

ユーザ協会は、会員の皆さまが安心してICTを活用できるよう、
さまざまな支援を積極的に行ってまいります！

ICTを活用したコミュニケーション
エルガナ
elgana

“働き方を変える” “生産性を上げる”

《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可能とする、
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
ユーザ協会会員さまは **無料** でお試しください。

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▶

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



《期間限定》
会員特典

「商売の課題解決にインターネットを活用してみたい」を支援
します。指定の「ホームページ企画・制作・運用サービス」を
初期費用（初年度登録料）無料でご提供！

ICTを活用したマーケティング
デジタルリード

ホームページを基盤とした多機能なサービスをビジネス
オーナーさまの課題・ニーズに合わせて、企画・制作・運
用代行します。忙しいビジネスオーナーさまでも、手輕
に安心して始めることができるサービスとなっております。

■特典概要

ユーザ協会指定の「ホームページ企画・制作・運用サービス」
を導入する際に、「ユーザ協会会員」であれば初期費用（初年
度登録料）5,500円が無料となります。

■受付期間：2023年3月31日の特典ご利用お申込み受付分まで。

■特典提供条件など

- ・協会指定の「ホームページ企画・制作・運用サービス」は、NTTタウンページ社が提供する「デジタルリード」となります。
- ・初期費用（初年度登録料）以外の費用（制作後の月額ご利用料金等）は、自己負担となります。
- ・「デジタルリード」はNTTタウンページ社との直接契約（年間契約）が必要となります。
- ・特典のご利用は1会員さま1回限りとさせていただきます。
- ・その他条件は当協会 Web サイトでご確認ください。



本特典の詳細のご確認やお申込みはこちらから▶

<https://www.jtua-tokuten.net/>



ユーザ協会【会員特典】の詳細、お問い合わせ

詳 細

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



お問い合わせ

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



top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

12

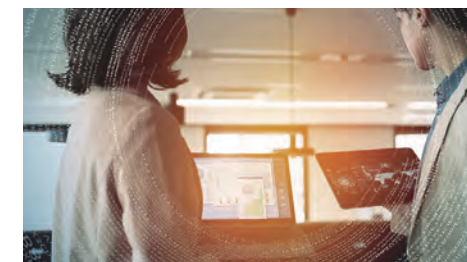
December 2022



特集

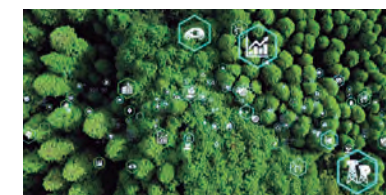
企業のDXを支える ノーコード／ローコード開発の メリットと注意点

株式会社第一生命経済研究所



クラウドサービス
導入事例

ICTでニッポンの「木の力」を取り戻せ！
岐阜県の老舗住宅建材総合商社の挑戦
ヤマガタヤ産業株式会社



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3回)
サービスロボットの課題と未来像



電話
対応で
CS向上

お客さまの心に
寄り添う接遇・マナーを体現し、
ファースト・コールバンクを目指す
株式会社筑波銀行



ホテル業の効率化を進めつつも、
はつらつとした笑顔で
おもてなしをする心を大切にしたい
ホテル日航アリビラ



連 載

アサーティブなコミュニケーション
関係をつなぐ「ノー」の伝え方

お客さまから学ぶCS向上
心に残るおもてなし

コミュニケーション力を鍛える
「繰り返し繰り返し」

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 2022 12

令和4年12月1日（毎月1日発行）第41巻12号（通巻473号）
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 テレコムビル 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

企業のDXを支える ノーコード／ローコード開発の メリットと注意点

株式会社第一生命経済研究所

企業にDX^{※1}の推進が求められる中、専門知識がなくても誰でも簡単にアプリ^{※2}が開発できる「ノーコード／ローコード開発」が注目を集めています。そこで今回は、先端技術やテクノロジー製品の検証を主な業務とし、ノーコード／ローコード開発の検証も行っている、株式会社第一生命経済研究所 客員研究員の平川 善教氏に話をうかがいました。



株式会社第一生命経済研究所
客員研究員
第一生命情報システム株式会社
デジタル推進部所属
平川 善教氏

高まるDX推進の重要性

デジタル技術の進歩にともない、社会環境は目まぐるしく変化しています。特にビジネス界では従来の価値観やビジネスモデルをひっくり返すようなゲームチェンジャー^{※3}の登場により、それまで優位だった企業が一気にシェアを奪われるような事態も起きています。

そんなビジネス環境の中で勝ち残るには、DXを進め、業務効率や生産効率を上げることや古い仕事のやり方からの脱却が求められています。しかし、多くの中小企業では、高度な技術をもつIT人材の不足により、DXを推進できていない企業が多く見られます。そこで、数々のPoC^{※4}を行う第一生命経済研究所の平川氏は、「ノーコード／ローコード開発ツールに大きな期待が集まっている」と話します。

「ノーコード／ローコード開発と

は、プログラミングを行わず、もしくは必要最小限のプログラミングによってアプリを開発できる仕組みの総称です。専門的なプログラミング知識を必要としないため、IT人材の不足に悩む企業でも導入が可能で、今後も需要が高まっていくと思われます」(平川氏)

内製が育むメリットと 依存で生じるデメリット

ノーコード開発は、ツールにあらかじめ用意されている項目などを組み合わせることでアプリを開発できます(図1参照)。また、ローコード開発は、最小限のプログラミングをすることで、より高機能なアプリを開発できます。

近年は、人の手で行う定型化されたパソコン操作を自動化するRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)も導入する企業が増えています。これも一般的にプログラミングが不要なためノーコード開発の一種と言えますが、あくまでも行っている作業を自動化するツールです。平川氏は、このノーコード／ローコード開発のメリットについて、主に二つの点を挙げます。

「IT人材の少ない日本企業のアプリやシステムの開発は、これまで外注が一般的でしたが、コスト面で大きな問題がありました。さらに、自分たちの業務に本当に役

立つものになっていないなど、外注先との意思疎通の面でも問題がありました。しかし、ノーコード／ローコード開発なら、高度な技術をもつIT人材なしでも内製で開発できるため、これらの問題を一気に解決してくれます。また、市場の変化にともなって早急な対応が求められるような場合にも、素早い開発で答えられるというメリットがあります」(平川氏)

