

“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、大会の様様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 9

令和4年9月1日(毎月1日発行) 第1巻9号(通巻470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

9

September 2022



特集 「スマート市役所」の実現へ
神戸市が挑む
デジタル業務改革と“ガブテック”
神戸市役所



介護記録支援ソフト
活用事例

利用者満足度や職員のやる気が向上
介護の質と人の意識をICTで改善
社会福祉法人みちくさ



ICT COLUMN

人生100年時代をICTで支えるデジタルヘルス(第3回)
デジタルヘルスによる
医療の変革と
ユビキタス化



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

葬儀を安心して任せて
いただけるよう
応対力向上を目指す
株式会社 葬仙



連載

アサーティブなコミュニケーション【新連載】
アサーティブなコミュニケーションとは

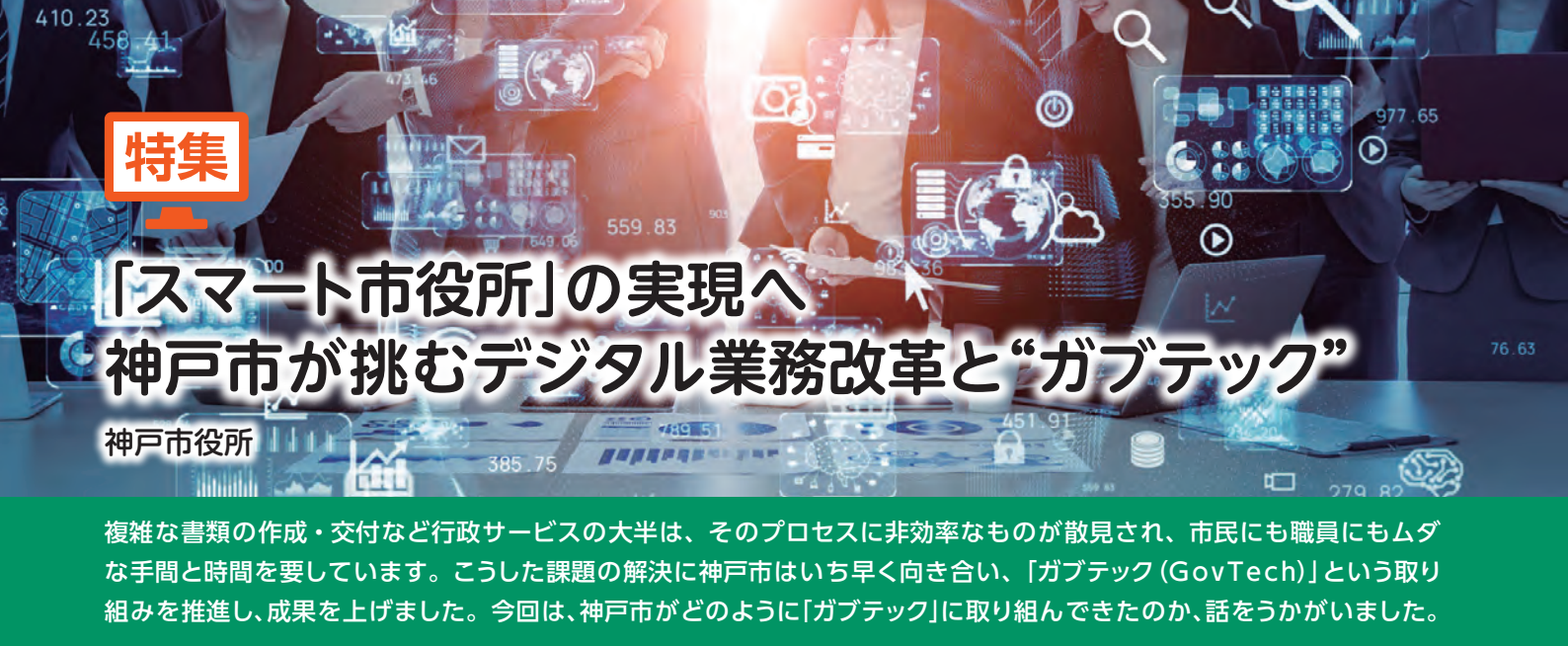
お客さまから学ぶCS向上
「聴く」ための想像力

コミュニケーション力を鍛える
「好かれる」

●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 0120-20-6660 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



複雑な書類の作成・交付など行政サービスの大半は、そのプロセスに非効率なものが散見され、市民にも職員にもムダな手間と時間を要しています。こうした課題の解決に神戸市はいち早く向き合い、「ガブテック (GovTech)」という取り組みを推進し、成果を上げました。今回は、神戸市がどのように「ガブテック」に取り組んできたのか、話をうかがいました。



(写真左から)
企画調整局 デジタル戦略部 ICT業務改革担当 係長 元村 優介氏
企画調整局 デジタル戦略部 ICT業務改革担当 係長 稲田 真也氏
医療・新産業本部 新産業部 新産業課 イノベーション専門官 織田 堯氏
企画調整局 デジタル戦略部 ICT業務改革担当 係長 田中 純子氏

きっかけは震災からの復興 職員減をカバーする業務のデジタル化

「ガブテック」とは、「政府(ガバメント)」と「テクノロジー」を組み合わせた言葉で、行政自身が主体となることもあります。多くは民間のスタートアップ(新規事業を立ち上げる企業)などと行政が組み、ICTによって行政の効率化と行政サービスに改革をもたらすこと、もしくはそのサービスを指します。2017年以降、神戸市は「Urban Innovation KOBE」(以下、UIK)や働き方改革の推進など、国内でいち早くガブテックに取り組みました。ICT業務改革担当の稲田氏は、「神戸市が働き方改革に取り組んできた背景は阪神・淡路大震災までさかのぼります」と解説します。

「神戸市は震災後の財政危機に

対応するため、震災後20年間で職員数を約3分の2まで削減してきました。職員一人あたりの業務量が増加する中でも行政サービスを維持し、新たな行政課題に対応するために、働き方改革が必要でした。2017年に『働き方推進チーム』を設置し、ムダな業務を『やめる』、やめられないのであれば『へらす』、へらせなければ業務のプロセス・発想を『かえる』という観点で働き方を見直してきました」(稲田氏)

そこで、神戸市はペーパーレス化やウェブ会議の導入、グループウェアによる情報共有&コミュニケーションの効率化を次々と実現させたほか、窓口における業務負荷軽減にも取り組みました。

「例えば、これまで窓口で対応していた市民一人ひとりの問い合わせについて、AIチャットボット^{※1}

やFAQ検索システム^{※2}を活用することで対応力を強化するとともに、職員の負担を軽減していきました」(田中氏)

さらに、2021年には神戸市への申請や届け出の手続が自宅のできる電子申請システム「e-KOBE」を稼働させており、2025年までに市民が窓口を訪れることなく行政手続きの7割を実施できることを目標とし、対面手続きを必要最小限にできる「スマート市役所」の実現を目指しています。

市民、企業、行政すべてにメリットがある神戸市流の課題解決術

職員によるデジタル化と並行して進められた「UIK」担当の織田氏は、「2016年に久元 喜造市長が視察でサンフランシスコを訪れた際、さまざまな行政課題をデジタル化で解決・解消できるスタートアップを募集する取り組みを目の当たりにし、この行政モデルを持ち帰ったことが「UIK」の始まりです」と説明します。以降、神戸市はUIKにて5年間で47課題を取り上げてきました。

