

参加企業を大募集!

自社の対応が
他と比べてどうなのかを
知る貴重な機会です。

知識とスキルの両面が試される
コンテストをチームの成績表と
とらえて、毎年参加しています。

参加企業の声 /

電話対応力の現状認識と、
底上げ、将来展望を描く欠か
せないものです。

当たり前と思っていたことが、
お客様にどう受け止められるの
かを理解することができます。

お客様に寄り添った温かい対
応や提案力など、スタッフ一人
ひとりのスキル向上に大変役
立っています。

企業電話対応コンテスト

普段の電話対応が審査の対象です。
通常の業務中に、電話をおかけします。



2022

5/1

申込受付
開始!

7月20日
まで

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。

1 スタッフが架電

7月下旬から、専門
スタッフが仮のお客
さまとなって、申込みをされた
事業所に電話をかけます。

2 電話に出た方が対応

電話を受けた方はコン
テストの電話とは知らず
に通常の電話対応をし
ます。

3 仮のお客さまとして会話

専門スタッフは事前にホー
ムページなどを参考に
して対応内容を準備し、それ
に基づき会話をします。

4 専門家が審査

録音した対応内容を、専門
家が審査し、審査結果及び改善
のアドバイスを報告書にして
フィードバックします。(11月)

参加料 一般 14,300円(税込) 会員 11,000円(税込) ※いずれも、1診断先あたりの参加料です。

申込方法

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの
「企業電話対応コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。

詳細内容のご確認
お問合せ、お申込みはこちらから

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/>



テレコム・フォーラム 2022 6

令和4年6月1日(毎月1日発行) 第1巻6号(通巻467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



6

June 2022

特集 ICT連携のプログラムが切り開く
コロナ禍の健康経営と
コミュニケーション

株式会社タニタヘルスリンク



クラウドサービス
導入事例

ICTで経営効率や
労働環境を改善し
遺族の負担の少ない
葬儀を提供

株式会社つばさ公益社



ICT COLUMN

SDGs達成にも重要な役割を担うICT(第3回)
ICTでSDGsに取り組む
企業の事例



電話
対応で
CS向上

コロナ禍だからこそ
電話ならではの
「声の安心感」届けたい
佐川急便株式会社 北関東支店



協力会社と一体となって
東北の「とても、頼れる、会社」
になりたい

株式会社TTK
NTT事業本部 宮城支店



連載

ICTの「へえ〜そうなんだ!」
知っておきたいSNSの注意点

お客さまから学ぶCS向上
相手を想うことの大切さ

コミュニケーション力を鍛える
「褒め上手になる」

ICTで経営効率や労働環境を改善し
遺族の負担の少ない葬儀を提供

株式会社つばさ公益社

コロナ禍の長期化に伴い、葬儀スタイルも簡略化やオンライン化が進んでいます。そのような状況の中、ICTを活用して葬祭業におけるさまざまな課題解消に努めるとともに、新しい葬儀スタイルを提案する、長野県の株式会社つばさ公益社が注目を集めています。今回は、同社代表取締役の篠原 憲文氏にクラウドサービスを活用した業務改革や、新しい葬儀サービスについて話をうかがいました。



代表取締役
篠原 憲文氏

生産性の向上が図りにくい
葬祭業界の課題

近親者が亡くなった場合、病院が紹介する葬儀社に葬儀を依頼し、見積もりをしっかりと精査することなく、葬儀費用を支払ったというケースは多いでしょう。この葬儀費用は全国平均で約156万円にものぼり、遺族の大きな負担になっています。こうした状況の中、葬儀費用の低価格化に取り組み、小規模な家族葬を専門に扱っているのが株式会社つばさ公益社です。同社代表取締役の篠原 憲文氏は、葬祭業の問題点について「大規模に無駄なことが行われている」と指摘します。

「葬祭業界では、電話に出る人、お茶を出す人、車を運転する人など、すべて別の人が担当するのが一般的です。ICT業界から転身した私は、そうした働き方が非常に非効率であり、その分改善の余地が大きいと感じました。さ

らに、職員の離職率も高く、生産性の向上が図りにくい業種と言えます。その背景には、24時間365日いつでも人がお亡くなりになる可能性があるため、昼夜を問わず急な連絡や仕事が入り、休日の予定が立てにくいなどの労働条件があります」(篠原氏)

すべてがスマホで完結する！
スマホ特化型のシステムを構築

このような葬祭業界の課題を解消するため、同社は多彩なクラウドサービスを活用して経営効率の改善や生産性の向上に努めてきました。例えば、業務をカードで視覚的に管理することでチームでの効率的な共有を可能にするツールを使用し、顧客管理・日程管理・発注管理などの業務を効率化したほか、未だにFAXを使用することが多い受発注業務においても、インターネットを介してスマホから送受信できるようにしました。さらに、出退勤管理や見積・請求、日報管理に至るまで、すべてスマホで完結できるようにしています。

また、これまでは受発注から火葬場予約などの各工程において、顧客情報の転記作業が何度も発生するという問題点がありました。そこで、顧客情報を入力すると自動的に内容が送信され、その情報を基に火葬の予約が簡単にできたり、社内のカレンダーアプリ

に葬儀の日程が自動登録されるなど、転記作業を伴わない便利な機能を搭載したアプリを自社で開発しました。これらの改善により、現在はスマホですべてが完結できるシステムが整備されています。

