就職氷河期世代の就業支援
～ICT人財をお探しの企業様へのお知らせ～

就職氷河期で就労機会を失った方々への

NTT／KDDIによる
就労プログラムによる研修※
就労支援

終了者
約300名

●年齢層：20歳代~40歳代（平均40歳代前半）
●職種：SE、営業、事務など

NTTグループ
KDDIグループ
にて就労就業

受講者自らに適した
企業への就労就業を
希望する者

※研修内容

●リモートワークスキル研修
●資格研修(何れかの資格取得を目指す)
・MOS(マイクロソフトオフィススペシャリスト)
・ITパスポート試験
・CCNA(Cisco Certified Network Associate)
・CompTIA Cloud Essentials
●社会人基礎研修

ASOで支援

ICT人財の採用に
ご関心のある企業さまは
ご連絡ください。

人材紹介に伴う費用は
一切かかりません

お気軽にお問合せください。
03-6265-0823
（受付時間／平日9:00～17:00）
aso.kikaku@asono.jp

ASO
特定非営利活動法人
アクティブシニア支援機構

特定非営利活動法人アクティブシニア支援機構（ASO）〈2017年3月6日 設立〉

ASOでは、シニアが楽しく健康的に活躍できる長寿社会の実現に向けた取り組みを行います。

事業経営でご活躍されている皆さん、経営課題の解決に、
私たちとご一緒にシニアパワーを活用してみませんか。

理事長　鈴木 正誠

長寿社会に自助、共助、公助があり、年齢とともにこの順に沿って依存を増していくとされています。楽しく豊かに長寿社会を生きるには、自助の時代をできるだけ長く続け、仲間に頼られる共助活動に参加し、公助の恩恵は先延ばしする必要があります。ASOの働くシニアが目指すのは渋沢栄一の60、70働き盛りを大幅に伸ばすことで、お迎えを遠くに追い返すことにあります。

ASO
特定非営利活動法人
アクティブシニア支援機構
Active Senior Outreach Nonprofit Organization
〒162-0838
東京都新宿区細工町3-12 NTT牛込ビルM4F
電話(03)6265-0823
FAX(03)6265-0824
https://www.asono.jp/

テレコム・フォーラム 2021 9
Telecom Forum
令和3年9月1日（毎月1日発行）第40巻9号（通巻458号）
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルデビル東神田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
9
September 2021

ICT REPORT

震災の記憶、教訓を後世に伝えるために

公益社団法人3.11みらいサポート
東日本電信電話株式会社 宮城事業部
一般財団法人3.11伝承ロード推進機構

ICT COLUMN　GIGAスクール構想で子どもたちの学びはどう変わる? (第1回)

GIGAスクール構想で進む学校のICT環境の整備その基本の考え方と目的とは

指導者級資格保持者のための品質向上研究会レポート

電話応対でCS向上

「聞く力」と「伝える力」で機器の復旧時間を短縮しお客さま満足度につなげたい
株式会社イシダ

連載	ICTの「へぇ～そうなんだ!?」	お客さまから学ぶCS向上	コミュニケーション力を鍛える
	インターネット検索サービスの今	お客さまとの「ハートのキャッチボール」	「伝わってこそ言葉」

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

ICT REPORT

震災の記憶、教訓を後世に伝えるために

公益社団法人3.11みらいサポート
東日本電信電話株式会社 宮城事業部
一般財団法人3.11伝承ロード推進機構

未曽有の大災害となった東日本大震災発生から今年で10年。人々の記憶や関心が薄れ、震災を振り返る機会が減っていますが、過去の災害の経験や教訓に学ぶことは近年、ますます重要になっています。そこで、今回は災害の教訓を風化させることがないよう、東北地方でICTを活用しながら震災伝承に取り組む方々にお話をうかがいました。

Part1 (公社)3.11みらいサポートの取り組み

公益社団法人
3.11みらいサポート
理事
藤間 千尋氏

宮城県石巻市で、東日本大震災発生後に発足した「NPO・NGO連絡会」の事務局機能からスタートし、2011年5月13日に前身となる「石巻災害復興支援協議会」として設立。現在は、「つなぐ　3.11の学びを生きる力に」をミッションに、震災の語り部と人々をつなぎ、災害時に大切な命が守られる社会の実現を目指している。

伝承活動を「点」で行うのではなく、協力し合う「面」で活動

日本だけではなく、世界中でさまざまな災害が起きている中、震災の実情と教訓を後世へ伝えていく「震災伝承」活動はますます重要になっています。被災地にも、東日本大震災の教訓を後世に語り継ぎ、災害から人々の命を守ることにつなげたいとの想いをもつ人がたくさんいます。一方で、東日本大震災の被害はあまりにも広範囲なため、個人や団体が「点」で活動するのではなく、各々が協力し合い「面」で活動することによって大きな力になると考え、「3.11メモリアルネットワーク※1」が2017年に立ち上がり、現在、震災伝承、防災・減災活動の「連携」「企画」「育成」の三本柱を掲げ、岩手・宮城・福島の3県を中心に活動を展開しています。私たちはこの組織の事務局を担うとともに、ICTも活用しながら、伝承活動に取り組む各地の個人や団体、学ぼうとする人々をつなぎ、伝承の現場の課題解決に取り組んでいます。例えば、被災体験を語り継ぐ「語り部」の中には、10年という歳月を経て、自分の体験のどの部分を伝えるべきか迷う人もいます。私たちは、語り部と対話しながら内容を整理し話す「場づくり」を行っています。

AR※2やVR※3アプリで津波の被害を体感し、避難行動につなげてほしい

当初の震災伝承活動はアナログ的なアプローチのみでしたが、2014年からはICTを活用し、より効果的な活動ができるようになりました。その一つが、ARやVR技術を使ったアプリです。このアプリでは、今はもう見ることができなくなってしまった震災前や被災直後の街の様子と、現在や未来の街の姿を比較することで、災害時の避難行動や命の大切さを学ぶことができます。実際に、AR体験をした子どもたちからは「津波って、お父さんの背よりも高かったんだ！」と声が上がるなど、津波の高さを直感的に体感することもできます。少しずつ街がきれいになってくると、石巻を訪れる人から「ここは本当に津波が来たのか」といった声が聞こえるようになりました。災害時にとるべき行動を考える上でも、「ここは津波が来た場所だ」と認識しておくのと、そうでない場合とでは、理解度が違ってくると思うのです。アプリがあることで実際に石巻に訪れることが難しい方でも、東日本大震災の学びに触れることができるため、多くの教育現場でも使っていただいています。

