



公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

参加企業 大募集

＼ 参加企業の声 ＼

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

電話応対力の現状認識と、底上げ、
将来展望を描く欠かせないものです。

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

第三者評価での実態確認と課題の発見が可能な
コンテストへの参加は意義深いと思っています。

**2023年度
申込
受付中!**
(7月20日まで)

企業電話対応コンテスト

普段の電話対応が審査の対象です

スタッフが架電 7月下旬から、専門スタッフが仮のお客様となって、申込みされた企業に電話をかけます。 	電話に出た方が対応 電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話対応をします。 	仮のお客様として会話 専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして対応内容を準備し、それに基づき会話をします。 	専門家が審査 録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。(11月) 
--	---	---	---

概要 ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって業務中に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

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

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

**詳細内容のご確認
お問合せ、お申込みはこちらから**

日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト

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



テレコム・フォーラム 2023 6 令和5年6月1日(毎月1日発行) 第42巻6号(通巻479号) 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 テレコムビル東神田 II 9F 電話03-5820-2071 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 テレコム・フォーラムの送付先変更等は各都道府県のユーザ協会支部までご連絡ください。 0120-206660

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

6 June 2023



特集 求められるデータを活用する知恵
DXの成否を決める分析力
株式会社EBILAB



デジタル教材導入事例 中小企業が抱える技術継承の
悩みをDX推進で解消
株式会社樋口製作所



ICT COLUMN ウイズ&アフターコロナで求められる人材育成(第2回)
ICTを活用した教育・研修のポイント



電話対応でCS向上 「おもてなし指導員」と
「お客さま満足度アンケート」で、
選ばれる自動車教習所を目指す
株式会社長野自動車センター



電話対応とデジタル接点のバランスを取り、
さらなる顧客満足度向上につなげたい
株式会社建設システム(KENTEM)



連載 アサーティブなコミュニケーション
耳の痛い言葉に対応する(その1)

お客さまから学ぶCS向上
言葉にしていない心情・背景まで知ろうとする対応

コミュニケーション力を鍛える
「電話とは温かいものなり」

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

求められるデータを活用する知恵 DXの成否を決める分析力

株式会社EBILAB

伊勢神宮の内宮前で食堂・土産物店を商う創業約150年の老舗「ゑびや」は、DX[※]で見事に再建を成し遂げました。来客予測AI、画像解析AIシステムなどの導入で業務効率化を実現すると同時に、蓄積したデータをマーケティングに活用することで、大幅な売上増を達成しました。老舗を鮮やかに復活させた、ゑびやグループを率いる株式会社EBILAB代表取締役CEOの小田島 春樹氏に、DXの意義、活用のヒントをうかがいました。



代表取締役CEO
小田島 春樹氏

パソコン導入から始まった 創業一世紀の老舗のDX

「ゑびや」は伊勢神宮への参拝客を対象にした飲食店・土産店を営む創業約150年の老舗です。小田島氏が経営再建に着手した2012年当時の店は、日に焼けた古い商品サンプルがケースに並び、オーダーは食券制、計算にそろばんを使用するなど、昭和の雰囲気の色濃く残した典型的な地方の中小店舗でした。

「昭和で時間がびたりと止まったノスタルジックな風情は、ある意味で魅力的ではありましたが(笑)。しかし、伊勢神宮の参道という優れた立地にありながら、マーケットからは明らかに取り残されていました。内宮には年間約600万人もの参拝客があり、他店に行列ができていても、当店はガラガラの日も珍しくありませんでした。その理由は、店のあり方や経営方法が時代に適して

いないからで、根本的に改革していく必要がありました」(小田島氏)

改革に乗り出した小田島氏がまず手がけたのは、中小企業にありがちな「勘や経験」に頼る肌感覚の経営から、データに基づく経営への脱却、そしてDXの実践でした。そのためには売上など経営に関する情報のデータベース化が必須です。しかし、当時のゑびやでは、経理業務などはパソコンを使用せず、すべて手書きの帳票で処理されていました。そこで、小田島氏はパソコンを購入してデータベースを作成することから取り組み始めました。

データを徹底的に分析し 右肩上がりの業績を実現

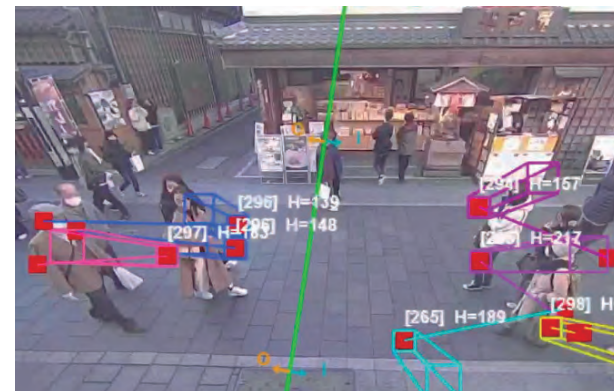
「まず最初に目指したのは、業務の効率化で自分の業務を楽しむことでした。家族経営の中小店舗は本当に多忙で、情報収集や新たな事業にまで頭が回らないのが現実です。そこで2014年にPOSレジを導入し、販売データの自動管理を実現しました。さらに2016年には、過去の売上記録や天候、曜日、近隣の宿泊者数などのデータを解析した『来客予測AI』を開発し、予測を基に効率的なスタッフの配置を行い、サービスの質向上や働き方の改善に結びつけていきました。また食堂部門では、これま

で職人の勘に頼っていた仕入れのぶれを改善し、食材ロスを約7割削減しました。さらに、翌年からは『画像解析AI』によるデータ収集も始め、店頭に設置したセンサーで参道の通行者数や入店者数を測定し通行量や入店率をデータ化していきました(写真①)」(小田島氏)

こうして経営環境を整えた小田島氏は、蓄積されたPOSデータと来客予測AI、画像解析AIから得られたデータを統合解析し、マーケティング戦略に徹底活用しました。例えば「日々の店頭ディスプレイや商品陳列の違いとお客さまの入店率にどのような因果関係が見られるかを、POSデータと画像解析AIで分析し、より集客力の高い店頭展開に結びつける」「修学旅行の生徒や中高年のツアー参加者などメインの客層は季節や曜日で微妙に変化するため、そうした購買者の属性を解析し、時々々のメイン客層にヒットする商品やキャンペーンを提案する」など、さまざまな施策が行われました。

