



日本商工会議所 後援

4級以外の検定は既定の課程（研修）実施後に筆記試験と実技試験を行います。

※4級は筆記試験のみを行います。（研修不要）

級（段階別）	レベル	試験実施日
4級（入門級）	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月第1水曜日※
3級（初級）	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	1、3、5、7、9、11月の第1水曜日※
2級（中級）	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	2、6、8、12月の第1水曜日※
1級（上級）	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。	4、10月の第1水曜日※
指導者級（S級）	電話応対に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を果たす。	ホームページにてお知らせします。

※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

「コミュニケーションスキル」を身につける資格があります。

電話応対技能検定（もしもし検定）は、電話応対などのお客様対応のエキスパートとして、また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要なコミュニケーション知識のスキルアップとして、自分を磨くことのできる検定試験です。

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Ⅱ 9階



0120-20-6660

TEL 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072

テレコム・フォーラム 2022 11

令和4年11月1日（毎月1日発行）第41巻11号（通巻472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

11

November 2022

特集

会社は東京、勤務地はふるさと テレワークが生む 新しい働き方と地方創生

北見市役所
株式会社アイエンター
株式会社 要



ICT COLUMN

働き方改革と働き手不足時代の救世主「サービスロボット」の可能性(第2回)

家庭でも、ビジネスでも。 さまざまなシーンで活躍している サービスロボット



電話
応対で
CS向上

これからもワンランク上の
「ありがとうと言われる対応」
を目指したい

新明和工業株式会社



「すべてはお客様のために」を
感謝、安心感、共感、積極性の
4つの行動指針で追求する

株式会社ベルーナ



連載

アサーティブなコミュニケーション
依頼は率直に具体的に

お客さまから学ぶCS向上

受講者が伝承・共有・平準化できる研修へ

コミュニケーション力を鍛える

「人間はことばで生きてきた」



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

マニュアル応対を超えた電話応対の検定に、
あなたもチャレンジしてみませんか？

詳しくはホームページへ！

<https://www.jtua.or.jp/>

会社は東京、勤務地はふるさと テレワークが生む新しい働き方と地方創生

北見市役所
株式会社アイエンター
株式会社 要

コロナ禍を機に定着してきたテレワークですが、現在は生活の拠点を地方に置きながら東京などの都市圏の企業に就職し、テレワークで業務をこなす「地方創生テレワーク」が、脚光を浴びています。全国の自治体の中でもいち早く導入に取り組み、地元出身者のUターンや企業誘致を推進している北海道北見市、さらに北見市で地方創生テレワークを実践する株式会社アイエンターと株式会社要の取り組みについて、話をうかがいました。



北見市役所
商工観光部工業振興課
工業係長
前田 泰志氏



北見市役所
商工観光部工業振興課
工業係
松原 綾香氏

都会の会社を辞めずに地方で働く 「地方創生テレワーク」に注目

テレワークを経験した人の多くが有効性を実感し、企業も導入や定着を積極的に推進しています。特に若い世代はテレワークの可否を就職や転職の重要な条件と考える傾向が強く、内閣府の資料によると、2022年6月現在で東京都23区就業者のテレワーク実

施率は50.6%、全国平均でも実に30%以上に及んでいます。

テレワークの浸透は、就業者にふるさと回帰や地方移住への関心を呼び起こしています。NTTデータ経営研究所の「地方移住とワーケーションに関する意識調査」(2021年12月)によると、都市圏居住者の3割弱が地方での生活に関心を示し、うち半数程度は既に移住に向けた検討、準備を行っているとなっています(図参照)。しかし、現実には年収面やキャリアに見合った仕事が少ないなど、魅力ある職場の有無が地方就労最大の課題となっており、企業や地方自治体の前向きな対応が必須とされています。このような状況下、北見市では地元の強みを活かした、産学官の連携による「地方創生テレワーク」に取り組み、注目を集めています。

テレワーク推進の実証事業で 働く側から予想以上の支持を獲得

北海道北見市は道東に位置する人口約11万人の

地方都市です。道東の中核都市として都市圏の金融機関や企業の支店や出張所が多く置かれていましたが、近年各社が続々と撤退し経済の地盤沈下に悩まされていました。

「地方の復活には企業誘致が欠かせません。北見市は地震発生確率が全国最少地域で、女満別空港を利用した際の東京へ

の所要時間は約2時間半です。また、市内には北見工業大学(以下、KIT)という国立大学を擁し理系人材に事欠かないなど、多くの強みを有しています。そこで2013年、これらの強みとのマッチング性が高いと考えられたIT企業にターゲットを絞り、誘致活動を開始しました」(前田氏)

「北見から攻める」を合言葉に、まず取り組んだのが産学官連携による地方創生でした。都市圏の企業とKITが「地方創生テレワーク」で連携し、共同研究などを推進することで産業が創出されれば、自ずと企業の進出、地元人材の雇用が実現すると考えたのです。

「2015年には総務省が実践する『ふるさとテレワーク推進のための地域実証事業』の採択を受け、首都圏のITを中心とした企業9社が北見市内に市が用意した職住接近の一軒家型、コワーキングタイプ^{※1}、そして大学隣接型の3タイプのサテライトオフィスを構え、半年間で延べ180名が遠隔勤務の実証事業に参加しました。当時はまだテレワークに対する理解度が低い時代でしたが、『通勤ストレスからの解放』や『自分時間の充実』を実感した働き手の反響は大きく、特にライフイベントで就業環境の変化が大きい女性から圧倒的な支持を得ました。実証の結果、コワーキングタイプの評価が高く、2017年には市内のテレワーク拠点『サテライトオフィス北見』(現KITAMI BASE:P3写真参照)が誕生しました」(松原氏)