こうした取り組みの結果、同社の固定費は2005年と2021年の比較で43%削減されるなど、経営指標が改善されたほか、労働環境の改善にも大きな効果が現われています(図1参照)。

「葬祭業界は、一旦葬儀が始まったら4日間は休めないという勤務体系が通例でした。それが離職を招く要因の一つになっていたので、週休3日制を導入し、事前に決めた休日は必ず休み、業務を職員間で引き継げる体制を構築しました。さらに、リモートワーク

【図1：スマホ完結型クラウド導入の効果】

経営効率の改善

- ・固定費 43%削減
- ・人材育成期間を4分の1に削減
- ・店舗管理コストを10分の1に低減

働く環境の改善

- ・「週休3日制」の定着
- ・有給休暇「消化率 100%」
- ・全体の30%以上が自由出勤化



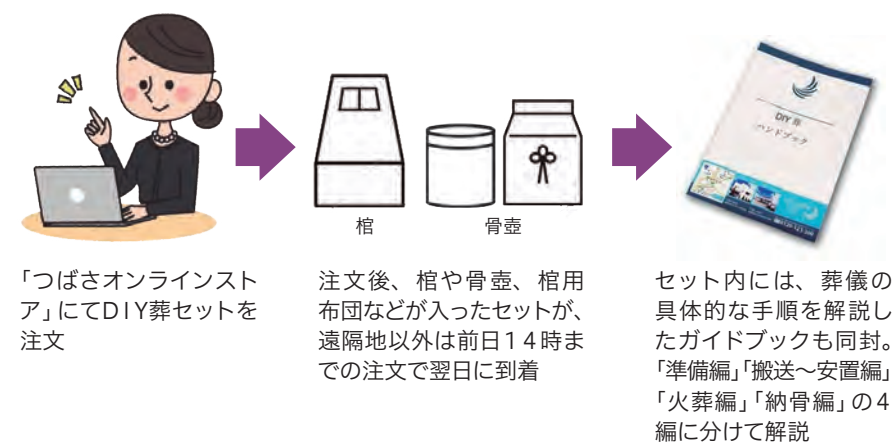
「オンライン弔問」では、お花のお届けサービス(供花)や電報サービス、クレジットカード決済による香典などが可能

が社内全体に広がり、職員の30%以上が勤務中どこにいてもよいという『自由出勤』体制にすることで、労働環境を大幅に改善することができました」(篠原氏)

“オンラインで弔う”葬儀など
新しいスタイルを提案

時代とともに葬儀のスタイルも変化していますが、コロナ禍で特に進んだのがオンライン化です。同社もお葬式のライブ配信を行うと同時に、お花や電報、香典などが送れる「オンライン弔問」や、遠隔地からメッセージや写真、楽曲などが送れる「オンライン追悼」などのサービスを展開しています。

【図2：「DIY葬セット」利用の流れ】



かけとなったのが「DIY葬セット」(図2参照)です。これは棺や骨壺など、葬儀に必要なキットをワンセットで提供するもので、法律上の手続きなどを記載したガイドブックまで入っています。これはコロナ禍で一般葬が難しくなる中、安価でも“故人らしく”見送る弔い方として注目を集めています。

このようにコロナ禍が契機となり、葬儀スタイルにも多様性が生まれています。今後は、慣習などにしばられず、それぞれの事情や想いに応じた葬儀を行うための選択肢が増えていきそうです。



●会社概要
会社名：株式会社つばさ公益社
設立：2017年(平成29年)4月
本社所在地：長野県佐久市小田井906
(つばさホール 小田井内)
代表取締役：篠原 憲文
事業内容：家族葬専門の葬儀事業
URL：https://so-gi.com/

Webで読もう
ユーザ協会 D20011



ICTでSDGsに取り組む企業の事例

第2回までのコラムでは、社会の高度なICT化がSDGs達成に重要な役割を担っており、Society5.0推進などとの関連が深いことを理解されたと思います。最終回となる今回は、ICTを活用した企業のSDGs貢献事例をジャパンSDGsアワード受賞事例から数社紹介しつつ、SDGs経営の未来像を展望します。

各自治体が取り組むSDGs達成に向けた制度

SDGsが2015年の9月に採択されてから、すでに6年以上が経ちました。目標としている2030年まで、あと8年です。残念ながら、欧米に比べて日本は出遅れていましたが、加速するのが早いのも日本の特色です。

政府はSDGsができた2015年9月以降、これを推進するために、全閣僚をメンバーとする「SDGs推進本部」を作り、関係者にSDGsの実践を呼びかけています。そして、内閣府が先駆的な取り組みを選ぶ「SDGs未来都市」^{※1}制度を作り、2018年度からの4年間で124自治体を選定しましたので、今後、SDGs企業を呼び込むにはSDGs自治体が優位に立つでしょう。

各自治体は、SDGs経営に積極的な企業を支援するための登録制度なども作っています。都道府県では神奈川県「かながわSDGsパートナー制度」や長野県「長野県SDGs推進企業登録制度」があります。

熊本県も「SDGs企業登録制度」を発足させました。市町村では、埼玉県さいたま市、静岡県静岡市、岡山県真庭市、山口県宇部市などの事例があります。これらの取り組みには地元の中堅・中小企業が多く参加しています。

加速する企業の取り組み (ジャパンSDGsアワードの受賞ICT企業)

