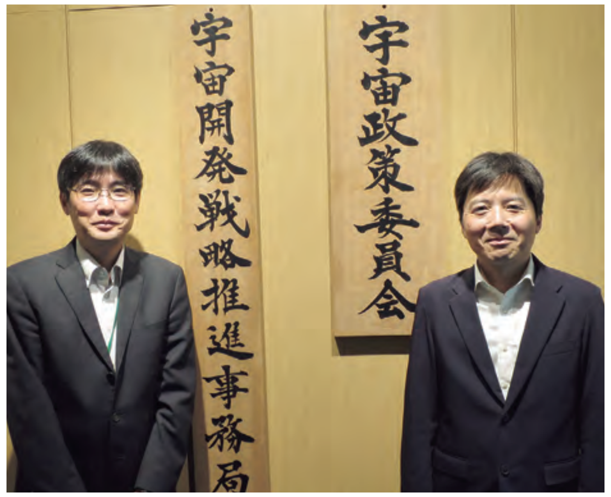
日本版GPS「みちびき」から広がる新しいビジネスの可能性

内閣府 宇宙開発戦略推進事務局



提供：内閣府 宇宙開発戦略推進事務局

スマホの地図アプリや車のカーナビは、測位衛星と言われる人工衛星が発信する電波を受信することで、位置を測定します。衛星測位システムとしてよく知られているのが米国のGPS（Global Positioning System：全地球測位システム）ですが、日本にも「みちびき」という衛星測位システムがあります。今回は、「みちびき」の開発・運用を行っている内閣府 宇宙開発戦略推進事務局 準天頂衛星システム戦略室の齊田 優一氏と和田 弘人氏に、「みちびき」によって広がるビジネスの可能性についてお話をうかがいました。



内閣府 宇宙開発戦略推進事務局
準天頂衛星システム戦略室
技術参与 齊田（さいだ） 優一（ゆういち）氏（右）
企画官 和田（わだ） 弘人（こうじん）氏（左）

高精度の位置情報を提供できる「みちびき」

「みちびき」は日本の衛星測位システムであり、衛星がほぼ日本の上空（天頂）に滞在していることから準天頂衛星システムと呼ばれ、2018年からサービスを開始しています。「みちびき」が果たす役割について、齊田氏は次のように解説します。

「『みちびき』を一言で表すと、日本版GPSとなります。米国が運用するGPSは約30機の測位衛星で地球の上空をカバーしており、衛星からの測位信号（電波）により現在の位置を計測し、軍事、防災、測量、土木・建設など、さまざまな分野で活用されています。このような位置情報は、最も基本的かつ重要なインフラであるため、各国ともできれば他国に頼りたくないという思いがあります。そのため欧州やロシア、中国、インドも自国の衛星を打ち上げており、日本も『みちびき』で現在4機の衛星を運用しています」（齊田氏）

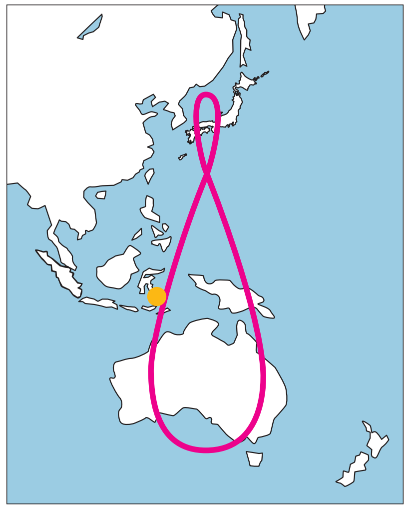
それに加えて、日本には山や建物が多く、山間部や都市部では樹木やビルに電波が遮られ、GPSだけでは安定したサービスが受けられないという課題がありました。そのためGPSを補い、どこでも安定したサービスが受けられるようにするため、日本の上空に測位衛星を滞在させる必要がありました。

「みちびき」はこういった課題を解決し、大きく三つのサービスを提供しています。一つ目はGPSと互換性のある測位信号を送信する「衛星測位サービス」です。GPSの電波が届きにくいところを補完できるため、安定した測位を可能にします。二つ目は日本が世界に先駆けて提供している「測位補強サービス」です。

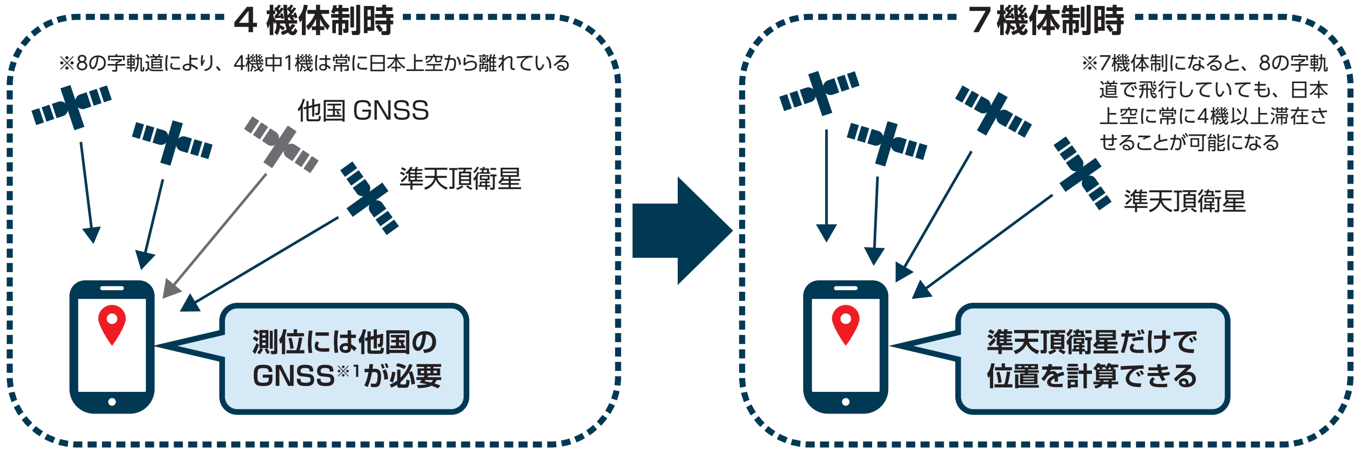
「GPSの測位精度は5～10mぐらいで、おおよその場所を知るには問題ないですが、より緻密な位置情報が必要な産業用においては誤差が問題になるケースが多く見られます。その問題を解決するために、CLAS（シーラス：センチメータ級測位補強サービス）という4～5cmの高精度と、SLAS（エスラス：サブメータ級測位補強サービス）という1m弱の精度を実現する補強情報を配信しています」（齊田氏）

三つ目のサービスは、緊急時や災害時に情報を伝えたり、避難所の救援や安否確認に役立つ「メッセージサービス」です。今後はLアラート情報（避難指示など）やJアラート情報（ミサイル発射情報など）も配信する予定です。

【図1：「みちびき」の8の字軌道】



【図2：「みちびき」は4機体制から7機体制へ】



「みちびき」は4機体制から7機体制そして11機体制へ

現在「みちびき」は4機の測位衛星が、日本上空から測位信号を降らせています。4機のうち1機は静止衛星で、3機は8の字状に日本上空を飛来（図1参照）しています。測位には4機以上の測位衛星が必要ですが、4機のうち1機は常に日本上空から離れているため、他国の衛星が必要です（図2参照）。

「『みちびき』だけでの測位を実現するためにも、7機体制を目指して準備を進めています。2025年度までに順次3機を打ち上げ、2026年度からサービスを開始できるように考えており、将来的には11機体制を目指しています」（和田氏）

さらに、2024年度からは測位信号のセキュリティを強化する新サービス「信号認証サービス」を開始する予定です。

「測位衛星からの民間用の信号はすべてオープンになっているため、悪意を持った者が同じ電波を出して、なりすますことが可能です。そこで電波に電子署名を入れ、受信機側に公開鍵を設定するサービスを開始します」（齊田氏）

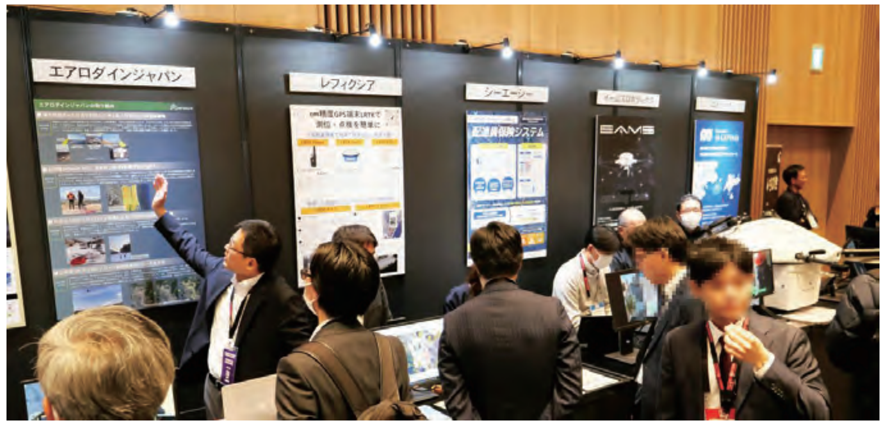
マッチングイベントに参加コミュニティ活動も実施

準天頂衛星システム戦略室では、サービス開始以来、毎年「みちびき」を利用した実証事業に取り組む企業や高専・大学などを募集し、補助金などの支援を行っています。

「位置情報はさまざまな産業に関わっていますので、土木・建設、船舶、ドローン、農業、福祉など分野を問わず、幅広い実証事業を支援してきました。ただし衛星を使う都合上、オープンスカイと呼んでいる周囲に建物などがない開けた空間で行うほうが精度が安定し、事業化もしやすいのです。応募される企業は中小企業、中でもスタートアップ企業※2が多いという傾向があります」（齊田氏）

