

第64回

電話応対コンクール全国大会

in 仙台

第28回
企業電話応対コンテスト
成績発表会

2025
開催日
11.14(金)

会場
仙台サンプラザホール
〒983-0852 仙台市宮城野区榴岡5丁目11-1

当日は、大会模様をインターネットでライブ配信!!
<https://www.jtua.or.jp>

お客様笑顔の想い、
価値を届ける応対を

優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には
「電話応対技能検定2級」が、
出場者には「電話応対技能検定3級」が
付与されます。

もしもし検定

テレコム・フォーラム 2025 8・9 合併号 令和7年8月1日発行 第44巻8・9号 (通巻505号) 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 Daiwaプレイス東神田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は各都道府県のユーザ協会本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

8・9

合併号

August / September
2025

特集 官民が連携した防災DXに期待される
新しい防災スタイルとビジネスモデル

防災DX官民共創協議会

DX推進 活用事例 リスキリングでアプリの自社開発を進め 自走型DXに成功した金型メーカーの軌跡 バキュームモールド工業株式会社	ICT COLUMN ノーコード・ローコード開発の導入ポイント(第2回) ノーコード・ローコード開発で 何ができるのか?	
電話 応対で CS向上 応対品質に関する課題に取り組み、 お客さまファーストな応対を実現 日本郵政コーポレートサービス株式会社	新たな コミュニケーション の探求 コミュニケーターの応対に 関する評価を自動化し 評価精度の向上と 管理者の工数削減を実現 アルティウスリンク株式会社	
連載 働き方の多様化で求められる労務管理 就業規則について	お客さまから学ぶCS向上 お客さまの声に学ぶ、心を届ける電話応対	コミュニケーション力を鍛える 「AIがしゃべる」

官民が連携した防災DXに期待される 新しい防災スタイルとビジネスモデル

防災DX官民共創協議会

近年、大地震や集中豪雨などの自然災害が、多くの被害を全国各地にもたらしています。こうした災害の被害を軽微にとどめ、速やかに復旧させていくためにDXを取り入れ、より効率的な防災を実現する取り組みが注目されています。今回は、デジタル庁の声がけにより民間事業者・自治体などで発足した「防災DX官民共創協議会」で、理事長を務める臼田 裕一郎氏に、防災DXの重要性や産業化の可能性などについてうかがいました。



理事長
臼田 裕一郎氏

公助に頼り過ぎない 防災システムが必要

近年の自然災害はますます巨大化、頻発化、複雑化しており、現在でも多くの被災地で、被害への対応や復旧が進められています。また、30年以内に80%程度の確率で発生すると想定される「南海トラフ巨大地震」など、今後起こりうる自然災害への対策も急務です。このような危機を前にして、「防災DX官民共創協議会」(以下BDX)の臼田氏は、これまでの防災システムだけで激甚化する自然災害に対応するのは限界があると語ります。

「これまで日本の防災は、自治体の避難所や消防、警察、自衛隊の支援といった、公的機関の『公助』と呼ばれる救援システムを基盤に成り立っていました。しかし現在、地域の防災を担う自治体の人手不足や資金不足は深刻で、その防災能力は脆弱化傾向にあ

り、対応が難しくなりつつあります」(臼田氏)

こうした事情を背景に、従来は人海戦術や人の手で行ってきた作業などをデジタル化する防災DXのニーズは高まっています。そして、この防災DXをより効果的に行うため、BDXは国や自治体、企業などの枠を超えた新しい防災DXの姿を目指しています。

「公助に頼った防災の限界が示された今、防災は社会全体で取り組むテーマになりました。そのためには官民との協働が欠かせません。特に民間は高度なデジタル技術を保有しています。例えば官が提供するデータと民間のデジタル技術が連携すれば、より強力な防災DXが実現します」(臼田氏)

地震のたびに課題になる 情報共有のための標準化

2024年能登半島地震の時も、

BDXは直ちに災害派遣チームを編成し、石川県庁内に拠点を構えて災害支援活動を開始しました(画像①参照)。BDXがまず取り組んだのは「避難所情報の把握」です。能登半島地震では道路網が大きな被害を受けて移動が困難になる中、元日で多くの帰省者がいたため、自治体が用意した指定避難所以外にも多くの自主避難所が開設されていました。しかし、その情報が共有されていなかったため、救護活動にもロスが生じていたのです。

「能登では自治体、DMAT(災害派遣医療チーム)、自衛隊がそれぞれで避難所一覧を作成し、活動を展開していました。災害時には地方自治体や各公的機関などの組織が同時並行で活動することが多いため、各機関間での情報や状況認識の共有が進まないと、作業が非効率になるという課



画像①／能登半島地震時のBDX拠点(石川県庁5階)の様子

題があります」(臼田氏)

そこで、BDXはすべての情報を網羅した避難所マップの作成に取りかかりましたが、作業は困難を極めました。

「三者の情報を単純に統合すれば、全体の避難所マップが完成するというものではありません。情報が重複していたり、場所が同じでも名前や数字が違っていたり、把握した時刻も違うなどの問題があり、全体の把握にとっても苦労しました。実は2016年の熊本地震の際にも同じような状況があったのですが、8年もの間、問題が解決されなかった事実に愕然としました。改めて組織を横断した基盤的データの必要性が浮き彫りになったのです」(臼田氏)

そこでBDXは、三者で管理され重複などで把握できていなかった避難所情報を集約・可視化するアプリを、民間業者の協力を得て3日で開発しました。アプリによって、住所や位置などの情報でマッチングして、同一のものと推定される避難所情報を明確にし、それらを精査することで1,598カ所とされていた避難所の数を917カ所に確定することができました。この情報は石川県総合防災情報システムに掲載され、広く活用されています。

災害現場で重宝された 民間のデジタル技術

避難所情報の把握と並行して避難者情報の把握も行われました。すでに帰宅した人、他の地域に移動した人など、二次避難が始まった被災地では、避難者の居場所が広域化し、正確な動向が把握しづらくなっていたのです。そうすると支援物資の的確な配布など、効率的な運営に支障をきたす恐れがあります。

そこで活用されたのが、JR東日本の交通系ICカード「Suica」でした。一次避難所の利用者にSuica

を配布して氏名や住所などの情報を登録し、避難所や食堂、入浴施設などを利用する際にカードリーダーにタッチすることで、どこでどのような支援を受けたかが分かり、最新の避難状況をオンタイムで把握することが可能になりました。

また今回、被災地を悩ませたのが、通信回線の分断でした。能登では通信基地局の停電や損傷により、多くの拠点で通信途絶が発生しました。そこでBDXは衛星インターネット回線「スターリンク」の受信機器を設置し、現場の通信環境を構築しました。

「衛星インターネット回線は、今回の災害対応でかなり重宝しました。人工衛星を通した通信なので、地震の影響を受けず被災地でも分断の心配がありません。また、従来の災害時用の通信には特殊な装置が必要で、限られた人間でしか扱えませんでした。衛星インターネット回線なら普段使用している自分のパソコンやスマホが問題なく使えるため、快適な通信環境を確保できました(画像②参照)」(臼田氏)

