

企業電話対応コンテスト

ビジネスにおける「電話」の重要性を再認識！
電話対応品質やCSの向上、若手社員の「電話恐怖症」克服にぜひお役立てください。

参加企業大募集!

報告書や対応音源を品質改善の
グループディスカッションに
活用しています

日常対応の
客観的アドバイスは
CS向上に役立っています

参加企業の声

毎年の報告書を、
私たちの取り組みの「通知表」と捉えて
毎年参加しています

申込受付期間

2025年
5月1日 (木)
～**7月20日** (日)

普段の電話対応が審査の対象です

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、その対応内容について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

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、審査結果や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)



【参加料】 一般 **14,300円** (税込) 会員 **11,000円** (税込)
※いずれも、1審査あたりの参加料です

参加のお申込みは、企業電話対応コンテストページ内の「お申込みフォーム」から

詳細のご確認やお問合せもこちらから

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/>



主催 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 2025 4
令和7年4月1日 (毎月1日発行) 第44巻9号 (通巻501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

協賛 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

4

April 2025

特集 ものづくり大国ニッポンの宝 ベテランの「暗黙知」をAIで継承

株式会社三菱総合研究所
株式会社LIGHTz



屋台DX 導入事例 福岡が誇る観光資源 屋台文化を守った「屋台DX」とは 福岡市役所



ICT COLUMN 健康経営のためにも取り入れたいスリープテック(第1回) スリープテックとは? 睡眠が健康経営に 役立つ理由



指導者級資格保持者のための
品質向上研究会レポート

会議や研修の質を向上させるために ビジネスに欠かせないツールや 注目のICTキーワードを理解しよう



2024年電話対応技能検定
検定実施機関表彰



連載

働き方の多様化で求められる労務管理
労働時間について

お客さまから学ぶCS向上
多様性を実践できるお客さま志向の応対力を

コミュニケーション力を鍛える
「『間』こそ命」

<巻末> 2025年度電話対応コンクール問題

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

特集

ものづくり大国ニッポンの宝 ベテランの「暗黙知」をAIで継承

株式会社三菱総合研究所
株式会社LIGHTz

超高齢社会の現在、企業の熟練技術者たちが相次いで退職時期にさしかかり、これまで事業を支えてきたベテランの知見やノウハウが消滅の危機を迎えています。多くの企業がベテランからの技術継承に取り組んでいますが、現実には人手不足などの問題から日々の業務に追われ、取り組みが進んでいないのが現状です。新入社員を迎える4月、新人だけでなく会社の未来を背負う若手世代に、どうすればベテランの知見やノウハウを上手く継承できるのでしょうか。

熟練労働者の高齢化が進む中 AIを活用した技術継承が増加中

ここ数年、企業の倒産件数が上昇し続けています。帝国データバンクの2024年の全国企業倒産集計によると、倒産企業件数は9,901件となり、3年連続で年間の倒産件数が増加したと発表しました。また日本は2025年に入り、国民の4人に1人が75歳以上の後期高齢者となる時代を迎えました(2025年問題)。

少子高齢化による労働力人口の減少はますます加速することが懸念され、労働力不足の問題は企業の事業継続を左右する深刻な課題になっています。このような背景を受けて、企業の事業継続の大きなカギを握るテーマとして、ベテランの知見やノウハウを次の世代に伝える、「技術継承」の重要性がクローズアップされています。

そこで近年は、AIを導入した技術継承に取り組む企業が増えています。AIの活用はどのようなメリットを企業にもたらすのでしょうか。この分野のサービスで多くの実績を上げる、株式会社三菱総合研究所と株式会社LIGHTz(ライツ)に、AIを技術継承に有効活用するための取り組みについて話をお聞きました。

事例1：株式会社三菱総合研究所の取り組み

「暗黙知」の組織知化 プロセスを促進するAI

デジタルイノベーション部門
ビジネス&データ・アナリティクス本部
AIイノベーショングループ
主任研究員
板倉 豊和氏



熟練のベテランが退職する前に 暗黙知を抽出することが重要

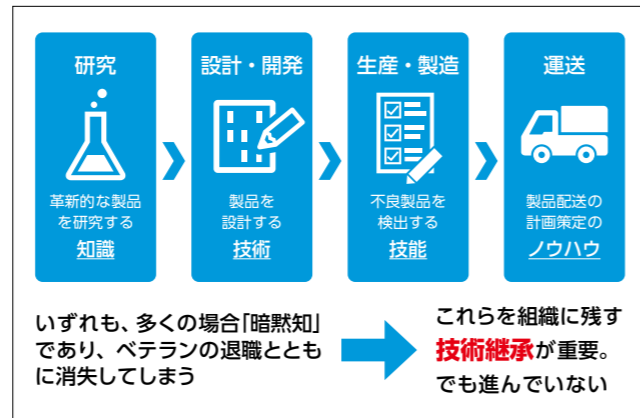
ベテランの知識・ノウハウを取り込んだAIを活用し

て、企業の業務効率化、高度化、技術継承を支援する板倉氏は、日本企業の技術継承に残された時間は少ないと警鐘を鳴らします。

「技術継承の重要性を、多くの企業が認識しています。しかし、技術継承自体は直接収益を上げませんし、何より日々の業務に追われて、取り組みが先送りにされているのが現実です。しかし超高齢社会の現在、多くのベテランの退職が現実味を帯びています。速やかに技術継承を実践しなければ、会社の事業継続にも関わると考え、技術継承の取り組みを喫緊の課題とする企業が増えています」(板倉氏)

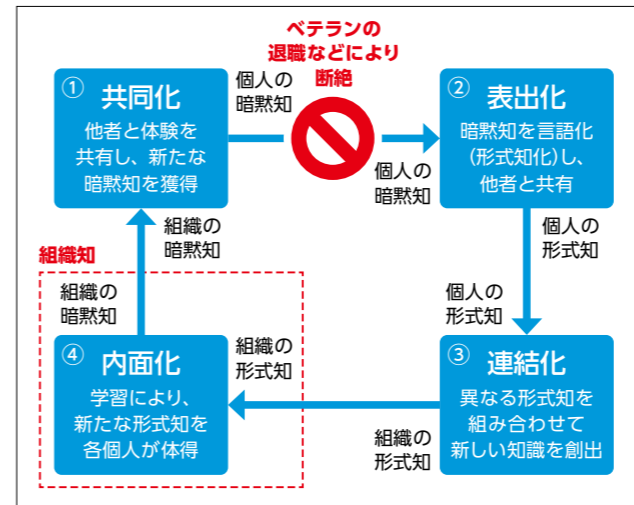
ベテランが持つ知識や技術、技能などは後進に引き継がれなければ、ベテランの頭の中だけに留まってしまいうため、「暗黙知」と呼ばれています。そして、これらの暗黙知は一つの部署だけではなく、例えば製造業の場合、研究から設計、開発、製造、運送に至るあらゆるプロセスにあり、それぞれの暗黙知によって企業活動が支えられているケースがよく見られます(図1参照)。しかし多くの場合、暗黙知はベテランに属人化(ブラックボックス化)しているため、退職とともに消失してしまう危険性があります。