2022年度からは国内や海外の有望なベンチャービジネス事業者や投資家が注目するアジア最大規模のオープンイノベーションイベント「ILS（イノベーションリーダーズサミット）」に参加し、これまでの実証事業や日々の利用拡大活動で出会った企業同士のマッチングなどを行っています。2023年12月に開催された第11回ILSでピッチ（短時間のプレゼンテーション）を行った和田氏は、イベントの印象を次のように振り返ります。

「内閣府として『みちびきスタートアップピッチ』を開催し、実際に『みちびき』を活用したビジネスを展開している5社の方にもピッチをお願いしました。1社15分ほどのピッチが終わると、その企業のブース前に名刺交換を行う列が作られ、会場のあちこちで商談が繰り広げられていて、参加者の関心の高さが感じられました」（和田氏）



ILSで紹介された「みちびき」関連の展示ブース

人手不足が課題の産業や意外に身近なところでも活用中

齊田さんは、これまで支援してきた実証事業について、新しいビジネスにつながる可能性が高いものが数多くあると話します。

「静岡県の合同会社ビスペルは、ショベルカーと積み込み用のトラックに受信アンテナを設置して、『みちびき』のCLASを活用して相互の位置関係を把握するとともに、それらICT化された建機で自動運転による掘削作業の無人化を図る実証実験を行いました（画像1参照）。ちなみに、土砂の位置もセンサーで計測して積み込むという徹底ぶりです。建設業界は少子化により人手不足が深刻ですので、このような取り組みは大いに可能性があると思います」（齊田氏）

このほか、熊本県の株式会社KISは、「みちびき」のSLASを活用して水道メーターの位置情報を管理するシステムを開発しました。従来検針員が一つずつ検針していた水道メーターは分かりにくい場所にあることが多く、情報が属人化して業務を引き継ぐことが困難でした。そこでSLASに対応したゴルフウォッチをカスタマイズして、検針用のスマホと連携させ、検針したタイミングで位置情報をサーバーに記録する仕組みを開発し、2022年に実証実験を行い、正式サービスを開始しました（画像2参照）。

また、スポーツイベントの分野では、安全な運営が求められるトライアスロン大会で選手に「みちびき」の受信機を付け、競技中の選手の位置を把握したり、止まっている選手はいないかを確認したり、水泳種目ではコースを示すブイを越えていないかをチェックするという試みも行われました。

さらに、再生可能エネルギーとして期待されている洋上風力発電においても、「みちびき」の活用が検討されています。洋上風力発電所の通常点検やメンテナンスは、船で現地に出向いて行われますが、津波などの被災により船で向かうことが困難なケースが考えられます。そういった場合はドローンの利用が考えられますが、ドローンを正確な位置へ飛ばすため、「みちびき」の受信機を搭載することも考えられています。

すでに、事業化されているものも多く、北海道のエゾウィン株式会社は集団で農作業を行う組織向けの作業支援システム「レポサク」を開発し、2020年から発売しています。「みちびき」のSLASに対応した機器を農業用車両に取りつけ、取得した高精度位置情報をクラウドへ送信し、共有することで作業者の位置情報をリアルタイムに把握します。これにより、作業の進捗状況が作業者間で共有され、作業を終えた作業員が自発的に遅れている農地を手伝いに行くなど、作業効率の向上に役立てています。

このほか、パナソニック株式会社は「みちびき」の災害・危機管理通報サービスも受信できるETC（自動料金収受システム）2.0※3車載器を開発し、2021年から販売しています。この車載器は、「みちびき」の災害・危機管理通報サービスによる緊急地震速報や津波警報、気象特別警報などの防災気象情報を音声で知らせる機能が付加され、ETCカードなしでも受信可能になっているため、高速道路や一般道を問わず、携帯電波が入らない地域でも災害情報を受け取れるようになっています。

「みちびき」は、このような事例以外にもさまざまな分野で活用が考えられるため、これから新しいビジネスに挑戦する際は、「みちびき」の活用がチャレンジを後押ししてくれるかもしれません。

画像1：実証実験では無人のショベルカーとトラックが自動運転での掘削を実現

画像2：水道メーターの位置情報は自動的にサーバーにアップされる

※1 GNSS：Global Navigation Satellite Systemの略で、衛星測位システムの総称。「みちびき」やGPSのほか、Galileo（欧州）、GLONASS（ロシア）、BeiDou（中国）、NAVIC（インド）などのこと。
※2 スタートアップ企業：革新的なアイデアで、起業から短期的に急成長を遂げる企業。
※3 ETC2.0：従来のETCの通行料支払いに加えて、渋滞回避や安全運転の支援など多彩な情報サービスを提供してくれる次世代ETC。

●組織概要

組織名	内閣府 宇宙開発戦略推進事務局 準天頂衛星システム戦略室
設立	2016年（平成28年）9月1日
所在地	千代田区霞が関3-7-1 霞が関東急ビル
宇宙開発戦略推進事務局長	風木 淳
事業概要	「みちびき」（準天頂衛星システム）に関わる開発や運用、「みちびき」を活用するための実証事業などを行っている。

URL：https://qzss.go.jp/index.html

Webで読もう
ユーザ協会 D10041

アサーティブなコミュニケーション 《第18回》

前向きに「ノー」の交渉をする

頼まれた仕事に対して「ノー」を伝えるためには、まずは状況を正しく聞いて判断すること、その上で双方が満足できる解決策に向かってアサーティブに交渉していくことを、覚えておきましょう。

「ノー」を伝えられないことは信頼を失うリスクがある

仕事上の頼まれごとを断るのは難しいものです。相手との関係上言いづらい（上司や取引先だから）、自分の立場上断るべきではない（責任者だから）、「できない」というのは自分の評価を下げることだ、と考えて「ノー」の交渉ができなかったことはないでしょうか。

反対に、我慢に我慢を重ねた結果、「いい加減にしてください」と爆発してしまった、顧客からの無理な要求を「できません」と一方的にはねつけたなど、攻撃的にならざるを得ない場面もあると思います。

「イエス」と言ったにも関わらず、できない結果になることは、仕事上の信頼を失う恐れがあります。とはいえ一方的な「ノー」は相手との関係を悪化させてしまいます。相手との信頼関係を保ちつつ、双方が満足する結果を導き出すために、適切に「ノー」を伝えるスキルを持っておきましょう。

例えば… 先輩から急な仕事を頼まれた

入社2年目の酒井さん。まじめで人当たりの良い性格だからか、先輩の吉村さんから何かと仕事を頼まれます。吉村さんは入社当時から相談に乗ってくれた先輩なので、酒井さんとしても吉村さんからの頼まれごとはなかなか断ることができません。今日も「明日の会議で使うデータを、申し訳ないけど、代わりにまとめてもらえないかな」と頼まれました。つい「はい」と言ってしまいそうでしたが、このまま引き受けると、今自分が抱えている仕事が遅れてしまいそうです。先輩にどのように「ノー」を伝えたらよいのでしょうか。

相手の依頼内容を正しく確認する

「私も忙しいので…今日はちょっと…」とやんわり断ったとしても、「ごめんね、こっちも今日は忙しくて。なんとか頼むよ」と押し切られてしまいそうです。

ここでは、イエスかノーかの結論を出す前に、相手の依頼内容を正しく把握することが、第一歩となります。吉村さんの言う「明日の会議で使うデータ」とは、どれくらいの分量なのか、いつまでなのか、何に使うものなのか、など、判断に必要な材料を得るために質問することが先決です。

最初は相手の言葉をいったん受け止めるところから始めます。

「会議で使うデータですね。ちなみに、データの分量としてはどれくらいでしょうか。簡単なまとめでよいですか、それとも資料も含めた詳細なデータが必要でしょうか」「明日の会議ですが、ギリギリいつであれば会議に間に合いますか」などです。

依頼の内容を正しく理解できたかどうかの確認作業も怠りません。「ということは、データ分量としてはスライド2、3枚程度、会議のスタートが11時なので、ギリギリ10時に先輩に提出すれば会議に間に合うということですね」。このように状況を正しく理解することができれば、自分の判断も明確になってきます。