都会で成長し、ふるさとに回帰 「サケモデル」が新たな産業を創出

同時に北見市が推進したのが、「サケモデル」と名づけられた人材回帰モデルです。北見市に進出したIT企業が、帰郷願望を持つKITの学生を採用し東京本社などで育成、一人前に成長した数年後に北見市の事業所に回帰させ、テレワークを活用して従来の勤務を継続するというイメージです。

「活動の結果、実証事業に参加した9社のうち、3社のIT企業と地方創生に係る連携協定を締結、サテライトオフィスを開設し、『サケモデル』へも積極的に取り組みました。北見市から巣立ったサケたちの最初の遡上は2018年に成功例が生まれ、今後も一人前に育った多くのサケたちの帰郷が予定されています。またKITとの共同研究は、これまでも『道路維持管理システム』や『カーリングの姿勢推計システム』『市役所窓口でのRPA^{※2}の実装』など、KITとIT企業ならではの事例があります。今後も質と量のさらなる充実が期待されています」(前田氏)

「このように、進出企業、KIT、北見市の産学官連携は、3者それぞれにwin-winの成果をもたらしています。企業はKITの学生の採用や知見を得た共同ビジネスのチャンスを得られ、KITは学生の就職率のアッ



実証実験にて利用された、コワーキングタイプのテレワーク拠点



合同企業視察ツアーを開催し、首都圏のIT企業の経営者に直接アプローチ

プや新技術の蓄積が叶います。そして、こうした若者の地元定着、進出企業の増加は北見市にとっても大きなメリットであると考えています」(松原氏)

北見市では産学官のさらなる連携強化のために、このほかにも首都圏の企業を対象にしたPRセミナーの実施や、テレワークに関心を持つ経営者を招いた合同企業視察ツアー、KITと連携したハッカソン^{※3}を開催するなど、地方創生テレワークの実現に向け多くの試みに挑戦してきました。

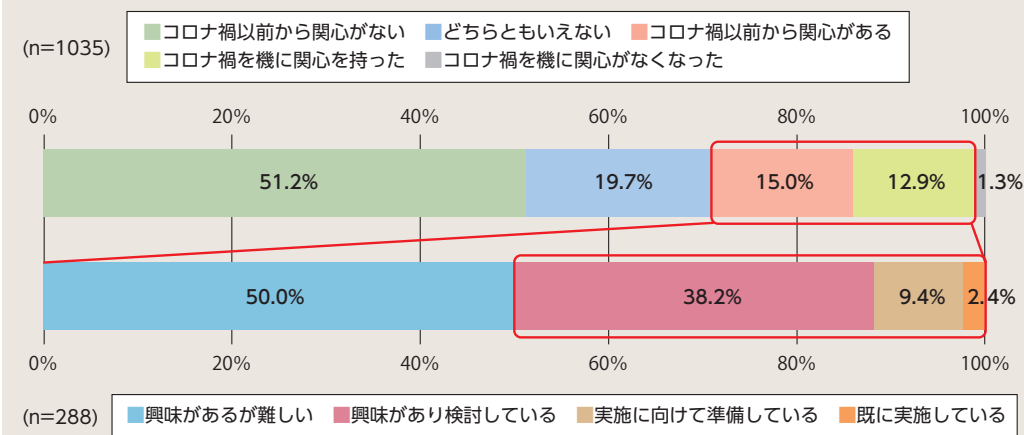
北見市が推進する「地方創生テレワーク」は 多くの自治体にとっても有効なモデル

こうした取り組みを経て、2021年に「地方創生テレワーク交付金」を活用して「サテライトオフィス北見」を改築した「KITAMI BASE」が、テレワークの一大拠点となっています。現在は、進出企業が採用した冬季五輪の代表選手や、全国誌に連載を持つ漫画家など、北見市にUターン、Iターンしたさまざまな人材が「KITAMI BASE」を拠点に活動しています。また、北見市では企業のみならず、都市圏で働く個人に対して北見市の魅力を積極的にアピールしています。

「雇用する企業に対する気づかひも欠かせません。北見市に移住した社員1人あたり年20万円、最大5年間に100万円の雇用補助金の支給を開始しています。また、進出の際には用地購入費用の40%を補助するなど、さまざまな制度も用意しています」(前田氏)

北見市は「KITAMI BASE」を活動拠点に、「地方創生テレワーク」を推進することで、さらなる移住・定住者の増加を期待しています。テレワークとの親和性の高さなどから、IT企業に特化した「地方創生テレワーク」の可能性を追求する北見市の試みは、同様の悩みを持つ多くの地方自治体にも有効なモデルとなるのではないのでしょうか。

【図：地方移住への関心と地方移住の検討状況】



出典：株式会社 NTTデータ経営研究所／NTTコムオンライン・マーケティング・ソリューション

連携企業の取り組み①

株式会社 アイエンター

UXソリューション事業部
部長
相原 健治氏



IoT、AI、VRなどの先端技術を取り入れながら、さまざまなDX課題に対する解決、開発をワンストップで対応している。



北見市の地方創生テレワークの一大拠点「KITAMI BASE」

会議での情報交換は欠かせない日課となっています」(相原氏)

地方創生テレワークから生まれた 多彩な成果

同社はテレワークの活用で、社員や研究パートナーの居住地域にとらわれずに、ベストのプロジェクトメンバーを組んでおり、特にKITとの共同研究で開発した、カーリング選手の姿勢をAIで画像解析し身体的技術向上を図る「カーリングの姿勢推計システム」は、まさに「地方創生テレワーク」があってこそその成果だと言えます。