一方で、平川氏は「ノーコード／ローコード開発には、主に二つの注意点がある」と指摘します。

「一つは、開発できるアプリが制限されるということです。ノーコード／ローコード開発は、あらかじめツールに用意されたパーツ(ボタンなどの部品)で開発するため、デザインや機能面の自由度が低くなります。二つ目は、ベンダーロックインです。これは、企業のシステムが特定のベンダーに依存してしまう状態を指します。ノーコード／ローコード開発のツールには、各社間の互換性がないため、あるツールで作成したアプリは他社のツールでは動きません。ベンダーが倒産した場合などにツールの乗り換えが難しく、事前に対応策を考えておく必要があります」(平川氏)

また、運用上の注意点も挙げています。

「アプリの内製ができるようにな

ると、企業内の各組織でそれぞれ開発したアプリが乱立してしまう恐れがあります。そうすると、全体が把握できず、収集したデータが活用できなかったり、仕様書などがないため開発者以外がメンテナンスできなかったりと、セキュリティも含めたガバナンス面もあらかじめ考えておく必要があると思います」(平川氏)

ベンダー選びで注意すべき 五つのポイント

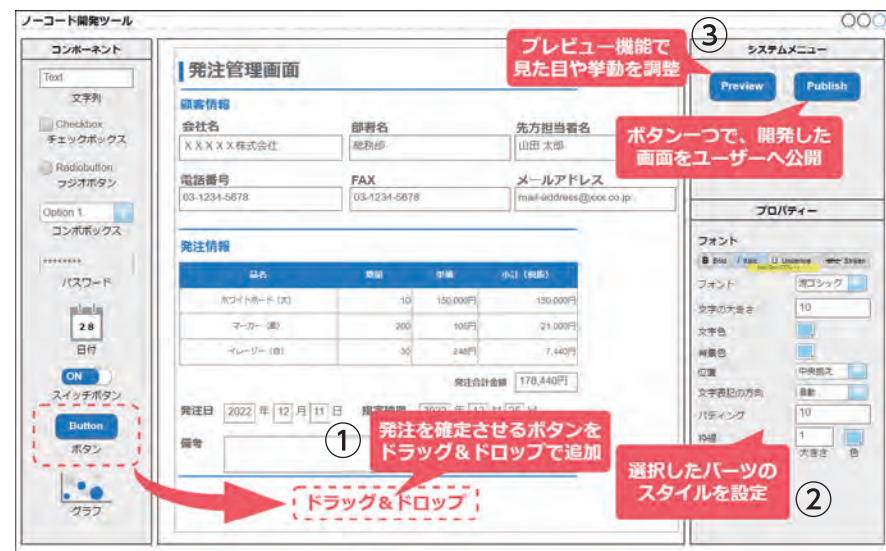
ノーコード／ローコード開発は世界中で広がりを見せている中、日本でもノーコード／ローコード開発のツールを提供する企業が続々と登場しています。しかし、平川氏は「それだけ競争が激しく、競争に負けて消えていく企業も多くなります。そのため、ベンダー選びはますます重要になります」と指摘しつつ、ベンダー選びのポイントを五つ挙げています(図2参照)。

「ベンダー選びはまず、ユーザー同士で情報交換をしているコミュニティのあるベンダーを選ぶのがおすすめです。コミュニティ内ではユーザーが使い勝手を批評したり、使い方を相談しているので、役立つ情報が多くあると思います。次に、無料版を試してみることも重要です。一通り使ってみて自分たちが望むアプリが作れそうかどうか、必ず確認しましょう。また、自分たちが望むアプリが開発できるかどうかを調べるためには、アプリの開発事例を調べることも必要です。

【図2：ベンダー選びの五つのポイント】

- Point 1** ユーザーコミュニティのあるベンダーを選ぶ
- Point 2** 無料版を試してみる
- Point 3** アプリの開発事例を調べる
- Point 4** 同業他社の動向を調べる
- Point 5** サポート体制のしっかりしたベンダーを選ぶ

【図1：ノーコードツールを使ったアプリ開発のイメージ】



(※平川氏作成)

発注管理アプリの画面に発注を確定させるボタンを追加する例

- ①左側の「コンポーネント」より追加したい項目=ボタンを選んで、ドラッグ&ドロップで発注管理画面に追加
- ②右下「プロパティ」では、選択項目のスタイル(見た目)や実行内容(保存するなど)などを指定
- ③右上「Preview」で内容確認、「Publish」でアプリに反映することが可能

このほか、ベンダーに聞くなどして同業他社の動向を調べることもおすすめします。同業他社で使っているということはその業種・業態に合うのかもしれませんが、また、長く使っていくためには、サポート体制のしっかりしたベンダーを選ぶことも大事です。ベンダーの中には初心者向けセミナーを実施したり、レクチャー動画をホームページ上で公開している場合もありますので、中小企業での導入検討にも心強いと思います」(平川氏)

現在はノーコード／ローコード開発ツールのおかげで、DXを推進しやすくなっていることもあり、平川氏は「デジタル活用の立ち位置が少し変わってきている」と言います。

「従来の日本のデジタル活用は、これまで手作業で非効率だった作業をデジタルに置き換え、効率化していくこと、すなわちIT化がメインだったと思います。しかし、今はデジタル活用により新しい価値を生み出し、お客さまに優れた体験を提供するDXの実現を目指すようになるなど、立ち位置が変わってきています」(平川氏)

平川氏の指摘する通り、デジタル活用により新しい価値や優れた

体験を提供し、他社との差異化や優位性の確立を図る競争が激化すると、より利便性の高いノーコード／ローコード開発の需要は高まっていくと考えられそうです。

- ※1 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。
- ※2 アプリ：アプリケーションソフトウェアの略称で、特定の目的のために設計されたソフトウェアのこと。
- ※3 ゲームチェンジャー：経済・社会の状況を一転させる個人や企業を示す言葉。もともとスポーツ競技で、試合の流れを一気に変えてしまう選手やチームをこう呼んでいた。
- ※4 PoC：概念実証を意味する「Proof of Concept」の略。概念実証とは、新しいアイデアやテクノロジーによって得られるビジネス上の効果や有効性を検証することを指す。



●会社概要
会 社 名：株式会社第一生命経済研究所
設 立：1997年(平成9年)4月1日
本社所在地：東京都千代田区有楽町1-13-1
代表取締役社長：寺本 秀雄
事 業 内 容：国内外の経済・金融・文化に関する調査・研究。保険・年金に関する市場動向、及び生活保障(社会保障・企業内福祉)、家計動向、人口問題(少子化・高齢化)、ライフデザイン、Well-beingなどに関する調査・研究など。