被害がリアルに感じられるよう、津波伝承ARアプリを活用した石巻市の震災伝承ツアー

被害のあった建造物や地域の様子を360度画像として見ることのできるVRグラス（現在、新型コロナウイルス感染拡大抑制のため展示は休止中です）

対面による活動だけでなく、オンラインの活用により遠隔地への伝承活動も展開

アフターコロナでも「震災伝承」をオンライン授業で伝えていきたい

私たちは、コロナの影響からオンライン授業にも取り組んでおり、昨年度だけで1万人以上の小中高校生に参加していただきました。海外の方だけでなく、日本でも遠方に住む人にとって、東北は気軽に来られる場所ではありません。そのため、時間、距離、お金の壁を越えて実施できるオンライン授業には大きな価値があると感じています。その取り組みの一環として、NTT東日本宮城事業部の協力を得ながら、国内・海外の小中高校生を対象にオンライン授業を実施しています。受講生の感想文には「家族とすぐに話しました」などと書かれることもあり、「語り部」の経験や想いが伝わっていることを実感していますので、アフターコロナでも続けていきたいです。

そして、私たちの目指すところは、やはり伝承活動の社会的な価値を上げることです。例えば、平和を学ぶなら広島・長崎という考えが浸透しており、終戦から70年以上経った現在でも、普遍的な価値を発信し続けています。東北でも多くの人が犠牲になり悲しい思いをしました。以前、子どもを亡くしたお母さんから「誰かの教訓になるために子どもを亡くしたわけではない」と言われたことがありますが、同時に「せめて教訓にはしてほしい」とも言われました。そういう想いや願いを伝えるためにも、「防災や津波を学ぶなら東北の太平洋沿岸部」というイメージが浸透するように努力していきたいと思います。

※1 3.11メモリアルネットワーク：東日本大震災の教訓の伝承に関わる個人・団体・拠点施設が地域や世代を超えてつながり、「災害で命が失われない社会の実現」「被災者や被災地域の苦難を軽減し、再生に向かうことのできる社会の実現」を目指して活動している。
※2 AR：「Augmented Reality」の略で、一般的に「拡張現実」と訳される。実在する風景にバーチャルの視覚情報を重ねて表示することで、目の前にある世界を“仮想的に拡張する”というもの。
※3 VR：「Virtual Reality」の略で、スクリーンにリアリティを高めた視覚映像を投影する「仮想現実」。非現実の世界をあたかも現実のように感じさせるもの。

コラム 未来のかけがえのない命を守るため、教訓をしっかり伝承していきたい

公益社団法人
3.11みらいサポート
語り部
高橋 正子氏

コロナ禍でお客さまに来訪いただくことが困難な中、一度に大勢の方に聞いていただけるなど、オンライン発信に大きなメリットを感じています。開始当初は、視聴者の表情が分かりづらく、しっかり伝わっているのか不安でしたが、絵本を使い語った小学生向けのプログラムで、心に響いたという感想をいただけたことが印象に残っています。震災の記憶がない世代に災害の教訓を伝承し、未来のかけがえのない命を守るためにつなげていきたいと思います。

Part2 東日本電信電話（株）宮城事業部の取り組み

写真左から、
ビジネスイノベーション部
森 勝哉氏
嶋田 美里氏
担当課長
高橋 由佳氏

地域のさまざまな産業や人々の暮らしの活性化を目指し、ICTの活用による課題解決や新しい価値創造を通した取り組みを行っています。

コロナ禍の「震災伝承」をICTで支援したい

東日本大震災から10年、そしてコロナ禍で他地域の方が被災地を訪れることが難しい状況の中、「ICTを活用して震災伝承を支援したい」という想いから、オンラインによる復興ツーリズムの普及に取り組んでいます。これまでに、仙台市の小学5年生、東京都の小学6年生、アメリカの高校生に対してオンライン防災学習を実施しました。GIGAスクール構想で生徒一人ひとりに貸与されている端末を活用したVRコンテンツ学習や、震災伝承館からの語り部さんの講話、震災遺構※4のバーチャルツアーなど、すべてのパーツをスムーズに配信できるよう、準備から当日の運営サポートを行っています。

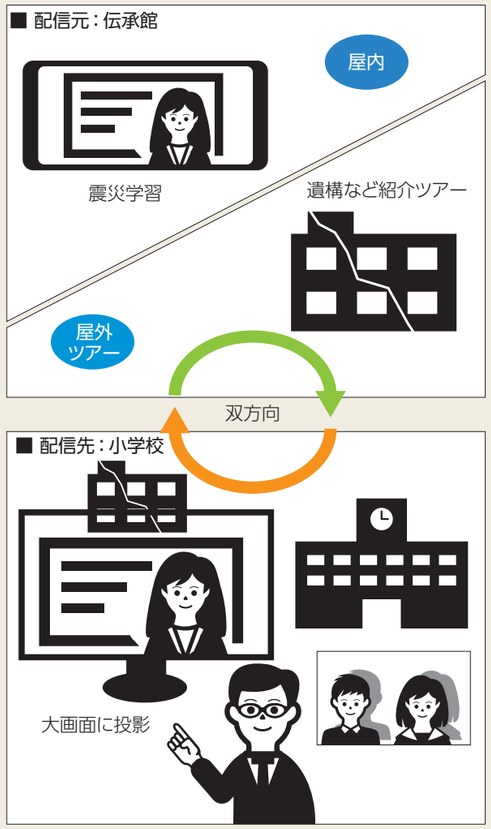
今の小学生は震災を経験していないか、当時の記憶が薄い子どもたちです。そのため、防災学習はオンラインであっても臨場感をもって震災を体感することがとても大事だと考えています。ある学校の授業では、語り部さんが「中学生になる前に親御さんと新しい通学路を歩いて危険個所を確認してほしい」と伝えたところ、後日、参加した小学生から「家に帰ってお母さんと通学路を確認しました」という手紙をもらいました。オンライン授業の学びを基に実際の行動に移したことはとても嬉しかったですし、震災を伝承する意義を感じました。アメリカの高校生からも「将来東北に行き現地で学びたい」という意見が寄せられました。

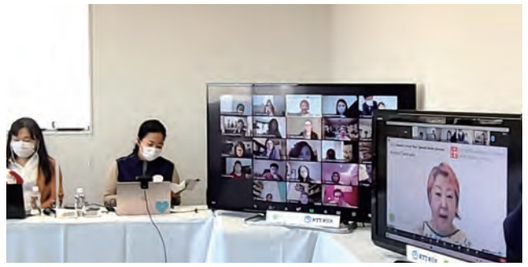
「復興ツーリズム」を通して、東北地方の活性化に貢献したい

今後は被災地が被災から再建、復興していくまでの状況を伝えるとともに、防災の大切さを考えていただく「復興ツーリズム」のサポートを継続することで、東北地域の活性化に貢献していきたいと考えています。例えば、企業や自治体などを対象とした「オンライン視察」などのプログラムが円滑に行えるようサポートし、受講者が後に現地を訪れて体験するといった「オンライン×リアル」の仕組みを作ることで、地域の活性化につなげていければと思います。これまで、企業向けのオンライン研修受講者からは「オンラインであってもリアルな震災とそこからの再建を感じることができた」「企業のBCP対策を考える上で意義がある研修」といった声をいただいています。

東日本大震災から10年が経ち、今後の伝承はますます重要になると考えます。震災伝承施設などからICTを活用したプログラムを継続的に発信することができるよう、今後も取り組んでいきたいです。