コロナ禍で一変した データを有効に活用

2019年末からの新型コロナウイルス感染症の流行によるコロナ禍は、同店にも容赦なく襲いかかりました。緊急事態宣言時には



写真②：お客さまの出身地を棒グラフで見る化したマップデータ

写真①：センサーで店内や店まわりの人流情報を可視化



一時休業も強いられ、飲食や店舗売上は対前年比でほぼ半減しました。データ解析はその間も進めていましたが、緊急事態宣言が解除されてお客さまが戻り始めると、客層に大きな変化が生じていることに気づいたと言います。

「コロナ禍前の2019年は、40代以上が56.2%、30代以下が43.8%の年齢構成でしたが、コロナ禍以降の2020年7月～8月には、40代以上の割合が34.3%に減少、30代以下65.7%に増加と若年化傾向が顕著になりました。東京の街で例えるなら、年齢層が比較的高い巣鴨でビジネスをしているつもりだったのが、気づけば若者が集う原宿に店を出しているような状況に変わったわけです。この分析結果を受け、早速SNS映えする華やかなメニューや低単価商品を加え、若年層の需要に対応しました。店頭の見せ方も中価格帯の商品を大きく扱い、ポップな宣材を用意するなどした結果、予想を上回る成果が得られました」(小田島氏)

こうした対策が功を奏し、2020年10月には、参道の通行者数が対前年比で9割を切っていたにもかかわらず、来客者数は約109%、売上は約118%を記録しました。

デジタル化で蓄積したデータを どう活用するかがテーマ

小田島氏は「今後、日本の企業はDXがますます必須となる」との思いから、CEOを務める株式会社EBILAB(エビラボ)で、ゑびやで蓄積されたノウハウを統合した

クラウド型の店舗分析サービス「TOUCH POINT BI」を展開しています。

「日本の人口減少、生産年齢人口比率の減少にともなう人材不足やマーケットの縮小、原価の高騰や固定費の上昇などを考えると、これまでと同じ経営戦略では生き残っていけないと思っています。そのため、日本の企業は生産性を大幅に向上させていく必要がありますが、そこにDXの活躍の場があると考えています」(小田島氏)

同社で提供される情報は「POS分析」「来客予測」「天候などのオープンデータ分析」「人流分析」「アンケート分析」「原価分析」など、多岐にわたります。しかし、導入しただけで売上増や業務の効率化が期待できるわけではありません。重要なことは、得られたデータをどう活かすかだと小田島氏は力説します。

「例えば、お客さまからアンケート調査で大量のデータを取得できたとしても、そのすべてに目を通すのは大変ですし、その回答の文脈に潜むニーズを汲み取り、有効活用するのは困難です。そのため、人が日常的に使う言語をコンピューターで解析する自然言語処理などを利用するのも有効です。その解析の中で、例えば『残念』という言葉に『出汁』という言葉が多く紐づいていたなら、出汁を改善することが必要といったことが分かってきます。また、データの取得方法にも工夫が必要です。例えば、お客さまがどこから来られたのかをデータ収集し、マップ(写真②)

を作りたいと考えた場合、お客さまに住所を聞くのはハードルが高いですが、郵便番号なら比較的簡単に情報提供に応じてくれるでしょう」(小田島氏)

また、データを有効活用するための視点として、小田島氏はこのように指摘します。

「得られたデータからどのような新しい商機を導きだせるか。これからはデータをきちんと読み込めるデジタル人材を育成することも、企業の生き残りのために重要な業務になっていくでしょう。高度なデータ分析を経営戦略に活用しようとする企業は、確実に増えていくと思います」(小田島氏)

小田島氏が指摘する通り、日本の企業には今後、デジタル化だけでなく、得られたデータを有効に分析できるデジタル人材の育成が強く求められていく時代になると考えられます。

※ 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。

EBILAB

●会社概要

会社名：株式会社EBILAB
設立：2018年(平成30年)6月
本社所在地：三重県伊勢市宇治今在家町13
代表取締役CEO：小田島 春樹
資本金：5,898万円
事業内容：サービス業向けクラウドサービスの開発・販売・サポート。企業コンサルティング、教育事業など。

URL : <https://ebilab.jp/>

Webで読もう
ユーザ協会 D10032



中小企業が抱える技術継承の 悩みをDX推進で解消

株式会社樋口製作所

工業機械を扱う製造・加工業では、熟練の従業員が磨き上げた技術が属人化し、次世代への技術継承が進まないことが大きな課題になっている企業が多く見られます。今回はDXで業務全体を見直しつつ、この課題にも取り組んだ株式会社樋口製作所の代表取締役社長の樋口 徳室氏と、情報システム管理部部長の石田 清孝氏に話をうかがいました。



代表取締役社長
樋口 徳室氏



執行役員
情報システム管理部
部長
石田 清孝氏

程で最大120以上の帳票類に進捗報告などを記入するのですが、油污れで読みにくかったりすることもあり、現場でも非効率だと感じることがよくありました」(石田氏)

こうした問題の改善にICT化が必須と考えた樋口氏は、2018年、

電気設計を担う生産技術チームや石田氏をはじめ生産管理ソフトを使っていた社員を集め、本格的にICT化に着手、DXへの取り組みをスタートさせました。そして、最初に取り組んだのは生産状況のリアルタイムでの把握で、現場から生産データを自動取得するシステムを導入しました。その結果、稼働状況がリアルタイムで情報共有されるようになり、現場のトラブルや作業改善のためのデータ分析時間が大幅削減されたそうです。

「同年から帳票類がタブレットやパソコンによる入力で電子化されたことで現場の連携ミスが減り、例えばプレス機の稼働状況を保守部門とクラウドで連携することで、より適切なタイミングでメンテナンスが行われ、機械トラブルを未然に防げるようになりました」(石田氏)

