

キャリアアップを
目指すあなたへ

電話応対技能検定4級が

2025年
6月から
新登場

インターネットで
受検できるようになりました!

対応スキルの資格で自信に!
履歴書にも!
ビジネス上の基本知識を手軽に試したい!

会場に行かずに、
自宅や職場から
手軽に受検!

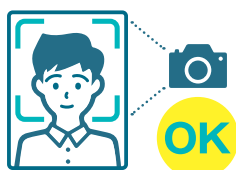
受検結果は
その場で
即時表示!

IBT方式（インターネット方式）の概要

対象検定	電話応対技能検定4級
開催期間	偶数月(2月・4月・6月・8月・10月・12月) 第1水曜日～第3水曜日 【実施時間】6時～22時 ※この期間内・時間帯なら自由に受検できます
受検方式	システムによるランダム出題
受検結果通知	受検終了後に即時合否表示
受験費用	2,200円(税込)

安心・安全の不正防止対策

本人顔認証
(ログイン時)により
本人確認を実施



AIによる
認証確認で検定中
の不正行為を防止



お申込み

インターネット経由で簡単お申込み

【詳細・お申込みはこちら】<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/ibt/>

※なお、4級について、奇数月は従来通り集合でマークシート方式にて実施しております。
10名様以上の団体受検の場合には、ご希望の日程にマークシート方式で実施できる場合があります。
(別途申請、追加料金あり)詳しくは最寄りの実施機関へお問い合わせください。
【電話応対技能検定実施機関一覧】<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/organization/>



本件お問合せ先 (公財) 日本ICTテレコムユーザー協会 検定事務局 <https://www.jtua.or.jp/contact/>

ユーザー協会では、ICT活用事例や電話応対教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。
本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。
入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザー協会各支部までお問い合わせください。

ユーザー協会

テレコム・フォーラム 2026 11 令和8年11月1日発行 第4巻11号(通巻17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 日本ICTテレコムユーザー協会 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ー協会支部までご連絡ください。 0120-206660

テレコム・フォーラム

11

November 2026

特集

五つの傾向から学ぶ AI研修の成果を上げるためのポイント

株式会社SYNQAI

DX推進
活用事例

「従業員の幸せ」を目的にしたDXが
売上倍増も実現した中小企業の
取り組み

株式会社福島食品



ICT COLUMN

中小企業のためのAIエージェント活用入門(第1回)

なぜ今、中小企業に
AIエージェントなのか



電話
応対で
CS向上

患者さまの自己尊厳の満足のために
電話応対技能検定や
社内コンテストを実施

医療法人徳真会グループ
株式会社ゼネラル



新たな
コミュニケーション
の探索

不安全設備申告における生成AI活用で
待ち時間がほぼゼロに

NTT ME株式会社



連載

心理的安全性が高く、効果的な組織・チーム運営
心理的安全性を築く「きっかけ言葉」

お客さまから学ぶCS向上
電話応対技能検定と電話応対コンクールで、応対力アップ

コミュニケーション力を鍛える
「愛しき電話よ」



五つの傾向から学ぶ AI研修の成果を上げるためのポイント

株式会社SYNQAI

近年、生成AIを中心としたAI導入拡大を背景に、AI研修に取り組む企業が増えています。しかし、コストや時間をかけて研修を行ったものの、「実務ではまったく使われない」と悩む経営者は少なくありません。そこで今回は、延べ1,000名以上の生成AI活用を現場で支援してきた株式会社SYNQAIの代表取締役社長・中本 樹氏に、中小企業がAI研修で成果を出すためのポイントについてうかがいました。



代表取締役社長
中本 樹氏

進め実務でのAI活用 すれ違う経営者と現場

国を挙げたAIの活用推進もあり、企業におけるAI導入事例は増えています。しかし、中小企業の導入率は依然として低く、株式会社情報通信総合研究所が実施したアンケート(2025年)によると、従業員300人未満の企業における生成AIの導入率は、試験的な検証中という企業を含めても20%にとどまっています。それでも2024年の同調査では13.3%だったので、増加傾向にあることは間違いないようです。

こうした状況を背景に、AIに関する研修を取り入れる企業が増えています。しかし、期待した成果につながっていないケースも少なくない、AIの導入支援とAI研修を手がける株式会社SYNQAIの中本氏は指摘します。

「近年は、国の助成金を活用し

たeラーニング型のAI研修を導入する企業が増えています。しかし、当社の調査ではAI研修の導入から3ヵ月が経過した時点で、実務でAIを活用した受講者の割合が5%を下回るケースも多く見られました。全従業員にアカウントを付与してeラーニングの環境を整えても、実務でAIを活用している従業員はほとんどいないという状況が生じています」(中本氏)

なぜ、AIはなかなか実務で活用されないのでしょうか。その要因として中本氏が挙げるのが、「経営層と現場の構造的なすれ違い」です。「中小企業では、最近のAIブームを背景に『このままでは取り残される』と焦ってAIを導入する経営者が少なくありません。しかし、経営者自身が現場の事情を十分に把握していないケースも多くあります。その結果、研修を受けてもAIを使う従業員がほとんどいないという、構造的な問題が中小企業ではよく見られます」(中本氏)

AI研修・習得で陥りがちな 成果を出せない五つのパターン

中本氏は、これまで数多くの企業を支援してきた経験から、AI研修後も実務での活用や習得が進まない企業には、現場の実情を無視した五つのパターンがあると指摘します。

一つ目は、内容を精査することなく、動画を見るだけのeラーニングを研修方法として選ぶことです。AIツールは進化のスピードが速く、画面や機能が頻繁に変わるため、講義内容がすぐに古くなりがちです。また、受講を義務づけられた従業員は、動画を流し聞きするだけになってしまうこともあります。

「eラーニングについては、国の『人材開発支援助成金』でも助成上限額が見直され、中小企業の場合、1人1訓練当たり30万円から15万円に引き下げられました。中には、流し聞きしていた従業員が助成金支給後の国の調査で、研修を受けているにもかかわらず受けていないと回答し、助成金の返還を求められた事例もあります」(中本氏)

二つ目は、従業員の適性を見極めず、全員を一律に研修の対象とすることです。業務内容やAIとの相性を考慮せずに一斉に研修を行っても、実際の業務効率化にはつながりません。

「AI活用には、職種によって向き不向きがあります。例えば、不動産業のように書類作成が多い現場では導入が進みやすい一方、建築や内装などの現場で体を動かす職人さんの仕事では、AIの出番はかなり限定されます。以前にヒアリングした際も、見えそうな業務は『壁の寸法を音声で入力

【図：AI研修の効果を実務に定着させるためのポイント】

ポイント① 対面で行う「オフライン型研修」を選ぶ	ポイント② 事前に「業務ヒアリング」を実施してもらう	ポイント③ 研修後の「人事評価制度」を整える
受講者のつまずきを講師がその場で確認し、解決に導ける対面指導型の研修を選ぶ。	ヒアリングで業務上の課題を洗い出し、業務に即した課題を用意してくれる研修を選ぶ。	AIを活用して業務を効率化し、残業時間を削減した従業員を適切に評価する仕組みをつくる。