政府は、目標達成に向けた行動計画の発表と同時に、「ジャパンSDGsアワード」^{※2}の表彰を2017年から発表しています(一覧表を参照)。これらの表彰事例の中にはICTが駆使されたSDGs経営の多くの事例がありますので、その一部を紹介します。

富士通株式会社(神奈川県川崎市)

SDGs4「質の高い教育をみんなに」の実現に向けて、SDGs14「海の豊かさを守ろう」をテーマに、水族館と病院内学級をリアルタイムで結んだ遠隔校外学習を支援しています。

病気などにより校外学習参加が困難な児童生徒が対象で、5Gでの高精細映像伝送、VR、水中ドローンなどの先端技術を活用しています。

新型コロナウイルス感染症流行によって遠隔教育の需要が高まる今日、遠隔教育の実施を検討する国内外の多くの教育機関・団体の活動に貢献できます。

中堅・中小企業でもICT企業では次の表彰事例がそれぞれ海外や国内展開の事例として参考になります。

株式会社シュークルキューブジャポン(東京都千代田区)

未電化地域の住民が約6億人存在し、高速通信網も未発達なアフリカの未電化・未電波地域に、再エネと通信によるデジタルインフラを構築し医療・教育に貢献しています。

太陽光発電とインターネット通信を組み合わせたサービスを「Made with Japan」^{※3}で実現。未電化・未電波地域の村落へ電気と通信の提供を実現する「TUMIQUI Smart Kit(ツミキ・スマート・キット)」の導入により、医療環境が改善され、1,000件以上の出産や診療が明るい光の下で安全に行われるなどのインパクトを与えました。

株式会社エムアールサポート(京都府京都市)

道路測量情報の見える化とその活用手法による新しい働き方の創出にICTを活用した事例です。従来危険な道路で行っていた舗装修繕工事に係る業務を、ICTを用いることで、室内のパソコンで行えるようにし、安全性や働きやすさの向上に貢献しています。

その結果、重大事故のリスク軽減や、今まで工事に携わることが難しかった未経験者、身体障がい者、女性なども就労できる環境を創出したほか、就労した人の技能向上の効果も確認しています。また、仕事を通してパソコンの操作方法習得を含む労働者のICT教育にもつながっています。

SDGs経営の未来像(SDGsの5原則)

企業によるSDGs経営の要諦は、社会課題解決と経済価値の同時実現を狙うマイケル・ポーター教授らが提唱するCSV(共通価値の創造)^{※4}として、本業をうまく活用することです。

今後のSDGs経営の未来像としては、本アワードの評価基準にもなっている、SDGsの5原則(以下参照)が重要です。受賞企業の活動は、これらの原則を充足したSDGs経営の事例といえます。

- ①ほかに応用が利く普遍性。
- ②すべての人を取り残さない包摂性。
- ③関係者を結集する参画型。
- ④経済・環境・社会の3要素を含める統合性。
- ⑤透明性と説明責任。

今後さまざまなICT企業の取り組みにより、SDGs

【ジャパンSDGsアワード(受賞企業一覧)】

〈第1回〉2017年

【SDGs推進副本部長(外務大臣)賞】
サラヤ株式会社、住友化学株式会社
【SDGsパートナーシップ賞(特別賞)】
吉本興業株式会社、株式会社伊藤園

〈第2回〉2018年

【SDGs推進副本部長(内閣総理大臣)賞】
株式会社日本フードエコロジーセンター
【SDGs推進副本部長(外務大臣)賞】
株式会社LIXIL、会宝産業株式会社
【SDGsパートナーシップ賞(特別賞)】
株式会社虎屋本舗、株式会社大川印刷、SUNSHOW GROUP、株式会社滋賀銀行、株式会社ヤクルト本社、株式会社フジテレビジョン

〈第3回〉2019年

【SDGs推進副本部長(内閣官房長官)賞】
「九州力作野菜」「果物」プロジェクト共同体(代表:イオン九州株式会社)
【SDGs推進副本部長(外務大臣)賞】
株式会社富士メガネ
【SDGsパートナーシップ賞(特別賞)】
日本リユースシステム株式会社、株式会社大和ネクスト銀行

〈第4回〉2020年

【SDGs推進副本部長(内閣総理大臣)賞】
みんな電力株式会社

〈第5回〉2021年

【SDGs推進副本部長(内閣総理大臣)賞】
株式会社ユージュレナ
【SDGs推進副本部長(外務大臣)賞】
株式会社HAKKI AFRICA、OUI Inc.

【特別賞】
株式会社シュークルキューブジャポン、株式会社荏原製作所、株式会社エルコム

※上記は、企業のみを抜粋して掲載しています。

が目指している、well-being(より良き生活、より良き幸せ)に向けた展開が進むことが期待されます。

※1 SDGs未来都市: 2018年度から日本政府により選定されている、地方創生の促進を目的にSDGs達成に向けた取り組みを提案する都市。

※2 ジャパンSDGsアワード: SDGs達成に向けた優れた事例を、日本政府が表彰するもの。

※3 Made with Japan: 「世界の人々とともにSDGsの目標を達成し、一緒に未来を作りましょう」という概念。

※4 マイケル・ポーター教授らが提唱するCSV(共通価値の創造): 営利企業が社会ニーズ(社会課題の解決)に対応することで、経済的価値と社会的価値をともに創造しようとするアプローチのこと。



