



お客様の
チャンスを活かして、
信頼をつかむ

ANNIVERSARY 第60回 COMPETITION

電話対応コンクール 全国大会

開催日 2021年11月2日(火)

**もしも
検定** 優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話対応技能検定2級」が
出場者には「電話対応技能検定3級」が付与されます。

当日は、大会の様様をインターネットで配信!!
<https://www.jtua.or.jp>

主催 / 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
後援 / 総務省、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

テレコム・フォーラム 2021 8
今期3年8月1日(毎月1日発行) 第40巻9号(通巻457号)
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II 9F 電話03-5820-2071
公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
テレコム・フォーラムの送付先変更等は各都道府県のユーザ協会支部までご連絡ください。
0120-206660

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム



8
August 2021

特集 「遅い」「カクカクする」で、もう悩まない
高速5G回線を使った
インターネットで
テレワーク環境の改善を
株式会社NTTドコモ



**RPA
導入事例** 実務経験者が“ロボット”を制作し
RPAのスムーズかつ効率的な
導入を実現
スチールプランテック株式会社



ICT COLUMN 子どものインターネットリスクについて(第3回)
親子で考えて作る「スマホルール」



**電話
対応で
CS向上** 1万人の有人顧客対応の
強みにデジタル技術を
のせ、顧客体験の
向上につなげる
JCOM株式会社



社員の自主性を育み、
お客さまに
喜んでもらうことで
100年続く会社になりたい
株式会社頸城建工



連載 ICTの「へえ〜そうなんだ!」
映像と音声の新しいコミュニケーション

お客さまから学ぶCS向上
感じとり、伝えてこそつながる心

コミュニケーション力を鍛える
「心に届く表現力」

「遅い」「カクカクする」で、もう悩まない 高速5G回線を使ったインターネットで テレワーク環境の改善を

株式会社NTTドコモ

コロナ禍の中、自宅でのテレワークが不可欠になっている人も多いはず。しかし、その時課題となることが多いのが、仕事をするスペースと通信環境。ここでは後者の解決を実現する、第5世代移動通信システム「5G」を使うICTを紹介します。



営業本部
光ブロードバンド
事業推進部
サービス企画
担当部長
滝澤 暢氏



営業本部
光ブロードバンド
事業推進部
販売企画担当課長
斎藤 嘉平氏

新型コロナウイルスの感染拡大を防止するため、最初の「緊急事態宣言」が発令されたのは昨年4月7日でした。これに前後して、人々の接触機会を減らすためテレワーク導入に踏み切る企業が増え、今もその状況が続いています。

しかし、会社とは異なる在宅のテレワークでは「通信環境」について、多くの人々が課題と捉えていることが、調査結果からも明らかになっています(図1参照)。

新しいモバイル通信規格「5G」が、テレワーク環境改善の切り札に

【図2：回線別の方式と特徴】

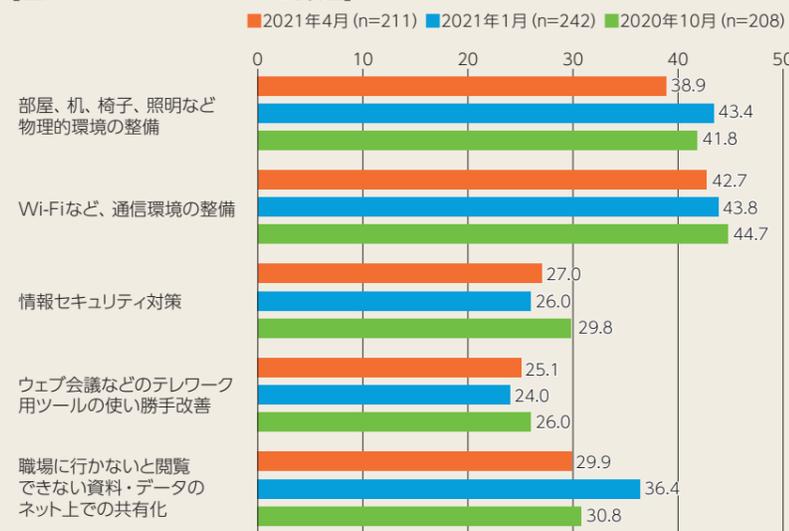
回線の種類	方式	特徴
光回線	自宅内まで光回線を引き込む方式	<ul style="list-style-type: none"> 安定した高速通信(1ギガの場合、理論上最大1Gbps程度)が得られる 開通工事が必要。集合住宅では設備の制約により引き込み不可能な場合あり 10ギガなどより高速なプランもあり
VDSL	集合住宅に引き込んだ光回線から分配し、建物内の電話線(メタル線)を利用して各戸に引き込む方式	<ul style="list-style-type: none"> 電話線(メタル線)があれば集合住宅でも利用できる 開通工事が必要。通信速度は最大100Mbpsと光回線に比べ低速
モバイル機器	スマートフォンのテザリング、モバイルルーターなどを利用する方式	<ul style="list-style-type: none"> 手持ちの機器を自宅そのまま利用できる 月間のデータ利用量制限がある場合がある
home 5G	モバイル回線網において据え置き型ホームルーターを利用する方式	<ul style="list-style-type: none"> 工事不要でコンセントに挿すだけでWi-Fi環境が整う 定期契約や解約金の設定がないシンプルなプラン

この課題の解決には、光回線に代表される高速インターネット回線の導入が早道です。しかし、光回線の導入には工事が必要であること、また、設備の問題から光回線の引き込みができない集合住宅もあることなど、利用が困難であるケースも少なくありません。しかし光回線以外のインターネッ

ト利用は、速度の面などで大きな不利があります(図2参照)。

ところが今、こうした課題を解決する答えとして、これまで主流だった「4G(LTE)」に比べ、より高速・大容量での通信が可能な新しい無線通信規格「5G」を使った家庭向け高速インターネット回線が注目を集めています。携帯電

【図1：テレワークにおける課題】



「Wi-Fiなど、通信環境の整備」をテレワークの課題と捉える人は、この1年を通じ約4割と高止まりしており、解決が進んでいないことが分かる。誰もが光回線を引き込めないことに、その一因がありそうだ。

【出典：第5回 働く人の意識に関する調査(公益財団法人 日本生産性本部)】

話各社は5Gのネットワーク構築に力を注いでおり、その利用エリアは少しずつ広がっています。この5Gを利用すれば、光回線のように引き込み工事を行うことなく、手軽に高速インターネット回線を使えるようになるのです。

コンセントに挿すだけ、定期契約や解約金の設定がなく気軽に利用開始

この5Gを使った「イエナカ」でのインターネット接続サービス「home 5G」を発表したNTTドコモは、その特長を以下のように語ります。

「『home 5G』は、対応機種を電源に接続し、5Gの高速インターネット回線が利用できるサービスです(図3参照)」(滝澤氏)