自分の状況を具体的に説明する

次に、自分が置かれている状況を具体的に説明します。合わせて、引き受けた場合に生じるリスクについても伝えておくとよいでしょう。例えば、「実は今、X社とY社からの見積もり業務を抱えており、加えてデータのまとめとなると本日中のX社対応に支障が出てしまい、私としてもそれは避けたいと思います」と、自分の判断を具体的に説明していきます。

先輩の状況、自分の状況を、それぞれ“見える化”するのだと考えるとよいでしょう。

双方が満足する代替案を出す

その上で、代替案を提示していきます。自分だけが、あるいは相手だけが満足するのではなく、「明日の会議にデータをそろえる」という共通の目的に向けて交渉していきます。「私としてはX社への対応は本日優先したいので、データのまとめは明日の朝イチで作成し、10時までに先輩に提出するというのはいかがでしょうか」。

アサーティブな「ノー」は、相手という「人」に対しての言葉ではなく、「依頼されたこと」に対して対等に交渉する言葉であることを忘れないでいてください。その上で、自分ができることは責任を持って協力する姿勢も持ちます。共通の問題解決のためにこそ、「ノー」を伝えます。その意味で、「ノー」は建設的、かつ対等な対話であり、自分も相手も尊重した対応の一つであることを覚えておきましょう。

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。

Webで読もう
ユーザ協会 C10098

メタバース活用事例

メタバース参入で町工場が得た人材育成と新ビジネスのヒント

湯本電機株式会社

オーダーメイドの部品加工を手がける湯本電機株式会社は、メタバース※1内に本社工場を再現したVR仮想空間「YUMOTO SPACE FACTORY」を公開し、注目を集めました。大阪の町工場がメタバースに進出した目的は何なのか、どのような成果が得られたのか。同社の代表取締役、湯本 秀逸氏と、プロジェクトリーダーを務めた近藤 風香氏に話をうかがいました。

代表取締役
湯本 秀逸（ゆもと ひでいつ）氏

技術開発部
チーフエンジニア
近藤 風香（こんどう ふうか）氏

町工場が期待する新たなビジネスチャンスの創出

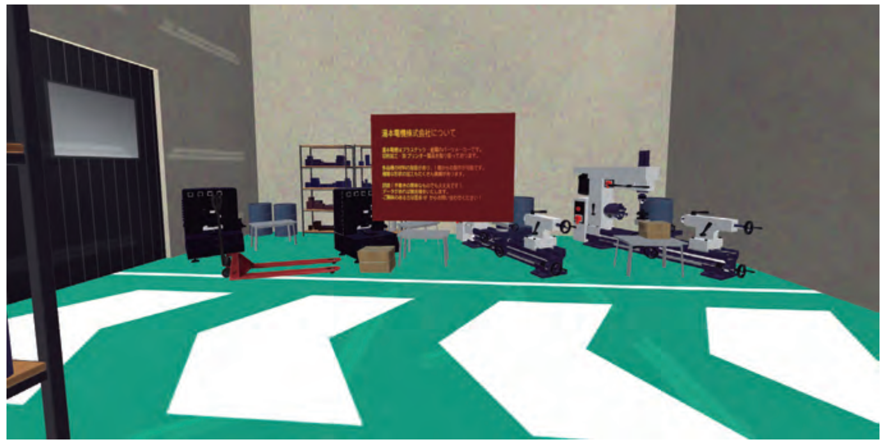
湯本電機株式会社は、CAD/CAMなどのソフトを使ってロケットや人工衛星、産業機械の部品を製作する、企業向けにオーダーメードの部品を製造する企業です。切削加工や3Dプリントにより生産される同社の部品は、大手メーカーや大学、研究機関などが新たに作る精密機械の「試作品」や「装置部品」など、さまざまな分野で活用されています。そんな同社がメタバースに参入した理由について、湯本氏は次のように説明します。

「仮想空間内にもう一つのマーケットを作り出せるメタバースに、新たなビジネスチャンスを感じました。また、弊社のものづくりは手作りというより、コンピュータソフトを駆使してデジタル的に作ることが多いことから、メタバースの仮想空間づくりと親和性が高いと考えました。そこで町工場から新しいビジネス創出の可能性を探るために、メタバースへの挑戦を決断しました」（湯本氏）

同社のメタバース「YUMOTO SPACE FACTORY」は、VR（仮想現実）を活用したSNSのプラットフォーム※2である、「VRChat」内で公開されています。VRChatはワールド（独自の仮想空間）やアバター（自身の分身となるキャラクター像）を自由に設定でき、同空間内でさまざまなユーザーと交流できるのが特徴です。

同社のワールド「YUMOTO SPACE FACTORY」について、近藤氏は「ゲストが実際の製造業務を体感しながら、湯本電機の技術力や可能性が理解できるように作られているのがポイント」と説明します。

『YUMOTO SPACE FACTORY』は、本社工場を再現した工場エリア（画像1参照）と、未来の宇宙エリアの二つの世界で構成されています。ゲストはまず工場エリアに入場し、湯本電機の歴史や機械、材料などの知識を学びます。その後現れたロケットに乗ると宇宙空間に飛び出し、近未来をイメージした工場に到着します。この宇宙エリアでは、機械で加工する人間ではなく、加工される材料側の目線で体験できるアトラクション『旋盤コースター体験』（画像2参照）が好評です。同アトラクションでは、ゲストが実際に材料の上に乗って、機械によってものすごい勢いで切削研磨される迫力満点の様子を楽しめます。これは、弊社の技術力を体感してもらうための、メタバースならではの有効なPR手段だと自負しています。このほか、記念写真コーナーや弊社が作成したオブジェなどの3Dデータを展示したフロアなども用意しました」（近藤氏）



画像1：本社工場を再現したエリアでは、湯本電機の歴史や紹介などが展示されている

有志が一から作り上げた手作りメタバース

2022年5月に開発を開始した「YUMOTO SPACE FACTORY」ですが、企画・制作から公開までのすべてを、社内で結成されたプロジェクトチームが担い、約1年間の制作期間を経て、2023年6月に公開されました。

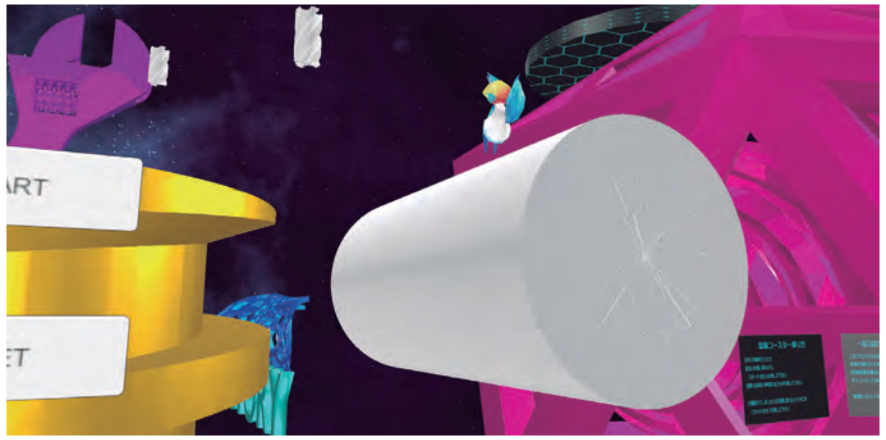
「一昨年、メタバースへの挑戦が経営陣から社員に示され、自ら手を挙げた営業部、製造部、品質管理部など、部署を横断した6名の有志によるプロジェクトチームが発足しました。しかし、全員が初心者で『メタバースって、何?』を知るところからのスタートでした。当初はどんなプラットフォームがあり、どう制作したらいいのかを各自で調べ、情報を共有するなど調査に明け暮れる日々が続きました」（近藤氏）

湯本氏は、プロジェクトの進行を基本的にメンバーの自主性に委ねました。全体の方向性の判断などに関わった程度で、現場は20代の近藤氏をリーダーとする6名のメンバーに任せたのです。

「弊社は社員の平均年齢33歳の若い会社です。挙手をして参加したメンバーの自主性を尊重し、若手のやる気と伸びしろに期待しました。一方で、体験会などを開催して、全社的にプロジェクトへの理解を深めるなど、メンバーが働きやすい環境を提供するように努めました」（湯本氏）

公開された「YUMOTO SPACE FACTORY」は、業界の内外に大きな反響を巻き起こしました。全国紙や業界の有力紙を始め、多くの媒体からの取材が相次いだと言います。

「報道を知ったお客さまに、湯本電機は『新しいことに挑戦している会社だ』というイメージを持っていただけました。メタバース参入により会社の知名度が向上したことは、大きな成果だったと思います。また、この取り組みを同社ホームページの採用情報で紹介したところ、例年以上の問い合わせ件数を記録し、採用面でも良い効果が得られたと考えています」（湯本氏）



画像2：宇宙エリアのスピード感あふれる「旋盤コースター体験」では、ゲストが湯本電機の技術力をリアルに体感できる

そしてメタバースへの挑戦は、同社に予想外の成果ももたらしました。

「1年間のプロジェクト活動を通じて、社員たちに大きな成長の跡が見られました。新しい能力や知識を仕事で発揮するメンバーが続出し、管理職を驚かせたのです。今の若い世代は、適切な場を与えれば、ネットを駆使して情報を収集し、楽しみながら期待以上の成果を生んでくれます。人材の育成ノウハウこそ、メタバースへの挑戦が弊社にもたらした最大の成果かもしれません」（湯本氏）