災害時をも想定した 商品開発に期待したい

BDXの防災DX活動には、多くの民間企業が参加しています。活動は長期にわたるものも多く、民間企業にかかる経済的な負担は無視できません。それだけに防災DXからビジネスを生み出し、民間企業の持続的な活動を支える必要があります。しかし臼田氏は、防災の当事者である市町村などの自治体に防災関係の商品を売り込むといった、従来型のビジネスモデルは難しいと指摘します。

「どの市町村も財政的に苦しい状況にある上、発生するかしない



画像②／被災地に提供された「スターリンク」の台数は、最終的には350台にもなった。一部は臼田氏自身も設置した

か分からない災害を念頭において商品やサービスには消極的です。一方、『この商品は平時の使用を想定していますが、実は災害時にも使用可能な性能や耐久性を有しています』といったフェーズフリー、すなわち平時と災害時の垣根を取り払った発想による商品開発にビジネスチャンスがあるかもしれません。例えばキャンプ用品や生活用品の中には、『災害時にも使えます』をうたい文句にした商品がすでに登場しています」(臼田氏)

例えば災害時の救援活動を想定したロボットが、平時には介護ロボットとして福祉施設で活躍するビジネスモデルなど、さまざまな商品開発に期待がかけられています。このように災害が多い日本ならではのビジネスモデルを考えていくことが、より効果的な防災DXを構築する上でのカギになりそうです。

●組織概要

組 織 名：防災DX官民共創協議会
設 立：2022年(令和4年)12月
事 務 局：東京都千代田区永田町2-10-3
(株式会社三菱総合研究所内)
理 事 長：臼田 裕一郎
事 業 内 容：防災におけるデータ連携などの推進を通じた住民の利便性の向上を目指し、防災のデータアーキテクチャの設計やデータ連携基盤の構築などの検討を行う協議会

URL：https://ppp-bosai-dx.jp/



リスキリングでアプリの自社開発を進め 自走型DXに成功した金型メーカーの軌跡

バキュームモールド工業株式会社

バキュームモールド工業株式会社は、食材包装容器に用いるプラスチックシートの真空成形用の金型を設計・製造するメーカーです。同社はコロナ禍による受注の減少、固定費のコスト増を背景に、リスキリングでデジタル人材を育成してアプリの自社開発に挑み、業務改善と生産性の向上を実現しました。その成功の秘訣を探るため、DXを統括した取締役の枝松和也氏、DX推進チームのリーダーである製造部製造本部の安部 勇人氏に話をうかがいました。



(左)取締役 枝松 和也氏
(右)製造部 製造本部 係長 技術開発担当
安部 勇人氏

アプリの自社開発を目指し 人材育成から始めたDX

バキュームモールド工業は、200人の従業員で年間1,000～1,500件の金型を受注・製造しています。創業67年目の同社は1990年代初頭より、金型の設計・加工専用のソフトウェアの導入、社内イントラネットの構築など、業務のデジタル化に取り組んできました。しかし、勤続15年目の安部氏は入社当時から「アナログな業務も多く、改善の必要性を強く感じていた」と話します。

「情報伝達がメモ書きや電話、口頭で行われ、連絡ミスによる作業の遅れ、誤発注などが起きていました。またDXに取り組もうにも、デジタルツールに嫌悪感を持つ者も多く、実行できずにいました」(安部氏)

そうした同社も、コロナ禍を境に「受注の減少や原材料の値上がり」が経営を圧迫し、業務改善と生

産性の向上が急務になりました」と枝松氏は振り返ります。

「2021年に当社社長が墨田区主催の『フロンティアすみだ塾』という企業勉強会で、デジタル人材を育成するスタートアップ企業・セラピア社の社長と知り合ったことをきっかけに、DXの取り組みをスタートしました。当初、社内では売上に直結しないDX推進に懐疑的な意見もありましたが、社長の後押しと、受注減に伴い社内に時間や人員の余力があったこと、さらには安部のようにDXの必要性を感じていた従業員がいたことが、DX推進の気運を高める要因となりました」(枝松氏)

当時の雰囲気について、安部氏は「スモールスタートで、とても簡単なものと考えていた」と話します。

「DXで業務の何を改善できるかが未知数でしたので、最初は本当に軽い気持ちで始めました。まずは手近な業務、例えば、実際に作ったわけではないのですが、昼食の仕出し弁当の数をまとめる作業をデジタル化して、そこで身についた能力を現場の業務向けに応用できれば…という感覚でした」(安部氏)

ところが同社社長の熱意に惹かれたセラピア社が、2022年に墨田区のものづくり支援事業である「プロトタイプ実証実験支援事業（デジタル化による区内中小企業の業務改革）」のパートナー企業として同社を選び、採択されたことで状況が変わりました。社内のDX推進チームとして、安部氏を含む10人のメンバーが選ばれ、週1回3時間、セラピア社より招



画像①／現在のリスキリングは、社内のDX推進チームのメンバーが講師となって行われている

いた講師からノーコード・ローコードのスキルを学び、アプリの自社開発に挑むことになったのです。安部氏は当時の状況について、次のように話します。

「これまで少量多品種の金型を手作業で作ってきましたが、その工程では金型ごとに適した部品や道具が必要になります。当社は、それらの多くを従業員自ら手作りしており、『ないものは自分たちで作る』精神が自然と根づいています。この企業精神がアプリの開発に取り組む姿勢にも違和感なくハマり、金型と同じ“ものづくり”感覚で取り組むことができました」(安部氏)

ペーパーレス、申請の簡易化 自前アプリで着実にDX推進

DX推進チームはリスキリング（画像①参照）に3ヵ月、その後、開発に3ヵ月ほどをかけて自社開発アプリ第1弾「金型入出荷管理アプリKata Kan」（画像②参照）を完成させました。

「金型は納品後も、改修・改造のために当社に戻ってくることがあります。その入出荷はこれまで、受付と営業、製造の部署間で紙の書類を通してやり取りしていたため、業務が煩雑になっていました。そのやり取りをアプリで一元化し、手間を軽減しました」(安部氏)

「Kata Kan」で好調なスタートを切ったDX推進チームは、続いて「デジタル機械点検アプリ」を開発し、社内の加工機械の整備・点検作業の効率化に取り組みしました。

「現場には多種多様な機械が設置されていますが、以前は整備・点検状況について記された書類を機械ごとに備えられたバインダーに挟んで管理していました。そのため、点検期日や修理費用・頻度なども書類を読み返して確認していたのですが、現在は点検が迫るとアプリが教えてくれますし、修理状況も見える化されて



画像②／「Kata Kan」のスマホ画面。
金型の保管状況・保管場所が金型に付したQR
ラベルで登録・更新する

います」(安部氏)

さらにDX推進チームは、製造現場の業務改善を目的としたアプリだけでなく、社内全体におけるコミュニケーションの円滑化を目的に「チャットアプリVtalk」も開発しました。