「最大のポイントは、工事が不要ですぐに使えるところです。パソコンとは最速1.2GbpsのWi-Fi6をはじめとする無線LAN、もしくは有線LANでの接続が可能です。料金は月々4,950円で、定期契約や解約金の設定はありません」(斎藤氏)

このサービスを提供する背景には、お客さまの声に答えたいという思いがあったそうです。

「お客さまから『Wi-Fi環境を手軽に整えたい』という声を多くいただきました」(滝澤氏)

「申込み後すぐにご利用したい、工事が煩わしいといったご要望にお応えできるサービスとなっておりますし、必要な期間が終了したらすぐ解約できます。単身赴任や長期出張など、あらかじめ居住期間が定まったご住所でも契約期間や解約金を気にすることなくお使いいただけます」(斎藤氏)

データ利用量無制限で、テザリング^{※1}やモバイルルーター^{※2}よりも有利

そして現在、自宅のパソコンをスマートフォンやタブレットのテザ

【図3：home 5Gの仕組み】



※5Gでの通信は、5Gエリアに限ります。

NTTドコモの「home 5G」は、専用の端末「HR01」をコンセントに挿すだけで5G回線の高速インターネットが利用できる。サービス開始は8月下旬予定で、ドコモショップや家電量販店などで申し込む。

コラム 新たな通信方式「5G」がもたらす未来とは



【出典：令和2年版 情報通信白書】

2020年3月に商用利用がスタートした「5G」は、「超高速・超低遅延・多数同時接続」という特長を持ち、これまでの「4G(LTE)」では実現できなかったロボットの遠隔操作、膨大な数のセンサーを接続しての計測や制御などが現実のものとなります。「光回線の代替としての家庭向け5G」は、動画配信など、超高速通信を使った消費者向けサービスの普及にも大きく役立つでしょう。

リング、モバイルルーター経由でインターネットに接続し、テレワークに使っている人にも大きなメリットがあるそうです。

「モバイル機器には月々のデータ利用量制限が設けられている場合もありますが、『home 5G』はデータ量無制限なので、データ量が多くなるビデオ会議などでも安心です。Wi-Fi6非対応のものもあるモバイル機器に比べ、Wi-Fi6対応の『home 5G』は無線LANの速度面でも有利です」(斎藤氏)

「また『home 5G』は4Gエリアにも対応しています。こちらも最速1.7Gbpsの通信が可能ですので、5Gへの対応がこれからというエリアにお住まいのお客さまにも十分にご活用いただけると考えています」(滝澤氏)

サービス提供の開始は現時点で8月下旬予定とアナウンスされています。社員

の自宅テレワーク環境に課題を感じている企業の方々には、こうした5Gを使ったICTの導入を検討されてはいかがでしょうか。

※1 テザリング:スマートフォンなどのデータ通信を利用して、パソコンやタブレット端末、ゲーム機器などをインターネットに接続すること。Wi-Fiがない場所でも通信できるスマートフォンがあれば、そのスマートフォンがWi-Fiルーターの代わりとなり、パソコンなどほかの機器でもインターネットが利用できるようになる。

※2 モバイルルーター:電子機器をインターネットに接続するための機器のこと。



●会社概要
 会社名: 株式会社NTTドコモ
 創業: 1992年(平成4年)7月1日
 本社所在地: 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
 代表取締役: 井伊 基之
 資本金: 9,496億7,900万円(2020年3月31日現在)
 事業内容: 通信事業、スマートライフ事業、そのほかの事業
 URL: https://www.nttdocomo.co.jp/
 【ユーザ協会賛助会員】

ユーザ協会 D10013 検索



実務経験者が“ロボット”を制作し RPAのスムーズかつ効率的な導入を実現

スチールプランテック株式会社

パソコン上で行う定型や反復などの単純作業をシナリオに基づいたソフトウェア(ロボット)が行い、業務効率化を図る仕組みがRPA(ロボティクス・プロセス・オートメーション)です。このRPA導入をIT部門主導ではなく現場主導、かつロボットの制作も現場で行い成果を上げたスチールプランテック株式会社に、その狙いと効果を聞きました。



写真左から、
鶴飼 夏子氏
(プラントエンジニアリング
本部 製鉄エンジニアリング
部 製鉄・石灰炉グループ)、
永嶋 千恵子氏
(調達部 機材グループ
主任部員)、
櫻井 まゆ氏
(企画部 経営企画室)、
藤森 典子氏
(管理部 人事総務室)、
広瀬 友行氏
(企画部 経営企画室
主任部員)

—御社の概要について教えてください。

広瀬：弊社は2001年にJFEエンジニアリング(旧NKK)、日立造船、住友重機械工業の製鉄プラント部門が統合、さらに2004年には川崎重工業の同部門も合流し誕生した製鉄プラントエンジニアリングメーカーです。事業内容は製鉄機械、アルミニウムなどの非鉄金属製造機械、これに関連する各種機械の企画設計、調達、製造、据付、試運転、保全など、導入からアフターサービスまで一手に引き受

けております。

—RPA導入のきっかけについて教えてください。

広瀬：2017年頃から業務プロセス改革の一つとしてRPAが注目を集め始めていました。これに当社の社長が目留めたのがきっかけです。

櫻井：弊社ではパソコンを使う作業の実務担当者の多くは女性で、作業内容を一番熟知しているのもそうした女性たちでした。そこで2018年に社内各部署から6名の実務担当者の女性が集められ、

「ロボガール」としてRPA導入に向けてのワーキンググループを作り、導入の手法などについて検討を重ねました。

「RPA化ありき」ではなく、 業務プロセスの 見える化から検討

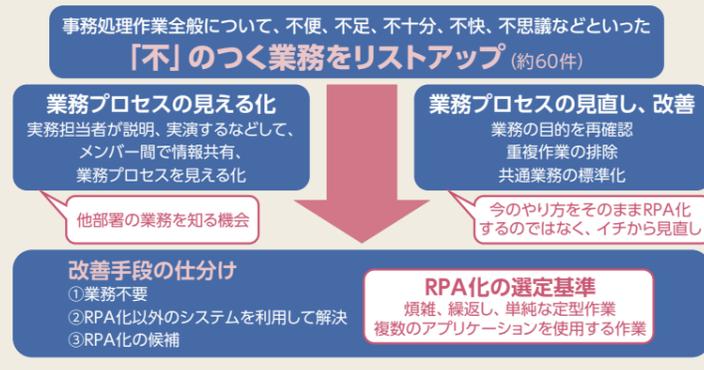
—多くの場合、こうした導入は社内IT部門が担うケースがほとんどだと思います。

永嶋：もちろん弊社でも、社内IT部門に頼む、もしくは社外のコンサルタントに依頼するなどの方法をとれば早いし簡単だったでしょう。でもそれでは現場にRPAのノウハウが身につかないと考えました。さらに自身が技術を習得すれば、社内に横展開してさらなる効率化を図れるという意図もありました。

