

コロナ禍で 「電話対応」の重要性が 再認識されています。

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話対応」。

一本の電話——

その電話で言葉が紡ぐのは

会社への信頼とお客様の満足です。

日本電信電話ユーザ協会では

企業の皆さまに顧客満足向上を進める

経営にお役立ていただくため、

企業電話対応コンテストを実施しています。

ぜひご活用ください。

企業電話対応コンテスト

■後援／日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、
一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、
東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社NTTドコモ

概要	ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。
スケジュール	5月1日(土)～7月20日(火) 申込受付 7月下旬～9月中旬 参加企業への電話 11月 結果発表及び表彰
申込方法	詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業電話対応コンテスト」のページをご覧ください。 申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」の4部門です。 日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト https://www.jtua.or.jp/education/contest/
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(1電話番号)あたりの参加料です。 IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。
結果の報告	結果は「報告書」として改善のアドバイスを各企業別にフィードバックしますので、企業における電話対応サービスの向上、CS(顧客満足)経営の指針としてご活用いただけます。「報告書及び審査結果」については、2021年11月上旬に発送を予定しています。

2021年度
申込
受付中!

テレコム・フォーラム 2021 7

令和3年7月1日(毎月1日発行) 第40巻7号(通巻456号)
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 テレコムビル東神田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

7

July 2021



特集

業務フローはそのまま
回覧と承認作業の大幅な効率化を実現

テレワーク普及において 課題となる “ハンコ出社”をICTで解決

シャチハタ株式会社



ICT COLUMN

子どものインターネットリスクについて(第2回)

子どもを見守る 「フィルタリングサービス」の 重要性



電話
対応で
CS向上

クライアント企業の
立場で、お客さまの
「心が動く対応」を
株式会社アド・ダイセン



お客さま一人ひとりに
合わせた対応を
「新しいおもてなしの
創造」につなげる
FSX株式会社



連載

ICTの「へえ～そうなんだ!」
自宅のネット環境を整える

お客さまから学ぶCS向上
お客さまからいただいた、ありがたい言葉

コミュニケーション力を鍛える
「考える力を考える」

特集 業務フローはそのまま
回覧と承認作業の大幅な効率化を実現

テレワーク普及において 課題となる “ハンコ出社”をICTで解決

シヤチハタ株式会社

現在、多くの企業が「ICTの導入」を通じた業務効率化を進めていますが、「紙と印鑑」によるアナログ決裁は、業務フローの中でいまだ主要な位置を占めています。このアナログ決裁を、手間なくデジタル化する「シヤチハタクラウド」とは、どのようなものなのでしょうか。シヤチハタ株式会社システム法人営業部の小倉 隆幸氏に、その内容をうかがいました。



システム法人営業部
部長
小倉 隆幸氏

コロナ禍の中でも 浮き彫りになった “ハンコ文化”の非効率性

我が国の企業の多くには、いわゆる“ハンコ文化”、つまり紙の文書を回覧し、承認印を押す業務フローが広く根づいています。

この業務フローは「誰と誰が文書を見て、承認したのか」が分かりやすいというメリットや、印鑑という“モノ”を使うため、決裁権者の了解のもとに代理の者が押印できるという利便性もあります。

しかしデメリットとして、文書の回覧に時間がかかること、決裁者が外出や休暇を取っている時には文書の回覧がストップしてしまうこと、さらには文書を紙で出力

■表1：テレワークを継続実施する上での課題

	全体	緊急事態宣言発令前より テレワークを 実施している企業の課題	緊急事態宣言発令以降から テレワークを 実施している企業の課題
1位	社内のコミュニケーション 57.9%	書類への押印対応 61.6%	社内のコミュニケーション 57.4%
2位	書類への押印対応 56.7%	社内のコミュニケーション 58.4%	書類への押印対応 51.5%
3位	労務管理・マネジメント 51.6%	労務管理・マネジメント 54.4%	パソコンなどの機器や ネットワークの整備 51.1%

【出典：東京商工会議所「テレワークの実施状況に関するアンケート」(2020年11月4日)】

これまで長く日本の企業の業務フローに組み込まれていた“ハンコ文化”は、業務効率化を目指す上で課題となっている。書類に押印するために出社する“ハンコ出社”が、「テレワーク推進に向けての課題」であると、多くの企業が捉えている。

することに手間やコストがかかることなどが挙げられます。さらにコロナ禍でテレワークの推進が求められる中、こうした文書に押印するための“ハンコ出社”が妨げとなっていることも、東京商工会議所が会員企業を対象に行ったアンケートからも明らかになっています(表1参照)。

こうした「紙の文書への押印」を「ファイルへの電子的な押印」に切り替え、無駄な“ハンコ出社”を不要とするソリューションの一つが、「シヤチハタクラウド」です。

『シヤチハタクラウド』は、クラウドを活用し、PDFファイルに『電

子印鑑』を押印し回覧する仕組みを提供します。インターネットに接続できるパソコンやスマートフォンがあれば、いつでもどこでも決裁が可能となり、業務の効率化が実現します」