「以前は有料のビジネス向けチャットサービスを利用していたのですが、月々の使用料は利用人数に応じて加算されていました。当社の従業員は200人規模ですので、それなら自分たちでチャットアプリを開発したほうが安く、固定費削減につながると考えたわけです。さらにカスタマイズが容易なため、ほしい機能を追加することも可能です」(枝松氏)

スキルアップで広がる ビジネスの可能性

同社は現在、安部氏を含む6人のメンバーが中心となって全社のDXを推進していますが、アプリ開発の経験を重ねたことでメンバーのスキルも向上し、最近は一

プリの機能を向上させるなど、DXが高度化しつつあります。

「メンバーのスキルアップにより、現在はより効率的なアプリを開発できるようになってきました。例えばチャットアプリの『Vtalk』は、チャットだけでなくスケジュール管理や原料の入荷・使用量の管理もできるようになっています。今後は社内の基幹システムと連携させ、請求書も発行できるようにする予定で、将来的には『Kata Kan』など開発したほかのアプリの機能も集約させる予定です」(枝松氏)

また、枝松氏は「DX推進チームのスキルを社外向けのアプリ開発に投入し、将来的には新たな事業の柱にしたい」という展望を語ります。

「実はセラピアさんから、外部向けのアプリ開発の発注をいただき、DX推進チームで取り組んでいます。外部向けのアプリ開発も本業の金型同様、お客さまの要望を形にするという意味では同じで、ものづくり企業としての伸びしろを強く感じています。そのため、将来的にはこの業務を事業化することも視野に入れています」(枝松氏)

「何が変わえられるか」も未知数だった中、「必要なものは自分たちで作る」というものづくり精神で挑んだ同社の前向きな企業姿勢は、日本の“ものづくり”企業がDXで発展していくための大きなヒントになるのではないのでしょうか。



●会社概要
会 社 名：バキュームモールド工業株式会社
創 業：1958年(昭和33年)6月1日
所 在 地：東京都墨田区墨田5-23-11
代表取締役社長：北澤 正起
資 本 金：9,000万円
事 業 内 容：プラスチック製品の真空成形用
金型・抜型的设计・製造ほか
URL：https://www.vmold.co.jp/



ノーコード・ローコード開発で 何ができるのか？

ノーコード・ローコードツールには、さまざまな業種業態、さらには企業内の多種多様な部門のニーズにマッチしたものがあり、それらを上手く活用することでDXの推進が期待できます。本連載(全3回)の2回目は、三つの用途を取り上げ、国内で開発・販売されている代表的なツールの特徴と活用事例について解説します。

ホームページ制作における ノーコード・ローコード活用

現在、国内には200種類以上のノーコード・ローコードツールが存在すると言われています。以下において用途別に主なツールの特徴と活用事例を紹介します。

まず、古くから馴染みのある用途としてホームページ制作が挙げられます。ホームページ制作用のノーコード・ローコードツールの中には、ネットショップ、ホテル予約、飲食店予約、資料請求といった専門家監修の多種多様なテンプレート(ひな形)が用意されていたり、オンラインでの予約や決済にも対応可能なものもあります。ホームページ制作においてノーコード・ローコードツールを活用するのは今や当たり前と言えるでしょう。

有名なツールとしては、オープンソース^{*1}の「WordPress」や「ペライチ」(株式会社ペライチ)などがあり、多くの企業で採用されています。例えば、かすうどんの外食チェーン「加寿屋(かすや)」を運営する株式会社グローバルキッチンでは、ネットショップの開設において「ペライチ」を活用し、さまざまな決済手段に対応できるシステムを構築して顧客満足度の向上につなげています。

業務アプリ開発における ノーコード・ローコード活用

生産管理や販売管理、財務会計などの業務プロセスをサポートするアプリを開発するためのノーコード・ローコードツールは、多くの開発ベンダーから提供されていて、種類も豊富です。ここではそのうちいくつかを紹介します。

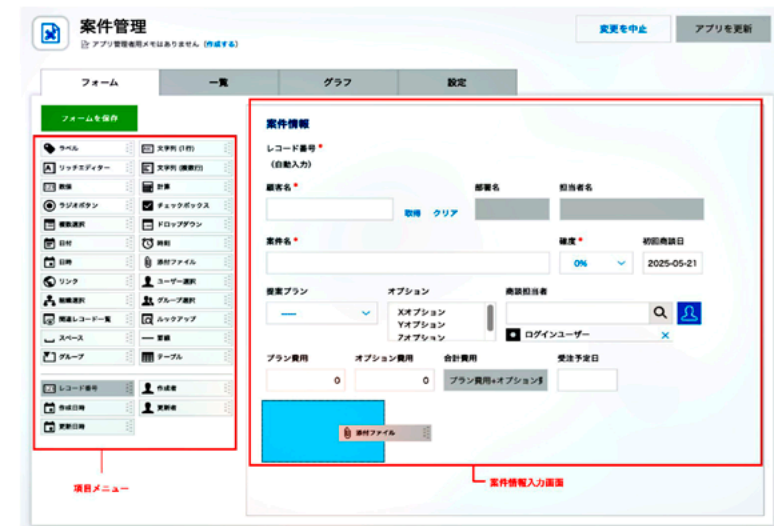
まずはTVCMでもお馴染みの「kintone」(サイボウズ株式会社)がその代表的なものとなります。これは一般企業から自治体、病院、学校など幅広い業種で採用されているノーコード・ローコード型業務アプリ開発ツールで、デジタルが苦手な方でもマウスの操作だけで簡単にアプリを作成できるのが特徴です。

「案件管理アプリ」の案件情報入力画面作成を例にとると、アプリ開発画面に用意されている多くの項目メニュー(図左側)の中から、必要な項目をマウスで「案件情報入力画面」(図右側)へドラッグ&ドロップするだけで、入力項目の追加や変更が行えます。また、JavaScript^{*2}などプログラミング言語の知識を持っていれば、ローコードツールとしてより高度なアプリの開発も可能です。

活用事例としては、創業100周年の和装物店の株式会社京屋染物店があります。同社は、これまで受注確定案件の情報や制作指示書などを紙でやり取りしていましたが、「kintone」で開発した「受注管理アプリ」に置き換えて管理するようになりました。これにより、受注したすべての製品の進捗状況について、最終納期だけでなく、部署ごとの納期まで見える化できるようになりました。

また、開発したアプリをパソコン向けだけでなく、iOSやAndroid向けアプリとして、「App Store」や「Google Playストア」に公開できるノーコード・ローコードツールもあります。代表的なものでは「Click」(MikoSea株式会社)があります。通常、別途開発が必要なユーザー管理やコンテンツ管理、商品管理の情報が閲覧できる画面も自動で作成されることも特徴です。「Click」は国内で数多くの企業に採用されていますが、例えばJA(農業協同組合)

