

〈緊急 会員特典〉 telework テレワーク導入支援

受付期間 : 2020年5月30日まで
無償提供期間 : 2020年6月30日まで

〈緊急 会員特典〉

「大至急テレワークを」という状況の中、テレワーク導入支援施策として、
テレワークに有効なWeb会議・情報共有ツールを、無償提供いたします！

- ※受付期間：2020年5月31日まで
- ※無償提供期間：2020年6月30日まで
- ※無償提供する「Web会議・情報共有ツール」については、ユーザ協会の指定するサービスに限ります。
なお、提供サービスには、一部機能制限がございます(最大30IDまで、オプションビデオ機能は提供対象外)
- ※無償期間終了後(2020年7月以降)、サービス利用は自動継続となります。2020年7月以降の月額利用料は、ご利用のお客様にて、お支払いいただきます(初期費用は不要)。なお、サービスを終了したい場合は、2020年6月15日までに、サービス開始時に送付されたメールアドレス「ss_support-gm@east.ntt.co.jp」まで、件名に「〇〇(企業名)_廃止希望」と記載のうえ、ご返信いただけますようお願いいたします。

このようなお悩みございませんか？

- ・新型コロナウイルス対策で、大至急、社員を在宅勤務に切り替えたい
- ・在宅勤務だと顔が見えず、うまくコミュニケーションをとれるか、不安
- ・テレワークに興味はあるが、導入までに時間やコストがかかるのではないかなど
- ・優秀な人材の採用・離職防止のために、柔軟な働き方を導入したい など

このようなお悩みを働く場所を選ばないWEB会議・情報配信ツールで軽減できます！



「テレワーク導入支援施策」に関するお問い合わせ先

- 「ユーザ協会 会員特典(無料提供)」の申し込みに関する事項
『公益財団法人日本電信電話ユーザ協会』 TEL (03)5820-2071 E-mail : mail-sumasuta@jtua.or.jp
<https://www.jtua.or.jp/>
- 「ひかりクラウド スマートスタディ(Web会議)」のサービス概要、その他「テレワーク全般」に関する事項
『テレワーク相談窓口(NTT東日本)』 TEL 0120-765-000
https://business.ntt-east.co.jp/content/telework_start/

テレコムフォーラム

4

April 2020

■ ICT活用推進

- ・クラウド活用を実践する中小事業者が集結し、「どう活かし」「何を得たか」を発表(「全国中小企業クラウド実践大賞」レポート)
- ・決済事業者(非接触決済)のキャッシュレス動向

■ 電話対応教育(CS向上)

- ・電話対応技能検定指導者勉強会レポート
- ・読みやすいメール本文のレイアウトとは
- ・電話で築く信頼関係
- ・「話し方が速くなった！」
- ・トヨタコネクティッドのIT技術を土台に、人と人のつながりを大切に、レクサスブランドを支える(トヨタコネクティッド株式会社)
- ・2019年電話対応技能検定(もしもし検定)検定実施機関表彰

2020年度電話対応コンクール問題

クラウド活用を実践する 中小事業者が集結し、 「どう活かし」 「何を得たか」を発表



クラウド実践大賞実行委員会主催 ～「全国中小企業クラウド実践大賞」レポート～

2020年2月12日(水)、東京・丸の内「東商グランドホール(現・東京商工会議所渋谷ホール)」において、クラウド実践大賞実行委員会が主催し、総務省、中小企業庁などが共催、後援する「全国中小企業クラウド実践大賞全国大会」が開催されました。この大会の意義、そして参加各社のクラウド活用についてレポートします。

クラウドサービスの活用により業務効率化を目指す10企業がその取り組みを紹介

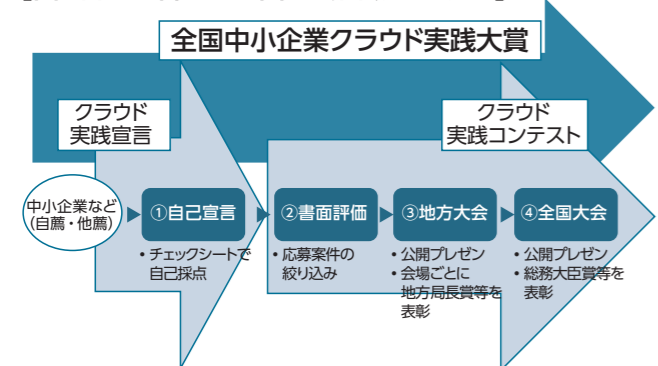
少子高齢化にともなう労働人口の減少に対応しつつ働き方改革を推し進めるため、日本の企業には業務効率の大幅な向上が求められています。そしてそのカギとなるのが、中小企業におけるクラウドの活用です。

今回開催された「全国中小企業クラウド実践大賞」では、クラウドサービスを活用し、収益力向上、経営効率化の取り組みを「クラウド・イニシアティブ」として自己宣言した企業に「自己宣言ロゴマーク」が贈られます。その中から大会へ参加した中小企業などに対し、書面評価により、一段上の「モデル事例ロゴマーク」が授与され、さらに地方大会で高い評価を受けた10企業が「優良モデル事例ロゴマーク」を得るとともに、全国大会に進みました。

全国大会ではその10企業が一堂に会し、「クラウドサービスを導入した動機」「導入により得られた成果」「今後の展望」などについて、1社あたり10分の制限時間のもと、プレゼンテーションを行いました。

総務大臣賞は、株式会社atsumelが獲得。挨拶に立つ

【図：自己宣言から全国大会出場への流れ】



・中小企業などの参加条件として独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) の Security Action の宣言が必要。
・地方大会は盛岡、長野、金沢、和歌山、福岡で開催。



た寺田 稔総務副大臣は、参加者へのねぎらいに続き「今回の受賞企業のさまざま取り組みは、これからICTを活用して企業の体質強化、収益力の向上、経営の効率化を目指す多くの中小企業の模範的事例になると期待しています。総務省としても、関係各位と十分連携をとり、広く周知をしていきたいです」と、今回の実践大賞への感想と、今後の中小企業などへの支援についての展望を示しました。

「クラウド・イニシアティブ」ロゴマークとは？



■自己宣言 (98社)

クラウド実践による収益力向上・経営効率化に意欲的な中小企業など。

■モデル事例 (うち54社)

クラウド実践による収益力向上・経営効率化する取り組みのモデルとなる中小企業など。

■優良モデル事例 (うち10社)

クラウド実践による収益力向上・経営効率化したことで大きな効果を上げた中小企業など。

※数字は2020年1月31日現在

三友 仁志氏インタビュー

クラウド実践大賞の意義とは

日本各地で人口の減少、高齢化が進み、それともない人手不足が深刻になっています。中小企業にとっては、限られた労働資源のもとで効率的な経営を行うことが大きな課題であり、生産性の向上が不可欠です。ICTの活用は、その生産性向上の大きな



全国中小企業クラウド実践大賞
審査会主査
クラウド活用・地域ICT投資促進協議会理事長
三友 仁志氏

手がかりとなります。ICTにより手作業を自動化すれば、ミスを減らすことができます。ベテランのノウハウをICTで“見える化”すれば、誰もがそのノウハウを活用し、業績に貢献できるでしょう。今回のクラウド実践

大賞は、まずはこうした賞でいわゆる成功事例を広く共有し、課題を抱える企業には解決のヒントを、またクラウドをすでに活用している企業にも一層の活用でさらなる効率化を目指す動機づけになると考えています。

そして今回の大会で発表されるような優れたクラウドの活用事例を国内だけにとどめず、海外に展開し、新たなビジネスとしていくことを、私は現在、夢として描いています。地域情報化で単に地域の中を改革するだけでなく、そこから生まれたアイデアを広く世界で活かしていく。そうした未来がクラウド実践大賞の先に広がっていく。そうなれば、本当に素晴らしいことではないでしょうか。



高島 利尚氏インタビュー

中小企業におけるクラウド活用のメリット

クラウドは、いつでもどこでも情報共有できることがメリットです。外出先から何か確認したい時、会社の別フロアにいるスタッフ同士がコミュニケーションしたい時、クラウドを利用すれば即座に場所の移動なく目的達成でき、業務の大幅な効率化を実現できます。

小規模な事業者では、クラウドサービスを利活用していないケースも見られます。その多くはクラウドをどのように導入すればよいか分らずそのままです。そのような事業者に対しては、分かりやすく丁寧に導入の仕方などを知ってもらうことが大切です。