メタバースの課題とそれでも挑戦する意味

社業にさまざまな恩恵をもたらしたメタバースへの挑戦ですが、同プロジェクトから新たなビジネスチャンスが生まれるほどの成果を期待するのは、まだ先の話になると湯本氏は語ります。

「メタバースの操作に必要とされるパソコンなどの装置の性能が、現状では不足しています。どうしても動きにくいなど、操作性に課題があるのです。スマホでも容易に操作できるくらいの通信環境の整備も待たれますが、全世界の人々と商談の場が設定でき、仮想空間でB to C市場を展開できるメタバースの特性は、新しい市場の創出を予感させてくれます。これまでと同じことをしていては、これ以上の発展が難しいと言われている弊社が属する素材加工業界にとって、メタバースのような新たな技術は、状況を変革させる可能性を秘めています。よって、今からその活用に挑戦することには意味があると考えています」（湯本氏）

近藤氏も同プロジェクトの今後について、「いつかアバター同士による会社説明会や面接を実現したい」と抱負を語ります。短期的な利益は目指さず、メタバースが会社にもたらす好影響を計算した上で参入した同社の事例は、新たな挑戦を検討している企業の良い参考事例になりそうです。

※1 メタバース：インターネット上に構築された仮想空間やそのサービスのこと。
※2 プラットフォーム：サービスの提供者と利用者がつながるための土台となる環境（例：Google、Facebookなど）。

●会社概要
会社名：湯本電機株式会社
設立：1988年（昭和63年）
本社所在地：大阪市東成区東今里2-8-12
代表取締役：湯本 秀逸
事業内容：ロケットや人工衛星・産業機械の部品を製作するオーダーメードのパーツメーカー
URL：https://www.yumoto.jp/

Webで読もう
ユーザ協会 D20028

ICTを駆使したSXの事例

前号（第1回）では、企業経営に今、なぜ持続可能性が求められているのか、それに向けてどんな取り組みが必要なのか、そしてICTツールが持続可能性への変革（SX：サステナビリティ・トランスフォーメーション）を推進するのになぜ役立つのかというポイントを紹介しました。しかし、これだけでは具体的にイメージできないかもしれません。そこで今回は、より理解を深めていただくため、ICTを使ってSXを実現した実際の事例を二つ紹介します。

SXの推進に役立つICTとは

まずは、ICTについて説明しましょう。ICT（情報通信技術）は、通信の技術を使って、情報を集めたり、伝えたり、処理したりするものの総称で、具体的には、コンピューター、ネットワーク、データベース、ソフトウェアなどが含まれます。情報の収集、処理、保存、伝送、及び利用に関連する技術を包括しており、現代社会において非常に重要な役割を果たしています。

例えば、スマホは電話をかけるだけでなく、写真撮影やメッセージ送信、インターネット検索などさまざまな機能が付加されています。これにより、私たちはスマホを通してコミュニケーションを充実させ、生活の質も向上させることができるようになっています。

ICTは私たちの生活を便利にするだけでなく、さまざまな業種に革新的な変化をもたらしています。そこで、ICT技術を駆使してSX（持続可能性を重視して、環境、社会、経済に配慮した企業経営を行えるように変革していくこと）を実現した事例について紹介していきます。

ICTを活用したぶどう農園のSX

ぶどう農園を経営しているA社は、近年の消費者意識調査から、環境配慮につながる商品を意識している人が年々増加していることに着目し、環境に配慮した農産物を販売することで他社との差異化を図り、市場での競争力を向上させたいと考えました。従来の栽培方法から、化学肥料や農薬の使用を最小限に抑える「有機栽培」方法へ転換することで、市場のニーズに適応しようと考え、ICTツールを導入しました（図1参照）。

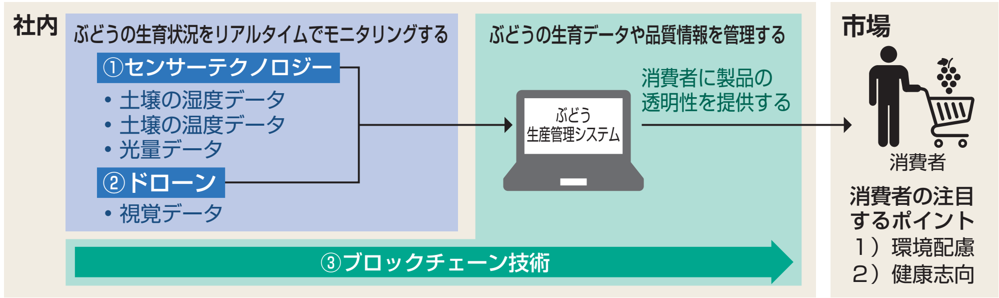
活用するICTツールの一つ目はセンサーです。土壌の湿度、温度、光量を計測するセンサーを導入し、ぶどうの生育状況をリアルタイムで観察・記録することで、必要な水や肥料の適正な量を供給できるようにしました。これにより、水や肥料の無駄がなくなりました。

二つ目はドローンです。ドローンによって、地上からでは視認が難しいぶどう園全体の視覚的なデータを収集することができ、高解像度の画像や赤外線画像から、生育状況や病害の発生を視覚的に確認できるようになりました。これらのデータを基に、必要以上の量の農薬や化学物質の散布を防ぎ、環境への負荷を軽減することができました。

三つ目はブロックチェーン※です。一つ目、二つ目で得られたぶどうの生産過程のデータや、さまざまな品質情報をブロックチェーンで管理・公開し、消費者に製品の透明性を提供できるようにしました。これにより、安全・安心を消費者に届けることができるようになりました。

同農園はICTツールを導入することで、環境へ配慮ができるようになっただけでなく、経済面においても好影響がありました。例えば、ぶどうの生産状況を「見える化」したことが、人やモノ、時間などの資源の最適な利用につながり、コスト削減を実現しました。また、品種ごとのデータ分析も可能になり、品質向上にも役立っています。

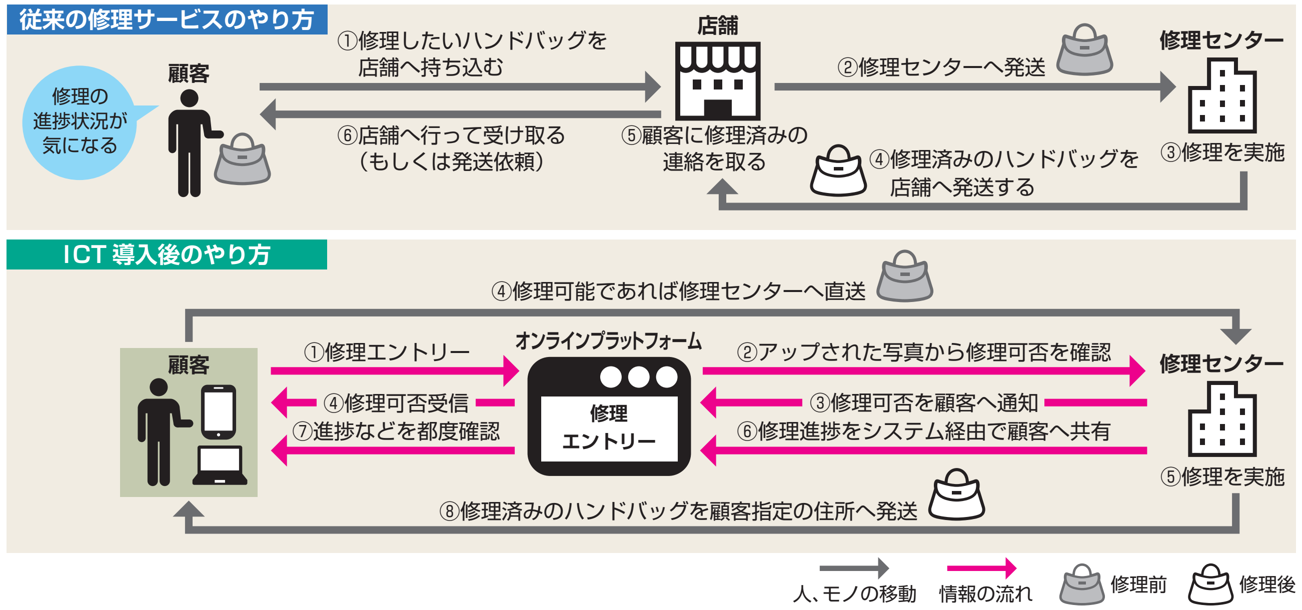
【図1：ぶどう農園のICTツール導入によるSXの取り組み概要】



ICTを活用した装飾品メーカーのSX

ハンドバッグの生産・販売を行うB社は、以前から修理サービスを通じて製品の廃棄を減らし、製品寿命を延ばすことで環境負荷を軽減しようとしていましたが、手間がかかることもあって、修理サービスの利用客は思うように伸びていませんでした。そこでICTに活路を求め、修理サービスをオンライン化するプラットフォームの構築に取り組みました(図2参照)。