【図1：ベテランが持つ暗黙知(製造業例)】



出典：三菱総合研究所資料を基に作成

【図2：SECIモデルとプロセスの断絶】



出典：三菱総合研究所資料を基に作成

一方で、AIツールを活用し暗黙知を代替しようとする企業も増えています。例えば質問に答えてくれるAI、文書を自動作成してくれるAI、計画自動作成ツールなどが、忙しい人間に代わってさまざまな業務の効率化、高度化に貢献しています。しかしAIツールはあくまで業務を代替しているだけです。AIが「なぜそのように判断したのか」「どうしてそう考えたのか」といったベテランの知恵は教えてくれないため、暗黙知はブラックボックス化されたままで、組織としての技術継承はできません。

「技術継承とは、ベテランの知識やノウハウなどの暗黙知を、人が読んで理解可能な形に言語化(形式知化)し、会社や組織に伝えること(組織知化)です。そしてこれまで技術継承がなかなか進まなかった理由は、『SECIモデル』によって説明が可能です。SECIモデルとは「共同化(Socialization)」「表出化(Externalization)」「連結化(Combination)」「内面化(Internalization)」により、個人が持っている知識やノウハウ(暗黙知)を会社や組織全体で共有して形式知化し、新たな知識を生み出す知識創造のためのプロセスモデルです(図2参照)。この四つのプロセスはスパイラル構造になっており、知識の変換、移転を繰り返して暗黙知は組織知化されるのですが、多くの会社や組織では、個人の暗黙知を形式知化する『表出化』の手前で問題が発生し、技術継承のプロセスがうまく回っていないケースが多いようです」(板倉氏)

ベテランから暗黙知を引き出すために 過去のデータを提示して気づきをうながす

同社が展開している「匠AI」は、図2の表出化(形式知化)をサポートするため、ベテランの暗黙知を抽出しAIに取り込むことで、技術継承にも活用できる高精度なAIを実現しています。暗黙知を抽出する方法や課題について、板倉氏は次のように語ります。

「ベテランの暗黙知をAIに取り込むためには、直接ベテランの口から知見やノウハウを聞きだし、言語化(形式知化)する作業が不可欠です。しかしベテランの中には口下手で、教えたいけど伝えられない方も少なくありません。そこで過去のデータなどを一緒に見ながら、ベテランの気づきをうながす作業を行っています。例えば『この年に数値が大きく変動していますが何があったのですか?』『分布図のこの部分だけ外れ値が多いのは何故ですか?』といった質問を投げかけると、『あの年は～』『その理由は～』など、さまざまな暗黙知が言葉によって抽出されるのです」(板倉氏)

こうして暗黙知が取り込まれたAIを使えば、知りたい情報についてベテランの知識やノウハウを反映した回答が得られ、さらに回答に至る理由説明や関連事例の提示まで可能になります。

「近い将来には生成AIを活用し、より速くSECIモデルを回すことで、技術継承を加速させたいと考えています。そして、最終的にはAIを中心とした企業の技術継承の風土の醸成を目指しています」(板倉氏)

事例2：株式会社LIGHTz(ライツ)の取り組み

ベテランの考え方から 「ブイレンモデル®」を作成 それを基にAI化する



代表取締役社長CEO
乙部 信吾氏

高度なスキルを継承するためには ベテランの「考え方」の習得が必要

AI技術を活用して技術継承に悩む企業の事業支援を行っている乙部氏は、近年は技術継承を妨げている要因の一つである人手不足が大きなキーワードになっていると語ります。

「人手不足には2種類あります。一つは単純な労働力不足です。これはAIを活用した業務アシストツールで代替可能で、多彩なツールがあります。もう一つは、高度スキルを持った人材の不足です。高度スキルとは、会社独自の考え方やノウハウです。これはベテランに属人化しているケースが多く、とりわけ中小企業に多いのですが、私たちは高度スキルの継承を重視しています」(乙部氏)

ベテランが持つ高度なスキルは、会社独自の付加価値を生む企業競争力の源です。しかし、スキルがベテランに属人化しているため、商機を逃している企業が多いと乙部氏は指摘します。

「例えば、新しい仕事の引き合いは増えているのにベテランが既存の仕事で手いっぱいになっているため、引き受けられないというジレンマに悩んでいるという

企業が多く見られます。ベテランから若手への技術継承が上手くいかず、いつの間にか新しい仕事に対応できるだけの組織力を失っているのです。問題は、ベテランの『考え方』の継承の難しさにあります。従来の技術継承の現場では、『こういう場合はこうする』という『やり方』を、事例ごとに教えるケースがよく見られます。しかし、それだけではやり方しか伝わらず、『何故そうなるのか』という、高度なスキルの裏側にある『考え方』が十分に伝わりません。そのため、当社では考え方が身につかない限り、組織としての高度なスキルの継承は実現しないと考えています」(乙部氏)

「考え方」をモデル化することで継承を可能にする

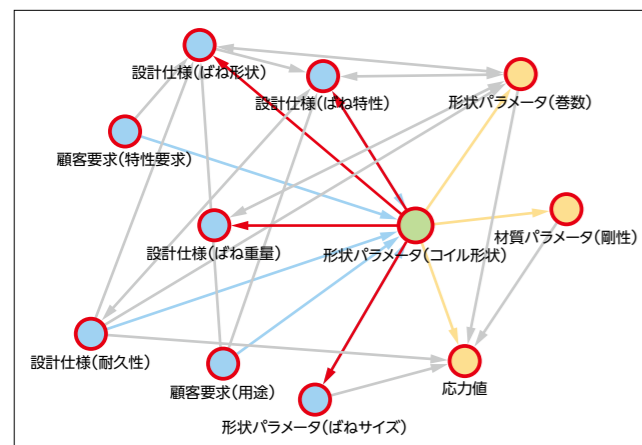
同社は暗黙知を持つ熟達者の考えを引き出すため、最低でも1回2時間のインタビューを8回は実施する必要があります。顧客にその機会を設けるよう依頼しています。または、提供されたデータを基に「ブレインモデル®」を作成し、熟達者の暗黙知を可視化しています。

「当社では、インタビューで得た内容をいきなりAIに学習させてシステムを作るのではなく、一つひとつの言語で構成された思考のネットワーク『ブレインモデル®』(図3参照)を作成します。これは、暗黙知を持った熟達者の思考を言葉のつながりの形で体系化したもので、インタビューで得られた言語を分析し、キーワードとなる重要な言語からどのようにベテランの思考の空間が広がっているのか、着眼点はどこに向けられているのかなどを解析し、ベテランの『考え方』を明らかにしていきます」(乙部氏)

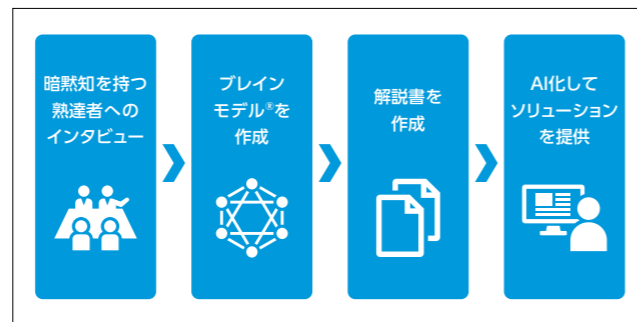
同社はブレインモデル®が完成すると、得られたノウハウやベテランの考え方の解説書を作成し、それをベースに顧客のニーズに合わせたAIシステムを提供しています。