回覧・承認の 業務フローはそのままに、 デジタル化を実現

では、「シヤチハタクラウド」を利用した業務フローは、どのようなになっているのでしょうか。

「申請者は、まずシステムにログインし、承認を必要とするファイルをアップロードします。利用

【図1：「シヤチハタクラウド」の承認フロー】



「シヤチハタクラウド」の最大のポイントは、「紙と印鑑」の承認フローをそのままデジタルに移行できること。手間と時間を節約し、企業の意思決定も加速できる。

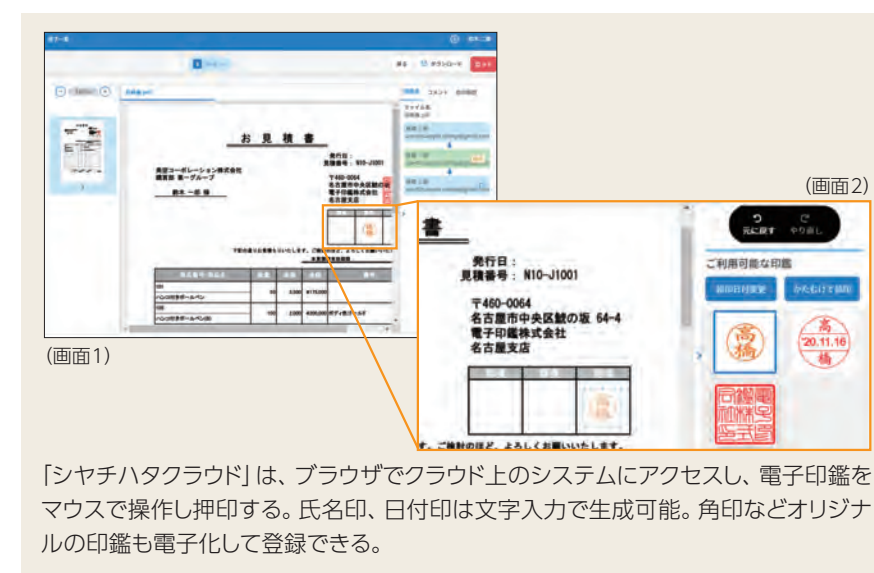
可能なファイル形式はWord、Excel、PDFで、WordとExcelはアップロード後に自動的にPDFに変換されます。アップロードが終了したら、電子印鑑を選択し押印したのち、宛先となるメールアドレスを設定し、送信します。回覧先に届くメールには、ファイルの所在を示すクラウド上のURLが記載されているので、受信者はそのURLからログインし、ファイルを確認したのち、電子印鑑を押印して承認します。回覧設定で複数名が回覧先に指定されている場合は、こうした承認作業が繰り返し行われますが、申請者はファイルの承認がどこまで進んでいるのか、いつでも確認できます。すべての承認者が電子印鑑を押印すれば、改めて申請者に通知されるというのが基本的な流れになり、すべてインターネット上で完結します」

そして「シヤチハタクラウド」は、

承認の手続きが「紙の回覧と押印」から「クラウドでの回覧と押印」に変わっただけで、業務フローそのものはこれまでのものを踏襲しているところもポイントです(図1参照)。

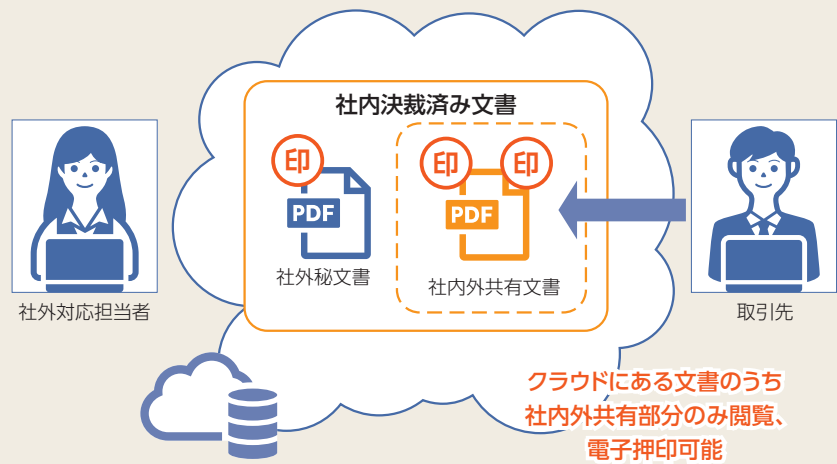
「私たちは1995年(平成7年)に電子印鑑サービスを発売した当初から『BPS』、つまり『ビジネス・プ

ロセス・そのまんま』をキーワードとして訴求しています。新たなICTを導入する時、利用者を集めての勉強会や、マニュアルを配布して使い方の周知を図ることが一般的です。しかし私たちは、そうした勉強やマニュアルなしに、誰もが違和感なく業務をデジタル化し、その恩恵を受けることが



「シヤチハタクラウド」は、ブラウザでクラウド上のシステムにアクセスし、電子印鑑をマウスで操作し押印する。氏名印、日付印は文字入力で生成可能。角印などオリジナルの印鑑も電子化して登録できる。

【図2：取引先など社外との文書回覧・承認】



上位プランの「ビジネス」では、同じファイルに社外（取引先など）に共有する「社内外共有可能」部分と、社内の関係者のみ閲覧できる「社内秘」部分を設定できる。契約書と契約書についての社内意思決定文書を別個のファイルとして回覧する必要がなくなり、承認の手間を省くことができる。また、一体で保存できるため、文書整理の手間を省き、さらに後日であっても意思決定の過程が容易に検証できる。

コラム 電子印鑑の「真正性」を認める電子署名法とは

紙に押された印鑑は、その印影から「印鑑の所有者が押印したもの」と推定できます。また「印鑑登録」という、その印鑑が本人（個人もしくは法人）であることを証明する制度も用意されています。さらに、一旦押印された印鑑は、容易には改変できません。

しかし、電子ファイルにおける印影や署名は、アナログの文書に比べコピーや改ざんが容易であることから、そのままでは契約や取引における信頼性、安全性の確保が困難です。こうした欠点を補うため、2001年4月に施行された法律が、「電子署名

法」です。

電子署名法では、「本人による一定の条件を満たす電子署名」がなされている時は真正なものを見なすこと、そして一定の基準を満たす事業者は国から「電子署名が本人のものであることなどを証明する業務」の認定を受けることができることなどが定められています。

こうした仕組みの導入で、電子署名がなされた電子ファイルでも、作成者が本人であり、またファイルの内容が改ざんされていないことを前提に、安心して契約や取引ができるのです。

できることを最重要視しているのです。『シヤチハタクラウド』では、個人の電子印鑑のほか、共用印も登録できます。また請求書に押印するような会社の角印は、共用印として権限のあるユーザーがそれぞれで使うことができます」

電子印鑑が持つさまざまな情報がセキュリティを担保

さらに、「シヤチハタクラウド」には、従来の「紙の文書への押印」という業務フローにはない、いくつかのメリットがあります。

『シヤチハタクラウド』の電子印鑑では、氏名印、日付印など、こちらがご用意した汎用の印鑑のほか、会社の角印など、お手持ちの印鑑を電子化したものもご利用いただけます（P2の画面1）。ただ、押印に使えるのは、管理者がそれぞれの利用者向けに登録した印鑑だけで、利用者が勝手に印鑑を登録し押印することはできません。さらに、押印された電子印鑑には、押印した人が誰で、いつ押印したかという情報が含まれているため、押印後でもその正当性が確認できます（P2の画面2）。特に角印など共用印を紙に押印する場合、『誰が押したのか』が不明確となる可能性があります。『シヤチハタクラウド』ではそうした部分も明確になるため、セキュリティにおいて大きなアドバンテージとなります。また、上位プランでは一部のファイルを社内秘としつつ、社外の取引先とファイルを回覧する仕組みもご用意しています（図2参照）。この時、必ずしも取引先に『シヤチハタクラウド』のご契約は必要ありません」

無料トライアルを用意 月額料金も低廉

新たなサービスを導入する時、「果たしてそのサービスが、自社の業務においてきちんと機能す

るか」が気になるところです。

「重要な業務について基幹システムと連携した電子決裁を導入している会社でも、部署レベルでの決裁にはWordやExcelで作ったファイルを紙に出力し、回覧するフローが残っているところが少なくありません。そうした会社で『シヤチハタクラウド』を無料でトライアルしていただくと、これまでのファイルのプリントアウトをそのままクラウドでの回覧に移行するだけです。手間なく業務効率化がご体感いただけると思います」