全国中小企業クラウド実践大賞 審査員
(一社)クラウドサービス推進機構副理事長
高島 利尚氏

利活用すれば多くのメリットを得られるサービスは数多く用意されています。例えば(一社)クラウドサービス推進機構では、中小企業が安心して選べる「クラウドサービス」を認定し、ホームページ(<http://www.smb-cloud.org/>)で公開しています。そうしたサービスも参考にされてはいかがでしょうか。

時代はつねに変わっています。「昨日まで必要なかったから、今日なくても困らない」は、通用しなくなっています。自社の将来のありたい姿を描き、その実現に向けてどう取り組めばよいかを考えることが強く求められています。先に述べたクラウド活用のメリットを活かし、関係者の思いを一元化し、ダイナミックに日々の変化に適応し、目的達成に向けて進めていく上で、クラウドがきっと役に立つはずですよ。



全国中小企業クラウド実践大賞入賞企業

2019年11月の地方大会(和歌山、金沢、盛岡、長野、福岡)で発表・登録があった54社のクラウドサービス実践事例の中から選ばれた10社のプレゼンテーションでは、クラウドを活用し業務改革に取り組む強い姿勢がうかがえました。そのプレゼンテーションの概要及び総務大臣賞や各賞を受賞された企業をご紹介します。

総務大臣賞	株式会社atsumel
愛知県名古屋 不動産コンサルティング	利用ツール：Salesforceなど

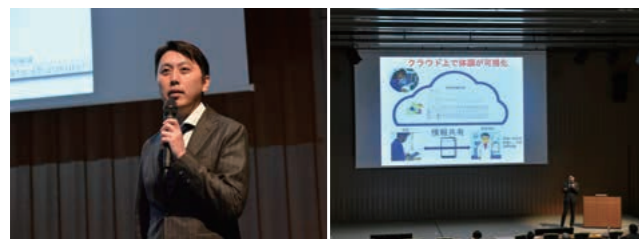
クラウドの活用で事業を急拡大。働きやすさも両立



アップウィッシュ株式会社(不動産・建設業)のグループ会社として2015年に設立された同社は、アナログによる顧客管理、新聞の折込チラシやポスティングによる営業プロセスを見直し、情報をクラウド上の営業支援ツールに一元化。従来、各営業スタッフに頼っていた問い合わせ対応はインサイドセールス*担当に集約し、アポが取れた案件を営業に回すというフローに転換。顧客の属性に合わせた情報をシステムにより自動的に提供。この改革により、商談の設定数は4.4倍、年間休日は1.3倍に。また同社は、不動産業界他社のクラウド導入も支援している。

全国商工会連合会会長賞	株式会社航和
岩手県石町 介護施設・介護保険サービス事業所運営	利用ツール：ほのぼのNEXTなど

煩雑な事務作業をクラウド管理に移行、離職率低下を実現



現場で働く介護士に対するヒアリングにより、離職率につながる介護職の苦勞が、現場そのものよりも情報検索、伝達にともなうアナログの事務作業であることが明らかになり、改革に着手。介護サービス利用者の体調情報から利用実績、介護計画の作成、請求書まで、クラウドサービスとタブレット端末の連携で、一元管理できる仕組みを構築し、情報共有を実現した。また、これまでの「手書きメモをパソコンへ入力する作業」などの“二度手間”や煩雑な引き継ぎも撤廃し、導入前に28%だった離職率を8%まで向上させることに成功した。

日本商工会議所会頭賞	ダイヤ精機株式会社
東京都大田区 測定器製造	利用ツール：Lista

グループウェアの活用で情報共有を推進、生産性を向上



業務の流れの分析により、機械の稼働率を下げる原因が会議、電話対応、製造現場と営業との確認であると判明。生産性を上げるためにはすべての部門の情報共有が不可欠であるとの結論から、クラウド上のグループウェアに情報を集約。生産スケジュール、プロジェクト管理、社内チャットなどをトップページで一覧できる仕組みを構築し、社内の情報伝達と共有を迅速化。営業と設計の情報共有による受注の平準化、残業時間や会議の削減、目標の“見える化”による社員のモチベーション向上など、大きな成果を得ることができた。

全国中小企業団体中央会会長賞	株式会社コスモテック
愛知県名古屋 プレス機器保守	利用ツール：SalesQuoteAssistantなど

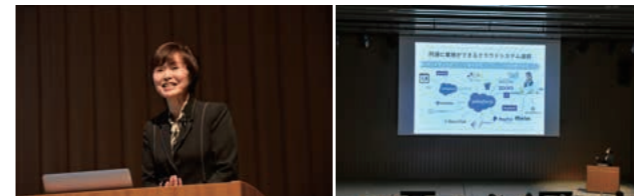
クラウドで業務情報を“見える化”、業務中核への適用も視野に



積算の根拠が分からない紙ベースの見積書や検索が困難な工事書類、写真データの個人保管など、さまざまな情報とノウハウが属人化したことで、赤字受注工事の頻発などの課題が発生。この課題解決のため、誰もが適切な見積もりを作成できるソリューションや写真データ共有、経理システムなどを導入、情報の“見える化”を推進。現在はクラウドを中核業務であるプレス機器保守そのものに活用すべく、海外を含めた遠隔地のプレス機器にセンサーを取り付け、オンラインで状態把握し、必要に応じてメンテナンスする仕組みの構築に取り組んでいる。

クラウド活用・地域ICT投資促進協議会理事長賞	株式会社ジェイ・バン
富山県富山市 研修・コンサルティング	利用ツール：Salesforceなど

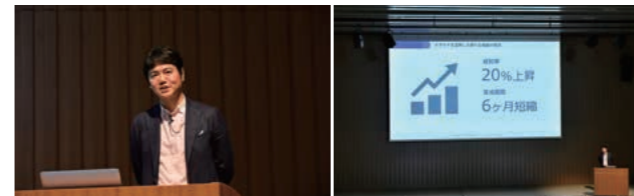
クラウドが「一人でも」「どこでも」働ける環境を実現



自社開発のコミュニケーションアプリの販促、サポートのためクラウドを活用。人手で30分かかっていた「お試し版」発行を自動受付により3秒に短縮。見積もり、契約、請求、入金もオンライン化、さらには代理店との会議や勉強会もクラウドのTV会議システムを利用することで、「一人でも」「どこでも」働ける環境作り成功した。

日本デジタルトランスフォーメーション推進協会会長賞	株式会社マックスヒルズ
大阪府大阪市 アプリ事業	利用ツール：Salesforceなど

自社アプリの利用拡大のためクラウドを活用し販促



自社開発のスマートフォンアプリの認知度向上、人手不足などに対応するためクラウドを活用。見込み客のホームページ訪問履歴を基にメール自動送信を行う仕組みで新規問い合わせ数拡大に成功。クラウドデータをAIが解析し営業支援を行うことでアポ獲得率の大幅な向上も達成。2019年のアプリ登録者数は、2017年の5倍以上という成果を挙げている。

審査員特別賞	松月産業株式会社
宮城県仙台市 ビジネスホテルチェーン	利用ツール：Microsoft Office365など

クラウドを通じたスタッフへの情報共有でサービスを向上



東日本大震災で社内サーバーがダウン、クラウド利用に転換。その後スタッフ全員の“数字へのこだわり”が売上とお客さま満足度の最大化につながると考え、情報共有を推進。レストランの売上目標、クチコミに直結する清掃スタッフの作業時間などを可視化し、グループ内のホテルそれぞれが切磋琢磨し売上を競う環境を実現した。

* インサイドセールス：内勤で問い合わせ電話やメールに対応、成約可能性の高い見込み客の情報を営業に流すとともに、可能性の低い見込み客については継続的にフォローし成約可能性を育てる職種。

クラウドサービス推進機構理事長賞	株式会社竹延
大阪府大阪市 専門塗装・外装リニューアル工事	利用ツール：Salesforceなど

“職人向け”クラウドアプリを開発、“誰がどの現場にいるか”も“見える化”



アナログによる非効率な人材管理を解消し、人手不足を補う外国人材の受け入れも視野に入れクラウドアプリを開発。分かりやすい勤怠情報の入力、交通費の自動計算、職人派遣先の容易な把握などを実現、バックオフィス業務もサポート。ベテラン層にはマンツーマンでの研修も行い利用率向上も達成。現在はアプリの一般向け販売も行う。

審査員特別賞	日美装建株式会社
北海道札幌市 オフィスビルなどの清掃員派遣	利用ツール：Salesforce

工事の管理を紙からクラウドに移行、赤字現場ゼロを実現



紙による管理で伝達不足が発生、クレームによる再訪問などで現場数の約1割が赤字という状態を改善するため、クラウドを導入。現場ごとのコスト、売上などを可視化し、コスト意識を高めることで、導入から2年目で赤字件数を1/6に、現在はほぼ0件に。さらに請求書のオンライン発行により残業時間ゼロも達成している。