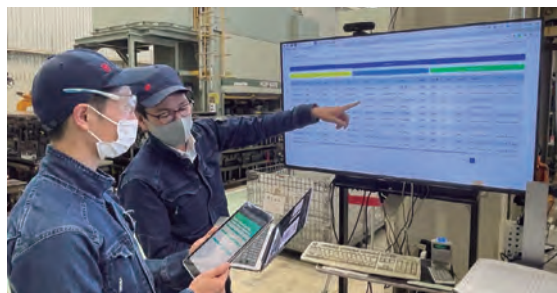
2020年には社内プラットフォームを全部

門に導入、生産状況を映像やデータで部門を超えて共有する「ダッシュボード」(写真①)を設置し、業務の見える化と部門間の連携が加速しました。

学生との協業で誕生した アニメ活用のデジタル教材

樋口製作所のDXは、業務効率化にとどまらず、遅々として進まず大きな課題となっていた技術継承に関する社員教育にまで及びました。

「以前は若い技術者を一か所に集め、ベテラン技術者が講師を務める集合教育で技術継承を行っていました。しかし、ベテラン技術者は技術の腕は確かでも教えるプロではないため、担当する講師により指導方法が違ったり、伝える表現がなかなか技術のコツを習得できないという問題がありました。教わる側も『作業の邪魔になるのでは』と気をつかい、分からない点を気軽に質問できないという状況でした。こうした問題を解決するため、2019年頃より取り組んだのが、デジタル教材の開発でした」(樋口氏)



写真①：作業現場のモニターで作業状況を確認。社内のシステムはすべてダッシュボードを介して照会でき、タブレットで更新できる

デジタル教材を開発する上で大きな課題となったのは、教え方が必ずしも上手ではない技術者が教材を作っても、結局、これまでの教育とほとんど内容が変わらず、理解度を高めることはできないということでした。そこで、同社が協業したのが、教育関係者や学生アルバイトでした。

「難しいことを分かりやすく教えるためには、やはり教育のプロの視点が必要だということで教育の専門家の知恵を借りました。例えば、これまで言葉で説明することが難しく、感覚的な説明で理解が進まなかった点の動画やアニメーション(写真②)の作成です。さらに教わる側の視点を取り込むためにも、その作成も動画やアニメーションの作成が得意な学生アルバイトにお願いしました」(樋口氏)

こうして完成したデジタル教材を導入したことで、技術学習に受け身だった若い社員が能動的になり、学習へ費やす時間が5倍に増加、利用者からは「機械の扱いについて普段の作業では見えにくい部分までアニメーションを交えて立体的に説明されているので、分かりやすい」「分からないところを繰り返し見直せるので、自分のペースで学べる」といった反響が得られたそうです。

日本の基幹産業である ものづくりを守りたい

デジタル教材を用いた学習プログラムは、視聴履歴や技術検定の受検履歴が社内共有され、個々の



写真③：「ヒグトレ」は、国家資格の「機械加工(普通旋盤作業)1・2・3級※1」「機械検査1・2・3級※2」「機械保全(機械系保全作業)1・2・3級※3」受検に対応した内容が学習できる

スキルが見える化されています。そのため、石田氏も「新人がどこまで技術を習得し、どこまで作業を任せられるかが一定の判定基準で管理でき、安全に作業を託せます」と話します。

また、同社はアメリカ、メキシコ、中国にも事業所があるため、これまでは各国の言語で説明できる従業員が出張し、技術を指導する必要がありました。しかし、現在はデジタル教材を導入したことで大幅な効率化が図れたと言います。

「特にアメリカとメキシコはオンラインでの指導は時差的に困難だったので助かっています。現地スタッフには『出張してもらって教わるより分かりやすい』と言われました(笑)」(石田氏)

このほかにも同社は、トラブル事象の原因と対策、評価を学習させたAIシステムが、確認ポイントなど若手技術者の業務をサポートする「AI技術伝承システム」を開発、さらに技術者育成デジタル教材「ヒグトレ」(写真③)の販売を始めました。

「日本では子どもたちが学校などで木工や金属加工に触れる機会が減り、『ものづくり離れ』が進んでいます。少子化も相まって製造

業への就職志望も減り、日本の基幹産業であるものづくりの足元が崩れています。『ヒグトレ』の提供は、こうした危惧から始めたものです。内容は一人前の技術者が当たり前知っているべきことでもありますので、少しでも若者に機械加工の楽しさを感じていただき、『金属加工を学びたい』という人が増えてほしいと思っています」(樋口氏)

学びの機会を、学びやすい教材を、そして働きやすい環境を、すべてをデジタルでつないだ樋口製作所の改革は、中小企業の未来を切り開く、大きなヒントになりそうです。

※1 機械加工(普通旋盤作業)1・2・3級：機械加工技能を証明する国家資格「機械加工技能士」の試験を、都道府県の職業能力開発協会が実施。「普通旋盤作業」は、実技試験の選択科目の一つ。

※2 機械検査1・2・3級：さまざまな測定機器を用いて機械部品の検査や品質管理などを行う機械検査の技能を証明する国家資格「機械検査技能士」があり、その実施は都道府県知事(問題作成などは中央職業能力開発協会、試験は都道府県職業能力開発協会)が行っている。

※3 機械保全(機械系保全作業)1・2・3級：機械の修理や定期メンテナンス、保全の技能を証明する国家資格「機械保全技能士」があり、技能検定は公益社団法人 日本プラントメンテナンス協会が実施。試験範囲は「機械系保全作業」「電気系保全作業」「設備診断作業」があり、三つの中から選択できる。



●会社概要

会 社 名：株式会社樋口製作所
創 業：1937年(昭和12年)5月
本社所在地：岐阜県各務原市金属団地44
代表取締役社長：樋口 徳室
資 本 金：2,000万円
事 業 内 容：精密金属プレス加工、一般金属プレス加工、各種金型設計・製造、プラスチック成形、各種溶接加工、各種切削加工、各種組立加工

URL：https://hig-jp.net/

Webで読もう
ユーザ協会 D20020



ICTを活用した教育・研修のポイント

新型コロナウイルス感染症の流行以降、企業における人材育成は対面型の集合研修だけでなく、ICTを活用したオンライン研修を行う企業が増えてきました。そこで今回は、ICTを活用した教育・研修として代表的なオンライン研修のメリット・デメリットや、デメリットを払拭する方法、オンラインで研修を行う意味などについて解説します。

オンライン研修とは

研修にもいくつか種類があり、主に対面型集合研修(以下、対面型研修)とオンライン研修があります。オンライン研修とはインターネットを利用して自宅やオフィスなどから参加する研修で、録画済みの講義を見て学ぶオンデマンド型オンライン研修と、ウェブ会議システムを利用して行うライブ配信型オンライン研修の二種類があります(図1参照)。ライブ配信型のオンライン研修は、対面型研修に比較的近い形で運営ができるようになりましたが、両者を比較するとメリット・デメリットの両面があります。本コラムでは「ライブ配信型オンライン研修」を取り上げて、オンライン研修の特徴や実施上の留意点などを解説します。以下、オンライン研修とはライブ配信型オンライン研修を指します。