笹谷 秀光氏

千葉商科大学教授・ESG/SDGsコンサルタント。東大法卒。1977年農林省入省、農林水産省大臣官房審議官などを経て2008年退官。同年伊藤園入社、取締役などを歴任し2020年4月より現職。「産官学」すべての実務経験を活かし、サステナビリティや企業の社会的責任、地方創生などをテーマに、特にESGやSDGsに対応した企業ブランディングと社員士気の向上を通じた企業価値を高めるためのサービスを提供。現在、幅広くパネリストや講師として登壇。著書『Q&A SDGs経営』(日本経済新聞出版社)など。笹谷秀光公式サイト<https://csrsdg.com/>

Webで読もう
ユーザ協会 D40030



(写真はイメージです)



知っておきたいSNSの注意点

個人利用や業務利用、地域や学校などでも広く使われ定着したSNS。電話やEメールに代わるコミュニケーションツールとしても日常的に使われており、SNSのバリエーションも幅広くなりました。かつては投稿を控えていたような情報でも、気にせず投稿・公開している人も見られるようになり、情報に関するリテラシーやモラルも変化してきました。その一方で、情報を公開することによるリスクは、これまで以上に高まっているのが現状です。今回は、SNSで扱われる情報について考えてみたいと思います。

個人情報の投稿・公開に注意

以前から、「SNSには個人情報を投稿してはいけません」と言われてきました。この原則は今でも変わりません。住所、氏名、会社名や学校名といった文字情報に加え、投稿した写真に氏名や会社名が写りこんでいたり、住所が類推できるような建物が写っていたりすると、結果的に個人情報が漏れてしまうことにも注意しなければなりません。もちろん、自分、友人、家族などの顔が写った写真や動画も個人情報となるため、投稿・公開は控えるべきでしょう。

その一方で、SNSの中には実名登録が基本となっているものがあったり、動画投稿サイトでは自分の顔を出すことが一般化しているものがあったりと、個人情報を公開することが前提となっているものも増えました。また、自己開示を多くすることで、返報性によって相手とのコミュニケーションが深まるという効果が期待できます。すべての個人情報を公開せずにSNSを使うのは難しいでしょう。

個人の情報管理は、自己責任となります。投稿しようとしている情報や写真・動画は公開する必要があるのか、公開しても問題ないのかなど、さまざまな角度から検討してから投稿・公開しなければ

なりません。

気をつけたい不確かな情報

「SNSには投稿しない、閲覧するだけ」という人も多いことでしょう。閲覧だけでもSNSを使う価値は十分にあります。SNSを閲覧するだけの人でも気をつけないといけないのが、偽情報や誤情報、デマなど、いわゆるフェイクニュースです。本当か嘘かを考えることなく、または見抜くことができないまま、ついSNSに掲載された情報を信じてしまうことは少なくありません。そればかりか、その情報を家族や仲間内に話したり、SNSで拡散してしまったりすることもあります。たとえ、善意で広めたものでも、フェイクニュースではかえって加害者になってしまいます。

情報の発信源はどこか、信頼できるほかのウェブサイトと同じニュースが出ていないか、などを確認して、情報の信頼性や正確性を確かめましょう。その上で、正確な情報を皆で共有できる社会にしていきましょう。

知らないところで情報が拡散

「大勢の人の目に触れるようなSNSは使ってない。メールか



チャットか、その程度だ」という人でも注意が必要です。メールやチャットでは、1対1か、または数人程度の中でやりとりすることが多く、情報が漏れるリスクは少ないと考えがちです。しかし、受信者がメッセージを他人と共有したり、スクリーンショットや画面キャプチャで画像化したものを他人に転送したりするかもしれません。さらには、SNSなどで公開したりすることも考えられます。

自分の知らないところで、勝手に情報が拡散されてしまうリスクを考えると、たとえ1対1や内輪だけのコミュニケーションでも、個人情報や機密情報を送信することは極力控えるべきです。逆に、自分が受け取った情報は、管理を確実にし、やむを得ず、その情報をほかに使用する時には、発信者に許可を取るようにしましょう。

※2022年5月号7ページの「Android」のクレジットを「Google Inc.」と記載しておりましたが、正しくは「Google LLC」です。お詫びして訂正いたします。



突然の怒りに戸惑う

これは、随分前に行った電話対応コンクール事前研修の時の出来事です。私はその年に初めて電話対応コンクールに出場する組織の研修を担当することになりました。組織の上層部の方からのご依頼は「参加者は全員が事務職、なおかつ初めての出場でどのように問題に取り組みればよいか分からない」ということでしたので、問題のねらいや概要、どのように会話を進めていくかなどの研修を進めていました。研修も後半にさしかかった頃、一人の参加者の方が頭を抱え「この研修は、私が求めている内容と違います。私は答えを教えてほしいのです。そもそも問題の設定は営業職で、私たちは事務職です。全く関係がないのに、なぜこんなことを考えないといけないのですか」と強い口調でおっしゃいました。

相手の心を理解しようと努める

私は、その申し出に戸惑いました。事前打ち合わせやご挨拶の際には、そのような反発があることを聞いていなかったからです。私は気持ちを落ち着かせるためにも、まずはその方がおっしゃったことを復唱しました。復唱すると不思議なもので、どうしよう、と考えていた自分の心も頭も一瞬で整理されていったのです。第一声は自分で