審査員特別賞	株式会社小松電業所
石川県小松市 産業機械制御装置製造	利用ツール：Microsoft Office365など

工場と間接業務の双方にクラウドを導入、生産性を向上



生産性向上のため、工場にIoTと組み合わせたクラウドツールを導入、工程あたりの時間短縮や稼働率向上を達成。間接業務にはグループウェアや勤怠管理、決済のクラウドを活用し、稟議や申請のスピード化、チャットやビデオ会議を通じ従業員同士のコミュニケーションを支援。今後は日次決済やリアルタイムKPIの導入なども視野に入れる。

【お問い合わせ】
〒104-0045 東京都中央区築地2-1-17 陽光築地ビル
一般社団法人クラウド活用・地域ICT投資促進協議会事務局 ☎03-5657-3105

決済事業者(非接触決済)のキャッシュレス動向

現在オンライン上にプラットフォームを持つさまざまな企業が「QRコード決済」に参入していますが、早くも業界再編の動きがあります。クレジットカードや電子マネーを含め、将来の非接触決済の主役は果たしてどれになるのか？ 最終回の今回は、決済事業者(非接触決済)の今後のキャッシュレス動向について解説します。

キャッシュレス決済の現状

消費税増税後の景気対策として始まった消費税還元事業は、登録加盟店がこの2月で全国の対象中小店200万店の半数にあたる100万店に達し、決済事業者の宣伝効果もありキャッシュレスが目されることとなりました。最近の調査でも消費税還元事業における決済手段は、クレジットカードが約63%と主体ですが、電子マネーなど約30%、決済件数が増加しているQRコード決済が約7%となっています(図1参照)。

QRコード決済利用のシェア約47%を占めるPayPayは(図2参照)、ユーザー登録数が2,500万人を超え、加盟店は194万ヶ所、決済数も毎月1億件を超えています。QRコード決済業界では引き続き高還元のキャンペーンや加盟店手数料の値引きなど熾烈なシェア争いが行われていますが、今回の「PayPay」と「LINE」の経営統合や「メルペイ」による「Origami」の子会社化は、QR業界の淘汰の始まりと言えます(図3参照)。

高還元キャンペーンの継続は困難であり、「お得感」で利用している会員を還元事業やキャンペーン終了後も囲い込むためには他社との差異化が必須となります。また、QR加盟店の拡大にはQRコードの統一や加盟店開拓の協業が望まれますが、加盟店開拓のライアンスを目的にLINE Pay・メルカリ・KDDI・NTTドコモが参画した「Mobil Payment Alliance」も、PayPayとLINEの統合により活動を終了し、各社が独自に加盟店開拓を進めるしかない状況となっています。

また、QR決済事業者ごとにQRコードの仕様が異なったままでは、店側や利用者の使い勝手が悪くなるため、キャッシュレス推進協議会では「統一コード(JPQR)」の導入を推進しています。現在、福岡・和歌山・岩手・長野・栃木の5県で先行実施されており、約12,000店舗で導入されています。2020年度には、PayPay・楽天ペイなどの参画により、全国的な普及が見込まれます。

QRコード決済事業者の課題

QR決済の加盟店手数料の大半は、消費税還元事業期間に限り値引きが行われており、事業終了後の

値上げが懸念されることです。QRコード決済の支払い手段としては、クレジットカードの紐づけが多く、QR決済事業者とクレジットカード会社との契約手数料により、QR決済事業者の加盟店手数料の大幅な引下げは困難です。したがって、コスト削減や収益改善のためPayPay→Yahooカード、楽天ペイ→楽天カードのように自社(グループ)の決済手段とセットでの会員特典や差異化が今後さらに強化されると思われます。

新たな決済サービスであるQRコード決済は、会員サービスの強化や加盟店開拓・加盟店手数料引下げなど単体のサービス事業としては成り立たず、電子取引市場を持つ事業者や運営会社(グループ)のバックアップ、グループとしてのシナジー効果が見込める事業者のみが生き残ることが予想されます。

クレジットカードの非接触IC化

日本での非接触IC決済(NFC^{*1})は、ソニーが開発したFeliCa^{*2}(TypeC)が主体で、交通系(Suica、PASMOなど)や流通系(nanaco、WAON、楽天Edyなど)の電子マネーで広く使用されており、決済端末含めFeliCaベースのインフラが構築されてきました。

一方クレジットカードに搭載の非接触ICはTypeA/Bとなっており、FeliCaとは規格が相違しています(図4参照)。したがって、加盟店は決済端末の対応が必要となり、日本での普及はハードルが高いと言われてきました。欧州やオセアニアなどでは対面取引の50%以上が非接触に移行しており(図5参照)、ワールドワイドオリンピックパートナーである「VisaWorldWide」は、日本のVisaカード発行会社に対してTypeA/Bの搭載(Visaタッチ：写真6参照)を義務づけました。

また近年、都市銀行や地方銀行で発行が拡大しているブランドデビットカードも同様で、世界はもとより日本でも一気に非接触決済機能付きのカードが拡大することとなります(図7参照)。イオングループやローソン・マクドナルド・JTBなどではすでにTypeA/Bの受入れ対応済みであり、東京オリンピック・パラリンピックや大阪万博を控え今後、店舗側の対応も進むものと思われます。

非接触決済の課題

QRコード決済・クレジットカードの非接触決済・電子マネーは今後、競合・混在することになりますが、情報処理推進機構(IPA)が1月に発表した「情報セキュリティ大脅威2020」の個人ランキングで「スマホ決済の不正利用」が1位となるなど、セキュリティの確保が共通の課題です。

個別には、クレジットカードの非接触は、店舗側の決済端末の対応スピード、QRコード決済では、加盟店の拡大が課題です。また、電子マネーなどチャージ型決済サービスでは、「利用者自ら都度入金しなければならない」ハードルがありますが、2019年の成長戦略で「電子マネー等のサービス口座への給与支払いの制度化」が示され、これが実現すると利用者の手間がなくなり、チャージ金額も高額となり利用増につながるものと期待されます。利用者による決済サービスの選択基準は、決済手段としてではなく、サービス内容やセキュリティ・利便性の高さであると言えます。

今後の決済サービス

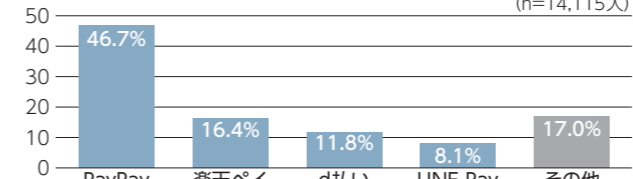
非対面取引では、次世代通信規格「5G」でのAR^{*3}

【図1：決済手段別の決済金額】 (出典：経済産業省)

決済手段	決済金額	割合
クレジットカード	2.5兆円	約63%
QRコード決済	0.3兆円	約7%
その他電子マネー等	1.2兆円	約30%

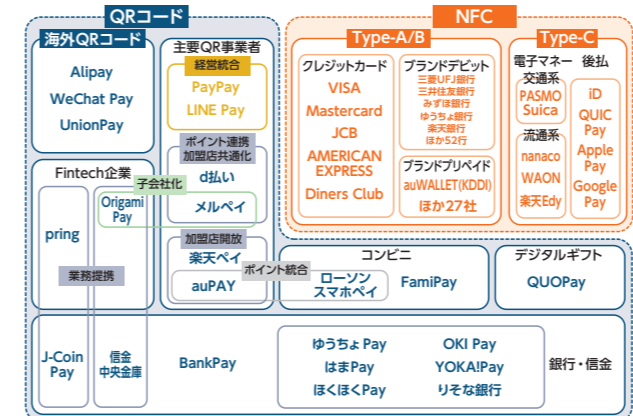
キャッシュレス還元事業における決済手段割合
(対象決済金額：2019年10月1日～2020年1月6日)

【図2：最も利用しているQR決済サービス】 (n=14,115人)



出典：MMD研究所(調査期間：2019年12月26日～2020年1月5日)

【図3：国内における非接触決済の動向】 (NTTファイナンス調べ)

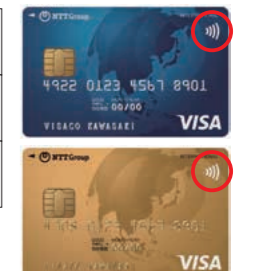


【図4：非接触IC決済のタイプ】 (NTTファイナンス調べ)

タイプ	搭載例
TypeA	国際ブランドカード Taspo
TypeB	国際ブランドカード パスポート 運転免許証 住基カード マイナンバーカード
TypeC (FeliCa)	Suica nanaco WAON iD QUICPay

