

“聴く力”、“伝える力”を磨き、応対力アップ

第61回 電話応対コンクール 全国大会 in 山口

第25回企業電話応対コンテスト成績発表会

開催日＝2022年11月18日(金)
会 場＝KDDI維新ホール
山口県山口市小郡令和1丁目1番1号



優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話応対技能検定2級」が
出場者には「電話応対技能検定3級」が付与されます。



当日は、大会の様相をインターネットでライブ配信!!
<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、山口県、山口市、一般財団法人山口観光コンベンション協会、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、西日本電信電話株式会社、東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

テレコム・フォーラム 2022 8

令和4年8月1日 (毎月1日発行) 第1巻9号 (通巻469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 2022

特集

厚生労働省が挑む 超高齢時代に求められる 介護支援の実践

厚生労働省 老健局



クラウドサービス
活用事例

ICTで働き方改革を推進し
業務効率化や風土改革を実現
相互電業株式会社



ICT COLUMN

人生100年時代をICTで支えるデジタルヘルス(第2回)
スマホアプリを活用した
Society5.0時代の医療の実現

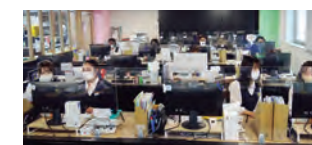


電話
応対で
CS向上

接客応対の基本は
「ALL FOR SMILE
～すべては笑顔のために～」
桐生信用金庫



お客さまに選ばれ続けるため
「また頼りたい」と思われる
電話応対を目指す
東京ガスNext one株式会社



連載

ICTの「へえ～そうなんだ!?!」【最終回】
ICTを学ぼう

お客さまから学ぶCS向上
感動を生む電話応対

コミュニケーション力を鍛える
「伝わってこそ言葉」

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ9階 0120-206660 ユーザ協会 <https://www.jtua.or.jp>

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

厚生労働省が挑む 超高齢時代に求められる介護支援の実践

厚生労働省 老健局

近年、高齢者人口の増加に拍車がかかっています。来る2025年には日本の高齢者率は約30%に到達すると発表されています。要介護人口の増加も予測され、次代に向けた介護環境の速やかな整備と対応が求められています。今回は、ICTを用いた介護の質向上と介護環境の改善に取り組んでいる厚生労働省老健局の新田 惇一氏、秋山 仁氏、東 好宣氏に話をうかがいました。



老健局 老人保健課
介護保険データ分析室長
新田 惇一氏



老健局 高齢者支援課
介護業務効率化・生産性向上推進室
室長補佐
秋山 仁氏



老健局 高齢者支援課
介護業務効率化・生産性向上推進室
介護ロボット開発・普及推進室
室長補佐
東 好宣氏

果が裏づけられた手法に基づく介護の実践がなされているとは言えない状況です。LIFEの導入により、さらに科学的に妥当性がある質の高い介護サービスが実現する予定です」(新田氏)

介護サービス利用者の状態やケアの計画・内容などの情報をLIFEに送信すると、それがビッグデータとして蓄積・分析され、科学的

フィードバックがなされます(図1参照)。これにより、例えばリハビリのADL(移動・排泄・食事・更衣・洗面・入浴などの日常生活動作)への効果を、類似した利用者の全国平均と比較するなど、各種データを分析した結果を基に介護計画を見直すようなことが可能となり、今まで以上に質の高い介護の実践につながります。また、LIFEを継続活用すると現場の業務にPDCAサイクル(PLAN〈計画〉、DO〈実行〉、CHECK〈評価〉、ACTION〈改善〉)といったプラスの連鎖が生まれ、業務の効率化や職場環境の改善などの生産性の向上にもつながると期待されています。

科学的根拠の活用で 介護の質を向上させる

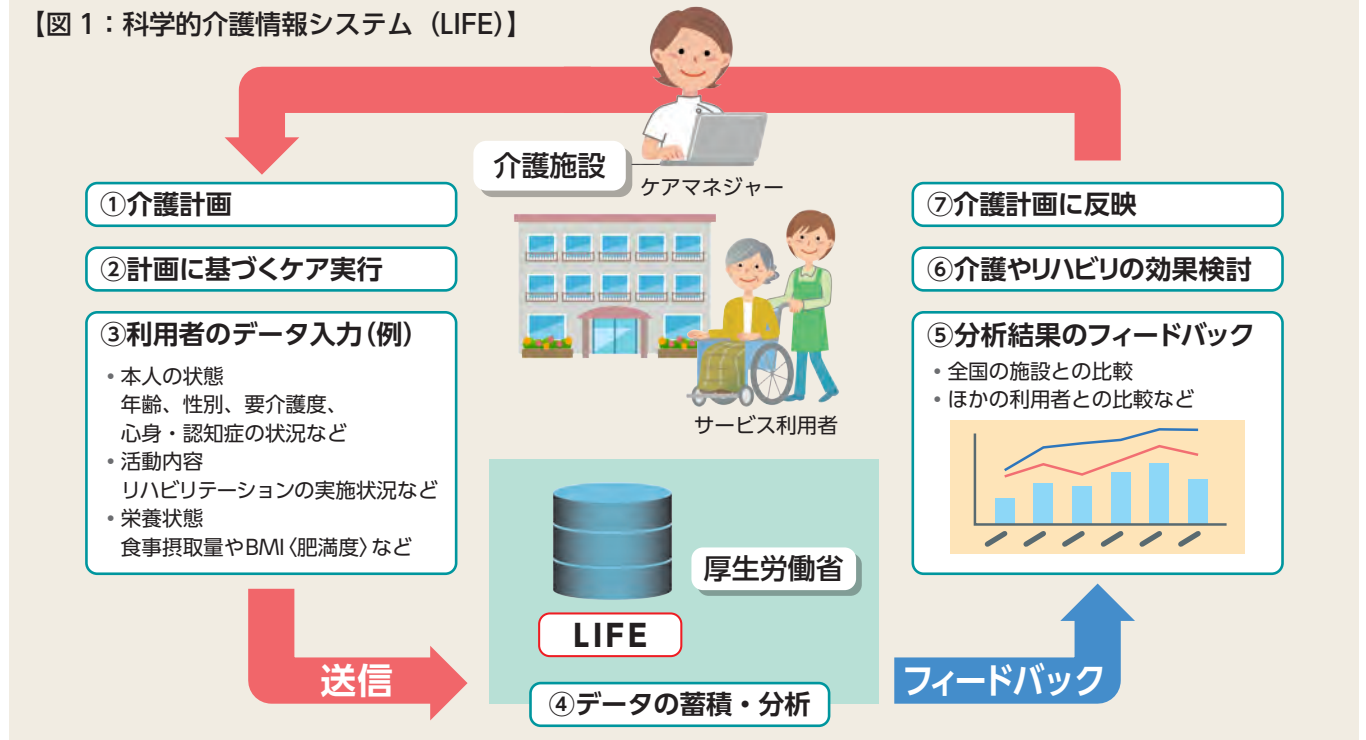
「スタートして約1年が経過したLIFEですが、昨年度の段階で約7万事業所にIDを発行しています。一日でも早く高い成果をあげるために、積極的な利用促進を進めていきたいです」(新田氏)