「カーリングについては、北見市出身のKIT卒業生で平昌冬季五輪男子カーリング競技の代表である平田 洸介が、サケモデルの一人として『KITAMI BASE』で勤務しています。彼は北見市で活動する社会人、学生で結成されたカーリングチームの中心選手としても活躍しており、当社もメインスポンサーとして活動を支援しています。これもまた、テレワークを通じて生まれた地方創生の好例だと自負しております」(相原氏)

テレワーク拠点をさらに充実させ 都市圏と地域をより快適に結びたい

「KITAMI BASE」は、地方創生テレワークの拠点として、宿泊とワーキングスペース一体型施設で、同社が運営もしています。多くの地域住民や著名なインフルエンサー、ビジネスパーソン、起業家などが、この場所をワーキングスペースとして利用しており、テレワークで都市圏とつながりつつ、日々新しいイノベーションが誕生しています。

「最近では地元のシステム会社との協業がスタートするなど、『KITAMI BASE』を核とした地域コミュニティも生まれており、施設の機能をさらに発展させていきたいと考えています」(相原氏)

連携企業の取り組み②

株式会社 要

コーポレートデザイン部
佐野 卓矢氏



Web/オープン系アプリケーションの開発・設計を得意とし、金融系、生損保系、通信系、医療系など幅広いジャンルでシステム開発に携わっている。

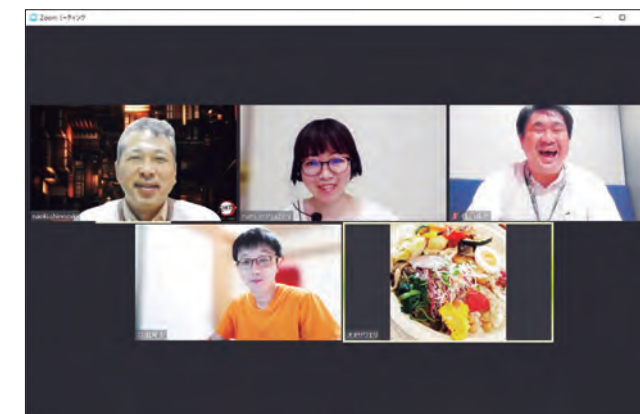
アメリカの導入事例を目の当たりにして 「地方創生テレワーク」への参入を即決

同社が北見市に事業所を開設したのは、2015年に北見市で開催された総務省「ふるさとテレワーク推進事業」への参加がきっかけでした。サテライトオフィスでの実証事業で、アメリカの世界的通信企業が北見市と本国間をテレワークで結び、何ら違和感なく業務を遂行している光景に驚いた経営陣は、北見市との事業連携を即決しました。サケモデルにも当初から参画しており、2016年から9名のKITの学生を採用し現在東京で育成しており、将来の北見事業所への遡上が大いに期待されています。

Iターン広報と地元採用の経理担当者が ワーケーション業務を遂行中

現在、同社では広報担当者と経理担当者の2名が、「KITAMI BASE」を拠点に業務を遂行しています。

「広報担当の私は千葉県出身のIターンで、当社が発行しているオホーツク地区のWeb情報紙『北見経済新聞』の取材執筆が主な業務です。経理担当者は繁忙期にはフルタイム、それ以外の時期は週2〜3日、一日5時間の勤務体制で、東京本社とテレワークでやり取りしながら経理書類の作成に当たっています。経理担当



本社メンバーと楽しむオンラインランチ会

者は幸いパートナーが北見市出身だったことで、5年前に北見市に引っ越ししました。

私も経理担当者も、北見市の地方創生テレワークのおかげで、通勤時間が半分になりストレスから解放されましたし、名物の焼肉や海産物を堪能するなど、自然に恵まれた土地でワーケーション的な働き方を満喫しています」(佐野氏)

KITと共同開発したアプリが 全国的に注目を浴びる

同社では昨年、KIT交通工学研究室との共同研究を経て開発した、道路維持管理システム「セーフロードV」が商品化されました。機器を車両に取りつけて走る、従来の方法よりも簡易かつ低コストで道路の凹凸などが把握できるアプリケーションで、北見発の技術の全国展開が期待されています。

「セーフロードVは、東京本社とKITがテレワークでつながりながら3年に及ぶ共同開発の末に完成したのですが、私たち北見市の社員も本社メンバーと連携作業に取り組んでいます。二人とも朝礼での本社サイドとの認識や情報の共有を日課としており、時にはオンラインランチ会を開催するなど、『地方創生テレワーク』を通じた遠隔勤務社員のエンゲージメントの維持や、チームビルディングにも余念がありません。今後は、私たちの経験がほかの地域の優れたスキルを持つ人材の発掘につながればよいと考えています」(佐野氏)

- ※1 コワーキングタイプ：業種の異なる人々が、事務所スペースや会議室、打ち合わせスペースなどを共有しながら、それぞれ独立した仕事を行うスタイル。
- ※2 RPA：Robotic Process Automationの略で、作業者がパソコン上で行う業務をソフトウェアで自動化するテクノロジーのこと。
- ※3 ハッカソン：エンジニアやデザイナー、マーケッターなどがチームを編成し、与えられたテーマに対してそれぞれのノウハウを発揮して成果を競い合うイベント。



〔北見市 市章〕

組 織 名：北見市役所
所 在 地：北海道北見市大通西3-1-1
URL：https://www.city.kitami.lg.jp/



会 社 名：株式会社アイエンター
設 立：2004年(平成16年)9月
本社所在地：東京都渋谷区渋谷2-14-10
長沼ビル5階
代表取締役：入江 恭広
URL：https://www.i-enter.co.jp/