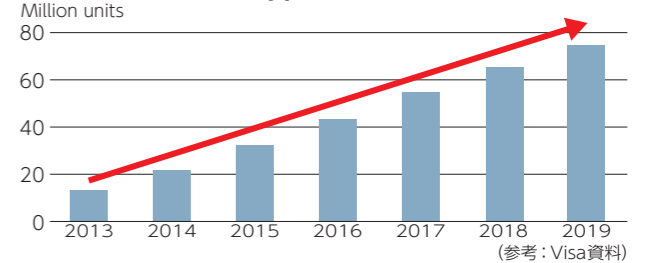
【図5：主要国の対面取引における非接触決済の割合】

国	割合
オーストラリア	92%
ニュージーランド	72%
台湾	44%
香港	34%
チェコ	91%
シンガポール	63%
イギリス	40%



(出典：Visa 2017年現在)

【図7：世界におけるTypeA/B端末導入の推移】



(参考：Visa資料)

やVR^{*4}を用いた新たな買い物サービスや、複数の交通手段の最適な組み合わせと宿泊などの予約を一つのサービスとして完結できる「MaaS^{*5}」などと連携できるスマートフォン決済サービスが利用者や利用を拡大していきましょう。

また、対面取引では無人レジなどの顔認証や無線技術により、決済手段を「提示しない」「意識しない」「通過する」をキーワードとして、より高度な決済サービスが提供されていくものと思います。

*1 NFC：Near Field Communicationの略で、「かざす」だけで通信できる近距離無線通信規格の一種。

*2 FeliCa(フェリカ)：ソニーが開発した非接触型ICカードの技術方式、及び同社の登録商標。

*3 AR：拡張現実感(Augmented Reality)の略で、実際の景色、地形、感覚などに、コンピューターを使ってさらに情報を加える技術のこと。

*4 VR：仮想現実(Virtual Reality)の略で、「限りなく実体験に近い体験が得られる」映像技術などを示す。

*5 MaaS：Mobility as a Serviceの略。ICTを活用して交通をクラウド化し、需要に応じて利用できる一つの移動サービスに統合する「移動」の新たな概念。



辻 基氏
NTTファイナンス株式会社
クレジットカード事業本部 本部長
https://www.ntt-card.com/biz/
(法人向けクレジットカード「NTTファイナンス Bizカード」)

電話対応
技能検定
指導者勉強会
レポート

REPORT

「電話対応実技教育に必要とされる模擬対応者の役割とは」 ～医療における“模擬患者のあり方”を通しての考察～

電話対応技能検定(もしもし検定)や電話対応コンクールにおいては、受検者、参加者の相手となる「模擬対応者」の存在が欠かせません。2020年1月に行われた「指導者級資格保持者 品質向上研究会」では、その模擬対応者の望まれるあり方について、考察を深めました。



日本医科大学医学教育センター
助教
井上 千鹿子氏

講師として登壇した井上千鹿子氏(日本医科大学医学教育センター助教)と市川恵氏は、ともに日本大学芸術学部演劇学科在学中の2000年頃から“模擬患者のあり方”を探求、現在はこの分野での第一人者として活躍中です。



市川 恵氏

講演の冒頭、まず井上氏から「模擬患者とは?」について、紹介がありました。

「医療教育においては、患者さんや高齢者の気持ちを体験するため、採血や挿管など手技を練習するため、さまざまな形式のシミュレーション教育が行われています。

模擬患者が活躍するのもそうしたシミュレーション教育の一つで、医療を学ぶ学生が実際の現場に出る前に患者さん役(模擬患者)とのシミュレーションを通じて話し方や診察について学ぶ手助けをするものです。こうした仕組みにより、学生は安全に、かつ繰り返しの学びが可能となります。難易度も変更できますし、失敗してもその理由を考察できます」

こうした模擬患者は、現在医学部のほか、歯学部、薬学部で授業や試験で活用されているとのこと。

同じ内容を同じ速度で答える 「標準模擬患者」の重要性とは

「試験用の模擬患者、いわゆる『標準模擬患者』は、複数名で一人の患者の役を演じるため、学生の質問に対してどの標準模擬患者も同じように答えることが求められます。例えばどのような痛みかを伝える時でも、きり

きり痛いとか、しくしく痛いなど表現が異なると、公平な試験とならないためです。そのため標準模擬患者には『シナリオの読み合わせ』『シナリオすり合わせ』『演技練習と標準化』を行い、返答する内容だけでなく、速度も同じレベルとするなどの習熟が求められるのです」

次に井上氏は、こうした模擬患者と、電話対応における模擬対応者との共通点について話を進めました。

「誰にでも等しく接することが求められるのは、標準模擬患者も、模擬対応者も同様です。例えば受検者が沈黙した時に“助け船”を出したり、意図的に受検者を試す、誘導する行為は、公平性、公正性に欠け、採点結果に影響します。また受検者の印象により手加減したり厳しくしたりする行為も同様です」

「沈黙が続いたらどうする?」など、 模擬対応の課題を真剣に討議

講演の終盤では、こうした“問題”が含まれると思われる音声データを参加者全員で聞き、どこに問題があるかをグループに分かれ話し合い、発表するワークショップも行われ、活発な意見交換がなされました。さらに「もし受検者の沈黙が続いたら、どうする?」といった、現実に即した課題についても真剣な討議が行われました。

最後に井上氏は今アメリカで主流となっている「模擬患者養成者の標準化が、模擬患者の標準化に大きな影響を与える」という考え方を基に、「電話対応においても指導者の標準化が模擬対応者の標準化において重要である」という意見を示しつつ、以下のように講演をまとめました。

「2020年は模擬患者の養成に公的な予算が付くなど、医学教育分野では大きな変化が見られる年となります。電話対応教育も、そうした変化を迎える時期に来ているのではないかと、大いに期待しております」

今回の講演は、指導者級資格保持者にとって、「模擬対応の重要性」をあらためて実感する機会となりました。



使えるビジネスメール術 《第9回》

読みやすいメール本文のレイアウトとは

メールを開封した瞬間に「読むのが大変そうだな」と思ったことはありませんか。メールの読みやすさを左右するのが本文のレイアウトです。今回はメール本文の「レイアウト」について解説します。

【参考文面】①

株式会社〇〇
鈴木太郎様

お世話になっております。
一般社団法人日本ビジネスメール協会の直井です。

ご依頼いただいた4月の集合研修についてご連絡いたします。
内容をご確認の上、出席者へのご連絡をお願いいたします。

■研修概要

内容:ビジネスメールコミュニケーション講座
日時:2020年4月20日(月)13時~16時(3時間)
場所:興社 会議室
対象:新入社員
人数:30名(予定)

ご不明な点やご質問がございましたら、お気軽にご連絡ください。
よろしくお願ひいたします。

一般社団法人日本ビジネスメール協会
直井 章子 (NAOI Shoko)
〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-1
KIMURA BUILDING 5階
TEL 03-5577-3210 / FAX 03-5577-3238
メール info@businessmail.or.jp

一般社団法人日本ビジネスメール協会
https://businessmail.or.jp/
ビジネスメールの教科書 https://business-mail.jp/

【参考文面】②

株式会社〇〇
鈴木太郎様

お世話になっております。
一般社団法人日本ビジネスメール協会の直井です。

ご依頼いただいた4月の集合研修についてご連絡いたします。
内容をご確認の上、出席者へのご連絡をお願いいたします。
研修概要は次の通りで、ビジネスメールコミュニケーション講座を2020年4月20日(月)13時~16時(3時間)に貴社の会議室で開催します。新入社員を対象に人数は30名予定と伺っています。ご不明な点やご質問がございましたら、お気軽にご連絡ください。よろしくお願ひいたします。

一般社団法人日本ビジネスメール協会
直井 章子 (NAOI Shoko)
〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-1
KIMURA BUILDING 5階
TEL 03-5577-3210 / FAX 03-5577-3238
メール info@businessmail.or.jp

一般社団法人日本ビジネスメール協会
https://businessmail.or.jp/
ビジネスメールの教科書 https://business-mail.jp/

不明なので行動に移せないといったストレスを覚えます。読みにくいと分かりにくく、その結果伝わらない、求める行動を引き出せないという悪循環に陥ります。

それでは、読みやすい見た目とはどのようなものでしょう。ポイントは「改行」「行間」「箇条書き」「見出し」の四つです。

改行

①のメールでは、1行の目安は20~30文字程度で、単語が2行にまたがらないように句読点や文節で適度に改行しています。30文字で横幅をピッタリとそろえる必要はありません。そろえると②と同じレイアウトになり読みにくくなります。