そして、正式に利用する場合でも、初期費用は不要で、月々の費用は利用する印面数を基に低廉な価格に抑えられています。

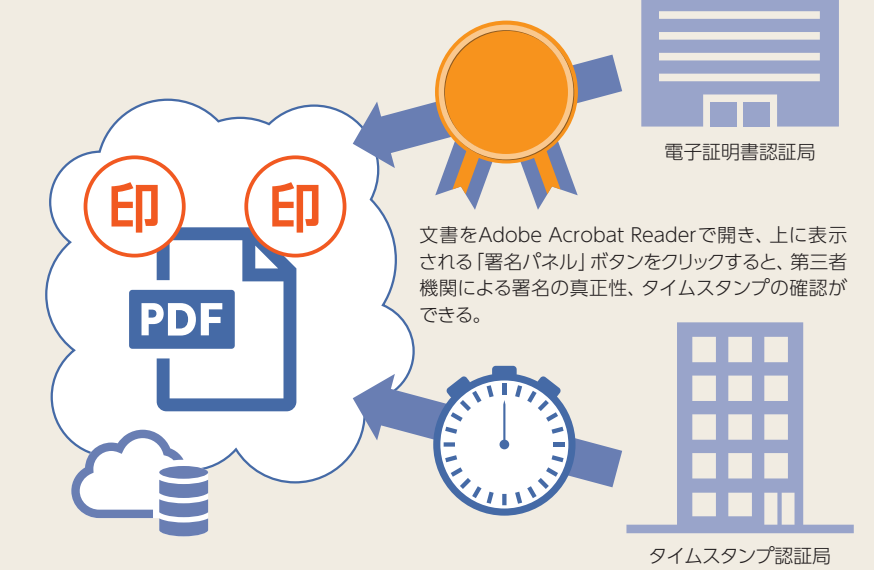
「プランは『スタンダード』と『ビジネス』の二つを用意しています。

主に社内での承認業務の合理化、効率化が目的なら『スタンダード』が、取引先との契約も含んだご利用であれば『ビジネス』がおすすめです」

今後も利用者の声を取り入れ、さらなる進化を継続

「シヤチハタクラウド」は、これ

【図3：第三者による真正性の保証】



電子印鑑を押印し保存されたファイルの真正性を担保するため、上位プランの「ビジネス」では政府が認めた第三者機関による電子証明書やタイムスタンプ（ある時刻にその電子データが存在し、それ以降改ざんされていないことを証明する技術）での認証も用意している。

までも利用者の意見を取り入れ進化、機能を充実させてきましたが、今後もそうした歩みを進めていくとのことです。

「現在、ファイルの保管日数は366日で、上位プランでは社外ストレージサービス『Box』との連携のほか、別のストレージサービスに承認済みファイルを移動する仕組みも設けています。ただ、お客さまからは『より長期の保管を』

という声をいただいていることから、有料のオプションとして保管期限の延長を導入する予定です。また、現状ではWordやExcelのファイルはPDFに変換されて回覧されますが、『ファイル形式をそのままで回覧したい』という声も寄せられており、今後はそうした機能への対応も考えています」

紙の書類への押印が決裁のスピード化を阻んでいる、テレワーク下でも“ハンコ出社”を余儀なくされている企業の皆さん、「シヤチハタクラウド」でそうした課題の解決に取り組んでみてはいかがでしょうか。



●会社概要
会社名：シヤチハタ株式会社
創業：1925年（大正14年）1月
本社所在地：愛知県名古屋市西区天塚町4-69
代表取締役社長：舟橋 正剛
資本金：1億円
事業内容：スタンプ台・筆記具・インク浸透印の製造・販売など
URL：https://www.shachihata.co.jp/

■表2：シヤチハタクラウドの主な機能と料金

エディション	スタンダード	ビジネス
月額利用料（税込）	110円×印面数	330円×印面数
管理機能（ユーザ/組織/履歴確認等）	○	○
添付ファイル機能	○	○（※1）
文書回覧機能	○	○
電子証明書（図3参照）	—	○
タイムスタンプ（図3参照）	—	○（※2）
二要素認証	—	○
IPアドレス制限（無料）	—	○（※3）

※1：最大5ファイルまで登録可能、追加・削除可能

※2：月額3,300円（税込）/月100回まで

※3：利用には申請が必要

「スタンダード」と「ビジネス」の大きな違いは、主にセキュリティに関する部分。シヤチハタでは「社内文書回覧、承認のスピードアップと省力化にはスタンダードで。セキュリティを重視する場合、また社外を含めたファイルのやり取りにはビジネスを推奨」している。

ユーザ協会 D10012 検索



子どもを見守る「フィルタリングサービス」の重要性

各家庭のインターネット利用環境が整い、携帯電話やスマートフォン利用の低年齢化が進んでいる今、小中高生のインターネットトラブルが増えてきています。「子どものインターネットリスクについて」の連載コラム第2回は、「フィルタリングサービス」で子どもを見守る重要性についてお伝えします。

学校と家庭が協力した、子どものネットリテラシー教育の必要性

子どもが自分専用のスマホを持ちたがると、ほとんどの親は不安を感じて先延ばしにしたいと思うでしょう。スマホを持つということは、インターネットの大海原に一人旅に出るようなもの。インターネットの世界は、子どもだからといって決して容赦することはありません。

だからといって、インターネットを使わせないわけにはいきません。現在、文部科学省は「GIGAスクール構想^{※1}」の実現に向けて、一人一台の端末の整備、そして校内での高速ネットワークの整備を進めています。新型コロナウイルスの感染拡大の影響でGIGAスクール構想が前倒しされたこともあり、間もなくほとんどの自治体で端末が支給される予定です。学校の学習にもインターネットを活用する時代が訪れるのです。

「それなら、学校でネットリテラシー^{※2}を教えてもらえるのでは」と思いますが、実際にパソコンやタブレットを支給されているご家庭に話を聞くと、学校側の体制が整っていないこともあり、「ほぼ初期設定のまま渡されて帰ってきた」という話も聞きます。このままでは、子どもが自宅で自由にインターネットを楽しむ環境ができてしまうことになります。やはり、学校と家庭が協力して、子どものネットリテラシー教育を進める必要があります。