「LIFEとは科学的根拠(エビデンス)に基づいた介護の推進を目的とする情報システムです。介護サービスの現場では個人の経験などに頼りがちで、必ずしも科学的に効

いますが、その実現にはICTの活用が不可欠であると考えられています。来るべき時代に適合した介護を実現するため、同省が推進しているICTの活用事例を紹介します。

「スタートして約1年が経過したLIFEですが、昨年度の段階で約7万事業所にIDを発行しています。一日でも早く高い成果をあげるために、積極的な利用促進を進めていきたいです」(新田氏)

【図1：科学的介護情報システム（LIFE）】



ケアプランの共有など 介護現場の作業量を大幅削減

質の向上と並んで、現場の作業負担の軽減も喫緊の課題です。

「現在、居宅サービス計画書(ケアプラン)の共有にあたって、事業所に大変な負担がかかっています。居宅介護支援事業所と介護サービス事業所との間で毎月やり取りされるケアプランは主にFAXが使われ、介護ソフトなどに転記する必要があります。現状、居宅介護支援事業所で作成される書類は月に700枚という試算もあります」(秋山氏)

居宅介護支援事業所と介護サービス事業所のこのような現状を改善するため、ICTを活用して業務の効率化や業務負担の軽減を図ったシステムが「ケアプランデータ連

携システム(以下、連携システム)」です。

「国民健康保険中央会にて構築中のこの連携システムでは、ケアプランデータ連携のために厚生労働省が発出している『標準仕様』に準じて出力されたデータをやり取りする予定です。これにより、異なる介護ソフトであっても全国の事業所でデータ連携することが可能となります。ケアマネジャーは、介護ソフトを使って作成したケアプランを連携システムに送信します。サービス事業者は介護ソフトにデータを取り込み、実績を記録し、システムを使って1ヵ月分の実績データを送信します。そして、受け取ったケアマネジャーは介護ソフトにデータを取り込みます(図2参照)。このようにシステムを介して

やり取りした情報は転記が不要になるため、これまでのような転記作業や書類のやり取りも不要になり、転記ミスや心理的負担軽減が期待できます」(秋山氏)

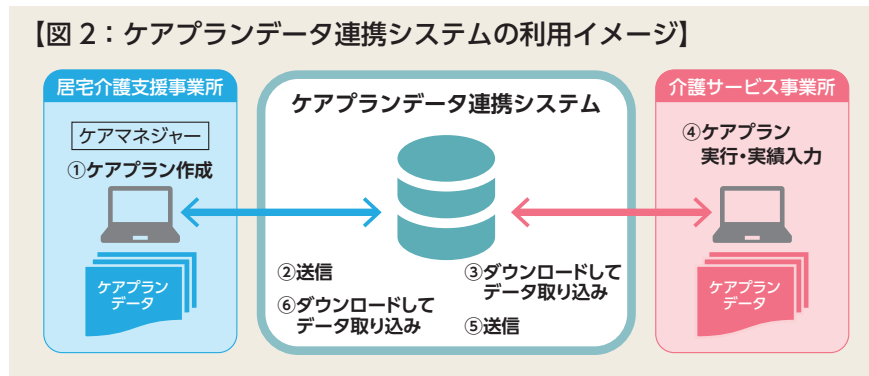
ケアプランデータ連携システムの構築は昨年度から国民健康保険中央会にて進められていますが、本格的な導入はこれからです。実証段階で協力を仰いだ事業所の反応も上々で、本年度内には試験的にスタートする予定です。

また、厚生労働省では職員の負担軽減のために、介護ロボットの導入支援事業も推進しています。

「各種アシストロボットや、利用者の状態を把握する見守りセンサーなどの介護ロボットの導入支援事業に取り組んでいます。ICT関連の事業と同様に、介護の質向上と現場の負担軽減などに向けて支援を拡充しています」(東氏)

高齢者急増、現役世代減少時代の到来を目前にした今、介護の世界でもICT化の取り組みの重要性がますます高まっていそうです。

【図2：ケアプランデータ連携システムの利用イメージ】



ICTで働き方改革を推進し 業務効率化や風土改革を実現

相互電業株式会社

企業内で働き方改革や業務効率化を図るためクラウドサービスを導入し、利用促進の役目を担うのは管理職やヘッドハンティングされたICT活用を得意とする人材であることが多いでしょう。しかし、中には熱い思いを持った一般社員が担うということもあります。今回はその一つ、北海道帯広市の相互電業株式会社で社内のクラウド化推進をリードする、今野 愛菜氏に話をうかがいました。



管理部
今野 愛菜氏

クラウド化の目的を 社長と共有

相互電業株式会社は、電気工事を中心に設備工事や保安業務などを行っている企業です。同社のクラウドサービス導入は、管理部の今野 愛菜氏の「愛犬との時間をもっと増やすため、在宅勤務にしたい!」という思いがきっかけでした。

今野氏が在宅勤務を実現するためにまず行ったのは、インターネットで「在宅勤務 方法」や「在宅勤務 事例」などと検索し、必要な情報を収集することでした。その中でたどり着いたのが、サイボウズ社のクラウドサービス「kintone」*でした。

「kintoneを活用した理由は、プログラミングの専門知識がなくと

もアプリを開発できることでした。そこで、会社の皆にとって便利なアプリを開発し、情報を共有して業務の効率化も図れるシステムを構築すれば、在宅勤務が可能になると考えたわけです」(今野氏)