し、必要な壁紙の量を自動で計算すること』くらいでした」(中本氏)

三つ目は、自社の環境や目的に合わないカリキュラムを学ぶことです。社内で利用が禁止されているツールの使い方や実務に直結しない研修を受けるケースが該当します。

「例えば、社内で利用できるのは特定のツールなのに、別のツールの使い方を学んでしまい、現場では使えないというケースがあります。実務での活用が目的なのにAIの歴史や理論といった講義に終始する研修も同様です」(中本氏)

四つ目は、全社一斉にAIを導入することです。複数の部署から参加者を同時に集めると、それぞれの業務内容が異なるため研修内容がぼやけ、受講者が自分の仕事でAIをどう活用するのかがイメージしにくくなります。

「営業と事務では、AIの活用方法はまったく異なります。これらを混在させて研修を行うと、当たり障りのない説明に終始してしまいます。まずは特定の部署に絞って成功事例をつくり、そこから段階的に他部署へ広げていくアプローチが最も賢明です」(中本氏)

五つ目は、成果の出ない研修ではありませんが、AIの習得を阻害するのが、社内です使用するデジタルツールの開発を外部に丸投げしてしまうことです。外部に頼り切ってしまうと、業務内容が変わるたびに修正費用が発生し、ツールが形骸化してしまう可能性がある上に、社内にノウハウが蓄積されません。

「専門知識のない人でも、今は生成AIを使ってデジタルツールを自作できます。だからこそ、自ら課題を考え、課題解決に必要な仕組みを形にできる人材を早急に育てることが重要です。このような人材が育てば、生成AIを使った業務支援ツールの開発も主体的に進められるようになり、たとえば外注が必要な場合でも知見を得ることができますし、内製化が可能になれば外注費を削減することができます」(中本氏)

学びを定着させる鍵は 対面指導と人事評価

AI研修の失敗パターンを回避し、中小企業が研修の効果を実務に定着させ、自らAIを活用していくためには、どうすればよいのでしょうか。中本氏は、「三つの重要な定着ポイントがある」と解説します(図参照)。

一つ目は、対面で行う「オフライン型研修」を選ぶことです。オンラインでは受講者がどこでつまづいているのかを把握しにくい一方、対面であれば講師がその場で状況を確認し、解決できます。

「例えば生成AIツールは、契約プランや利用環境によって、『講師の画面にはあるボタンが、受講者の画面には表示されない』といったトラブルが起こりがちです。こうした画面の違いも、対面であれば講師が受講者の手元の画面を直接確認し、原因を特定した上で、その場ですぐに解決策を示せます。こうした個々の受講者のつまずきに対応できることは、対面指

導ならではの強みです」(中本氏)

二つ目は、事前に「業務ヒアリング」を実施してもらうことです。実際の仕事内容を聞き取り、業務に即した課題を用意してくれる研修でなければ、学んだことを実務につなげるのは難しくなります。

「事前のヒアリングがない研修は、一般的な操作説明で終わってしまいます。自社が抱える業務上の課題を洗い出し、それに特化した演習に取り組むからこそ、従業員は『明日から自分の仕事が楽になる』と実感できます」(中本氏)

三つ目は、研修後の「人事評価制度」を整えることです。AIを活用して業務を効率化し、残業時間を削減した従業員を適切に評価する仕組みが不可欠です。

「成果が出たからといって、いきなり基本給を上げると固定費の増大につながるため、企業としては抵抗感があります。そこで、まずは削減できた業務時間などの定量的な成果に応じてボーナスを支給し、それを3~4回継続できた段階で基本給の等級を引き上げる『二段階式』の設計が非常に有効です」(中本氏)

対応を急ぐあまり、経営者が従業員一律に「とりあえず何か研修を受けさせる」のではなく、現場の実情を踏まえた上で、目的に合致した研修を吟味し、まずは少人数から受講を始めてみてはいかがでしょうか。



●会社概要

会社名：株式会社SYNQAI
創業：2025年(令和7年)3月
所在地：大阪市淀川区西中島3-19-8
新大阪興業ビル402

代表取締役社長：中本 樹
事業内容：AI技術の活用に関する教育、研修、セミナーの実施。AIを使用した業務の改善・効率化のコンサルティングなど

URL：https://synqai.jp





「従業員の幸せ」を目的にしたDXが 売上倍増も実現した中小企業の取り組み

株式会社福島食品

慢性的な人手不足や高齢化に悩む中小企業にとって、業務効率化による労働環境の改善は喫緊の課題です。埼玉県を拠点に業務用総合食品卸売事業を展開する株式会社福島食品は、従業員の幸せに結びつくよう、デジタル化による企業変革を進めた結果、離職率が改善され、さらに数年間で売上高も倍増しました。今回は、同社の代表取締役社長である福島 一徳氏とDX推進室の吉田 彩有里氏に、こうした大きな成果を生み出した同社のDX戦略についてうかがいました。



代表取締役社長
福島 一徳氏



DX推進室
吉田 彩有里氏

昔ながらの働き方が招いた 現場の疲弊と高い離職率

株式会社福島食品は埼玉県を拠点に、病院や老人ホーム、量販店などに冷凍食品を中心とした食材を供給する総合食品卸業の老舗です。同社は2018年から、デジタル技術を活用した業務や労働環境、企業風土の変革(DX)に取り組み、大きな成果を挙げてきました。しかし、DX推進以前は手書きの書類処理や汎用性に乏しいオフコン※に頼る、典型的なアナログ企業だったと福島氏は振り返ります。

「当社は通常約5,000品目の食品を扱っていますが、DX以前は仕入れから出庫、納品、請求に至

る膨大な書類の作成や、業務日報の作成などをすべて手書きでこなしていました。非効率な働き方が慢性化して残業は当たり前となり、業務過多で疲弊した従業員の離職率は年間約3割に達していました」(福島氏)

同社は創業以来、「みんなが幸せになる会社」を企業理念に掲げ、従業員思いの経営を目指してきました。しかし、実際には離職率の高止まりが改善されず、会社の未来像を描くことも難しい状況に追い込まれていたのです。そこで2018年、福島氏は企業理念である「みんなが幸せになる」を実現するため、「DX推進室」を設立し、従業員が幸せに安心して働ける職場変革のために、デジタル化による課題改善を行うことを目指し、DXに取り組み始めました。

「私たちDX推進室が最初に着手したのが、基幹部門である事務部門、倉庫管理部門、物流部門への聞き取り調査です。各部門の従業員から困っていることや、改善してほしい慣習などを聞き取り、デジタル化による改善を図りました」(吉田氏)

改善は従業員の安心安全が第一人に優しいDXで会社が激変

そんなDX推進の第一歩となったのが、事務部門に2018年に導

入した販売管理システムでした。

「従来は手書きで処理していた業務をデジタル化し、入出荷から在庫管理、伝票発行などをシステムで一元管理したことで、事務部門の業務負担を大幅に軽減できました。さらに2026年からはシステムをさらに進化させ、バーコードによる商品照合で誤出荷を防止したり、賞味期限管理を自動化したりするなど、より商品の安全性を高めています」(福島氏)