【図：2021年3月に実施した小学校の防災学習のイメージ】





日本語を学ぶアメリカの高校生を対象とした、オンライン授業の様子

Part3 （一財）3.11伝承ロード推進機構の取り組み

一般財団法人3.11伝承ロード推進機構
事務局長
原田 吉信氏

3.11伝承ロード推進機構は、2019年8月に東北経済連合会と東北地域づくり協会が設置した一般財団法人。被災地にある震災遺構や震災伝承施設を震災の教訓の「学び」の場として、国内外に対して発信することで、地域の防災力を高めるだけでなく、被災地との交流を促し、地域活性化に貢献することを目的としている。

震災伝承施設をネットワーク化した「3.11伝承ロード」を訪れてほしい

3.11伝承ロード推進機構では、東日本大震災の震災伝承施設をネットワーク化して、目的を持って回る方々に施設情報などを提供しています。これによって、広大な東北の拠点を効果的に巡ることができ、学びが深くなると考えています。

初めて来られる方には、福島・宮城・岩手の3県にある伝承館を訪れてほしいですね。福島県双葉町の「東日本大震災・原子力災害伝承館」では、原子力災害とはどういうものかありのまま展示しており、放射線の怖さが伝わります。宮城県の「みやぎ東日本大震災津波伝承館」では映像をふんだんに使って津波の教訓を伝えていますし、岩手県の「東日本大震災津波伝承館」では、地震発生のメカニズムから各自治体の被災状況、震災後の活動まで手に取るように分かります。また、3.11伝承ロードのイラストマップも好評で、青森県を含めた各県版を用意しています。

海水の排水作業や道路復旧など、建設業の社会貢献を映像で伝えたい

ICTを活用した取り組みとして、震災からの復旧・復興で果たした建設業の人々の働きを震災のレガシーとして残すために、映像コンテンツの制作・配信に力を入れています。映像は、紙媒体と比べてはるかにインパクトがあります。特に私たちが着目しているのは、被災直後のメディアではあまり取り上げられない建設業のリアルなストーリーです。災害後、がれきの撤去や津波の排水をやらないと救助活動が始められません。余震の続く中、自身も被災しながらも不眠不休で行った復旧活動があまり世の中に知られていないので、この活動をしっかりと映像で伝えていきたいと思っています。

今後は大小20施設以上ある震災遺構に注目してもらうことを目標にしています。津波の恐怖や自然への畏怖、助かった教訓など、遺構の一つひとつに必ずストーリーがある上に、リアルで脚色が一切ありません。圧倒的なインパクトがありますので、これまでの自分の生活や考え方を見つめ直す大きな契機になると思います。

当時の被害状況、復興過程が展示物や映像で学べる、福島県の東日本大震災・原子力災害伝承館

震災伝承施設はもちろん、地元の名所や名物なども紹介されたイラストマップ（宮城県版）

震災遺構の一つ、岩手県「たろう観光ホテル」。4階まで浸水し、1・2階は完全に破壊されてしまった

※4 震災遺構（しんさいいこう）：震災が原因で倒壊した建物などを、震災が起きたという記憶や教訓のために、取り壊さないで保存しておくというもの。

公益社団法人 3.11 みらいサポート
宮城県石巻市門脇町 5-1-1 2F
https://311support.com/

東日本電信電話株式会社 宮城事業部
宮城県仙台市若林区五橋 3-2-1
https://www.ntt-east.co.jp/miyagi/

一般財団法人 3.11 伝承ロード推進機構
宮城県仙台市青葉区本町 3-2-26 3F
https://www.311densho.or.jp/

ユーザ協会　D20006　検索

GIGAスクール構想で進む 学校のICT環境の整備 その基本の考え方と目的とは

全国の小中学校で「GIGAスクール構想」が急速に進行しています。21世紀に相応しい新しい教育を実現するための「学び改革」のスタートです。「GIGAスクール構想」でいったい何をするのか。そして、教育はどう変わっていくのか。3回連載でお伝えします。

「GIGAスクール構想」のGIGAって何?

「GIGAスクール構想」って何? 子どもたちを何万人も集めて巨大な学校を作る構想? それとも、学校のネットワークを超高速にする構想? いえいえ、GIGAはギガでも、「巨大」のGIGAや「大容量」のGIGAではありません。「GIGAスクール構想」のGIGAは「Global and Innovation Gateway for All」の略。直訳すれば「すべての人のためのグローバルで革新的なゲートウェイ」ですが、「誰一人取り残すことなく子どもたち一人ひとりに個別最適化され、創造性を育む教育ICT環境の実現に向けた施策」とされています。平たく言うと当初の目標としては、児童生徒に1人1台の学習者用端末を配付して、クラス全員が一度にアクセスしても利用できる高速大容量の通信ネットワークを全教室に整備するという構想です(図1参照)。

2019年12月13日に閣議決定された2019年度補正予算案に「GIGAスクール構想」として2,318億円が盛り込まれ、3ヵ年計画で実現する予定でした。ところが昨年2月「新型コロナウイルス感染症」の拡大で学校が休校になると、子どもたちが学校に行かないということ=学べない、という現実に直面しました。昭和生まれで20世紀の教育を受けた私たちの世代からみると「学校に行かない=学べない」は不思議なことではありませんが、21世紀の今、世界を見渡せば多くの国々で学校に行かなくても学べる環境が整っています。ICT(情報通信技術)を活用したオンライン授業です。一方、日本の学校では教師がプリントを作成して郵送したり訪問して配ったりと、時代にそぐわない対応をしています。国は急遽3ヵ年計画を前倒しして、2020年度内にすべての自治体の小中学校で1人1台情報端末配付と、すべての教室にWi-Fi環境整備を目指して予算を実施しました。

元々学校のICT環境整備は「2020年度1人1台情報端末」を目指し10年ほど前から文科省を中心に、国の方針として進められてきました。この間数千億円もの税金も投入されてきましたが、地方交付金への上乗せという曖昧なやり方だったため、多くの自治体ではICT環境整備に使われませんでした。

ICT環境整備の必要性が、自治体や学校現場に十分理解されなかったのが原因と考えられます。近年では「2020年に3クラスのうち1クラスで1人1台情報端末」へと、国の目標もトーンダウンしていました。

それが、「2020年度内に実現を目指す」となったわけですから、「GIGAスクール構想」に向けた国の本気度が分かるというものです。それくらい、日本のICT教育の遅れは切迫した状況になっていたのです。結果、2021年3月(2020年度)末の段階で96.5%の自治体では児童生徒の手元に端末が渡り、インターネットの整備を含めて学校での利用が可能となる状態となっています。今頃は、ほぼ100%になっていることでしょう。