URL : <https://www.dlri.co.jp/>



ICTでニッポンの「木の力」を取り戻せ！ 岐阜県老舗住宅建材総合商社の挑戦

ヤマガタヤ産業株式会社

現在でも尺貫法が用いられるなど、日本の木材業界は歴史と伝統技術を大切にしてきました。一方ICT活用への対応はあまり積極的とは言えないようで、今でもホームページを持たない中小の事業者が数多いと言われています。このような状況下、岐阜県の「ぎふの木ネット協議会」がICTを活用し、県産材の需要を促進する試みを展開しています。その取り組みをリードする老舗住宅建材総合商社「ヤマガタヤ産業株式会社」の代表取締役社長・吉田 芳治氏に話をうかがいました。



代表取締役社長
吉田 芳治氏

岐阜県に再び「木の力」を！ 産学官三者連携の協議会を創設

岐阜県は、日本有数の森林県です。面積における森林率は全国2位の約81%（出典：ぎふの木ネット協議会ホームページより）で、長年「岐阜は木の国山の国」と称されてきました。しかし岐阜県のみならず、国内林業は長年にわたる構造不況に苦しめられてきました。

「戦後日本の木材業界の歴史は、圧倒的に安価な輸入木材との戦いの歴史でもあります。約40年もの間、国産材の価格はヒノキの柱材の例で1立米^{※1}当たり6～8万円程度に据え置かれたまま推移しています（ヤマガタヤ産業試算）。その結果、就労者数は減少の一途をたどり、山は荒廃して産業が廃れる負のスパイラルへと陥ってしまいました」（吉田氏）

このような状況下、新しい業界コミュニティの創設やICTの活用などで、岐阜県林業の復興に取り

組んでいるのが、岐阜県の住宅建材総合商社の老舗「ヤマガタヤ産業」です。

「林業復興のためには、県産材の安定供給の確保、適切な価格の維持などが大きな課題となります。そのためには、今までにない新しい販売機会の創出や、県産材の品質の高さをアピールする場が必要です。そこで、業界内の連携強化を目的にした協議会の創設、ICTを活用した効果的な情報発信が欠かせないとの判断に至りました」（吉田氏）

そこで吉田氏は2019年、産学官の連携チームによる「ぎふの木ネット協議会」を立ち上げ、協働による岐阜県木材業界の復興と「木の力」による地方創生を目標に活動を開始しました。

「協議会では①森を守る、②人

を守る、③技術を守る、④地域経済の活性化、⑤ICT導入によるイノベーションの五つのテーマを掲げました。全国でも数少ない林政部を有する岐阜県、研究成果をビジネス面で検証したい大学、県産材の輸入材に対する優位性に科学的根拠を求める業界間などで良好な関係が構築され、協働の成果は日々上がりつつあります」（吉田氏）

「ウッドショック」により 県産材への注目度がアップ

早速活動を開始した協議会でしたが、2021年ウッドショック^{※2}に襲われ、業界は大打撃を受けてしまいました。コロナ禍や国際情勢の不安が引き起こした輸入木材の需給バランスの崩壊と価格の高騰が、木材需要の過半数を海外からの輸入に頼る国内業者を直撃しました。



デジタル展示場モクタウンは現在、40のモデルハウスのVR映像と60件の地元工務店紹介動画を公開中（2022年10月20日現在）

工期の遅れや受注の停滞も発生し、業界はかつてない危機に見舞われたのです。

「ウッドショックは大きな災厄を国内林業にもたらしましたが、一方で国内産の木材が脚光を浴びるきっかけともなりました。岐阜県でも県産材に対する注目度が俄然上昇し、このような危機を二度と経験しないためにも、私たちの取り組みが以前にも増して推進されることになったのです」（吉田氏）

この結果、設立時には100弱にとどまった「ぎふの木ネット協議会」への参加社・団体は、現在約230へと成長し、吉田氏は「異業種からの参加もあり、互いに強い部分を持ち寄って合作することで、想像以上のパワーが生まれている」と言います。例えば、岐阜大学の研究室との連携では、「木の香りが身体を活性化させる」「杉や桧の空間に」と、記憶障害の改善に効果がある」など、科学的根拠に基づいた成果が検証され、新たな木材製品の開発に結びついています。

「モクタウン」が実現する 消費者との新たな接点

同協議会がICTを活用した代表的な事例は、2021年にオープンした県産材による住宅作りを提案するWebサイト「モクタウン」です。中でもモデルハウスの様子をVR^{※3}で公開し、現地見学さながらのリアルな体験が可能な「デジタル展示場」が好評です。部屋から部屋への移動や、気になる場所のズームアップなど、3D画面による高精細な表現は、非接触時代にも適応したシステムとなっています。

「物件の見学会や相談会などの予約システムも好評です。見学の空き時間も一目瞭然で、前日にはリマインドメールが発信されるなど、顧客対応も工夫しています。公開後は、複数の参加工務店から問い合わせ件数の増加が報告されています」（吉田氏）



デジセリでは吉田氏の目利きに信用を寄せる視聴者からの注文が殺到し、ほぼ完売の成績を収めた

運営母体である「ぎふの木ネット協議会」ホームページへのアクセス数も、モクタウンの開設を契機に増加しており、今後のさらなるコンテンツの充実が期待されています。

また、同社がICT活用として2020年から始めたのがセリのオンライン配信（デジセリ）で、今年はスマートグラス^{※4}の利用も試みたと言います。「デジセリでは、私がスマートグラスを着用して臨場感たっぷりに木材の特徴などを紹介しながらセリにかけたのですが、おもしろいほど反応が良く、ほぼ完売の成績を収めました。映像や音声面での課題も指摘されたので、改善し次回につなげたいと考えています」（吉田氏）

業界各社の情報共有を推進

同社では現在、県内の業界各社と情報共有システムを構築し、県産材の利用促進に貢献する計画を立てています。

「伐採から製材、建築に至るまで、木材業界に携わる多くの地元企業と協定を結び、サプライチェーン^{※5}を構築して各社間で情報の見える化を図りたいと考えています。実現すれば、建築予定数が分かることで木材の需要予測が立てられ、製材や原木供給量の安定化が図れます。そうすると、スムーズな供給と価格の安定化が実現し、ウッドショックのような緊急時のリスクヘッジとして機能します。また、工務店サイドと工場サイドのCAD^{※6}データを連携すれば、入力作業の