次に、倉庫管理部門からは、倉庫温度管理の煩雑さに加え、作業の安全性や健康面に対する不安が報告されました。そこで2020年、倉庫温度管理システムを導入し、温度管理業務のデジタル化を進めました。

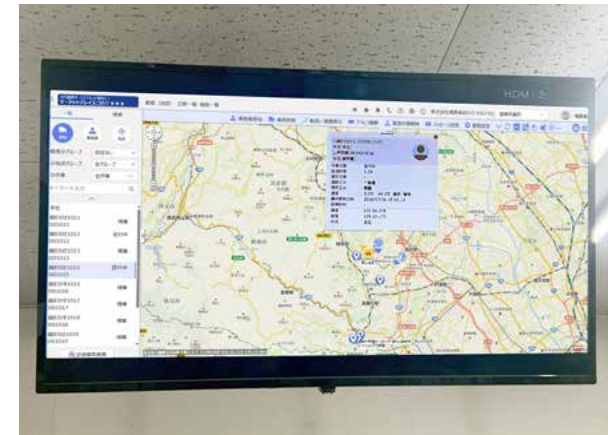
「冷凍冷蔵庫の温度を24時間365日監視し、異常を感知した際には担当者へ即時通知するようにしました。以前は人が倉庫を巡回して温度計を確認していたため、夜間や休日には故障に気づけず、商品全損のリスクを常に抱えていました」(吉田氏)

さらに2023年には、担当者の健康と安全を一元管理するため、腕時計型デバイス(画像①参照)の支給を開始しました。

「当社では商品の出入庫において、約マイナス30℃の倉庫内で作業する機会が一日に何度も発



画像①／腕時計型デバイスには、転倒検知や位置情報管理機能もついている



画像②／配送車の運行状況が可視化された事務所のモニター

生します。低温環境で何度も繰り返される作業は身体への負担が大きく、また、ドアの凍結による閉じ込めといった危険もあります。そこで、担当者には脈拍や体温などを計測するデバイスを着用してもらい、身体情報を事務所のモニターで確認できるようにしました。万が一の場合には、事務所のモニターが赤く点滅すると同時に電話でSOSが通知されるようにし、従業員が安心して働ける環境を整えることができました」(吉田氏)

物流部門では、配送作業に付随する事務作業が想像以上にドライバーの負担となり、残業の発生原因にもなっていました。そこで2023年、配送車にデジタル運行記録計を搭載しました。

「ドライバーは一日に約20カ所の取引先を回ります。その都度、顧客名から発着時間、庫内の温度、走行距離などを手書きで記録する必要があり、繁忙期には記入忘れや誤記もしばしば発生していました。デジタル化により、これらの数値を自動計測し、事務所で一括管理できるようになったため、ドライバーは入力作業から解放されました。さらに、GPSによって各車の動向を事務所のモニターから把握できるようになり、ルートが無駄や電話による状況確認作業も省けたため、残業時間は大きく減少しました(画像②参照)」(吉田氏)

従業員のモチベーションが 売上高倍増の原動力に!

同社では、各部門の課題解決だけでなく、新たなビジネスチャンスの獲得にもデジタル技術やICTを積極的に活用しています。

「2024年に開設したBtoB専用ECサイトは、業務改善と売上向上に一役買っています。業界の慣習として、受注は今でも電話とFAXがメインのため、聞き間違いや入力ミスによる無駄は避けられませんが、何よりシステムへの入力作業が膨大な量に上ります。しかしECサイトで受注すれば、入力作業や確認作業が不要になる上、受注ミスも未然に防げるようになりました。ECサイトでの受注量はまだまだ多いとはいえませんが、従業員の負担軽減と同時にペーパーレス化なども実現できるため、ぜひ積極的に推進したいです」(福島氏)

こうして、推進の過程で多くの改善を生み出した同社のDXですが、予想外ともいえる成果は「売上高が2倍に伸びたのに、残業時間は減った」ことだと福島氏は語ります。

「当社のDXは、従業員が働きやすい職場を作り、それがみんなの幸せにつながればとスタートしました。それだけに、それが売上増に結びついたのは、望外の喜びです。働きやすい環境を整えたことで従業員のモチベーショ

ンが向上し、それが営業力の強化、既存顧客の売上増、新規顧客の開拓にまで結びついていたと分析しています。そして、売上増で仕事量は増えているのに残業時間は減っている。この現実こそ、DX最大の効果だと考えています」(福島氏)

「かつて30%を記録した離職率ですが、2022年から4年連続でゼロを継続しています。省人化と適材適所の人事も進んでおり、例えば販売管理システムを導入したことで、従来5名いた受注担当者を3名に削減できました。2名は別の部署に異動し、新たな企業価値を生み出しています。給与アップも実現し、DX以前と比べて賞与額は140%に伸びています」(吉田氏)

「DXは人を幸せにするための手段」と位置づけ、労働環境の改善からスタートした同社のDXは、従業員一人ひとりの力が企業の成長を左右する中小企業にとって、大きなヒントになるでしょう。

※オフコン: オフィスコンピューターの略。主に中堅・中小企業の事務処理や基幹業務(販売管理・在庫管理・会計など)を効率化するために設計された小型のコンピューター。



●会社概要

会社名: 株式会社福島食品
設立: 1977年(昭和52年)10月(法人化)
所在地: 埼玉県入間郡毛呂山町川角644-3
代表取締役社長: 福島 一徳
事業内容: 業務用総合食品卸売(常温商品、冷蔵商品、冷凍食品)
URL: <https://www.fuku-shoku.co.jp/>

関連記事もWebで!

「従業員の幸せ」

ユーザー協会 ノボー生花店





RPAと生成AIとの違いは、一言で言うと

AIエージェントの前に、よく比較されるRPA(ロパティック・プロセス・オートメーション)にも触れておきます。RPAは、あらかじめ決めた手順を寸分違わず繰り返す道具です。ルールが変わらない定型作業には強い一方、想定外の事態には対応できません。一方、AIエージェントはこうした自動化のさらに先にあり、目的を渡せば状況に応じて手順そのものを組み立てながら進めてくれます。「決められた手順を守る」RPA、「聞かれたことに答える」生成AI、「目的から手順を考える」AIエージェント、と並べると違いが分かりやすいかもしれません(表参照)。

生成AIとAIエージェントの違いは、一言で言えば「指示の仕方」にあります。

生成AIは、文章を書く、資料を要約する、アイデアを出すといった作業を、こちらが出した一つひとつの指示に応じて、その都度、答えを返してくれる道具です。大変便利ですが、指示が途切れれば、そこで止まります。次に何をするかは、毎回、人間が考えて伝える必要があります。

一方、AIエージェントは、目的を与えると、そこに至るまでの複数の手順を自分で判断しながら進めていきます。「これをやって」「次はこれ」と一歩ずつ指示するのではなく、「こういう状態にしてほしい」と目的を渡すと、そのために必要な作業を自分で組み立て、実行まで進めてくれる。この「段取りごと任せられる」という点が、決定的な違いです。