【図2：ハンドバッグメーカーのSXの取り組み－ICT活用前後】



ICT導入後の修理サービスの流れは以下のとおりです。最初の工程、オンライン修理依頼の手続きでは、顧客がオンラインプラットフォームを通じて製品の写真や修理内容をアップロードし、修理依頼を出します。すると、B社の修理対応チームはシステム上で製品の写真や修理内容を確認し、修理可能かどうかを判断します。次に修理作業が始まると、依頼者は専用のアプリケーションでリアルタイムに修理状況を追跡できるようにしました。作業が完了すると、依頼者へ自動で通知が届き、修理品は指定した住所に返送されます。これにより、顧客は修理を待つ間に不便を感じることがなくなりました。その結果、B社の修理依頼数は年々増加し、顧客満足度も向上しています。このようにICTを活用したオンライン修理サービスは、SXを促進し、環境配慮の面と事業性の両面で成果を上げています。

環境の面においては、まず修理によって製品が再利用され、新たな製品を生産する必要を減らすことができました。新品製造には原材料の調達、製造、エネルギーの使用などが伴いますが、修理によりこれらの過程が削減され、CO_2排出量が大幅に低減されます。また、電子取引により紙の使用が減り、人や製品の移動・輸送に伴うCO_2削減にもつながります。

事業性の面においては、ICTで収集したデータは、社内の改善においてさまざまな活用が可能になります。例えば、蓄積した修理や顧客へのフィードバックなどのデータを分析することで、製品の改良に活かすことができます。また、修理サービスの需要変動をデータから予測し、在庫を最適に管理することができます。

以上のことから、ICTの活用によりサービス提供の変革が進み、環境への配慮が実現されたと同時に、経済性の向上も図られました。このように、環境への影響を最小限に抑えつつ、経済的な効率を高めるようなSX事例が増えることが期待されます。

※ ブロックチェーン：さまざまな取引履歴を信頼性のある形で保存することが可能なシステム。保存されたデータの偽造や改ざんがほとんど不可能なことが特徴。

許（きょ） 多（た）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 サプライチェーン・デザイン&マネジメントユニット コンサルタント。中国／上海出身。入社以来、製造業を中心に在庫マネジメント強化、物流体制の改革推進などのテーマで支援実績を積んでいる。
最近では、工場現場の生産性向上支援、サプライチェーンCO_2排出量算定・削減の支援も行っており、サステナビリティ経営支援も推進している。

Webで読もう
ユーザ協会 D40053

指導者級資格保持者のための品質向上研究会レポート

REPORT

感情労働の現場で“燃え尽きない”ようにするためにコミュニケーションの「正しさ」とは

2024年1月12日（金）、電話応対技能検定（もしもし検定）の指導者級資格保持者（第1期生～第32期生）を対象とした「品質向上研究会」が開催されました。今回は、元大阪大学教授で一般社団法人 哲学相談おんころ代表理事の中岡成文氏による講演「コミュニケーションの『正しさ』とは」についてレポートします。

講師
一般社団法人 哲学相談おんころ
代表理事
中岡 成文氏

感情のコントロールが求められる第三の労働「感情労働」

2024年初となる研究会は、オンライン（Zoom Meeting）で開催されました。専門委員会稲葉委員長の講話に続き、一般社団法人 哲学相談おんころ代表理事、中岡成文氏が講演・ワークショップを行いました。中岡氏は大阪大学で臨床哲学という新しい分野を開拓する中で、看護師や教師の職場のコミュニケーションについて長年研究を重ねてきました。2016年からは、がんや難病の患者、ご家族と哲学者を交えて身近なテーマについて語り合い対話をする場「おんころカフェ」の活動を行っています。

講演は大きく二部に分かれており、前半のテーマは「感情労働」でした。冒頭、中岡氏は看護大学の事例検討会で紹介された、困った患者さんについて話します。

「看護師に物を投げつける、医者に暴言を吐く、同室の患者に『いびきがうるさいから、寝るな』と無茶な要求をする。そのような患者さんがいたそうです。看護師たちは困りながらも、患者さんに共感しなければならない、ケアしなくてはならないと考え、相手からのハラスメントをはね返すことはできませんでした」

看護師をはじめ、旅客機の客室乗務員、飲食業や小売業の店員、そしてコールセンターのオペレーターなど、業務において顧客との接触や会話が伴い、それによって感情のコントロールが求められる業務を「感情労働」と言います。感情労働は、米国の社会学者、アーリー・ラッセル・ホックシールド氏が提唱した労働の概念であり、肉体労働、頭脳労働に続く第三の労働とされています。中岡氏は、「感情労働には演技が必須です。感情を押し殺して表情を取り繕う『表層演技』ではなく、本来の感情自体から変える『深層演技』ができるようになることがポイントです」と話します。しかし「感情労働者が本心とのギャップに気づき、それが不正直なのではと感じてしまう場合、自分を非難してしまうこともある」と注意を促します（資料1参照）。

自分と顧客の境界を保つメンタルが重要

中岡氏は、感情労働者が自分を非難して“燃え尽きない”ようにするには、感情コントロールのスキルが必要だと語ります。相手に対して心を尽くしても感謝されるとは限らず、精神的に疲弊していても外部からは見えにくいため気づかれない。そういったことが、ストレスにつながることがあると指摘します。

【資料1：深いところまで演技する】

深いところまで演技する

- 表層演技と深層演技
- 表層演技　自然な感情を自覚したうえで、外見だけ状況に合わせる
  例：この人嫌いと思いながら、笑顔をつくる
- 深層演技　「ふり」でなく、本来の自分の感情を変えて、心からそう思うようにする
  例：不愉快な相手にも心から笑顔で接する（その意識をもって接する）
- 演技で相手との良好な関係性を築ける反面、自分の気持ちのギャップに気づくと「表面的な対応は不正直だ」と自分を非難?

【資料2：燃え尽きないために】

燃え尽きないために

感情労働者が相手に心を尽くして対応しても、
相手から感謝されるとは限らない
精神的に疲弊しても他者に気づかれにくい
仕事内容が見えないため、評価に結びつきにくい

- 感情コントロールのスキルが必要（演技するスキル）
- 相手を理解し親身になることも大切だが、「自分」と「顧客」の境界を保つメンタルも重要

看護師「慰め、励まし、送り出す」

バーンアウト（燃え尽き症候群）にならないため、自己の感情を守り、仕事とプライベートを切り替える、あるべき理想にこだわらない（プロのテクニック）

「看護師の仕事を端的に言うと、『慰め、励まし、送り出す』です。入院患者ならば治療後に退院し帰宅してもらう、言い換えれば“送り出す”ことで仕事が完結するわけです。オペレーターも相手を理解し親身になることは大切ですが、自分と顧客の境界線を保つメンタルも重要です。“燃え尽きてしまわない”よう、自分の感情を守って仕事とプライベートを切り替える。さらに理想を追求し過ぎないことも大事でしょう。それも、プロのテクニックの一つと言えるかもしれません」（資料2参照）

グループワークでは、「感情労働について思うこと」をテーマにディスカッションが行われました。グループ発表では「コールセンターでの部下への指導時にストレスを感じて、感情をコントロールする場合がある」「カスタマーハラスメントの取り組みに対して、会社で対処する判断基準を検討しているが難しい」といった意見が出されました。

ヤコブソンが定義した「コミュニケーションの6つの要素」

後半の講演テーマは、「コミュニケーション」です。中岡氏はおんころカフェの活動を紹介した後、ロシア人の言語学者、ローマン・ヤコブソンのコミュニケーション論について解説します。

「コミュニケーションは、お互いが分かり合うために行われるものです。ヤコブソンは、コミュニケーションを構成する六つの要素を定義しました。まず『発信者』と相手の『受信者』の存在が必要です。次に意思疎通できる状態にあるかという『コンタクト』があり、何について話しているかというのが『コンテクスト』です。要は話題ですね。そして何を使って話しているかが『コード』です。日本語や英語、専門用語なども含まれます。六つ目が、話された言葉や文章などの内容である『メッセージ』です」（資料3参照）

中岡氏はこれらの六つの要素に加えて、表情や口調もコンタクトの一部になるだろうと言います。話し手の怒り顔や困り顔、大声や早口などによってコミュニケーションは変わるというのがその理由です。

これらのコミュニケーションの六つの要素について、中岡氏は自身が実際に経験した炊飯器のお客さま相談室とのやりとりや、お好み焼き店で見かけたポスターを例に、解説を加えました。

【資料3：わかり合うために必要なこと】

わかり合うために必要なこと

- 私（発信者）がいて、相手（受信者）がいる
- ちゃんと聞こえている（コンタクト）
- 何かについて話す（話題、コンテクスト）
- ことばを使って話す（コード、日本語など）
  ＊表情や口調も関係する
- 話された内容がある（メッセージ）