会 社 名：株式会社 要
設 立：2010年(平成22年)7月
本社所在地：東京都千代田区麹町2-2-3
VORT半蔵門Ⅱ 8階
代表取締役：田中 恵次
URL：https://www.kanamekey.com/

Webで読もう
ユーザ協会 D10026



家庭でも、ビジネスでも。 さまざまなシーンで活躍している サービスロボット

前号で解説した通り、日本におけるサービスロボットの開発は、1950年代から長い歴史を経て発展してきました。サービスロボットは今後、人間の生活を一変させる可能性を秘めています。キーワードは「人を支援する」です。第2回の今回は、現在活躍中のさまざまなサービスロボットを紹介します。

家庭で活躍するサービスロボット

まず家庭内のサービスロボット(以下、ロボット)から見ていきます。

代表格は清掃ロボットです。以前は「障害物に当たったら反対方向に行く」というのを繰り返すものが多かったのですが、最近ではAIによって自動的に部屋のマップを作成し、効率的に掃除をするようになっています。

また、カーテンロボットも存在します。カーテン

の端っこを同ロボットに取り付けると、設定した時刻にロボットがカーテンレール上を左右に動き、カーテンを開閉します。

このほか、コミュニケーションロボットも無視できません。もともと「人との対話ロボット」という意味でしたが、昨今は「いかに人と相互に触れ合うか」が注目されています。有名なのはソニーの犬型ロボットである「aibo」ですが、GROOVE X社の「LOVOT」というロボットも人気です。LOVOTはゆるキャラがペットになった感じのロボットです。ペットが飼えない家庭などを中心に支持を得ています。

業務で活躍するロボット

次は業務利用のロボットについてです。今後しばらくの間はこの「業務利用」がロボットの主戦場になります。

最も多くロボットが利用されているのは物流倉庫です。棚を運ぶロボットが通販大手のAmazonを中心に多く利用されています。人が棚まで移動するのではなく、ロボットが棚を持ってきてくれるのです。それまでは商品を棚まで取りに行くため、作業員は毎日数キロ

もの距離を移動していましたが、ロボット導入により作業員が動く必要がなくなりました。物流ではこのほかにも、在庫確認ロボットや商品の運搬ロボットなどが多く使われています。

また、清掃ロボットも活躍しています。業務用清掃ロボットは家庭用よりも大きいのですが機能はあまり変わりません。吸い込むパワーやゴミを溜め込む容量が大きくなったものと考えればいいで

しょう。コロナの影響で清掃員が出社できなくなったことを背景に、コロナ禍での利用が大きく伸びました。最近はバリアフリーの建物が増え、ロボットの動きやすい環境が整ってきており、清掃ロボットは今後数年間で「当たり前」になると予測されます。

医療向けロボットもコロナ禍で躍進しました。Intuitive Surgical社の「ダヴィンチ・システム」という手術用ロボットは、医師が遠隔から操作して手術を行うロボットです。このような遠隔操作型ロボットを「テレプレゼンスロボット」と言います。医療向けではそのほか、院内搬送ロボットも多く使われています。搬送する物は多岐にわたり、入院患者用の食事や薬、書類などが自律運搬されています。

昨今、急速にロボットを活用し始めたのはフード業界です。配膳ロボットは食事をテーブルまで自律的に配膳し、調理ロボットはオーダーされた食事を



棚を運ぶロボット(青いロボットが棚を運び、人のいる場所まで移動する)

自律的に作ります。スパゲッティや蕎麦を茹でるロボットは人間が使うストレーナー(茹でる時に使う、ざる)を使って茹でたり揚げたりします。そのほか、ピザを焼くロボット、クレープを作るロボットなどもあります。調理業務はいくつかの業務工程に分けることができ、工程の多くをロボット化できますので、今後はますます活用されていくことでしょう。

業務利用のロボットは上記で挙げた業界のほかに農林水産業、建設業などでも活発に利用され始めています。前号でも述べましたが、ビジネスシーンでのロボット活用は生産効率を大きく向上させ、働き方を大きく改善します。また家庭内ロボットは人々に、家庭における時間的、心身的な余裕を与え、結果的に家庭の外で働ける人の数と生産性を向上させます。つまりロボット活用は経済活性の鍵であると言えるのです。



手術用ロボットのイメージ



伊藤 デイビッド 拓史氏

特定非営利活動法人ロボットビジネス支援機構 副理事長 兼 専務理事。一橋大学大学院卒(MBA)。富士通株式会社、富士通インド(Fujitsu India Limited)でITシステムの国内/国際案件に従事。富士通総研、デロイト・トーマツコンサルティングファームにてITアドバイザリーとして活躍。その後、経営補佐、ビジネスアドバイザーに従事。現在は、ロボットビジネスアドバイザーとして、多くのロボット導入・開発プロジェクト案件を手がける。

Webで読もう
ユーザ協会 D40038



ソニーのペットロボット「aibo」



アサーティブなコミュニケーション 《第3回》

依頼は率直に具体的に

アサーティブな伝え方は、相手を尊重しながらも、こちらの要望を具体的、かつ率直に言葉にしていきます。相手に察してもらうことを前提とせず、自分が伝えたいことを具体的にストレートに伝えるほうが、誤解を避けることができるからです。

曖昧な依頼では伝わらない

自分の要望を、はっきりと相手に伝えることはできていますでしょうか。「もっと相手の立場になって考えてほしい」とか「状況を見て動いてほしい」など、曖昧な伝え方になっていないでしょうか。

同僚と毎日顔を合わせて、先輩や後輩と気軽に相談ができる環境にいれば、たとえ要望が曖昧であっても、相手は「察して」くれます。「相手の立場になって考える」とはどういうことか、「状況を見て動く」とは具体的にどうすることなのか、見たり話したりする中で理解することができます。