【図1:文部科学省によるGIGAスクール構想の概要】

GIGAスクール構想の実現

4,819億円(文部科学省所管) 令和元年度補正予算額 2,318億円
令和2年度1次補正予算額 2,292億円
令和2年度3次補正予算額 209億円

●Society 5.0時代を生きる子どもたちにふさわしい、すべての子どもたちの可能性を引き出す個別最適な学びと協働的な学びを実現するため「1人1台端末」と学校における高速通信ネットワークを整備する。
【目指すべき次世代の学校・教育現場】
☑学びにおける時間・距離などの制約を取り払う ☑個別に最適で効果的な学びや支援 ☑プロジェクト型学習を通じて創造性を育む
☑校務の効率化 ☑学びの知見の共有や生成

事業概要

1. 児童生徒の端末整備支援
2. 学校ネットワーク環境の全校整備
3. 学習系ネットワークにおける通信環境の円滑化
4. GIGAスクールサポーターの配置促進
5. 緊急時における家庭でのオンライン学習環境の整備

(出典:文部科学省発表資料より抜粋して作成)

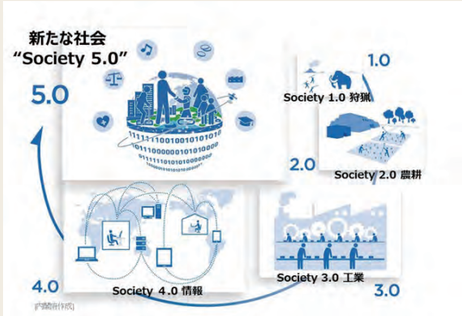
なぜ今「GIGAスクール構想」なのか

そもそも「GIGAスクール構想」は、何のための政策でしょうか。義務教育というのは、国の方針でそのあり方ややり方が決められます。しかし、その方針に影響を与えるのは社会のあり方、時代のニーズと言ってもいいでしょう。

今、時代のニーズは「Society 5.0」です(図2参照)。文科省の2019年度補正予算における「GIGAスクール構想の実現」でも「Society 5.0時代を生きる子どもたちにとって、教育におけるICTを基盤とした先端技術などの効果的な活用が求められる」とし、そのために環境整備を行う、としています。

Society 5.0とは、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)のことです。

【図2:Society 5.0の概念図】



Society 5.0は狩猟社会(1.0)から発展してきた現在の情報社会(4.0)に続く、我が国や世界が目指す未来の形を指しています。 (出典:内閣府ホームページより)

狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く、新たな社会を指すもので、政府の第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱されました。併せて今、「AI(人工知能)・ロボット・IoT(モノのインターネット)・ビッグデータ」を中心とした「第4次産業革命」が急速に進行しています。そして学びには「第4次産業革命」を支えSociety 5.0を実現することが期待されているのです。

それでは、「GIGAスクール構想」で整備されたICT環境を利用して、どのような「学び改革」を進めていくのでしょうか。それは第2回でお話しさせていただきます。

山口 時雄氏
株式会社ワニテル代表。メディアコンサルタント。ICT教育ニュース編集長。AIロボットニュース編集長。日本大学法学部新聞学科在学中からTV-CM業界で活動、記録映画監督、企業ビデオ監督、イベントプロデューサーなどを経てテレビ朝日グループ株式会社フレックスに入社。ニュースステーションディレクターを経て総務・人材育成・報道担当取締役に就任。2003年株式会社ワニテルを設立。メディアコンサルタントとして、企業トップ・広報担当、大学教授、医師、スポーツ選手などのメディアトレーニングを実施。プログラミング教育の普及やライター育成にも尽力している。

ユーザ協会 D40014 検索

ICTの「へぇ～そうなんだ!?」《第５回》

インターネット検索サービスの今

キーワードを一つ入力するだけで、膨大な情報の中から、ほしい情報を瞬時に見つけてくれるインターネット検索。パソコンでも、スマートフォンでも、使わない日はありません。大変便利で、なくてはならないツールの一つです。今回は、そのインターネット検索についてあらためて整理し、これから注目したい検索サービスについても取り上げます。

多くの人が利用している「Google」と「Yahoo!」

今、日本国内の多くの人が、パソコンやスマートフォンでのインターネット検索で「Google」または「Yahoo!」を利用しています。この二つの検索サービスだけで90％以上のシェアがあるとも言われています。

特にYahoo!は、日本でそれほどインターネットが普及していない頃から親しまれてきました。検索だけでなく、ショッピングやオークション、フリーメールなどさまざまなサービスが展開され、ブラウザを開けばまずYahoo!が表示されるように設定しているという方も多いのではないでしょうか。

そして、世界で圧倒的なシェアがあるのがGoogleです。日本においてもダントツの利用数で、Googleで検索することを、“ググる”とか“Google先生に聞いてみよう！”と言ったりするほど、検索サービスの代表として定着しました。

かつては、GoogleとYahoo!では検索エンジンが異なっていたり、Yahoo!ではカテゴリーごとに分類された中から情報を検索するディレクトリ検索が導入されていたりしましたが、今ではそれもなくなり、Yahoo!の検索でもGoogleの検索エンジンを使っていることもあって、ほとんど検索結果に差がなくなりました。

これからの検索サービス

過去にはさまざまな検索サービスがありましたが、徐々に淘汰されました。さらに、Googleの検索エンジンを採用する検索サービスが増え、得られる検索結果にも大きな違いがなくなってきました。そんな中、検索サービスは、検索結果以外のところで、少しずつ個性を出してきています。

NTTグループのNTTレゾナントが提供している検索サービス「goo」では、自然保護に役立つ「緑のgoo」が展開されています。緑のgooで検索したり、ニュースを見たりすると、そこから生まれた収益の一部が環境保護活動に寄付されます。利用者は無料で参加できるので、手軽に始められる社会貢献活動と言えます。

これに似た取り組みは海外の検索サービスにもあります。「Ecosia」という検索サービスです。約45回の検索で1本の木が植えられると言われており、検索結果画面にはこれまでに何回検索したかが表示されるようになっています。iPhoneのブラウザ「Safari」では標準設定できるようになっています。

また、情報セキュリティに配慮された検索サービスも注目されています。「DuckDuckGo」という検索サービスは、利用者のプライバシー保護に力を入れており、「利用履歴などを記録しない」としています。多くの検索サービスでは利用履歴を使って、表示ページに関連した広告が表示されます。利用者はそれを不安に感じたり、煩わしく感じたりすることがありますが、同サービスではそれがなくなります。このDuckDuckGoもiPhoneのブラウザ「Safari」で標準設定が可能です。

そして、徐々に利用者が増えているのが、マイクロソフトが提供する「bing」です。これは、同社が提供するブラウザ「Edge」に標準設定されていることから、「Internet Explorer」に代わってEdgeの利用が増えるにつれ、bingの利用も増えていくでしょう。

検索サービスを使わない情報収集

インターネット上に公開されている情報を広く検索する場合には、ここまで挙げたGoogleやYahoo!などの検索サービスを使うのが一般的ですが、今、若者を中心に、「Twitter」や「YouTube」、「Instagram」でほしい情報を収集するスタイルが増えています。