相手を想うことの大切さ

も驚いたのですが、相手の立場に立った共感の言葉でした。

「今回の問題は営業職で皆さんは事務職、関係ないと考えるかもしれませんが…。しかし、営業職でなくても、お客さまに対する対応を考えることは大切なことで、事務職も同じではないでしょうか。一緒に働いている営業の方の気持ちを考えるきっかけにもなりませんか」と、ゆっくり問いかけました。そして、電話対応コンクールを通じて身につけられる考え方、スキル、応対に答えはなく、自分自身で考え抜いていくことが自分の仕事にも役立つことなどをお話しました。すると、自分の気持ちをぶつけられた参加者も徐々に落ち着いてきた様子でした。その方の話をよくうかがうと、日々の仕事が忙しい上に電話対応コンクールのことも考えなければならないため、気持ちも一杯一杯だったようです。

私自身、ドギマギしながらも、相手の状況や気持ちに耳を傾け、理解を示すこと、その上でこちらの意見を聞いてもらえることがいかに大切か身に沁みだ出来事になりました。これが、傾聴などを学ぶ前の私であれば、相手へ

節政 沙弥香氏
フリーで講師業を行う。非常勤先の専門学校、短大では、ビジネス実務や秘書実務演習、電話応対等の授業を実践方式で担当。依頼に応じて企業、病院、官公庁などの人材育成研修を担当。電話応対技能検定指導者級資格保持者。電話対応コンクールの事前セミナーや審査にも携わっている。

「今回の講師は、NTTビジネスソリューションズ株式会社の米田 浩子さんです。組織内の検定指導、社内独自の電話応対診断や研修などを担当されており、社外ではキャリアコンサルタントとしても活躍中の明るく温厚で頼れる女性です」



節政 沙弥香氏

Webで読もう
ユーザ協会 C10043



問題

来客にお茶とお菓子とおしぼりを出すことになりました。お客さまから見て適切な置き方はどれですか。次の中から一つ選びなさい。

1. 左におしぼり、中央にお菓子、右にお茶。
2. 左におしぼり、中央にお茶、右にお菓子。
3. 左にお菓子、中央におしぼり、右にお茶。
4. 左にお菓子、中央にお茶、右におしぼり。

※3級問題より

正解は13ページをご覧ください。



電話対応で
CS向上

コロナ禍だからこそ 電話ならではの「声の安心感」を届けたい

佐川急便株式会社 北関東支店

佐川急便株式会社は、「電話対応コンクール」で多くの入賞者を輩出するなど、電話対応力が高く評価されています。今回はCSインストラクターとして、栃木、群馬、埼玉の3県を管轄する北関東支店のカスタマーサービス課員を指導し、活躍されている小山営業所の小野寺氏と、その指導を受け全国大会に参加された矢板営業所の臼井氏に、電話対応で心がけていることをうかがいました。



小山営業所
カスタマーサービス課
課長
小野寺 久美子氏

Q 事業概要と電話対応の体制について お聞かせください。

A「佐川急便は、皆さまにご利用いただいている宅配便をはじめ、輸送に関わる事業を展開しています。北関東支店は、栃木、群馬、埼玉の3県を管轄しており、30の営業所があります。お客さまからの電話対応や店頭での接客は主にカスタマーサービス課が担当しています。お問い合わせ内容は多岐にわたりますが、私たちが目指しているのは『お客さまに喜ばれる電話対応』です。例えば、配達時間の問い合わせであっても、さまざまな事情が背景にあり、今すぐにでも荷物を受け取りたいので配達時間を知りたいという場合もあれば、今は届けてほしくないという場合もあります。『何時頃に届きますか』という質問に、ただ時間を回答するだけではなく、なぜお客さまが知りたいのかを推測し、お客さまの真のニーズを汲み取ることを心がけています」（小野寺氏）



配達の様子

「聴く」と「訊く」、二つの“きく”で、 お客さまの真のニーズを汲み取る

Q お客さまの真のニーズを汲み取るために、 どのような対応教育をしていますか。

A「『聴く』と『訊く』、二つの“きく”を重視しています。まずは、お客さまの話をしっかり『聴く』ことが基本です。例えば『不在票がありました』という内容に対して、『再配達ですよ』と決めつけるのではなく、お客さまの話をしっかり聴くように教育しています。ただ、お客さまの真意は聴いただけでは分からないことも多いので、『訊く』、つまりこちらから尋ねて明確にしていくことも大切です。その際に、やみくもに訊くのではなく、お客さまの考えや事情を推測する力も必要だと考えています。日ごろの対応教育の中では、過去のシチュエーションを例にして、状況を推測して話し合う場を設けています。例えば、『荷物の配達時間が知りたい』という問い合わせであれば、『急いでいるから』『出かける用事があるから』など、発言の裏にある状況をディスカッションし、ロールプレイングを通じて真意を引き出すトレーニングをしています」（小野寺氏）

「佐川急便の特徴として、全国18支店に『CSインストラクター』と呼ばれる指導者が数名ずつ配置されています。インストラクターは、通常業務を行いながら、会社全体の対応力の底上げを図る役割を担っています。基本的な電話対応は入社研修で修得しますが、実践的な力は現場で経験を積んで初めて身につくと思っています。ただマニュアル通りの対応をするだけでは、お客さまに喜ばれる対応になりません。CSインストラクターを中心とした先輩たちの対応を見たり、指導を受けることによって、自然と佐川急便らしい対応力がつくのではないかと思います。私も20年近く勤務しているので、『こういう訊き方をしよう』とか『こ