「暗黙知を可視化するためブレインモデル®を作成し、解説書を作るまではコンサルタントの仕事。AIシステ

【図3：ブレインモデル®のイメージ】



【図4：株式会社LIGHTzが展開する技術継承支援のイメージ】



ムを提供するのはシステムインテグレーターの仕事と分けられると思います。これを分けるとお客さまは二重投資になりますので、当社は一気通貫で行っており、この一連の流れを当社では「汎知化®」と呼んでいます。またAIシステムは、お客さまの暗黙知を取り込んだ企業版ChatGPTのようなもので、実装化の支援まで行っています(図4参照)」(乙部氏)

ただし、お客さまの中にはAIシステム提供の手前、解説書を作成した段階で技術継承という目的を果たし、そこで支援が終わるケースもあります。

「AIは通常、過去のデータから学び、過去のデータから最適化しますので、データの無い事象には対処できません。そのため、当社は考え方の継承を重視しており、AIシステムを構築する際にも考え方を次世代に伝えていくことを目指しています」(乙部氏)

三菱総合研究所もLIGHTzも、ベテランの暗黙知を引き出すことから始まっている点で共通しています。その暗黙知を引き出すことも、ベテランが健在なうちに取り組まなければ手遅れとなります。そのためにも、技術継承は早めに取り組むべき課題と言えそうです。

MRI 三菱総合研究所

●会社概要
 会社名：株式会社三菱総合研究所
 設立：1970年(昭和45年)5月8日
 本社所在地：東京都千代田区永田町二丁目10番3号
 代表取締役：飯田 健二
 事業内容：シンクタンク・コンサルティングサービス。ITサービス
 URL：https://www.mri.co.jp/



●会社概要
 会社名：株式会社LIGHTz(ライツ)/LIGHTz Inc.
 設立：2016年(平成28年)10月5日
 本社所在地：茨城県つくば市千現2-1-6(つくば研究支援センター内)
 代表取締役：乙部 信吾
 事業内容：スペシャリスト思考の「技術伝承AI」の提供と実務適用支援。「汎知化」技術を活用したナレッジ共有プラットフォームの開発
 URL：https://lightz-inc.com/

関連記事もWebで!
 「技術継承にAIを活用」
 ユーザ協会 AI 人手不足

働き方の多様化で求められる労務管理 《第5回》



労働時間について

ビジネス環境の変化やテクノロジーの進歩により、私たちの働き方は大きく変化しています。リモートワークや在宅勤務など柔軟な働き方は魅力的ですが、その分、正しい労働時間管理を怠ると過度な負担や法令違反につながる恐れがあります。そこで今回は、労働時間の基本ポイントと注意点をお伝えします。

労働時間管理の基本

勤務時間は会社ごとに基本の労働時間が決められています。交代制やシフト制などで一律に決められなくても、労働契約を行う時に始業時間と終業時間を明確にする必要もあります。このように、本人と会社との間で契約した時間、いわゆる定時を「所定労働時間」と言います。

労働基準法では、1日8時間・週40時間を「法定労働時間」として定めています。それぞれの区分は図1のようになります。

また、さまざまな働き方に対応するために変形労働時間制などがあります。この「法定労働時間」を超えて仕事を依頼する場合は36協定を締結し、割増賃金が必要です。

【図1：始業9:00・終業17:00・休憩1時間の契約で、20:00まで残業した場合】



法定外労働時間の上限

過度の残業は従業員の健康リスクを高めるため、36協定の時間には上限があります(図2参照)。特に特別条項で設定されている時間は「過労死ライン」に倣って設定されています。つまり、過労死の危険が高まるということです。法律違反だからというだけでなく危険領域ですので、絶対に超えないようにしてください。

【図2：36協定の時間の上限】

36協定の内容	一か月の上限	一年の上限
通常の36協定	45時間	360時間
特別条項 臨時的な特別の事情があって 労使が合意する場合	単月100時間以内 複数月平均80時間未満 (休日労働含)	720時間

柔軟な働き方を支える制度

業務や、労働者の都合によっては、基本の労働時間制度が合わない場合があります。そこでさまざまな労働時間制度があります。

変形労働時間制

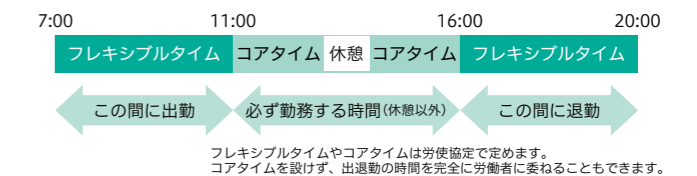
繁忙の差が大きい業種に適した制度で、一定期間の平均が週40時間以内になれば法定労働時間を超えて労働させることが可能です。

例えば、一日の所定労働時間が8時間の会社で、月曜日は忙しく金曜日はそうでもない場合に月曜日は10時間勤務、金曜日は6時間勤務とすれば、週の所定労働時間は40時間となります。通常、これでは月曜日は2時間の法定外労働となりますが、変形労働時間制を導入すれば法定外となりません。

フレックスタイム制

始業・終業の時間を労働者に委ねる仕組みです。業務の都合や自身の予定に合わせて効率よく時間を使うことができます(図3参照)。精算期間を算出し、平均週40時間を超えたとところが法定外労働時間となります。

【図3：フレックスタイムの例】



みなし労働時間制

実際の労働時間に関わらず、一日〇時間働いたとみなす制度です。

外出などで労働時間が算定できない場合の「事業場外みなし」や、時間で測ることができない業務を対象とした「裁量労働制」があります。

まれに、固定残業時間を設定しその分の残業代を固定給として支払うことを「みなし」と表現している会社がありますが、これは賃金の支払い方であり、労働時間の制度ではありません。

そのほか、労働時間の適用除外など、労働時間に関する法律はほかにもあります。また、短時間正社員制度など会社独自の制度を導入しているところも多いでしょう。

これらの制度は、会社ごとに実情に合わせて独自に設定する必要があります。それぞれ手続きがありますので、導入する場合は専門家に相談してください。

これからの労働時間管理

柔軟な働き方が広がっている一方で、労働時間の管理が難しくなっています。労働時間に労働の提供がされていないことや働きすぎてしまうことがないように、管理職は今まで以上に部下とコミュニケーションをとり、労働時間の管理を行う必要があります。

勤怠システムなどを利用し、効率よくかつ正確に把握することが第一歩です。

市川 恵氏

1980年東京都生まれ。日本大学芸術学部演劇学科卒業。役者となる夢破れ一般企業に入社し、採用業務に携わる。転職を重ねフリーターや派遣社員を経て、2010年社会保険労務士試験に独学で一発合格。2012年社労士事務所を開業。現在は約60社の労務顧問のほか、講演やセミナーを行っている。2019年から配信しているPodcast「人事労務の豆知識」は登録者2万人。2021年からは社労士向けのオンラインサロン「#社実研」を運営している。



バックナンバーを一気読み!
 ユーザ協会 労務管理

福岡が誇る観光資源 屋台文化を守った「屋台DX」とは

福岡市役所

九州・福岡市は全国有数の屋台密集地域であり、屋台は同市を代表する観光資源でもあります。観光客だけではなく、市民の憩いの場でもある屋台ですが、かつて存続が危ぶまれていたことがありました。今回は、ICTを駆使して屋台の復活をサポートした福岡市の「屋台DX」について、福岡市役所の山喜多 洋一氏に話をうかがいました。