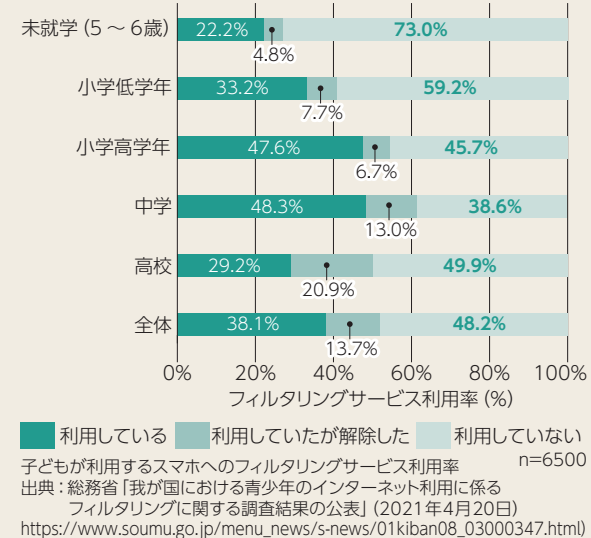
「フィルタリングサービス」導入の重要性

現在、携帯電話会社では、子どもがインターネットを利用する際に、子どもの安全を守るためのツールを用意しています。それが、「フィルタリングサービス」です。フィルタリングサービスとは、子どもにとって有害なウェブサイトやアプリ、利用法を制限することができる仕組みです。

フィルタリングサービスには、「スクリーンタイム(iOS^{※3}のフィルタリング機能)」、「ファミリーリンク(Android OS^{※4}のフィルタリング機能)」、「あんしんフィルター(NTTドコモ・KDDI・SoftBankの提供するフィルタリングサービス)」、「Windowsファミリー機能」などがあります。

18歳未満がスマホを購入する場合、携帯電話会社はフィルタリングサービスについて説明を行い、設定をすることが法律で義務化されています。しかし、2021年(令和3年)4月20日に総務省が発表した「我が国における青少年のインターネット利用に係るフィルタリングに関する調査結果の公表」によると、スマートフォンを利用している青少年のフィルタリング利用率は38.1%に留まっています(図1参照)。

【図1：年齢別で調査したフィルタリングサービス利用率】



この調査では、「フィルタリングサービスの知識」、「インターネットの問題が子どもにもたらす危険性認知」、「フィルタリングサービスの有効性認知」が高いほどフィルタリングサービスを利用していることが明らかになっています。一方、利用しない理由としては「特に必要を感じないため」「特に理由は

ないなど、漠然とした考えで利用していないケースが多かったことが分かりました。また、親と共有のスマホを使っているため、フィルタリングサービスを導入していない端末を使わせているケースも、未就学児から小学生に多く見られます。

また、フィルタリングサービスを利用していない子どもが犯罪に巻き込まれる率が高いとの調査もあります。「フィルタリングサービスがよく分からない」、「設定が大変そうで面倒だ」と、そのままにしておくリスクが高くなります。

おすすめのフィルタリングサービス

フィルタリングサービスのおすすめは、スクリーンタイム、もしくはファミリーリンクです。これらは家庭に合わせた設定が簡単で、無料で利用できるからです。例えば、深夜の利用を止める休止時間やアプリの利用時間の制限、不適切なコンテンツをブロックする機能、課金の禁止などを設定することができます。お子さんが利用する端末がiOSならスクリーンタイム(図2参照)の設定追加、Androidならファミリーリンクアプリ(図3参照)のインストールを行います。

フィルタリングサービスを利用するには、お子さん用のIDが必要です。Apple ID、またはGoogleアカウントを親のアカウントから作成してファミリー登録をすると、親の端末から子どもの端末を制御できるようになります。

例えば、子どもの端末は22時で休止、と設定すると、22時になるとロック画面になり、親がパスワードを入力しないと使えなくなります。これで、スマホに夢中になって夜更かしをすることがなくなります。また、子どもがアプリをインストールする際には、親の承諾が必要になります。親は事前にアプリ名が分かり、「写真アプリではあるがSNS機能がついて

【図2：iOSのスクリーンタイム設定画面】



【図3：Androidのファミリーリンクアプリのインストール画面】



ファミリーリンクは、親と子のスマホにそれぞれ専用アプリをインストールする(上記の画像はお子様向け)。

ファミリーリンク GooglePlay ストアにて、「ファミリーリンク」と検索

いる」などと、アプリの内容まで調べてから判断できるようにになります。

フィルタリングサービスはITが苦手な人には難しく感じるかもしれませんが、一度設定しておくことで安心です。ただ、フィルタリングサービスに任せっぱなしでは防げないトラブルもあります。今回は、親子で考えたいスマホルールについてお話しします。

※1 GIGAスクール構想：児童生徒向けの一人一台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育を、全国の学校現場で持続的に実現させる構想。

※2 ネットリテラシー：インターネット・リテラシーを短縮した言葉で、インターネットの情報や事象を正しく理解し、それらを適切に判断・運用できる能力。

※3 iOS: AppleのスマートフォンであるiPhoneなどに搭載されている基本ソフトウェア。iPhone上でアプリを開いたり、接続した周辺機器の管理をしている。

※4 Android OS: Googleが開発した基本ソフトウェアで、Xperia、GalaxyなどiPhone以外の多くのスマートフォンなどに搭載されている。



鈴木 朋子氏

ITジャーナリスト・スマホ安全アドバイザー。日立ソリューションズにてシステムエンジニア業務に従事したのち、フリーランスに。SNSが専門で最新トレンドを常に追っている。身近なITに関する解説記事も執筆しており、初心者がつまづきやすいポイントをやさしく解説することに定評がある。スマホ安全アドバイザーとして、安全なIT活用をサポートする記事の執筆や講演も行う。近著は「親が知らない子どものスマホ」(日経BP)、「親子で学ぶスマホとネットを安心して使う本」(技術評論社)。著書は監修を含め、20冊を超える。



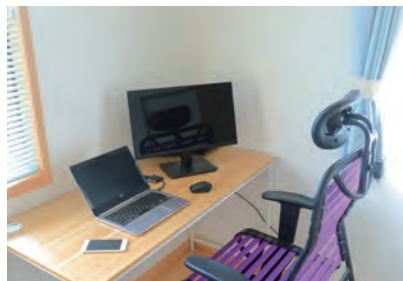


自宅のネット環境を整える

在宅勤務が本格的になって、早1年半。学校や塾でもオンライン授業が徐々に拡大しています。新型コロナウイルス感染拡大前には、自宅にパソコンを持たず、スマートフォンだけで十分だった人も、在宅勤務やオンライン授業のために、自宅のネット環境を充実させなければならなくなりました。