矢板営業所
カスタマーサービス課
係長
臼井 和夫氏

ういう風に推測したらどうか』などと、日々の業務の中で常に考え、意識するようにしています」（臼井氏）

電話対応コンクールに繰り返し挑戦することで、 成長を実感している

Q 電話対応コンクールは、どのように活用していますか。

A「電話対応コンクールは、特に条件があるわけではなく、希望者は誰でも参加することが可能というスタンスです。希望者が参加を決心したものの『どのようにして電話対応コンクールに臨めば良いのか分からない』といったような状況にならないよう、研修を行っています。研修内容は、発声練習などの基本的なことから、どのような対応をすれば、電話の向こうの相手が納得されるのか、満足していただけるのかをCSインストラクターと考えながらロールプレイングをするなど幅広く行っています。その中で電話対応コンクールの出場経験者からは言い回しなどのアドバイスもいただけます。自分の苦手な部分を客観的に指導してもらえるのはこの場しかないと思っています。私自身、電話対応コンクールに挑戦する度に成長を感じていますし、その成果として7回目の出場で初めて全国大会に進出しました。これまで取り組んできたことがやっと報われた気がして、自信にもなりました。地方のメディアにも取り上げられ、周りからの反響も大きく、後輩たちにも少しは影響を与えることができたのかなと思っています」（臼井氏）

人が対応する電話ならではの 「声の安心感」を届けたい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「昨年、全国の営業所の電話がナビダイヤルに変わり、集荷受付や不在受付は自動応答でできるようになりました。AIやチャットによりお客さまへの電話対応もデジタル化されていますが、だからこそ人が対応



配達業務



電話対応では、
お客さまの真
のニーズを汲
取るよう心が
けている

する電話対応はこれまで以上に重要です。自動応答では対応できない複雑な内容や、AIでは汲み取れない真意など『人でなければできない対応とは何か』を常に考え、『やっぱり佐川急便に電話をしてよかったな』と思っていただけるよう、時代の変化に合わせて対応力を高めていきたいです。また、あわせて『声の安心感』も届けたいと思っています。コロナ禍で人と触れ合うことは難しくなりましたが、不安な時や困っている時に人の声が聞こえると、安心につながると思います。対応の内容とともに声の温かさも届けていきたいですね」（小野寺氏）

SAGAWA

会社概要

会 社 名：佐川急便株式会社
設 立：1965年（昭和40年）
本 社 所 在 地：京都府京都市南区上鳥羽角田町 68 番地
資 本 金：112億7,500万円
代 表 取 締 役 社 長：本村 正秀
事 業 内 容：宅配便など各種輸送にかかわる事業
URL：https://www.sagawa-exp.co.jp/
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20039





電話対応で
CS向上

協力会社と一体となって 東北の「とても、頼れる、会社」になりたい

株式会社TTK NTT事業本部 宮城支店



東日本大震災からの復興に向けて、東北地域の電気通信サービスの早期復旧に取り組んできた株式会社TTK。震災復興が進んできた今、お客さまのニーズの変化に応えるために、協力会社を含めて取り組んでいることをお聞きました。



支店長
佐藤 義一氏

Q 事業概要と電話対応の体制について お聞かせください。

A「株式会社TTKは1955年（昭和30年）に宮城県仙台市で創立した会社で、東北6県を支える電気通信設備の設計・施工・保守・コンサルティング業を担っています。電話対応の専門部署はなく、各部門で対応しています。問い合わせは工事の時間や内容に関するものが多く、宮城支店だと1日に100～200件の開通工事がありますが、そのうち1割くらいのお客さまからお問い合わせがあります」（佐藤 義一氏）

東日本大震災からの復興を経て、 お客さまの真のニーズに応える会社へ

Q CS向上に取り組まれたのは、 どのようなきっかけからでしょうか。

A「2011年の東日本大震災により東北地方は甚大な被害を受けました。震災復興に向けて、私たちは、早期の電気通信サービス復旧を一番に考えておりました。当初はそれでもよかったのですが、復興が進むにつれて地域のお客さまが求めることやサービス品質に対する考え方も変わってきました。継続的にお客さまにご満足していただくためには、電話だけでなく接客

対応力を見直す必要があると考え、8年ほど前から取り組んでいます。その一つとして、東北の方言は親しみを感じる方が多い一方で、一步間違えるとぶっくらぼうだと感じられることがあります。また、普段使っている工事の専門用語を多用してしまうことにも気をつけなければなりません。社内では、『専門用語を並べてもお客さまに伝わりにくく、また、方言が誤解を生む原因となる場合があるかもしれない。どのようにお話しすれば理解していただけるかを考えましょう』と指導しています」（佐藤 義一氏）

Q 協力会社の人がお客さま宅に行くことも 多いようですが、どのように教育していますか。

A「協力会社の社員に対しても、外部講師を招いてサービス品質向上のための研修を行っています。ほかにも接客対応の心得が記載されている『CSハンドブック』を使って朝礼時に読み合わせを行い、作業時は常時携帯していつでも確認できるようにしています。研修を続けることで一定の成果を得られたのですが、どうしてもトップダウンのように一方通行になってしまうことが気になっていました。協力会社の技術者が現場で奮闘する姿をもっと知ってもらいたいと、『CS新聞』を発行するようになりました。壁新聞の形式にしたのは、協力会社との接点がない人でも休憩時間などに現場の業務に少しでも触れてほしいと思ったからです。内容は、協力会社の社長の言葉やお客さまからの技術