【図：kintoneでのアプリ開発画面】



ではDX推進を目的とした研究会の活動の一環として合宿を開催し、プログラミングの知識がない職員でも、「Click」を使って短期間でアプリを作成できるようにするなどして、アプリ開発とともにデジタル人材の育成を行っています。

このほか、近年では生成AIの普及によってノーコード・ローコードの世界も変化しつつあり、文章を入力するだけでアプリを自動生成する「AIによるアプリ自動生成機能」を持ったノーコードツールが開発されています。「サスケWorks」(株式会社インターパーク)などがその代表的なツールとして知られています。例えば、営業車両を管理するアプリを作成したい時には、アプリ名称欄に「営業車両管理アプリ」、アプリ概要欄に「自社の営業車両の車両情報、保険、車検などの更新管理、故障・修理などの履歴管理ができるアプリ」と入力すると、その機能を持った標準的なアプリが自動で生成されます。

業務自動化における ノーコード・ローコード活用

業務の効率化や人手不足を補うため、定型の業務を自動化させるRPAの普及が進んでいますが、このRPAの開発にもノーコード・ローコード型のツールが活用されています。

国産のノーコード型RPAツールでは、「EzAvater(イーザーアバター)」(株式会社テリロジーサービスウェア)がよく知られています。これは、目で見たまの動きをそのままRPAに覚えさせることができるため、パソコンで行う定型作業(Excel処理、ウェブ操作、社内システム入力など)を、直感的な操作で

簡単に自動化することができます。導入事例としては、製造業での在庫管理自動化、金融機関での顧客情報入力業務の効率化などがあります。

このほか、最近では中小企業でも各種クラウドサービスを導入してDXを推進していますが、採用するクラウドサービスの数が多ければ多いほどデータは散在化してしまい、データ連携したいというニーズが増えています。そういったニーズに応えたデータ連携ツールとして、「ASTERIA Warp」(アステリア株式会社)がよく利用されています。これは、プログラミング不要で企業内外のシステムやクラウドサービスを連携させ

ることが可能で、業務の自動化・効率化を実現しています。例えば総合建設企業の東建コーポレーション株式会社のケースでは、異なるベンダーにより構築された基幹システムと業務支援システムを「ASTERIA Warp」でデータ連携し、人事・組織や物件情報、さらには施工進捗情報や仲介物件情報など最大数万件のデータを1時間毎～日次で連携しています。

このようにノーコード・ローコードツールにはさまざまな用途のものがあり、業種や業態、業務を問わず、目的に応じたツールが多くの企業で活用されています。ただし、ツールはそれぞれ特性や得意分野が異なります。そこで、次号ではツール導入のポイントについて解説したいと思います。

※1 オープンソース：ソースコード(プログラミング言語で書かれた、コンピュータプログラムの文字列)が公開されていて、自由に使用、改良、配布が可能なソフトウェア。オープンソースソフトウェアとも呼ばれる。

※2 JavaScript：ウェブブラウザ上で動作するプログラミング言語。ウェブサイトにも動きを与えたり、ユーザーとのやり取りを可能にするために使用される。



なかやま いちろう
中山 五輪男氏

複数の外資系ITベンダーやソフトバンクの首席エバンジェリスト、富士通の常務理事などを経て、現在はアステリア社のC XO(最高変革責任者)として幅広く活動中。2022年9月には自らが設立した一般社団法人ノーコード推進協会の代表理事にも就任し、ノーコードの日本国内への普及にも努めている。AIなどの最先端テクノロジーを得意分野とし、年間100回を超える全国各地でのDX関連の講演活動を通じてビジネスユーザーへの訴求活動を実践している。





就業規則について

「これってどうなってるの?」と感じる休暇や残業、育児との両立支援。実は多くが「就業規則」に定められています。見たことがない方も多いかもしれませんが、働く上で欠かせない基本ルールです。今回は、就業規則の基本と、押さえておきたいポイントについてお話しします。

就業規則とは何か

就業規則とは、会社の中で働く上でのルールを定めた文書のことです。労働時間、休日、給与、退職、懲戒など、働く人にとって重要な取り決めが記載されています。法律上の位置づけとしては、労働基準法第89条に基づく制度であり、常時10人以上の労働者を使用している事業場では、就業規則の作成と、所轄の労働基準監督署への届出が義務づけられています。

特に注意が必要なのは、「書かなければならない項目」が法律で定められている点です。例えば、始業・終業の時刻や休憩時間、休日・休暇、賃金の決定方法、退職の手続きに関するなどが、必ず記載されなければなりません。また、会社の決まりとする場合には記載しなければならないこともあります。

就業規則があることによるメリットは、従業員と会社の双方にあります。従業員にとっては、自分の働く条件が明確になることで、不安や疑問が軽減されます。また、会社にとっては、トラブルの予防や、公平な人事運用の土台として機能します。明文化されたルールがあることで、対応の一貫性が保たれやすくなるのです。

就業規則が無効になるケース

基本的には、就業規則に定めたことが会社のルールとなります。しかし、就業規則があれば何でもできるわけではありません。就業規則で定めた内容が法律に反していたり、公序良俗に反していたりする場合、その部分は無効とされます。法律で定められた基準を下回る取り決めをしても、それは認められないのです。例えば、「残業代は支払わない」「年次有給休暇は理由が

正当なものでなければ取得できない」などが記載してあったとしても、それは法律に反していますから無効となります。

また、就業規則に記載がない項目については、基本的には運用することができません。特に懲戒処分や解雇といった重大な処分については、それが正当なものに見えても、「就業規則に明記されていない」という理由で無効とされることもあります。

会社のルールを変更する時は、就業規則を変更することになりますが、「不利益変更」に注意しなければなりません。例えば、今まであった手当を廃止するなど、従業員にとって不利な変更を行う際は、合理性が求められます。従業員の同意を得ずに一方的に変更してしまうと、後々認められずにトラブルにつながることもあります。

育児・介護休業などに関する規程

近年、育児や介護に関する制度が大きく変化しており、それに伴い就業規則への反映も求められています。育児や介護については、育児介護休業規程など、別の規程にする会社も多いですね。こういった規程も併せて労働基準監督署に届出をし、就業規則の一つとして扱われます。

育児・介護休業法は頻繁に改正されるため、就業規則の定期的な見直しも重要です。法改正に対応しないまま古いルールが残っていると、制度の活用を妨げる要因となることもあります。中には、法定以上に充実した独自制度を設けている企業もあり、従業員満足度の向上に寄与しています。

出産や、育児、介護については、部下の方からもよく相談されるポイントではないでしょうか。規程を確認して理解しておくようにしましょう。

多様な働き方に対応した就業規則

時短勤務、テレワーク、フレックスタイム制など、柔軟な働き方が広がる中で、それぞれの働き方に応じたルール整備が必要です。

例えば、短時間勤務は育児や介護に対応する制度として法定化されており、対象者や勤務時間の範囲を明記する必要があります。テレワークでは労働時間や業務の指示方法、費用負担、情報管理のルールなどが求められます。フレックスタイム制も、コアタイムや清算期間の取り決めが不可欠です。就業規則に明記するだけでなく、個別の勤務規程を設けて、制度を適正に運用することが重要です。