パソコンとネットワークを見直そう

自宅のネット環境を改善する時、真っ先に思い浮かぶ方法は、「高性能なパソコンの導入」でしょう。例えば、高速処理が可能なCPU（中央演算処理装置）や大容量のメモリが搭載されたものに買い替えれば、動画や大容量ファイルもストレスなく扱えるでしょう。同時に「高速通信が可能なネットワークへの切り替え」も検討しましょう。光回線で、高速・大容量のメニューに切り替えたり、無線LAN機器を最新のものに切り換えたりすることで、インターネットへのアクセスが快適になります。これまで、家族で、同時に大容量通信が必要なケース（例えば、オンライン授業やオンライン会議で、同時に複数台利用するなど）は、あまりありませんでした。こういった状況にも十分に対応できるネットワークや機器を揃えることは大切です。「動作が遅いな」と感じた時には、見直してみましょう。また、今、快適に使っている人も、より高速で安価な光回線



のメニューが追加されたり、セキュリティがより高まった無線LAN機器が発売されたりと、次々と進化しているので、随時見直すといよいでしょう。

パソコンの周辺機器を充実させよう

ノートパソコンを使用している場合、ディスプレイが小さく、画面上での作業が窮屈に感じられることはなかったでしょうか。そんな時には、ディスプレイを追加し、デュアルディスプレイにします。追加したディスプレイで資料を表示して、それを確認しながら、メインのディスプレイ上でデータ処理をするなど、大変便利です。

ウェブ会議やオンライン授業が多い人は、セキュリティと音声品質の向上のために、ヘッドセットは必須です。ヘッドセットは、ゲーム用、ウェブ会議用、スマートフォン用など用途によって形状が異なっていたり、片耳タイプ、両耳タイプなどさまざまなタイプがあったりするので、用途や好みに合わせて選びます。

このような周辺機器をパソコンに接続すると、パソコンの周りがケーブルであふれてしまいます。LAN接続はWi-Fi接続に、マウスやヘッドセットなどはBluetooth（近距離無線通信規格の一つ）接続などにし、極力ケーブルを減らすようにすると、すっきりします。また、ヘッドセットをBluetooth

タイプにしておけば、スマートフォンやタブレットとも兼用できるのでとても便利です。

机まわりにも気を遣おう

スマートフォンやタブレットをはじめ、マウスやヘッドセットなど、USBで給電・充電する機器が増えました。そのために電源まわりにもケーブルが増えがちです。そんな時には、一般的なコンセントとともにUSBポートが複数ついている電源タップを使用するとよいでしょう。ACアダプターを必要とせず、USBケーブルを差し込むだけで給電されます。

ただし、USBによる給電・充電は、コネクタの種類（Type-A、B、Cなど）や急速充電の規格など、多種多様です。自分の使っている機器に合った電源タップを選ぶようにしましょう。

そして、もう一つ。在宅勤務が続くことで、意外と気になるのが、「椅子」です。長時間にわたり集中して作業をするためにも、そして、健康のためにも椅子には気を遣いたいところです。短時間であれば間に合わせのものでもよいでしょうが、長期間、長時間の作業となると、身体に負担の少ないものを選ぶことをおすすめします。

「在宅勤務だから多少効率が落ちても仕方がない」とはもう言えません。在宅勤務でも、さらにより高い成果が得られるよう環境を整えておきましょう。



お客さまからいただいた、ありがたい言葉 合同会社テルザハート

閉じて聞くと、より、そう聞こえます。

電話での対応は顔が見えません。「お客さまにもそう聞こえていたのか」と愕然とし、「それで謝っているのか」と指摘された原因に気づいたのです。

そこで電話対応を繰り返し練習するうちに、笑っているように聞こえた語尾を消すことができるようになり、以前よりも成長できたと実感したのです。

「まるで尋問されているようだ」という言葉

ところが、その後「お客様相談室」に配属された私は、あるお客さまから、今でも忘れられない言葉をいただいたのです。

それは「まるで尋問されているようだ」という言葉です。自分では丁寧に應對していたつもりでしたので、とてもショックでした。

当時の相談室は、「お客さまのお話を正確に聴き取り、担当部署へ正しく伝える」ということが仕事でした。私は、「正確に把握する」という気持ちが先に立ち、自分が知りたい情報だけ訊き出すことを優先していたのです。

お客さまに寄り添って「聴く」ことが大切なのに、「訊く」ことばかりの対応をした結果、「まるで尋問されているようで不快だ」という言葉をいただくことになってしまったのです。この言葉は、自分の対応を反省し見直すきっかけになりました。

クレームの場合、激高して感情を爆発させたり、淡々と苦情を述べられたりと、お客さまによって表現の違いはありますが、お客さま自身が「こうしてほしかった」というご要望や「こうあってほしい」という期待を持っているからこそ、「怒り」の感情として現れるのです。

そこで私は、お客さまはなぜそのような言葉を言われたのか、「お客さまの言葉の裏にある本当の気持ちを察する」ということを意識して應對していくうちに、次第に「君が悪いわけじゃないのだけど…」「聴いてくれてありがとう」というお言葉をいただけるようになっていきました。

「まるで尋問されているようだ」という言葉は、今でも、肝に銘じるありがたい言葉になっています。

松本 智子氏
合同会社テルザハート代表社員。第49回電話応対コンクール全国大会3位入賞。電話応対技能検定指導者級資格保持者。NPO マナー教育サポート協会認定講師。日本メンタルヘルス協会公認カウンセラー。現在は電話応対技能検定・電話応対コンクールの指導と模擬応対者として活動するほか、「聴き方が変わればコミュニケーションは変わる」をテーマに「気持ちの伝わる音声表現」など、心理カウンセリングの手法を活かした研修を行っている。



松本 智子氏

「今回の講師は、パナソニック株式会社の赤木 みどりさんです。電話応対技能検定指導者級資格保持者として企業内研修の企画運営に携わっていらっしゃいます。ステキな笑顔と優しいお声と話し方がとても魅力的な方です」

ユーザ協会 C10025 検索



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

マイクロカウンセリングの技法として当てはまるものはいくつありますか。次の選択肢から一つ選びなさい。

- ア. 相手の言動や行動に矛盾することがあった場合は指摘することがある。
イ. 相手に話をしやすいよう適度にうなずいたり相手の言葉を短く繰り返すことがある。
ウ. 相手に新しい視点を持てるよう情報を提供したりアドバイスすることがある。
エ. 相手の行動によって予測される良い結果と悪い結果の両方について考えるよう促すことがある。