オンライン研修のメリットとデメリット

対面型研修と比較したオンライン研修のメリットは主に二つあります(図2参照)。一つは「時間や費用の節約」です。オンラインの場合、参加者は研修

【図1：研修方法の分類】

分類	説明
対面型集合研修	全員が研修会場に集まり、講師のライブ講義を対面で受講するスタイルの研修
オンライン研修	オンデマンド型 オンライン研修
	ライブ配信型 オンライン研修

会場まで移動する時間や費用がかからず、研修事務局は会議室予約の時間や費用、会場設営の手間のほか、台風など天候不順の場合の研修延期判断や関係者への連絡が不要となります。子育てや介護などと仕事を両立している人も参加しやすく、拠点が分散している企業や働き方改革を推進している企業であれば、オンライン研修のメリットは大きいと言えます。

もう一つのメリットは「質問や発言がしやすい」ことです。大勢の前で挙手をして発言するのは勇気がいりますが、オンライン研修であれば挙手ボタンを使ったり、チャットに質問や感想を入力したりできるので、質問や発言を比較的しやすいと感じる傾向があるようです。

しかし、オンライン研修には対面型研修と比べた場合のデメリットも二つあります(図2参照)。一つは参加者間のネットワーク形成です。対面型研修の時にはグループ討議での直接の議論に加えて、休憩や昼食時間、研修後の懇親会などの雑談で参加者間の交流を深めることができますが、オンライン研修の場合は難しいと言われています。

ただし、これもやり方次第で解決できます。ある企業では、キャリア形成をテーマとしたオンライン

【図2：オンライン研修のメリットとデメリット】

メリット	デメリット
- 会場までの移動時間・交通費・会場費など、時間や費用が節約できる - ウェブ会議の挙手・チャット機能を使うことで、質問や発言がしやすい	- 参加者間のネットワーク形成がしづらい - 現地・現物で実習が必要な研修がしづらい

研修で二人一組になり各20分程度「一押しの仕事経験」や「今の自分に影響を与えている出来事」などの相互インタビューを行いました。聞いた内容を他己紹介として発表し、発表に対してほかの参加者が質問やコメントを行うことで、相互理解を深めることができました。このワークは対面型研修でも実施できますが、オンライン研修ではブレイクアウトルームに分かれて二人で集中して対話ができること、発表資料はパソコンで作成できることなど、オンライン研修の利点もありました。

もう一つのデメリットは、現地・現物で実習が必要な研修です。具体的には機械操作や危険予知などの製造・建設現場向けの研修、名刺交換や接客のマナー研修などが挙げられます。これも最近はVR(Virtual Reality、仮想現実)を利用して比較的簡単に教材を作り込むことができるツールを活用し、オンライン研修でも実習ができるようになってきています。

オンライン研修でオンライン商談に慣れる

新型コロナウイルス感染症の流行以降、ビジネスでもウェブ会議の利用が一般化し、オンライン商談の機会が増えていきます。オンライン商談では対面時よりも柔らかい表情を意識してハキハキと少しゆっくり話すことや画像・音声が届かない安定したネットワーク環境を整備しておくこと、音声や画像が届いているかを確認する気配りなども必要です。オンライン研修のグループディスカッションで、司会進行役や討議結果の発表役を担えば、オンライン商談の練習にもなります。

中堅・中小企業の中でも、ウェブ会議に慣れている企業とほとんど経験がない企業との差は大きいようです。今後ICTを活用して働き方や仕事の仕方を変えていく場合、オンライン研修を通じてウェブ会議やオンラインコミュニケーションに慣れておきたいところです。

オンライン研修をスムーズに行うために必要なこと

オンライン研修を実施する場合、音声や画像のトラブルやファイル共有操作に手間取ってスムーズな



進行ができないと、研修満足度が下がることがあります。オンライン研修に不慣れな参加者が多い場合は、事前に操作マニュアルを配布して接続テストを実施することをおすすめします。Zoomの場合、設定画面でオーディオテストができるので、参加者各自での対応も可能です。また研修時には、講師とは別にオペレーション担当者を配置し、参加者の接続サポートやトラブル対応、ウェブ会議の各種操作を任せるのが良いと思います。

対面型研修、オンライン研修にはそれぞれメリットとデメリットがあります。研修の目的やテーマ、自社の状況に応じて最適な方法を選択したり組み合わせたりして、教育方法の最適化を図ると良いでしょう。また、オンライン研修はウェブ会議を通じたオンラインコミュニケーションのスキルアップという、業務におけるICT活用の練習という側面もあります。オンライン研修を通じて新しい仕事のスタイルに慣れていきましょう。



有馬 祥子氏

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
コンサルティング事業本部 組織人事ビジネス
ユニット HR第4部 マネージャー。慶應義塾
大学経済学部卒業後、ITベンダーによるSE経験
を経て、2005年より株式会社UFJ総合研究所
(現：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式
会社)入社。企業内人材育成や階層別研修、組
織開発、女性活躍などのプロジェクトに従事し、
従業員がイキイキと働ける組織づくりを支援し
ている。(一財)生涯学習開発財団認定ワーク
ショップデザイナーマスター。

Webで読もう
ユーザ協会 D40044





耳の痛い言葉に対応する(その1)

耳の痛い言葉を受けた時に、反撃するのではなく、黙って言葉を飲み込むのではなく、お互いを大切にしながら粘り強く話し合っていく。それがアサーティブな対応となります。

批判への対処法を知る

自分に対する耳の痛い言葉は、たとえそれが正当なものであったとしても、手放しで受け入れることは難しいものです。いわれない批判や一方的な決めつけの言葉に傷ついた、という経験を持つ人も少なくないでしょう。顧客対応の担当者であれば、クレーム対応の仕方について訓練していても、後ろにいる上司から「こんな書類は全くダメだよ」と突然言われれば頭が真っ白になり、思わず反論したくなるのではないのでしょうか。

こちらの心の準備ができていないタイミングで批判の言葉が飛んでくる時や、相手の善意は分かるけれど自分にとっては耳が痛いなどの場合は、なおさら対応が難しくなります。心の中で「分かるけど、でも、納得がいかない」と感じて、それを言葉にすることは大変に難しいことです。

たとえ自分にとっては「耳が痛い言葉」であったとしても、言うほうも受け取るほうも事情はさまざまです。お互いの関係が揺らぐリスクのあるこうした場面でも、相手を尊重しながら、誠実に、率直に、対等にアサーティブに対処し、批判の言葉の陰に隠れている本当の問題を明確にして話し合っていくこと。それがアサーティブな批判の対処なのです。