「期間は1課題につき4ヵ月間で、まず各課が課題を公示し、1ヵ月ほど企業の提案を募ります。その後、各課の審査・面談を経て採択された企業は、1ヵ月目でプロジェクトメンバー同士の認識合わせの後、2ヵ月目か3ヵ月目から実証、4ヵ月

目に振り返りや、今後の本格導入などに向けてのアクションというような流れで取り組みます。当初は、行政とスタートアップでは発想の組み立て方、物事への取り組み方がまったく異なるケースもありましたが、働き方改革でデジタル化への理解が高まったことなど、年度を重ね相互理解が高まったことで、より促進される流れが生まれました」(織田氏)

各課の課題は、「区内の育児に関する情報を市民へ効果的に届けたい」「中学校の体育館を貸し出せるように開放したい」など多岐にわたりました。これに対し、例えば前者の課題には、子育てサークルなどのイベント情報を集約することで、行きたいイベントを簡単に見つけられるアプリを作っている企業と組み、実証をしました。これにより、育児に悩むお母さんたちから、同じ悩みを持つ仲間との出会いの場を簡単に探せるようになったと喜ばれています。また、後者の課題には体育館の利用予約受付機能と校門・体育館の電子キー管理機能を一体化したシステムを実証しました。そのおかげで、施錠や解錠などを遠隔で操作できる仕組みで実証することができ、実証参加者にも好評をいただいております。結果的に次年度の導入に向けた予算も確保でき、当初より導入校数を増やすこともできました」(織田氏)

スマート市役所実現へ向けた神戸市の取り組み

庁内の働き方改革とUIK、二つの柱で推進してきた神戸市のガブテックは、さらなる課題を抱え変換点を迎えると考えられています。

「庁内の環境も意識も変化し、ある程度の課題なら職員が

アプリを開発して解決できるようになりました。そのため、今後は業務改善以外、例えばサービスの周知や、情報をいかに届けるかなど発展的な課題の磨き上げが急務だと考えています」(織田氏)

また神戸市は、「スマート市役所」実現の重要な布石として、昨年、働き方改革の一環で本庁舎一号館の固定電話をモバイル電話に置き換えました。

「フリーアドレスを活用するには、庁内の脱固定電話化が必須だと思っており、その意味でモバイル化は重要であると同時に、緊急時の対応にも役立ちます。例えば昨年、新型コロナウイルス関連の電話窓口を急遽設置する必要に迫られましたが、モバイル化のおかげで配線工事などを気にせず150台の電話を1カ所に集められました。こうした機動性を求められる対応にも役立つほか、災害時などのBCP対策^{※3}の観点でも有用なはずです」(元村氏)

働き方改革と行政サービスの向上を実現してきた神戸市のガブテックは現在、国内の市町村から問い合わせや視察が相次ぐなど、本格実行から5年を経ています。ICTの活用で業務の効率化を図り、サービスの質を向上させる必要性が分野・



フリーアドレスを導入し、脱固定電話化も進めた庁内の様子



UIKの課題解決の一つ、子育て情報サイト「ためまっぶながた」では、長田区内で約20の子育てサークルが月50〜60回開催するイベントの告知を確認できます

業界を問わず求められており、神戸市のガブテックに対する取り組みは、今後、全国へと波及していくことが考えられます。

※1 AIチャットボット：LINEなどのチャットツールに投稿された質問をAIが解析し、データベース化された回答を即座に返信するサービス。
※2 FAQ検索システム：「よくある質問」とその回答をデータベース化し、利用者がキーワードやカテゴリを入力することで、質問とその回答が表示されるサービス。
※3 BCP対策：自然災害などの非常事態が発生した時に、業務を復旧・継続していくための対策。



【神戸市 市章】

組 織 名：神戸市役所
所 在 地：兵庫県神戸市中央区加納町6-5-1
URL：https://www.city.kobe.lg.jp/
YouTube：https://www.youtube.com/user/kobecitychannel



Webで読もう
ユーザ協会 D10024



利用者満足度や職員のやる気が向上 介護の質と人の意識をICTで改善

社会福祉法人みちくさ

社会福祉法人みちくさは、障がいのある方の日常生活を支援し、社会参加を応援するための施設「あごら」と、共同生活援助施設「グループホームあごらんち」を運営しています。「あごらんち」では2019年12月より、介護記録支援ソフトの活用で大幅な業務改善に成功し、介護サービスの質や利用者の満足度、職員のモチベーション向上も実現しました。今回は、同法人でICT導入を推進した事務長の土井 正子氏、「あごらんち」管理者の黒岩 真由美氏に話をうかがいました。



事務長
土井 正子氏



管理者
黒岩 真由美氏

実務に追われ残業が続く日々、 煩雑な手書き書類が大きな負担に

現在、「あごらんち」では5名の利用者に対して朝番、遅番、夜勤の計3名がローテーションで日常生活の支援を行っています。食事や排泄、入浴の介助など、個人の状況や環境に合わせる必要があるため、どうしてもサービスは長時間にわたります。また、以前は「支援日誌」や「連絡ノート」など、利用者の様子を手書きで記入する書類がいくつもあり、しかも内容の重複も多いため、時間的にも精神的にも職員の大きな負担になっていたと言います。

「特に夜間の業務は大変でした。遅番の職員が夕食を準備し、夜勤者が入浴介助に当たりますが、バイタル測定^{※1}、排泄、服薬、口腔ケア

業務などが同時に発生します。書類の作成は利用者が寝静まった23時以降からの作業とならざるを得ず、深夜に同じような書類を何種類も手書きする作業は、職員を想像以上に疲弊させました。離職者も発生し、当時は抜本的な対策の必要性に迫られていました」(黒岩氏)

手書き書類の一元化、入力の手簡略化などによる業務軽減を目的にICTの活用を決断した「あごらんち」は、まず経済産業省が推進する「IT導入補助金」を申請し、無事承認を得てから2019年12月に介護記録支援ソフトの導入に踏み切りました。

介護記録支援ソフトの導入で 業務改善が一気に進んだ

「あごらんち」が導入した介護記録支援ソフトは、パソコンに習熟していない職員でも操作できるよう、タブレットで簡単に入力できるシステムになっています。例えば、図のように従来の文章記入型からタップによる項目選択型へと作成方法が簡素化されたことで、職員の業務負担は大いに軽減すると期待されました。

「職員の平均年齢が60歳を超える職場だけに、当初は受け入れられるか正直不安でした。実際、関

【図：ICT 化前後の主な記録業務の比較】

以前の業務（すべて手書き）			介護記録支援ソフトの導入後		
利用者記録	勤務者名	早出	〇〇（姓）	ログインすると自動で記載（勤務者に割り当てられた番号でログイン）	
		日勤	〇〇（姓）		
		遅出	〇〇（姓）		
		夜勤	〇〇（姓）		
		研修	〇〇（姓）		
	利用状況	利用時間	〇時～〇時	時間で選択	
		外出・受診	〇時～〇時		
		外出・受診・外泊先	〇時～〇時		
		バイタル（昼）	血圧・体温		
	バイタル	バイタル（夕）		時間に数字入力	
		バイタル（朝）			
		バイタル（夜）			
	食事	昼食	〇割	時間に数字選択	
		夕食	〇割		
		朝食	〇割		
		昼食	〇		
	服薬・点眼	夕食	〇	時間に〇選択（服薬、点眼、注射）	
		就寝前	〇		
		就寝後	〇		
	入浴	入浴	〇時	時間で選択（普通〇、シャワー、足浴、清拭）	
		入眠	〇時		
		起床	〇時		
		巡視	（時間軸で記入）	時間に〇選択	
	水分量	水分量	（時間軸で記入）		
		排尿	（時間軸で記入）		
		排便	（時間軸で記入）		
	排泄	排便	（時間軸で記入）	時間に数字入力	
		排便	（時間軸で記入）		