櫻井：そうした技術が身につけば、新たな女性活躍の機会を生むことにもつながります。

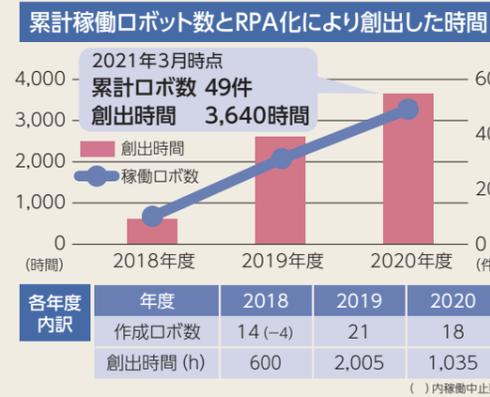
—RPA化する業務はどのように選

【図1：RPA化する業務選定のプロセス】



RPA導入当初のワーキンググループは毎週1回開催され、ミーティングののち、シナリオの作り方を学びながら、実際に作成していった。メンバーが増えた現在も、週1回、ロボット作成にかかわる担当者が集まり活動している。

【図2：RPA導入による成果】



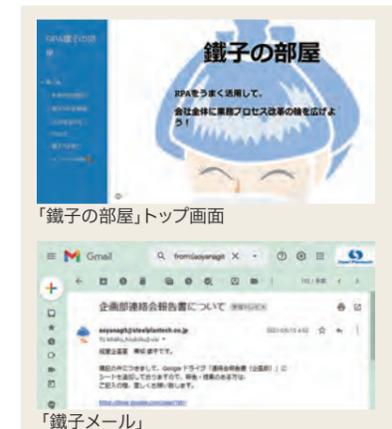
2018年度の導入からこれまでに作られたロボットは49件で、累積で3,640時間が創出された。この時間数もさることながら、単純作業、反復作業がRPA化されたことで、担当者はストレスから解放され、かつ生まれた時間をより付加価値の高い業務に振り分けることができるようになり、従業員満足度と生産性の両方が向上している。

びましたか。

櫻井：「RPA化ありき」ではなく、まず各部署で担当する事務処理作業全般に対し「不便、不足、不十分」など「不」のつくものをリストアップし、それぞれの業務プロセスを見える化したのちに、どれがRPA化により「不の解決」ができるのかをワーキンググループとして検討しました(図1参照)。

速度と正確性が必要な作業、 目が離せない作業を RPA化し負担を軽減

—具体的にはどのような作業がRPAで行われ、どのような効果



RPA導入時に作られたキャラクターが「鐵子」で、同社ではRPAを使った業務処理を「鐵子に仕事を頼む」と表現する。鐵子は独自のメールアドレスが与えられ、業務終了を各依頼者にメールで報告する機能も持つ。また社内ポータルサイトにある「鐵子の部屋」では、どのようなRPAが用意されているか、またその動作内容を示す動画が閲覧できる。

が得られたのでしょうか。

藤森：弊社ではかつて水曜日が「定時退業日」となっていたのですが、ある部門長から「所属内の部下の勤務終了時刻をまとめ、翌水曜日朝に報告してほしい」という依頼がありました。RPA化する前は二つの業務システムから手動でデータを抽出して結合し、表にしてメール送信するという作業を行っていましたが、朝の慌ただしい時間にまとめることがプレッシャーで、またちょっとした転記ミスも起こりがちでした。これをRPA化することで、正確なデータを作成し、届けることができるようになりました。

鶴飼：お客さまのプラント設備の操業データを遠隔収集し、データ解析を行う業務が昨年よりスタートしました。そのための事前処理とデータ解析プログラムの実行をRPAで行っています。24時間365日分のデータの事前処理は人の手による作業ではハードルが高かったでしょう。また、解析プログラムの結果を確認するためにパソコンのモニター画面をずっと監視することからも解放されました。

現場主導のRPA導入により 「RPA化するための手順」 という視点を共有

—RPAを現場主導で行ったことで、ほかにはどのよう

なメリットがありましたか。

櫻井：自身が担当する業務であることから、「負荷が大きいのでぜひRPA化したい」「ここは手作業でも問題ない」といった判断が的確にできたことです。またRPAについての知識が深まったことで、新たに導入する業務の流れを組み立てる時に「こういう手順にすればRPAができる」という視点が持てるようになりました。

永嶋：IT部門に頼むとしたら、内容により「これ頼んでもいいのだろうか」という迷いもあったでしょう。しかし自身で行うことで、簡単なもの、単純な作業でもRPAに落とし込むことができました。—今後の展望をお聞かせください。

櫻井：2018年度のRPA導入後、2020年度までに累計3,640時間が節約できました(図2参照)。RPAが業務に大きく貢献したといえます。ただこの時間数だけでは、単純作業から解放されたことによるストレス減は表に出てきていません。また時間だけでは、まだRPAの恩恵にあずかっていない社員にその有用性を理解してもらうことは困難だと思っています。RPA導入時から社内ポータルサイトに「鐵子の部屋」(P4左下画面写真)というページを設け、社内への周知を図っていますが、今年度はより積極的にRPA導入のメリットを社内全体に広報していきたいと思っています。



●会社概要
会社名：スチールプランテック株式会社
創業：2001年(平成13年)4月1日
本社所在地：神奈川県横浜市港北区新横浜2-6-23 金子第2ビル4-9F
代表取締役社長：灘 信之
資本金：19億9,500万円
事業内容：国内・海外向け製鉄機械、非鉄金属製造機械、コークス製造機械及びこれらに関連する設備の設計、製造、据付、販売ならびにアフターサービス
URL : <https://steelplantech.com/ja/>

ユーザ協会 D20005 検索



親子で考えて作る「スマホルール」

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3回は、家庭に合わせた「スマホルール」を作る重要性についてお伝えします。

子どもにスマホを与える親の心配

子どもに専用のスマホを与えた途端、スマホから離れなくなった——。そんな悩みがよく寄せられます。子どもたちが大好きなゲームには、毎日ログインするとボーナスがもらえたり、ゲーム仲間と協力してプレイする仕組みがあったりと、長時間遊んでもらうためにたくさんの仕掛けが施されています。また、SNSではメッセージ機能でグループの会話が途切れず、友人の輪から外れたくないために使い続けてしまう人も多くいます。

毎日何時間もスマホに向かっている姿を見ると、親の心配は募ります。寝不足になってしまうのではないか、勉強がおろそかになってしまわないか、視力が低下するのではないかなど、悩みは尽きません。MMD研究所が2020年1月に発表した「今年初めてスマートフォンを持つ子どもの親に関する意識調査」(図1参照)でも、「スマートフォンを長時間利用しないか心配」が43.6%、「スマートフォンを使いすぎて成績が落ちてしまわないか心配」が39.6%、「直接知らない人とLINEやSNSでつながらないか心配」が33.1%となっています。