削減、資材の統一化により、製材品歩留まり率の向上が期待でき、ひいてはコストダウンに結びつきます。このように、業界全体がワンチームでの連携を図ることで、コスト削減と品質の向上が同時に実現できると考えています」（吉田氏）

こうした動きに賛同する企業は増加しています。遠からず岐阜県から全国に向けて、国内林業復興の成功例の発信が期待できそうです。

- ※1 立米（りゅうべい）：立方メートルと同義。木材を売買する際に使用されている単位。
- ※2 ウッドショック：コロナ禍などを要因に2021年に発生した、国際的な木材の需給バランスの崩壊現象。輸入材に頼る多くの国で、価格高騰、供給不足による弊害が発生した。
- ※3 VR：Virtual Reality（仮想現実）。限りなく実体験に等しい体験が得られる仕組みや装置などを意味する。
- ※4 スマートグラス：メガネやゴーグルのような形状で、目の周辺に装着して使用するウェアラブルデバイス。実際に見ている光景にコンピューターで情報を付加または合成して表示できる。
- ※5 サプライチェーン：製造業などで用いられる、材料の調達から生産、物流、販売までを一気通貫システムとして捉えた際の名称。
- ※6 CAD：製造業や建築業などで使用される、コンピューター支援設計ツール、作図ソフトウェア。

住宅資材総合商社
ヤマガタヤ産業株式会社

●会社概要
会 社 名：ヤマガタヤ産業株式会社
創 業：1918年（大正7年）2月
本社所在地：岐阜県羽島郡岐南町みやまち1-3
代表取締役社長：吉田 芳治
資 本 金：2,300万円
事 業 内 容：岐阜県を拠点に建築資材の販売、フルオーダーの製造、建築サポートから各種協議会の運営事業を通じて県の木産産業をリード。

URL：https://ymg-s.co.jp/company/



サービスロボットの課題と未来像

10月号、11月号で紹介してきた通り、サービスロボットは生産効率を飛躍的に上げ、労働者の時間的な余裕を生み出します。そして現在、日常生活やさまざまなビジネスシーンにおいてサービスロボットが活躍しています。しかし、サービスロボットのさらなる普及、活用を進めていくためには、解決していかなければいけない課題があります。最終回となる今回は、その課題と未来像について解説していきます。

ロボット業界の抱える二つの課題

ロボット業界が抱える課題には、大きく分けて二つの課題があります。一つは「技術者不足」。もう一つは「ユーザーのロボットに対する知識や理解力(=ロボットリテラシー)不足」です。一つ目の課題、技術者不足の原因は、人口減少による働き手不足という点と、技術者を育ててこなかった国の失敗という二つの点があります。人口減少の問題はここで解説するまでもないでしょう。問題は後者の国策の失敗です。

日本は過去何十年にもわたり技術者を育ててきませんでした。ロボットを開発するには機械の知識だけでなく、制御ソフトウェアの知識も必要になります。また、場合によっては心理学の知識や動物の知識も必要です。つまり、深く幅広い知識が開発技術者に求められるということです。そんな高い能力が求められる技術者ですから、国が本気で教育改革を行うなど本格的に取り組まなければ技術者を揃えることはできないのです。

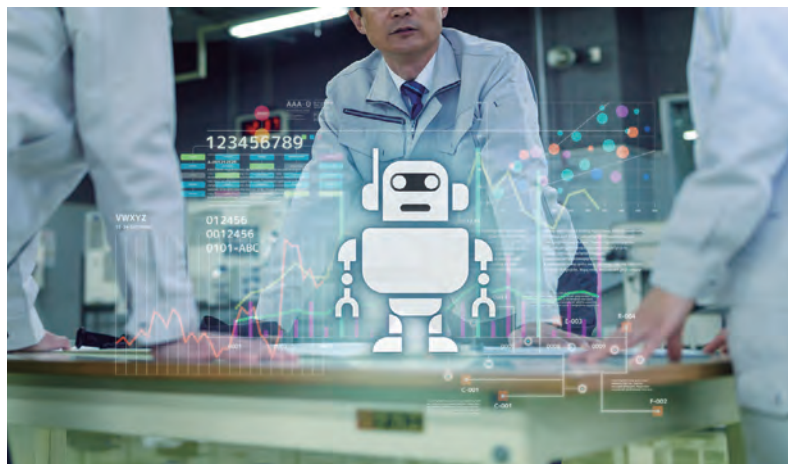
次に、二つ目の課題である、ユーザーがロボットについてよく知らないというのも大きな問題です。

Amazonは物流ロボットのおかげで今やEC小売で一人勝ち状態です。し

かし、なぜ他社はそうしなかったのでしょうか？ 物流は単純作業が多く、普通に考えたら「ロボット」というアイデアが出てきても良さそうです。しかし、そうはなりません。なぜか。その原因は、他社のロボットリテラシー不足にあったと考えられます。

二つの課題を解決するために必要なこと

まず、技術者不足の問題は国が本腰を入れて技術者を養成しなくてはなりません。高校生から学ばせれば、高校と大学、場合によっては大学院の期間学ぶことができ、おおむね6年～9年で社会に出てくることができます。人がプロフェッショナルな知識を身につけるには5年が必要と言われています。つまり、高校生から学ばせることで若いプロフェッ



多彩な知識を持つロボット開発技術者の養成が大きな課題に

ナル人材の輩出を期待できます。もちろん、社会人にも多くの助成金を出して教育を奨励すべきです。

ロボットリテラシー問題は、ユーザー側に立った支援を業界が実施することが必要です。具体的には構想策定やプロジェクトマネジメントなどです。筆者が所属するNPO法人RobiZyでは、この問題に取り組む活動を始めています。例えば、ある電力企業が多角化の取り組みの一つとしてスマート農業に参入したのですが、この時には構想/計画策定支援を行いました。同社にはロボットの知見がなかったため、どういうロボットを使い、どういう形で実現していくのかななどを可視化して、分かりやすく解説していきました。その結果、同社のロボットリテラシーが高まり、今では自分たちの構想を自分たちの言葉で語れるようになっています。

ロボットは未来の救世主

ロボットの未来は明るいと筆者は考えています。先に挙げた課題があるとはいえ、ロボットはまさしく救世主です。ロボットの活用によって、ユーザーは同じ時間で多くの利益を稼ぐことができます。ロボットは重労働や危険作業を肩代わりします。これによりケガや病気、事故が軽減され、労働者がより健康になります。労働者の健康は生産性の向上につながり、多くの利益を生み出します。利益向上は給与向上につながります。給与が向上すれば市場が盛り上がります。