私自身は、こう使っています

一例として、私自身の使い方を具体的にご紹介します。

特別な専用ツールを導入したわけではありません。使っているのは普段と同じチャット型AIで、私はClaudeを使っています。ChatGPTやGeminiにも同様の機能が広がりつつあります。ただしブラウザではなく、パソコンにアプリをインストールして使います。すると、手元に保存したファイルまで見に行けるようになります。

その上で、事前に二つの準備をしています。一つは、メールやカレンダー、会計システムといった業務システムを、AIから参照できるように連携しておくことです。設定画面から連携を許可するだけで、プログラムを書く必要はありません。もう一つは、よく使う仕事の型を覚えさせておくことです。資料の作り方や報告の書式を登録しておけば、「いつもの形で」と指示するだけで済みます。呼び名はサービスによって異なりますが、多くのAIに同様の機能があります。

準備ができたなら、チャット欄に打ち込むだけです。例えば「カレンダーから今週の予定と、1ヵ月以内にきたメールから今週片づけておくべきタスクを抽出して一覧化してほしい」と頼みます。生成AIの場合は、まず自分で予定やメールを確認し、必要な情報をコピーして、「これを整理して」と頼む必要があります。AIエージェントなら、どこから何を集めるかを伝えれば、取りに行くところから任せられる。ここが決定的な違いです。

生成AIが読めるのは、利用者がその場で渡した資料か、インターネット上の公開情報だけです。AIエージェントは、目的を与えれば、あらかじめ連携した業務システムやパソコン内のファイルなどから必要な情報を取得し、複数の作業を組み合わせ、目的の仕事を進めることができるのです。最近、チャット型AIにもこうしたAIエージェント機能そのもの

【表：RPA・生成AI・AIエージェントは何が違うのか】

	RPA	生成 AI	AI エージェント
一言で言うと	決められた手順を守る	聞かれたことに答える	目的から手順を考える
人間がやること	手順をあらかじめ細かく設定しておく	その都度、一つずつ指示を出す	目的を渡す(段取りは任せる)
「今月の売上取引先別にまとめた」なら	決めた手順どおりに集計を繰り返す。様式が変わると止まる	人が数字を用意して渡せば、整理してくれる	会計システムに数字を取りに行くとところから任せられる
向いている場面	やり方が変わらない定型作業	文章づくり、要約、アイデア出し	複数の場所から情報を集めて整える仕事

のが組み込まれ始めています。そのため、「AIエージェントを使っている」という自覚がないまま、実はもうAIエージェントを使っていたということも、珍しくなくなっていくでしょう。

なぜ今、中小企業にこそ関係があるのか

理由は、中小企業が日々抱えている経営課題と、AIエージェントの特性がよく噛み合うからです。人手不足で、一人ひとりが受け持つ業務の範囲が広い。特定の仕事が「あの人にしかできない」状態になり、その人が休めば回らない。管理職が、あちこちのシステムやファイルに散らばった情報を集めて回るだけで、肝心の判断に使う時間が削られている。こうした「人が足りない・人に依存している・人が見きれない」という三つの課題に対して、目的を渡せば代わりに動いてくれるAIエージェントは、素直に効いてきます。

中でも、管理職の負担は見過ごされがちです。経営判断に必要な情報ほど、複数のシステムやファイルに分かれて存在しています。売上は会計システム、予定は社内のスケジュール、進捗はメールのやり取りの中、といった具合です。それを一つひとつ開いて集め、見比べられる形に整えるだけで、半日が終わってしまうことも珍しくありません。本来であれば、集めたあとの「どう判断するか」にこそ時間を使いたいはず。AIエージェントは、この「集めて整える」までの部分を引き受けてくれます。

そしてもう一つ、中小企業ならではの強みがあります。それは機動力です。大企業のように何段階もの稟議や承認プロセスを経なくても、社長の一存で来週から試せます。一人の業務範囲が広いぶん、一人が使いこなせるようになれば、その効果は複数の業務へ次々と波及していく。この身軽さは、新しい道具を取り入れる上で、中小企業の大きなアド

バンテージになります。

最後に、見過ごせない変化があります。先日、就職活動で生成AIを使う学生がほぼ全員に達したという新聞記事を目にしました。生成AIを使うのが当たり前の世代が、間もなく職場に入ってきます。個人が使うのは当然という前提に立った時、次に問われるのは「会社として、どう使うのが正しいのか」です。その延長線上に、AIエージェントの活用も進んでいくはず。

AIエージェントは目的を渡せば動いてくれる、と書きました。しかしこれは裏を返せば、渡す目的が曖昧なら、出てくるものも曖昧になる、ということです。何のために、どの業務に、どこまで任せられるのか。その線引きを決めるのは、いつだって人間の側です。この見極めを抜きにして「流行っているから」と飛びつくと、かえって現場の混乱を招きかねません。道具は、使い手が目的を持って初めて力を発揮します。

では、自社のどの業務になら使えるのか。任せてよい仕事と、人間が握っておくべき仕事の線引きは、どう考えればよいのか。次回は、その「業務の整理」を一緒に考えていきます。



かたがみ たくや
片上 拓也氏

フロンティアコンサルティング株式会社 代表取締役。中小企業診断士・経営管理修士(MBA)。一般社団法人大阪府中小企業診断士協会 理事。システムインテグレーターにて20年以上にわたり、中小から中堅企業の幅広い業種の業務システム導入に従事。要件定義から稼働後の定着支援まで一貫して担当し、プロジェクトマネージャーとして数多くの現場を経験。現在は中小企業のDX推進や生成AI活用の伴走支援、組織づくりを軸としたコンサルティングに取り組む。著書に電子書籍『その生成AI、組織で活かしていますか』。

バックナンバーを一気読み！
ユーザー協会 ICTコラム





心理的安全性を築く「きっかけ言葉」

心理的安全性を高める声かけには「きっかけ言葉」と「おかえし言葉」の2種類があります。今回は相手の背中を押し、行動を促す「きっかけ言葉」に焦点を当てます。

悪気のない一言に、部下の手が止まる

後輩や部下に仕事を任せる場面を思い浮かべてください。忙しい朝、つい、こんな一言で済ませていないでしょうか。「見たら分かるよね。行ってきて」。ベテランには当たり前でも、新人には見て分かるとは限りません。

「これ、やっというて」。作業だけを渡すと、背景や目的が分からないまま仕事を進めることになります。応用や軌道修正ができなくなってしまいます。「気が利かないなあ…」と感ずることすらあるかもしれません。

これらの一言に共通するのは、悪気がないことです。むしろ、相手を信頼して任せているつもりかもしれません。しかし、相手の「よし、やろう」を引き出すには、もうひと押し

の言葉が必要です。心理的安全性を高める声かけには、大きく2種類あります。行動の前にかけ、相手の背中を押す「きっかけ言葉」。そして、行動の後に、相手の行動や結果を受け止める「おかえし言葉」。この両方が必要です。今回は依頼や指示に使う「きっかけ言葉」に絞って考えます。

行動を引き出す「きっかけ言葉」

ある管理職の方は部下に資料作成を頼む時、いつも「じゃあ、資料よろしくね」とだけ伝えていました。「あれこれ細かく指示すると、裁量を奪ってしまう気がして」。本人なりの気づかいのつもりでした。