設備サービス部 部長
佐藤 点氏



設備サービス部
岩山 彰氏



グループ会社
株式会社TTK
エンジ宮城
（本社事務室）

者に対してのお礼の手紙の紹介、マナーのワンポイントなどを掲載しています。『CS新聞』は2年ほど前から発行し始めたのですが、コロナ禍によって対面の接点を持ちにくくなった時期と重なって、お客さまとのつながりを深めてくれるものとなりました」（岩山氏）

もしも検定に向けた学習で、 会社や自宅でのコミュニケーションが活発に

Q 電話対応技能検定（もしも検定）には どのような経緯で取り組んだのでしょうか。

A「もしも検定は、電話対応の技術を段階的に学べることから、事業計画の中で全社員が受検することを決めました。2021年10月から受け始めて、22年3月時点で92名が4級に合格しました。当初は『これが実際の業務に役に立つのか』という意見もありましたが、過去問題集などを使って学習を進めるにつれて、社内検定に関する会話が活発になり、お互いに励まし合って合格しようという雰囲気になりました。久しぶりに学生時代のようにテキストで勉強をして、『こういうマナーがあるのか』と新たな発見があったようです。私自身も自宅で学習したのですが、家族と『敬語にすると、こういう言い方になるの？』などと会話も増え、楽しく学ぶことができました。受検後に、周りの人の電話対応を聞きながら『その言いまわしでよいのだろうか』と考えられるようになったのは大きな進歩だと思います。また、知識を新しく身につけたことで、社員同士の会話にも試験の内容が上がるようになりました」（佐藤 点氏）



グループ会社
株式会社HOKUBU
（本社事務室）

『電話対応技能検定（もしも検定）4級』受検者の感想

株式会社TTK 宮城支店 石巻営業所
星 淑子氏

もしも検定4級受検は、これまでの仕事では経験することのなかった貴重な学びとなりました。

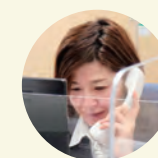


株式会社HOKUBU
営業部長 志賀 猛彦氏

人と関わる上で必要な知識を学ぶことができ、営業職に限らずあらゆる業務に携わる社員に役立つ検定だと感じました。

株式会社TTK エンジ宮城
鈴木 千恵氏

受検後、電話対応する際には検定内容を思い返しながら対応するようになりました。



東北地域の人にとって、 「とても(T)、頼れる(T)、会社(K)」になりたい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「東北地域では、街中の工事看板や社用車でTTKの社名を目にすることが多いと思います。お客さまからはTTKを目にした時に『対応がとても良い、素晴らしい会社だ』と思ってもらえるようになりたいですね。TTKの頭文字をとって、地域の人々にとって『とても(T)、頼れる(T)、会社(K)』を目指しています。また、一緒に働く人たちにとっては『とても(T)、楽しい(T)、会社(K)』だと認めてもらいたいですね。そのためには、お客さまや働く人の満足度を高めることが土台となるので、それを意識した企業づくりをしていきたいと思っています」（佐藤 義一氏）



会社概要

会 社 名：株式会社TTK
創 立：1955年（昭和30年）
本 社 所 在 地：宮城県仙台市若林区新寺1丁目2-23
代表取締役社長：五十嵐 克彦
事業内容：通信設備、電気設備の設計・施工・保守・コンサルティングほか
URL：https://www.ttk-g.co.jp/
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20040





「褒め上手になる」

「褒める、叱る」は人間教育にとって欠かせない「心の技術」です。ところが、この技術が、昭和の後半から平成、令和とじわじわと劣化しているように思います。その懸念が、ここ数年のITの急速な進歩とコロナ禍で一気に進みました。人と人との接触が薄れ、心の技術を支える信頼感が希薄になったせいでしょうか。それだけに、あえてこの時期に、「褒める、叱る」について考えることにします。今回はまず「褒める」です。



低下する「褒め言葉」の存在感

「褒める、叱る」という行為は、まず家庭教育の躰に始まります。そしてすぐに学校教育でも大事な役割を担うことになります。やがて大人になっても、職場での人材育成や人間力の形成にも大きく関係してくるのです。しかしその割には、褒める技術を磨こうと意識して実行している人は少ないように思います。その結果、褒め言葉の存在感はどんどん低下しているのです。

本来「褒める」とは、大きな責任を背負った大事な行為のはずです。「褒める」には、相手を喜ばせるだけではなく、その一言で相手にやる気を起こさせる重要な役目があるのです。しかし、うかがう限りでは、少子化の中での子育てには、厳しさよりも甘い褒め言葉が多いようです。一方、中小企業のメーカーで役員をしている知人から聞いた話ですと、パワハラやセクハラ批判を恐れる上司たちは、うっかり褒め言葉も言えずに、無難な日常会話でかろうじて部下との接点を保っているのが現状だと言うのです。