「今話題になっている面白い情報がほしい」「自然災害や交通状況などの情報が早く得られる」「画像や動画のほうがリアルな情報で理解しやすい」といった理由からSNSでの検索が使われているのですが、一般の人の情報には誤った情報やフェイクニュースなども含まれ玉石混淆であることを忘れてはいけません。

従来からの検索サービスとSNSでの検索とをバランスよく併用し、検索結果を基に、自分自身で正しい情報と判断し受け止める情報リテラシーが必要です。

ユーザ協会　D40015　検索

CS向上　お客さまから学ぶ

お客さまとの「ハートのキャッチボール」

株式会社SHARP COCORO LIFE

家電製品だけでなくマスクの応対も

弊社は家電メーカーのCS部門として、ECサイト「COCORO STORE」の運営や、スマートライフを実現する各種サービスの提供、そしてカスタマーサポート業務を行っています。

カスタマーサポート業務では、主に家電製品の使い方相談や故障診断、修理受付など、さまざまなお客さま応対を、電話やメール、チャットなど、さまざまなチャネルで行います。

昨年、新型コロナウイルスの感染拡大の影響でマスクの品薄状態が続き、政府からの要請を受けて、シャープはマスクの生産を開始しました。

そして、2020年4月からECサイトで抽選販売を行い、家電製品だけでなく、マスクに関するお客さまの応対も行うようになったのです。

おかげさまで、非常に多くのお客さまにご応募いただき、ECサイトの操作に不慣れな方から多くのお問い合わせを受けるようになりました。

海外からのお問い合わせ

昨年の秋、私は欧州に駐在されている日本人のお客さまから、メールでお問い合わせを受けました。昨年の春には日本にいらっしゃったようで、マスクの抽選にご応募になり、秋になって当選のお知らせメールを受け取られたとのこと。しかし、購入手続きをすすめようとしても先にすすめないとおっしゃるのです。

実は弊社のECサイトは、海外からの不正購入を防ぐため、アクセスの制限をしています。また、毎週抽選を行っていますので、その都度購入期限も決まっています。私は事情を説明し「どなたか国内で代わって手続きを行っていただける方はいらっしゃらないですか」とおうかがいしました。しかし、残念ながらどなたもいらっしゃらないとのことでした。お客さまは欧州のマスク事情をお嘆きになり「国内の人々の安全が最優先ですから、その方々に先にマスクを回してもらいたい。ただ、冬場に一時帰国した際に、国産で安心できるシャープのマスクを購入できるよう、できれば取り置きをしてもらえないでしょうか」とのお返事がありました。

私は社内で相談し、「帰国された際に購入いただけるようにするので、ご連絡をいただきたい」旨をお伝えしました。すると、お客さまはとてもお喜びになり、私と弊社の社員の健康にお気遣いの言葉をかけてくださったのです。ご自身だけでなく、国内でマスクを求める方々や、私共にまでお気遣いいただき、とてもありがたく心が温まったものです。

そのお客さまは、冬場の一時帰国はかなわなかったものの、今春帰国され、無事にマスクをご購入いただくことができました。その時にもまた温かい言葉をかけてくださったのは、言うまでもありません。

このような状況だからこそ、人の温かみがより一層ありがたく尊いものに感じます。

さまざまなチャネルでお客さまと心を通わす

最近は、電話だけでなくメールやチャットでのお問い合わせが増えてきました。お客さまのライフスタイルの多様化により、選ばれるチャネルも異なってくるのでしょう。私はいずれのチャネルでも、お客さまとの「言葉のキャッチボール」を通じて「ハートのキャッチボール」を行うように指導しています。

これからも、心（COCORO）温まる言葉のキャッチボールで、お客さまに喜んでいただける応対を目指して精進し、指導を続けて参ります。

印南 承代氏
株式会社SHARP COCORO LIFE　COCORO サービス部。株式会社シャープにて、ワードプロセッサー「書院」のインストラクターのアルバイトをきっかけに、女性セールス1期生として入社。コールセンター設立後、営業経験と教員資格を評価され、応対教育担当。現在、電話応対技能検定指導者級資格保持者として、企業内での検定を実施。クレーム応対からメールやチャットでの応対指導まで幅広い研修業務を企画・運営している。

印南 承代氏

「次回の講師は、有限会社ビジネスエイドの荒木 博美さんです。長く勤務されたNTTでのご経験を基に、多くの企業や支部でビジネスマナーや話し方の研修、電話応対診断などを行っています。マナーは『心をこめる、これがすべての基本』をモットーにご活躍中です」

ユーザ協会　C10029　検索

もしもし検定

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

メディエーションにおいて傾聴のスキルを活用する目的のうち、最も重要なものはどれですか。次の中から一つ選びなさい。

1．当事者の要求・主張を明確にするため
2．当事者の利害・本音を分析するため
3．当事者の課題を効率的に解決するため
4．当事者自身に十分に話してもらうため

※２級問題より

正解は13ページをご覧ください。

指導者級資格保持者のための品質向上研究会レポート

もしもし検定がオンライン受検できるようになったことを受け 指導者級資格保持者に向けた「オンライン講師養成講座」を実施

2021年7月2日（金）と7月3日（土）の2回、電話応対技能検定（もしもし検定）の指導者級資格保持者を対象とした「品質向上研究会」が行われました。今回は、コロナ禍でオンライン研修対応が必須となっている指導者級資格保持者に対し、「オンライン講師養成講座」と題して、対面研修との違いやオンラインだからこそ気をつけるべき点についての講演がありました。

講師
株式会社アクシア 代表取締役社長
岩野 敬一郎氏

専門委員会 委員長
中京大学法務総合教育研究機構教授
稲葉 一人氏

時代が変わる今こそ、オンライン研修に取り組んでほしい

はじめに、事務局より2020年12月にもしもし検定の実施細則を改訂し、3級から1級の講習をウェブから受けられるようになったこと、そのため、本研究会を企画したとの説明がありました。

その後、専門委員会の委員長の稲葉 一人氏より、大学のゼミにおけるZoom活用方法のレクチャーがありました。「10分前にはZoomを開場しておくこと」「ZoomのURLは毎回同じものにすること」という基本ルールに加え、進行の仕方として「個人的なこと、関心を持った社会事象について自分の言葉で語らせること」「口で説明するだけでなく、チャットで意見を書かせること」「話しにくいテーマの時は、次に誰が指されるのかが分かるよう『ネクストバッターズサークル方式』を取ること」など、具体的で示唆に富んだオンライン研修のコツをご紹介いただきました（図1、図2参照）。また、今の時勢を捉えて「これを機に、日本語やマナー自体が変わるかもしれない。そういう時代にいることを意識して指導にあたってほしい」と締めくくられました。

【図1：Zoom活用のルール】

- 10分前にはZoomを開場する
- ZoomのURLは毎回同じものにする
- 全員がカメラオン（14～18人）
- 個人的なこと、関心がある社会事象を自分の言葉で語らせる
- 口で説明するだけでなく、チャットで意見を書かせる
- 次の指名者が分かるように「ネクストバッターズサークル方式」を取る