けれど部下からすれば、いつまでに、どのくらいの分量で、どの程度の完成度が求められているのか、見当がつかいません。「軽いもの

でいいのか、しっかり作り込むべきなのか…。決めきれないまま、念のためにと時間をかけて作り込み、いざ提出すると、どうやら上司はここまで求めていなかったように思える。

この管理職は「きっかけ言葉」を変えました。「来週の会議までに、紙1枚で、大きな方向性の分かるたたき台を持ってきてほしい。その後詳細に詰めて、来月の部門定例に持っていきたい」と、期限や分量、完成度、そしてその意味を伝えるようにしました（図参照）。これらの情報が加わっただけで、部下は迷わず着手できるようになり、提出までの時間も目に見えて短くなったと言います。

【図：きっかけ言葉のイメージ】



それだけではありません。しばらくすると、部下のほうから「今回も、まずはペライチでいいですか」と、先回りして尋ねてくれるようになったそうです。きっかけ言葉とは、相手の能力や意欲を疑うこ

とではありません。行動を始めるために必要な情報を、あらかじめ渡ししておくこと。それだけなんです。

「枕詞」をきっかけ言葉に

上司の話す「戦略」が、正直よく分からない。そんな場面に心当たりはないでしょうか。きっかけ言葉は、上司から部下への一方通行の道具ではありません。上司の説明が分かりにくいと感じた時も、部下の側からも使えます。「戦略の浸透のために、私自身もしっかり理解しておきたいので、おうかがいしてもよろしいでしょうか」。

こんな一言「枕詞」をつけたほうが「会社の戦略、全然分かりません」などと言うよりも、むしろ伝えやすくなります。聞きにくかった質問も、角を立てずに切り出せます。

声かけは、誰か一人だけではなく、役職に関係なく、チームの誰もが少しずつ身につけていくことで、職場全体の空気が変わっていきます。ぜひ、チームの誰かに声かけの大切さを共有してみてください。それも一つの、チームを良くする「きっかけ」になるでしょう。

石井 遼介氏

株式会社 ZENTech 代表取締役。一般社団法人日本認知科学研究所 理事。武蔵野大学 しあわせ研究所 研究員。東京大学工学部卒。シンガポール国立大学 経営学修士 (MBA)。神戸市出身。研究者、データサイエンティスト、プロジェクトマネジャー。組織・チーム・個人のパフォーマンスを研究し、アカデミアの知見とビジネス現場の橋渡しを行う。心理的安全性の計測尺度・組織診断サーベイを開発するとともに、ビジネス領域、スポーツ領域で成果の出るチーム構築を推進。2026年8月「書くカウンセリング」上梓。



電話応対技能検定と電話応対コンクールで、応対力アップ

広島県府中市役所



市役所には、市内に住所のある住民の方が、来庁されることはもとより、対面や電話で多くのお問い合わせがあります。役所言葉は、かたくて、分かりにくいので、できる限り容易な短い言葉で住民の皆さまに伝わるよう意識しながら、日々業務に励んでいます。

電話応対技能検定の活動や電話応対コンクールに参加することが、住民サービスの向上につながるのではないかと考え、積極的に取り組んでいます。

災害対応と電話応対

私は市役所に入庁して、もう30数年になるのですが、今までに、国民健康保険、水道、選管事務局、土木課などの部署で、住民の方のお問い合わせに接してきました。

その中で、一番、印象に残っているのが、総務課在籍時の2018年に発生した西日本豪雨（平成30年7月豪雨）の時の経験です。7月5日頃から、広島でも延々と雨が降りしきり、「これは大丈夫か」と不安に思い始めていました。すると、翌日の日中から、市内の至る所で土砂崩れ、浸水被害などが発生し、市役所にお問い合わせの電話が殺到するようになったのです。

総務課は一時応対をする部署なのですが、途中から災害対策本部一時応対をする部署になりました。今まで経験したことのないような数の電話を必死で取り

続けていたら、いつの間にか朝になっていました。そんな缶詰め状態で3日間続いて、やっと4日目辺りから交替ができるようになったのを記憶しています。

災害では、時間を追うごとに住民の方からのお問い合わせ、相談内容が変わっていきます。最初の2～3日は、土砂崩れや浸水で消防団の派遣要請など緊急性が極めて高い通報でしたが、雨がやんで、日常生活が戻る過程の中で、「道路が寸断されているので、迂回路を教えてください」や「道路はいつ復旧するのか」、そして罹災証明やこれからの生活のことなどへと多岐にわたりました。

住民の方も突然の災害に遭われ、感情的になられる方もいらっしゃいます。何気ない一言にも傷つけられる方もいらっしゃいます。

どういう言い方をすればよかったんだろう、こう言えば適切だったのかな、自問自答する日々でした。その時は、適切な応対が思い浮かばなかったのですが、試行錯誤を繰り返すうち、住民の方の背景や心情を想像しなければならないのではないかと気づきました。

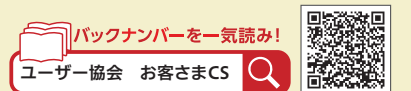
河原 朗氏

広島県府中市役所 市民生活部 環境衛生課所属
水道局料金担当だった2010年に、電話応対技能検定に出会い、その翌年から電話応対コンクールに参加している。その内容を、普段の業務でも共有化して、窓口での応対力アップに活かしている。日本 I C T テレコムユーザー協会 電話応対技能検定指導者級資格保持者。

「今回の講師は、株式会社オフィスキュー代表の澤 直美さんです。企業や自治体を対象とした電話応対・マナー講師として、精力的に指導にあたられています。たおやかなたたずまいと、細やかな心づかいで人々を魅了し、組織を引っ張っておられます」



河原 朗氏



問題

本来とは違う意味で使うようになってきた言葉や慣用句が増えています。次の文の下線で示した四つの言葉について、本来の意味と、現在使われるようになった意味の組み合わせが正しくない選択肢があります。一つ選びなさい。

- | | |
|------------------|--|
| 1. 「付かぬ事を伺いますが…」 | 本来：それまでの話と関係のないこと。
現在：些細でつまらないこと。 |
| 2. 「彼には役不足の仕事だ」 | 本来：本人の力量に対して役目が重すぎること。
現在：本人の力量に対して役目が軽すぎること。 |
| 3. 「あの人は、悪運が強い」 | 本来：悪い行いをしたのに、報いを受けずにいる。
現在：悪い状況になっても、うまく助かる。 |
| 4. 「彼の発言に皆が失笑した」 | 本来：こらえ切れず吹き出して笑う。
現在：笑いも出ないくらい、あきれられる。 |

※1級問題より



電話対応で
CS向上

患者さまの自己尊厳の満足のために 電話対応技能検定や社内コンテストを実施

医療法人徳真会グループ 株式会社ゼネラル

全国で歯科医療を展開する徳真会グループは、患者さまの安心と自己尊厳を支える接遇を重視し、電話対応技能検定などを活用して第一声から信頼を生む人材を育成しています。人にしかできない一流ホテル並みのホスピタリティを追求する取り組みと今後の展望をうかがいました。