行間

行間がないとすべての情報が重要に見えます。挨拶、名乗り、見出し、重要事項、確認事項、結びの挨拶などすべての情報が同じ重

さではありません。メールを構造化するためにも同じ意味のものを近づけ、異なるものは行間をとるなどして距離を置きます。

文章のまとまりごとに1行空け、一つのまとまりは5行以内を目安にします。5行を超える文章はどこまで読んだか分からなくなることがあります。

改行と行間によってメリハリをつけて構成したら、1文の長さにも目を向けます。1文が長くなると文意をつかみにくくなることもあるため、最大50文字程度を目安にし、長い文章は2文に分けるなどの調整をします。

箇条書き・見出し

また、箇条書きにすることで端的に伝えることができ、要点をつかみやすくなります。さらに■や●といった記号で見出しをつけると目に留まりやすくなります。一や一などで線を引いて単語や文章を囲んで見出しをつけることもできます。箇条書きでは「人数:30名(予定)」のように敬語を使う必要がないため表現に悩むことが減り、作成スピードも速くなります。メールの読みやすさに意識を向けると、伝わりやすさが変わります。

今回は「添付ファイル」について解説します。



直井 章子氏
一般社団法人日本
ビジネスメール協会
株式会社アイ・コ
ミュニケーション
専任講師。



電話で築く信頼関係

新庄商工会議所

地域活性化のために

商工会議所は「地域内の商工業の総合的な発展を図り、兼ねて社会一般の福祉に資する」という目的に基づき事業を行う地域総合経済団体です。全国には515の商工会議所があり、その会員数は125万人に上ります。

新庄商工会議所もその活動目的に沿い、地域内の小規模事業者の皆さまの経営支援や地域が抱える課題解決のために日々事業を展開しております。最近では交流人口や関係人口の増加による地域経済の活性化を目指して、観光振興事業の分野にも力を入れています。

自分の思いとお客さまの思い

商工会議所への電話の内容は、経営に関わる相談はもとより、お店の所在確認や観光情報の問い合わせなど多岐に渡ります。特に、ユネスコ無形文化遺産に指定されている「新庄まつり」が近づく8月は、まつりの問い合わせが一日に数十件ということも珍しくありません。日々の業務をこなしながらですから、気をつけていても丁寧な応

対ができず、それが苦情に発展することもあります。

以前こんなことがありました。行事内容についての問い合わせです。3日間にわたる内容を電話で伝えるのは効率的ではないと思い、すぐにホームページに記載されているとご案内しました。すると、それまでのお客さまの様子が一変するのが分かりました。そして「それができないからわざわざ電話して聞いているのだ」と強い口調でおっしゃったのです。すぐにお詫びし、行事内容について丁寧に説明しました。幸い最後は、「丁寧に説明してくれてありがとう。まつりに行くのを楽しみにしているよ」という言葉をいただきました。電話を切り、改めて考えました。行事内容がホームページに記載されていることは容易に想像が

佐藤 亜希子氏

新庄商工会議所 総務課長。1992年入所。1996年、電話応対コンクール全国大会出場。以来、職場内はもとより地域内における電話応対コンクール出場者の指導にあたるほか、県内各地で行政、一般企業、教職員、学校事務職員、求職者などを対象とした電話応対マナー研修、クレーム対応研修講師として活躍。秘書検定1級、電話応対技能検定指導者級資格保持者（第20期生）。

「今回の講師は、ヤマト運輸株式会社 厚木コールセンターの永野 亜美さんです。2019年の秋から、企業内でももしも検定の指導を本格的にスタートされました。電話応対技能検定指導者級資格23期生です。出会った時からとてもパワフルで前向き！いつも元気をもらっています！」



佐藤 亜希子氏

くことです。お客さまのためと思っただけの私の応対は自分の勝手な思いでしかなく、お客さまの思いや視点に立っていませんでした。この経験を機に、お客さまの言葉の背景や思いに、今まで以上にしっかりと寄り添うことを心がけるようになりました。

お客さま視点を忘れずに

電話応対は慣れば慣れるほど、基本である「お客さま視点」を忘れがちです。お客さまが求めていることに誠実に丁寧に答えることで初めてお客さまとの信頼関係が生まれます。常にお客さま視点の電話応対ができる人材を育てていくことが私の目標です。そして、電話を通してたくさんのお客さまとの信頼関係を築いていきたいと思えます。



【コミュニケーション力を鍛える】

第74回

「話し方が速くなった！」

日本人の話し方が速くなった！と思いませんか。以前と比較できない若い人は、そうは感じないかも知れませんが、年配者からは「近頃の若者は、早口で何を言っているのか分からん」という厳しいお叱りをよく聞きます。世の中のテンポがこれだけ速くなっているのですから当然なのかも知れません。しかし、早口のために、伝えたいことがしっかり伝わらない現実には問題があります。



早口がなぜ悪い？

「のんびり話している時代じゃない。効率的に多くの情報が伝えられていいじゃないか」と言う人もいます。本当に伝わるのでしょうか。確かに、増える情報を捌けるというメリットがあるにしても、早口には多くのデメリットがあります。

- ・発音が曖昧になり聴きづらい。
 - ・聴き手に解釈する「間」をくれない。
 - ・質問を挟むきっかけがつかめない。
 - ・緩急、高低、強弱、などの表情が乏しく単調になる。
 - ・言葉の省略が多くなり、助詞が抜ける。
 - ・集中して聴かなければならないので疲れる。
 - ・聴き手の理解度に合わせてくれない。
 - ・一方的になりやすく、きちんとした対話ができない。
- こうして列挙しますと、速い話し方にかかると問題が多いかとお分かりかと思いますが、早口の人の中には、聴き手に負担をかけている意識は全くないと思います。



なぜ速くなったのか

こうした症状はなぜ伝播していったのでしょうか。よく言われる理由の一つはテレビのCMです。物心がつく前から、子どもはテレビを見て育ちます。言葉も覚えやすい。その動く映像に興味津々の赤ちゃんは、CMの速いしゃべりを刷り込まれ、その速さに慣れていきます。二つ目は、日夜、どのチャンネルを見ても登場するお笑い芸人たちの、テンポの良い軽快なしゃべりです。意味は分からなくても、

大きく影響を受けているのです。三つ目は、もう少し長じて接するようになる、ラインなどの情報通信メディアの影響があるでしょう。本当に大事なことを、音声で真剣に伝え合う対話の機会が減って、伝える速さの実感がありません。

私の子どもの頃には、「言葉はしみじみと語るべし」と教わりました。一休禅師の言葉です。今やその手本となるような話し方に接する機会もなくなりました。誰もが日夜、せかせかと忙しく話しているのです。



アナウンサーの読み方も速くなった

速くなったのは話し方だけではなく、音声で表現する読み方も速くなりました。私がNHKに入った昭和30年代、アナウンサーが読むリードニュースのスピードは1分間に320文字と言われていました。スポーツニュースは400文字でした。それが、昭和後半から平成を経て、経済成長と、科学技術の急速な進歩、グローバル情報の激増などに対応すべく、アナウンサーの読むスピードも速くなりました。今は一般ニュースで380文字から400文字までアップしてきたのです。



話し方は変えられる

一昔前、同年代の友人にも早口がいました。早口な上に多弁なその男と話すと、人一倍疲れました。数年前、30年ぶりにその彼に会いました。変わっていたのです。ゆっ

くりとした話し方は、まるで別人でした。以下は、某生命保険会社の役職に就いていた彼の思い出話です。ある時、部下の一人に人事異動の内示を口頭で伝えました。「君にはこの度、和歌山支社に行ってもらおう」この内示がひと騒ぎになりました。内示を受けた部下は、岡山支社の部長に直ちに挨拶の電話を入れてしまったのです。

和歌山と岡山の聞き違い。その一言の失敗で、彼は自分の早口を猛反省しました。録音機を買って、自分の理想とする一人の政治家の話の録音したのだそうです。そして何度も何度も、繰り返し繰り返しその口調を真似て、自分の話し方を徹底的に改造したのだそうです。「学ぶは真似ぶ」の典型的な例ですが、それは容易なことではなかったはず。電話対応のプロである皆さんは、どのようなオペレーター像をお持ちでしょうか。私の理想はただ一点、常に相手に語りかけることです。その意識が、生きた「間」のある、お客さまとの温かい対話を育てられるのだと思います。決して、上手にきれいに、ではないのです。



岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話応対技能検定 専門委員。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。



チャレンジ! もしまし検定

このコーナーでは「もしも検定」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

次の4つの言い方で、敬語の表現で問題のあるものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 「ご安心ください」
2. 「ご大切になさってください」
3. 「お楽しみにしていってください」
4. 「お静かに願います」