【図2：ゼミの進行の仕方】

前回の復習
↓
社会事象・個人的なことについて話題提供
↓
法律豆知識（レクチャー）
↓
本日のテーマについて議論・対話
↓
チャットで各人の意見をまとめる

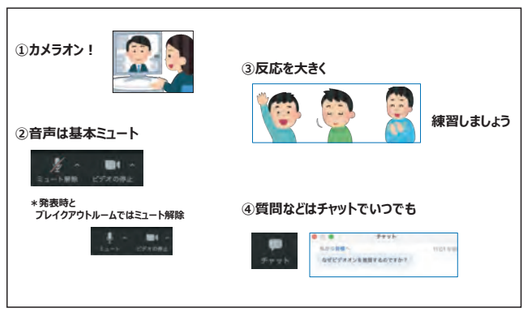
続いて、株式会社アクシアの岩野氏により「オンライン講師養成講座」と題して、127名の参加者を対象に、約2時間の講演がありました。

オンライン研修の四つの基本ルールとは

冒頭、オンライン研修のルールとして「カメラはオンに」「音声はミュートで」「反応は大きく」「質問などはチャットでいつでも」という四つの項目が挙げられました（図3参照）。「カメラはオンに」は、画面の向こうが見えにくいオンライン研修で、参加者に集中してもらうために必要なルールで、募集の段階から伝えておくことがポイントとなるとのお話でした。「反応は大きく」は、手を振ったり、手で丸を作ったりすると、参加意識が高まるだけでなく、リラックス効果があるとのことで、岩野氏の「練習しましょう」というかけ声で、参加者全員が大きく丸を作ったり、手を振ったりしたところ、緊張していた参加者の表情が一気に和やかになりました。

次に、これまで対面研修を行ってきた講師が、オンライン講師として力量を高めるためには、一に「練習！練習！練習！」、二に「いい感じで割り切る」ことが大切というお話がありました。

【図3：オンライン研修の四つの基本ルール】



特に、「参加者のオンライン環境を講師がどこまで面倒を見ればよいのか」という問いに対しては、望ましい環境を説明して用意してもらうように依頼はできても、設定することまではできない、最後は相手に任せるしかないので、割り切りも大切だという言葉に、参加者は深くうなずいていました。

リアル研修とオンライン研修のどちらが効果的か？

続いて、「リアル研修とオンライン研修のどちらのほうが、効果があるの?」というテーマで、参加者によるオンライン投票を行いました。結果は、「どちらとも言えない」が約6割で最多でしたが、4割弱が「リアル（対面）研修」と回答しました。これに対して、岩野氏からは、研修の目的、特徴に合ったプログラム設計が重要であり、リアルの研修をそのままオンラインに置き換えるとうまくいかないこと、一方で、身体接触の効果が高い研修以外は、オンラインで十分に対応できること、さらに、オンライン研修をリアル研修の代替手段だと思っている主催者の研修は学習効果が落ちるし、そう思って参加する人の学習効果も低くなるという解説がありました。

また、オンライン研修のメリットとして、全員の顔が画面上で等距離にあるので、一人ひとりの反応が分かりやすく、慣れると「この人はよく聞いている、この人はほかのことを考えている」ことが、対面よりもよく分かるとのことでした。反対に、オンライン研修だからこそ気をつける点として、疲れやすいので1時間に1回程度の休憩を入れること、発言するのは勇気がいるので、チャット機能や反応ボタンを活用すること、そして、講師は常に画面をよく見ておくことなどが挙げられました。特に、オンライン研修の講師は、参加者のボタン反応やチャットの質問を見落とさないようにすることが大切で、そのためには一にも二にも経験を積むこと、また、相手に完璧なリアクションを求めないことが大切だという指摘がありました。

ブレイクアウトルームによる、グループディスカッションのコツ

その後、Zoomの特徴でもある「ブレイクアウトルーム（参加者を少人数のグループに分けてミーティングを行う機能）」を使って、グループディスカッションを実施する際のポイントについてお話がありました（図4参照）。重要なのは、明確で分かりやすい指示をすることで、自分が思っている以上に「今、何をするんでしたっけ」と理解していない人がいること、その前提で、各ブレイクアウトルームを回って、テーマに沿ったディスカッションができているかを確認すべきというお話がありました。

【図4：ブレイクアウトルーム作成を効率的に行う方法】

1)リアル研修との違い/オンライン研修の進め方

質問	回答	解説
心情や感情が読みにくくなる 受講生の表情が分かりづらいため、真剣に聴いてくれているか心配 受講者の理解度が分かりにくい 対面と違って相手の反応が分かり辛いのでは？ どこまで伝わっているかをどう確認するのか？ 対面講座と同レベルの理解度や満足度を得るには、どのように進めればよいかに不安を感じる 受講者の反応を見るテクニックや、場を和ましい、参加意識を高めるテクニック	**＜事前告知、ルールの徹底＞** カメラオン、パソコンでの参加など事前のルール告知と当日の運営を徹底する **＜心情、感情を読み取り、理解度をあげる進行上の工夫＞** ・指名して発言を促す ⇨講師の質問力、反応力 ・反応ボタンを使う、チャットに記入させる ⇨講師が機能を知ってる など積極的にアウトプットを促す ＋参加させる＝双方向（発言を促す）で行う ＊Zoomで実施できるか	最初にルールの徹底 心情や感情が読めないのはリアル研修も実は同じ 全員の顔が等距離なので、オンラインのほうが分かりやすい リアル研修と全く同じようにしようと思わない 一方的に話をするのはNG

【図5：講師側のオンライン環境】

2)講師(主催者)側の準備

質問
講座の途中で通信トラブルが起こった時の対処方法
上手く発信できるかどうか
ホストになった場合の接続環境。Wi-Fiのポテンシャルがどの程度なら安定するのか知りたい。
定時にきちんとつながるか
パソコンなど、機器の操作
Wi-Fiが不安定にならないか（受講者も自分も）

・デバイス：パソコン

・パソコン：2台から入る
・回線不調に備える
・資料共有用と参加者と同じ環境

・回線：2回線確保
・可能であればWi-Fiと有線

・マイク/カメラ：2台用意
・機器の不調に備える

冗長化

＊機材には投資しましょう

＊冗長化してもトラブルはゼロにはならない

⇨意識改革・・・そういうこともあるよね。お互い様

オンライン研修では、講師はパソコンを2台用意して、資料の共有や回線不調に備えたほうが良いこと、事前のリハーサルは入念にやったほうが良いが、本番では回線が切れるなどさまざまな理由で離脱する人がいることを肝に銘じて、一度研修が始まったら、参加している人に集中することがコツであることをうかがいました（図5参照）。

午後の部では、指導者部会から、もしもし検定の「模擬応対者」に向けたハンドブックを作成しているとの活動報告があり、その後、電話応対の品質向上に関する勉強会が行われました。もしもし検定の実技試験問題を使って、応対音源をオンラインで採点するというもので、クレーム電話への応対を聞いて採点した後、「ブレイクアウトルーム」を使って13のチームに分かれ、審査のポイントを議論しました。