給与が上がりがながらも、自分たちの働く時間は減る。ロボットはそんな未来を形づくりします。これは決してユートピアではなく、現実に見えている世界です。オランダは世界に先駆けてスマート農業を進めていますが、トマト栽培においては、その生産効率は日本の平均的な農家の約8倍とも言われています。日本のトマト農家が8時間かけて稼ぎ出す収益をオランダの農家は1時間で稼いでしまうということです。どうでしょうか？ これはロボットがもたらす未来のほんの始まりです。全人類がロボットによって幸せな方向に変わっていくのです。



スマート農業で進むロボットの活用



農業用ドローンの普及も拡大

これまでの連載で全三回にわたってロボットについて解説してきました。すでに使われているものもあれば、もう少し未来にならないと実現しないものもあります。ロボットがもたらす明るい未来はもうすぐそこまで来ています。本連載を機に多くの人がロボットに関心を持っていただけたら幸いです。



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 D40039





関係をつなぐ「ノー」の伝え方

「ノー」の気持ちを率直に伝えられないことが続くと、人間関係にまで影響を及ぼすことがあります。お互いのため、そして良い結果を出すためにこそ「ノー」を伝える。そのための、アサーティブな対応の仕方について考えてみましょう。

相手を尊重しながら「ノー」を伝える

相手の依頼やお誘いに、「ノー」を伝えるのは難しいと感じる時はないでしょうか。相手が気を悪くするのでは、関係が悪化するのでは、能力がないと思われるのではと思って、言葉を飲み込んだり、言いづらくて後回しにした結果、「ノー」をうまく言えずに人間関係でストレスをためてしまうこともあるでしょう。反対に、思い切って伝えようとして一方的できつい言い方となり、その後の関係がギクシャクすることになった、などもあるかもしれません。相手の気持ちや善意を大切にしつつ、自分の考えや気持ちを大切に意見伝えるというのは、どのような伝え方になるのでしょうか。

相手の気持ちを受け止める

例えば「あなたのためになるから」と、お世話になった人からセミナーのお誘いを受けました。

「忙しいので無理です」と、結論だけを言うのは攻撃的な対応となります。反対に相手の気持ちを考えて自分が我慢するのは、受身的な対応となります。アサーティブであれば、相手の気持ちを尊重しながらも、自分の「ノー」を率直に伝えます。

その最初のステップは、相手の気持ちを受け止めることから始めます。

「お誘いいただきまして、ありがとうございます。お気持ちは大変嬉しいです」

相手と誠実に向き合って、相手の善意に感謝しましょう。〈気持ち〉を受け止め、〈お誘い〉は断る。そう考えれば、逃げ腰になることなく

相手と向き合うことができそうです。言いづらいのであれば、「せっかくお誘いいただきながら、大変申し訳ないのですが」と自分の気持ちを開示することで、次の言葉が出やすくなります。

「ノー」の的をしぼり、代替案を出す

次に、自分の中の「ノー」の理由をはっきりと説明します。相手の依頼やお誘いの、「何」に対して「ノー」なのでしょう。日程、時間、内容、あるいは参加費の問題なのか、明確にさせるのです。

なんとなくでは相手もこちらの真意を測りかね、「自分のことが嫌なのだろうか」と別の憶測をしてしまいます。断りたい理由を具体的に、的をしぼって伝えることで、相手に納得してもらいやすくなるのです。

自分の理由が日程の問題の場合は、それを率直に伝えましょう。その時、語尾まではっきり言うことも大事です。「今は忙しいんで…」と、「…」で濁さず、最後まで言い切ることで、相手はこちらの状況を理解しやすくなります。

また、自分の「ノー」を伝えることは、裏を返せば自分の「イエス」を明確にすることです。参加の時間帯が難しいのであれば、どの時間帯ならOKかの代替案を示すことで、前向きな形で話を終えることができます。

「平日の日中の時間に同様のセミナーがありましたら、ぜひまたお声掛けください」

真摯な態度で前向きに伝えていけば、今後の関係をつないでいくことができるはずですよ。

自分自身が誠実になることから

責任感の強い人も、「ノー」を言うことをためらいがちです。「新人だから／リーダーだから、断ってはいけない」、「ここで『ノー』と言ったら評価が下がる」と自分を縛ったり、あるいは、「無理をすればできるから」と、自分の「できる、できない」の境界線を上手く引けなかったり、という人もいます。

だからこそ、アサーティブでは自分自身に誠実になることを出発点とします。自分は本当にできるのか、自分は本当にどうしたいと思うのか、自分の胸に手を当てて考えてみるのです。その上で、やっぱり「ノー」と心が決まったら、誠実に、率直に、アサーティブに伝えましょう。決まらなければ、「決まらないので、少し待ってください」で構いません。

出発点は常に自分です。自分自身が「難しい」と感じるのならば、それを大切にしてください。反対に、「難しいけどやる」という選択肢もあるでしょう。いずれにしても、自分自身が納得して選んだのだからこそ、誰をも責めることなくアサーティブに「ノー」を伝えることができるのです。

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。



心に残るおもてなし

ヤマトコンタクトサービス株式会社



ヤマトコンタクトサービスは、全国に13のコールセンターを構え、お客さまとクライアント企業さまの想いをつなぐコミュニケーション・パートナーとして、最高の感動体験を創造できるよう、応対品質向上に日々取り組んでいます。

お客さま目線で考えるために

電話応対をしていて何よりも嬉しいのは、お客さまからの「ありがとう」という言葉です。社内研修をする中でも感動体験につながるヒントを探し、多くの学びを得る毎日です。

これは、あるオペレーターとお客さまとの会話の振り返りをしていた時のことです。オペレーターは、お客さまが既にご存じのことも含めて、一つずつ話を進めることが丁寧な応対だと考えて電話応対をしていました。しかし、お客さまから「それは前に問い合わせたからもう知っている」というご指摘をいただきました。お客さまには、確認事項を順番に訊ねて丁寧な応対をしようとしたオペレーターの心づかいが伝わっていなかったのです。お客さまによっては、丁寧な応対が良いという方もいれば、端的に伝えてほしいという方もいらっしゃると思います。私はそのお客さまの件を踏まえ、あらためて「お客さまが知っていると言うことは、既に案内済と捉えて次の話に進んでみる」「どうしても確認が必要な場合