デジタルだけでは防げない

長時間利用に関しては、ペアレンタルコントロール機能^{※1}を使って、時間が経ったらロックがかかるように制限を設定することができます。しかし、いくらスマホやアプ

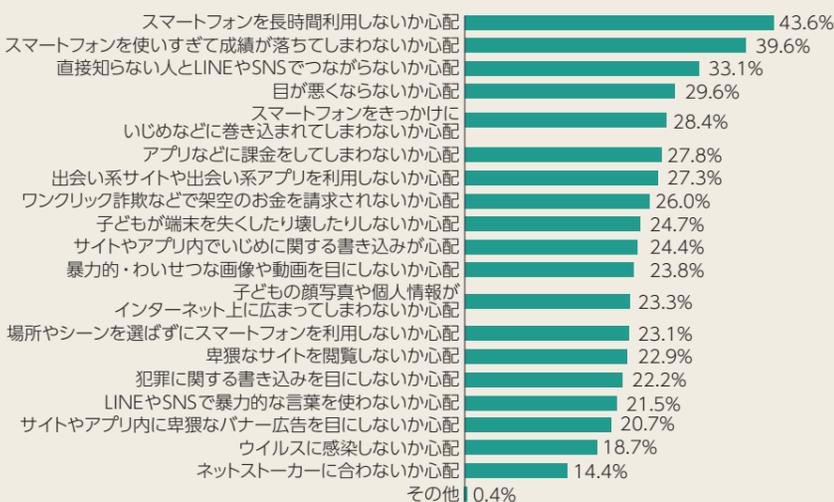
リで制限しても、防ぎきれないことがあります。それは、子どもが親との約束を破っても良いと考えている場合です。

どうしてもスマホを使いたいと考えた時、子どもは何か親が設定しているパスワードを知ろうとします。親の誕生日や電話番号の下4桁など、思いつく番号を入力します。画面についた指紋や、親の指の動きで推測して試してみる子どもも珍しくありません。親がスマホから離れている隙を狙って、親のスマホにパスワードを入れ、制限を解除していた例もあります。

また、親に内緒で自分のパスワードを変更するなど、設定を変えることで親の監視を止めようとする子どももいます。叱って取り戻すことができても、結局はいたちごっこです。

子どもたちが好きな動画サイト「YouTube」には、「スクリーンタイム解除の裏技」など、ペアレンタルコントロールを破る方法を解説した動画もあふれて

【図1：「子どもにスマートフォンを持たせる際、心配だったこと」の調査結果】(n=550)



出典：MMD研究所「今年初めてスマートフォンを持つ子どもの親に関する意識調査」

【図2：親子で作る「スマホルール」の一例(筆者作成)】

- 1 スマホの利用時間は22時まで(「ゲームは1時間」など、利用時間で区切ってもよい)
- 2 スマホはリビングで使用する(「トイレや個人部屋に持ち込まない」、「寝る時はリビングに置く」など、場所を限定する)
- 3 本名や学校名、住所などの個人情報をネットに公開しない
- 4 親や学校に見られては困るような内容の写真、動画、文章を公開しない
- 5 人のプライバシーに関する情報を公開しない
- 6 知らない人に会いに行かない
- 7 インターネットでお金を使う時は必ず親に相談する
- 8 フィルタリング[※]を外す時期は親が決める
- 9 アプリや画像を勝手にダウンロードしない
- 10 人の文章や画像、動画を作成した本人に断りなく使わない
- 11 スマホのパスワードは親とだけ共有する
- 12 少しでも困ったことや疑問があったら親に相談する
- 13 ルールを破った時は一週間親に預ける

※フィルタリング：犯罪に関するサイトなど不適切なサイトやアプリを利用できないようにブロックすること。「スマホルール」は紙に書くなどして目につくところに貼っておく



います。その手法で実際に解除することは不可能だと考えますが、手段を択ばずスマホを使い続けた子どもたちが多いということです。

スマホルールを作ろう

子どもが専用のスマホを持つようになった10年ほど前、アメリカで母親がスマホデビューする息子に渡した「スマホ18の約束」が話題になりました。詳しい内容については割愛しますが、あくまでもスマホは親が子どもに貸与しているという前提の下に、パスワードは親と共有すること、週末は21時にスマホを返却すること、修理費用は自己負担などが記されています。このルールは、子どもにスマホを持たせる際の考え方に迷っていた大人たちに指針を与えてくれました。「スマホ使用の主導権は大人が持つ」ことが重要なのです。

とはいえ、アメリカでの話ですし、家庭それぞれの教育方針があるため、このルールをそのまま利用することは現実的ではありません。スマホデビューの際には、我が子に合ったスマホルールを作成することをおすすめします(図2参照)。すでにスマホデビューしているお子さんでも、使い方を見直すために作ってみてはいかがでしょうか。

スマホルールは、親子で作ることが大切です。親が一方向的に押しつけても、守ってもらえません。そこで、以下に一例を挙げておきますので、これを元に話し合いながら作成してみてください。

まずは利用時刻と利用時間について。「この動画があと2分で終わるので2分延長して」と言った時は、「お手伝いと引き換えに延長する」という約束も良いですね。利用場所の制限は、テスト前の勉強不足解

消にも役立ちます。また、犯罪に巻き込まれないように、「SNSで知り合った人に会いに行かない」ことも約束します。もし不審な人と出会ってしまった時のために、「普段から個人情報を公開しない」ことも大切です。そして、ゲーム課金^{※2}も許可制にしましょう。子どもはお金の感覚がないため、気づくと莫大な金額になっていることがあります。そしてルールを破った時のペナルティについても決めておきます。スマホを預かることが最も効果的ですが、特定のアプリを一定期間制限する方法もあります。

作成したルールはリビングなど目につきやすい場所に貼っておき、いつでも確認できるようにしましょう。また、年齢やITリテラシーの成長、生活リズムの変化に合わせて、定期的に見直すことも大切です。基本的には学年が上がる時にルールの見直しを行うと良いでしょう。ルールを継続させるには、親子のコミュニケーションが何よりも大切です。

※1 ペアレンタルコントロール機能：保護者が子どもの使う端末の機能を制限できる機能。
 ※2 ゲーム課金：ゲームユーザーがゲームのために一定の料金を支払うことを「課金する」と表現する。



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。

ユーザ協会 D40012 検索





映像と音声の新しいコミュニケーション

新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに、一気に広がったウェブ会議。以前からテレビ会議システムはありましたが、専用の機器とサービスを導入して接続するため、限られたシーンでしか使われていませんでした。それが、今ではパソコンとスマートフォンで、いつでもどこでも、映像と音声の新しいコミュニケーションができるようになりました。

大切にしたい音声

ウェブ会議の良さは、“顔が見える”ことです。表情から伝わる情報は、想像以上に大きく、発言している人だけでなく、聞いている人の反応も伝わることで、コミュニケーションしやすくなります。そのため、映像品質を上げようとしがちですが、映像より大切なのは音声です。音声による会話がしっかりできてこそ、映像が生きます。