心の低い職員もあり、しばらくは従来のスタイルとの並行作業で進めつつ、スキルの向上に期待しました。しかし業務のICT化への移行は、想像以上にスムーズに進んだ印象です。スマホの普及も大きな追い風となりました。操作に慣れた職員がシステムの便利さを伝えていく中、70歳の職員が『私にだってできる』と積極的に挑戦してくれたことで、職員全体に前向きな気持ちが生まれたのが大きかったですね。こうして導入から半年後の2020年6月には、記録書類のICT化への完全移行が完了しました」(土井氏)

利用者の情報共有から生まれる 介護の質向上と新たな気づき

介護記録支援ソフトの導入により、職員の負担は目に見えて軽減されました。これまで深夜に及んでいた書類作成は、タブレットで随時入力が可能となり、残業時間の大幅減につながったと言います。

「職員の総労働時間数について導入前と現在で比較すると、約25%の削減を実現しました。職員は節約できた時間を積極的にほかのサービスの充実に振り替えていますので、実際には数値以上の改善がなされたと考えています。感覚的には負担が半分以上に減少した印象を抱いています」(土井氏)

また、タブレットを介した利用者情報の共有と活用は、介護サービスの質的向上にも大いに貢献したと言います。

「これまでの介護は、職員個人の



介護記録支援ソフトの活用により、これまで手書きで対応していた業務の多くが効率化され、特に数値や状況の記入が選択入力に変更された点が現場の高い支持を得ている

経験値や主観に頼りがちな傾向がありました。しかし、利用者の情報が共有されたことで、全職員が正しい情報に基づいた客観的な介護を行えるようになりました。利用者一人ひとりの情報が公開されたことで、利用者の好き嫌いや一人で行えることとできないことなど、これまで職員の主観で判断していた情報が、実は誤りであったケースも報告されています。かつては自分の意にそぐわない時に大声を上げたり物を投げたりする利用者もいましたが、現在は職員に余裕が生まれた上に利用者の希望を配慮したサービスを実施できているためか、このようなケースはめったに見られなくなりました」(黒岩氏)

現状確認に追われていた会議が 具体的なサービスを検討する場へ

ICT化は職員の意識改革も呼び起こしました。積極的に介護サービスの質的改善に取り組む姿勢が顕著に見られるようになったのです。

「これまでの職員会議では、発言者は毎回ほぼ同じ顔ぶれで、新しい企画が出るような雰囲気はほとんどありませんでした。利用者の現状確認が主な議題になりがちで、時間も長めで気づけば下を向いている職員の姿も見られました。しかし、今では職員全員が利用者の現状を把握できているため、会議の場では具体的なサービス内容の検討が行われるようになりました。前向きな発言も相次ぐなど、職場の雰囲気ががらりと変わりました。施設のサービスレベルが以前より向上したのは、言うまでもありません」(黒岩氏)

ICT化は、職員間のコミュニケーションを促進し、より風通しの良い組織の実現にも大いに貢献したようです。

法人全体でのICT化が決定 近い将来グループウェアの活用も

介護記録支援ソフトの導入は、



効率化が進み、業務負担が軽減されたおかげで余裕が生まれ、職員の会議も活発に。職員の細やかな気付きにまで話が及び、その効果が施設のあらゆるサービスに反映されている

「あごらんち」と隣接する「多機能型施設あごら」でも、2022年度内の導入が決定しました。「あごらんち」の利用者は、「あごら」も利用しているため、両施設がデジタルでつながり情報共有が進むと、今まで以上のサービスの実践、利用者満足度の向上につながると期待されています。

「近い将来グループウェアの導入も検討したいですね。職員間のより充実したコミュニケーションを実現するために、大変有効なICT活用だと期待しています」(土井氏)

少子高齢化により、人手不足で正常な運営維持が難しくなってきている介護の世界において、「あごらんち」の事例のようなICT活用は、重要度を増しています。

※1 バイタル測定：患者の生命の兆候を示す基本的な情報。通常は「脈拍」「呼吸」「血圧」「体温」の測定を意味している。



●会社概要
社 名：社会福祉法人 みちくさ
設 立：2003年(平成15年)5月
所 在 地：福岡県豊前市大字八屋1800-8
理 事 長：藤川 靖子
事 業 内 容：多機能型施設あごら(生活介護、就労継続支援B型)、グループホームあごらんち(共同生活援助)を運営。

URL：https://www.michikusa-agora.or.jp/

Webで読もう
ユーザ協会 D20014



デジタルヘルスによる医療の変革とユビキタス化

デジタルヘルスによる医療の変革が起きようとしています。
IoTの医療版であるInternet of Medical Things(IoMT)^{※1}を用いたデータの収集や、医療ビッグデータ、人工知能(AI)などが医療現場に普及することで、飛躍的とも言えるイノベーションが起こりつつあるのです。
このように、デジタル技術を活用して医療行為や診療サポートを行うデジタルヘルスは、医療を大きく変革させる可能性を持ちます。
第3回の今回は、デジタルヘルスによる医療の改革と、メタバース^{※2}を用いたこれからの医療の可能性について解説します。

第4次産業革命における医療の変革

今、世界中で「第4次産業革命」と言われる大きな波が動き始めています。この動きは、科学技術により社会が少しずつ進歩していくのではなく、「飛躍的に大進歩」ととげるものになります。歴史を振り返ると、技術革新によって産業構造が一変するたびに、さまざまな分野のサービス・財の提供者が戦略の転換を迫られてきました。医療分野も決して例外ではなく、ヘルスケア業界におけるすべてを巻き込んだ「産業革命」の波が、私たちの日常にも影響を及ぼし始めています。

産業革命とは、大まかに言ってしまうと「技術によって人や社会に大きな変化をもたらす出来事」です。第1次産業革命では、18世紀半ばにイギリスで蒸気機関が発明され、手で作業していた工場の仕事は機械が担うようになり、蒸気による動力が獲得されました。20世紀初頭の第2次産業革命では、シンシナティで初のコンベヤーが登場し、電力を活用した大量生産の皮切りとなりました。第3次産業革命では、PLC(Programmable Logic Controller)^{※3}による生産工程の自動化が行われるようになりました。これに対して、第4次産業革命では、インターネットやデジタル革命により、バーチャル空間とフィジカル空間の融合が可能になり、これまでと全く違った生産方法が実現できると言われています。

一方で、医療を取り巻く現状を見てみると、医療費の高騰、超高齢化社会^{※4}、COVID-19(新型コロナウイルス感染症)の感染拡大、それに伴う全体的な労働力の不足などのさまざまな問題が顕在化しています。また、2018年6月29日に成立した働き