反応のクセを知る

批判に対してアサーティブに対応するための第一歩は、自分の反応のクセを知ることから始まります。

批判の対応が難しくなる理由には、私たちの心の中の受け止め方のクセが影響しています。「自分が否定された」と思って防衛的になり、躍起になって自分の正当性を主張しようとする“攻撃的”な反応となりますし、反対に「どうせ自分がダメなんだ」と自信をなくして自己嫌悪に陥ると、言葉を飲み込み沈黙するという“受身的”な反応となってしまう。

批判のアサーティブな対応は、こうした自分の心のクセを認識し、思わず反撃したり黙ってしまいそうになる場面で、「ここではアサーティブに対応しよう」と自分の対応の仕方を選べる力のことです。反撃しない、黙らない。問題解決のために話し合う選択肢と覚悟を持つ。そこがすべての出発点となると覚えておきましょう。

批判の言葉にアサーティブに対応する

批判に対処する第一歩は、相手の批判の言葉に耳を傾けることです。会議などの席での厳しい批判や、上司から一方的なダメ出しを受けた時に、批判の言葉をきちんと受け止めることができれば、話し合いはぐっと生産的な方向へ進んでいきます。

まずは、“相手からの批判の言葉＝(イコール)自分”ではないことを、覚えておきます。批判は自分を否定することではありません。相手が自分に対してそのような意見を持っていて、それを「相手はそう思っているのだな」と認識して受け止めるのが、第一歩なのです。

「受け止める」とは、必ずしも「受け入れる」ことではありません。自分の胸の前で、自分の手で相手のボールをパシッとキャッチする、そんなイメージです。

一呼吸おいて、「確かにそうかもしれないですね」と、はっきり言葉に出してみるとよいでしょう。

「そうでしたか、そのように感じられましたか」

「なるほど、確かにそれも一理あるかもしれません」

その時に、おどおどしたり、反対にけんか腰になったりする態度だと、こちらの真摯さが伝わっていきません。大事なのは、「あなたの言い分に、私は耳を傾ける準備があります」という姿勢で、相手と向き合うことなのです。

相手には相手なりに、伝えたいメッセージがあります。それに同意するかしないかは別として、まずは相手の意見を「大切なもの」として受け止める。

それが、アサーティブの「自分も相手も尊重する」出発点であると覚えておいてください。

具体的な対応については、次回に続きます。

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。



言葉にしていない心情・背景まで知ろうとする対応

株式会社アド・ダイセン

教えていただいた大切なこと

「あなた、そんなに早く電話を切りたいの？こっちだって言いたいことがあるのに……」。お怒りはごもっともです。お客さまは購入したジャケットを少しでも早く届けてもらいたいと言いたかったのに、私は早く次の対応に進むため、急いで終話の挨拶を始めていたのです。実は、私が配送予定を案内したあと、お客さまから再度「いつ頃届くの？」と質問を受けていたのですが、「1週間前後です」と同じ案内を繰り返しただけ。お客さま一人ひとりにドラマがあり、まだ言葉にしていない心情や背景があるかもしれない、「何かご都合があるのでは？」「お急ぎでは？」と想像し、質問すべきだったと、初めて気づいた瞬間でした。それからはお客さまの最後の一言まで耳を澄まし、お気持ちを感じ取ろうと集中するようになりました。この姿勢は、今も対応指導の際に大切に伝え続けています。



「察する」「分かってもらう」対応を目指して

一定レベル以上の対応品質を保つためには、スクリプトなど「型」を教えることが必要です。けれども、用意した言葉や手順だけではお客さまの真の満足は得られません。お客さまの心情や背景も含めてしっかり「聴く」。そんなコミュニケーターを増やすため、当社では今年から対応評価基準を大きく見直し、新たな育成体制を築こうとしています。その一員として、私もさらに学びを続け、指導に励んでまいります。

加地 倫子氏

株式会社アド・ダイセン アド・テレサポート本部所属。電話応対技能検定(もしもし検定)指導者級資格保持者(18期)。トレーナーとして電話応対教育全般、もしもし検定の企業内実施などを担当しています。

「次回の講師は、株式会社ノーリツの川口 麻衣子さんです。指導者級資格保持者(20期)。お客さま室 コンタクトセンター教育チームのチーム長として、応対教育・品質管理、人員配置なども含め幅広くご活躍。とても頼りになる方です」



加地 倫子氏

Webで読もう
ユーザ協会 C10073



チャレンジ! ももしし検定

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

言葉で仕事をする職業の人は、「～語」という用語に触れる機会が多いものです。次の四つの選択肢の中に、用語の説明文として間違っているものがあります。どれですか。一つ選びなさい。

1. 文章を書くときの言葉で、口語に対する言葉は「文語」と言う。
2. 方言ではなく、国内全般に通用する言葉は「共通語」と言う。
3. 昔は普通に使われたが、現代ではほとんど使われなくなった言葉を「死語」と言う。
4. 一時期流行って使われ、言葉の乱れの要因の一つになる言葉を「俗語」と言う。

※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 2023.6

Webで読もう
ユーザ協会 C10072





「おもてなし指導員」と「お客さま満足度アンケート」で、 選ばれる自動車教習所を目指す

株式会社長野自動車センター

1960年に長野市内で設立し、2020年に60周年を迎えた株式会社長野自動車センター。少子高齢化時代でも選ばれる自動車教習所になるために、大切にしている価値観や取り組んでいることについて、総務部の酒井氏、北村氏に話をうかがいました。



取締役
総務部長
酒井 政三氏



総務部
次長
北村 佳晴氏

事業概要と電話対応の体制をお聞かせください。

A「長野自動車センターは長野市内の長野自動車学校、長野中央自動車学校と、飯田市に隣接する高森町にある天竜自動車学校の三つの自動車教習所を運営しています。教習所の業務は主に、教習生を対象とした技能、学科の免許講習、法令で定められた高齢者講習、企業からの依頼で運転指導をする企業講習などがあります。ほかにも当センターでは道路標識、区画線などの交通安全施設の設計、施工も行っています。お客さまは高校を卒業したばかりの方から高齢者まで幅広く、講習の手続きや予約に関する問い合わせが日々多くあります。問い合わせの電話には各校の庶務課の事務職員だけでなく、教習指導員も対応しており、教職員130名ほど全員が接遇力向上に取り組んでいます」（酒井氏）