例えば、「静かな場所(個室など)で会議に参加する」「自分が発言しない時はマイクをミュート(消音)にする」「ハウリング対策でヘッドセットやイヤホンマイクを使用する」「音質が良いマイクやスピーカーを選ぶ」など、音声に気を配り、こだわることでより良いコミュニケーションができるようになります。

さらに、話し方、発声、話の組み立てなどの、スキルアップができれば良いのですが、そこまでできなくても、まずは、話すスピードをいつもより少しゆっくりにし、声の大きさを心持ち大きくすることを意識するだけでも、伝わり方は変わることでしょう。

資料共有時の配慮と工夫

ウェブ会議では、発表者が資料をアプリ上に表示して、参加者と共有することがあります。この時、WordやExcelを使っている

と、画面内に収まらず上下左右にスクロールしないと見えない部分が出てしまいます。PowerPointで作成すれば、1画面1ページになり、画面上でも読みやすくなります。WordやExcelなどを使う時には、事前に参加者にファイルで配布

しておき、会議中にローカルでファイルを開覧してもらうと良いでしょう。

また、自分が発表者の時、参加者にきちんと資料が表示されているか心配になります。その時には、パソコンとスマートフォンの二台でウェブ会議にログインし、パソコンを発表者の立場として使用し、スマートフォンを参加者の立場で表示確認用に使います。スマートフォンにきちんと表示されていれば、ほかの参加者にも表示されていることになります。ただし、使用するウェブ会議ツールによっては、一人で二台のログインを許容していないこともあるので、事前に確認が必要です。

ルールやマナーはこれから

ここまで、音声・映像(資料共有)に触れてきましたが、今度は、ルールやマナーについて考えてみます。インターネット上では、ウェブ会議に関するルールやマナーについて書かれたものを見かけま



す。ウェブ会議の多くはビジネス利用で、社内外問わず、さまざまな人が参加するので、ビジネスマナーのような、円滑にコミュニケーションするためのルールやマナーがあるとよいのかもしれませんが。従来のビジネスマナーをイメージしながら考えてみると、「何分前にログイン(入室)するのがいいのか?」「自宅から参加する時の服装は?」「会議が終了した時、ログオフ(退室)するタイミングは?」など、新たなビジネスマナーが出てきそうです。

まだまだ歴史が浅いウェブ会議では、確立されたものはありません。使用するツールによっても仕様異なりますし、企業によっても、個人によっても、少しずつ標準や基準に差があるように感じます。ウェブ会議に関するルールやマナーは、これからみんなで作っていくものだと考えて、自らが何度もウェブ会議を経験し、印象の良いコミュニケーションのコツを見つけていくことが大切です。



感じとり、伝えてこそつながる心

「お客さま大事」の心を形に

パナソニックグループでは、創業者松下幸之助の経営理念に基づき、さまざまな事業活動を行う中、特に2004年度から「マナー向上活動」に力を入れ、2010年度からは「電話応対技能検定(もしもし検定)」も導入し組織的かつ継続的に推進しています。マナー向上活動は、企業・ブランドイメージを左右する従業員一人ひとりのマナーや対応力を高め、お客さま満足度の向上を目指す取り組みです。この地道な活動推進により、従業員マナーに関するお客さまからのお叱りは以前より大幅に減少したもののゼロではなく、私が担当する「マナー向上活動全社事務局」には今でもお叱りの電話が入ります。

体験して初めて気づいたお客さまのお気持ち

お客さまのお叱りの電話応対に慣れない頃は、緊張感や時に恐怖心のほうが先に立ち、肝心なことを聞き損ねたり、形にとらわれすぎた自らの応対に対し自己嫌悪することもあり、正直、電話を受けたくないと思うこともありました。

ある時、お客さまから「家族みんなが好きで、ずっとパナソニックの商品

を使っている。会社のイメージが悪くなってほしくないから電話した」「パナソニックには社会の手本になってほしい」というお言葉をいただきました。中には、配慮ある言葉を選び丁寧にお話をされる方、申し訳なさそうに震える声でお話をされる方もいらっしゃいました。かける側にも言いにくいことを伝える勇気があること、弊社へのご愛着・ご期待を持ってくださっていることを肌で感じました。今でも緊張感には拭えませんが、この時の申し訳なさや感謝の思いから、まずはつながっている目の前のお客さまに寄り添い、最善を尽くすことを心がけています。

ただ、こうした体験を通じて心から実感できたことを教育で伝える難しさを感じています。

ニューノーマルな働き方の中で

グループ内でも事業や職種の違いにより、業務上、お客さまとの電話や接遇対応の機会には差があります。しかし、自分以外はすべてお客さま(たとえグループ内であっても指導や支援へ



の感謝の気持ちで接する)と考え、グループ従業員として学び、実践すべき基本的なマナーを身につけてほしいと考え、「マナー向上活動」の中で電話と接遇対応の教育も行っています。

コロナ禍の中、働く環境とともに、電話や接遇対応が電話機や対面からオンラインに変化しつつあります。時代や社会情勢によってコミュニケーションツールが変わっても、それを扱うのは「人」です。仕事は人対人で成り立つもの。ツールで効率化を図りつつも、相手の心を感じとり、心を適切な形に表し相手に伝えることを大切にし、お客さまのご愛情・ご期待にお応えする、そんな姿を目指し、今後も環境変化に応じた活動を推進して参ります。

赤木みどり氏
パナソニック株式会社 プロフェッショナル ビジネスサポート部門 総務部 企画助成課 主務。2012年1月より現部門にて、マナー向上活動全社事務局として全社行事/研修企画・運営、及び社内カンパニー・事業場の活動支援を行う。社内マナーチーフインストラクター、電話応対技能検定指導者級資格保持者。



赤木みどり氏

「今回の講師は、株式会社SHARP COCORO LIFE COCORO サービス部の印南 承代さんです。同社のCS部門で働く印南さんは電話対応だけでなく、メールやチャットの応対指導や電話応対技能検定指導者級資格保持者として、企業内で検定実施を行うなど活躍されています」

ユーザ協会 C10027 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

個人情報保護法で定義されている個人情報について、以下の記述のうち、誤っているものはどれですか。次の中から一つ選びなさい。

1. 氏名だけでも個人情報にあたる。
2. 亡くなった人の情報も個人情報にあたる。
3. 防犯カメラで映された映像は個人が判別できれば個人情報にあたる。
4. 特定の個人を識別できるメールアドレスは個人情報にあたる。

※3級問題より



1万人の有人顧客対応の強みにデジタル技術をのせ、顧客体験の向上につなげる

JCOM株式会社

通信事業者でありながら、全国約1万人のスタッフによる有人の顧客対応が強みとなっているJCOM株式会社（通称：J:COM）。スタッフの対応スキル向上に加えて、デジタル化を推進して、顧客体験^{※1}の向上を図っている湘南カスタマーセンターにデジタル化のポイントについてお聞きしました。