多様な働き方への対応は、従業員の満足度向上だけでなく、優秀な人材の確保や定着にも大きく影響します。柔軟性のある制度は、それだけで魅力的な職場づくりの一步となります。しかし同時に、制度の乱用や不公平感を防ぐためには、明確なルールと、その運用の透明性が不可欠です。制度を「導入すること」だけでなく、「どう運用するか」までを見据えて、就業規則の整備を進めることが、これからの人事労務に求められる姿勢だと言えるでしょう。

市川 恵氏

1980年東京都生まれ。日本大学芸術学部演劇学科卒業。役者となる夢破れ一般企業に入社し、採用業務に携わる。転職を重ねフリーターや派遣社員を経て、2010年社会保険労務士試験に独学で一発合格。2012年社労士事務所を開業。現在は約60社の労務顧問のほか、講演やセミナーを行っている。2019年から配信しているPodcast「人事労務の豆知識」は登録者2万人。2021年からは社労士向けのオンラインサロン「#社実研」を運営している。



お客さまの声に学ぶ、心を届ける電話応対

フリーランス



安心を生んだ、一言の重み

「安心して話すことができました」「自然とたくさんお話ししてしまいました」これは、以前勤めていたコールセンターで、お客さまからいただいた言葉です。この一言をきっかけに、マニュアル通りの正確な対応だけではなく、安心感や信頼を届けることの大切さを、あらためて実感しました。電話という顔の見えないコミュニケーションでも、相手の心に届く対応はできるのだと教えていただいた経験でした。

現在私は福祉業界で働きながら、電話応対の指導にも携わっています。かつてスーパーバイザーとして現場を見ていた頃、対応の質に悩むスタッフと向き合う中で、「より良い応対とは何か」を自分自身でも深める必要があると感じ、電話応対コンクールに参加しました。お客さまから学んだことを自身で試し、現場に還元したいという思いが、指導者級資格の取得にもつながっていきました。

CS向上に欠かせない“インプロ力”

CS（顧客満足）を高めるためには、「傾聴」と「相手の思いや意図を引き出す力」が欠かせません。マニュアルは重要な土台ですが、すべての状況に



対応することは難しく、現場では柔軟な対応が求められる場面が多くあります。そうした時に必要になるのが“インプロ力”です。応対中に臨機応変に言葉を選び、状況に合った対応を組み立てていく力です。

このインプロ力を養うには、商品やサービスの知識だけでなく、人に興味を持ち、相手がどんなことに関心を持つのかに常にアンテナを張ることが大切です。さらに、日常会話の中で言い換えを意識したり、相手の立場に立って表現を考えたりすることも、良いトレーニングになります。

お客さまの反応が教えてくれること

応対の評価は、話し手の意図ではなく、受け手であるお客さまがどう感じたかに表れます。だからこそ私は、学びの源は常にお客さまの反応や言葉の中にあると感じています。印象的な一言や沈黙、安心した笑い声など、どれもが気づきや振り返りのきっかけになります。

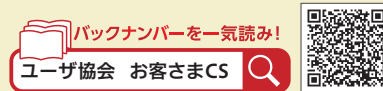
これからも、お客さまの声に耳を澄ましなが、自分自身の応対力も、誰かに届ける指導も、少しずつ磨き続けていきたいと考えています。

中野 幸治氏
山口県で電話応対指導者として活動。ホテル業・コールセンター業で培った20年の経験を活かし、応対品質向上のための指導を行っている。

「今回の講師は、NTTファイナンス株式会社の吉岡 聖司さんです。電話料金のお問い合わせセンターにて応対品質業務に携わり、コミュニケーターの成長を支える重要な役割を果たされています。電話応対技能検定指導者級資格保持者で2024年度企業電話応対コンテストの審査委員も務めるなど、業界内で高い専門性を発揮されています」



中野 幸治氏



問題

お客さまを相手とする会話で、相手から返事をもらいたい時の「返事」の言い方として、適切な敬語のきまりはどれですか。次の中から一つ選びなさい。

1. 「返事」には「お」をつける。
2. 「返事」には「ご」をつける。
3. 「返事」には「お」も「ご」もつけない。
4. 「返事」には「お」または「ご」をつける。

※3級問題より



チャレンジ! 電話応対技能検定

このコーナーでは「電話応対技能検定」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。





電話対応で
CS向上

対応品質に関する課題に取り組み、 お客さまファーストな対応を実現

日本郵政コーポレートサービス株式会社

労働者派遣事業や請負事業を行う日本郵政コーポレートサービス株式会社は、日本郵政グループにおける間接業務を一手に担っています。グループ内の一次受付窓口として対応品質の向上に取り組むお三人に話をうかがいました。



九州BPOセンター
オペレーション2部 担当部長
森本 さなえ氏



九州BPOセンター
オペレーション2部 係長
田尻 朋絵氏

事業概要についてお聞かせください。

A 日本郵政コーポレートサービス株式会社は、日本郵政、日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命の4社から成る日本郵政グループ約40万人分の給与計算、年末調整、住民税や社会保険の手続き、マイナンバー関連などのBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）業務を行っています。また、グループ企業への人材派遣で培った総合力で、グループ外の企業にも人材ソリューションを提供しています。契約社員を含む約1,000名の体制で運営する九州BPOセンターでは、大量な事務処理に対応する仕組みとナレッジを備え、BPO業務を請け負っています。コールセンターは九州BPOセンター内でも受託業務ごとに分かれており、主にグループ企業の各担当部署からの問い合わせに対応しています。

もともとコールセンターは2007年の郵政民営化後、給与管理システム操作に関する給与部門担当者のヘルプデスクとして開設されたもので、BPO業務の拡大によって人事・経理関連のさまざまな業務の一次受付窓口としての役割を担うようになりました。電話でのお問い合わせ数については1日平均500～700件ですが、業務が重なる4月ごろは1日3,000件もの問い合わせに対応しています。（森本氏）

コールセンターにおける業務ですが、給与計算業務

を例に挙げますと、まずグループ企業の給与担当者が管理システムに入力する際に、入力方法や処理の仕方について不明な点があると、ヘルプデスクへ問い合わせてきます。私たちはその問い合わせに回答し、その場での回答が難しい場合、他部署と連携して二次回答を行います。また、マイナンバー関連の業務についてはグループ外から業務を請け負うこともあり、一般企業の方からの問い合わせにも対応しています。（田尻氏）

回答に対する満足度に疑問の声も

電話対応に関する課題とその対策について 教えていただけますか。

A コールセンターはグループ内の一次受付窓口であるため、これまで正確さとともに迅速さを優先した対応を行ってきました。しかし、法改正や業務拡大に伴う運用ルールの変更といった複雑な状況の中、お客さまからは柔軟な対応が求められるようになり、正確性に加えて対応品質の向上が今後の対応業務には不可欠と感ずることが多くなっていました。例えば、問い合わせしてくる方の中には多忙のため短時間で解決したいという方もいらっしゃいますので、前後の説明を省いて回答のみを伝えることもありました。お客さまも必要最低限の回答は得られ、コールセンター側の生産性