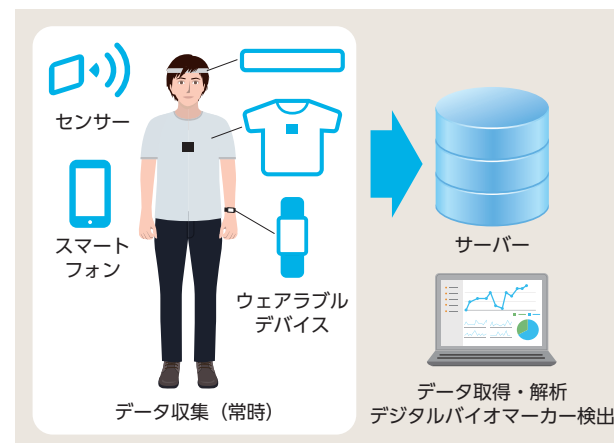
方改革法案は、医療においては5年間の猶予が与えられ、2024年4月から「医師の働き方改革」として適用される予定です。しかし、医師の労働時間短縮に向けた課題は山積みで、ICTを用いた効率化や業務改善の必要性が高まっています。そんな状況の中、医療の現場ではデジタル技術の活用が進み、IoMTを用いたデータ収集、医療ビッグデータ、AIなどによるイノベーションが、医療の現場でもあつという間に進むと考えられています。

デジタルヘルスによる医療の変革とユビキタス^{※5}化

改めて説明しますが、デジタルヘルスとは、AIやチャットボット^{※6}、IoMT、ウェアラブルデバイス^{※7}、ビッグデータ解析、仮想現実(VR)などの最新のデジタル技術を活用した、医療行為や診療サポート行為を指します。COVID-19の感染拡大も、デジタルヘルスの広がりを加速する契機になりました。

例えば、IoMTやウェアラブルデバイスから日常

【図：IoMTやウェアラブルデバイスで収集した日常情報によるデジタルバイオマーカーの探索】



の生体情報を収集し、病気の診断、病気の発症予測や状態把握・管理に利用するためのデジタルバイオマーカー^{※8}の探索が加速しています(図参照)。特に、8月号で紹介したスマホやタブレット端末などを利用したモバイルヘルスは、さまざまな生体情報を測定することが可能です。例えば、体温、脈拍数、血中酸素飽和度、歩数、心電図、睡眠時間や睡眠時の体動データなどが収集可能です。

これらモバイルヘルス活用をはじめとしたデジタルヘルスは、我々の日常生活圏におけるデータを常時収集することから、インビジブルメディシン(目に見えない医療)とも呼ばれています。このような技術により、我々はわざわざ病院に行かなくとも、遠隔診療や遠隔モニタリングを受けることで、いつでもどこでも医療にアクセスすることが可能となり、自分の生活圏を中心として、医療をユビキタス化をすることができるようになります。

医療をユビキタス化することができれば、私たちは通院コストの削減や個別データ収集など精密な医療による診療効率の向上、そして予防医療といったメリットを享受することができます。

メタバースの医療への応用

メタバースとは、コンピューターやネットワークの中に構築された、3次元の仮想空間やそのサービスを指します。このメタバースが今、医療の領域にも使われようとしています。

例えば、私の所属する順天堂大学は、2022年4月に日本IBM株式会社と順天堂医院のメタバース「順天堂バーチャルホスピタル」の設立を発表しています。メタバース空間では、現実と近いコミュニケーションを行える可能性があります。例えば、メタバース空間にいる自分のアバター^{※9}を通じて、担当医師に病状の説明を受けることができます。ほかにも、自分のアバターを併用してリハビリテーションに利用することも検討されています。この場合、テレビ電話と何が違うのかと考える方もいると思いますが、メタバース空間ではVR(仮想現実)やAR(拡張現実)などの技術を利用することで、その場に自分がいるようなリアルな感覚を得ることができる点が大きく異なります。また、病院側は、例えば院内の診察室やオフィスをメタバース空間に移すことで、病院内の空いたスペースに手術室や処置室を多く配置し、収益率の高い病院構造を構築できるといったメリットがあります。

ほかにも、これまでには実現できなかった患者交流

の場としての活用も期待されます。例えば、癌や患者数が極めて少ない病気の患者さんの交流による多面的な情報収集やソーシャルキャピタル^{※10}の醸成に貢献できる可能性があります。メタバース空間ではアバターとして交流するため、これまで対面では相談することに気が引けるような内容でも、メタバース空間上では少し大胆に共有できるかもしれません。

また、メタバースは教育支援にも有用です。COVID-19により医学生の対面実習の機会が減っています。しかし、メタバース空間やVR技術を応用することで、例えば採血などの手技や手術の練習をリスクなく行うことができます。

このように、メタバースはヘルスケア領域でも応用が模索されています。メタバースにより、患者や家族、医療者、医療機関がネットワークでつながり、医療のユビキタス化に貢献するものと考えられます。そして、デジタルヘルスは今まで以上に我々の日常生活圏において身近なものになろうとしています。

デジタルヘルスやメタバースなどの技術は、我々の生活にリアルとバーチャルの融合を起こし、私たちの医療をさらに効果的で効率的にしてくれる可能性があります。

- ※1 IoMT: Internet of Medical Thingsの略で、医療機器とヘルスケアのITシステムをオンラインのコンピューターネットワークを通じてつなぐという概念。
- ※2 メタバース: インターネットを介して利用する仮想空間のこと。
- ※3 PLC: 主に製造業の装置などの制御に使われるコントローラーのこと。
- ※4 超高齢化社会: 高齢社会が進行し、65歳以上の高齢者の割合が「人口の21%」を超えた社会のこと。
- ※5 ユビキタス: ICT用語としては、コンピューターやネットワークが身の回りに遍在し、使いたい時に場所を選ばずに利用できることを表す。
- ※6 チャットボット: 自動的に会話を行うプログラム。
- ※7 ウェアラブルデバイス: 手首や腕、頭などに装着するコンピューターデバイス。
- ※8 デジタルバイオマーカー: スマホなどのデジタル機器から得られる生体データを収集して、病気の有無や治療による変化を客観的に可視化する指標。
- ※9 アバター: インターネット上で自分の分身として使われるキャラクターのこと。
- ※10 ソーシャルキャピタル: 人々の協調行動を活発にすることによって、社会の効率性を高めることのできる、「信頼」「規範」「ネットワーク」といった社会組織の特徴。



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ペンス眼研究所へ留学。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、医療及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。





アサーティブなコミュニケーション 《第1回》

アサーティブな コミュニケーションとは

今号よりスタートする新連載です。お互いを尊重しながらコミュニケーションするポイントなどについてお届けします。

コミュニケーションツールの発展や価値観の多様化が進むにつれ「現場では伝わらない」「ぶつかってしまう」などの悩みが増えているように思います。アサーティブなコミュニケーションは、職場の現状のどこに役立つのでしょうか。

人間関係がリスクの時代に

この数年間で、デジタルによる文字コミュニケーションの技術は飛躍的に発展してきました。並行して、職場のダイバシティ（多様性）も進んでいます。SNSや動画などコミュニケーションのツールが発展する中で、多様性や個性が尊重されることに反対する人はいないでしょう。ところが、私が実際に研修の場で耳にする話は、悩みや葛藤の場面です。多様なメンバーの価値観や利害がぶつかり、チーム内の関係が悪化する、考え方や働き方が違う人々をまとめることが難しい、在宅勤務が広がり相談できる関係が作れないなど、むしろ人間関係やコミュニケーションが難しくなってきたのが現状ではないのでしょうか。