経済観光文化局
文化まつり振興部
屋台課 屋台係長
山喜多 洋一氏

福岡の屋台文化を残すべく 「屋台基本条例」を施行

福岡市には現在98軒の屋台があり、年間約120万人もの利用者がいますが、かつては消滅の危機を迎えていたと、福岡市役所の山喜多 洋一氏は語ります。

「屋台は戦後の闇市から始まり、これまで何度か廃止の危機がありました。道路や公園などで営業することから、深夜の騒音や悪臭などの問題が発生し、福岡県警の方針により一度は屋台を廃止しようという流れになりました。しかし、屋台は福岡市の重要な文化であり、存続させるべきだということで、市は2013年に『福岡市屋台基本条例』を施行し、近隣住民にも受け入れられるよう、占用時間や屋台規格などの守るべきルールを定め、上下水道などの環境整備も実施しました」(山喜多氏)

条例を施行することで屋台文化は守られた結果、約100軒もの

屋台が維持され、全国でも珍しい存在となり、福岡の評価を高める一因にもなっています。一方で、福岡市には長浜、天神、中洲の三つの屋台街がありますが、長浜エリアは店主の高齢化や人流の変化などにより、軒数が激減して存続の危機を迎えていました。この長浜を復活させる起爆剤となったのが「屋台DX」だったと、山喜多氏は当時を振り返ります。

「一時は15軒が軒を連ねていた長浜は、2021年には2軒まで減少し、そのうち1軒も休業中という状況でした。しかし、2022年に実施した公募で新たに7軒の出店が決まり、2023年6月には長浜屋台街として復活を遂げました。その長浜屋台街を盛り上げるため『屋台DX』に取り組みました」(山喜多氏)

営業状況がスマホで分かる 「屋台DX」を導入

屋台DXで最初に取り組みんだのは、営業状況の見える化でした。屋台は日中、何も無い公園や道路に毎日設営して営業するため、荒天時には休業となることがあり、営業しているかどうか現地に行かないと分からないという課題がありました。とりわけ長浜は、繁華街から少し離れたところに位置しているため、足を運びづらい状況でした。

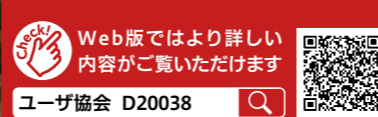
「この課題を解決するため、

2023年6月に屋台のLINE公式アカウント『FUKUOKA GUIDE』を開設し、屋台の営業状況が分かる仕組みを導入しました。IoT機器を屋台に設置して、電源を入れてもらうことで、営業開始を知らせるというものでした。これにより利用者の利便性が高まり、LINE公式アカウントを見て来たという観光客も増えました」(山喜多氏)

さらに、当時は混雑状況の見える化にも取り組み、1軒で試験的にAIカメラを導入し、お客さまの出入りをチェックしていました。しかし、屋台ははしごをしながら飲み歩くことが多いため、利用者の回転率が高く、さらにトイレで席を外しただけでAIが空席と判断してしまうなど、リアルタイムで実



写真①：IoT電球を灯すと、SIMから「営業中」という情報が送信され、LINEアカウントに反映される仕組みになっている



写真②：現在地やエリア、グルメ(食べたいメニュー)などの条件からおすすめ屋台を検索でき、「AIおいちゃん」に直接リクエストを伝えることも可能

態を表示することが難しいという課題がありました。そのため現在、混雑状況の見える化は行われていません。

屋台DXの進化版として IoT電球、生成AIを導入

長浜エリアで実施した営業状況の見える化は好評を得て、2024年7月には天神や中洲エリアにも導入され、福岡市内の約100軒の全屋台で展開されました。その際、営業状況を通知する仕組みも見直したと、山喜多氏は語ります。

「スペースが限られた屋台に、端末を置いてもらうのは負担になりますし、電源を入れるという別作業も発生してしまいます。そこで、端末を高齢者の見守りなどでも使われているSIM*を搭載したIoT電球に切り替えました(写真①参照)。電球ならばどの屋台でも使用していますし、電球を灯するという行為は開店準備の作業に組

み込まれていますので、負担がないと考えました。おかげで、営業状況の見える化はほぼ100%となっています」(山喜多氏)

屋台には営業状況の見える化のほか、もう一つ大きな課題があり、その課題解消のため、IoT電球導入と同時に生成AIを搭載したチャットボット「AIおいちゃん」も実装されました。

「屋台には店主や隣り合う初対面のお客さまたちによるコミュニケーションという、大きな魅力があります。10席程度の特別な空間で同じ時間を過ごす、自然に会話も弾んで仲良くなるという光景がよく見られます。そのため、自分の趣味や好みに合った屋台に行きたいけれど、どの屋台に行けば良いのか分からないという声もありました。そこで、約100軒の屋台から、利用者の条件に合った屋台を博多弁で案内する『AIおいちゃん』を開発しました」(山喜多氏)

「AIおいちゃん」はメニューや店主のパーソナリティまで学習しており、チャットの質問に応じて、屋台の看板メニューや店主のキャラクターまで、さまざまな情報を提供してくれます(写真②参照)。

今後も目指すべきは デジタルとアナログの両輪

AIおいちゃんは、市役所がこれまでに蓄積してきた情報や、個別の取材情報を基に開発されました。

「取材では看板メニューなどはもちろん、店主の人柄も重要です。『出身はどちらですか、趣味は何ですか』といったことまでお聞きしました。そうすると、『昔はスポーツに熱中していて国体にも出場していた』など、ユニークな情報まで出てきました。そのため、例えば『サッカーや野球が語れる屋台』などの情報も提供できるようになっています」(山喜多氏)

屋台DXを拡大させた結果、2024年7月から半年でLINEの友だち数は1万人以上増加し、3万5千人(2/21現在)を数えるなど、大きな成果を得ています。今後の戦略について、山喜多氏は次のように語ります。

「屋台にはアナログならではの魅力もありますので、それを意識したDXを考えるべきだと考えています。例えばモバイルオーダーなどは、店主とのコミュニケーションが魅力の屋台には不向きだと思います。そういう部分には考慮しつつ、便利になるものは積極的に取り入れたいと考えています」(山喜多氏)

屋台に必須の電球とIoT電球とを結びつけて、店主の負担にならないICT化を実現したり、お客さまが欲しい情報を入手できるようにAIに学習させたり、屋台の特性を考慮してDX推進の方向を定めるなど、利用者側に立った「屋台DX」は、屋台という特殊なケースですが、多くの企業が参考にできる事例ではないでしょうか。

※ SIM: Subscriber Identity Moduleの頭文字をとって「シム」と呼ばれ、日本語では「加入者識別モジュール」という意味で、スマートフォンやIoTデバイスに搭載するためにカードやチップといった形態で提供される。SIMには固有のID(番号)が付与されており、加入者を特定するための契約者情報が記録されている。



●組織概要
組織名: 福岡市役所
所在地: 福岡県福岡市中央区天神1-8-1
市長: 高島 宗一郎
URL: <https://www.city.fukuoka.lg.jp/>