も上がるのですが、「満足度の面でどうか」といった疑問や、「きつい言葉と受け止められてしまうのでは」という意見が挙がるようになりました。そこでオペレーター自身が音声確



コールセンターは、受託業務ごとに分かれており、各オペレーターは1日約30～40件の問い合わせに対応する

認を行い、監督者のモニタリングによる対応チェックも実施し、気づかいの言葉を添えるといった丁寧な対応を推奨するようにしました。こうした取り組みにより、最近ではお客さまに寄り添った対応への意識がコールセンター全体に浸透してきていると感じています。（田尻氏）

電話対応コンクールの経験が 社内教育の枠組みを広げる

電話対応コンクール(以下、コンクール)に 取り組んだきっかけと経緯を教えてください。

A 対応品質に関する課題がある中、以前から紹介されていたコンクールへ参加することを思い立ち、2021年の初参加以来、毎年4～5名が参加するようになりました。コンクールへの取り組みを通して、さまざまな効果が出てきていると実感しています。一例を挙げると、コンクール前に開催される研修や、参加者が自身の対応音源を聞いて点数化する作業を通して気づきを得ることができ、言葉づかいや言い回し、話の組み立て方の面で改善することができました。また、そうした取り組みを経験することで、社内教育の枠組みを広げることもつながりました。社内研修はチームごとに行うことが多いのですが、同じチームに勤続年数の長いスタッフと入社1～2年目のスタッフが混在しています。処理スピードや使う言葉・フレーズの異なる社歴の長い人と短い人とをあえてペアにして、「スムーズに意図を汲み取ることができる質問」や「お客さまに操作してもらうための分かりやすい伝え方」について話し合い、練習を繰り返すことで、話をしっかり受け止めて提案するというお客さまファーストな対応ができるようになってきたと感じています。それらの活動の結果、お客さまから直接お褒めの言葉をいただくことがあり、オペレーターの励みにもなっています。（田尻氏）

人と温かみを大切にした対応

最後に、今後の目標について教えてください。

A 今、グループ全体でDXへの取り組みが進み、コールセンターにおいてもこれまで紙で運用していた業務がデジタルに置き換わるなど、ここ数年で大きな変化が生じています。そうした中で、お客さまが一人として取り残されることなくサービスをご利用いただけるよう、システムの改修やマニュアルの整備を進めてきました。これからも、「人がサービスを支えます」「人



日本郵政グループの問い合わせ窓口の役割を担う
九州BPOセンター内のコールセンター



明るく広々とした休憩室

に優しく、人を活かして」といった経営理念の言葉通り、信用・親切・進取の三つの「しん」により行動し、お客さまを支えることのできるコールセンターでありたいと考えています。（田尻氏）

AIの登場やテキストマイニング活用などにより対応部門においてもデジタル化が進むとともに、コスト削減と効率化への動きが本格化してきています。DXを推進しながら、「人と人との対応による温かみ」を大切にしたいコールセンターを目指してまいります。また、BCPの観点から、さまざまな状況を見据えてフレキシブルなコールセンター運営が実現できるよう、今後も取り組んでいきます。（森本氏）



日本郵政コーポレートサービス

会社概要

会社名：日本郵政コーポレートサービス株式会社
設立：2007年(平成19年)7月
本社所在地：東京都港区赤坂8-4-14 青山タワープレイス5F
代表取締役社長：赤尾 法彦
事業内容：労働者派遣事業、有料職業紹介事業、請負事業
従業員数：[社員]2,117名、[派遣社員]1,353名(2025年3月31日現在)
URL：https://www.jp-cs.jp/
(ユーザ協会会員)

関連記事もWebで！
「対応品質向上の取り組み」
ユーザ協会 プレステージ・コア



コミュニケーターの対応に関する評価を自動化し 評価精度の向上と管理者の工数削減を実現

アルティウスリンク株式会社

コンタクトセンターや、バックオフィスなどを含むBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)事業を展開するアルティウスリンク株式会社。KDDIが展開する「au」や「UQ mobile」などのお客さまサポートの担当部門における対応品質改善の取り組みについてうかがいました。

Web版ではより詳しい
内容がご覧いただけます
ユーザ協会 C20108



アルティウスリンク株式会社
KDDI事業統括本部
CRM第1本部 CS広域3部
運用2ユニット マネージャー
木村 光良氏

Q 御社の業務内容とお客さま対応部門の課題についてお聞かせください。

当社では、カスタマーサポートやテクニカルサポートなどのコンタクトセンターサービスや、バックオフィスなどBPOサービスを手がけています。コンタクトセンターサービスとしては、さまざまなクライアント企業や団体からの委託を受けており、それぞれの製品・サービスを利用するお客さまからの問い合わせに対応する業務を担当しています。そのうちの一部門である私たち「KDDIお客さまセンター」は、KDDIが展開する「au」や「UQ mobile」などのお客さまサポートを担当するデスクとして、携帯や固定回線の不具合から、料金や新サービス、電気や金融に関わる内容など多岐にわたるサービスの問い合わせ対応を請け負っています。全国10都市15拠点、総勢5,000名のコミュニケーターが在籍しており、電話、有人チャット、チャットボットなどマルチチャネルで対応しています。

コンタクトセンターの大きな役割の一つはお客さまのお困りごとを解決することですので、顧客満足(CS)は業務上重要な指標となります。そして、コミュニケーターの対応品質の評価は、コンタクトセンターの状態を客観的に測る上で有効であり、CS向上に欠かすことのできない取り組みです。しかし、評価対象は全スタッフが対応した音源であり、1ヵ月約200万件と膨大な数に上ります。管理者が、担当するコミュニケーターの対応音源を一つずつ聞くというモニタリング手法は非

常に労力のかかるもので、2020年頃、実際に評価できていたのは全体の5%程度でした。また、コミュニケーターとしては、ほんの一部の対応で自分の対応全体を評価されてしまうため、評価やフィードバックへの納得感を得られにくいといった印象がありました。このように管理者の工数が膨大なこと、そして、評価への信用度が低いという点が当時の課題となっていました。

Q ツール導入までの経緯をお聞かせください。

センター内では、すでに音声認識ツールを活用できる環境でしたが、使える機能は自動文字起こしのみで、すべての機能が開放されているわけではありませんでした。そこで私たちは、運用の立場から対応品質の向上を図る上で評価の可視化が必要と考え、KDDIへ機能の開放を含むツール拡充、新システム導入の提案を行いました。複数のサービスを紹介するなど打ち合わせを重ねた結果、既存ツールの音源評価機能の活用について承認をいただきました。これにより全音源のテキスト化とそれらデータの活用ができる環境が整いました。