湘南カスタマーセンター長
山村 聡氏

Q 事業概要についてお聞かせください。

A 「J:COMは、1995年（平成7年）にケーブルテレビ事業で創業し、固定電話、インターネット回線事業を手がけるようになり、今では携帯回線事業、エネルギー事業、保険事業も行っています。また、エンターテインメント分野では、コンテンツの配給だけでなく、制作やテレビショッピング『ショップチャンネル』の運営など、人々の日々の暮らしに必要なプラットフォームを担っています。カスタマーセンターは全国5拠点2,800名体制で、湘南カスタマーセンターには約380名が勤務しています。ここでは、湘南エリアのお客さまだけでなく、全国各地からさまざまなサービスに関するお問い合わせにお答えしています」（山村氏）

約1万人の有人顧客対応に加え、デジタル技術を活用して対応力を強化

Q J:COMの接客対応にはどのような特徴がありますか。

A 「一言でいうと、通信事業者でありながらも『face to face』（対面）の対応ができることが強みです。全



国66拠点には営業スタッフ2,600名とアフターサポートのスタッフ600名がおり、お客さまのもとへ直接訪問してサービスを提供しています。また、電話では解決しないお問い合わせには、4,100名のサービスエンジニアが訪問して解決しています。そこに、私たちカスタマーセンター2,800名のコミュニケーターが加わり、約1万人が有人で対応をしているというのが我々の強みです」（山村氏）

「有人顧客対応に加えて、2年ほど前からDX^{※2}を推進すべく、新たに二つのツールを立ち上げました。一つは、J:COMのさまざまなサービスをお客さまにワンストップでご利用いただくための『MY J:COM』というスマホのアプリで、もう一つは、営業やアフターサポート、カスタマーセンターなどのさまざまなお客さまとの接点をつなぐ顧客対応システムです。このシステムを活用することにより、例えば訪問アポイント時に、過去の問い合わせ履歴などが表示されるので、一人ひとりのお客さまの状況を深く理解して、新たなご提案につなげることが出来ます。いずれも導入して間もないのですが、今後はお客さま一人ひとりに寄り添ったサービスで顧客体験を向上させたいと思っています」（太田氏）

人による対応をシステムが補完することで、顧客満足につなげたい

Q 顧客体験向上の取り組みとして、ほかにどのようなことをしていますか。

A 「企業やブランドに対する信頼度の指標であるNPS^{※3}を目的を達成するための達成度を示すKPI^{※4}に設定し、分析や取り組みを行っています。お客さま



湘南カスタマーセンター
マネージャー（品質担当、CX担当）
太田 聖二氏

がご連絡をくださった際、時間帯によってはカスタマーセンターで対応できないこともあります。簡単な調べものであれば即時解決できるよう、スーパーアプリ^{※5}やチャットBOT^{※6}などのデジタル技術も積極的に活用しています。それにより、お客さまの行動履歴（何にお困りで、どこを調べてお問い合わせに至ったか）が記録されるため、カスタマーセンターではお客さまの状況を理解した上で効率良く、またお気持ちに寄り添った問題解決が可能になります。つまり、デジタルの接点を経てもお客さまの満足度を下げることなく、むしろお客さまの意図をくみ取った丁寧な対応が可能となりますので、一層強い関係性が構築できると考えています」（太田氏）

電話対応コンクールは選手の成長だけでなく、部門全体の底上げにつながっている

Q 電話対応コンクールに出場されていますが、どのような成果を感じていますか。

A 「湘南カスタマーセンターでは10年前から毎年参加しています。ほかの業種、ほかの会社の方が、どのような話し方をしているのかを知ることが非常に勉強になると思います。参加し始めました。ここ4~5年はコンスタントに県大会に出られるようになり手ごたえも感じています。また、上位に入賞するには、選手の努力もさることながら、サポート側の意識も高くなければならぬので、指導者を含め部門全体の底上げにつながっていると思います。コンクールで対応力が身につくと、日々の電話でもお客さまに喜んでもらえるようになりますので、自分自身の成長を感じることもできます。そういう意味で、コンクールが従業員のやりがいやキャリア形成につながっていると感じます。また、コミュニケーターの成長の先にお客さまの顧客体験向上もあるので、相乗効果が期待できる良い取り組みだと思っています」（添石氏）

お客さまを知り、何が必要とされているのかを徹底的に考えることから始める



湘南カスタマーセンター
マネージャー（品質担当、CX担当）
添石 浩氏

Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A 「J:COMでは、一般的な業務改善の手法である『PDCAサイクル^{※7}』ではなく、『STPDサイクル^{※8}』を重視しています。PDCAとの大きな違いは『Plan』の前に、『See』と『Think』があることです。まず、『お客さまをよく知り、何が必要とされているかを考えるところから始めよ』と、企業理念のように提唱しています。デジタル化が進めば、お客さまの履歴データが蓄積されるので、困りごとや商品が必要なタイミングなどが見えてきます。一人ひとりのお客さまに沿ったきめ細かい提案ができるようになるので、中期的にはデジタル活用でお客さまの顧客体験を今よりも数段上げていきたいですね」（山村氏）

※1 顧客体験：顧客が商品やサービスを体験し、顧客の視点での価値を評価すること。CX（カスタマーエクスペリエンス）とも呼ぶ。
 ※2 DX：デジタルトランスフォーメーションの略。進化したIT技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させるという概念のこと。
 ※3 NPS：ネット・プロモーター・スコアの略。顧客推奨度とも言われており、「企業やブランドに対してどれくらいの愛着や信頼があるか」を数値化する指標のこと。
 ※4 KPI：キーパフォーマンスインジケーターの略。目的を達成するための達成度を数値により指数化したもの。
 ※5 スーパーアプリ：日常生活のあらゆる場面で活用できる統合的なアプリ。
 ※6 チャットBOT：自動的に会話をを行うプログラム。
 ※7 PDCAサイクル：品質管理などの業務管理における継続的な改善手法。Plan（計画する）→Do（実行する）→Check（評価する）→Action（改善する）の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善すること。
 ※8 STPDサイクル：PDCAの後から提唱された手法。See（事実を見る）→Think（よく考える）→Plan（計画する）→Do（実行する）の4段階で成り立つ。

J:COM

会社概要

会社名：JCOM株式会社
 設立：1995年（平成7年）1月18日
 本社所在地：東京都千代田区丸の内1-8-1 丸の内トラストタワーN館
 資本金：376億円
 代表取締役社長：石川 雄三
 事業内容：ケーブルテレビ局の統括運営を通じた有線テレビジョン放送事業及び電気通信事業、ケーブルテレビ局及びデジタル衛星放送向け番組供給事業統括
 URL：https://www.jcom.co.jp/
 [ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20021 検索



社員の自主性を育み、お客さまに喜んでもらうことで 100年続く会社になりたい

株式会社頸城建工

「住まいのリフォーム専門店アクト」として、新潟県を中心にリフォーム業を展開する株式会社頸城（くびき）建工。企業の成長を支えるのは「働く人の成長」と考え、主体的に行動できる人材の育成に力を入れています。