は、クッション言葉を添えて訊ねてみることを提案しました。すると、そのオペレーターはお客さま目線で考えることに気づき、納得した表情で「やってみます」と答えてくれたのです。

対面であればお互いの表情が見えますが、電話では表情が見えません。だからこそ、言葉のやり取りの中の小さな気づきがお客さまとの信頼につながります。指導する上ではオペレーターの想いを聴きながら、ともに思索することが大切だと、あらためて気づかされた瞬間でした。

お客さまの「ありがとう」が増えるように

近年AI化が進み、コールセンターでの応対は多様化しています。AIでは解決できない問題を抱えたお客さまからのお問い合わせが増えています。そんなお困りごとに対して、一人ひとりのお客さまに合わせて問題解決することが私たちの役割です。

私は社内での応対研修を担う中で、



人間だからこそできる応対の大切さを伝えています。電話応対では基本となるお礼やお詫び、復唱や言葉づかい、そして、「お客さまに共感の一言を添えること」「お客さま目線で考え、提案・実行すること」を大切にしながら研修や指導に励んでいます。

これからも、お客さまが「電話してよかった」「ありがとう」と感じていただけるように、そして、お客さまとオペレーターが笑顔になれるような「心に残るおもてなし」がさらに増えるように、ともに考えながら指導に取り組んでまいります。

楠見 由佳氏

ヤマトコンタクトサービス株式会社 コールセンター所属。電話応対技能検定(もしもし検定)指導者級資格保持者(25期生)。品質担当として、社内の電話応対研修講師を務め、オペレーターの教育、電話応対コンクール出場者の指導に携わっている。「楽しく」「実践的で分かりやすい」をモットーに、実務に取り入れやすい指導・研修を大切にしている。

「今回の講師は、新明和工業株式会社お客さまセンターの新家 健司さんです。社内で電話応対技能検定(もしもし検定)講師や教育を全般的に担当され、ご活躍中です。自主勉強会などにも積極的に参加されている、優しさと熱意あふれる指導者です」



楠見 由佳氏



問題

オフィスの固定電話（部門の代表電話）に、取引先から担当者Aに電話がかかってきました。この部門では、原則、リモート勤務体制となっています。固定電話で応答した人が取引先に対して、伝える必要はない事柄の一つ選びなさい。

1. 部門がリモート勤務体制になっていること。
2. 担当者Aが自宅で業務をしていること。
3. 担当者Aが会議中であること。
4. 担当者Aが本日お休みであること。

※3級問題より



電話対応で
CS向上

お客さまの心に寄り添う接遇・マナーを体現し、ファースト・コールバンクを目指す

株式会社筑波銀行

茨城県を中心に栃木県、千葉県、東京都の一都三県で地域のお客さまに質の高い金融サービスを提供している筑波銀行。今回は、人事総務部の皆さんに、電話対応教育や人財育成の観点で取り組んでいることをうかがいました。



人事総務部
副部長
植田 啓二氏

Q 事業概要と電話対応の体制をお聞かせください。

A「筑波銀行は、茨城県のつくば市に本部を置く地方銀行です。茨城県内を中心に栃木県、千葉県、東京都の一都三県に74の拠点があります。お客さま、地域社会、従業員との“つながり”を強みとして、『小回り』と『質』の高い金融サービスを提供しています。各営業拠点では、法人・個人のお客さまから銀行業務に関するさまざまなご相談をいただきますので、当行では多くの行員がお客さま応対をする機会があります。また、それとは別に、個人向けローンのコールセンターや相続相談など、専門のヘルプデスクも設けています」（植田氏）

コロナ禍で電話での問い合わせが増え、対応教育の重要性を再認識

Q 電話対応教育について取り組んでいることを教えてください。

A「筑波銀行では、『お客さまの心に寄り添うマナー・接遇の実現』に取り組んでいます。コロナ禍では、ご相談のアフターフォローなどで、お客さまと電話で話す機会が非常に増えました。それに伴い、若手行員からは『これまで固定電話で受け答えをした経験が少ないので、話法やマナーが分からなくて不安だ』という声が強くなってきました。ただ、顔が見えない電話だ

からこそ、お話をした時にお客さまに安心していただくこと、筑波銀行と取引をしていて良かったと感じていただくことがとても重要だと考えています。そのため、昨年度から入行3年目までの若手行員を対象に、『電話対応技能検定（もしもし検定）』を取り入れることにしました。4級の到達目標には『一本の電話が会社の評価を定めるという、職業人意識を持つ』と定められているのですが、この言葉にとっても共感したというのも選定理由の一つです」（菊池氏）

「ご存じのとおり、銀行を取り巻く環境の変化のスピードは速く、お客さまが求めることもこちらが提供するサービスも日々進化しています。その進化に柔軟に対応していくことが私たち行員に求められています。以前のように、すべての行員が画一的に同じことを学ぶのではなく、自分で考えて自律的に行動できる人財の育成を目指して、研修制度も工夫をしています。その一つに『自己啓発ポイント』という制度があります。これは行員自らが率先して自己啓発に取り組めるよう、資格試験ごとにポイントを定めており、その中にも『もしもし検定』を組み入れました」（野村氏）

新入行員研修に取り組み、入行時の対応レベルの見える化につながった

Q もしもし検定に取り組んで、どのような成果を感じていますか。

A「実際に電話に対応する時、自信を持って出られるようになったという声を多く聞きますね。また、若手行員が率先して電話に出ようになると、店内に活気が出てくるといった声も挙がっています。今年度は4月の新入行員研修に取り組み、おかげさまで、全員が4級に合格することができました。入行時は誰が、何を、どこまで理解しているのか分かりにくいので、行員のレベル感を見る化できることも利点の一つだと思います」（野村氏）



人事総務部
キャリアデザイングループ
上席主任調査役
菊池 善雄氏



人事総務部
キャリアデザイングループ
調査役
野村 健太郎氏

Q ほかの電話対応研修と比較して、どのようなメリットがありますか。

A「もしもし検定は、4級から段階的にスキルアップできることに加えて、レベルごとにテキストが分かれていて、到達目標に向けて体系的にマナーや話法を習得できる点が良いですね。テキストを配布することで、自主的に勉強してもらえるので、導入に際して運営側の負担が少ないというメリットもあります。また、当行の場合は、こちらの新入行員研修の日程に合わせて試験を実施していただきました。試験日程や会場が事前に決められている場合、業務の合間に会場まで行かなければならず受検者に負担がかかることを懸念していたのですが、この点も大変助かっています」（菊池氏）