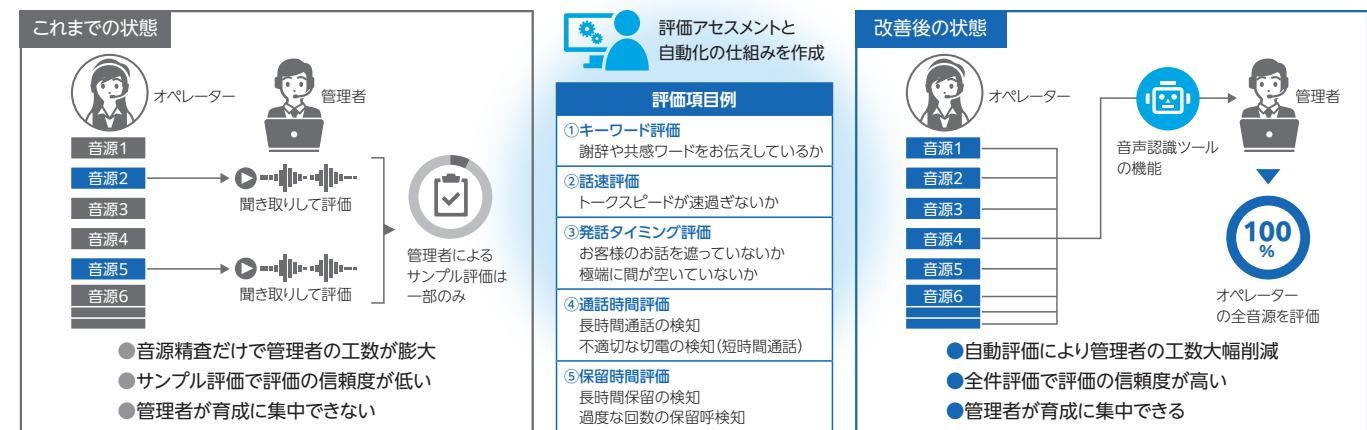
私たちは早速、収集データを活用し、キーワードや話す速度、発話タイミングや通話時間、保留回数などの評価項目を設定し、評価基準づくりに着手しました。ここで活用したのがお客さまアンケートのデータです。SMS(ショートメッセージサービス)を使ったアンケートは、対応に関する印象を5段階評価で回答いただくも

ので、以前から行っていました。評価項目・基準設計として、まず評価基準となるキーワードを設定し、次に音声認識ツールで洗い出した対応データとお客さまアン



管理者は評価のための音声モニタリングから解放され、コミュニケーター育成の時間に充てることのできるようになった

【図：音声認識ツールの機能を活用した「全音源品質自動評価アセスメント」の仕組み】



「品質評価」は、コンタクトセンターにおいて重要指標でありながら、課題の多いものでした。管理者による音声聞き取り～評価の手法から、音声認識ツールを活用し独自の評価モデルを基に自動評価の仕組みを構築。これにより管理者の工数削減と評価の精度向上を実現しました。

ケートのデータを突合し、分析・検証を進めました。これにより、抽象的だった「対応レベル」の定量化が図れ、高い精度の評価基準を構築できたのです。この新しい評価基準を使い、自動で配点(評価)できるシステムを完成させ、プロジェクトを通して全件評価の自動化を達成することができました(図参照)。

Q 導入後の効果はいかがでしょうか。

これまでは音源のヒアリングに多くのマンパワーをかけていましたが、評価の自動化によって管理者の工数では57.9%削減、時間としては年間約24,400時間を削減することができました。これは大きな効果だと思っています。加えて、全件評価により対応のばらつきをなくすことが加速度的に進み、お客さまの満足度が大幅に改善しました。アンケートでは、「トップ2ボックス」(良い評価の上位である5点・4点の回答率の合計)の結果が導入後 3.6 ポイント上がりました。また、評価精度が向上したことで、コミュニケーターの納得感も得られました。自動で評価することに対してコミュニケーターから反発があるかもしれないという懸念もありましたが、実際に進めてみると、改善ポイントが明確に示されるため、前向きな取り組みが見られるようになりました。

最近では、「この言い方のほうが満足度は上がるのではないですか?」といった意見を伝えてくれるコミュニケーターも増えており、取り組みによって職場全体が良い方向に向かっていると感じています。そして、管理者からコミュニケーターへフィードバックする工数が省け、空いた時間を指導に充てられるようになったことが、業務改善面での大きな効果と言えます。さらに、この取り組みが評価され、リックテレコム社が主催する「コンタクトセンター・アワード2024」のセンター表彰部門において「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞することができました。

Q 今後の展開について教えてください。

まず、これまでの取り組みで得たノウハウを基に、2025年7月、この成功モデルを汎用化し、「全音源品質自動評価アセスメントサービス」を提供開始しました。このサービスを通じて、さまざまな企業における対応品質に関する課題改善へ向けたサポートを行う予定です。そして、私たちKDDIお客さまセンターとしては、今後、どのような対応やワードがお客さま満足につながっているのかを、より高度なビジネスアナリティクスを駆使し分析・検証することで、改善活動につなげていく方針です。それにより、お客さま企業の求める対応品質の改善を進めたいと考えております。さらなるデジタル活用を進め、お客さま満足につながる対応やワードなどについて、ビジネスアナリティクスを駆使し分析・検証していくためには、管理者のデジタルリテラシーを上げることも重要になってきますので、デジタル人材の育成も推進したいと思います。こうした取り組みを通してお客さま企業のCX*向上に寄与できるよう、対応品質の向上に尽力してまいります。

※ CX: Customer Experienceの略。商品やサービス購入前の段階から購入後のサポートまでの一連の期間に、お客さまが企業に対して持つ評価のこと。



●会社概要
会 社 名: アルティウスリンク株式会社
設 立: 1996年(平成8年)5月
本 社 所 在 地: 東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー
代表取締役社長: 若槻 肇
事 業 内 容: コンタクトセンター事業、バックオフィス事業、ITソリューション事業、その他関連事業
従 業 員 数: 約56,000人(連結)
URL: <https://www.altius-link.com/>
(ユーザ協会会員)

関連記事もWebで!
「対応品質向上の取り組み」

ユーザ協会 イオンクレジット





「AIがしゃべる」

毎年4月から秋の中頃までは、「電話対応の甲子園」と言われる、日本電信電話ユーザ協会恒例の大イベント、「電話対応コンクール」の季節です。昭和37年から連綿と続くこの大会は、電話対応者の目標であり夢でもありました。ところが、ここ数年で急速な進歩を続ける生成AIが、電話対応に変化を迫ってきました。今回は電話対応コンクールの立場からその変化を考えます。