審査後の講評では、どの観点で捉え、なぜその評価にしたのかを明確に伝えること、採点者間でしっかりと話し合って、認識を合わせることが大切とのお話があり、実技試験をオンラインで採点することの難しさと可能性について受講者それぞれが体感する内容となりました。

ユーザ協会　C20023　検索

電話応対で
CS向上

「聞く力」と「伝える力」で機器の復旧時間を短縮し
お客さま満足度につなげたい

株式会社イシダ

世界初の「組み合わせ計量機」の開発により、食品業界に計量革命をもたらした株式会社イシダ。食品などの生産から流通に関わる機器を扱うからこそ、トラブルを短時間で解決するため、お客さまの状況を「聞く力」と、正確な情報を「伝える力」を大切にしています。

コンタクトサポートセンター
部長
田原 行夫氏

Q 事業概要についてお聞かせください。

A「1893年（明治26年）に民間企業初の計量機メーカーとして創業して以来、計量技術を核とした事業を展開してきました。中でも弊社が飛躍するきっかけになったのは、ピーマンの計量を機に開発された『組み合わせ計量機』です。スーパーでよく目にする野菜の袋詰めは、以前は農家の方が手作業で重さを調整していました。その労力を少しでも減らしたいと考えた農業組合から『形や重さがバラバラのピーマンを、設定量で袋詰めできる機械がほしい』という要望があり、世界初の製品が誕生しました。近年では、包装、検査、表示などの分野にも進出し、産地から小売店まで一貫してイシダの機器が関与していることから『食のインフラ』を支える企業です」（田原氏）

修理に来てほしいのか、修理方法を教えてほしいのかを的確に捉えることが大事

Q 電話応対の体制についてお聞かせください。

A「電話応対の部署は二つあります。一つは24時間365日対応の有料コールセンターで、25名が勤務しています。機器の保守契約をしていただいているお客さまからのお問い合わせが中心で、遠隔監視をしながら障害対応をしています。もう一つは、機器の修理依頼や部品の注文を受ける無料のヘルプデスクで、24名が応対しています」（藤田氏）

Q 電話応対で心がけていることをお聞かせください。

A「イシダの機器は生産や流通に関わるため、現場の状況や緊急性を察知して、ご要望を的確に捉えるよう心がけています。例えば、修理依頼をされるお客さまの中にも、『修理に来てほしい』という方もいれば、『修理の方法を教えてほしい』という方もいます。『修理に来てほしい』と要望されるお客さまに対して、修理方法を長々説明してしまうと、『来てくれないのか』と思われてしまいます。機器が故障して業務が止まっている時は、お客さまも非常に焦っているため、通話時間が長くなって復旧にかかる時間が増えるほど、お客さまのフラストレーションも大きくなります。単に機器の修理をするだけではなく、お客さまの心のケアも大切なことなのです。そのために、まずは現場の状況を正確に『聞く力』が必要です。その上で、トラブルを解決する方法を正確に『伝える力』が求められます。聞く力と伝える力、この両輪でトラブルをいち早く解消し、機器が故障している時間を短縮することができると、結果的にお客さま満足度の向上につながると考えています」（田原氏）

大きなクレームを機に、徹底的に電話応対の見直しを図ろうと「電話応対技能検定（もしもし検定）」を導入

Q もしもし検定に取り組み始めたきっかけをお聞かせください。

コンタクトサポートセンター
ヘルプデスク
課長
藤田 和男氏

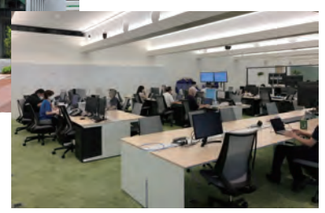
A「お恥ずかしい話ですが、お客さまからの大きなクレームがきっかけでした。それを機に、これまでの電話応対を振り返ってみると、技術的な知識ばかりに気をとられ、お客さまに寄り添った応対ができていないことに気づいたのです。もちろん、毎年マナーや接客対応の研修はしていましたが、それだけでは十分ではなく、徹底的に電話応対の見直しを図らないと『イシダの電話応対はダメだ』と思われてしまうという危機感を持ちました。そこで、2020年からもしもし検定に取り組み始めました。もしもし検定では、一定の基準に沿って応対スキルを身につけることができますし、級ごとに学習内容が明確になっているので、応対スキル向上の指針になると思いました」（藤田氏）

電話応対の品質に関する基準を得たことで、一人ひとりのモチベーションも上向きに

Q もしもし検定導入の成果として感じていることはありますか。

A「少しずつ電話応対への意識が向上してきたと思います。最初はあまり乗り気ではなかった人も、試験後に『どうだった？』と聞き合いながら一喜一憂していて、楽しそうでしたね。取り組み始めて間もないので、成果を数値で示すことはできませんが、それまでバラバラだった電話応対品質が一定の基準を満たしたものに変わってきたと感じます。毎年実施しているお客さまアンケートでも、『〇〇さんの対応が良かった』とご意見をいただくことがあり、本人の自信やモチベーションの向上にもつながっています」（鈴木氏）

東京支社外観



オフィスの様子

コンタクトサポートセンター
コールセンター
課長
鈴木 修氏

お客さま満足度の向上と、高齢の社員が活躍する場を作るためにシステムを刷新

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「単に修理依頼を受けるだけでなく、完了までを見届けられるよう、システムを刷新する予定です。依頼に対する進捗を見える化し、社内外からのお問い合わせに瞬時に回答できると、お客さま満足度の向上につながると思います。また、働き方改革の一環として、CTI※システムに在宅勤務機能を付加したいですね。というのも、現場で修理・点検を担当する『CE（カスタマーエンジニア）』と呼ばれる社員がいるのですが、高齢になり肉体的に現場対応が難しいメンバーも少なくありません。高い技術知識を持った社員が長く働けるようにするためにも、在宅勤務の環境を整えていきたいと思います。これからも、企業理念である『三方良し（自分良し、相手良し、第三者良し）』を意識し、応対品質向上を目指していきます」（田原氏）

※CTI：Computer Telephony Integrationの略。コンピューターと電話機、PBX（構内交換機）などの電話系装置を統合し、コールセンターやサポートセンターの情報機能を効率化するシステム。

ISHIDA

会社概要

会 社 名：株式会社イシダ
創　　業：1893年（明治26年）5月
本社所在地：京都市南区西九条東比永城町75 GRAND KYOTO 3F
資 本 金：9,900万円
代表取締役社長：石田 隆英
事業内容：産機システム、機械設計、FAシステム、印刷事業など
URL　：https://www.ishida.co.jp/ww/jp/
〔ユーザ協会会員〕