※3級問題より

正解は13ページをご覧ください。



トヨタコネクティッドのIT技術を土台に、人と人とのつながりを大切にして、レクサスブランドを支える

トヨタコネクティッド株式会社



コネクティッドセンター
部長
松尾 陽子氏

2000年に、「ITで顧客との接点を拡大する」ことを使命に設立されたトヨタコネクティッド株式会社。レクサスオーナーを対象としたサポートデスク「レクサスオーナーズデスク」の運営において、AI、IoTなどの分野で先進的なトヨタコネクティッドのIT技術を土台に、人と人との対話を重視する当社にお話をうかがいました。

り、安心・安全なドライブのサポートを行っています。2002年にトヨタブランド『WiLL サイファ』で、初代G-BOOK^{*1}をリリースし、オペレーターサービスを開始しましたので、その歴史は長いですね。車載通信機を標準搭載した車は、当時、とても先進的なものでした。レクサスオーナーズデスクは、レクサス向けのオペレーターサービスで、『レクサス』ブランドを日本で立ち上げた2005年より提供しています。レクサスオーナーズデスクは、レクサストータルケアの顧客接点であり、オーナーのカーライフに関わるあらゆるご依頼を24時間365日承っています」(松尾氏)

Q 「レクサスオーナーズデスク」とは、具体的にどのようなサービスなのでしょう。

A 「サービスは大きく三つあります。一つ目はコンシェルジュと呼ばれるもので、車の通信機を利用して目的地や交通情報のご案内、お出かけの際のレストランやホテルのご紹介、ご予約などのドライブサポートを行っています。二つ目は、車が高機能になるにつれて使い方が分からないといったことも増えるため、車の操作や機能のお問い合わせなど、使い方のサポートを行っています。三つ目が、安心・安全のための、事故や故障の際のサポートです。事故が起こった際の緊急車両の手配、故障の際に車両から上がってくる故障診断情報を参考に走行可能かアドバイスを行い、レッカー車の手配や販売店への入庫手配などのサポートを行います」(宮川氏)



コネクティッドセンター
オペレーターサービス室
室長
宮川 和隆氏

Q 始めに、御社の事業概要について教えてください。

A 「弊社は、2000年に現トヨタ自動車社長の豊田章男が初代社長として設立した会社で、IT技術を活用し、もっとお客さまとの接点を増やしたいという思いから、新車・中古車情報を衛星配信で提供するマルチメディアキオスク端末の販売・運用・保守からスタートしました。キオスク端末を全国のコンビニエンスストアに設置し、車情報に加え音楽のダウンロードやナビの地図データの更新機能などを搭載することで、新たなお客さまとの接点を拡大していきました。現在は、『テレマティクス事業』『MaaS(モビリティ・アズ・ア・サービス)事業』『ディーラー・インテグレーション事業』『デジタルマーケティング事業』の四つの事業を展開しています。従業員は国内約850名で、北米、中国、インド、イギリス、タイ、ドバイのグループ全体で1300名ほどになります」(松尾氏)

「レクサスオーナーズデスク」として、24時間365日の電話サポートを提供

Q 御社の事業と電話対応の関係性についてお聞かせください。

A 「弊社は、コネクティッドカーと呼ばれる車載通信機を搭載したインターネットにつながる車を通して、ドライバーに多彩なコンテンツやサービスを提供しています。その中で、特徴的なサービスが『オペレーターサービス』です。緊急時やお困り事など、車からワンタッチで私どものコールセンターにつな

「人による対応」を重視。IT技術による自動化はそれを支えるものとして活用

Q 御社では、電話対応についてどのような考えを大切にしていますか。

A 「弊社では、IT技術の進化でさまざまな自動化が進み、便利になった世の中だからこそ、ヒューマンコネクティッドつまり『人間同士がつながる』ことが大切と考えています。ヒューマンコネクティッドを実感した事例があります。実は事故に遭われたあるオーナーさまの依頼で病院をお探しいたしましたが、年末で診療可能な病院が見つかりにくい難しいリクエストでした。ただ、最初は動揺されていたオーナーさまが次第に落ち着き、病院も見つかり終話する時には『ありがとう』と心のこもったお礼の言葉をいただきました。オーナーさまの状況を理解し、全力でお困り事をサポートしたいというコミュニケーターの気持ちが、オーナーさまに伝わったのです。ITで便利になっても、人の心を満たすのはやはり、人なのだと思えました。緊急時やトラブルに巻き込まれた時などにドライバーをサポートする業務では、お客さまの状況を察知して臨機応変に対応する能力が求められます。一方で、コミュニケーターがオーナーさまの状況を感じ取ることに集中できるよう、先進のIT技術によって、人の煩雑な作業を自動化し、サポートしていきたいと考えています」(松尾氏)

時代に合わせて変化するお客さまのご要望を捉え電話対応を見直し、満足度向上につなげた

Q 電話対応の品質を上げるために、御社が取り組んでいることをお聞かせください。

A 「弊社では、コミュニケーター自身がお客さまの状況を想像し、自発的に考えながら、臨機応変に対応できる力を育てる必要があると考えています。そのために、基礎訓練では、さまざまなシチュエーションを想定したロールプレイを行っています。とはいえ、座学の教育には限界があるため、早めに現場経験を積むことを心がけていますが、マニュアル化はせずに、コミュニケーター自身で判断できるように裁量を預けています。また、コミュニケーター同士で座談会を開催することも効果的だと思います。経験豊富なベテランのやり方を、新人コミュニケーターに共有することで理解が深まり、成長につながります。また、3年ほど前からNPS^{**2}を採用し、オーナーさまにサービスをご

コネクティッドセンター
人材開発室
室長
三浦 英子氏



利用いただいた日にアンケートを依頼しており、そこからさまざまな意見が寄せられています」(三浦氏)

Q 実際に、お客さまの声から改善したことをお聞かせください。

A 「オープニングトークや、クロージングが丁寧すぎるといったご意見をいただきました。これまでは丁寧さを重視していましたが、オープニングの短縮、クロージングはその時々で臨機応変にできたかを評価の基準に変更しました。また、印象よくワントーン高い声で対応することを教育してきたのですが、相手にとって心地よい声でお話することを重視しています。オーナーさまの求めるものが変化してきています。状況にあった臨機応変な対応をすることで、実際にオーナーさまからの評価も上がってきています」(三浦氏)

レクサスブランドを支える人材として、自発的に判断できるような人間力を高めたい

Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A 「これからは、人の対応力とIT技術をどう融合させるかがテーマだと思います。常に先進の技術動向にアンテナを張っています。また人の対応力という点では、マニュアルやルールに頼りすぎるのではなく、自ら考え、判断する力を養うことを大切にしていきたいと考えています。自動化が進めば、『人ならではの』の価値は上がります。その期待に応えられるような『人間力』をどう鍛えていくかが課題であり、マネジメントの楽しみでもあります」(松尾氏)

^{*1} G-BOOK:トヨタコネクティッドが提供するトヨタ自動車のテレマティクスサービス。
^{**2} NPS: Net Promoter Scoreの略で、企業やブランドに対する愛着・信頼の度合いを数値化する指標。



会社概要

会社名: トヨタコネクティッド株式会社
設立: 2000年(平成12年)10月6日
本社所在地: 愛知県名古屋市中区錦一丁目11番11号
代表取締役社長: 友山 茂樹
資本金: 6億5,049万5千円
URL: <https://www.toyotaconnected.co.jp/>

2019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していただいた検定実施機関を表彰しております。2019年(表彰対象期間は2018年11月～2019年10月)は下記の3項目について、5機関に感謝状を贈呈するとともに、各実施機関の代表者に、もしもし検定に対する取り組みや今後の抱負をうかがいました。

■1級～3級合計の受検者数

第1位：株式会社NSGコーポレーション
第2位：オフィスKEI株式会社

■4級の受検者数

第1位：株式会社NSGコーポレーション
第2位：日本ハム株式会社

■1級～3級合計の合格率

(ただし、受検者数が50名を超える場合に限り)

第1位：株式会社マナフィス
第2位：テルウェル西日本株式会社 四国支店

※株式会社NSGコーポレーションは「1級～3級合計の受検者数」と「4級の受検者数」の2項目を受賞

株式会社NSGコーポレーション

もしもし検定を通じ、さまざまな業務に対応できる人材育成を

弊社は2010年、もしもし検定の理念に賛同し、検定の普及促進を図る専門会社として設立されました。電話応対やビジネスマナーは従来、その評価を形で表すことは難しいと考えられてきましたが、もしもし検定は「可否」という基準で可視化できるため、企業の人事評価の指針としても活用されます。前期は前々期に続き、多くの方に受検していただきました。これは弊社が毎月必ず検定を実施することでの信頼感、4級から1級まで明確に段階を踏んで学ぶカリキュラム、業務に影響が出ないよう早めのスケジュール確定などが評価されたことによるものと分析しております。