スリープテックとは？ 睡眠が健康経営に役立つ理由

日本人の睡眠時間は世界的に短く、2017年度の新語・流行語大賞には「睡眠負債」がトップ10入りしました。「睡眠負債」とは、毎日眠っているつもりでも、必要な睡眠時間の不足分が借金(負債)のように積み重なり、心身の健康が損なわれる状態を示します。そうした状況を解消するツールとして、スリープテックが注目されています。3回連載の初回では、スリープテックとは何か、睡眠が健康経営に役立つ理由について解説します。

スリープテックとは何か

スリープテックとは、「Sleep(睡眠)」と「Technology(技術)」を掛け合わせた造語で、ICTやAI、センサー技術などを活用して睡眠の質を分析し、改善を目指す商品やサービスのことで、

代表的なカテゴリーとして、スマートウォッチのような腕時計型・イヤホン型・コイン型など体に装着する「ウェアラブル型」、スマートフォンのマイクや加速度センサーを利用して自動的に睡眠を計測する「スマートフォンアプリ」、センサー付きベッドやマットレス、枕などで、体温や寝返りなど睡眠時の体の状態を検知し、アプリと連動させることで睡眠パターンなどを記録する「寝具型」があります。

このほかマットレスやエアコンと連動して最適な睡眠環境をつくるサービス、入眠や起床をサポートする照明、睡眠を促進する音楽など、さまざまな分野の商品やサービスが登場しており、多くの企業がスリープテック市場に参入しています。

国内のスリープテック市場は右肩上がりに伸びており、矢野経済研究所によると、2022年は60億円、2023年は105億円、2024年は140億円、2025年は160億円になると予測され、今後も成長が見込まれています。

スリープテックが注目される背景

スリープテックの需要が高まる背景には、長時間労働やデジタルデバイスの普及による深刻な睡眠不足が挙げられます。2021年の経済協力開発機構(OECD)の調査では、日本人の睡眠時間は7時間22分で加盟国33か国中最短であることが報告され、睡眠不足が健康や生産性に与える影響が問題視さ

れています(図参照)。

また、厚生労働省が発表した「健康づくりのための睡眠ガイド2023」では、睡眠がすべての年代で健康維持に不可欠とされ、睡眠不足が日中の眠気や疲労、作業効率の低下、事故、生活習慣病、うつ病の発症リスクを高めることが指摘されています。特に慢性的な睡眠不足は、高血圧や糖尿病、心疾患など多岐にわたる疾患リスクの上昇と関連し、死亡率や精神疾患の発症リスクをも高めるとされています。

こうした背景から、睡眠不足が引き起こす課題を解消し、健康維持や生活の質向上を目指す手段としてスリープテックが広く活用されるようになっていきます。

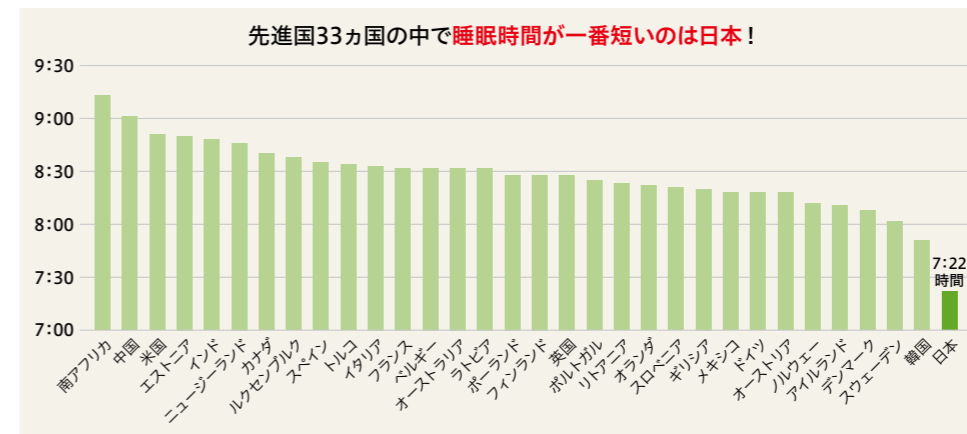
健康経営の一環として スリープテックを導入するメリット

近年、健康経営の一環としてスリープテックを導入する企業が増加しています。早稲田大学と経済産業研究所が行った研究では、健康経営に睡眠施策を導入することで、時間管理・集中力・仕事の成果が向上したことが報告されていますが、このほか従業員の睡眠をケアすることで、企業として以下のようなメリットが期待できます。

従業員の健康維持

睡眠の最も大きな役割は、昼間の活動による身体の疲労を回復させることです。睡眠中に分泌される成長ホルモンは、身体の修復や筋肉の再生、免疫機能の強化に重要な役割を果たしています。特に、深い睡眠が得られることで成長ホルモンの分泌が促進され、疲労回復がスムーズに行われます。さらに、睡眠は食欲や血糖値をコントロールするホルモン分泌に深く関わり、正しい睡眠習慣を続けること

【図：経済協力開発機構(OECD)加盟国の平均睡眠時間】



※引用：経済協力開発機構(OECD)、Gender data portal 2021のデータを基に作成

で肥満や糖尿病のリスクを軽減し、生活習慣病の予防にもつながることが明らかになっています。

生産性の向上

従業員の健康と生産性を考える上で注目されている概念の一つが「プレゼンティーイズム」です。これは、従業員が出勤しているものの、健康上の問題(例えば、睡眠不足や体調不良)により本来のパフォーマンスを発揮できていない状態を指します。プレゼンティーイズムによる生産性の低下は、欠勤(アブゼンティーイズム)よりも企業に大きな損失をもたらすと言われています。

2003年に発表された研究では、6時間睡眠が14日間続くと、2日間徹夜をした時と同レベルの認知機能の低下が起きたと報告されています。適切な睡眠時間は個人差があるものの、わずかな睡眠不足が長引くと、脳の機能が低下して、集中力・判断力・作業効率の低下やパフォーマンスに大きな影響を及ぼすことが明らかになっています。

メンタルヘルス不調の予防

さらに、メンタルヘルス不調の予防にもスリープテックは寄与します。睡眠不足や不眠は、脳の疲労回復を妨げ、精神的に不安定な状態を引き起こし、日々のストレスが蓄積しやすい環境を誘発することが分かっています。それによって、睡眠不足に陥るという悪循環が起ってしまいます。

また、睡眠による十分な休養が取れていない場合、メンタルヘルス不調を発症するリスクが1.25倍に上昇することが明らかになっています。

離職率の低下

離職率の低下にもスリープテックの導入は大きな効果をもたらします。離職の原因は人によってさまざまですが、特にストレスによるメンタルヘルス不

調が関与しているケースでは、精神状態が出来事の解釈に大きな影響を与えます。睡眠不足や不眠が続くと、同じ出来事でもネガティブに解釈しやすくなり、ストレスがさらに蓄積されやすい環境を招きます。このストレスの積み重ねは心身の不調を引き起こし、最終的に離職へとつな

がるものが少なくありません。

エンゲージメントの向上

メンタルヘルスとワークエンゲージメント*は従業員の幸福感や成果に密接に関連しており、睡眠を起点に従業員の心身の健康を支援することがワークエンゲージメントの向上につながります。企業が健康経営を積極的に推進している姿勢は、従業員からの信頼を得るだけでなく、採用活動や企業ブランディングにおいても効果的にアピールするポイントになります。