しかし、自分の思いが社内の方針に合っていないければ、受け入れられません。そこで、今野氏は堅苦しい雰囲気にならないよう、社長に雑談の形で提案してみました。すると、社長も自分と同じような思いを持っていたことが確認できました。

「社長との話し合いでは、クラウド化の目的についてすぐに共通認識を持つことができました。まずは、社員の幸せのために“働き方を改善”していきたい。そのためには仕事の“脱属人化が必要”。そして“顧客対応力もUP”していきたい。この三つを支えるための正確で迅速な“経営情報(共有)”が必要という四つの目的について話し合いました」(今野氏)

社員が納得して業務改革を進めるために“雑談”を展開

元々、同社には工事情報などが担当者に属人化されているという課題がありました。そこで、社長が顧客管理のシステムを導入して、この課題を解決しようとしていました。しかし、現場ではシステム導

入の目的がしっかり理解されず、さらに経営者視点で作られたシステムだったせいか、ほとんど使われなかったそうです。今野氏はこの失敗を教訓に、次のステップへと進みました。

「次に行ったのは、私と社長だけではなく、現場の視点を取り込むことでした。そこで、実施したのが『システム移行プロジェクト』と称した雑談です。時間帯にとらわれずその場で集まれる有志だけが集まり、より本音の部分、本当の思いが聞けるように、お茶とお菓子を用意して、新しいシステムの導入についてざっくばらんに話をしました。もちろん、中には導入に反対する方もいましたが、じっくりと理由を聞きました。そして、お互いの考えを話し合い、目的が一致するまで、長い時は一人2時間くらい話をしました」(今野氏)

当初、導入への賛同者は全社の約3分の1でしたが、業務課題をピックアップし、最初に開発した精算請求アプリなどは皆に喜ばれたと言います。しかし、要望があったはずの日報と議事録のアプリはまったく使われていませんでした。理由を聞いたところ、「特に困っていないので、使う理由がない」とのことでした。アプリをいろいろ開発し、業務効率化を一気に進めたいという今野氏の想いと、ほかのメンバーとの間に温

度差が生じ、人間関係までぎくしゃくしてしまったそうです。

「自分の考えばかりで進めていては、現場が求めるものにならないと痛感しました。そこで、社内の各部門長と相談し、部門ごとに業務改革のためのワークショップを開催して社員一人ひとりの意見を吸い上げてもらいました。この意見を基に会社として一番に取り組むべきことを決めていった結果、全社的に同じ方向に向かうことができるようになりました」(今野氏)

年間1,000時間、400万円削減 さらにチームワークも強化

工事に関する業務は、見積管理、積算・請求、原価管理などさまざまですが、同社の従来の案件管理は紙ベースのため、集約・集計に手間がかかり、非効率的なものでした。しかし、クラウド化の結果、作業時間が大幅に短縮され、社員全体の業務時間が年間1,000時間も削減されたそうです。さらに、システムの集約などにより経費が年間400万円削減されました。また、クラウド導入は顧客対応力やチームワークの強化にもつながったと言います。

「以前は工事情報が担当者のみ集中し、超属人化していたため、例えばA社を担当する社員が不在の場合、A社の電話対応もままならない状況でした。しかし、クラウドで情報共有が進んだおかげで、



アプリ導入に当たっては、実際に体験しながら操作性を確認

【図：案件管理、見積管理のステータス別表示の例】



お客さまへの対応力が確実にアップしました。さらに、案件の担当者は誰か、ステータス(進捗状況)はどうか、誰が何件担当しているのかなど、現時点の状態が見える化、共有化されたことで(図参照)、ベテラン社員が新入社員の関わっている工事情報を見て、『この工事は得意だから、同行しようか』と名乗り出るようなチームワークも生まれました。そして、私個人としても在宅勤務が実現できました」(今野氏)

このように、一個人の“想い”からスタートした同社のクラウド導入は、働き方改革や業務改善にとどまらず、会社全体の風土を変えることにもつながりました。この事例は、中小企業のクラウド化を進める際に、大いに参考になるのではないのでしょうか。

※ kintone(キントーン)：開発の知識がなくても自社の業務に合わせたシステム(アプリ)を簡単に作成できるサイボウズ社のクラウドサービス。



「全国中小企業クラウド実践大賞2021」
日本デジタルトランスフォーメーション推進協会賞受賞
「テレコム・フォーラム 2022.4月号」掲載

●会社概要
会 社 名：相互電業株式会社
設 立：1956年(昭和31年)7月
所 在 地：北海道帯広市東1条南5丁目2番地 相互ビル
代表取締役社長：板倉 利率
資 本 金：2,000万円
事 業 内 容：電気設備工事、LED化工事、住宅設備工事など
URL：http://www.sougodg.co.jp/
【ユーザ協会会員】

Webで読もう
ユーザ協会 D20013



スマホアプリを活用した Society5.0時代の医療の実現

Society5.0で実現する医療では、病院などの医療施設中心の医療ではなく、患者や市民の日常生活の中で得られた健康情報を基に、先を見通した医療が行われます。第2回の今回は、日常生活の中で行われるスマホアプリを利用したデジタルヘルスによる、これからの医療について解説します。

アプリが処方される新時代の幕明け

ついにスマホアプリが薬のように処方される時代が到来しました。ニコチン依存症を対象とした治療用アプリ^{*1}が2020年8月に薬事承認^{*2}を取得し、同年12月に保険適用されることが決まりました。つまり、保険診療でスマホアプリの処方が行われるということです。

このアプリのように、デジタル技術やIoTなどを活用して病気の予防・診断・治療といった医療行為を支援、または実施するソフトウェアなどを「デジタルセラピューテックス」と言います。その市場規模は2030年には325億米ドル(約4兆円)に達すると予想されています。この市場成長の主な要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大による遠隔診療やデジタルヘルスのニーズの増加、世界的なスマホの普及、そして保険適用や規制緩和などが挙げられます。

モバイルヘルスの有用性

デジタルセラピューテックスの中でも、高機能化するスマホやタブレットなどの携帯端末を利用して行う医療行為や診療サポート行為を、「モバイルヘルス(mHealth)」と言います。モバイルヘルスの利点は、①「頻回^{*3}・継続・遠隔・リアルタイム」に多