長所は努力しなければ見えない

ここで原点に立ち返って、「褒める」とは何かを考えましょう。褒めるとは、相手の人柄、考え方、行動、発言、能力などを認め、その共感を言葉にして相手に伝えることです。

古来、勤勉で誠実な日本人は、人を思いやる優しい心を持っています。しかし、その心を言葉にして伝

えることが苦手でした。極端な言い方をすれば、人を褒める訓練などはないのではないかと思います。人の欠点は少しつき合っていれば、自ずと見えてきます。しかし、人の長所は努力しなければ見えにくいものです。ですから、人の悪口はいくらでも言えますが、褒め言葉の使い方は意外に難しいのです。



私の褒められ経験

褒められて怒る人は滅多にいないでしょう。たとえそれがお世辞だと分かっている、そう悪い気はしないものです。むしろそれでやる気を出して頑張る人だっているのですから。

数十年の昔、実は私がそうでした。東京のアナウンス室には、每晚6人のアナウンサーが宿泊勤務にいていました。泊り明けの翌日は6人とも公休でした。その日にゴルフに行く相談が持ち上がりました。先輩3人の都合は揃ったのですが、一人足りない。そこで一番下っ端の私が半強制的に仲間に引っ張り込まれたのです。全くの初心者でゴルフのゴの字も知らなかった私です。「野球やテニスと違って、止まっている球を打つんだから簡単だよ」先輩アナのその一言に騙されて、貸しクラブを担いで、ついにゴルフデビューをしたのです。もちろんスコアは散々でしたが、プレイが終わってお茶を飲みながら、3人の先輩が口々に言うのです。「初めてでこのスコアは凄い！」「本当に初めてなの？嘘だろう？」「天才だよ！こんなビギナー見たことない」私はすっかり

その気になりました。クラブを買って揃え、練習場にも通いつめました。それから2年ぐらい経ったある日、件の先輩たちが笑いながら私に言いました。「岡部君、あの時さあ、その気になっただろう。最初に寄ってたかって褒めると、みんなその気になるんだよ」……。ゴルフとは別に、大変良い勉強をさせてもらったのです。これもまた、日ごろの信頼関係があつてのことだと思います。



褒める点を一点だけ見つける

初対面の人に会った時に、私はその人を褒める点を一点だけ見つけるようにしています。

ファッションセンスでも話し方でも、気配りでもマナーでも、一言の言葉でも。その一点からその人の印象が決まります。記憶に残ります。そこから相手が好きになります。そしてその一点を、ためらわずに、具体的な褒め言葉にして伝えるようにしています。

以前にご紹介しました慶應義塾大学の故・岩松 研吉郎さんの、「話し言葉は正邪善悪^{せいじゃぜんあく}で考えないこと、大事なのは好きか嫌いかだ」という言葉を、あらためて思い出します。

岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話対応技能検定委員会検定委員。NHKアナウンサー、(財)NHK放送研修センター理事、日本語センター長を経て現在は企業、自治体の研修講演などを担当する。「心をつかむコミュニケーション」を基本に、言葉と非言語表現力の研究を行っている。

Webで読もう
ユーザ協会 C10044

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！

《期間限定》
会員特典

テレワーク中でも効率的で円滑なコミュニケーションを実現。
高セキュリティなビジネスチャットツール「elgana ベースプラン（有料プラン）」を「無料」でお試しいただけます！

ビジネスチャットツールとは、「業務連絡や資料送付など、ビジネス上の高セキュリティなコミュニケーションに特化したツール」です。パソコンやスマホを通じて、あらかじめ登録されたメンバー間でのリアルタイムな情報共有が可能です。

	eメール	電話	ビジネスチャットelganaの場合
複数人での情報共有	○	×	○
伝達状況の確認	×	○	○
コミュニケーション方法	文章	会話	文章
ファイル送信	○	×	○
情報セキュリティ	×	○	○

【ご提供条件】

受付期間 2023年3月31日まで

無償提供期間

ご利用開始から「最大2ヵ月間（ご利用開始月+1ヵ月間）」

- ・ご提供するID数は1社さまあたり最大30IDまでとなります。
- ・導入時やご利用中には有人でのサポート対応が受けられます。
- ・無償提供期間終了後、サービスは自動継続となりますのでそのままお使いいただけます。ただし、以後のご利用料金はご利用者さまの自己負担となります。
- ・なお、無償提供期間終了後にご利用料金が無料の「フリープラン」への変更は可能ですが、有人サポート対応は終了となるほか、一部、サービスの機能に制限がありますのでご注意ください。
- ・その他条件は当協会 Web サイトでご確認ください。

■本特典のご提供条件の詳細確認やお申込みはこちら URL : <https://www.jtua.or.jp/ict/shindan/benefit/elgana/>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3回のお申込み受付は
6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きます。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」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、そのパソコンから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」を年1回「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。

会員であれば年1回「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。

<https://www.jtua.or.jp/private/benefit/targeted-attack/form/>

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

電話対応教育
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
にお届け電話対応教育に関する情報、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

編集後記

6月号より各記事下に掲載している「検索窓」のデザインを一新しました。「Webで読もう」と付記してあるとおり、該当記事はWebサイトでも読むことができます。パソコンの場合は記載のコンテンツIDを入力して検索、スマホの場合はQRコードを読み取ると該当記事のURLが表示されます。記事によっては冊子プラスアルファの内容も掲載しています。「お気に入り」に登録しておけば、好きな時間に何度でも読むことができますので、ぜひご活用ください。