最後に、アマゾン創始者ジェフ・ベゾス氏やマイクロソフト元CEOビル・ゲイツ氏など、成功を収めたビジネスリーダーは、こうした睡眠が企業にもたらす影響を裏づけるかのように忙しい中で睡眠の重要性を強調しています。

ある研究では、睡眠不足の上司は圧制的な振る舞いをする傾向があり、部下の専心度を低下させるほか、部下の睡眠時間が約25分も削られる可能性が示されています。このように、スリープテックを活用した睡眠改善は、個人の健康だけでなく、組織を成功に導く鍵とも言えます。

※ ワークエンゲージメント：仕事にやりがいを感じ、充実している状態のこと。



原田 静香氏

NTT PARAVITA株式会社 広報・プロモーション担当。睡眠改善インストラクター。ウェビナーやイベントの企画と運営、プレスリリース作成・メディアとのリレーション構築、各種コンテンツの作成など幅広い業務に従事し、睡眠の大切さを発信しています。





会議や研修の質を向上させるために ビジネスに欠かせないツールや 注目のICTキーワードを理解しよう

2025年1月10日(金)、電話応対技能検定の指導者級資格保持者(第1期生～第34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、情報処理安全確保支援士でMicrosoft認定トレーナーの資格を持つ阿部 晋也氏による講演「『いま学びたい!』—コミュニケーションツールのあり方と知識のポイント—」についてレポートします。



講師
情報処理安全確保支援士
阿部 晋也氏

業務に欠かせないコミュニケーションツール

2025年初めての研究会は、今回もオンライン(Zoom Meeting)での開催となり、多くの受講者が参加しました。専門委員会稲葉委員長の講話ののち、情報処理安全確保支援士である阿部 晋也氏が講演・ワークショップを行いました。

阿部氏は、Microsoft系ツールの使い方を教えるインストラクター、SEプログラマーなどの経験を活かし、講師業を中心に活動しています。講演では、職場におけるコミュニケーション手段が様変わりする中、コミュニケーションツールのあり方やビジネスチャットツールに関するポイント、情報セキュリティ対策や生成AIといった項目ごとに、知っておくと日常業務で役に立つポイントを解説しました。

【図1：コミュニケーションツールのあり方～変化するコミュニケーションツール】

対面形式のワークスタイルに加え、オンライン形式のワークスタイルも
<p>○対面形式のワークスタイル 対面形式のワークスタイルは、長い間ビジネス活動の中心にありました。これは、従業員同士や顧客との直接的なコミュニケーションを可能にし、以下のような利点を持っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速な意思決定：会議や相談がその場で行われるため、スピーディな対応が可能。 ・信頼構築：対面でのやり取りは、感情のニュアンスを伝えやすく、深い信頼関係を築く手助けとなる。 ・即時の問題解決：現場での課題に即座に対応できる。 <p>一方で、移動時間や物理的制約が生じやすいという課題がありました。</p>
<p>○オンライン形式のワークスタイル インターネットと通信技術の発展に伴い、オンライン形式のワークスタイルが広がりました。特に、電話やFAX、電子メールの時代から、チャットやコラボレーションツール、クラウドサービスを活用する時代へと進化しています。</p> <p>[主なオンラインツールの進化]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チャットツール：SlackやMicrosoft Teamsなどのリアルタイムコミュニケーションツールにより、迅速で柔軟な情報共有が可能に。 ・コラボレーションツール：Google WorkspaceやNotionなどのツールは、共同作業を円滑化し、プロジェクト管理の効率を向上。 ・クラウドサービス：DropboxやOneDriveなどにより、ファイル共有やリモートアクセスが容易に。 <p>これらのツールは、リモートワークやハイブリッドワークといった新しい働き方を支える基盤となり、特に以下のような利点を提供しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地理的制約の解消：世界中のメンバーが同時にプロジェクトに参加可能。 ・時間の有効活用：移動時間を削減し、生産性を向上。 ・柔軟な働き方：個人のライフスタイルに合わせた働き方が実現可能。

冒頭では、コミュニケーションツールに関する話題として、「研修業界においてここ数年間で何が起きたのか」について触れました。「以前は対面形式の研修が主流でしたが、コロナ禍によりオンライン以外の選択肢がないような状況になっていた」と言い、「Zoomなどでの環境を受け入れて実施するか否かに悩まれていた方が多かった」と語ります。現在では、阿部氏が依頼される研修のうち7割以上がオンラインだと言います。

そうした中、企業ではミーティングツールを業務に積極的に活用しています。種類としてはTeams、Zoom、Slackなどのチャットツールや、Google Workspace、Notionなどのコラボレーションツールがあります。また、DropboxやOneDriveといったファイル共有サービスの出現で、数名で一つのファイルを共有して使うスタイルが広まりました。そうしたツールの登場で、現在では対面とオンラインそれぞれの良いところを利用したハイブリッドな働き方が浸透してきています(図1参照)。

その後、ブレイクアウトルームに分かれた受講者は、オンライン形式のメリットとデメリットについて話し合いました。発表の中でメリットとして多く挙げられたのは、距離に関係なくコミュニケーションが取れてコストがかからず、スケジュール的な問題が解消されたといった点でした。デメリットとしては、音声表現が中心なので表情がつかみにくく、真意が伝わりにくいこと、操作スキルに講義の質が左右される点や通信環境によるトラブルが発生することが挙げられました。阿部氏は、オンラインのやり方に関しては、まだまだ工夫が必要な点が多いとし、環境については受講側の環境に依存する部分も多いため、中には端末を貸し出して講義する研修会社もあるといった事例を示しました。

メールとチャットツールとの違いを理解し 使い分けを

さらに、ビジネスチャットツールで知っておくべきポイントとして、メールとチャットの違いについて解説しました(図2参照)。いつ返信が来るか分からないメールに対し、チャットはリアルタイムでスピード感のあるやり取りのできる点が特徴ですが、丁寧さに関してはメールが勝ります。以前、阿部氏がコンサルタントとして関わった組織では、文章を考えて書くメールではなく、気軽に会話文で伝えられる

【図2：ビジネスチャットツールで知っておくべきポイント】

ビジネスチャットツールで知っておくべきポイント		
電子メールとチャットの違い(クイックマスター電話応対第4版より)		
	メール	チャット
スピード	×(いつ読まれ、いつ返信が来るか分からない)	○(ほぼリアルタイム)
丁寧さ	○(ビジネス文書として作成)	×(会話文として作成)
感情	△(文字表現のみで伝わりづらい)	○(絵文字、スタンプで伝える)
文の長さ	○(長文・短文どちらにも対応)	×(長文には向いていない)
手軽さ	×(メールのルールやマナーが重んじられる)	○(雑談や日常会話などにも使える)
操作性	×(作成のたびに、宛先、件名を設定する)	○(最初にメンバーを設定する)
添付ファイル	○(送受信可能)	○(送受信可能)
誤送信	×(起こりやすい)	○(起こりにくい)