様なデータが取得できること、②生体センシングデータ^{*4}が取得できること、③双方向性の参加型医療の実践が可能なことであり、個々人から幅広い情報を収集するのに適しています。また、近年医療界では、医療者による客観的な評価だけでなく、患者自身の評価や自覚症状の訴えなどの報告の重要性が認識されるようになりました。そんな中でモバイルヘルスは、個々人の生活習慣などの情報収集に有用な手段としてだけでなく、自覚症状や患者自らの評価を電子的に収集する手段としても注目を集めています。

以上のように、モバイルヘルスは、医療施設からではなく、日常生活圏から個々人の病気に関する症状や生活習慣などの包括的な情報を得て、医療ビッグデータとして蓄積できる点で画期的です。特に、少子高齢化が急速に進む日本では、モバイルヘルスを活用するなどして、個々人が自身の健康情報を日常的に収集して医療機関に提供することによって、科学的根拠に基づいた健康・医療指導サービスが受けられるように、健康や医療に対する向き合い方を変えていくことが必要です。また、そうすることで、病気の予防や自己管理に対する意識を高めることも可能です。例えば、モバイルヘルスで見える化された疾患リスクをスマホで確認すれば、自らの健康状態をしっかりと把握しようとするでしょうし、疾患

の予防・未病^{*5}対策に取り組むように意識・行動が改善されていくと考えられるでしょう。

スマホアプリによるドライアイの診断補助

ここでは、日本で2,000万人、世界で10億人以上が罹患するドライアイに対するスマホアプリの活用例を紹介します。

デジタル化の進む現代社会では、視覚から得られる情報は質・量ともに日々増大し、視覚の重要性は以前にも増しています。しかし、ドライアイは人生の長期にわたる視覚の質の低下、集中力や生産性の低下を招いており、その経済損失(米国では約38億ドル)が国際的な問題となっています。さらに、高齢化や、ウィズコロナ/アフターコロナで、テレワークなど画面を見る機会が増え、よりデジタル化が進む社会においては、ドライアイの患者さんの増加が予想されています。

ドライアイの症状は、乾燥感のみならず、眼精疲労や視力低下など多岐にわたります。そのため、ドライアイとは診断されず不定愁訴^{*6}とされ、治療を受けないまま症状に苦しむ患者さんが多く存在することが、これまでの私たちが開発したドライアイ研究用スマホアプリを使ったクラウド型大規模臨床研究から明らかになりました。さらに、ドライアイと診断されたとしても、新型コロナウイルス感染症拡大防止や、仕事・学業のため通院が困難という社会的問題もあります。

そこで、私もドライアイに対するデジタルセラピューテックスを目的としたスマホアプリの開発をスタートしています。このドライアイ診断補助用スマホアプリが実用化されると、ドライアイと診断されていない人や治療を始められていない人に対する早期診断・早期治療や、医療機関で受診できない人に対しても遠隔診療やオンライン診療が可能になる予定です。

Society5.0時代の医療の可能性

ウィズコロナ/アフターコロナ社会では、世界中で「患者や市民の生活圏における医療」のニーズは増加すると予想されます。スマホアプリを用いたデジタルセラピューテックスは、継続的に個々人の包括的な健康・生活習慣に関するデータを収集することが可能であるとともに、個々人にとって必要な医療情報が必要な時に提供されるようになります。今後、スマホアプリを用いたデジタルセラピューテックスは、モバ



ドライアイ研究用スマホアプリのイメージ。まばたきの回数などをカメラで計測したり、アンケートに回答したりして、データをクラウドに蓄積する

イルヘルスを利用したSociety5.0時代におけるヒト中心の医療の実現に大きく寄与すると考えられます。

- ※1 ニコチン依存症を対象とした治療用アプリ：ニコチン依存症治療アプリおよびCOチェッカー「CureApp AC」。呼気一酸化炭素濃度が自宅でも毎日確認できる機能などがついた禁煙治療用のアプリ。
- ※2 薬事承認：医薬品や医療機器などの製造販売を厚生労働大臣が承認すること。
- ※3 頻回(ひんかい)：間をおかず何度も行うこと。
- ※4 生体センシングデータ：体温や鼓動、血圧、心拍など生体から発せられるさまざまな値を数値化したデータのこと。
- ※5 未病：自覚症状はないが検査で異常がある状態や、その逆で自覚症状はあるが検査では異常がない状態。
- ※6 不定愁訴：頭痛や倦怠感など、さまざまな自覚症状はあるものの、検査をしても原因となる病気が分からない状態にあること。



猪俣 武範氏

順天堂大学医学部眼科学講座・同デジタル医療講座 准教授、同AIインキュベーションファーム 副センター長。2006年順天堂大学医学部医学科卒業。2012年からハーバード大学医学部眼科スケプス眼研究所へ留学。留学中にはボストン大学経営学部Questrom School of BusinessでMBA取得。著書に『目標を次々に達成する人の最強の勉強法』(ディスカヴァー)など。大学発ベンチャー企業(Innojin株式会社)を設立、医療およびヘルスケアに関するアプリ開発などをスタートしている。





ICTの「へえ～そうなんだ!？」 《最終回》

ICTを学ぼう

2021年5月号から連載してきた“ICTの「へえ～そうなんだ!？」”は、今回が最終回です。これまでさまざまな情報をお届けしてきましたが、その間にも技術は進歩し、次々と新しいサービスが生まれています。そのスピードに追いついていくためには、しっかり基礎知識を身につけて、学び続ける姿勢が大切です。そこでおすすめなのが、「資格・検定」です。ICT関連の資格・検定はたくさんあり、知りたいと思う分野が含まれている資格・検定を探すだけでも学びがあります。

資格・検定試験のススメ

ICTに関わらず、初めての分野に触れる時には、まずは本やインターネットで情報収集するところから始める人も多いでしょう。しかし、それだけではどうしても情報が断片的になってしまい、部分的に理解ができて、全体的なつながりがとらえきれなくながちです。そこで、資格・検定の勉強、そして試験に挑戦することをおすすめします。