【資料4：コンタクトがたいせつ】

コンタクトがたいせつ

- 気持ちが通じていること。苦手な人だとことばが入らない
- あいさつを交わすだけでも、気持ちがなごむ
- 痛みがあると、集中できない。猛暑だと変なことを言う
- 相手が認知症である場合もある。こころの病の場合も
- 高齢者が入院すると、環境が変わって、意思疎通が困難
- やわらかな表情、すみませんという声の調子も、大事なコンタクトのやりかた

コミュニケーションは良好な「コンタクト」から始まる

中岡氏は六つの要素の中でも、特にコンタクトが大切と続けます（資料4参照）。例えば、苦手と感じている人の言葉は自分の中に入りづらいことを、誰もが経験しているのではと指摘します。

「コンタクトにとって、まず挨拶は重要です。挨拶を交わすだけでも気持ちが通じることがあります。またコンタクトに関しては、物理的な条件もあります。身体に痛みがあると集中できないですし、猛暑の中で、つい変なことを口走ってしまうということもあるでしょう。もしくは受信者が認知症の方だったり、心の病があったりする場合もあり得ます。また、高齢者が医療施設に入院すると、環境の変化によって普段の話し方や考え方ができず、意思疎通が困難になるというケースもよく見聞きしました」

中岡氏はコミュニケーションする際のコンタクトにおいては、まずはきちんと挨拶を交わし、柔らかな表情や声の調子を意識することが大事としました。その上で、相手の体調や話をする環境なども考慮することが必要と述べました。

講演後の質疑応答では、前半のテーマに対して「感情労働自体は悪いものではなく、かつての共感や慰労がキャッチーな言葉に置き換わった印象がある」「スキルアップによって感情労働の負の感情は軽減できるので、どう指導していくかが問われるのでは」などの意見が出されました。電話応対に関わる参加者の皆さんにとっても、今回の講演は関心が高い内容だったことがうかがえました。

Webで読もう
ユーザ協会 C20078

CS向上 お客さまから学ぶ

ビジネスマナー研修が誰かの人生を変える?!

株式会社ハッピーマナークリエイト

マナー研修にワクワクした新人時代

現在、私は、ビジネス研修登壇や電話応対コンクールに関わる業務に携わり、関係者の方に支えていただきながら20年近く仕事をしてきました。私事の昔話で恐縮ですが、三十数年前、私が新入社員としてビジネスマナー研修を受けた時、新しい発見ばかりで「へ~」「そうなのか」と感動したものです。特に電話応対のマナーには驚きで、「3コール鳴らすは会社の恥」「名指し人不在時の言い回し」「電話を切る時は指でフックを押す」など、すべてお客さまのことを思いやっての応対に、社会人はここまでするのかと、驚きを超えてワクワク感に満たされました。素直に、マナーってすごい！面白いと思いました。

他人はあなたの応対を見ている

数年後転職して、まだやる仕事も多くなかった私は、職場の電話を積極的に取っていました。そうすると、職場の方々から「君の電話応対は感じが良いね」などと褒めてもらうようになりました。また、それがきっかけで、グループ会社の部長から引きがあり、責任ある立場として、その会社で働くことになりました。当時の私は気づいていませんでしたが、「他人はあなたの応対を見ている」ということだと思います。そして、その好機につながったのは、ビジネスマナー研修であり、指導してくださった講師の方でした。

お客さまだけでなく、自分にも良いことが起こる!?

さらに数年後、私は、当時の支社長の要請で、岩下 宣子先生をお招きすることになり、「マナーは愛」の魅力にはまっていきました。振り返ると、新人研修で学んだ電話応対のマナーが、私を研修講師の世界に誘ってくれたと思えます。確かに、電話応対のマナーは「お客さまのために」学ぶものです。しかし、お客さまに良い応対は、職場の方が聞いていても同じく気持ちが良いのです。「こういう応対ができる人なら、この仕事を任せたい」「ぜひチームリーダーになって、スタッフの教育をしてもらいたい」などと、自然にそう思わせてくれるのでしょう。

電話の向こうのお客さまを大切に思ってやっていることが、職場の方や自分自身にも良い効果をもたらすというのは、まさしく「情けは人のためならず、巡り巡って己が身のため」なのかもしれません。だからこそ、新人研修でいかにマナーを伝え、その人の心に種を蒔き、芽吹かせられるかは、研修講師を生業とする者の役目だと感じます。今の時代、電話に不慣れな新人たちが、電話応対に興味関心を持って成長してもらえるよう、日々精進したいと思います。

吉村 景美氏
株式会社ハッピーマナークリエイト代表取締役。日本電信電話ユーザ協会本部講師。各種ビジネス研修登壇、電話応対コンクールに関わる業務に従事。

「次回の講師は、一般社団法人礼和の杜 代表 岩下 美和子さんです。いつも明るく可愛らしい方でありながら、分かりやすい研修だと評判の講師です」

吉村 景美氏

Webで読もう ユーザ協会 C10099

電話応対技能検定 もしもし検定

チャレンジ! もしもし検定

このコーナーでは「もしもし検定」の試験で出題された問題の中から、毎回1問ずつ掲載していきます。

問題

挨拶はコミュニケーションの基本です。感じの良いお辞儀のポイントとして、誤った記述はどれですか。次の中から一つ選びなさい。

1．姿勢を正し、相手に足先を向ける。
2．相手とアイコンタクトをとる。
3．挨拶の言葉の終わりから上体を倒す。
4．上体を倒すときは頭も深く下げる。

※３級問題より

正解は13ページをご覧ください。

「電話が怖い！」

昔から、この世で怖いものと言えば、地震、雷、火事、おやじ、というのが定番でした。今では雷とおやじは姿を消し、ミサイルや病原菌がノミネートされます。ところが、この同じ質問を若い人にしますと、「電話」を挙げる人が多いのに驚きました。4月は、企業も自治体も、フレッシュな新人を迎える季節です。それだけにこの意外な回答がなぜ多いのかを考えます。

会社を辞めたい！

三年前のことです。高校時代の友人から相談を受けました。大手の商社の地方支社に配属になった息子が、入社3ヵ月で辞めたいと言っている。何とか説得してくれないか、と言うのです。小さい頃から家族ぐるみでつき合いがあり、その息子もよく知っていました。会って話を聞いて驚きました。国立大学を優秀な成績で出た彼の辞めたい理由が、「電話」から受けるストレスだったのです。

比較的先端の生活をしていた彼の家では、小さい頃から、家族それぞれに携帯電話を持たせていました。したがって家族間でも、電話を取り次ぐという経験がなかったのです。

また、固定電話がありませんから、大人がどんな言葉で会話をしているのか、それも知りません。ですから、社会人になって、勤め先の固定電話が鳴ると、どういう言葉で出たらよいのか、どう取り次いだらよいのか、皆目見当がつかなかったそうです。ところが、彼の会社では、電話の取り次ぎは昔から新人の役目でした。固定電話時代に育った先輩たちは、戸惑っている新人たちには、全く理解がありません。鳴っている電話にすぐ出ないと、「早く出ろ！」と叱られる。上司先輩の名前も、仕事の分担もまだ把握できていませんから、どこにどう取り次いだら良いのか分からない。用件に直ちに反応できないのです。誰に聞いたら良いかが分からない。挙句の果てに、言葉づかいがなっていないと、先輩からもお客さまからも叱られる。やがて彼はストレスから、辞めたいという気持ちに追い詰められていったのです。

事情は分かりましたが、私は何の説得もしませんでした。彼のひ弱で甘い考え方に少々腹が立ったからです。今の苦しい状況がいつまで続くものなのか。そしてそれを乗り切るには、辞めて逃げるのではなく、立ち向かって変えてゆくことでしょう！とだけ言いました。結局、彼は辞めませんでした。そして、2年で本社に異動したそうです。

その後、彼のような電話恐怖症は、ここ数年増えており、社会問題化しつつあることを知りました。決して特異なことではなかったのです。

電話には責任がある

令和になった頃から、電話の位置づけは大きく変わりました。SNSやLINE、AIが幅を利かせる通信の世界では、電話は極めてマイナーな存在に映るでしょう。しかし、どんなにIT機器が進歩しても、基本にあるのは人間のつながりです。

電話は音声を通じて、人間と人間がつながります。そのつながりの深さは、文字だけのつながりとは大きく違います。声には「情」があります。コミュニケーションがあるからです。

「電話を怖い」と思わせたのは、周囲の責任です。学生時代の新人たちにとっては、電話は単なる情報交流、情報交換の道具でした。おしゃべりを楽しめれば良かったのです。しかし、会社にかかってくる電話は、お客さまとの最先端の接点です。責任のある重要なツールであることを、まず最初に教えなければなりません。その上で、彼らが最初に担うのが、1．電話の受け方、名乗り方、2．取り次ぎ、3．取り次ぎに必要な組織図、そこに働く人の名前、4．トラブル時の初期対応、5．事後の報告、確認です。

多くの企業などでは、以上のことは当然教えているはずです。ところが新人たちに聞くと、意外に知らないのです。電話はぶっつけ本番でした、と言うのです。教えていても、それはおざなりだったのでしょうか。「電話が怖い！」などと言わさないように、電話の責任の重さを、腹に落ちるように教えてください。