Webでは+αの情報も
読むことができます

ユーザー協会 C20128



取締役社長
斉藤 隆史氏



研修運営事務局
富永 拓真氏

事業概要と電話対応部門の役割について お聞かせください。

A 歯科医療事業を展開する徳真会グループは、国内では全国30ヵ所の直営歯科クリニックを運営し、外来診療のほか、高齢者施設や個人宅への訪問診療を行っています。また、異なる事業として全国5ヵ所で保育園を運営しています。さらに、グループ会社である歯科技工物を製作する「ワールドラボ」は、国内、アメリカ、ミャンマー、タイで展開しています。

患者さまからの予約や問い合わせに関するお電話は、基本的に各クリニックの受付スタッフが対応しています。スタッフの多いクリニックでは3～4名で対応できる体制を敷いていますが、場合により歯科助手や医師が電話に出ることもあります。また、本部にコールセンターを置き、どこに相談すればよいか分からない場合や苦情・要望などクリニックに直接伝えにくい内容を受け付けるなど、総合窓口の役割を果たしています。なお、一部デジタル活用も進み、予約日前のリマインド通知や来院案内はSNSやショートメッセージの機能を利用しています。

一口に患者さまといっても小児から高齢者まであらゆる年代の方がおり、また、訪問診療で高齢者施設の利用者さまと関わる機会も多くあります。そうした中で、電話に対応する上で最も重視しているのは「第一声」の受け取り方です。ベテランの受付担当者になると、電話の第一声だけで誰からの電話か分かったと言

います。「〇〇様、本日はいかがなさいましたか」と名前を呼びかけるなど、自然な印象を与える対応は患者さまの安心感や自己尊厳の満足にもつながるため、第一声を重要な要素として考えています。(斉藤氏)

医療技術以前に接し方の技術が重要

電話対応に関する課題と対策について 教えていただけますか。

A 当グループでは、「1. 安心安全」「2. 患者さまの自己尊厳の満足」「3. 快適さ」「4. 利便性」「5. 公正・公明・透明性」「6. 適正価格」の6つのベネフィットの提供を経営理念に掲げています。これらは1981年の徳真会グループ創業以来変わらない哲学であり、時代に合わせて手段は変化しても理念は変えないという考えを徹底しています。そうした考え方のもと、人材育成への取り組みにおいては、医療技術のレベルの高さと同じくらい、スタッフの接遇力向上を常に重視しています。歯科医療での治療では、患者さまに高額な製品やプランを選択いただくこともあります。歯科治療は、体の一部である「歯」だけを見て治せばよいというものではありません。まず、患者さまと対面し困りごとをしっかりと聞きすることで、ようやく治療に

かけられるのです。つまり、医療技術以前に接し方の技術が重要なのです。こうした点からも、正しい言葉づかいや分かりやすい説明、丁寧な電話対応は不可欠なものだと考えています。特に新入社員教育では、対面や電話対応における敬語や接遇・マナーといったス



歯科医院での患者さま対応の様子

キルの向上を重要な要素として位置づけています。

そうした視点で現場を見てみると、正しい言葉づかいをはじめとしていくつかの課題が挙げられます。そこで、若手だけでなく中堅社員も含め、敬語の誤用や第一声の印象、声の明るさ、身だしなみといったテーマを取り上げ、現在、改善のための取り組みを進めているところです。(斉藤氏)

検定をキャリアアップの要件に組み込む

電話対応技能検定(もしもし検定)への 取り組みについて教えてください。

A 2026年6月、研修機関であるマナフィスさまの指導のもと、新入社員を中心に電話対応技能検定4級に組み込みました。46名が受検し全員合格、さらに100点満点の受検者も複数名出るなど、高い成果を収めることができました。今後は3級、2級への挑戦も視野に入れており、特に受付担当者には上位級の取得を推奨しています。また、社内の仕組みに検定を取り入れ、キャリアアップの要件へ組み込むことも検討しています。AIなどにより対応の自動化が進む社会状況だからこそ、“人にしかできないホスピタリティを大切に”という会社の指針を明確に示すメッセージになると考えています。

また、当グループ独自の社内コンテストがあり、年2回実施しています。電話対応以外にもさまざまなテーマがあり、「カルテ開示・説明」をテーマにしたコンテストでは、患者さまへの説明の分かりやすさや、表情・ジェスチャー、身だしなみやホスピタリティといった項目で審査を行うなど、接遇力向上につなげています。(斉藤氏)

一流ホテル並みの高いホスピタリティを目指して

最後に、今後の目標などについて教えてください。

A 電話対応技能検定の受検を通じて、接遇やホスピタリティに関する共通言語が社内生まれつつあります。今後は継続的な教育体系の中に位置づけ、社員一人ひとりの成長と患者さま満足の向上につなげていきたいと考えています。(富永氏)

医療に従事する法人として、今年(2026年)7月28日に発生した熊本地震の際には、被災地支援へ積極的に取り組みました。翌29日には、福岡エリアのスタッフが物資支援を開始し、八代市と連携して、高齢者施設への電話調査、必要物資の提供、訪問口腔ケアを実施しました。数百人規模の高齢者に対して口腔



電話対応技能検定の研修の様子



社内コンテストの様子



社会貢献(震災復興)活動

ケア支援を行い、地域医療への貢献を果たすことができました。今後ですが、当グループとしては、歯科医療、歯科技工、歯科材料、関連事業を連携させた「歯科コンツェルン」の実現を目指しています。また、患者さま対応においては、AIなどによる業務効率化を図るとともに、一流ホテル並みの高いホスピタリティを歯科診療所で提供することを目指して、接遇教育の強化やホスピタリティの品質向上を進め、「患者さまの自己尊厳の満足」を実現する組織づくりのための取り組みを継続していきます。(斉藤氏)



医療法人
徳真会グループ

●会社概要

会社名：株式会社ゼネラル
設立：1996年(平成8年)7月
所在地：新潟県新潟市秋葉区美幸町3-2-25
取締役社長：松村 博史
事業内容：歯科訪問事業、清掃事業、保育事業ほか
URL：https://www.tokushinkai.or.jp/
[ユーザー協会会員]

関連記事もWebで！
「ホスピタリティ」

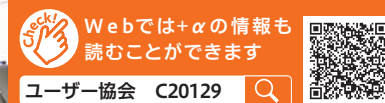
ユーザー協会 きらぼし銀行



不安全設備申告における生成AI活用で 待ち時間がほぼゼロに

NTT ME 株式会社

NTT MEでは、NTT東日本から委託を受け、電話線の垂れ下がりや電柱の損傷といった「不安全設備」に関する申告を受け付ける故障電話窓口「113」の運営を担っています。2025年9月、「113」では生成AIを活用した自動応答システムの運用を開始しました。このシステムの開発・運用を担当したNTT ME 設備マネジメント部 カスタマーサービスセンタの樋口氏に、生成AIの活用状況についてうかがいました。