ファースト・コールバンクを目指して、お客さまの心に寄り添う接遇・マナーを向上させたい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「当行は、将来ビジョンとして『ファースト・コールバンク』を掲げております。これは、お客さまが金融機関に何か相談したいと思った時に、最初に頭に浮かぶ銀行を目指そうというものです。同時に、接遇面



電話対応の様子



研修の様子



さまざまなご相談に対応

では先ほどもお伝えした『お客さまの心に寄り添う接遇・マナーの実現』を目指しています。我々人事総務部では、この二つを体現できる人財の育成を目標としています。当行が今日までお客さまに選んでいただけたのは、人と人とのつながりを大切にしてきたからだ痛感しております。これからも、変化していく時代の中でもお客さまの心に寄り添うことで、お客さまの笑顔が増えて当行のファンになっていただけるよう、接遇・マナーの向上に努めていきたいですね」（植田氏）



会社概要

会 社 名：株式会社筑波銀行
設 立：1952年（昭和27年）9月
本店所在地：茨城県土浦市中央二丁目11番7号
頭 取：生田 雅彦
店舗箇所数：74箇所（茨城県内67、県外7）
URL：https://www.tsukubabank.co.jp/
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20051





ホテル業の効率化を進めつつも、 はつらつとした笑顔でおもてなしをする心を大切にしたい

ホテル日航アリビラ

沖縄県本島の残波岬の南に位置し、1994年から国内外の旅行客を対象にリゾートホテルサービスを提供してきたホテル日航アリビラ。コロナ禍で変革期を迎える同ホテルの対応品質向上の取り組みについてお聞きしました。



宿泊部
宿泊部統括支配人
北岡 尚憲氏

Q 事業概要と電話対応の体制をお聞かせください。

A「ホテル日航アリビラは、沖縄県本島の残波岬の南に位置するリゾートホテルです。宿泊施設やレストランに加え、マリナクティビティやリラクゼーションサービスなどを提供しています。客室は397室で、従業員はパートを含めて300名ほどになります。開業から28年目となり、最近では老舗ホテルと言われるようになってきました。お客さまからの電話には、宿泊部の『オペレーター』と呼ばれるスタッフ3名が、ホテルの代表として最初に対応しています。電話での問い合わせは一日に200から300件ほどあり、内容はレストランの予約、宿泊の予約やキャンセル連絡、旅行代理店からの問い合わせなど多岐にわたっています」

コロナ禍で、宿泊部スタッフが 自発的に改善プロジェクトに取り組んだ

Q 電話対応教育について大切にしていることを 教えてください。

A「電話は顔が見えないコミュニケーションですので、お客さまの状況を声で汲み取り、こちらも『声の表情』

で気持ちを表すようにしています。以前は、お客さまから『事務的な会話で、残念だった』とお叱りのコメントもあったので、会話に抑揚をつけることを特に意識しています。例えば、何かお祝いごとがある場合などは声のトーンを上げ、クレームに対してお詫びをするような時は声のトーンを下げて話をするというように、状況に応じた話し方、声色を大切にしています。

また、コロナ禍の昨年5月には、宿泊部で『正しい敬語で話そう』というプロジェクトがありました。これは、電話対応のシーンに応じて、正しく敬語が話せているかをシミュレーションし、表現力の改善につなげるというものです。例えば、『ら抜き言葉』を使っていないか、『クッション言葉』を適切に使えているかなどの観点で、日ごろの電話対応をチェックしました。実際には、質問をする人、それに答える人という役割を設定し、適切な表現や対応方法をフロントスタッフで議論し、その結果を資料にまとめて社内でも共有しました。この取り組みは、コロナ禍でお客さまが少なくなった時に、宿泊部のフロントスタッフが自発的に始めたものです。実際に敬語の改善に取り組んでみると、次は『ホテルマンとしての立ち振る舞いをテーマに取り組もう』などと、対応品質向上の取り組みが継続したことが大きな成果だと思っています」



電話対応の様子

電話対応コンクール参加者の声

ホテル日航アリビラ
スタッフAさん

2021年の地区大会に参加したのですが、事前のオンライン研修では講師の方から心構えとして大切なことを教えていただくと同時に、応対話法についてもその場でアドバイスをいただけたので、とても身になりました。研修はほかの企業と合同だったので、皆さんがどのように対応するのかを直接学べたことも貴重な経験でした。講師の方からアドバイスをいただくと、日々の応対でも「この表現で良いのだ」と、自信を持つことができます。また、以前は自分から何かを提案することはなかったのですが、コンクールに向けた講習では、お客さまが求めていることを上回るようなご提案の大切さを学びました。最近では「こういったお部屋もありますが、いかがでしょうか」などと、自分からお客さまに提案ができるようになりました。

コンクールで学んだのは、「お客さまが求めていることを上回る提案」の大切さ

Q 電話対応コンクールに取り組まれたきっかけや 成果を教えてください。

A「オペレーターはホテルの代表として最初にお客さまに接する、いわばホテルの顔のような役割です。電話対応コンクールに参加することで、自分自身がどのくらいの応対力があるのかを把握でき、他社と比べてどのくらいの立ち位置にいるのかが分かると思い、参加しました。10年ほど前から取り組んでおり、今在籍しているオペレーターは全員がコンクール経験者です。昨年はオンライン開催となったので、さまざまな部署に声をかけて、レストランの担当者や総務部からも参加しました。参加者を見ると、コンクール後は自信を持って電話に対応していると感じます」

効率化を進めつつも、はつらつとした笑顔で おもてなしをする「ソフト面」を大切にしたい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「コロナが収束すればインバウンドのお客さまが戻ってくるので、電話も接客も、外国語での応対が必要になります。また、リゾートホテルとして皆さまに快適に過ごしていただけるよう、お部屋やサービスの価値を高めていかなければなりません。コロナ禍で多くのスタッフが職を離れました。ただ、少人数でも効率的かつ高品質なサービスを提供しているホテルもあるので、よい事例はどんどん取り入れていきたいですね。



ホテル内観（ロビー・回廊）

その一方で、ホテル日航アリビラは設備などの『ハード面』よりも、『ソフト面』でお客さまから支持を得てきたという自負があります。新しいことを取り入れつつ、明るく元気な笑顔や、おもてなしの心といったアリビラらしい『ソフト面』を大切にしていきたいですね」