電話が守ってほしいもの

AIの時代、電話による通信手段はまだまだ激変するでしょう。その時代になっても守り抜きたいものが二つあります。①は声による、細やかな感情表現力です。電話は温かいツールであってほしい。②は言葉です。豊かで美しい日本語の話し言葉を聴けるメディアであってほしいのです。どちらも、当分はAIには期待できないでしょう。

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 C10100

2023年電話応対技能検定（もしもし検定）
検定実施機関表彰

日本電信電話ユーザ協会では、毎年、電話応対技能検定の発展に貢献された検定実施機関を表彰しています。2023年（表彰対象期間は2022年11月～2023年10月）は右記の2つの選考項目について、それぞれの実施機関に表彰状を贈呈いたしました。そのうち4社の代表者に、電話応対教育に関する考え方、検定への取り組みや今後の目標などをうかがいました。

株式会社セゾンパーソナルプラス

実践力が磨ける「もしもし検定」を、人材育成に役立てる

HR営業部
担当部長兼
主席講師
中尾 知子氏

1993年より株式会社JBMコンサルタントとして各種人材育成プログラムを提供してきましたが、2023年9月にクレディセゾングループである株式会社セゾンパーソナルプラスと合併し、現在は人材派遣・人材紹介、コールセンター事業とともに人材育成事業を行っています。

電話応対においては、「社員のコミュニケーション力向上は、企業価値を向上させる」の考えに基づき、お客さまの心情や状況を察して寄り添う力を養えるよう指導しています。また、高齢者応対スキルの習得やカスタマーハラスメントへの対応に関する研修のほか、DX推進においてはITリテラシーのプログラムなど、昨今の企業の人材育成ニーズに沿った提案に力を入れています。

電話応対技能検定（もしもし検定）については、開始と同時に実施機関となり、各種講座や試験を実施してきました。もしもし検定は、学びの成果を「可視化」できる有用なツールであり、また、実技試験があることで知識だけでなく実践力を磨ける点が大きなメリットだと感じています。

日頃からお客さまに合わせた研修設計や試験実施方法の提案を行うとともに、個人向けの公開講座を開催するなど、お客さまの多様なニーズに合わせた提案を進めてきました。そうした取り組みが、「1～3級の合計受検者数267名」という形になったのではないかと考えています。

合併によりサービスの範囲が広がりましたので、今後は人材育成を中心に、企業の「人に関するお困りごと」をこれまで以上に幅広く、解決・サポートしていく所存です。

会社概要

会社名	株式会社 セゾンパーソナルプラス
本社所在地	東京都豊島区 東池袋3-1-1 サンシャイン60・43F
事業内容	労働者派遣事業、人材紹介事業、テレマーケティング事業、官公庁事業、教育・研修事業

株式会社NSGコーポレーション

お客さまに心のこもった声で伝えることを重視した研修を

代表取締役社長
榎本 登志雄氏

電話応対技能検定（もしもし検定）を広めることを目標の一つに掲げ、2010年5月に株式会社NSGコーポレーションを設立しました。事業としては、人材育成のための教育・研修事業、マナー教材の企画・制作・販売や、一般労働者派遣事業、有料職業紹介事業等を行っています。

AIがさまざまな業種に影響を及ぼしている今、電話応対の担当者には「AIにはできないこと」が求められていると考えます。そうした取り組みの一つとして、弊社の研修では「お客さまに心のこもった声で伝えていく」ことを重視し、カリキュラムの中でヨガの腹式呼吸を取り入れています。ヨガはストレス軽減に効果があり、心身のバランスを整えることでお客さまとのコミュニケーションを保つことができるようになります。

電話応対教育の中で、もしもし検定を活用する理由は、受講者に対する評価を可視化できることです。マナーや電話応対に関する評価を点数で明確に行えるのでフィードバック研修に最適で、受講者も評価を参考に良い点を伸ばすとともに弱点の改善につなげることもできます。

今回おかげさまで「1～3級の合計受検者数134名」という成果を果たすことができました。これは研修に参加された方々へのフォロー活動を行った結果、マナーや電話応対の重要性をご理解いただけたのだと考えています。

時代の変化とともに企業の求める電話応対のあり方も様変わりしています。今後も、電話応対の指導において、ニーズに見合った応対とは何かを探求することを常に心がけてまいります。

会社概要

会社名	株式会社 NSGコーポレーション
本社所在地	千葉県千葉市中央区 新千葉2-1-5 小川第一ビル203号室
事業内容	人材育成のための教育及び研修事業ほか

【選考項目】

■1級～3級合計の受検者数	■4級の受検者数
第1位：株式会社セゾンパーソナルプラス	第1位：NTTビジネスソリューションズ株式会社
第2位：株式会社NSGコーポレーション	第2位：株式会社NSGコーポレーション
第3位：パナソニック オペレーショナルエクセレンス株式会社	第3位：株式会社ムジコ・クリエイト

Webで読もう
ユーザ協会 C40002

パナソニック オペレーショナルエクセレンス株式会社

応対力向上による
企業イメージ・ブランド価値向上のため検定実施

総務センター
企画管理部
部長
喜納 厚介氏

弊社は、パナソニックの実業で培った知見や経験に加え、各専門分野間の連携を活かし、お客さまの実務に寄り添ったソリューションを提供する企業として2022年4月に設立されました。

パナソニックグループでは、2004年度から「マナー向上活動」を通じて、全従業員が経営理念である「お客様大事の心、お客様第一」を実践し、顧客満足度と企業価値・ブランドイメージ向上を目指した活動を全社展開・推進してきました。電話応対技能検定（もしもし検定）は、マナーインストラクターのスキルと資格取得によるモチベーション向上、社内の電話応対コミュニケーション力の向上を目指して2010年度から取り組みを始め、3級・2級・1級と順次導入しました。今回多くの受検者を生むことになったのは、国内パナソニック商品の修理・サービスを担うグループ関係会社が、お客さまとダイレクトに接する最前線部門の応対力強化の一つとして、もしもし検定を2015年度から本格導入し、3級100％合格を目標にしたことが背景にあります。その結果、2023年度に目標をほぼ達成することができました。

その間、受検者からは「業務に直結する内容で勉強になった」などの意見も寄せられ、検定受検が応対スキルや信頼性の向上、チームや競争力の強化、モチベーションの向上など、日常業務に多くの効果をもたらしていると感じています。今後も事業会社や関係会社のニーズに応じた活動支援を行い、顧客満足度向上に貢献してまいります。

会社概要

会社名	パナソニック オペレーショナルエクセレンス株式会社
本社所在地	大阪府門真市大字門真 1006番地
事業内容	各領域（経理・財務／人事／調達／総務部門等）のプロフェッショナルが連携し、顧客のオペレーションの高度化、効率化、高速化に貢献

株式会社ムジコ・クリエイト

心配りの一言でファンになっていただける応対を目指す

代表取締役社長
新戸部 洋輔氏

1961年の設立以来、青森県内に指定自動車教習所である弘前・青森・八戸・浪岡モータースクールの4校を設置し、以降、青森ドローンスクール、ドライビングアカデミー弘前、地域交通支援センターのほか、企業向け交通安全教育を提供する「ムジコサポート事業」を青森本社と東京営業所で展開しています。

電話応対においては「笑声（えごえ）」を重視しています。さまざまな年代のお客さまからのお問い合わせに対し、用件を満たすだけでなく、心配りの一言で会社のファンになっていただけるよう、状況に合わせた親身な応対ができるよう指導しています。

電話応対技能検定（もしもし検定）の活用は、ある社員がTV番組で放送されていた「もしもし検定の特集」を見て感銘を受け、事業所スタッフ全員が4級受検を目指すところから始まりました。その後、3級合格者が増え、業務でも成果が見え始めたことから、全社員が4級受検を目指すこととなり、今回の「4級の受検者数105名」という結果につながりました。この取り組みにより、特に3級以上の社員がいる事業所ではお客さまからお褒めの言葉をいただくことが多くなり、雰囲気も明るくなりました。また、資格を保持する社員から影響を受け、周りの社員も応対が良くなるケースも見受けられます。

2024年度は、応対品質向上のため3級受検に多くの社員がチャレンジし、教習所業界において、教習はもちろん接客応対も日本一を目指して精進してまいります。

会社概要

会社名	株式会社 ムジコ・クリエイト
本社所在地	青森県弘前市和泉 1-3-1
事業内容	自動車教習所事業ほか

チャレンジ！もしもし検定の答え：（4）　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！

2024年度電話応対コンクール問題

テーマ

伝えて、聴いて、つむぐ信頼

今年度の問題のねらい

個人のお客様だけでなく、企業でもインターネットを通じて必要な物品を購入しています。ただし、企業での購入の際には見積書が求められるなど、個人で購入する時とは異なるプロセスが必要な場合があります。特に初めて利用されるお客様からは不明な点についてメールや電話で問い合わせを受けることもあります。そのような問い合わせに対して質問の回答だけに留めるのではなく、お客様の意向に沿う提案を行うことで、お客様に安心していただき、さらに信頼感をお届けできます。