代表取締役
福田 孝則氏

Q 事業概要についてお聞かせください。

A 「頸城建工は、1970年（昭和45年）に新潟県上越市で設立した公共工事と住宅リフォームを手がける総合建設会社です。おかげさまで、2020年（令和2年）に創立50年を迎えました。設立当初は公共工事がメインでしたが、1993年（平成5年）に建築部門を立ち上げ、『住まいのリフォーム専門店アクト』として新潟県内6店舗で、リフォームに特化した事業を展開しています」（福田氏）

電話対応マニュアルはあえて作らず、「お客さまのお名前でお呼び」を最低限のルールに

Q 電話対応の体制や、対応の際に心がけていることを教えてください。

A 「建築部門には約50名在籍しておりますが、電話対応を担う専門部署はなく、社員全員が電話に対応しています。『3コール以内で取る』、『お客さまのお名前でお呼び』といった基本的なルールはありますが、自分の頭で考えて臨機応変に対応することが大事なので、マニュアルはあえて作っていません。『お客さまのお名前でお呼び』というルールは、以前、一流ホテルに宿

泊した際に、『福田さま、福田さま』と呼ばれたことに驚き、そのおもてなしの心にワクワクしたことがきっかけでした。以来、社員にも一流ホテルの姿勢を学んでもらいたいと、毎年そのホテルで会議や研修を行っています。また、電話がかかってきた際に、瞬時にお客さまの情報が分かる環境が必要と考え、二十数年前にCTI^{※1}を導入しました。その当時、中小企業でCTIを導入しているところはまだなかったのですが、いち早く導入することで、どの店舗で誰が電話に出てもお客さまをお名前でお呼びするようになりました。『お客さまに寄り添う対応』といっても方法はさまざまですが、お名前でお呼びすることは、目に見えて距離を縮められる一つの方法だと思います」（福田氏）

社員が働く喜びを感じることで、お客さまのおもてなしにつなげたい

Q 社員の「おもてなしの心」は、どのように育成しているのでしょうか。

A 「会社として指示・命令を出すのではなく、社員の自主性を重んじています。どうすれば自分のスキルが向上するか、仕事が楽しくなるか、お客さまに喜んでもらえるかを主体的に考えて行動してほしいという思いからです。また、社員の成長こそが会社の成長につながるという考え（図参照）から、ES^{※2}も特に重視しています。一流ホテルでの研修もその一環であり、社員から募集して決めている『表彰基準』もESを高めるためのものです。表彰の際に大切なことは、『どのような成績を収めたか』ではなく、『どれだけ周囲に影響を与えたか』だと説いています。人にしてもらって嬉しかったことを共有する『サンキューカード』や、1ヵ月で最も成長した人を表彰する『BMC（Best Motivation Creator）』という制度があり、表舞台で

【図：頸城建工の経営理念に基づいた働き方サイクル】



日の当たる社員だけでなく、緑の下で支える社員が表彰を受けることで、仕事のやりがい、働く喜びを感じてほしいと思っています」（福田氏）

肩ひじを張らず、周囲のアドバイスを素直に受け入れることで成績がついてくる

Q 電話対応コンクールに取り組み始めたきっかけを教えてください。

A 「社員の一番の喜びは、お客さまに喜んでもらえること、そのためには、お客さまに心地よいと思ってもらえるような電話対応スキルが必要だと考え、25年以上前から取り組んでいます。2020年度は会場審査ではなく録音審査でしたので参加しやすかったこともあり、全社で30人ほどが参加しました」（福田氏）

Q 電話対応コンクールで心がけていることを教えてください。

A 「『良い成績を収めなければならない』と思うと、普段使わないような言葉づかいになってしまうので、肩ひじを張らないこと、自然体でいることが大切だと思います。個人的には、初心に帰ることも大事なことでした。電話対応コンクールには何度か出場していますが、地区大会ですら入賞できず、あきらめかけた時期もありました。そんな時に先輩が全国大会に出場したので、『自分でも全国に行けるかもしれない』と勇



流通スタジオ外観



管理部
（カスタマーサポート室 チーフ）
大槻 史恵氏

気が湧いて一念発起しました。以前はテクニックに走るところもあったのですが、周囲のアドバイスを素直に受け入れると、自然と成績もついてくるようになりました。2020年度の全国大会では『優秀賞』をいただけたので、自分の対応に自信が持てるようになりましたね。ただ、上には上がいるので、現状に満足せずさらに上を目指そうと思っています。そういう気持ちにさせてくれるのが電話対応コンクールだと思います」（大槻氏）

頸城建工の未来を創る人材の確保、育成に力を入れていきたい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A 「創立50年を超え、100年続く会社にすることが大きな目標です。そのためにも、時代の変化に対応しなければなりません。特にコロナ禍で、変化に対応できない者が淘汰される世界だということを改めて認識しました。私たちはリフォームという形のないものを売っているため、社員一人ひとりが大切な経営資源です。今後は、頸城建工の未来を創る人を育てるためにも、時代の変化に対応できる人材の確保、育成に力を入れていきたいですね」（福田氏）

※1 CTI: Computer Telephony Integrationの略で、コンピューターと電話を統合して利用する技術。

※2 ES: Employee Satisfactionの略で、従業員満足度のこと。



会社概要

会社名：株式会社頸城建工
設立：1970年（昭和45年）5月
本社所在地：新潟県上越市頸城区西福島522-3
資本金：5,000万円
代表取締役：福田 孝則
事業内容：総合建設業、土木（公共事業）、建築（住宅リフォーム）
URL：http://www.kubiki-kenko.com/
[ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20022 検索





「心に届く表現力」

「言葉の果たせる役割は終わった」という気になる見出しが、6月8日(火)毎日新聞の夕刊2面に大きく載っていました。国語学者・金田一 秀穂さんの談話を記事にしたものです。コロナ禍の世界では、「人流抑制」などという新しい言葉を繰り返して、国民に我慢の時と呼びかけても、人の感情には届かず上滑りしている、とおっしゃるのです。今回は、「心に届く表現力」について考えます。



対話で磨く表現力

日本語は書き言葉中心に発達した言語です。文字で書く言葉は誠に豊富です。自然現象や、体や心の動きの表現なども多彩です。色の表現なども豊かです。ピンク系一つとっても、さくら色、薄紅色、桃色、淡紅色、それにピンクと、微妙な色のイメージを表現できるのです。ところが、その言葉を音声化すると途端に、語彙は一気に萎んでしまいます。微妙なニュアンスやイメージの違い、「間」や溜めの情感、心のひだまでは到底伝えられないでしょう。喜びや悲しみ、感謝や謝罪の気持ちも、どんなに無表情で棒読みであっても、その言葉を言ったという事実さえあれば、日本人は許してしまうのです。この傾向は、デジタル時代の進行とともに、ますます顕著になっています。心に届く表現力は、対面での生きた対話と電話によって磨かれます。メールやチャットでは磨かれませんが、