私自身、20年以上にわたり職場の人間関係やコミュニケーションの課題に触れてきましたが、これほどコミュニケーションが難しい時代は、かつてなかったのではないかと思います。どの職場でも、聞かれるのは次のような悩みの声です。

「新人や若手の本音が分からない、本音を引き出せない」「ベテラン部下に注意したいが、プライドが高く反発されてしまう」「ハラスメントを意識して厳しいことが言えず、指導が回りくどくなる」「在宅勤務でチームのコミュニケーションが減り、人間関係が希薄になっている」

こうした環境の変化や人間関係の変化に対応しつつ、「伝えるべきことを伝え」かつ「良好な人間関係を築く」ために、私たちはどうしたらよいのでしょうか。

アサーティブな コミュニケーションの意味

本連載の中で紹介するのは、「アサーティブ」というコミュニケーションの概念です。

アサーティブなコミュニケーションとは、**価値観や立場の異なる相手を尊重しつつ、自分の要望や提案を、率直、誠実、対等に伝えながら、問題解決を図る対人関係のコミュニケーション**です。たとえば相手と意見の食い違いがあったとしても、相手を否定したり、「私が我慢すればいい」と自分が黙ったりするのではなく、言うべきことを言い、聞くべきことを聞きながら、話し合いを進めていく力です。そのための、具体的なスキルと心構えが「アサーティブ」なのです。

「アサーティブ（アサーション）」は1950年代にアメリカの心理学の領域で生まれ、1980年代以降日本にも入ってきた“対人関係コミュニケーション”の一つです。

アサーティブであれば具体的にどのようなことができるのか、次に列挙してみよう。

- ・率直に要求を伝えられる。
 - ・相手の話に耳を傾けられる。
 - ・要求を率直に伝えられる。
 - ・「ノー」と言って交渉できる。
 - ・褒めることができる、褒め言葉を受け取ることができる。
 - ・批判に対処できる。
 - ・建設的な批判をすることができる。
 - ・自分の意見を押し通すのではなく、交渉し、歩み寄る準備がある。
- いかがでしょうか。皆さんはどれくらい実践できていますか。

性格は変えられないが コミュニケーションは変えられる

私たちは状況によりアサーティブになれたり、なれなかったりするものです。立場や考え方が違う、年齢や経験に差がある、人間関係ができていないなどです。また、ストレスが高くて余裕がないとか、メンタル的に弱っているなどの時も、アサーティブになるのは難しいものです。

それでも、コミュニケーションの方法を知ること、自分の振る舞いを自分で選ぶことができるようになる、それがアサーティブであることの意味です。

相手に対して反撃したり、斜に構えたり、あきらめて言葉を飲み込むのではなく、対立する場面であっても、お互いを尊重した話をする。どんな時も、自分の振る舞いや言葉の選び方は、ほかの誰かではなく、自分自身に選択権があるのだ、ということが、アサーティブな対話のスタート地点となっています。

性格を変えることはできない、でも、伝え方や受け止め方は変えることができる。その選択肢の一つに、アサーティブなコミュニケーションを加えてみてください。

森田 汐生氏

NPO法人アサーティブジャパン代表理事。一橋大学社会学部卒業後、イギリスの社会福祉法人でソーシャルワーカーとして勤務。その間、イギリスでのアサーティブの第一人者、アン・ディクソン氏のもとでアサーティブ・トレーナーの資格を取得。主な著書に『「あなたらしく伝える」技術』（産業能率大学出版部）、『なぜ、身近な関係ほどこじれやすいのか』（青春出版社）など多数。



Webで読もう
ユーザ協会 C10049



「聴く」ための想像力

弊社は北関東エリアを中心に、地域に根差した企業・メディアとしてテレビやインターネットなどのサービスをご提供しております。地域の皆さまに「感謝の想いを感動へ」をスローガンに掲げ今年で30周年を迎えました。

お名前を確認しただけなのに

コールセンターに配属されて11年。現在も「すべてのお客さまが教科書」という気持ちで、ふさわしい対応とは何かを学ばせていただく日々です。お客さまは時に厳しくも、私たちに足りないことをいろいろと教えてくださいます。最近も、あるお客さまから教科書となるべき大切なことを教えてくれた電話がありました。

そのお客さまは、電話の冒頭からすでにご立腹で、私が口を挟む余地ありません。「先ほどの電話で私のフルネームと住所を確認されたが、私の苗字は珍しいから名前まで伝えなくても分かるはず。事務的対応として追加確認する必要はないし、そのような質問をするなら私を納得させてほしい」とのご指摘でした。“納得させてほしい”すべてはそこででした。聴けば、お客さまの苗字は日本に数件しかなく、先祖代々から受け継いできた自分の苗字に誇りを持って人生を歩んできたとのことでした。

私はそのお気持ちを尊重しつつ、お客さま側と当社側の双方にとって情報確認をすることの必要性をお伝えしました。すると「最初からその説明があればいいだよ。次からは答えるよ。今の話をほかのメンバーに伝えるのが教育、それがあなたの仕事でしょ」と最後に激励の言葉までいただきました。

お客さまの声から何を学ぶか

当たり前に必要な確認でも、その答えの中にはお客さまの“大切な何か”が詰まっています。だからこそ「聴く」ための想像力が欠けた途端に「尋問」に変わってしまうのだと教わった気がしました。

大切なことはまず、なぜその質問が必要なのかを質問者側が正確に理解していること。次に、その質問の必要性をお伝えしながら質問すること。双方が納得した上で丁寧に会話を進めることができたなら“大切な何か”を軽んじることなくお客さまの気持ちに寄り添った対応に近づけるはず。私は早速、対応を「作業化」させないために

ケーブルテレビ株式会社



研修内容の見直しを行いました。

電話対応コンクールでの学び

では、どのような会話をしたらお客さまの気持ちに寄り添った対応ができるのでしょうか？ 対応の理屈は分かっても実際どう表現したらよいか分からないという方がいます。その答えの一つは電話対応コンクールへの出場です。コンクールは実務に活かせる学びが多く、今の自分の基盤となっています。特に語彙力と音声表現力が磨かれました。コンクールに出場することでさまざまな表現方法を知り、会話が変化し、事務的な会話から脱却でき、親しみやすい対応に変わった方を何人も見ました。自分の対応を楽しむためにも、コンクールで新たな表現を磨いてはいかがでしょうか。

三澤 教子氏

ケーブルテレビ株式会社 カスタマーサービス部 コールセンター所属。電話対応技能検定指導者級資格保持者。社内でも応対力向上のための研修を担当し、「電話対応技能検定講座」の講師も務める。第51回電話対応コンクール全国大会優勝を機に、コンクール出場者の育成を担当。今期(第8期)電話対応技能検定指導者部会副委員長。



三澤 教子氏

「今回の講師は、中央出版株式会社 人材育成課の秋山 幸代さんです。社内でも電話対応技能検定の普及活動や指導を行い、人材育成に尽力されています。明るさと知性で、周囲を楽しみやすい雰囲気させてくれる素敵な女性です」