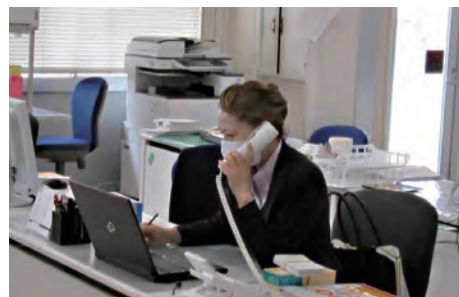
少子高齢化時代に選ばれる自動車教習所になるために、接遇向上委員会を設置

電話対応で大切にしている考え方や取り組みについてお聞かせください。

A「自動車教習所は、差異化が難しい業種だと思います。免許取得にかかる時間はどの学校も同じで、教習

内容も法令に定められています。少子高齢化時代の到来を考えると、少しでもお客さまに選ばれる教習所になればと、接遇向上委員会を設けました。委員会ではアイデアを出しながら、さまざまなことに取り組んでいます。その一つに『おもてなし指導員』があります。教習生は教習の合間の10分間に、事務窓口で次の講習に関する手続きを行う必要がありますが、事務職員は数名のため、窓口に並ぶ教習生すべてに対応しきれないケースもありました。そこで、『おもてなし指導員』がカウンターで接客もすることになりました。今は、昔のように指導員が教習指導だけをしていればよいという時代ではありません。指導員は、通信教育でCS研修を受けたり、外部講師の講習を受講して接遇の基本を身につけています。また、座学だけではなく教習中でも実践できるよう、一週間ごとにローテーションで『おもてなし指導員』を担当し、お客さまと対話することで接遇力を高めています」（酒井氏）

「ほかには、満足度アンケート調査を実施し、集計結果を毎月公表しています。自動車教習所の売り物は、やはり教習内容だと思います。選ばれる教習所になるためには、入校から卒業までどのようなことを、どのような接遇で教えられたのか、それを教習生がどのように感じたのかを把握し、改善することがとても重要です。そのため、アンケート項目は多岐にわたっています。学科や技能の教習内容だけでなく、指導員の話し方や態度、事務職員の対応品質などの項目を設け、満足度の5段階評価に加え、自由コメント欄も用意しています。『いつも優しく笑顔で対応してもらっ



電話対応の様子

長野自動車学校 卒業アンケート

ご卒業おめでとうございます。

教習の貴重なご意見を参考にさせていただきます。より良い学校づくりに努めてまいりますので、お声掛けください。アンケートへのご協力をお願いいたします。

なお、お答えいただきました内容は、教習及び接客の向上の目的にのみ活用させていただきます。

アンケートは無記名となっております。質問紙は2枚あり、所要時間は10分程度です。回答いただきましたら、最後に、「送信」ボタンを押してください。

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
教習員・態度	☒	☐	☐	☐	☐
指導内容のわかりやすさ	☒	☐	☐	☐	☐
教習・心のこもり具合	☒	☐	☐	☐	☐

技能教習で「大変満足・満足」の具体的な事例がありましたら、「指導員名」と「内容」を入力してください。

技能教習で「大変不満・不満」の具体的な事例がありましたら、「指導員名」と「内容」を入力してください。

「指導員によって教習方が違う」と感じたことがありましたか？

☐ あった

☒ なかった

卒業生を対象にしたアンケート

た』『名前を覚えてくれて嬉しかった』のようなコメントも、全職員にしっかりとフィードバックしています。これらの取り組みにより、各校の接遇力をより良い方向へ進化させていきたいですね」（北村氏）

「企業電話対応コンテスト」に参加したことで、部門間の連携が取れるようになった

「企業電話対応コンテスト」に取り組まれた経緯、成果を教えてください。

A「企業電話対応コンテスト（以下コンテスト）には、接遇力向上の一環として2010年から参加しています。コンテストで指摘されたことは3校合同の研修会の中で、それぞれの立場から意見交換し、改善に取り組んでいます。それ以前は、3校が連携して応対力向上にあたるという取り組みはありませんでした。コンテストに参加したことで、各部門が連携を取って改善につなげることが重要だと分かりました。例えば、『夏休みに入校したい』という問い合わせに、予約が一杯だという主旨の回答をする場合にも、ただ断るのではなく、次につながる提案をしたほうが良いという指摘がありました。この指摘に対して、営業担当と教習担当が連携し、入校できる時期や教習方法などの情報を事務職員に集めるようにしました。その情報を電話でも伝えるようになったところ、一度の問い合わせで終わるのではなく、お客さまとの関係性が深くなりました。また、クロージングの際に名前を名乗るようになったのも指摘を受けてからですね。『今回お電話を承りました北村です。ぜひお越しください』のような一言を



講義の様子



CS研修の様子

加えられるようになり、接遇力が高まってきたことを実感しています」（北村氏）

接遇の基本となる「明るく、気持ちの良い挨拶」を徹底したい

最後に、今後の取り組みについてお聞かせください。

A「やはり一番の目標は、電話対応を含めたお客さま満足度の向上です。そのためには、基本となる挨拶ができるようにしたいですね。当社の経営理念に『顧客第一主義』とありますが、挨拶ができない人は顧客第一主義を実践することができません。教職員には会議などを通じて挨拶の重要性を伝えたり、各校で毎朝『いっちゃいませ』などを全員で唱和したりしています。まずは、明るく、気持ちの良い挨拶を徹底し、そこから接遇力の向上、お客さま満足度の向上につなげていきたいですね」（酒井氏）

長野県公安委員会認定
長野自動車学校
長野県公安委員会認定
長野中央自動車学校
長野県公安委員会認定
天竜自動車学校

会社概要

会社名：株式会社長野自動車センター
設立：1960年（昭和35年）2月
本社所在地：長野県長野市本御所4-4-13
代表取締役：毛涯 克洋
事業内容：自動車教習所／道路安全施設の設計・施工
URL：http://www.nagano-drivingschool.com/
[ユーザ協会会員]

Webで読もう
ユーザ協会 C20060





電話対応とデジタル接点のバランスを取り、 さらなる顧客満足度向上につなげたい

株式会社建設システム (KENTEM)

1992年に静岡県富士市で設立し、建設業向けに施工管理ソフトウェアの開発・販売を行っている株式会社建設システム。全国約42,000社のお客さまに対し、約30種類のソフトウェアのサポート業務を提供するコンタクトセンターにおいて、どのような価値観を大切にしているかをお聞きました。