NTT ME 設備マネジメント部
カスタマーサービスセンタ
113部門 運営担当 DX推進G
樋口 正樹氏



NTT ME 設備マネジメント部
カスタマーサービスセンタ
113部門 運営担当 DX推進G
村岡 龍氏

御社の業務とお客さま対応部門の課題について お聞かせください。

私たちNTT MEは、NTT東日本が提供する固定電話や光ブロードバンドサービス「フレッツ光」などの地域通信サービスにおいて、お客さま対応業務の一部を担っています。NTT東日本は通信インフラの整備・維持や災害時の通信確保などの役割を担っており、お客さまからの問い合わせ内容に応じて複数の専門窓口を設置しています。

その中でNTT MEは、NTT東日本から委託を受け、フレッツ光回線や光コラボレーションモデルに関する回線故障や不安全設備への対応を行う「113」、新規申込みや移転などを受け付ける総合窓口「116」をはじめとしたお客さま対応業務を担っています。

近年は、電話によるサポートに加え、チャットやFAQなどのWeb系窓口も活用されており、NTT MEはこうした多様なサポートチャネルの運営・応対を通じて、お客さまに安心してサービスをご利用いただくための支援を行っています。(村岡氏)

故障受付窓口「113」では、通信サービスの故障に関する問い合わせを受け付けています。また、電話線の垂れ下がりや電柱の損傷など、人や交通の安全に影響を及ぼすおそれのある「不安全設備」に関する申告も受け付けています。

不安全設備は、放置すると重大な事故やけがにつながる可能性があるため、その申告への対応には迅速

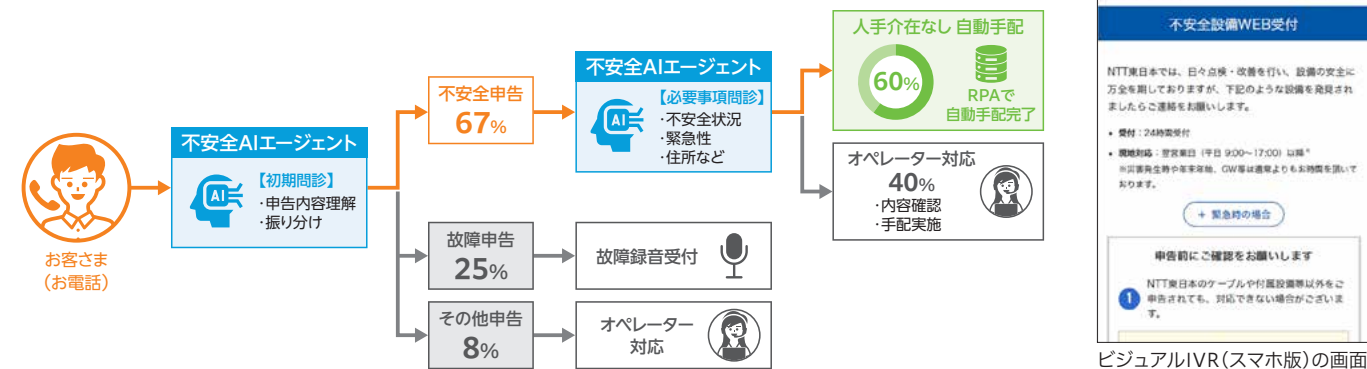
性と正確性が求められます。従来は、次のような流れで対応していました。

入電があると、まずIVR(自動音声応答システム。音声ガイダンスに従って電話機のボタンを操作し、問い合わせ内容に応じた窓口へ振り分ける仕組み)で窓口を選定し、担当窓口のオペレーターが垂れ下がりやの原因や設備の状態を詳しく聞き取り、危険性・緊急性を判定します。次に、修理担当者が現地へ向かえるよう、住所、目印となるランドマークや電柱番号などを確認します。さらに、申告者の連絡先を聞き、現地で場所が特定できない場合に連絡してよいか了承を得ます。その後、該当地域の設備保全を担当する部署へシステムを介して連絡し、連絡を受けた保守担当部門が現地確認、安全確保、設備の修繕・復旧などを行います。不安全設備に関する問い合わせはその性質上、台風、大雪などの自然災害の発生時に増加します。特に、近年のゲリラ雷雨では緊急を要する被害が発生し、入電数が通常時の2倍以上に増えることもあります。しかし、このように入電が集中すると、対応するオペレーターが不足し、お客さまを長時間お待たせする状況が頻発していました。また、従来のIVRは押しボタン操作で申告内容を振り分ける方式であったため、お客さま自身が適切なメニューを選ぶ必要があり、高齢の方や操作に不慣れな方にとって負担となっていました。また、スマートフォンでは、通話中に押しボタンの操作画面を表示する方法が分からないというケースも多く、長時間お待ちいただくお客さまだけでなく、対応するオペレーターにも負担がかかる状況が生じていたのです。(樋口氏)



不安全設備の問い合わせに対応する
「113」のオペレーター

【図：生成AIによる自動受付・振り分けフロー】



導入までの経緯を教えてください。

NTT ME 設備マネジメント部 カスタマーサービスセンタでは、こうした状況を改善し、復旧に向けた作業が迅速に行えるよう、生成AIを活用して不安全設備に関する申告を受け付け、対話を通じて現地の状況など修理手配に必要な情報を聞き取り、修理担当者を手配する業務までを自動化する取り組みを始めました。お客さまを長時間お待たせしないことが最優先でした。そのため、受け付けから手配までの処理をできるだけ人の手を介さず、一気通貫で実行できるようにし、多くの問い合わせに効率的に対応できる環境づくりを目指しました。

一方、一般の故障申告や複雑な問い合わせなど、生成AIだけでは対応が難しいケースについては、オペレーターへ転送するなど、適切に対応できる仕組みとしました。

2025年9月、生成AI技術を活用した自動応答システムの正式運用がスタートしました(図参照)。現在、すべての不安全設備に関する申告全体の60%以上について、自動手配を実現しています。(樋口氏)

採用したシステムと、導入の決め手は何ですか。

生成AIの受付基盤には、NTT東日本グループの自社ツールではなく、NTTテクノクロスのシステムを採用しています。導入の決め手は、多くのお客さまから同時に申告を受け付けられることでした。また、受付には生成AIを使用し、後処理には内製ツールを組み合わせるとい、システム構成が実現可能であったことも決め手の一つです。(樋口氏)

導入後、どのような効果がありましたか。

大きな変化の一つは、不安全設備の受付に必要なオペレーターの人数を抑え、その分の人員を通常の故障受付に配置できるようになったことです。また、先にお話したように、災害発生時には設備不良を申告するためにお電話いただいたお客さまを、電話口でお待たせすることが多くありました。しかし、AI受付の導入後は、不安全設備の申告における待ち時間

がほぼゼロになりました。

受け付けから手配までを一気通貫で自動処理することで、業務効率化とお客さま対応の迅速化を両立できたことが、最大の効果であると捉えています。(樋口氏)

CX向上に向けた今後の予定を教えてください。

不安全設備向け自動応答システムは運用開始から約1年が経過したところで、さまざまなデータを蓄積することができました。不安全設備の窓口へは、一般の方だけでなく警察関係者をはじめ、さまざまな方から問い合わせが寄せられます。そうした多様な属性や状況に応じて、質問内容にも細やかな調整が必要となります。今後は、システムからの質問の意味が分からないといった負担を減らせるよう、相手の属性に合わせてヒアリング項目を最適化し、一人ひとりが回答しやすいガイダンスへ改善することで、受付時間を短縮し、よりスムーズで利便性の高い受付を実現したいと考えています。