【選択肢】

1. 1つ 2. 2つ 3. 3つ 4. 4つ ※1級問題より

正解は13ページをご覧ください。

テレコム・フォーラム 2021.7

8

ユーザ協会 D40012 検索





クライアント企業の立場で、 お客さまの「心が動く対応」を

株式会社アド・ダイセン

“顧客”から“個客”へというスローガンを掲げ、ダイレクトメール事業を中核に、サービスの幅を広げてきた株式会社アド・ダイセン。ダイレクトメールがお客さまに効果的に届いているかを確認するために立ち上げたコールセンター事業では、お客さまの「心が動く対応」とは何かを日々追求しています。



アド・テレサポート本部
営業部
シニアマネージャー
上田 ゆかり氏

Q 事業概要についてお聞かせください。

A「アド・ダイセンは、ダイレクトメール（以下、DM）によるリテンションマーケティングを中核事業とし、DMのデザインから制作、加工、発送までをトータルで行っています。コールセンター事業は、私たちが制作したDMがお客さまに正しく、良い品質で届いているかを確認するために立ち上げた事業です。常勤スタッフは150人ほどで、うち、スーパーバイザーが30人ほどおります。業務の多くはDMに付帯するもので、例えば、クライアント企業さまのイベント告知後の事務局対応や、通販カタログ送付後の受注センター業務など、さまざまな役割を担っています」（上田氏）

「クライアント企業の理念を反映した対応とは何か」をスタッフと協議する

Q 電話対応において、御社が心がけていることを教えてください。

A「お客さまの『心が動く対応』というのが私たちの目指すところです。クライアント企業の立場で対応する電話ですので、お客さまがその企業に対してどのような印象を受けたのかを常に意識しています。研修では、その企業を理解することから始めており、会社の歴史や企業理念、社風などを事前に学習しています。その中では、仮にお客さまから苦情の電話があった場合には、どのような提案をすれば企業理念を反映した対応になるのか、お客さまがどのような印象を持たれるのかを、スタッフで話し合うこともあります。社訓の由来が書かれた資料などをご提供いただいた時などは、それを解読しながら、どのような対応、提案が社訓に見合うものなのかを協議して、企業文化や風土を反映した対応になるよう心がけています」（上田氏）

20年以上続く対応の基礎研修が、 電話対応コンクールに通じていたことに気づく

Q 電話対応コンクールでは優秀な成績を修めていますが、何かコツはありますか。

A「私たちの電話対応の基礎研修では、言葉の選び方も大事ですが、それをどう伝えるか、どう聞こえるかを意識し『生き生きした話し方』であることを大切にしています。丁寧な言葉を並べても、お客さまの心に届かないような対応では意味をなしませんし、さらに『心が動く対応』とは何か、を常に心に留めています。電話対応コンクールでは、『どのように話をすればお客さまの心に届くのか』『どのように表現すると分かりやすいのか』を、一人のお客さまについてじっくりと考える時間を持てたことが貴重な経験となりました。また、コンクール参加にあたり、さまざまな先生方から音声表現の大切さを学びましたが、それは弊社



アド・テレサポート本部
人財開発担当
加地 倫子氏

の基礎研修にも通じており、当たり前のように思っていたことを一生懸命に極めると、コンクールにも通じるのだ、ということが新たな発見でした」（加地氏）

Q アド・ダイセンの電話対応の基礎研修とはどのようなものですか。

A「内容は、ごく当たり前のことです。電話は相手が見えないコミュニケーションですので、いかに具体的に相手をイメージするかが大切です。1.2メートル先に相手がこちらを向いて座っているとイメージして、その人に向かって話をしなさい、ということがテキストの1ページ目に書いてあります。サラッと読み終えてしまう分量のテキストですが、これまでの実体験をもとに改めて読み込んでいくと、大切なことはすべてそこにあったなと感じます。その教えは、20年近く私どものコールセンターの基本としてあり続けています。また、テレコム・フォーラム誌で連載中の岡部達昭先生の『言葉は脳に届く、声は胸（心）に届くものだから、音声表現の指導は大事なのだ』という言葉聞いた時、対応の基礎研修のとおりだ、と改めて認識しました」（加地氏）

精神論ではなく、 ロジカルかつ具体的に改善方法を指導する

Q 電話対応教育において、工夫していることはありますか。

A「指導する立場としては、いかにコミュニケーターに負担なく弱点を克服させてあげられるかを強く意識しています。例えば、対応が暗いので『もっと明るく』と言っても、それは本人の心がけに頼ることになり、改善されなければ本人の心がけが悪いということになってしまいます。そういった精神論ではなく、相手に明るく聞こえるには、口の開き方なのか、発声の仕方なのか、体の使い方なのか、どこをどうすれば良くなるかを、具体的かつロジカルに教えることを心がけています」（加地氏）



DMの加工・封入を行う
「メールセンター」のエントランス



「メールセンター」は
全国7カ所で稼働中

自動化、効率化を進めると同時に、 心が動く対応とは何かを追求したい

Q 最後に、御社としての今後の目標についてお聞かせください。

A「テレビショッピングの受注業務も行っているのですが、自動応答の対応は必須だと考えています。また、コロナ禍の中ではBCP※対策の重要性が高まっているので、遠隔からでも操作できる受注管理システムや、在宅コールを導入して効率化を図りたいですね。それと同時に、コールセンター全体でお客さまの心に届き、さらには心が動くような対応とはどういうものかを一層追求していきたいと考えています」（上田氏）

※BCP：Business Continuity Plan（事業継続計画）の略称で、企業が自然災害、疫病などの緊急事態を想定して、中核となる事業の継続、早期復旧に向け、方法や手段を取り決めておく計画のこと。



会社概要

会 社 名：株式会社アド・ダイセン
創 業：1992年（平成4年）1月28日
本 社 所 在 地：大阪府大阪市西区阿波座1-3-15 関電不動産西本町ビル7階（旧JEI西本町ビル）
代表取締役社長：大嶋 禎
事業内容：広告代理業
URL：https://www.ad-daisen.co.jp/
[ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20019

検索



お客さま一人ひとりに合わせた対応を 「新しいおもてなしの創造」につなげる

FSX 株式会社

新型コロナウイルスが猛威をふるう以前から、抗ウイルス・抗菌の技術を用いたおしぼりを開発するなど、おしぼり事業を中心に拡大してきたFSX株式会社。「新しいおもてなしの感動を創造し、世界中に笑顔をお届けする」という企業ミッションを実現するために、電話対応で心がけていることをお聞きました。



専務取締役
秋葉 勝氏

Q 事業概要についてお聞かせください。

A 「レンタルおしぼり業の『藤波タオルサービス』として、1967年（昭和42年）に創業しました。その後、レンタルおしぼりの売上を伸ばしていくだけでは事業基盤が弱いと考え、全国約30社の同業社と組んで、商品の提供やバックヤード業務の支援を行うパートナー事業を手がけるようになりました。近年では、『VB[※]（ブイビー）』という抗ウイルス・抗菌の特許技術を持つサイエンス事業に力を入れています。事業を拡大する中で『FujinamiのServiceを無限に掛け合わせる（eXpress）』という想いを込めて、創立50年を機に『FSX株式会社』に社名を変更しました」（秋葉氏）