舞台俳優が磨く音の表現力

知人の新劇の演出家から、舞台俳優の音声表現のトレーニングの一端を聞いたことがあります。「分厚い紙とペラペラの紙」、「赤いバラと白いバラ」「石見銀山と東京の銀座」。例題の下線部分の違いを音声で表現させると言うのです。大変に高度な訓練に思えますが、俳優たちにとっては、この程度は基礎訓練なのだそうです。

一方で、今やAIアナウンサーやAIオペレーターが登場して、ほとんど違和感を感じさせない音声表現で話しています。私が日本語

センターにいた頃は、まだまだ人工音声研究も初期段階で、駅のアナウンスなどは、アナウンサーの声を音節ごとに分解して、それをつなぎ合わせるのだと聞いたことがあります。その頃、研究者の一人から、「頭が痛い、頭にきた、頭の体操と言うときの三つの『ア』は、音声分析をすると全部違う『ア』なんです。そこまで意識してアナウンスしてますか?」と言われて、微妙な音の違い、意識して音を出すことの難しさを知らされました。この音の表現力は、今後の大きな課題となるでしょう。



音楽家の歌唱指導

百歳を超えてなお、現役の指導者として活躍されていた、メゾソプラノ歌手の嘉納 愛子さんの指導風景を拝見して感動したことがあります。

指導を受けていたのは、第一線のベテラン指導者たち。「ちょうちょちょうちょ なのはにとまれ!」と、お馴染みのわらべ歌を歌わせます。

「ちょうちょが飛んでない!」「なのはが見えない!」「それじゃ全然絵が浮かんでこない!」

嘉納さんの指導は、それは厳しいものでした。嘉納さんの指導風景を見ながら、アナウンスも朗読も同じじゃないか。そして今、電話応対もまた同じだとつくづく思うのです。文字ではない、意味だ。文字の表現から抜け出せない限りは、心を届けることはできないのだ。



AI、頑張っているが……

指導者Kさんから教えていた

いた、某AIコールセンターの応対模様をご紹介します。

AI: お電話ありがとうございます。AIがお受けいたします。どうのご用件でしょうか。

お客さま: お腹が痛くてたまらないの。

AI: 承知いたしました。内科の受診のご予約ですね。いつがよろしいですか。

お客さま: 今すぐがいいんだけど。

AI: かしこまりました。本日7時に〇〇病院を予約いたしました。お大事に!

この間わずか1分弱、誠に手際の良い応対ですが、これでお腹が痛いお客さまは満足したでしょうか。

このAI応対には人間の心が感じられません。でも、こうした事務的な応対に、あっという間もなく私たちは慣らされてしまうのでしょう。そして、AI応対はこれでいいのだと割り切る人が増えてくるような気がいたします。

このことは、電話応対に限られません。冒頭の金田一 秀穂さんが言われる通り、「人の感情に届かない上滑りの言葉」が行き交う、乾いたコミュニケーション社会になりそうな危惧を抱きます。そうならないためにも、話し言葉の表現力を高めて行きたいと思えます。



岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話対応技能検定 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 C10028 検索



チャレンジ! もしも検定の答え: (2)

ホームページには、詳しい解説を掲載しています。[もしも検定 過去問] で検索!

電話対応技能検定委員会委員が選任されました。

2021年5月26日開催の日本電信電話ユーザ協合理事会において、電話対応技能検定委員会委員が選任されました。この委員会は、電話対応技能検定の事業運営全般について、専門的かつ総合的な見地から議論する組織です。

「電話対応技能検定委員会」委員

(敬称略)

委員長	西原 鈴子	特定非営利活動法人 日本語教育研究所理事長 元文化庁文化審議会会長
委員	稲葉 一人	中京大学法務総合教育研究機構教授 元大阪地方裁判所判事
委員★	岡部 達昭	(一財)NHK放送研修センター 元理事 日本語センター長
委員	岡村 久道	京都大学大学院医学研究科講師 弁護士
委員★	佐藤 淳	(一財)NHK放送研修センター 理事 日本語センター長
委員	平田 オリザ	劇作家・演出家 東京藝術大学COI推進機構特任教授
委員	中野 武夫	(公財)日本電信電話ユーザ協会 会長 みずほ信託銀行(株) 常任顧問
委員	前田 幸一	(公財)日本電信電話ユーザ協会 理事長

「電話対応技能検定委員会」委員の情報は、「委員会・専門委員会紹介」のホームページからもご確認いただけます。★は新任
委員会・専門委員会紹介: <https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/committee/>

《期間限定》会員特典

テレワーク導入支援! ウェブ会議・情報共有ツール

「スマートスタディ(ウェブ会議機能等付き)」を、最大3ヵ月間無料で提供します!



- ・「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がとれるか不安」
- ・「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」
- ・「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」

このようなお悩みを、働く場所を選ばないウェブ会議・情報配信ツールで軽減できます! 好評につき今年度も期間限定で募集いたしますので、この機会にぜひご活用ください。

<特典内容> NTT東日本「スマートスタディ」「基本機能とオプション機能(ライブ)」を「最大3ヵ月間(ご利用開始月+2ヵ月間)」無償提供!【受付期間: 2021年9月30日(木)まで】

特典の詳細内容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」内の該当ページをご覧ください。

《期間限定》会員特典

テレワーク導入支援! 「クラウド勤怠管理サービス(サポートサービス付き)」を最大3ヵ月間無料で提供します!



- ・「社員の直行・直帰や出張が多く、社内から勤務状況が把握できない」
- ・「在宅勤務時の勤務時間など、勤怠管理に課題がある」
- ・「月末の集計・管理や給与ソフトへの手入力が業務上大きな負担になっている」
- ・「勤怠管理をもっと効率化させたい」

このようなテレワークに欠かせない「勤怠管理」を効率化する「クラウド勤怠管理サービス」と、導入や運営時にも安心な「サポートサービス(基本サービス)」のセットを、好評につき今年度も期間限定で無償提供します。

ヘルプデスクへのお問い合わせも月20回まで無料ですので、導入時や導入後の「困った」際にも安心です。期間限定の募集ですので、この機会にぜひ、ご活用ください。

<特典内容> NTT東日本「おまかせ はたラクサポート」(クラウド勤怠管理サービスとサポート基本サービス)を「最大3ヵ月間(ご利用開始月+2ヵ月間)」無償提供!【受付期間: 2021年9月30日(木)まで】

特典の詳細内容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」内の該当ページをご覧ください。

登録は無料です! どなたでも自由にご登録いただけます

「ゆ〜協メルマガ」

毎月2回発行のメールマガジン

ICT・ビジネス、電話対応教育に関する情報、各種イベント・セミナーなどのご案内をタイムリーにお届けするメールマガジン

ご登録は右記のQRコード、もしくはホームページ上部の「各種お申込み」内の「メルマガ登録」ボタンから