【図3：情報セキュリティ対策、実践できていますか?】

情報セキュリティ対策、実践できていますか?
<p>情報セキュリティ対策、皆さんは実践されていますか?現在の情報セキュリティ対策では、IT部門に丸投げするのではなく、ユーザー自身も取り組んでいく必要があります。以下の観点について、対策が講じられているでしょうか?</p> <p>①パスワードは適切に運用する ②情報リテラシー、モラルを向上させる ③メールの添付ファイル開封や、メールやSNSのリンク、URLのクリックを安易にしない ④適切な報告、連絡、相談を行う ⑤適切なバックアップ運用を行う</p> <p>①パスワードは適切に運用する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初期設定のままにしない ・推測されにくいパスワードにする 1. IDとパスワードを同じ文字列にしない 2. 数字、アルファベット、記号などの複数の文字種を組み合わせる 3. 生年月日や名前を使わない 4. 連続した数字やアルファベットにしない など

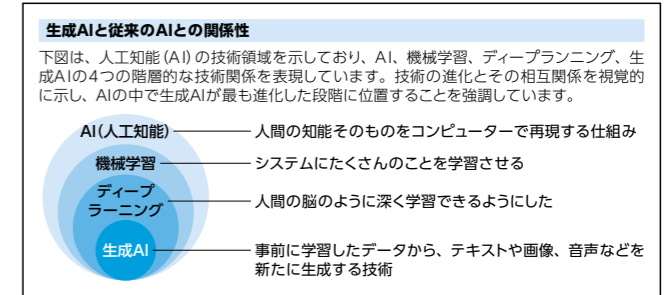
チャットを使うよう指示があったと言います。チャットの便利な機能にも触れ、例えば「メンション」は特定の相手やメンバーに@を付けることで迅速な対応を促すことができる機能として説明。「個別に注意喚起ができ、直接意見を伝えたり、タスクを依頼する際に使用できます。また、特定の話題やプロジェクトごとに分けたコミュニケーションの場が必要な場合は、チャット機能が便利。公開か非公開かを選んで設定することができるので、特定のメンバー間でやり取りできるチャンネルを用意することができる点がポイントです」と語りました。

続いて、仕事上どのようなオンラインツールを活用しているかというテーマとなりました。Teams、WebexやChatwork、Slackなど多様なツールを選択できる状況で問題となるのは、参加するグループごとに使用するツールも異なることがあり、また、お客さまからの希望であればそのツールの使い方を学習する必要があるといった点がデメリットとして挙がりました。多くのツールがある中、何をポイントにツールを選べば良いのかという悩みに対して、阿部氏から、いわゆるグループが作りやすいかどうか一つの判断基準になるのではという示唆がありました。

巧妙化するサイバー攻撃への対策として

続いて、情報セキュリティ対策の話題に移ります(図3参照)。昨今、セキュリティ上の脅威として被害が増えているものに「ランサムウェア」があります。コンピューターウイルスの一つで、金銭を騙し取ることを目的とした不正プログラムですが、どのように感染し被害が広がっていくのかについて阿部氏が解説しました。「無差別に攻撃を仕掛ける以前のサイバー攻撃と違い、最近ではセキュリティ上の脆弱性を見つけて特定の企業や組織を標的にし、身の代金を支払わざるを得ない状況を作るといった標的型攻撃を仕掛けてくる」と言います。「対策としては、ウイルス対策をしっかりと行い、重要なデータはバックアップを取るといっ

【図4：生成AIと従来のAIとの関係性】



【図5：生成AIのためのガイドライン(抜粋)】

生成AIのためのガイドライン～データ入力に際して注意すべき事項(抜粋)
<p>(4)個人情報 【ChatGPT】においては入力したデータが【OpenAI社】のモデルの学習に利用されることになっていきますので、【ChatGPT】に個人情報(顧客氏名・住所等)を入力する場合、当該個人情報により特定される本人の同意を取得する必要があります。そのような同意取得は現実的ではありませんので、個人情報を入力しないでください。【ただし、利用する生成AIによっては、特定の条件を満たせば個人情報の入力が必要になる可能性もあります。詳細は【セキュリティ部門】にお問い合わせください。】</p>
生成AIのためのガイドライン～生成物を利用するに際して注意すべき事項(抜粋)
<p>(1)生成物の内容に虚偽が含まれている可能性がある 大規模言語モデル(LLM)の原理は、「ある単語の次に用いられる可能性が確率的に最も高い単語」を出力することで、もっともらしい文章を作成していくものです。書かれている内容には虚偽が含まれている可能性があります。 生成AIのこのような限界を知り、その生成物の内容を盲信せず、必ず根拠と裏付けを自ら確認するようにしてください。</p>

た基本的なことが有効で、怪しげな添付ファイルが来たら開かないといった意識を持つことも大切」と語ります。

可能性が広がる生成AI活用

午後からは、「生成AI」に関する講義を行いました。阿部氏はAIについて、「人間の知能そのものをコンピューターで再現する仕組み」と定義し、生成AIと従来のAIとの関係性について解説しました(図4参照)。また、生成AIの代表的なサービスであるChatGPTについて、文章作成や画像認識、ディスカッションの相手役といった活用シーンを紹介しました。さらに、入力データがOpenAI社のモデル学習に利用されることを示し、個人情報を入力しない、虚偽情報が含まれる可能性を理解し裏付けを取るなど、注意点にも触れました(図5参照)。ブレイクアウトルームでは、生成AIの活用状況が話し合わせられ、大量のデータの整理や議事録作成、FAQの作り変えやメール文章の作成といった業務上の利用とともに、レシピの提案など幅広い活用例が挙げられました。阿部氏からは、「著作権やプライバシー、セキュリティなどへ配慮しながら、無料で使える範囲も多いのでこれを機会に生成AIに触れてみてはいかがでしょうか」という提言がありました。講義後、受講者からは「会社から生成AI活用を推進されていたが、二の足を踏んでいた。分かりやすく説明してもらい取り組みやすくなった」といった声が多数聞かれました。

利便性を増すコミュニケーションツールやビジネス上知っておくべき知識など、押さえておきたい情報が日々増加している中、今回の講演では一つひとつを丁寧に捉え直す貴重な機会となり、受講者の皆さんの間でも活発な討論が行われる意義深い講演となりました。





多様性を実践できるお客さま志向の対応力を

株式会社ドゥファイン

ある携帯電話のコールセンターで

新入社員でコールセンター業務に携わり、すでに35年超え。そろそろ、自分のキャリアの仕上げを考える時期を迎えました。本当に多くのお客さまとさまざまな事案でお話をさせていただき、たくさんの学びがありました。企業の代表としての対応なので、基本的には用意されたスクリプトやルールに沿って対応します。受注系のセンターでは、商品やサービスの受注率を意識し、売上貢献が目標となり、必然的に対応も営業寄りになりがちでした。その会社では、海外旅行の際に、現地で自分の携帯番号をそのまま利用できる、携帯電話のレンタルサービスを提供していました。今でこそ日本で使っている携帯電話は海外でもそのまま使えますが、当時はそのまま使うことができませんでした。

ある日、センターの電話が鳴り続ける中で、高齢の男性からの電話を受信しました。奥さまとの初めての海外旅行で、携帯電話を使いたいとお申し出でした。通常通り受付をし、操作や設定について説明をしましたが、どうも端末の操作が苦手な様子です。簡単にご理解いただける状況ではなく、1時間近く説明をし、その日は終了。その後