カスタマーサクセスグループ
取締役部長
高橋 尚也氏



コンタクトセンター
デジタルサポート推進部 部長
東 英孝氏

事業概要と電話対応の体制をお聞かせください。

A「建設システム (KENTEM) は、建設業向け施工管理ソフトウェアの開発・販売を行う会社です。1992年に静岡県富士市で設立し、土木・設備・建築業界に向けた3D 施工データの作成、施工管理システム (写真①参照) や工事写真の管理などのクラウドサービスを提供してきました。コンタクトセンターは全国に7ヵ所 (札幌、富士、静岡、名古屋、広島、福岡、沖縄) あり、約42,000社のお客さまに対して、ソフトウェアの使い方などのヘルプデスクサービスを提供しています」(東氏)



写真①:土木管理業務をトータルサポートする施工管理システム「デクスパート」(左)と遠隔臨場にて特化した確認・管理が行える施工管理システム「Site Live」(右)



お客さまの課題に適切な解決方法を提案し、 安心できるサポートを目指す

電話対応で大切にしている考え方や 電話対応の取り組みについてお聞かせください。

A「コンタクトセンターの使命として『お客さまの課題に適切な解決方法を提案し、安心できるサポートを提供する』と掲げています。よくある言葉に聞こえるかもしれませんが、お客さまが本当に求めていることが、ご質問と違っていることは少なくありません。中にはITの知識があまりなく、うまく説明できない方もいらっしゃるのでは、お話をよく聞いて問い合わせの背景や意図を的確に理解することを心がけています。また、『資料を修正して明日までに持ってくるように言われた』『この問題を解決しないと現場が動かない』という状況下のお客さまは、切羽詰まった状態で電話をかけてこられます。相手の立場や気持ちを理解して、聞かれたことだけに答えるのではなく、適切な解決方法を適切なタイミングで提示することを大切にしています」(高橋氏)

「最近は電話で問い合わせるのではなく、インターネットで調べられるようにしてほしいという声が多いため、FAQ (よくある質問) を強化しています。アクセス数はここ3年で倍増し、年間で100万PVを超えるほどになりました。それに伴い、電話サポートにもFAQの案内を組み合わせています。例えば、土木工事は、現地調査、施工、検査、納品という基本の流れがあるため、次の段階をある程度予測することができます。1ヵ月後にはここで困りそうだなと思った時には『もし次にこの工程を予定しているのであれば、FAQをご案内しましょうか』など、プラスαの提案をしています。このようにオペレーターは現場の業務を理解している必要があります。また、当社の製品ラインアップは30種類ほどあるため、すべてのソフトウェ

アを習得するまでに約3年という時間がかかります。1ヵ月かけて座学講義やロールプレイングをし、次の2ヵ月で実際の問い合わせに対応し、慣れてきたら次のソフトウェアの習得に移行するという方法を採用しています。対応教育に時間はかかりますが、その分お客さまが求めている情報を、即座に的確に提供できるようになると考えています」(東氏)

「電話対応コンクール」は、新人もベテランも 肩を並べてチャレンジできるのが魅力

「電話対応コンクール」に取り組まれた経緯、 成果を教えてください。

A「以前は、独自の方法で対応教育に取り組んでいたため、一般的な対応の知識やスキルを取り入れようと、2008年から継続して電話対応コンクール (以下コンクール) に参加しています。一番の良さは、新人でもベテランでも関係なく、肩を並べてチャレンジできることです。社内の対応コンテストはどうしても上下関係が見え隠れしますが、第三者機関からの評価は公正で、これまで気づかなかったオペレーターの良い点を評価してもらえるので、驚きを感じることもあります。また、コンクールで得た知識をお互いに共有したり、業務においても共通の言葉で話し合えるのも魅力ですね。2022年のコンクールで、初めて静岡県大会の優勝者を輩出したのですが、多くの方から応援メッセージが届くなど、私たちの対応力の良さが成果として見えたことは嬉しかったですね。また、自分たちが全国に通用するような高い品質で電話サポートをしていることは、メンバーにとっても自信や誇りになったと思います」(東氏)

電話対応とデジタル接点のバランスを取って、 お客さまの満足度を高めたい

最後に、今後の取り組みについてお聞かせください。

A「以前はパッケージソフトを購入してもらい、保守契約を結ぶというビジネスモデルでしたが、昨今は急速にサービス利用型に移行しています。サービス利用型の場合、お客さまが不満に感じるとすぐに解約されてしまうため、これまで以上にサポート力が重要になってきます。また、電話の問い合わせが増えても人員を投入することには限界があるので、デジタルを活用してお客さまに満足していただける体制を組んでいきたいですね」(高橋氏)



電話対応の様子



オフィスの様子

「当社は、お客さまとのつながりによって成長した会社ですが、そのつながりをすべて人手で担おうとすると、人員不足やコスト高の問題に直面します。人と人とのつながりの良さを追求しつつも、デジタルで解決できる部分、デジタルのほうが優れている領域を見極めたいですね。電話とデジタル、どちらか片方のみが強くて十分とは言えません。うまくバランスを取っていくことが重要だと考えています」(東氏)

K KENTEM
株式会社建設システム

会社概要

会 社 名: 株式会社建設システム
設 立: 1992年 (平成4年) 7月
本 社 所 在 地: 静岡県富士市石坂 312-1
代表取締役社長: 重森 渉
事業内容: 建設業向け施工管理ソフトウェアの開発・販売
URL: <https://www.kentem.jp/>
[ユーザ协会会员]

Webで読もう
ユーザ協会 C20061





「電話とは温かいものなり」

「電話が温かい」と言うと、若年層の皆さんは違和感を抱くでしょう。しかし、昭和生まれの中高年の世代では、電話というメディア

には、たくさんの情報がありドラマがありました。笑いも涙もあり、いさかいも感動もありました。時には、孤独を癒してくれる温かい存在でもあったのです。今回は、すっかりその存在感が変わった電話について考えます。



肩身の狭い音声通話

先日、こんな経験をしました。IT企業の第一線で働くかつての教え子の一人Sさんに、数年ぶりに電話をしました。特に用件はなかったのですが、ふと気になりました。数コールで出た彼女の第一声は「嬉しい！」でした。どちらかと言えば、勝気な彼女の口から出たこの一言は意外でした。ITを駆使しながらも、独り住まいの彼女には、人声への強い渴望が心の底にあったのだと思います。その思いが、旧知の私からのいきなり電話に、思わず「嬉しい！」の一言を出したのだと思います。