おもてなしを表現するために、 電話対応の品質を一から見直すことに

Q 電話対応の体制や、これまでの取り組みについて お聞かせください。



A 「総務部の7名の社員ですべての電話に対応しています。以前は『電話対応が良くないね』というクレームをいただくことがありました。電話はお客さまとのファーストコンタクトとなるので、おもてなしを表現するために、一から見直しを図りました。音声のモニタリングや模擬対応に始まり、最近では音声を文字に起こし見直しています。音声を聞くだけでは素通りしてしまうことも、文字に起こすと視覚的に捉えられるため、口ぐせや文章の長さが一目瞭然になります。それを見ながら、どうすれば伝わりやすい表現にできるかを皆で考えています。見直しを始めてからお褒めの言葉をいただくことが多くなり、励みになっています」（日下氏）

Q 電話対応において、御社が心がけていることを 教えてください。

A 「会社のミッションである『新しいおもてなしの感動を創造する』を、電話対応でも表現できるよう、お客さま一人ひとりに合わせる対応を心がけています。お客さまには接客のプロであるホテルの方もいらっしゃると思いますので、相手の立場に立った分かりやすい言葉で伝えることを大切にしています」（日下氏）

「例えば、外国の方からおしぼりの配達日を聞かれた際に、『明日、お持ちいたします』と言っても通じないことがあります。そういう時は、すぐに『明日、持っていきます』という平易な言葉に切り替えるなど、相手や状況に合わせた対応を意識しています」（伊藤氏）



総務部 総務課
係長
日下 恵利子氏

電話対応技能検定（もしもし検定）で築いた対応の 土台が、相手に合わせる「おもてなし」につながる

Q もしもし検定や電話対応コンクールに参加して、 何か成果を感じていますか。

A 「相手に合わせた対応をするためには、確固たる対応の土台が必要です。その土台があるからこそ、相手に合わせた対応ができると思っています。もしもし検定は、電話対応だけではなく、接客の基礎をしっかりと学べるので自分たちの対応に自信が持てるようになりました。また、コンクールでは、一つのケースに対して言葉の意味や話の流れを深く考えるので、日常の電話対応においても、説明の順番や言葉の選び方を意識するようになったと思います」（伊藤氏）

「FSXでは人事制度改革の一環として、もしもし検定の取得を条件とする資格制度を検討しています。資格制度があると、会社が求めるスキルや人物像が明確になり、『対応スキルを高めたい』というモチベーションにつながると期待しています。また、もしもし検定は、級が細かく分かれているので、段階的にスキルアップができる点も良いですね。私自身も、取引先やお客さまからお褒めの言葉をいただくと、会社全体が褒められているような気がして嬉しいんです。一人ひとりがスキルアップすることで、会社全体の『おもてなし』につなげていきたいと思っています」（秋葉氏）



本社外観



総務部 総務課
伊藤 麻衣子氏

コロナ禍で注目が高まる抗ウイルス・抗菌のVBの 技術を活用して、海外にも積極的に進出したい

Q 最後に、今後の目標について教えてください。

A 「人財開発、商品開発、研究開発、それぞれの面でチャレンジしたいですね。実は、『VB（ブイビー）』は10年以上前から開発してきたのですが、これまで、なかなかお客さまに響かなかったんです。コロナ禍で、ウイルスを抑制することが価値として認識され、その技術が高く評価されるようになりました。これをきっかけにサイエンス事業を一つの柱として、今後は海外展開にも積極的に取り組みたいです」（秋葉氏）

「これからも、お客さまに笑顔をお届けできる対応を目指したいです。今は、変化の激しい時代で、会社も大きな変革の時を迎えています。それに合わせた対応スキルや業務知識を身につけることはもちろん、これまで培ったおもてなしの心を大切にしながら、お客さま一人ひとりに対して臨機応変な対応をしていきたいです」（日下氏）

※VB（ブイビー）：東京工業大学と慶應義塾大学発の合同ベンチャーとFSXの共同研究によって生まれた、抗ウイルス・抗菌を安全に叶える特許技術（特許第6739772号）。



会社概要

会 社 名：FSX株式会社
創 業：1967年（昭和42年）9月20日
本 社 所 在 地：東京都国立市泉1-12-3
資 本 金：5,000万円（資本準備金含む）
代表取締役社長：藤波 克之
事業内容：業務用おしぼりの販売・レンタル業、サイエンス事業など
URL：http://www.fsx.co.jp/
[ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20020 検索





「考える力を考える」

コロナ禍によって、暮らしも経済も教育もスポーツも、あらゆる分野でのオンライン化が躊躇なく進みました。その変化は、いずれも利便性、効率化につながっています。しかしその一方で、便利なIT社会は、人間から奪ったさまざまな負の側面を露わにしています。人間は困難に遭遇した時に考えます。その力が文明社会に繁栄をもたらしました。今、便利になり過ぎたIT社会では、考える力が低下しています。今回は考える力の回復がテーマです。



スマホ情報は 記憶に残らない

スマホが登場して15年ぐらいになりましたか、その膨大な情報量、桁外れな利便性に魅了されて、若者から子ども、そして高齢者へと、スマホは爆発的な普及を見せました。令和2年版の総務省の情報通信白書によれば、その普及率は8割を大きく超えています。しかし、高い普及率とは裏腹に、スマホの普及がもたらす弊害が問題化し始めました。

「ITで若者が惚ける？」という見出しが躍ったのもその頃でした。そして今もなお、「スマホ脳が記憶力、集中力、コミュニケーション力を劣化させる」といった論評が、メディアを通じて警鐘を鳴らしています。

私の若い頃には、何か疑問や問題が起こると、まず何を調べればその答えにたどり着けるかを、懸命に考えたものです。ところが今は違います。問題解決のためにはまずスマホ、パソコンに向かいます。大概のことはそれで解決がついてしまいます。考える手間は全く必要ないのです。そして、スマホ脳は、そこに書かれていることを、そのまま正解として信じてしまいます。

さらに厄介なことがあります。紙の辞書で調べたことは、記憶に定着しますが、脳を潜らずにスマホで調べたことは、前頭前野の8割が同調しないまま、忘れてしまうのだそうです。