Webで読もう
ユーザ協会 C10050



問題

「他山の石」という慣用句を正しく使っているのはどれですか。次の中から一つ選びなさい。

1. 「先輩の失敗を他山の石にしたいと思います」
2. 「後輩の失敗を他山の石にしたいと思います」
3. 「先輩の成功を他山の石にしたいと思います」
4. 「後輩の成功を他山の石にしたいと思います」

※2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 2022.9



2022年7月1日(金)と7月2日(土)の2回、電話対応技能検定(もしもし検定)の指導者級資格保持者(第1期生～第29期生)を対象とした「品質向上研究会」が開催されました。今回は「リモート時代のコミュニケーション術」をテーマに、岡田 充弘氏の講演が行われました。



クロネコキューブ株式会社／
カナリア株式会社
代表取締役 岡田 充弘氏



専門委員会 委員長
元中京大学法科大学院教授
稲葉 一人氏

コロナ禍の中、オンラインで リモート時代のコミュニケーションを テーマに講演を開催

コロナ禍が続く中、2022年2回目の品質向上研究会もWeb会議システムを活用した、オンラインでの開催となりました。開会の辞に続き、専門委員会の稲葉 一人委員長が、昨今のコミュニケーションにおいて懸念されている傾向や改善ポイントなどについて話されました。

続いて、電話対応の品質向上をテーマとしたグループワークによる勉強会が行われ、午後からは、クロネコキューブ株式会社／カナリア株式会社代表取締役の岡田 充弘氏による講演「～仕事がデキる人になる～ リモート時代の新人教育とコミュニケーション術」が行われました。講義に続き、Zoomの「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)」を活用したグループディスカッションと、質疑応答が行われました。

コロナ禍で見えてきた リモートワークの効果と限界とは

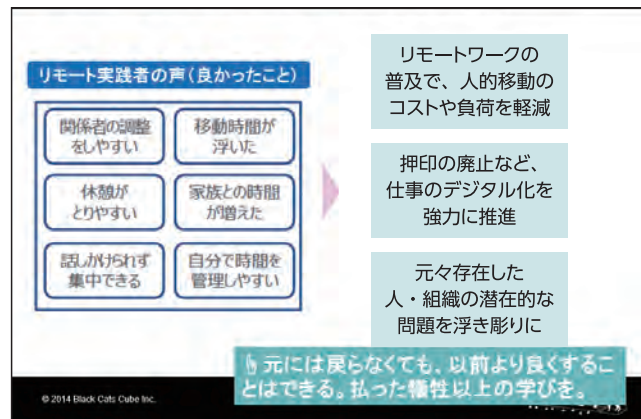
岡田氏は、「コロナ禍によりデジタル活用に拍車がかかり、リモートワークが普及した」とビジネスシーンの状況を分析し、その上で、リモートワークの功罪について語りました。

リモートワークのメリットとして、「人の移動コストや負荷が軽減」「仕事のデジタル化が強力に推進」「元々存在した人・組織の潜在的な問題が浮き彫りになった」を挙げます(図1参照)。

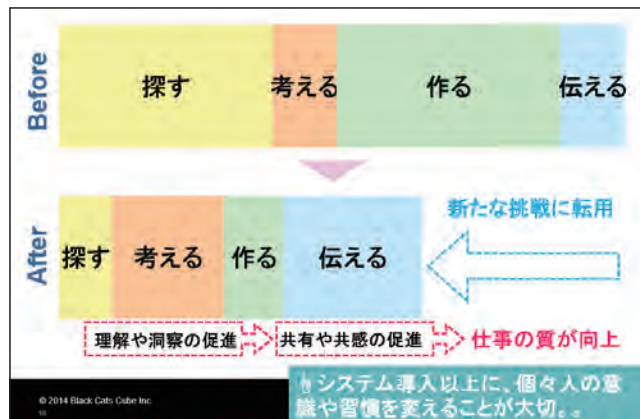
一方、デメリットとして、「コミュニケーション機会が失われ育成効果が希薄化」「問題などに気づきにくくなる」「出会いの偶発性が失われる」を挙げ、さらに対面でのコミュニケーション機会の減少や他人への気づかいなどができなくなるといった課題に対し、オフ会などリアルなコミュニケーションの機会を設ける必要があると対策を示しました。

オフィスワークとリモートワークのどちらを選択すべきかは、業務内容に負うところが大きいと岡田氏は説明します。客先訪問や営業活動など、人と直接関わる業務はオフィス(リアルの対面)が向いており、資料作成など一人で完結する作業はリモートが適しています。「いずれにせよ業種(業務)によって異なるので、一律に決めるのではなく議論を

【図1：リモート実践者の声とメリットの考察】



【図2：デジタル化で、仕事の時間内訳や質は激変する】



重ねて検討する必要がある」と補足します。

リモート時代のワークスタイルとは

リモートワークの定着によって、今後、働き方はどうなっていくのでしょうか。組織のフラット化が進み、従来の「ピラミッド型」から「プロジェクト型」に変化しつつあります。それに伴って、上司の呼称は「〇〇課長」から「〇〇さん」となり、また、仕事を依頼する際は「この仕事をやっていて!」ではなく、「この仕事を〇時までにはできるかな?」という質問形で行われるケースが増えています。

社内に加え社外との連携においても、下請けではなくパートナー会社という言い方が一般化しています。突然、立場が変わる場合もありますので、部下や外注先に対して、普段からリスペクトを持った接し方を心がける必要があるでしょう。

多くの仕事がデジタル情報のやり取りで進むようになり、パソコンだけでなくスマホのツールで作業することが増えています。しかし、やみくもにいくつものツールに手を出すと、操作を覚えることが仕事といった本末転倒の事態にもなりかねません。岡田氏は、極力使うツールを絞り込むようにしていると言います。仕事の依頼は検索しやすいメーラーで行い、To Doツールでタスクを確認し、カレンダーはアポイントメントの登録専用で、プロジェクト管理はエクセルで行っているとのこと。重要なのは、パソコン・スマホ間で一元管理し、漏れなく管理できる手法を編み出すことなのです。

パソコン、スマホを上手に活用することで、どんなことが改善されるのでしょうか。岡田氏は、デジタル化により仕事の時間内訳や質が激変すると語ります。例えば成果物を作るという仕事の内訳として、「探す」「考える」「作る」「伝える」があるとしています。デジタル化を図ることで、「探す」は検索機能で、「作る」はテンプレートの使用などで時間が短縮されます。

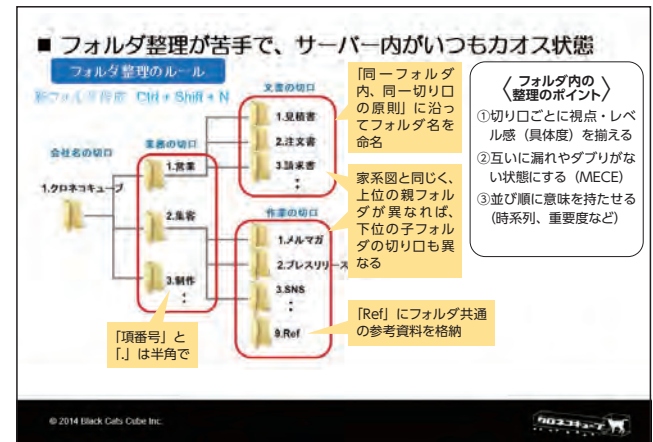
今後のビジネスでは、日々のルーティン業務などは急激に自動化され、改善提案や新しい企画といった業務がますます重視されます。必要なのは、人を巻き込んで新しい価値を生み出す力であり、そのためにもデジタル化により浮いた時間を、新しいチャレンジや新規事業などクリエイティブな業務に充てることが大切なのだと言います(図2参照)。