ところが、リモートワークで文字コミュニケーションが主となり、相手の状況が見えない、文脈や背景を共有できなくなる中で、相手が言わんとすることを「正しく察する」ことは、とても難しくなってきたように思います。少し前までは、「察する力」は重要な対話の能力でしたが、今はむしろ発信する側の「伝える力」が問われるようになっていきます。つまり「言えば分かる」ではなく「分かるように伝え」なければ相手に届かない。それを前提として、対話を始める必要があるのです。

頼み方にはコツがある

例えば、仕事が大変で手伝ってほしいという場合を考えてみましょう。攻撃的であれば「どうしてこれくらいやってくれないの」という物言いになるでしょう。受身的になると、「自分がやるしかない」と自分の要望を引っ込みます。作為的であ

れば、わざと忙しそうにして、不満の気持ちだけを表現するかもしれません。いずれにせよ、業務を適切に進めて人間関係を良好にするには、逆効果になりそうです。

率直に対等に、アサーティブに頼むためには、どうしたらいいのでしょうか。

頼む時には3点に整理する

アサーティブに自分の要望を伝えるためには、次の3点に整理して具体的に伝えてみると伝わりやすくなります。

①今の状況と問題について客観的に伝える

「仕事が忙しくて…」という説明では、こちらの状況は伝わりません。仕事の忙しさは皆同じですので、自分の抱えている状況については具体的に伝える必要があります。

「実は今週、面談が3件と会議が2つ、研修生の受け入れに加えて金曜日に研修、というように業務が重なっており、研修の準備をする時間が全くない状態です」

今自分が抱えている業務に関して、具体的な状況を客観的に、端的に伝えます。

②自分の感情を言葉にする

次に、自分の気持ちを言葉にします。自分は今どのように感じているのかを、シンプルに言語化するので

す。「研修準備の時間が全く取れず、正直悩んでいます」

「面談の質が低下するのではないかと、心配しています」

このような自分の感情を表す言葉は、こちらの懸念を適切に伝えるも

ので、感情的になることとは異なります。落ち着いて言語化することで、相手にストレートに届きやすくなります。

③的を絞って要望を率直に伝える

その上で、お願いしたいことを素直に伝えます。「相手が行動できる現実的な要求」になるようにしてください。「全部やってください」などできないことを求めても、相手は引き受けることができません。

「今週私が担当している面談3件のうち、先輩もご存じのXさんとYさんの2件のフォローアップ面談をお願いできないでしょうか」

必要であれば代替案も加えます。

「来週になれば私も一息つけるので、その後のまとめの資料作成は私が引き取ります」

下手に出るのではなく率直に、誠実に、自分のお願ひしたいことを口にしてみましょう。「あなたがやるべきだ」でもなく、「すみません、すみません」と恐縮しすぎることもなく依頼してみると、思った以上に相手にさわやかに伝わっていくはずで

す。アサーティブなコミュニケーションの第一歩は、このように自分の主張を明確にすることから始まります。

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。



受講者が伝承・共有・平準化できる研修へ

有限会社カスタマーケアプラン



しなければならない」と思い、暗中模索していました。

「思考」の指導から「行動」の指導へ

その結果、「クレーム対応への考え方を教えるのではなく、クレーム対応の演じ方を教えること」をテーマに指導するように改善しました。具体的には、「どうしたらお客さまが喜ぶか」を考えさせるのではなく、「クレーム客が引き下がってくれるための」クレーム対応の初動から一次クロージングまでのトークや、難波客の「いちゃもん」に対する返答トークなどの応対方法を具体的に教えることにしたのです。

そのように指導の方向性を変えたことで、私の指導を受けた企業の担当者たちは、学んだ対応方法を社内で伝承したり、共有したり、平準化対応に活かしてくれるようになりました。例えば、私から提供したトークを基に、よくある事例別トークマニュアルを作成

伝承・共有しやすい指導とは？

私に関わる企業のほとんどは、「クレーム対応担当者となった新任者」への指導を求めており、担当企業で新任のクレーム対応担当者が着任した際の指導依頼も多いです。そんな中、ある企業の新任のクレーム対応担当者にお願ひできないでしょうか」必要であれば代替案も加えます。「来週になれば私も一息つけるので、その後のまとめの資料作成は私が引き取ります」下手に出るのではなく率直に、誠実に、自分のお願ひしたいことを口にしてみましょう。「あなたがやるべきだ」でもなく、「すみません、すみません」と恐縮しすぎることもなく依頼してみると、思った以上に相手にさわやかに伝わっていくはずで

中村 友妃子氏
有限会社カスタマーケアプラン 代表。大阪産業大学経営学部経営学科非常勤講師。消費者教育学会関西支部役員。講師として25年にわたり「企業のクレーム対応担当者を対応の疲弊から救うこと」を理念に、クレーム対応技術教育研修・応対診断・マニュアル作成指導などを実践。電話応対技能検定実施機関として12年の実績を持つ。電話応対技能検定指導者級資格保持者(4期)。テレビ出演実績「ワイド!スクランブル」「ホンマでっか!?TV」など。



中村 友妃子氏

「今回の講師は、ヤマトコンタクトサービス株式会社の楠見 由佳さん(電話応対技能検定指導者級資格保持者・24期)です。同社コールセンターの品質担当として、応対研修や電話応対コンクールの指導に従事されている方です」



問題

社長が訓示の途中で「閑話休題、……」と言いました。どんな意味で使ったのでしょうか。次の選択肢から一つ選びなさい。

1. (ところで、ちょっと余談になりますが……)
2. (ここで、タイムリーなのでついでの話をしますと……)
3. (ここで少し一息入れてから話を続けます……)
4. (それはさておき、ここからが今日お話ししたいことですが……)