AIのしゃべりが増える

ここ数年、私たちはコンピューターのしゃべる音を、いろいろな分野で、そうとは知らずに聞かされているのです。NHKのニュースを聞いていますと、「このあとAIの自動音声でお伝えします」というスタジオアナウンサーの断りがあって、AIが読むニュースが流れます。断りがないままニュースが流れたら、ほとんどの人は、それがAIだということに気がつかないでしょう。AIの技術はそこまで精度を高めているのです。でもアナウンサーであった私どもには、その違いが明らかに分かります。AIアナウンサーは、文字は正確に伝えますが、文字が表す言葉の意味は理解していません。つまり、文字をつないで音声化しているだけなのです。したがって、そのアナウンスの「間」は、今の段階ですべて等間隔です。そして、明るいニュースも暗いニュースも、同じような声の表情で読みます。大事な情報だからといって、繰り返して伝えることもあります。AIアナウンサーには、重要度の判断はできないのです。そして、共感も感動も怒りも悲しみもありません。事実を淡々と伝えれば、それはそれで良いのかもしれませんが、しかし、より自然なアナウンスを目指して、AIアナウンサーの特訓は、今もたゆまず続けられているそうです。

「そこに生身のアナウンサーがいるのに、なぜAIアナウンサーが読むのですか」という質問をよく受けます。私はもうNHKの人間ではありませんから、お答えする立場ではありません

が、推測すれば一つは放送技術の進歩発展のため、一つはNHKの効率化でしょうとお答えします。日本語を守るという立場からは、賛成しかねるのですが。



AIオペレーターの電話でのしゃべり

ひるがえって自動音声でのAIオペレーターのしゃべりを考えてみましょう。一方的にリードニュースを伝えるアナウンスと違って、会話が主体になる電話のオペレーターのほうがはるかに難しいと思います。それは、AIオペレーターのスキルの向上のみならず、競合する人間オペレーターの技能の向上と人間力の深化までが、高い比重で求められるからです。速いテンポで進むAIロボットの開発を考えれば、人間が担う電話対応は効率化されて、早晚消えてなくなってしまうかもしれません。しかし、その動きには私は強く反対します。その理由の一つは、電話対応ぐらい、人間のコミュニケーション力、対話力を鍛えるのに役立つものはないと考えるからです。二つ目は、メール全盛の時代、話し言葉の重要性が軽視されていることです。人と人とが理解し共感しつながれるのは、**声の言葉の力**です。そのためにも、いつでも手にとって話せる電話が身近にあることは、何よりの安心感なのです。



電話対応の4原則を再考する

電話対応の4原則「親切、丁寧、正確、迅速」を知ったのは昭和の頃です。NTTがまだ電電公社であった頃に、電話対応教育の規範として作られ、受

け継がれてきたと聞きました。その後の電話の普及とともに、4原則は各企業にも広がっていきました。その精神は電話対応コンクールにも活かされてきました。しかし今は、AIが電話対応を担当する時代です。昭和の教育と同じでいいのだろうか？という疑問が湧いてきます。

先日、東北各地の指導者の方たちとお会いする機会がありました。その際にこの疑問を投げかけました。そして、令和の4原則を考えようということになりました。そこで合意ができたのが、「**分かりやすい、正確、思いやり、正直**」の新4原則でした。

分かりやすさと正確は、今も昔も変わらない電話対応の根幹です。そして**思いやりと正直**は、AIオペレーターには理解できない、人間だからこそできる高度なスキルになるでしょう。もちろん公式の規範ではありませんし、何の拘束力もないのですが、東北各地でご活躍中の6人の指導者の皆さんの経験が生み出した新しい4原則です。さらに検討がなされながら、AIと人間のしゃべりを変えていくかも知れません。



岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話対応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。

バックナンバーを一気読み！
ユーザ協会 コミュニカ 鍛える



チャレンジ！電話対応技能検定の答え：(4)

ホームページには、詳しい解説を掲載しています。[電話対応技能検定 過去問]で検索！

会員は参加無料！
オンライン講座開催！！



【オンライン講座】「デジタル化すべき業務の棚卸しと具体的なシステム導入のポイント」を、3部構成で開催します！



今や「デジタル化の推進」は、労働力人口が減少し続ける我が国において早急に取り組むべき最重要課題の一つです。今回は、特に「ICT人材不足」という課題を抱える中小事業者向けに、非ICT部門の人材を活用したデジタル化の進め方について解説します。「ICT人材がいない」、「何から手をつけたら良いか分からない」などでお悩みの方はぜひご参加ください。

●日時：2025年8月28日(木) 14:00～16:30

- | | |
|-----|---|
| 第1部 | 14:00～14:55【55分】
デジタル化すべき業務の棚卸しとノーコードツール、生成AIなどを活用したデジタル化の推進
講師：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 西日本ICT推進部長 佐々木 一敏 |
| 第2部 | 15:00～15:40【40分】
ノーコードで変わる！業務効率化の新しいカタチ
講師：株式会社インターパーク |
| 第3部 | 15:45～16:25【40分】
業務自動化にIT人材は必要ない？
～誰でも簡単に使えるRPAとは～
講師：ブルーテック株式会社 |



■主催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 ■共催：NTT東日本株式会社、NTT西日本株式会社
【お問い合わせ先】各支部のホームページをご確認ください。TEL：0120-20-6660（最寄りの支部につながります）

【定員】オンライン：300名
【受講料】ユーザ協会会員：無料
一般：5,500円（税込）

【お申込み方法】
8月26日(火)までに右記のQRコードまたは以下の申込みサイトからお申込みください。
<https://coubic.com/jtua-kinki/3806371>



【聴講方法】
「Zoomウェビナー」にてライブ配信します。視聴URLなど詳細は、1週間前、1日前のリマインドメールにてお申込みメールアドレス宛にご案内します。

高等教育機関における電話対応技能検定の活用

大妻女子大学では、全学部 of 学生、卒業生などを対象とした講座「大妻マネジメントアカデミー」の中で、今年度より電話対応に関する講座を実施することとなりました。具体的には2025年6月に当協会と連携のもと、同大学内で電話対応技能検定の講習と4級試験を行いました。この模様は、10月号「電話対応でCS向上」のコーナーでご紹介する予定です。ぜひご一読ください。



講習模様

『電話対応技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2025年版』発売中！

『電話対応技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2025年版』が6月16日に発売されました。2025年版は2024年に実施された1級・2級の試験問題（基本問題・記述問題・実技問題）をすべて収録。最新の出題傾向を知るために全受検者必携の一冊です。

書名：『電話対応技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2025年版』
著者名：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 編
発行元：日本経済新聞出版
価格：3,300円（税込）
頁数：256ページ
発行日：2025年6月16日
内容：2024年に実施された1級・2級試験（筆記問題・実技問題）をすべて収録



ご購入は右の協会ホームページからお申込みください。 <https://www.jtua.or.jp/publishing/>

※会員の皆さまは下のページより「もしもし検定公式テキスト・問題集」を税抜1万円以上(1回あたり)ご購入いただくと、2割引、送料無料(国内1ヵ所)の会員特典がございます。 <https://info.nikkei.com/books/moshimoshi/form/>



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



ICT関連情報

イベント・セミナー

電話対応教育

各種特典サービス

ICT・DX・情報セキュリティ・AIなどの最新情報や導入事例、電話対応教育に関する最新動向や活用事例、各種イベント・セミナーや会員特典情報などをタイムリーにお届けします。



ユーザ協会