今からでもできるお手軽DX※とは

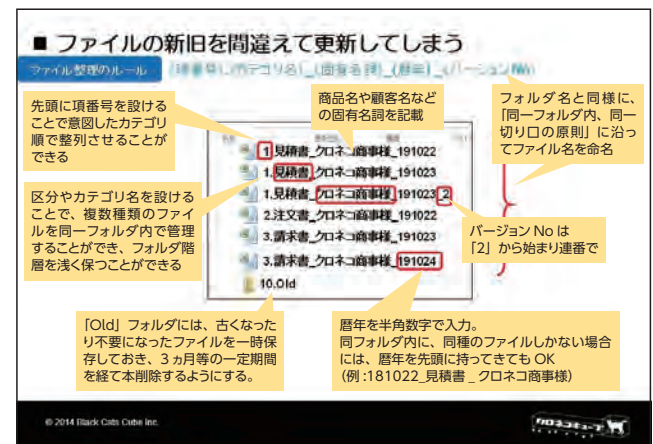
DXというと身構えてしまいがちですが、今すぐに始められるお手軽な施策があります。それは、パソコンやサーバーのフォルダの整理です(図3参照)。デジタル情報を整理することで、第三者が見ても迷わず情報にたどり着けるようになり、日常の無駄な時間を削減できます。さらに、各種ドキュメントファイルの日付の位置を統一するなど、ルール化することで、目的のファイルを見つけやすくなります(図4参照)。

講義後のグループディスカッションでは、「朝、会社に遅刻しそうな時に、上司にチャットで連絡するのは失礼だ?」「計画通りに仕事が進まないのは本人のやる気がないから

【図3：フォルダ整理の基本ルールを押さえる】



【図4：ファイルの採名ルールを統一する】



である?」など身近なテーマで熱心に意見交換が行われました。その後、岡田氏と参加者で質疑応答が行われました。

参加者の三澤 教子さんは、「ツールに振り回される傾向があるので、必要なツールを見極める重要性を実感しました。ディスカッションは、身近なテーマで発言し合えるのがとても良く、自分の講習で取り入れさせてもらおうと思いました」と感想を語りました。さらに、佐野 亜矢さんは、「多くのツールがある中で、状況や人に合わせて使い分ける必要があります。それには観察する力が求められるので、指導者として、いろんな考え方や多様性を学び続けていく必要があると感じました。ディスカッションでは、さまざまな意見を交換することで視野が広がりました」と振り返りました。

岡田氏は、常に参加者に寄り添うように話しかけ、双方向のコミュニケーションをとりながら講演されました。さらにグループディスカッションが開催されたことで、オンラインでありながら、参加者同士の一体感が感じられる講演となりました。

※DX：Digital Transformation(デジタルトランスフォーメーション)の略で、直訳すると「デジタルによる変容」。進化したICT技術を用いることで、人々の生活やビジネスがより良いものへと変容(変革)していくこと。

ユーザ協会 C20045 検索





1980年（昭和55年）に鳥取県米子市で中国地方初の葬儀会館を開設した株式会社葬仙。人生最後のセレモニーとなる「葬儀」を行う会社として、電話応対で気をつけていることや応対力向上の取り組みについて聞きました。



営業部
次長
1級葬祭ディレクター
別所 伸彦氏

Q 事業概要と電話応対体制について お聞かせください。

A「葬仙は、昭和55年に鳥取県米子市で中国地方初の葬儀会館を開設した会社で、現在は鳥取県と島根県で13の葬儀専用会館を運営しています。葬儀の事前相談から葬儀後の各種手続きまで、トータルでサポートしているのが特徴です。13店舗それぞれのフロントスタッフを中心に営業職も含めて24時間365日いつでもお客さまからの電話に対応できる体制になっています。お問い合わせ内容は、身内の方の葬儀に関するものが多いのですが、最近では『終活（人生の終わりに向けた準備活動）』をする方が増えた影響で、ご本人からの相談も増えています。また、コロナ禍における安全な葬儀の方法や、『家族葬』、お寺など宗教に関するしきたりなどについて、葬儀社に直接お問い合わせをいただくケースも増えています」（別所氏）

葬儀というデリケートな場だからこそ、 正確に情報を聞き取ることが重要

Q 人生最後の祭儀となる「葬儀」を行う会社として、 電話応対で気をつけていることはありますか。

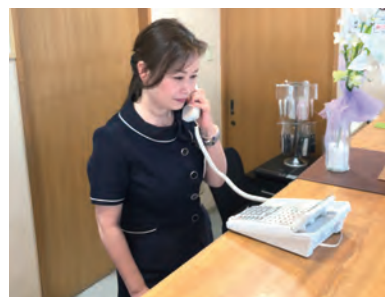
A「亡くなられてすぐの葬儀ご依頼の電話は、辛い気持ちを抱えながらかけてくる大変デリケートなものなので、特に気を配っています。フロントスタッフに就いてから数年間は、電話を受けるだけで手が震えるく

らい緊張していました。その中で私たちが特に気をつけていることは、第一声のお悔やみの言葉を事務的ではなく、心を込めて伝えることです。お客さまが動揺されている時に、私たちの言葉で気持ちが逆なでされることがあってはなりません。『お迎えに行きますから安心してください』とお声がけする一方で、病院名や住所、お名前の漢字などは正確に聞き取れるように、一言一句丁寧に確認しています。また、葬儀に関する言葉には専門用語が多いので、初めてその言葉を聞く方にも伝わるように、例えば『安置』は『故人さまにお布団でお休みいただく』など、適切に言い換えるように配慮しています」（山田氏）

コロナ禍を経て、 電話応対技能検定（もしもし検定）で学んだ 「聴く力」の重要性を再認識

Q 電話応対教育として、 どのような取り組みをされていますか。

A「社内の機能別ミッションの一つに『電話応対・相談力向上分科会』というものがあります。この分科会では、最初の受電がお客さまにとっての葬儀のスタート



電話応対の様子



オンライン相談



営業部
フロント統括マネージャー
山田 広子氏

であり、何よりも安心して任せようと思っていただけるよう応対力を向上させることを目的としています。一般的に、冠婚葬祭業者は敬語やマナーに詳しいだろうという印象を持たれているため、正しいマナーや話し方を習得する機会を設けています。その一環で、電話応対診断と、もしもし検定を活用しています。分科会発足前に、不定期でももしもし検定を受検していた時は、従業員一人ひとりの意識改革までには至りませんでした。継続して取り組むことで意識が変わってきたように感じています」（別所氏）