私たちの部署では機器配送や修理担当者の派遣手配なども行っていますが、さまざまなチャネルで故障復旧をサポートできるようになり、お客さまとの接点も多様化しています。それに伴い、CSやCXの向上に向けた取り組みにもより幅広い視点が求められています。そうした環境に対応できるよう、これからも手配を担当する部署・組織と協力し、網羅的なアンケートデータを集約・分析してCX向上へ反映する取り組みを継続します。(樋口氏)



●会社概要
会 社 名：NTT ME株式会社
設 立：1999年(平成11年)4月
所 在 地：東京都新宿区西新宿3-19-2
従 業 員 数：13,000名(2026年7月時点)
事 業 内 容：電気通信及び情報通信等に関する事業、ビジネスサポートに関する事業
URL：https://www.ntt-me.co.jp/
【ユーザー協会会員】





「愛しき電話よ」

対に出る。スキルではない」と。IT化が進みAI時代になって、その思いはますます強くなっています。



電話には情がある

喜びも、悲しみも、怒りも、淋しさも、口惜しさも、電話は声を通してさまざまな思いを伝えてくれるのです。電話は命を持った愛しきメディアです。その電話の存在感がこのところ薄れてきています。一口に電話と言ってもインターネット電話、IP電話、ひかり電話などその種類も多様化しています。しかし、私たちに馴染みのある音声電話は段々とマイナーな存在になりつつあるのです。



電話の発祥は1876年（明治9年）

発明者は皆さんよくご存知のイギリス・スコットランド出身のグラハム・ベル。ベルは「扉が一つ閉まると必ず別の扉が開く」という含蓄のある言葉を残しています。それから14年後の1890年（明治23年）、日本でも東京一横浜間に初めての電話が開通しました。その後、電電公社として組織は膨れ上がり、最盛期の昭和50年代には33万人を抱えて国鉄につぐ日本第二位の巨大組織になりました。



全国電話対応コンクール始まる

職員の電話対応力の向上を目指して1962年（昭和37年）に始まった電話対応コンクールは電話の普及につれて各企業にも広がり最盛期には参加者も15,000人を超える大会になりました。そして、電話対応力の基本は親切、丁寧、正確、迅速の4原則として全国に広まりました。

私が初めてコンクールとのご縁ができたのは昭和50年代の初めでした。

初期の電話応対技能検定（もしもし検定）指導者研修で、俳優の故高倉健さんの言葉を借りてこんな話をしたことを覚えています。「生き方が芝居に出る、演技ではない」。電話応対もまた同じです。「生き方が電話応

電話を通じて話し方を競うという画期的な催しに強い関心を持ちました。それから半世紀。この間に電話対応コンクールは変わったのでしょうか。昔なじみのベテラン指導者たちに訊きますと「変わりましたよ」とおっしゃいます。しかし、私はあまり変わっていないと思います。昭和の4原則は今のコンクールでも健在です。勿論それは誤りではありませんし、全否定するものではありません。しかし、時代は大きく変わりました。



AI時代の到来

時代の変化に敏感に対応してゆくためには必須の条件です。想像を絶するスピードで進歩してゆく生成AIの変化を見るにつけ、電話応対教育もコンクールも4原則に固執する時代ではないと思うのです。勿論4原則の精神は根底には生きています。しかし、もっとドラスティックな変革をはからなければ今の電話応対業務はAIに乗っ取られてしまうでしょう。言葉づかい一つを考えても、人間の話す言葉には完璧な敬語で話しても不愉快な応対もあるのです。



考えさせられる二人の先達の提言

「話し言葉は正邪善悪で考えてはいけない。好きか嫌いかな」慶應義塾大学の名誉教授であった国文学者、岩松研吉郎氏の言葉です。私たちはとかく正邪善悪にこだわりすぎます。絶対的な正しさとは一体誰が決めるのでしょうか。電話応対ではまずは好かれる応対を考えたいものです。

「無駄を作れ」これは東大名誉教授、

言語学、国語学の柴田 武氏の言葉。「選べ、捨てる、切る、無駄を作れ」はコンクールなどでは鋭く本質をついた言葉です。情報は多過ぎてはいけません。選んで、捨てて、切って、最後に残ったものが一番大事なことです。それを大事にしながら改めて無駄を作るのです。無駄の効用という言葉もありますが、無駄とは何かを考えてみてください。柴田先生からこの話を聞いたのは、私がまだ現役の頃でした。当時私はその意味が分かりませんでした。分かったのはそれから数十年後、電話対応コンクールと出会ってからでした。かつてコンクール問題にはたくさんの関連する情報が書かれていました。3分の制限の中にそれを入れ込むのに皆さん苦労していました。結果、早口になり確認のための繰り返しもできません。間もありません。この教えは情報に固執しすぎることの弊害を説いています。一旦捨てておいてまた無駄を作る。この動作の流れをAIはどう判断するのでしょうか。AIにできて人間にできないこと、人間にできてAIにできないこと。それをどう電話応対に取り入れるか、これからの課題となるでしょう。

岡部 達昭氏

日本ICTテレコムユーザー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。

バックナンバーを一気読み！
ユーザー協会 コミユカ 鍛える



チャレンジ！電話応対技能検定の答え：(2)

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

参加無料！
オンラインセミナー開催！！

環境対応とリスク管理の実践経営セミナー

企業を取り巻く環境変化が加速する中、取引先から求められるカーボンニュートラル対応と、経営に不可欠となったリスク視点・SDGsの実践を体系的に学ぶ2講演を開催します。自社の排出量を“測る・減らす”ための具体策から、持続可能な経営基盤を築くための最新手法まで、今まさに求められる実務ポイントを分かりやすく解説します。



経済アナリスト、日本金融経済研究所代表理事
馬淵 磨理子氏

●開催日時：2026年11月18日(水) 14:00～16:20

●第1部：今必要な企業のリスク視点を経営に生かす手法とSDGsの取り組み

講師：馬淵 磨理子氏

京都大学公共政策大学院修了後、トレーダーとして法人の資産運用を担い、その後経済アナリストとして活躍中。フジテレビ[LIVE NEWS α]（レギュラーコメンテーター）など数多くのメディアに出演。経済アナリストの知見を活かし、企業経営者や一般向けに講演会も数多く行っている。

●第2部：取引先から求められるカーボンニュートラル

～中小企業のための"測る・減らす"の始め方～

講師：酒井 章代氏(株式会社 NTT DX パートナー)

■参加費：無料

■申込み方法：以下 URL または QR コードからお申込みください。

<https://coubic.com/jtua-kinki/2577634>

■申込み期限：11月16日(月)23:59まで

■参加方法：「Zoom」にて配信します。

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いたします。



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/マネー、情報セキュリティなどの基礎講座も

●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



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



■「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！

ユーザー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。

ユーザー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

ユーザー協会では、全国各地でICTや電話対応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、ユーザー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/>



「ユーザー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



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。



ユーザー協会