資格・検定試験に向けて学習することで、一つひとつの知識が関連づけられ、体系立てて習得することができます。また、資格・検定は難易度や分野ごとに級が分かれているため、無理なく習得できるようにプログラムされています。“4級”“基礎”など、入門編のグレードばかりを選んで、さまざまな種類の試験に挑戦するのも効果的です。

基礎から応用まで 幅広く学べる公的資格

代表的なのは、経済産業省が実施する情報処理技術者試験です。この試験には、たくさんの種類がありますが、その中でも網羅的に基本から学べるのが「ITパスポート試験」です。一見、難しく専門的な試験のようですが、日常的にパソコンを使って業務をしている人々が共通して備えておくべき基礎知識を中心として出題されるた

め、いろいろな人が挑戦しやすい試験です。IT技術ばかりでなく、経営や管理に関する出題もあり、ITが経営や業務の中でどのように活かされているかを考えるきっかけにもなります。

専門性を高める民間資格

また、マイクロソフト社、オラクル社、シスコ社、NTTコミュニケーションズ社など、ICTを支えるソフトウェアやハードウェア、ネットワークサービスを提供している企業が、製品別に技術者や利用者を対象とした資格制度を設けています。特定の製品について知識を身につけたい場合には、各社が実施している資格を取得するとよいでしょう。このように、企業が資格・検定を実施しているのは、ICT分野ならではの特徴といえます。

モバイルに特化して学べる検定

まだまだ進化が激しいモバイル通信分野にも、基礎知識が得られる検定試験があります。その一つが、「MCPCモバイル技術基礎検定試験」です。ほかにも、「MCPCスマートフォン・モバイル実務検定試験」「MCPCモバイルシステム技術検定試験」など、モバイル



システムに関するさまざまな分野にあわせて検定試験が実施されています。

モバイル製品は今や生活の一部となり、なくてはならないものになっています。自らが一生活者として、安心安全に、そして賢く使うために学ぶのと同時に、周りの人にアドバイスやサポートができる人になれるよう学ぶのもよいかもしれません。とりわけ、高齢者のスマートフォン利用のサポートは急務です。「スマートシニア地域モバイルサポーター検定試験」では、スマートフォンの電源のON/OFFから始まって、少しずつレベルアップしていき、最上位級ではスマートフォンの使い方をシニアに向けて指導できる指導者として認定されます。今、政府は、デジタル化・デジタル社会の実現を成長戦略の一つとして掲げています。それに向かって、誰もがデジタル化のメリットを享受できるよう、皆で学んでいきましょう。

Webで読もう
ユーザ協会 D40035



感動を生む電話応対

佐川急便株式会社



佐川急便株式会社は、皆さまにご利用いただいている宅配便をはじめ、輸送に関する事業を展開しています。私が所属する「カスタマーサービス課」では、お荷物に関するお問い合わせを法人のお客さまから個人のお客さままで幅広く対応しています。

お荷物に込められた思い

これは入社して3年目位の時の出来事です。ご高齢の女性から、「贈り物で届いたカーネーションの花が折れてしまっている」とのお問い合わせを受けました。贈り物であり、お預かりした状態でお届けできなかったことが非常に申し訳なく、丁重にお詫びしました。

発送元である花屋さんにお詫びし、同じ商品の発送が可能か確認した上で、贈り主のお客さまに改めてお詫びのご連絡をし、同じ商品の再発送について説明しました。すると、「同じ商品であっても、自分の目で見て、お花を選んで贈りたいです。もう一度選ぶので時間をいただいてもいいですか」とおっしゃったのです。この言葉に大きな衝撃を受けました。お荷物一つひとつに背景があり、それぞれに深い思いがあることを改めて感じ、その責任を痛感しました。そして、贈り主のお客さまがお届け先のお客さまのことをとても大切に思っている気持ちに感動しました。

お客さまからの「ありがとう」

その後、お届け先のお客さまに、今の状況と贈り主のお客さまの思いを伝えたとこ、お客さまが泣いていることが電話口からでも分かりました。「息子の元お嫁さんからの母の日の贈り物であり、毎年カーネーションを受け取り、御礼の品を送るだけの会話もない関係が何年も続いている」と話してくださいました。その話を伺い、お荷物の状況とともにお二人の気持ちをしっかり伝えようと、新しいカーネーションをお届けするまでの間、双方のお客さまと細かく連絡を取り、その都度双方に状況を話しました。

新しいカーネーションのお届けも済んだ数日後、お届け先のお客さまから、「今回を機に、元お嫁さんと連絡を取るようになりました。気まずい関係が解消できました。一度花は折れてしまっていたけれど、佐川急便さんでよかった。あなたが対応してくれてよかった。本当にありがとう」とのお電



話をいただきました。涙が出るほど嬉しかった瞬間でした。

お客さまのドラマに感動を

この出来事は、私のお客さま対応における礎となりました。お客さまにはそれぞれ背景があり、ドラマがあります。そして、お客さまの気持ちを汲み取ることができる電話応対だからこそ、お客さまのドラマに少しの感動を生みだすことができます。電話応対が持つ力＝応対者の人間力でもあります。少しでも多くの感動を生み出せるよう、自分自身を成長させるとともに後輩の育成に尽力してまいります。

篠原 夏江氏

佐川急便株式会社 東関東支店 茨城営業所 カスタマーサービス課所属。社内の電話応対技能検定指導、社内電話検証の採点などを担当。電話応対技能検定指導者級資格保持者。第52回、53回、55回電話応対コンクール全国大会優秀賞。今期(第8期)電話応対技能検定指導者部会委員長。



篠原 夏江氏

「今回の講師は、ケーブルテレビ株式会社の三澤 教子さんです。電話応対コンクール全国大会の優勝経験を活かし、社内の電話応対技能検定指導をはじめ、社内研修や人材育成など指導者としてご活躍中です。優しさと強さを兼ね備えた素敵な女性です」

Webで読もう
ユーザ協会 C10047



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

次に七つ挙げた「あいさつ」の言葉の中で、敬語が使われていない言葉はいくつありますか。次の選択肢の中から一つ選びなさい。

- ア.「おはようございます」 イ.「こんにちは」 ウ.「こんばんは」
エ.「行ってまいります」 オ.「行ってらっしゃい」 カ.「ただ今」
キ.「お帰りなさい」

【選択肢】

1. 2つ 2. 3つ 3. 4つ 4. 5つ

※3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 2022.8



桐生信用金庫

桐生市、太田市、伊勢崎市、みどり市など群馬県南東部を中心に、金融機関として「地域の課題解決」を最重要課題としている桐生信用金庫。1925年（大正14年）に創立し、2025年（令和7年）に創立100周年を迎える同金庫が、接客応対において大切にしていることをうかがいました。