Q 具体的に、電話応対技能検定（もしもし検定）を 活用してどのような効果を感じていますか。

A「ベテランの私でも研修講師の方から、自分では気づかなかった癖を的確に指導していただくことがあり、自分が理解しているマナーや常識が正確ではなかったことに気づき、級を取得する以上に得るものが大きいと感じました。そして、これを社内を受検し続けたほうがよいと提案し、約30名のフロントスタッフが中心となって毎年受検しています。現場のオペレーションの都合上、全員が一斉に受検することは難しいのですが、それぞれの受検者が得たものを各エリアに広めることで、一人が二人、二人が三人になるよう、葬仙全体で電話応対への意識やスキルを高めていきたいです。また、研修時に講師の方からは『聴く力』が大事だと教わりましたが、コロナ禍以降はマスクで表情が見えにくいため、『聴く力』がさらに重要になっていると思います。葬儀の専門家としてお客さまの悲しみに寄り添い、心の負担を軽くできるよう、さらに『聴く力』を高めていきたいですね」（山田氏）

Q また、2019年から継続して 企業電話応対コンテストへ参加されていますが、 こちらについてはいかがでしょうか。

A「もしもし検定と同様に企業電話応対コンテストも、日常業務である電話応対を社外の専門家の方から客観的に評価していただけるという点で大変役立っています。例えば、電話の取り次ぎ方に弱点があるということが評価から浮き彫りになった際には、フロントメン



研修風景

バーだけではなく全従業員にメールで資料を共有し改善を促すことができました。このように日々の業務を見直すことで、電話応対の品質向上に努めるきっかけになっています」（山田氏）

葬儀業にとどまらず、サービス業の中で 「日本一」と思われる応対力を目指したい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「葬儀社は、一般の方にはなじみの薄い特殊な業態ですが、私たちは誇りを持って働いています。そして、私たち燦ホールディングスグループでは『日本一満足・感動いただけるサービス』を目指しています。この『日本一』には葬儀業だけでなく、サービス業全体において『日本一になろう』という意図が込められています。そのためにも、一人ひとりが『このままでもいいかな』という考えではなく、高い理想を持ってどんな業種の方と比べても引けを取らないような応対力を身につけていきたいですね」（別所氏）



会社概要

会 社 名：株式会社 葬仙
創 業：1980年（昭和55年）
本 社 所 在 地：鳥取県米子市長砂町 1075
資 本 金：1,000万円
代表取締役社長：宮永 誠治
事業内容：葬祭事業、仏壇仏具、墓石などの販売・斡旋
URL：https://www.sousen.co.jp/
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20046





「好かれる」

人に好かれることの大切さを多くの識者が語っています。好かれればこちらもその相手を好きになるからです。それはウインウインでありラブラブです。まれには偏屈なへそ曲がりがいるにしても、この関係が順調にいつている組織や社会は、平和なはずで。しかし、現実の人間関係はそう単純ではありません。人を憎んだり疑ったり、軽蔑したり、羨んだり嫉妬したりと、錯綜する負の感情に悩まされることが多いのです。今回は、そうした感情を乗り越えて、好いて好かれる平和な人間関係はどうやったら築けるかを考えます。



鏡は先に笑わない

簡潔にして心に響く箴言、格言の類が私は好きです。十数年も前のことですが、何気なく手にした月めくりカレンダーの脇に、「鏡は先に笑わない」と書いてありました。当たり前のその言葉に、いたく共感した記憶があります。その横には、投稿した女性の、「小学校の保護者会で、担任の先生から聞いて感動した言葉です」という説明が添えてありました。平易なひと言で、子どもたちに人間関係の機微を教える先生の存在に感心したものでした。

人生訓を書き記した別の本には、「人に好かれたかったら、先ず相手を好きになることだ」とも書かれていました。これもまた納得できる言葉です。しかし、そのことを実践するとすると、どちらも結構ハードルが高いのです。



苦手なものを好きになる

「苦手な人と笑顔で話す」「人や物への嫌悪感を払拭して好きになる」、この容易ではない課題に、私は30年も前から挑戦してきました。その手法の一つをご紹介します。

「あなたの嫌いなものを一つ挙げてください。食べ物でも、動物でも、虫でも、スポーツでも、季節でも、乗り物でも、何でも結構です」コミュニケーション関係の研修会などで、先ずこう呼びかけます。さまざまな嫌いなものが出てきますが、共通して挙げられるワーストワンは「ゴキブリ」なのです。いつの時代も、ゴキブリの評判は芳しくありません。

「それでは皆さん！これから皆さん

にゴキブリの弁護人になっていただきます。そして嫌われもののゴキブリにもこんな良いところがある、それを探してください！」

グループ討議で、あるいは個人の発想で、弁護人たちはいろいろ出していきます。ゴキブリは生命力が強く、カブトガニのように太古から生き延びてきた。ゴキブリは敏捷なので、素早く叩くことでこちらの敏捷性も鍛えられる。ゴキブリが入り込まないように、キッチンや衛生的にきれいに片づける習慣ができる。ゴキブリ撲滅の捕獲器や殺虫剤を作る会社が儲かる。素早く走ったり飛んだりもできる高い運動能力を持っている。子どもの昆虫観察にも役立つ……。いかがでしょうか、嫌われもののゴキブリにもこんなに良い点、優れた能力があったのです。そう考えると、毛嫌いが緩和されてゴキブリが少し好きになりませんか？

人には必ず良い点があります。苦手な人、嫌いな人でも、その人の良い点だけを見つけてください。あなたの笑顔が相手に伝わり、人間関係が必ず良くなるでしょう。



よく質問する人は好かれる

人間には、「物欲、食欲、性欲」という三大本能があることはよく知られています。実はこれにもう一つ「教欲」を加えて四大本能とも言われます。人間は自分が知っていて相手が知らないことを相手に教えることに、本能的な喜びを覚えます。この「教欲」が、好かれるために重要な役割を担うのです。つまり、たくさん教えてもらえるように訊くことです。

以前にお会いした、小田原のある練

り製品を作る会社の社長さんは、部下に質問するのが得意でした。「それはどういうこと？それは分からないから教えてほしい」と意図的に訊くのだそうです。部下は一所懸命に説明します。社長は質問を交えて真剣に聴きます。すでに知っていることでも、聴きます。まだ若い社長は、部下から絶大な信頼を集めているようです。



「はい」「ありがとう」「ごめんなさい」

子どもの頃からしつけられたこの三つの言葉、最近言えない人が増えているそうです。

研修でうかがった千葉のある著名なゴルフ場の支配人から聞いた話です。そのゴルフ場では、お客さまサービスの向上のため、キャディーにランクづけをしていました。長く務めているベテランキャディーの一人は、スキルは高いのですがお客さまの評価が低く好かれなかった。悩んで退職まで考えていた彼女に、支配人が一つアドバイスをしました。「お客さまに何か言われたら、『はい』『ありがとう』『ごめんなさい』を言いなさい」と。ほどなく、彼女の評価は急上昇したそうです。好かれるためには、日常使っている言葉の印象はとて大きいのです。

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 C10051



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！

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」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/>

《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から URL: <https://www.jtua.or.jp/ict/shindan/benefit/elgana/>

ユーザ協会が開催するイベントやセミナーに
ぜひご参加ください

ユーザ協会では、全国各地でICTや電話対応などの分野において、イベントやセミナーを開催しています。

詳細は、ユーザ協会ホームページの「イベント・セミナー検索」または各支部のホームページをご覧ください。

「イベント・セミナー検索」
<https://www.jtua.or.jp/event/>



「ユーザ協会の各支部ホームページ」
<https://www.jtua.or.jp/about/region/>



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