※2級問題より

正解は13ページをご覧ください。



戦前の航空機製造に始まり、100年以上もモノづくりの事業を展開してきた新明和工業株式会社。駐車場設備をはじめとするさまざまな機器の問い合わせに、24時間365日対応しているパーキングシステム事業部のお客様センターに、対応品質の改善への取り組みについて聞きました。



パーキングシステム事業部
お客様センター
センター長
井下 伸一氏

います。お客様センターができる前は、機械の故障を復旧させる技術者が電話対応を担当していたため、対応品質は二の次という風潮がありました。ある時、お客さまから『技術者が対応するなんて、あなたの会社は大丈夫？』とお叱りの声をいただき、そこから本格的に対応品質の改善に取り組みました」(井下氏)

Q 「ありがとう」の数をKPI*にしているそうですが、どのような効果がありますか。

A 「お客さまからいただいた『ありがとう』の数は、オペレーターが自分でシステムに入力し、月に1回集計しています。結果はグラフで掲示され、ほかのスタッフの数値も見えるようになっているので、自ずと意識が高まりますね。成績上位者を目指すスタッフの存在が、ほかのスタッフにとって良い刺激となるようで、コールセンター全体のクオリティ向上につながっていると思います」(鈴木氏)

電話対応コンクールを通じて、相手の気持ちに寄り添った対応が浸透

Q 電話対応コンクールに取り組まれたきっかけを教えてください。

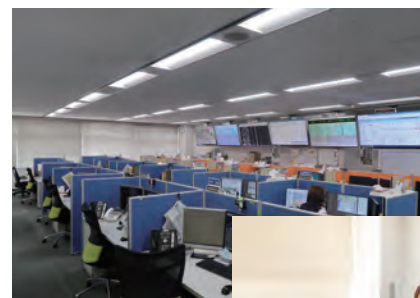
A 「2017年から参加しています。以前は上長が対応品質の改善を指示しても、本人は『クレームがあるわ



オペレーターリーダー
鈴木 恵利子氏



オペレーターチーム
大日向 敦子氏



コールセンター
(東京)



研修の様子

けではないから変える必要がない』と考え、改善につながらないといったこともありました。そこで、対外的な電話対応コンクールに出場して評価してもらうことが必要だと判断しました。結果はD判定という一番下の評価で、自分たちのレベルの低さを自覚せざるを得ませんでした。そこから、電話応対力の定期点検を目的に、毎年参加しております。最近では、東京のコールセンターに在籍するメンバーが東京都大会に出場するまでになり、どこに出しても恥ずかしくないレベルになってきたと感じています」(井下氏)

「以前は早期に故障を解決することが重要で、それがお客さまの満足につながると考えていました。もちろんそれも大事ですが、電話対応コンクールを通じて、お客さまが急いでいる状況を理解し、気持ちに寄り添うことが大切なのだという意識が浸透してきました。『お急ぎのところ申し訳ございません。早期に解決したいので現在の状況を教えてください』と、一度お客さまの気持ちを受け止めてから、故障対応につなげてきたので、電話対応コンクールでも評価されるようになってきたのだと思います」(大日向氏)

Q 「電話対応技能検定(もしもし検定)」も活用されていますが、どのような効果を感じますか。

A 「もしもし検定の出題内容は、必ずしも故障受付の業務に直結するものばかりではありません。ただ、そうした一般的な対応の知識マナーや常識を学ぶことが少なくなっているため、そうしたことを身につける貴



修理の様子



オペレーターリーダー
金田 美紅氏

重な機会になると感じています。基本ができていないと、咄嗟の時に応用が利かないので、お客様センターだけでなく、パーキングシステム事業部では、営業職を含む直接お客さまと接する部門の新入社員は全員、もしもし検定を受検しています。検定のお墨つきをもらうことで、応対力に自信が持てるようになりました」(金田氏)

お客さまだけでなく、社内からも「ありがとう」と言ってもらえるセンターにしたい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A 「他社のコールセンターに見学に行くと、『あなたの会社ではコールセンターは部ですか、課ですか、係ですか』と聞かれることがあります。弊社では部に昇格しました。部になることは、社内でお客様センターの地位が向上したことを意味しますし、何より会社がお客さまに向き合う姿勢の表れだと思います。これからも、一人ひとりがお客さまからワンランク上の『ありがとう』と言ってもらえる対応を目指すだけでなく、自然な形で周囲を巻き込み、社内からも『ありがとう』と言ってもらえるセンターにしたいですね」(井下氏)

※KPI: Key Performance Indicatorの略で「重要業績評価指標」のこと。目標の達成に向かってプロセスが適切に実行されているかどうかを計測する役割を持つ。

ShinMaywa
VISION WITH INSIGHT

会社概要

会社名: 新明和工業株式会社
設立: 1949年(昭和24年)
本社所在地: 兵庫県宝塚市新明和町1-1
取締役社長: 五十川 龍之
事業内容: 輸送用機器製造業
URL: <https://www.shinmaywa.co.jp/>
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20049





「すべてはお客様のために」を感謝、安心感、共感、積極性の4つの行動指針で追求する

株式会社ベルーナ

1968年（昭和43年）に埼玉県上尾市で創業し、衣類や生活雑貨の通信販売事業を中心に多様なサービスを展開している株式会社ベルーナ。「すべてはお客様のために」を共通の想いとして掲げるアパレル・雑貨事業のコールセンターの皆さんに、日々の電話対応で大切にしている価値観を聞きました。