人事部 部長
人財教育センター センター長
箕輪 啓一氏

事業概要をお聞かせください。

A「私たちは群馬県桐生市に本店を置く信用金庫です。群馬県南東部を中心に、預金、為替、融資などの業務や、お客さまのニーズに沿った課題解決をしています。具体的には、中小企業のお客さまからの融資相談や後継者不足を補う人財の紹介、企業のM&Aなど、ご相談内容は多岐にわたっています。また、個人のお客さまは、小さなお子さまから80代以上の方々まで幅広く取り引きさせていただいております。ご相談については、お子さまが生まれたり、ご進学やご就職、お車や住宅を購入するといったライフイベントの節目での内容が中心です。また、ご退職金や年金の受給などをきっかけに当金庫と深くお取引をいただく方も多いですね。コロナ禍でメールやチャットでのやり取りも少しずつ増えてきましたが、現状は対面と電話でのご相談が9割以上を占めています」（箕輪氏）

創立100周年に向けて「ALL FOR SMILE ~すべては笑顔のために~」を制定

接客応対において、大切にしていることをお聞かせください。

A「当金庫は2025年に創立100周年を迎えます。それに向けて若手職員を中心に協議し、『ALL FOR SMILE ~すべては笑顔のために~』というスローガンを制定しました。この言葉には、お客さま、地域の

方々や我々職員など、当金庫に関わるすべての方々が笑顔になれるようにという思いが込められています。各種研修などを通じてこうした意識を職員間で共有し実践していくことが、お客さまにご満足いただける応対につながっていくと確信しています。ここからはもう一歩踏み込んで、お客さまに『ここまでやってくれるんだ！』と感動していただけるような応対を目指したいですね」（箕輪氏）

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「6年前に日本電信電話ユーザ協会の電話応対診断を実施したところ、当金庫の電話応対について多くのご指摘をいただいたため、本格的にCS向上への取り組みを始めました。早口になっていたり、自分では気づかない癖があったりする点を第三者に指摘していたので、電話応対を見直す良い機会になっていま



電話応対研修を社内報に掲載



人事部 次長
人財教育センター 副センター長
桐生 亜耶乃氏



境支店
コンサルタント営業担当
町田 達哉氏

す。指摘された点については、電話応対が得意な職員が中心になって研修を実施し、また店舗によっては全員で外部講師の研修を受けるなどして、金庫全体のスキルアップを図っています。電話応対診断は、6年前から継続して全店舗で実施しています。フィードバックを受けるたびに、どのように受け答えすべきだったのかスクリプトを作成し、自分たちで新たな課題を作っては見直す、という取り組みを続けています。今は、信用金庫も選ばれる時代です。応対の良し悪しが、その後の取り引きに大きく影響してくることもあると思いますので、接客応対の向上にはこれからも力を入れていきたいですね」（桐生氏）

電話応対コンクール出場の動機は、「お客さまに喜んでもらえる応対力を身につけたい」

電話応対コンクールは、どのように活用されていますか。

A「毎年20人前後の新入職員が入庫するので、その中から2~3人を選抜してコンクールに出場させています。自分から志願する者もいれば、こちらから推薦する場合もあり、出場者の動機はさまざまです。新入職員に取り組んでもらうのは、電話や接客応対の基本を学び、スキルアップしてもらいたいからということもありますが、こうした場を、同期入庫職員同士のコミュニケーションを深めるきっかけにしたいという思いもあります。同期同士で切磋琢磨した成果もあって、ここ7~8年は連続して地区予選を突破することができています」（桐生氏）

「私が電話応対コンクールに参加したのは、自分の武器となるようなスキルを一つでも増やしたいという思いがあったからです。大会を振り返ってみて特に思い出深いのは、一緒に出場した同期の一人に『なぜ出場するのか』を訊ねたところ、『お客さまの事を思って、気持ちの良い応対ができるようになりたいから』という答えが返ってきたことです。その言葉を聞いた瞬間に、私自身の根底にも『お客さまに喜んでもらいたい』という思いがあることに気づき、ハッとしまし



電話応対研修の様子



接客風景

た。また、県大会は地区大会と比べて、その状況に合わせた応対力が必要だったことも印象的です。ほかの出場者で、聞きやすい話し方だなと思っていた人が、予想外の質問に硬直してしまったのを見て、お客さまの声を“聴く”ことの大切さを実感しました。準備したスクリプトに気を取られてしまうと、臨機応変な対応ができなくなるのだと思います。相手の方のお話をよく聴こう、お客さまの事を考えて取り組もう、と臨んだ結果、県大会で準優勝することができました」（町田氏）

この先100年も、地域になくてはならない金融機関であり続けたい

最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「当金庫が発足したのは関東大震災後の大正14年で、被災して資金繰りに困った地元の商工業者が、自分たちでお金を出し合って資金を融通しようとしたのが始まりです。今もコロナ禍で中小企業の方々が資金繰りや経営に非常に困っています。私たちは、その苦境と一緒に立ち向かい、この先100年も、『地域になくてはならない金融機関であり続ける』という、創立からの経営理念を実現していきたいと思っています」（箕輪氏）

桐生信用金庫

組織概要

組織名：桐生信用金庫
設立：1925年（大正14年）
本店所在地：群馬県桐生市錦町2丁目15番21号
理事長：津久井 真澄
事業内容：預金、為替、融資ほか
URL：https://www.shinkin.co.jp/kiryu/
〔ユーザ協会会員〕

Webで読もう
ユーザ協会 C20043





東京ガスNext one 株式会社

2016年4月に東京都台東区・荒川区・墨田区の東京ガスライフバル3社が集まって誕生した東京ガスNext one 株式会社。2017年4月「ガス小売全面自由化」のスタートと合わせて、コンタクトセンターを立ち上げた同社に、設立の経緯と顧客接点の考え方についてお聞きしました。