ユーザ協会　C20024　検索

※1 インプロ力：インプロとはインプロヴィゼーションの略。シナリオやマニュアルにはない「アドリブ」のこと。
※2 シンギュラリティ（Singularity）：英語で「特異点」の意味。「人工知能（AI）」が人類の知能を超える転換点（技術的特異点）、または、それにより人間の生活に大きな変化が起こるという概念のこと。

【コミュニケーション力を鍛える】 第90回

「伝わってこそ言葉」

「伝わってこそ言葉だ！」アナウンサーになりたての頃、養成指導に当たった先輩から言われた言葉です。その時には、「当り前じゃないか」と大して気にも留めずに聞き流していました。その言葉が今頃になって気になり出したのは、AIが言葉を話すようになったからでしょうか。言葉とは、伝えようという意思があって初めて表現されるものです。その意思を持たないAIが人間と会話をし、情報を伝えているのです。これは一体何なんだ？解釈に苦しみます。

“よみ子”登場

NHKのテレビやラジオを聴いていますと、時折り「NHKが開発したAIのニュースリポーターよみ子がお伝えします」という紹介アナウンスが流れ、よみ子と名乗るAIリポーターが、ニュースを伝えているのを聴いたことはありませんか。何気なく聴いていると、それがAIであるとは全く分からないほど、その伝達力は向上しているのです。それだけに「伝えるとは何だ?」と改めて思いました。よみ子は、伝えてはいないのです。それでも、その内容、その情報は、言葉としては伝わってくるのです。言葉を伝える役割のAI技術の進歩。一方で、情報や心を伝える人間の言葉力の衰退。この相反する二つの現象を、どう考えたらよいのでしょうか。有能なデジタル系の若手の一人が、はっきりとこう言い切っていました。「デジタル社会、AI社会では、人間力など関係ありません。業務が効率よく遂行されれば、それでいいのではないですか」この割り切った考え方が今、企業社会を支配しつつあるのです。そして、現実はそれで良くはないのです。情報伝達を、高度に発達したデジタル機器に委ね過ぎて、伝えたことが伝わらなくなっているのです。

伝わらない日本語話しことば

専門語、外国語、省略語など、カタカナ文字が溢れるデジタル社会では、私どもアナログ世代は、トリセツ一つ理解するのにも容易ではありません。政治家の演説や答弁を筆頭に、学者や専門家の説明、各分野のプロの解説やコメント、メディアに登場する知識人たちの論評なども、ごく一部を除いて、驚くほど伝わってこないのです。原因は伝えようという意思の欠如にあります。言葉巧みに流暢に話す人はいます。拳を振り上げて、熱弁を振るう人もいます。クールに冷静に自説を述べる人もいます。しかし、何れも心に響いてこないのです。伝わってこないのです。聴き手が今何を知りたがっているか。それに的確に応えることこそ、「伝わる話しことば」の根幹なのです。その教育が、日本では大きく立ち遅れました。話し方は学んでも、聴き取り訊き出す力が育っていないのです。そのことは、今の小学校の学習指導要領には明記されているはずです。残念ながら、最も大事な「対話力」として育っていないのです。この力は、AIと共存していくこれからの電話応対教育にとって、インプロ力※1、癒し力などとともに、欠かせないものとなるでしょう。

言葉とは人とのつながり

あらゆる文明は、人のつながりの中で生まれ、進歩してきました。デジタル文明も例外ではありません。電話応対のAI化はさらに急ピッチで進むでしょう。しかし、AI化が進むほどに、「人間と話したい」と願うお客さまの欲求は増えていくでしょう。すでにいくつかの大企業では、AIコールセンターが誕生し稼働しています。その中には、小人数で構成する人間チームが置かれているそうです。クレームやマニアックなお客さま。AIでは答えられない微妙な質問。電話に癒しを求める淋しいお客さま。それらの一人ひとりのお客さまの要求に応えるのに、人間チームに配属された若手社員たちは、大変な苦労をしていると聞きました。でも、その苦労は無駄ではないでしょう。傾聴力、インプロ力、判断力、説明力、そして癒しの音声表現力は、これからの電話応対教育の主要カリキュラムになると私は思います。さらにそれは、今トレンディに問いかけられている「人間力」の条件でもあるからです。人間チーム出身の皆さんは、豊かな人間力を身につけた超エリートとして活躍の場が広がるでしょう。

私の浅薄な知識と乏しい情報をもとに、電話応対の明日を考えて参りました。思いがけない展開があるかも知れません。AIが人類の知能を超える転換点とされるシンギュラリティ※2は2045年。しかし、どんなにデジタル社会が進み、AIが進出してきても、絶対に変わることがないのは、人間のつながりが基本だということです。その人間と人間をつなぐのは「言葉」です。次回は《言葉》の大切さについて改めて考えます。

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！もしもし検定の答え：(2)
ホームページには、詳しい解説を掲載しています。［もしもし検定 過去問］で検索！

ユーザ協会 C10030 検索

電話応対技能検定（もしもし検定）4級、開催中！

2014年1月から開始された「電話応対技能検定（もしもし検定）4級」。2021年7月末日現在、46,105人の方が受検されています。電話応対を向上させたいが、本格的に取り組むには時間や費用の問題で二の足を踏んでいる企業及び受検者にも取り組みやすい、電話応対の基礎検定です。（詳しくは右記のQRコードから）

検定料1,100円（税込）で受検することができ、試験時間も40分で完了。ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を確認することができます。

もしもし検定4級おすすめポイント

Point1 ビジネスにおける会話の仕方は、社内・社外だけでなく、電話と対面でも異なります。社会人の基本的なマナーや、立場・状況に応じたコミュニケーションスキルの知識を見直す機会になります。

Point2 4級で必要な知識やスキルを身につけることで、日々のコミュニケーションや、会議など人前での発言で気をつけるポイントを、意識できるようになります。

Point3 法人・個人に関わりなく、どなたでも受検が可能ですので、就職面接を控えた学生や転職活動中の方にもおすすめです。

Point4 公式問題集などで自学自習して試験を受けられます。試験は毎月実施していますので、思い立った時に、お気軽に受検していただけます。

【もしもし検定4級試験概要】

検定試験の方法	筆記検定試験
試験の内容	マークシート方式の筆記試験
出題の範囲	3級教育課程と同レベルとする。 ・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ・敬語と言葉づかいの基本 ・発声・発音の基本 ・電話と対面コミュニケーションの違い ・さまざまなコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ・個人情報保護法（概要） ・電話応対の基礎 ・電話の受け方・かけ方、取り次ぎ、伝言
領域別出題数	ビジネスマナー：6問 日本語：7問 コミュニケーションツール：2問 法的知識：2問 電話応対：3問 合計 20問

2021年7月7日（水）以降の4級試験情報は、右記のQRコードよりご確認ください。

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

第6回のお申込み受付は9月25日までです。

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。

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

「ゆ～協メルマガ」

毎月2回発行のメールマガジン

電話応対教育 ICT・ビジネス イベント・セミナー 各種特典サービス

タイムリーにお届け

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

電話応対教育に関する情報、ICT・ビジネス、各種イベント・セミナー、特典情報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