今年の問題では、あなたにインターネットを通じてカタログギフトを販売している会社の営業担当になっていただきます。業務としては、問い合わせ対応、注文の受付、注文内容の確認などを行っています。

ホームページでカタログギフトの申し込みを検討されているお客様からサイト上では確認・対応方法が分からない事柄について電話での問い合わせを受けたところです。その方法をお伝えするとともに、それだけではなく、この機会を捉えて、お客様の意向に沿う提案も行ってください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に信頼いただける応対」を目指して、トレーニングを行い競技に臨んでください。

今年度の電話応対コンクール問題を日常の電話応対力向上にお役立てください。

■今年度の問題のポイント

①お客様からの問い合わせに分かりやすく答える
②お客様の利用用途を訊きだす
③お客様の意向に沿う提案をする

状況設定

会 社 名：ユーザーカタログ販売株式会社
応対日時：2024年11月15日（金）午前10時
応対者（競技者）：坂本 芳美（さかもと よしみ）社員
お客様（模擬応対者）：問い合わせの電話をかけてきたお客様
※応対者、お客様ともに男女は特定しておりません

ユーザーカタログ販売株式会社の情報

会社所在地	高知県高知市帯屋町2-5-11	**営業時間**	午前9時～午後5時 （月曜日～金曜日） ［ネット注文については24時間・365日受け付けています］
電話番号	フリーダイヤル　0120-20-6660 受付時間　午前9時～午後5時 （月曜日～金曜日）	**E-mail**	user@jtua.or.jp
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	**従業員**	150名
業務内容	カタログギフトの販売	**企業理念**	お客様のおもてなしの心をつなぎます

問 題

あなたは、ユーザーカタログ販売（株）で営業を担当している坂本芳美社員です。ホームページ（以下、HP）からの申し込みを検討されているお客様から、「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいがどうすればよいか」という問い合わせを受けました。お客様からの問い合わせに答えるとともに、お客様がどのような用途でどんなカタログギフトを購入される予定なのかを訊きだし、お客様の意向に沿う提案を行ってください。

＜注意事項＞

1．お客様はHPを見ながら電話をかけています。
2．見積書はHP上で作成することができます。その方法については以下の通りです。
　① 商品（カタログギフト）を選択する。（HP上で購入希望のカタログギフトの画像をクリックする。）
　② ①の後に購入画面に移るので、そこで「購入する」をクリックして次の画面に進む。
　③ ②の後の画面の右側上部に現れる「見積書を作成する」をクリックする。（この段階では「会員IDの入力」や「会員登録」の必要はありません。）
　④ ③の後の画面において、お客様名・ご注文冊数を入力し「見積書を作成する」をクリックする。
　⑤ ④の後に、見積書がPDFとして作成されます。
3. お客様の利用用途によっては、1つだけでなく複数のシリーズのカタログギフトを組み合わせた提案も可能です。
4. お客様はこの段階では検討中ですが、再度HPでカタログギフトの内容を確認した上で社内で検討し購入することにしているため、この応対の中でカタログギフトの種類を決定させる必要はありません。
5. その他（競技について）
　① 競技時間は3分以内です。
　② 競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
　③ お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき応対してください。
　④ 本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。
　⑤ お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

お客様情報の例

お客様名	中岡 忍（なかおか しのぶ）
お客様の会社名	テレコム商事株式会社
カタログギフトの贈呈用途	勤続15年の社員へ毎年、感謝状とともに3万円相当の品物を会社から贈呈していたが、品物の選択の幅が広がるカタログギフトの贈呈を今年度は考えている。

応対スクリプト

模擬応対者（お客様）	競技者（坂本 芳美 社員）
	（電話のベルが鳴る） 1「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
2「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいのですが、どうすればよいですか。」	
	3「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	5「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
6「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	7「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
8「検討して申し込みます。」	
	9「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終　話）

ユーザーカタログ販売株式会社ホームページ（抜粋）

ユーザーカタログ販売株式会社

0120-20-6660
受付時間：午前９時〜午後５時（月〜金）

ホーム	用途から選ぶ	価格から選ぶ	ジャンルから選ぶ	法人のお客様

カタログギフトの利用の用途

永年勤続のお祝い	福利厚生	イベント・コンペの景品	ご成約のお礼	開業・開店のお祝い
退職のお祝い	周年記念	社内表彰の副賞	販売促進	お礼

カタログギフト一覧

		シリーズ名	販売価格（税込）						特徴とラインナップ
			110,000円	55,000円	33,000円	11,000円	5,500円	3,300円	
体験型のカタログギフト	旅のギフト	Good Trip（グッドトリップ）	【極み】（きわみ）(100)	【癒し】（いやし）(150)	【和み】（なごみ）(150)				お祝いや、お世話になった方へ特別な思いを込めて、ワンランク上の宿泊をご提供します。全国の観光地、温泉地、アーバンリゾートのお宿などをご用意したペアでの宿泊ギフトです。 （交通費は含まれていません） シティホテルから、温泉宿、高級旅館など、お値段に応じたさまざまなお宿をご用意しており、贈られた方の記憶に残るギフトとして喜ばれています。
	お食事のギフト	Real Treat（リアルトリート）		【匠】（たくみ）(150)	【饗】（もてなし）(200)	【彩】（いろどり）(200)	【薫】（かおり）(200)		お世話になった方への贅を尽くしたお食事から、気軽に楽しめるお食事までご提供します。北は北海道から南は九州・沖縄までのお店を幅広くご用意したレストラン・お食事処のペアでのギフトです。 和洋中のメニューや、小粋なお店から、ミシュランガイドに載るような名店。そしてカジュアルなお店まで多彩なレストランをご提案しており、贈られた方に素敵な時間をお届けします。
アイテム中心のカタログギフト		Comfort（コンフォート）		【カメリア】(300)	【ブラウン】(400)	【グリーン】(400)	【アクア】(400)	【ベージュ】(400)	退職のお祝いや社内イベント・コンペの景品、各種表彰での副賞など、幅広い用途でご利用いただけます。 スイーツ、コーヒー、お酒、雑貨、小物、バッグ、タオル、食器、調理用具、時計、家具、電化製品など種類が豊富で洗練されたアイテムをご用意しており、贈られた方に必ずやご納得いただけるラインナップとなっています。

※（　）内の数値は、各カタログの掲載点数です。

1. お支払いについて
お支払いは、カード決済のほか、コンビニや銀行からのお支払いも可能です。
（コンビニ、銀行支払いの場合は、前払いとなります。別途払込票をお送りいたします。なお銀行支払いの場合、振込に関わる手数料はお客様負担となります。コンビニ支払いの場合の手数料は無料です。）

2. お届けについて
カード決済の場合は、ご注文いただいてから3日から5日でお届けいたします。コンビニ支払い、銀行支払いの場合は、ご入金を確認させていただいた後に3日から5日でお届けいたします。
配達日をご指定される場合は、5日目以降の日にちをご指定ください。なお、ご入金日によっては、ご希望の日にちにお届けできない場合もございます。
お客様の事業所のほか、贈呈される場所への直接送付も可能です。

3. 送料について
送料は、1配送先毎にお届けするカタログギフトの金額が5,500円以上（税込）の場合は無料です。5,500円未満（税込）の場合は、1配送先あたり550円（税込）の送料を頂戴いたします。

4. 熨斗（のし）、包装、メッセージカードについて
熨斗、包装、メッセージカードについては、無料で承ります。（HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。）

5. アフターサービスについて
カタログギフトからお申し込みいただいた商品の配送状況をHP上でご確認いただけます。
お届けした商品に不具合や破損があった場合は交換を承ります。
お届けした商品がカタログのイメージと違った場合は交換を承ります。（1回限り）

6. 専用窓口について
法人様向けには相談窓口を設置しており、最適なカタログギフトのご提案や、まとめてのご注文への対応を承っております。（法人会員の登録が必要です。）
〔受付時間 午前9時〜午後5時（月曜日〜金曜日）　電話番号 088-821-3663〕

ユーザーカタログ販売（株）のHP上での「見積書」の作成手順

1

①購入希望のカタログギフトの画像をクリック。

※「カタログギフト一覧」の画面へはTOPページのバナーをクリックすることで移動できます。

※HP上にあるどのカタログギフトの画像をクリックしても2の画面に移ります。

※以下は例として「Comfortシリーズ・グリーン」の見積書作成までを記載。

2

②「購入する」をクリック。

3

③「見積書を作成する」をクリック。

4

④お客様名とご注文冊数を入力。

⑤「見積書を作成する」をクリック。

5

⑥見積書が作成される。（PDF版）

※ダウンロード後、印刷が可能。

（参考）
複数のカタログギフトの見積書を作成する場合は、
3で「お買い物を続ける」をクリックし
別のカタログギフトを選択し、全てのカタログギフトの選択を終えてから改めて「見積書を作成する」をクリックすることで4の見積書作成画面に進みます。