営業本部
営業推進部
部長兼コンタクトセンターマネージャー
片岡 健一氏

Q 事業概要とコンタクトセンター設立の経緯をお聞かせください。

A「東京ガスNext oneは、2016年4月に台東区・荒川区・墨田区の東京ガスライフバル3社が集まって誕生した地域総合拠点です。主な業務として、ガス機器や住宅設備機器の販売・施工や修理、東京ガスの委託事業（ガスの検針、設備点検、移転時のガスの開栓・閉栓、ガス工事など）などへの対応があります。コンタクトセンターへのお問い合わせは『お湯が出なくなった』『コンロの火がつかなくなった』といったガス機器の不具合に関するものが多く、ほかにも『引っ越して来たので、開栓してほしい』『点検の日時を変更してほしい』などのご要望もあります。受電件数は平均すると1日200～400件ほどで、設立当初は総務担当が電話応対を兼務していたのですが、台東区・荒川区・墨田区のおよそ40万世帯のお客さまとの最初の接点が電話での対応となるため、その重要性を考慮して2017年4月にコンタクトセンターを設立しました」（片岡氏）

ガス小売全面自由化後もお客さまに選ばれるために問題解決型応対を強化

Q コンタクトセンターとして、どのような考え方を大切にしていますか。

A「経営理念を基に、コンタクトセンター独自の行動目的を策定しております。それは『接客を通じてお客

さまの気持ちを感じ、〈安心・安全・信頼〉を基本に、問題解決型応対の実現によってお客さまに満足・感動していただける応対を行う』というものです。特に、『お客さまの気持ちに寄り添って、真心こめて応対する』ことを大事にしています。ガス機器の故障など、今、困っているお客さまからのお問い合わせが多いので、そのお困りごとをしっかりと聴き取ることが第一だと思っています。中には、焦って電話をかけてくるお客さまもいらっしゃるの、落ち着いて会話をさせていただくために順を追って確認するようにしています。例えば、第一声が『ガスコンロの火がつかない』という時には、いつコンロの電池を交換したか、調理中に吹きこぼれがなかったかなど、一つひとつ確認することで、正確に問題解決に結びつけるようにしています」（西坂氏）

Q お客さまに寄り添う応対を行うため、どのようなことに気をつけていますか。

A「以前は、入電するとすべての電話機が鳴り、全員で電話を取るという方式でしたが、今年6月に順番に電話が鳴るシステムを導入しました。新システムによって電話の取り方が効率化されるだけでなく、通話記録も取りやすくなりました。また、管理者がリアルタイムでオペレーターの通話を聞けるようになったので、今後、応対力の向上にもつながると思っています。その一方で、IVR（音声自動応答システム）は導入していません。理由は、『今、ガスが使えない』というお困りの状況下で、IVRの機械的な対応では、お客さまの気持ちに寄り添い、真心こめて応対することができ



営業本部
営業推進部
コンタクトセンター チームリーダー
西坂 美樹氏



営業本部
営業推進部
コンタクトセンター チームリーダー
鈴木 希氏

ないと感じてしまうからです。効率化すべきところと、お客さまの心情に寄り添うところはしっかりと分けて対応していきたいですね」（鈴木氏）

電話応対技能検定(もしも検定)を通じてメンバー間で応対を指摘し合えるようになった

Q もしも検定を活用されたのは、どのようなきっかけからでしょうか。

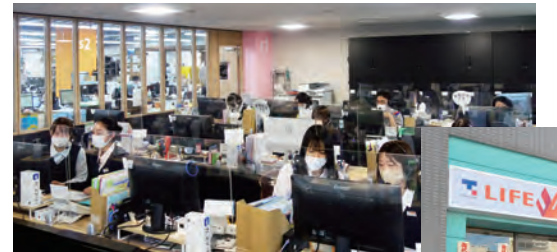
A「私たちは今でこそコンタクトセンターに勤務していますが、元は別の業務を担当していたため専門職ではありませんでした。そこで、他社へ見学に行ったところ、受付の会話や応対レベルが自分たちよりも格段に上で、応対話法を一から学ぶ必要があると感じました。もしも検定は、その時相談に乗ってもらった外部講師から紹介されて、3～4年前から取り組んでいます。現在4級を8名、3級を3名、2級を1名、1級を1名が取得しておりますが、級を取ることが目的ではなく、検定を通じて学んだことを実際の業務に活かすことが大切だと思っています」（鈴木氏）

Q もしも検定を活用して、社内ではどのような効果を感じていますか。

A「メンバー同士で会話の内容を意識するようになりました。以前は、全員に共通する知識がなかったので、言葉づかいが気になっても声をかけにくいところがありました。もしも検定の学習を進めるうちに、敬語や言い回しなどが共通認識化されたので『こういう言い方のほうが良いのではないか』などお互いに指摘し合えるようになりました。また、毎日の朝礼で、『今



給湯器修理の様子



コンタクトセンター



東京ガスライフバル台東
浅草通り店

日はこの応対話法ができるようになろう』などと目標を立てて、自発的に改善する雰囲気が出てきました」（西坂氏）

お客さまとの第一接点として「また頼りたい」と思われる電話応対を目指す

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「電力に続き、ガスの小売全面自由化後も、弊社にお問い合わせいただくお客さまにとって、私たちが最初の接点であることをしっかりと意識し、『また頼りたい』と思っていただける応対を目指しています。例えば、『給湯器が使えず困っている』という時に、種類によっては『しゃがんでみると、ここに元栓があります』というような、お客さまの視点に立ってご案内をすることもその一つです。また、ご自宅に訪問することになった時は『せっかくお伺いするので、ほかの機器でも何かお困りごとはありませんか』と聞いて、一度の訪問で複数の問題点を解決できるようにしています。今後も、お客さまの気持ちに寄り添う応対力をさらに高めていきたいと思っています」（片岡氏）



会社概要

会 社 名：東京ガスNext one 株式会社
創 業：2016年（平成28年）
本社所在地：東京都荒川区南千住3-13-1 東京ガス千住ビル6F
資 本 金：8,000万円
代表取締役社長：川岸 誠
事業内容：ガス・電気機器、空調機器、住宅設備機器等住まいに関わる機器の販売・施工、ガス機器の修理ほか
URL：https://krs.bz/nextone/s/tokyogasgroup
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20044