もしもし検定の指針である「こころ・言葉・そして愛」を究めることは、電話応対の品質向上だけでなく、来るAI時代に向け、さまざまな業務にも対応できる人材育成につながります。時代の動きを見据えながら、人でなければできない電話応対を本年も求め続け、さらに資格保持者の能力が活かせる活躍の場の提供についても、検討していきたいと考えております。



代表取締役社長
榎本 登志雄氏



副社長
佐々木 恵美子氏



オフィスKEI株式会社

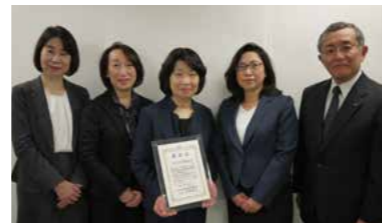
「学ぶ楽しさ」を伝え、より上級を目指すお手伝いを

電話応対、ビジネスコミュニケーション分野を中心に人材育成をお手伝いする弊社では、2009年よりもしもし検定への取り組みを進め、これまで約1,300人に研修を受講していただきました。研修は各種の専門資格を持つ経験豊富な講師陣が担当し、それぞれがつねに知識やスキルのブラッシュアップを図っています。また研修には補助資料が充実したテキストを用い、実践的なトレーニングで知識、スキルが定着する内容としていることが、1～3級の合格率向上に役立っていると自負しております。

研修を通じ、学ぶ楽しさに目覚めて3級から2級、2級から1級とさらに上位級を目指す方に触発され、新たな受講希望者が現れるなど、職場にも意識向上をもたらしていると感じております。本年も受講生のスキルアップに直結する研修を目指し、講師一同全力を尽くします。またコミュニケーションスキルに加え、ビジネスに必須となる「読み解く力」「書く力」を鍛えるプログラムも充実させる予定です。ぜひご期待ください。



代表取締役
田淵 恵子氏



日本ハム株式会社

事業部、グループ企業に上級資格者を配置、新入社員の受検推進も

ニッポンハムグループは現在、食肉事業、加工事業から、スポーツ事業まで、事業領域を広げております。このグループがお客さまから共感を得て、選ばれ、支持されるためには、社員一人ひとりのコミュニケーション力向上が重要です。もしもし検定には、そのために必要な要素「自分で考え、判断し、表現する(伝える、行動する)」が盛り込まれています。

前期は前々期に引き続き、企業内実施機関として4級受検者数が第1位となりました。これは社内報やCSRレポートへの掲載、会議や各事業部キーパーソンへの説明などのグループ内周知活動の効果であると考えています。

検定への社内評価は高く、コールセンター以外の事務職、営業社員も学ぶべき内容であると、新入社員の受検を義務づけるグループ企業も年々増えています。今期は人材育成の観点から、各事業部、グループ企業に1名以上の指導者級、1級取得者を配することによる組織的なコミュニケーション教育の構築と、新入社員の検定受検をさらに推進していきたいと思っております。



取締役常務執行役員
宮階 定憲氏



株式会社マナフィス

導入企業の協力により、3級取得への流れが整い合格率アップ

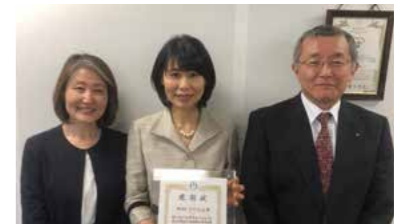
2011年、人材育成を主な業務とするマナフィスを設立しました。その後、指導者部会委員として活動するなど、もしもし検定の普及に努めています。指導にあたり重視していることは、電話応対の主役はお客さまであるということ。「よく聴いて、お客さまが知りたいことに答える」「パターン化を避け、自然な会話のキャッチボールを心がける」これらを基本姿勢に、お客さまと向き合うことの大切さをお伝えしています。

昨年は4級取得から3級へ進む方が多く、実技試験対策として、日々の応対で改善点を意識するよう指導しました。その結果、お客さまに喜んでいただける応対に近づき、合格レベルに達した方が増えたことを嬉しく思います。また、組織全体で検定に取り組む体制を整えてくださる企業も増え、高い合格率につながりました。

今後も検定を通じて「マニュアルを超えた心が届く応対」の実現を目指し、合格に向けて頑張る皆さまをサポートできるよう、私自身も学び続けます。



代表取締役
臼井 奈美氏



テルウェル西日本株式会社 四国支店

「人間力の高い電話応対ができる人」の育成を目指して

弊社は財団法人電気通信共済会を前身に発足した、お客さまの日常業務をサポートする会社です。業務内容はビル管理をはじめ、オフィス用品販売、オフィスの移転リニューアル、アウトソーシングサービスなど多岐にわたります。その一つである研修事業において、お客さまの電話応対スキル向上をお手伝いするため、もしもし検定を取り入れています。

昨期の高い合格率は、理解度に合わせ少人数で行った研修が効果を発揮したためであろうと自負しております。

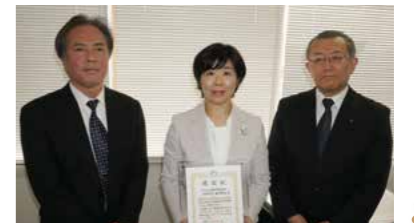
今後、AIの導入で仕事の環境も変化し、またネット社会の進展で“人と直接会話できない人”が増えると思います。そしてそこで重視されるのは、「人でないときできない応対」「一人ひとりの要望をしっかりとつかみ、温かい心が伝わる応対」であり、そのためには今まで以上に「人間力の高い電話応対ができる人」が求められると思います。そうした人材育成を目指し、講師も人間力を高めるよう、さらに研鑽を続けていきたいと思っております。



香川営業支店支店長
藤見 達也氏



香川営業支店 営業担当(研修)
高木 和美氏



テーマ

「“聴く力”と“察する力”で 通じ合える説明を」

今年度の問題のねらい

お客様からの問い合わせを聴いている途中で、「お客様が思い違いをされている」ということに気づく場合があります。問い合わせしてきたお客様の本当の気持ちを理解するには、話を途中で遮ったりせず、最後までお客様の話に耳を傾けることが大切です。お客様との対話を通してお客様が不満を感じているということをも、受け止めてください。

今年度の問題では、オンラインショップでご注文いただいたお客様から、取引内容に関する問い合わせの電話を受け付けます。取引内容と自分が思っていた内容に違いがあるとのこと。実は、それはお客様の思い違いに端を発しているのですが、あなたは、お客様の話をよく聴き、電話をかけてきた趣旨を把握した上で、取引内容について、お客様の捉え方に思い違いがあることに気づいていただけるように説明をしてください。また、お客様が望んでいることに応えるために、何ができるかを考えてください。電話をかけてきた時に不満を感じていたお客様が電話を切った時には満足いただけるような対応を目指して、コンクール問題に取り組んでください。

今年度の電話対応コンクール問題へのチャレンジを通じて、お客様と円滑にコミュニケーションする力に磨きをかけるとともに、ビジネスマナー等のスキル習得に役立てていただくことを期待します。

■今年度の問題のポイント

- ①お客様の問い合わせ内容の真意を探る。
- ②お客様に正しく理解していただけるように説明する。
- ③お客様のために何ができるかを考える。

状況設定

会社名：株式会社ユーザ工芸

対応日時：2020年11月20日（金）午後2時 対応時間は、「3分以内」です。

対応者（競技者）：松田 未来（まつだ みらい）社員（男女は特定していません）

お客様（模擬対応者）：【注文データ】に記載しているどなたか

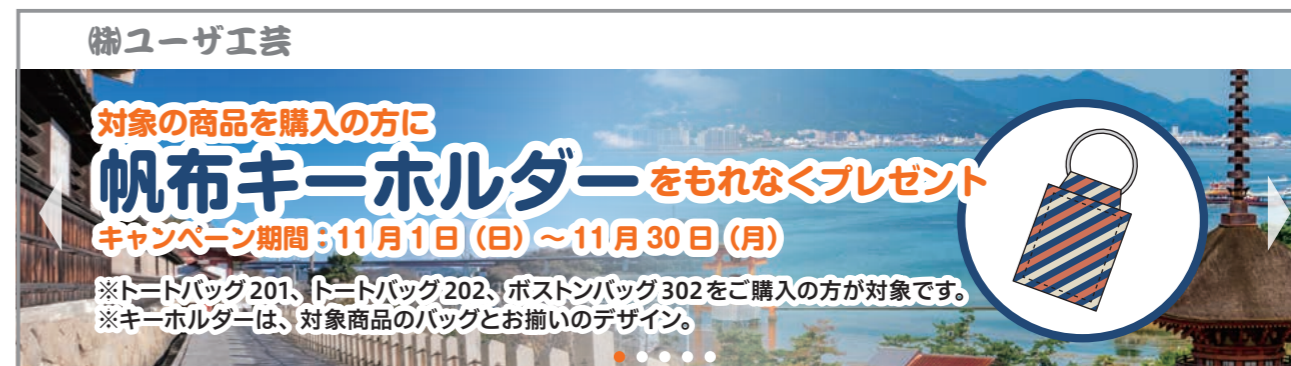
問題

あなたは、(株)ユーザ工芸で帆布^{はんぷ}バッグ、帆布雑貨の製造・販売を担当している松田 未来社員です。お客様から取引内容について自分が思っていた内容と違いがあるという電話を受けます。お客様の話を聴き、状況を把握し、必要な説明を行ってください。