会社概要

会社名：株式会社ホテルマネジメントジャパン
ホテル名：ホテル日航アリビラ ―ヨミタンリゾート沖縄―
運営開始：1994年（平成6年）
所在地：沖縄県中頭郡読谷村字儀間600
総支配人：中島 浩一
URL：https://www.alivila.co.jp/
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20052





「繰り返し繰り返し」

人間の一生とは常に新しいものを求めながらも、所詮は繰り返しているだけのようにも思います。では、「繰り返し」とは何でしょうか。新明解国語辞典には、「出発点に戻ってまた同じ事をする」と載っています。用例を見ますと、「同じ過ちを繰り返す、一進一退を繰り返す、不毛な議論が繰り返される」などがあります。同じ意味を表す言葉では、一難去ってまた一難、二の舞、悪循環、しつこい、などが思い浮かびます。こう見てきますと、「繰り返し」は、あまり良い印象の言葉ではないような気がしますね。果たしてそうでしょうか。話しことばの世界では、「繰り返し」はとても大事な言葉であり行動なのです。



「繰り返し」ことの大切さ

不必要な饒舌があるかと思えば、難解でよく分からない解説、言葉足らずの説明などが多い昨今の言葉事情から見ると、言葉を繰り返す表現は、かなり高度な話し方のスキルなのかも知れません。

「上手な話し方」や「伝わる極意」といった話し方のノウハウ本や特集記事には、さまざまなスキルやノウハウが書かれています。「1件2結3詳細」(1に件名、2に結論、3に詳細)、訊いて関心事を引き出す、全体から部分へ、センテンスを短く、抑揚をつけて話す、聴き手の反応を読みながら、聴き手の知りたい順に話す、シンプルな言葉で話す、明瞭な発声・発音力を磨くなど、そのコミュニケーションスキルは多岐に亘ります。それらのスキルを習得して、活かしている方も多いでしょう。ところが、私が不思議に思うことが一つあります。要件や思いを正確に伝えるのに最も単純で容易な方法は「繰り返し」ことだと思うのです。ところがそのことがあまり重要視されていないのです。未熟なスキルに頼るよりは、伝えたいことを繰り返すことのほうが、はるかに効果が大きいはずです。



先人たちの教えの中にも

ブルース・パートン氏が書いた「イエスの広告術」には、世界中に多くの

信者を惹きつけたイエス・キリストの説法の極意が書かれています。その核となる教えは、「圧縮せよ(話をしぼれ)、シンプルに、誠実に、繰り返し」、という四つです。日本でも、著名な国語学者・柴田 武氏の言葉に、感銘を受けた伝え方の極意があります。「決める、捨てる、切る、繰り返し」です。絞り込んだいくつかの話材を、どんどん捨てなさい。捨てていって最後に残ったものが一番伝えなければいけないことだ。それを繰り返しなさい、と柴田氏は力説されます。

アメリカで子育てを経験してきた知人がこんな話をしてくれました。アメリカのママたちの子育てには三つの極意があります。①相手の顔をしっかり見て話す。②ことばに抑揚をつけて話す。③繰り返し繰り返し話す。この三つの指導は、どれも相手に伝えようという気持ちがなくてはできません。幼児期から、話すのではなく伝えるという意識を大切にするアメリカの教育には感心します。大人になっても表情豊かに話す素地は、幼児の頃から培われているのでしょうか。そしてここにも、「繰り返し」があるのです。



繰り返しことの大切さを学んだ記憶

繰り返しことの大切さを、最初に私に教えてくれたのは、高校時代に演劇部の顧問をしていた若い化学の先生でした。化学の授業より、部活顧問としての接触が多かったのですが、命の尊さ、哲学、人生論、恋愛論から当時盛

んに語られた平和論まで、多岐に亘る指導を受けました。その先生が同じ話をよくするのは、出 隆氏の著書「哲学青年の手記」の、若くして日光華嚴の滝に身を投げて自死した青年の話などは、十数回と言わず聞かされました。「先生その話、先日も聴きました」と言いますと、「私が君たちの年に読んで感動した本だ。その感動を君たちにぜひ伝えたいのだ。一回聴いただけで君たちが理解してくれただろうか。それが心配だから何度も話すんだよ」忘れられない遠い記憶です。

言葉は一回言っただけではなかなか伝わりません。伝言も約束も感謝の言葉も言えば伝わるものではありません。そのために誤解を生み、コミュニケーションが崩れることも多々あります。必要な依頼や命令、伝言は二度言う。お世話になった時のお礼は日を置いてまた言う。その場でも大事なことは言葉を重ねて伝えるように習慣づける。ぜひ意識してみてください。大事なことは伝えようという気持ちです。その気持ちなしに、単なる口癖として機械的に言葉を重ねますと、「しつこい！」で終わってしまいます。

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 C10060



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!

「電話応対技能検定(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「電話応対技能検定(もしもし検定)4級」。2022年10月末日現在、52,533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)



【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のマナー ・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
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。



参加無料!
オンラインセミナー開催!!

2023年新春特別企画。あの世界的名コンサルタントの大前 研一氏に「2022年経済から見た今後の経済見通し(仮題)」を学ぼう!

2023年1月12日(木)、あのマッキンゼーの世界的名コンサルタントの大前 研一氏が講演する、無料のオンラインセミナーを開催いたします。大前氏は2022年経済をどう総括し、今後の経済がどうなると考えているのでしょうか? 今後の事業経営のヒントは、このセミナーにあります。会員の皆さま、お知り合いの経営者の方も、ぜひご参加ください。



株式会社ビジネス・ブレークスルー
代表取締役会長
大前 研一氏

- 日時: 2023年1月12日(木)
14:00~16:20(13:50接続可能)
- 開催内容
あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前氏に、2022年経済から見た今後の経済見通し(仮題)を学ぼう!
講師: 大前 研一氏(ビデオ)
丹羽 亮介氏(株式会社マインドシーズ SG 代表)

- お申込みについて
お申込み締め切り: 参加人数が満了になり次第締め切ります。
募集人数: 500名(先着順)
お申込みフォーム:
右記のQRコードからお申込みください。
お申込み時にアクセスURLをメールにてお送りいたします。
- 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いたします)



- 主催: 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 本部、東京、東海、近畿事業推進部(合同開催)
- お問い合わせ先: 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 近畿事業推進部 TEL: 06-6534-8615

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

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

ご登録は右記のQRコード、もしくはホームページ上の「各種お申込み」内の「メルマガ登録」ボタンから