「伝わってこそ言葉」



伝わらなくなった言葉たち

テレビやインターネット、新聞、雑誌、書籍を通じて、私たちの回りには膨大な量の情報が溢れています。時代とともに情報が多様化し、言葉そのものが煩雑（はんざつ）になっています。情報の多さもさることながら、通信機器の複雑さ、専門語やカタカナ語の多さ、中でもIT関連用語がむき出しで多用されていること、また、次々と生まれる省略語や造語、流行語が、多様なメディアを通じて野放図に広がっています。それらが日本語に落ち着きを失くし、伝わりにくい言葉にしているのです。さらには、言葉を磨くという感覚が希薄になり、難しい言葉を、整理せずにストレートに書いたり話したりするので、ますます分かりにくくなりました。

『難しいことを易しく書く。易しいことを深く書く。深いことを愉快地書く。愉快なことを真面目に書く』これは私が敬愛する井上ひさしさんの名言です。今、私たちの回りには、難しいことを易しくではなく、易しいことを難しく書いたり話したりする人が多過ぎます。分かっていない人ほどその傾向が顕著なのです。



問題が多い音声表現力

話し言葉が伝わりにくくなっている現状は随所に見られます。政治家の演説や説明、教壇に立つ先生たち、著名人のスピーチやプレゼンテーション、談話など。もちろん中には見事に話す人もいますし、意図的に難しくする場合もあるでしょう。しかし、概してテレビなどで見聞きする話し方に

「伝わってこそ言葉なんだよ！」入局間もない頃、先輩アナウンサーに言われたこの一言。当時は何のインパクトを感じることもなく、いつしか忘れていました。「当たり前じゃないか」ぐらいにしか考えていなかったのでしょう。爾来半世紀、この言葉が突然忘却の彼方から蘇ってきたのです。それも妙に懐かしく、そして大事な言葉として。

は、問題が多く、すっきりとは伝わってこないのです。原稿を抱えた平板な棒読み、単調なリズム、意味に関係ない切り方、「間」がほとんどない口早な話し方。中でも許せないのは、言葉をもって生業としている人の中に、語尾伸ばしなどの話し癖のある人がかなりいることです。日本中に蔓延し定着してしまった「語尾伸びぶつ切り※」の話し癖を、これから矯正することは至難の業かも知れません。しかし、テレビなどでの露出度の多い著名人には、その影響の大きさをぜひ考えてほしいと願います。



スキルだけでは伝わらない

書店のビジネス本のコーナーには、「上手な話し方」「営業で勝つ話し方」「感動させるスピーチ術」など話し方の指南書が並んでいます。本誌のこの連載の中でも、これまでさまざまな話し方のスキルやノウハウをご紹介してきました。しかし、それらのスキルを身につけて話したとしても、決して伝わる話し方になるとは限らないのです。そう言っでは身も蓋もありませんが、伝わる話し方とは、上手な話し方やきれいな話し方、正しい敬語の使い方などとは違うのです。

以前にもご紹介しましたが、イギリスの名門オックスフォード大学では、新入生に最上級生が話し方を教えます。そのポイント、流暢に話してはいけない。訥々と話しなさい、ということだそうです。つまり会話は話し手だけが上手に話しても伝わらない。常に両者の共同作業なのだとは私は理解しています。私たちが普段耳にする言葉の多くは、話してはいても伝えていないのです。その点をクリアしている

見事な会話例の一つをご紹介します。



子ども科学電話相談に学ぶ

NHKのラジオ第一放送で、毎週日曜日の午前10時05分から、「子ども科学電話相談」という番組があります。「恐竜をペットにするには?」「宇宙人は悪者なの?」など、全国の小中学生が電話で訊いてくる素朴な疑問に、ジャンル別に専門家の先生が答えるのです。これが実に良いのです。子どもは自分の疑問を懸命に言葉で伝えます。回答者の先生は、子どもがなぜそうした疑問を持ったのか、一番知りたいことは何なのかを熱心に探ります。そして子どもの理解を細やかに確認しながら説明します。そのやり取りの呼吸が見事に伝わってくるのです。子どもも先生も、まさに「伝わったかどうか」の世界で会話をしています。私たちが普段しているビジネス会話も日常会話も、そこまでの意識はないでしょう。言葉を磨くと言いますと、私たちは、正しく美しくきれいにという価値判断にこだわがちです。そこを「伝わってこそ言葉」に意識を変えた時に、会話する力は大きく変わるでしょう。



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 C10048

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!

「eラーニングサービス」をご活用ください

おかげさまで多くの皆さまにご利用いただいている「eラーニングサービス」は、テレワーク中の自宅や通勤途中のスマートフォンからでも手軽に学習できるので、大変ご好評をいただいています。

このサービスの講座数は50余り。「ビジネススキル」や「ビジネスマナー」、「ハラスメント」や「情報セキュリティ」といった若手社員や全社員向けの基礎的な講座に加え、中堅社員向けの「チームマネジメント」や育成担当者向けの「指導と育成」など魅力的で充実した講座内容となっています。

最新の講座内容やご利用方法、開講スケジュールなどについては、ユーザ協会ホームページに掲載しています。ユーザ協会の会員様であれば、すべての講座を無料で受講いただけますので、ぜひご活用ください。

※詳細は、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。



只今、第5回申込み受付中!

■スケジュール

	第5回	第6回
申込締切	8月15日	9月15日
学習期間	9月15日～10月6日	10月15日～11月5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／正しい言葉づかい
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	傾聴の技術／人を動かす技術
	指導と育成	OJTの進め方／コーチングの進め方
ICT推進者向け	RPA	RPAによる生産性向上 (基礎編／応用編)
	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
全員共通	SDGs	SDGsで変わるこれからのビジネス

「電話対応技能検定 (もしもし検定)」4級にトライしませんか?

2014年1月から開始された「電話対応技能検定 (もしもし検定) 4級」。2022年6月末日現在、50,230人の方が受検されています。電話対応を向上させたいが、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、電話対応の基礎検定です。(詳しくは右記のQRコードから)



【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
出題数	・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)
	・電話対応の基礎
	・電話の受け方・かけ方、取り次ぎ、伝言
出題数	合計 20問

4級試験情報は、
右記のQRコードよりご確認ください。



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