▶ 株式会社ユーザ工芸の情報

会社所在地	〒730-0011 広島県広島市中区基町6-77	営業時間	午前9時～午後5時（月～金）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（午前9時～午後5時（月～金））		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	伝統技術の継承と新しい価値の創造	従業員数	15名
業務内容	店舗とオンラインショップによる帆布バッグ、帆布雑貨の製造・販売		

▶ (株)ユーザ工芸のホームページに掲載されている情報（11月20日 午後2時時点）



トートバッグ 201
9,500円（税抜）
ベルト（オプション）500円（税抜）



リュック 402
16,000円（税抜）



トートバッグ 202
11,000円（税抜）



ショルダーバッグ 501
10,000円（税抜）



ポストンバッグ 302
25,000円（税抜）



財布 601
5,000円（税抜）

掲載商品はすべてカスタムメイドが可能

ポケットのサイズを変えたい、開口部にファスナーを付けたい、ポケット・ベルトの色を変えたいなどのご希望に応じてお選びのバッグをカスタムメイドできます。ご希望内容は、注文フォームへご記入ください。

■キャンペーンの帆布キーホルダーについて

- ・11月1日（日）～11月30日（月）の期間に対象商品（トートバッグ201、トートバッグ202、ポストンバッグ302）をご注文いただいた方に帆布キーホルダーをプレゼントします。
- ・帆布キーホルダーは、ユーザポイント800ポイントでも交換することができます。

■商品の注文について

- ①注文フォームに商品名、数量、お届け先、お届け希望日などをご記入ください。なお、お届け希望日は、ご入金日の翌営業日の翌日以降の日にちをご指定ください。
- ②注文フォームの登録確認後、確認メールをお送りします。
- ③ご入金確認後、商品発送の手続きを行います。

【カスタムメイドをご利用の場合について】

- ①注文フォームに商品、数量、お届け先、カスタムメイドの希望内容をご記入ください。
- ②カスタムメイドの場合は、カスタム内容により別途加工費がかかります。
- ③見積り明細書と出来上がりイメージをメールでお送りしますので、内容をご確認いただきお振込み願います。
- ④ご入金確認後、約2週間で商品をお届けします。
- ⑤商品が出来上がり次第、メールでお知らせしますので、お届け希望日を返信ください。

■名入れについて

すべての商品に名入れが無料でできます。お届け希望日は、ご入金日の翌営業日の1週間後以降の日にちをご指定ください。

■ラッピングサービスについて

- ・すべての商品についてギフトラッピングを承ります。(無料)
- ・注文フォームのお届け先情報の備考欄に「ギフトラッピング希望」とご記入ください。

■お支払い方法

銀行振込(振込手数料は、お客様ご負担をお願いします)

■お届けについて

- ・商品は宅配便にてご指定の場所にお届けします。
- ・送料は、全国一律 500円(税込)
- ・商品代金の合計が10,000円(税抜)以上の場合は送料無料です。
- ・お届けの(お受け取り)希望時間帯
①午前中(8時~12時) ②14時~16時 ③16時~18時 ④18時~20時

■ユーザクラブについて

- ・入会費及び会費は無料です。
- ・お得な情報やキャンペーン情報などをメールマガジンでお届けします。
- ・入会特典としてユーザポイント500ポイントをプレゼントします。
- ・商品代金をご入金いただくとユーザポイント(商品代金(加工費含む)(税抜)の3%)が付与されます。
- ・ユーザポイントは、商品購入時に1ポイント1円として利用できる他、いろいろな商品と交換できます。

ユーザポイントのご利用はこちらから

ユーザクラブのご入会はこちらから

【販売情報】

■ユーザクラブの購入ポイントについて

- ・入会日の1か月前に遡り、購入時のポイントが付与できる。(お客様申請に基づき付与)
- ・お客様がホームページから入会の手続きを行うと自動的に購入ポイントが加算される。

■カスタムメイドの場合のお届け日の設定について

入荷後、お客様に連絡を取り、お届け日を設定してください。お客様のご希望により、入荷前にお届け日を設定する場合は、入荷予定日の翌々日以降に設定し、入荷遅れにより変更になる場合があることを説明してください。

〈注意事項〉

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、競技者の第一声から始め、終話(競技者が受話器を置いた)時点までを測定します。
3. 電話対応は、かけ手であるお客様から電話を切るのが基本ですが、時間測定の関係上、競技者から切ることとします。
4. 競技の設定を簡略化するため、お客様の本人性の確認は、受付番号、氏名で行うこととします。また、サイズなどの商品情報や返品の手続き方法などの情報については、競技に使用しないので省略しています。
5. お客様は、ホームページを見ることが出来る環境です。
6. 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。
7. 2020年11月20日(金)に行う電話対応コンクール全国大会では、コンクール問題に基づいて実施しますが「お客様情報例(模擬対応者)」は使用しません。

※模擬対応者の方へ及び審査委員の方への文書は、協会ホームページに掲載しています。

▶ 注文データ (11月20日 午後2時時点)

注文日	受付番号	氏名 ふりがな	会員	保有 ポイント	商品	数量	商品代金 (税抜)	消費税	送料	請求金額 (税込)	備考	入金	お届け 希望日	入荷 (予定) 日
10/21 (水)	0511	矢沢 薫 やざわ かのる	会員	830P	トートバッグ201 ベルト	1 1	9,500円 加工1,000円 500円	1,100円	-	12,100円		10/23 (金)	11/15 (日) 8-12時	11/6 (金)
11/5 (木)	0512	木村 光 きむら ひかる	会員	940P	リュック402	1	16,000円 加工2,000円	1,800円	-	19,800円	ギフト ラッピング	11/12 (木)	未定	11/24 (火)
11/10 (火)	0513	佐藤 誠 さとう まこと	-	0	ショルダーバッグ 501	1	10,000円	1,000円	-	11,000円		11/13 (金)	11/20 (金) 8-12時	11/16 (月)
11/15 (日)	0514	原田 希 はらだ のぞみ	会員	650P	財布601	1	5,000円	500円	500円	6,000円	名入れ	11/18 (水)	11/26 (木) 18-20時	11/24 (火)
11/20 (金)	0515	田中 翼 たなか つばさ	-	0	トートバッグ201	1	9,500円	950円	500円	10,950円		未納	11/30 (月) 14-16時	未定

※競技の設定を簡略化するため①依頼主住所・電話番号、②お届け先は次のとおり共通とします。

①依頼主住所・電話番号：東京都千代田区東神田2-6-9 TEL 03-5820-2071

②お届け先：依頼主住所

※商品は、入荷日に発送し最短で翌々日に届く設定です。

※ここに記載した【注文データ】は、全注文データの一部の抜粋で、競技で扱う注文データを掲載しているという設定です。

▶ お客様情報例 (模擬対応者)

(1) お客様名	佐藤 誠(さとう まこと)
(2) お問い合わせ内容	今日、ショルダーバッグが届いたが、キャンペーンプレゼントの帆布キーホルダーが付いていなかった。
(3) お客様の気持ち	デザインが気に入ったのでショルダーバッグを購入した。 キャンペーン期間に購入したので帆布キーホルダーがもらえると思っていた。 ショルダーバッグとお揃いのデザインなので欲しかった。
(4) 注文内容	注文日 : 11月10日(火) 受付番号 : 0513 商品・数量 : ショルダーバッグ 501 1個 10,000円(税抜) 支払金額 : 11,000円(税込) お届け希望日 : 11月20日(金) 8時~12時 お届け先 : 東京都千代田区東神田2-6-9 TEL 03-5820-2071
(5) その他	ユーザクラブ未入会