カスタマーサービス本部
オーダーサポート部
カスタマーサービス
部長代理
塩見 美延氏



大宮オーダーレセプションセンター 主任
兼 カスタマーサービス本部
オーダーサポート部
カスタマーサービス主任
藤川 美花氏



カスタマーサービス本部
オーダーサポート部
カスタマーサービス
雨宮 美佳氏

「すべてはお客様のために」を実現するために、4つの行動指針を制定

電話対応の上で、貴社が大切にしている価値観をお聞かせください。

「『すべてはお客様のために』という想いで、どこよりも親しみやすいコールセンターを目指しています。そうした想いをオペレーターと各センターの管理者が意識できるよう、『クレドカード*』を作成しました。このカードでは『感謝』『安心感』『共感』『積極性』の4つの行動指針を定めています。行動指針を定めたのは2012年で、『すべてはお客様のために』という言葉が示すところを皆で統一化したほうが良いと考え、外部講師を招いて半年間かけて策定しました。参加したオペレーターや管理者で『どうしたらお客さまに喜んでもらえるのか』をとことん話し合い、アイデアを絞り出して出来上がったものがこの4つの行動指針なのです」（藤川氏）

4つの行動指針を定めて、どのような効果がありましたか。

「やはり目指すところを共有できたことが大きいですね。実際に、新しく入ったオペレーターが朝礼で、『お客さまから厳しいお叱りがあった時に、どうすればよいのだろう』と言葉に詰まっていたのですが、その時、クレ



コールセンターの行動指針を記載した携帯式カード



電話対応の様子



研修の様子



コールセンター

ドカードを握りしめて一生懸命お客さまに説明していた先輩オペレーターの姿を思い出し、勇気が出ました。行動指針があることで、難しい状況でも落ち着いて、お客さまに寄り添った対応ができたのだと思います。最後にはお客さまも笑って電話を置いてくださいました』と発表してくれたのを見て、クレドカードの効果を実感しました」（塩見氏）

選手の「自分もそうになりたい」という想いを引き出し、埼玉県大会で上位入賞の常連に

電話対応コンクールに取り組まれたきっかけを教えてください。

「電話対応コンクールには、『すべてはお客様のために』という想いを届けるために、対応技術を向上させる目的で参加しました。電話対応コンクールでは、要求の難易度の高いお客さまに対して、しっかりとした対応が必要となるため、実践的なスキルが身につきます。実際に、コールセンターの中心となるSV（スーパーバイザー）のほとんどが電話対応コンクールに参加しており、多数が県大会にも出場しています。参加した選手の成長ぶりや、スキルアップして自信に満ちた対応をする姿を間近で感じるにより、『自分もそうになりたい』と思うメンバーが増えるという良い循環が生まれています。また、県大会での上位入賞者の音声は、部門長、役員、社長などの幹部が一堂に集まる部門長会議でも共有されます。社長の期待も大きいので、私たちは期待に応えられるように対応スキルに磨きをかけています」（雨宮氏）

「出場にあたっては自薦も他薦もあるのですが、新入オペレーターに電話対応コンクールの全国大会の動



商品カタログ

画を見せると、『すごい。私もこうになりたい！』という気持ちが湧き上がって『やってみようかな』という人が多くなってきました。実際に参加すると、やはり自身のスキルの向上を感じて『参加して良かった』という声が多くありますね。また、個人だけではなく、部署全体の対応品質向上にも良い影響を与えていると思います」（藤川氏）

マルチセンター化が進んでも、同じようにお客さまにご満足いただける対応を目指す

最後に、今後の目標についてお聞かせください。

「コールセンターに共通する課題として、『キャパシティの確保』『対応品質の向上』『ローコスト運営』の三つがあります。それらのバランスを保ちながら、ベルーナでは『いつどんなお客さまからお電話をいただいても、どのオペレーターが対応しても、同じようにご満足いただける対応』を目指しています。言葉にするのは簡単でも実現は容易ではありませんが、その意識が根底にないとコールセンターは成り立ちません。コロナ禍でグループ全体の受電体制を強化するため、事業部の垣根を超えた『マルチセンター化』を推進していますが、どの事業部のお客さまにもご満足いただけるような対応を目指したいですね」（塩見氏）

※クレドカード：企業の信条・行動指針を簡潔に示した言葉を記載したカード。



会社概要

会社名：株式会社ベルーナ
創業：1968年（昭和43年）
本社所在地：埼玉県上尾市宮本町4番2号
代表取締役社長：安野 清
事業内容：アパレル・雑貨事業、化粧品健康食品事業、データベース活用事業など
URL：https://www.belluna.co.jp/
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20050





「人間はことばで生きてきた」

げていたそうです。さもありなんと思いつつも、この選択には複雑な思いがいたしました。正解があるわけではありませんから、水、空気、食料に続く4番目に、「スマホ」と書いても問題はないのですが、この調査が期待していた答えは「コミュニケーション」だったのです。「仲間は食料より尊し」サモア諸島の一種族に伝わるこんな格言を思い出しました。これも同じように人間関係の大切さを説いています。ただ私が挙げた今回四つ目のキーワードは「ことば」なのです。



「人類は、ことばを持ったことで生き延びてきた」

巨大な地殻変動や、生きものの熾烈な生存競争の中で、人類の祖先がしぶとく生き延びてきたのは、二足歩行によって脳が発達し、ことばを持つに至ったからだと言われます。ことばが科学技術を生み、産業経済を育て、豊かな知恵と強力な団結力で、地球の生きものを支配してきたのでしょう。

しかし、21世紀に入ってから科学技術の急速な進歩には、歯止めの利かない怖さを感じます。人間が、自ら作ったコンピューターを制御できなくなるのではないのか。片や、一歩間違えば地球の破滅を招く核開発が、今もいくつかの国で続けられていることです。その不安の根源の一つに、ことばの軽視があると私は考えます。国の内外を問わず、理解し合えない言葉、信頼できない言葉が満ち溢れているのです。