「人間は考える葦である」と言ったパスカルの有名な言葉を引くまでもなく、「考える力」は、人間にとって最も大事な能力です。

IT社会の利便さと引き換えに、それを失うことになれば、これは由々しき問題でしょう。



「基本」と「基礎」は違う

プロ野球の名監督として知られた故・野村 克也さんの話を聴く機会がありました。その時、野村さんはこんな話をされました。「基本と基礎は違うのです。基本は技術、基礎はものの考え方です。一流の選手になるには、この基本と基礎の両方を磨かなければだめなのです」と。何年も最下位に低迷していたヤクルトの監督を引き受けた時、野村さんは、ヤクルトを優勝できるチームにするのに3年の猶予を求めました。ヤクルトが勝てないのは、選手が技術ばかりを磨いても、基礎の考える力がなからだ。その考える力をつけるには、幅広い知識を増やすことだ。野村さんはそう考えていたのです。

そこで野村さんは毎日、試合のあと、練習のあとに、1時間のミーティングをしました。そこでは野球の話は一切なく、政治、経済、歴史、音楽、建築、宇宙など、幅広い話をしました。野村さんは、話すこと、ボードに書いたことを全部ノートに取らせました。最初は「監督、こんなことが野球とどう関係があるんですか」と不満そうだった選手たちが、段々と興味を持ちはじめ、熱心に聴くようになったそうです。それにつれて、選手たちは技術（基本）＋考える力（基礎力）を身につけて、一つ一つのプレイをするようになったのです。

ヤクルトは、野村さんが猶予を

求めた3年目に、見事リーグ優勝を果たしたのです。



自分の意見を考えるから 訊く

「あんたはどない思うんや？」経営の神様と云われたパナソニックの松下 幸之助さんは、部下から相談されると、必ずこう訊き返したというのは有名な話です。こうした場合、皆さんはどのように対処なさいますか。素早い判断力で立ちどころに回答を与えていませんか。どこの企業でも役所でも、実際にはそういう上司が多いのではないのでしょうか。スパッと明快な判断をくれる上司や先輩は、切れ者としての評価と信頼を得るでしょう。しかし、人を育てるという点では、このタイプの上司、先輩は決して正解とは言えません。部下や後輩は、自ら考えることなく、安易に上司や先輩から正解を求めるようになるからです。相談されたら「君の意見はどうなんだ」と押し返すことです。部下は自らの考えをまとめておかなければ、相談には応じてもらえないことを学ぶはずです。そして徐々に、考える習慣を身につけていくでしょう。



岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話応対技能検定 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。

ユーザ協会 C10026 検索



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!

「eラーニングサービス」をご活用ください。

- ―皆さまに「スキルアップの機会」をお届けします。
- ―テレワークでも自分のペースで学習が進められます。
- ―進捗状況を確認できます。

ユーザ協会では、会員企業を対象に「eラーニングサービス」を提供しています。「講習に参加する時間がない」という方でも、パソコンやスマートフォンを通じて、「いつでも」「どこでも」学習することができます。

eラーニングサービスでは、「新入社員向け」「育成担当者向け」など、受講する方に最適な講座を選択しやすくカテゴリー分けして、新入社員に必須の「ビジネススキル」や、企業が取り組むべき「情報セキュリティ」や「ハラスメント」など、幅広い分野についての学習機会をご提供いたします。

さらに今年度より、新たに「テレワーク」をテーマとした講座を追加しました。

ぜひこの機会に、ユーザ協会の会員特典（無料）のeラーニングサービスをご活用ください。

只今、第4回申込み受付中!

■スケジュール

	第4回	第5回
申込締切	7月15日	8月16日
学習期間	8月16日～9月6日	9月15日～10月6日

■学習コンテンツ（抜粋）

区 分	講 座	内 容
新入社員向け	ビジネススキル	ホウ・レン・ソウ／仕事の進め方
	ビジネスマインド	職場のルールを守る／モチベーション
	ビジネスマナー	社会人の心得／正しい言葉使い
若手～中堅社員向け	RPA	RPAによる生産性向上（基礎編／応用編）
	ケースドラマ	ケースで考える仕事の基本
	チームマネジメント	仕事の管理／チームビルディング
育成担当者向け	コミュニケーション指導と育成	傾聴の技術／人を動かす技術 OJTの進め方／コーチングの進め方
	RPA	RPAによる生産性向上（基礎編／応用編）
ICT推進者向け	情報セキュリティ	最新事情と企業の取り組み／オフィスでの情報セキュリティ
	ハラスメント	ハラスメントとは
	テレワーク	チームを強くするテレワーク仕事術（テレワークの概要とリスク対策）

※ここに記載の講座以外にも多くの講座をご用意しています。すべての講座のご確認やお申込みについては、ユーザ協会ホームページ上部の「各種お申込み」より「eラーニング」をご覧ください。

テレワークで「自宅パソコン」から会社情報が流出の危機に?! 標的型攻撃メール予防訓練サービス（無料）のご案内

第3回のお申込み受付は
6月25日～7月下旬です。

新型コロナウイルスの感染拡大防止の目的から、今では新しい働き方の一つとして定着が進む「テレワーク」。会社の重要情報を、社員が自宅のパソコンで取り扱う機会が増えています。これに伴い被害が拡大している「標的型攻撃メール」は、「自宅のパソコン」もターゲットにしています。

「標的型攻撃メール」とは、特定の組織や個人を狙ってメールを送信し、そのメールに記載の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、そのパソコンを新たな「加害者」に仕立てあげ、別のパソコンにも被害を拡大させたりします。

★☆☆ 会員を対象に「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を「無料」でご提供! ★☆☆

ユーザ協会では、テレワーク時代の今だからこそ必要なサービスとして、「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を無料提供しています。これは、お申込みいただいた会員企業の社員の方（メールアドレス10件まで）に「標的型攻撃メール（模擬メール）」を送信し、手軽にセキュリティの実態確認とサイバー攻撃への対応訓練が行えるサービスです。

会員であれば「無料」でお試しいただけますので、テレワーク社員のセキュリティ意識向上にもぜひお役立てください。

ご希望の方は、ユーザ協会ホームページ上部の「各種お申込み」から「会員向け標的型攻撃メール予防訓練サービス」の「お申込みフォーム」よりお申込みください。

『電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2021年度版』発売中!

『電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2021年度版』が6月17日に発売されました。2021年度版は2020年に実施された1級・2級試験をすべて収録しています。実技試験対策も充実しており、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：電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2021年版
編 者：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 編
定 価：2,750円（税込）
頁 数：256ページ
発 売：2021年6月17日
内 容：2020年に実施された1級・2級試験（基本問題・記述問題・実技試験問題）をすべて収録。



購入は右記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「会員特典の紹介」ページより「もしもし検定公式テキスト・問題集」を合わせて10冊以上ご購入いただくと、定価の2割引、送料無料の会員特典がございます。