電話の位置づけが変わりました。固定電話を持たない人がますます増えています。スマホは持っても、音声通話は二の次で、メールのやり取りが主です。いきなり電話をするのは非礼であり、まずはメールで、「電話をしてもよいですか」と了解を得なければなりません。こうした手続きが常識になってから、すでに数十年が経ちます。音声通話派（私もそうですが）は誠に肩身の狭い思いをしています。



人とのつながりが消えて行く

令和に入って、逡巡していた高齢者にも、スマホ利用者が拡大しつつあります。しかし使い切れてはいないのです。交際範囲の狭

まった高齢者たちは、メールを打つよりも、簡単に会話ができる音声通話を期待しているはずです。

問題は高齢者だけではなく、LINEやSNSに慣れた若年層にとっても、音声通話は限りなくマイナーな存在です。その結果、豊かな言葉の構成力や対話力が極端に落ちています。さらには人脈を広げるコミュニケーション力が育たないのです。



劣化する子どもの言語環境

今の子どもたちは、幼児から孤独なコミュニケーション環境に置かれています。2歳ぐらいからおもちゃ代わりにスマホを持たされ、小学校に入れば一人ひとりにタブレットを与えられます。オンライン授業が当たり前になり、自然に友人と会話する機会が極端に減ってきているのです。中学、高校、専門学校や大学と、彼ら彼女らが接するIT機器はますます高度化するでしょうが、言語環境や人間関係力を高めるチャンスはしばらくで行く一方です。そのことがおかしいと考える認識も生まれな



減退する対話力

対話とは、一方的なスピーチやプレゼンテーション、説明トークとは違います。そこには常に話し

手と聴き手が存在します。相手の発する言葉や内容、語調、表情、反応を見ながら言葉を返して行くものです。その対話力次第で良い人間関係は作られて行きます。上手に対話できる人は人に好かれます。大事にされます。その能力は、子どものうちの家庭環境、教育環境によって、自然に身につけて行きます。



電話には温かさがある

科学の進歩・開発は、常に利便性、効率化に向かいます。便利さと大切さは違います。

電話は声です。声による電話には、表情があります。間があり溜（もど）きがあります。繰り返しもあります。そしてこちらの話に対する反応が即あります。喜び、共感、疑問、不審、反発などもすぐ返ってきます。その一つ一つの電話の反応のすべては心の答えです。それは、これから先、どんなに進歩しても、論理と確率と統計で成り立っているAIの応対には真似はできない、人間の電話応対だけが持つ心の温かさなのです。



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 C10074



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!

会員は参加無料!
オンライン講座開催!!

【オンライン】2023 サイバーセキュリティ対策講座を
3部構成のカリキュラムで開催いたします!

近年、サイバー攻撃の脅威はかつてないほど高まっています。企業の規模を問わず、急速に普及したインターネット環境を巧みに利用したサイバー攻撃が急増し、被害も増えています。本講座では、サイバーセキュリティ対策におけるさまざまな分野のプロフェッショナルから、サイバー犯罪などの情勢、対策のノウハウ、万一被害を受けてしまった場合の備えなどを学んでいただきます。経営者・管理者の皆さまの参加はもちろん、社内研修としてもご活用ください!

●カリキュラム ※都合により、内容が変更する場合もあります。

【第1部】サイバー空間をめぐる脅威の情勢とサイバーセキュリティ対策【50分】

講師：警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官

内容：警察庁が公表した「令和4年におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢」から、事業継続に支障を及ぼしかねないランサムウェア攻撃の現在の特徴とセキュリティ対策について、ご理解いただきます。

【第2部】企業におけるサイバー脅威・事故に対する適切な対策とは!【30分】

講師：きらら保険サービス株式会社・東京海上日動火災保険株式会社

内容：企業を取り巻く最近のサイバー事故やトレンド、サイバーリスク保険の必要性などについて、実際に発生した事例をもとに分かりやすく説明します。

【第3部】基本から再確認!!2023情報セキュリティ講座【60分】

～今日からすぐに出来るセキュリティ対策の基礎知識を習得!～

講師：ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄氏

内容：インシデント事例と原因の本質について掘り下げ、その基礎的な対策を体系的に分かりやすく説明します。専門知識がなくても安心して参加できます。

※本セミナーの録音・録画は禁止とさせていただきます。ご協力の程お願いします。

●日時：2023年6月28日(水)
13:30～16:00

定員 300名

受講料 ユーザ協会会員：無料
一般：5,500円(税込)

お申込み方法

6月26日(月)までに右記のQRコード
または以下申込みサイトから
お申込みください。

<https://coubic.com/jtua-kinki/963232>

聴講方法

「Zoom ウェビナー」にてライブ配信します。
URLなど詳細は、お申込み直後予約確認メールにて
お申込みメールアドレス宛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 ■共催：東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社
【お問い合わせ先】公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京支部 TEL：03-6275-0831 E-Mail：ut-tokyo@jtua.or.jp

参加無料!
オンラインセミナー開催!!

【ICTセミナー】あの世界的名コンサルタントの大前 研一氏に
「DX戦略の成功条件」〈先行事例に学ぶDXの導入・活用ポイント〉を学ぼう!
※AIの最新情報もご紹介

貴社のDXは進んでいますか。

現在、日本ではDX（デジタルトランスフォーメーション）の導入が遅々として進んでいません。DXが停滞している要因は何なのでしょう。今回は、DXによってビジネスの変革に成功した企業の事例を取り上げ、DX戦略をいかに推進し収益を上げていけばよいのか、その成功条件を、あのマッキンゼーの世界的名コンサルタントの大前 研一氏から学びます。今後の事業経営のヒントは、このセミナーにあります。お見逃しなく。

●日時：2023年7月5日(水)〈オンライン開催〉
13:30～16:30 (13:10接続可能)

●開催内容

第1部 (13:40～)：あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント
大前さんに「DX戦略の成功条件」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)

第2部 (15:20～)：最新のICT動向(仮題)

講師：前田 敦氏 (西日本電信電話株式会社
ビジネス営業本部 スマートビジネス営業部長)

■主催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会東京、東海、近畿事業推進部 本部

■共催：大阪商工会議所、西日本電信電話株式会社、東日本電信電話株式会社 【お問い合わせ先】大前さんに学ぼう事務局 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部
の「各種お申込み」内の「メ
ルマガ登録」ボタンから