増える会話のない世界

理解を無視して、IT機器の開発が暮らしやビジネスの変化を先導しています。ことばレスのデジタル機器が、先を争うように増えています。一言も口をきかなくても、仕事は回っていきます。買い物もできます。医療も受けられます。レストランでは、接客ロボットが無言で店内を動き回っています。福祉社会という視点で見れば、それは大きな進歩かも知れません。しかし、この便利さの陰には、必ず失ってゆくものがあるはず。その失ってゆくものについてしっかり考えること

「人間が生きて行く上で、なくてはならないものを四つ挙げなさい」と問われた数十人の学生たち。その多くが「スマホ」を挙

が、真の幸せな進歩をもたらすでしょう。



口に入れるものより、口から出すものが大事だ

話が飛びますが、ある時、イエス・キリストの数人の弟子たちが、師を囲んで話をしていました。「あれは体に悪いから食べないほうがよい」「これは今は甘くて美味しいが、収穫時期を間違えるとひどい目に遭うんだぞ」黙って弟子たちのやり取りを聴いていたイエスが言いました。「お前たちは口に入れるもののことばかり言っているが、大事なのは口から出すもののほうなのだ」つまり何をどう言うかが大事なのだと諭したのです。

私たちの思考を支えるのはことばです。私たちはことばを聴きことばで考えます。そして感情や思考をことばで伝えます。ことばが貧困だとも感情も貧困になります。豊かなことばを持っている人は、発想も知恵も豊かです。



今こそ電話の時代

今さらの反省ですが、3年近く続くコロナ禍、そしてそれと並行して進んだテレワークなどの仕事の仕方の変化。また、その利便性、効率性ゆえに、一気に普及の進んだオンラインによる会議、研修、営業、打ち合わせなどは、対面によって人とつながる機会を激減させました。

このことの評価は分かれますが、大別して、私の交友関係では、経営者や管理者層、デジタル機器を駆使してい

るIT系人間の多くは是とし、それ以外の営業、サービス業、教育、福祉などの感情労働系の人は、人間が読めないと概して否定的でした。いずれにしても、ことばによる発信力を、質量ともに弱めたのは事実です。人間は運動不足になると、足腰の筋肉、骨、呼吸器官、脳まで劣化します。話しことばもそれと同じで、話さなければ会話力、対話力は落ちます。傾聴力も判断力もインプロ*力も、そして表現力も話力も委縮します。今はことばについて考え、それを鍛え直す時期にいるように思います。

「話しことばを磨くには、日々の電話に優るものはありません」電話対応技能検定（もしもし検定）の初代検定委員長であった水谷 修さんのことばです。15年前のことですから、電話を取り巻く状況は大きく変わりました。しかし、その精神は変わりません。

※インプロ：インプロヴィゼーションの略で、シナリオやマニュアルにはない「アドリブ」のこと。



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 C10057



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!

もしもし検定3級講習 お役立ち教材

3級の検定講習3時間分が学べる、電話対応技能検定（もしもし検定） 公式教材（eラーニング教材）発売のお知らせ

もしもし検定の実施機関の皆さまにお知らせです。

「検定講習15時間、一度に同じ職場の社員を集めて研修するのは、業務との兼ね合いで、なかなか厳しい…」

そんな時には新発売の公式教材（eラーニング教材）を併用してみてもいいでしょうか？

3級講習3時間相当の内容を、受講生のご都合の良い時間に学んでいただけます。



■コンテンツ概要

日経DVD『コミュニケーションの基本シリーズ』（全3巻）を編集した動画と、各20問の修了テストがセットになったeラーニング教材（全3コース）です。

■利用シーン

デジタルネイティブ世代の新入社員は、優秀な一方で、①オフィスの「電話を怖がる」②電話やメールなどの「ビジネスツール」の使い分けができない③ちょっとした「心遣い」ができないという特徴が見受けられます。本講座は、これら三つの問題を解決する研修教材です。

動画の視聴後、修了テスト（各20問）を受けることで理解度が確認でき、研修効果が高まります。

■料金

通常5名・66,000円（税込）のところ、会員企業さま向け価格の5名・33,000円（税込）で購入できます。（3コース分価格。1コースでも購入可能。ID有効期間は1ヵ月）

■申込方法

・会員企業さまはこちらから URL: <https://info.nikkei.com/books/moshimoshi/form2/>
・一般企業さまはこちらから URL: <https://info.nikkei.com/books/item-detail/3532e0324/>

参加無料！ オンラインセミナー開催！！

ロボット技術・ビックデータを活用したデータサイエンスが創る 未来の社会について

●日時：2022年11月30日（水）
13:30～15:30

●特別講演：
講 師：千葉工業大学 未来ロボット技術研究センター 所長
古田 貴之氏
テーマ：「ロボット技術と未来社会」

●基調講演：
講 師：滋賀大学 データサイエンス・AIイノベーション
研究推進センター 副センター長 教授
深谷 良治氏
テーマ：「データサイエンスで切り拓く日本の未来
～滋賀大学の挑戦～」

■主催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会／共催 東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社／後援 日本商工会議所
■お問い合わせ先：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 セミナー事務局 E-mail: jtua-seminar@jtua.or.jp



千葉工業大学
未来ロボット技術研究センター 所長
古田 貴之氏

■お申込みについて

お申込み締め切り：2022年11月30日（水）
12:00
お申込みフォーム：お申込みは右記の
QRコードから

■視聴方法

Zoom ウェビナーによる配信（視聴URLはお申込みフォームにご記入いただいたメールアドレスにご案内します）



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