「もう1回教えてほしい」と数回、ご連絡をいただきました。

本来は、指名を受けての電話対応はルール違反です。しかし、このお客さまに限っては、状況を把握している私が対応の方がスムーズと考え、引き続き私が対応させていただきました。SIMカードの入れ替えや設定など、私たちにとっては何でもないことも、このお客さまにとってはとても難儀な作業のようでした。

勇気を振り絞って

出発日まであと1週間。「このまま海外にお持ちいただいても、結局使えずに荷物になるだけ。初めての海外旅行。せっかくの奥さまとの楽しい旅行が、携帯電話の操作に時間を費やすことになってしまっては……」思い切ってお客さまに、「携帯電話を貸し出さない」という提案をしました。お客さまは少しの間、無言でお考えになり、「そうだね。せっかくの旅行が台無し

になるところだった。私に提案するのにも勇気がいったでしょう。正直、びっくりしたけれど、私たちのことを思ってくれたんだね。ありがとう」とおっしゃってくださいました。少々不安が残っていても、営業の視点ではレンタルをおすすめしがちでしたが、お客さまの状況を察した「売らない営業」がCSの向上につながり、目からウロコが落ちる思いでした。

人手不足の折、最近では、電話もAIが対応する時代になりました。ただし、現在のAIでは、お客さまの個性やお気持ちまでを気づかい、細やかに対応することは難しいかもしれません。

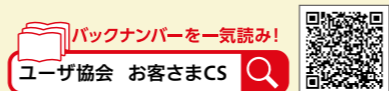
お客さまとの出会いは一期一会。AIに取って代わられないように、電話の向こうのお客さまと真摯に向き合い、日々の反省を忘れずにお客さま対応力をもっともっと、磨いていきたいと思っています。

楠田 奈美氏
株式会社ドゥファイン 執行役員CQO。約35年間、国内及び海外(アメリカ・スペイン)コールセンターの運営管理、並びにオペレーター経験から、現場感のある生きた事例を取り入れた実践的研修が得意。また、海外コールセンター構築時に現地で培ったマインド醸成やチームビルディングをテーマとする研修も担当。今もコールセンター内を毎日、忙しく走り回りながら研修の事例を探しています。電話対応技能検定指導者級資格保持者。



楠田 奈美氏

「次回の講師はOffice Polaris代表 白井 裕美さんです。いつもポジティブで相手に対して、決して嫌な思いをさせない思いやり溢れた対応の持ち主。電話対応コンクールをこよなく愛し、コンクールのためなら、大好きなおやつ時間もセーブできるコンクルールの申し子です」



【コミュニケーション力を鍛える】

第129回

「『間』こそ命」

言葉が伝わり難しくなっています。伝達のためのツールは、驚くほど進歩し続けていますが、そこで使われる言葉や話し方は、むしろ退歩しているように思えるのです。言葉の役割は、伝えたいことが、伝えたい人に、平易に確実に伝わらなければなりません。それがそうはならないのです。今どきの話し言葉は、良く言えば自由闊達に、悪く言えば野放図に気ままに使われています。結果として伝わり難いのです。何がそうさせているのでしょうか。

分かりやすい話し方の8つの条件

「伝わってこそ言葉」と言います。そのためにはいくつかの条件があります。1. 相手が知りたいことを話す。2. しっかりした組み立てで話す。3. 聞き手が分かる言葉で話す。4. 聞きやすい発音、発声で話す。5. 聞きやすいテンポで話す。6. 声の表情を大切に話す。7. ポイントを繰り返し話す。そして最も大事なことは8番目で、しっかり「**間**」をとって話すことです。ところが、この「間」の指導が一番立ち遅れているのです。

「『間』が足りない!』『もっと『間』をとって!』という指導は、読む、話す、を学ぶ時には、必ず言われるはずですが、しかし、なぜ「間」が大事かという論理的な指導と、どうすれば適切な「間」がとれるかという具体的な指導が、どちらも曖昧なままなのです。

言葉は「間」で理解する

私たちは、聞いた言葉は「間」で理解するのだそうです。耳から入った言葉をすぐ解釈し理解はしません。聞いた言葉は一旦脳の中に溜めておきます。そして0.45秒以上の「間」があった時に、溜めていた言葉を解釈するというのです。

ということは、話し手が0.45秒以上の「間」をとらずに、早口でペラペラ話してしまいますと、聞き手は聞いた言葉を溜めるばかりで解釈できません。つまり、会話やスピーチ、説明の中で、「間」をとることがいかに大事かということです。こ

の説は、もう20年ぐらい前になりましょうか、当時、神戸外国語大学にいらした河野 守夫さんの研究から学んだことです。河野先生は、当時、学生たちの協力を得て実験を繰り返し、0.45秒という解釈の「間」を見つけ出したのです。

すべてに通用する0.45秒の「間」

「間」の存在は、話し言葉に限らず、万物の営みに深く関わってきます。また人間の作り出すさまざまな身体表現、能、狂言、舞踊、演劇も音楽も、茶道も絵画、彫刻、生け花も、建築も写真も、微妙な「間」の表現に命を懸けています。スポーツもまた当然「間」の世界です。

かつて平成の三四郎と呼ばれた柔道家、古賀 稔彦さんをご記憶でしょうか。世界選手権に三連覇、バルセロナ五輪の71キロ級では怪我を押し出して出場し、見事に金メダルに輝いたその活躍ぶりは、今も鮮やかに脳裏に残っています。古賀さんは、次のアトランタ五輪では惜しくも銀メダルでした。私どもはさらなる活躍を期待していたのですが、その4年後のシドニー大会を前に引退されました。その引退会見はショックでした。「私は最盛期には、相手の襟をつかんでから投げるのに0.4秒でした。それが今は体力が衰えて0.5秒かかるようになりました。だから私は引退を決意しました」。話を聞いた時には、本当に驚きました。古賀さんが言われた0.4秒と0.5秒の間には、河野さんのおっしゃる解釈の「間」、0.45秒があったのです。

令和の今の時代は、情報量が格段に増えています。有限の持ち時間の

中に少しでも多くの情報を入れようとすれば、当然早口になります。しかもタイパ*を歓迎する時流の中で、「間」はどんどん削られています。「間」が果たす大事な役割も無視されてしまうのです。

「間」は伝わる言葉の命

伝わる話し方の最大のポイントは「間」です。常に言葉を聴き手の心に届ける気持ちで、ゆったりと話してください。原稿を書き、それを覚えて話しますと、「間」をとったつもりでも、すべて「等間隔の間」になってしまいます。それでは言葉は伝わりません。電話対応コンクールなどで時間を気にしますと、これもまた「間」が犠牲になります。朗読などでは、「間」は言葉を生かすだけではなく、その微妙な「間」によって、「間」そのものが語ることもあります。「間」に表情が出るのです。「間」の重要性、「間」の力を、改めて考えてみてください。

*タイパ: タイムパフォーマンス (時間対効果) のこと。費やした時間とそれによって得られた効果や満足度の対比。



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。



チャレンジ! 電話対応技能検定

このコーナーでは「電話対応技能検定」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

電話の相手(お客さま)が、とても動揺しているようです。そこで次の選択肢のように声を掛けました。敬語として不適切なのはどれですか。一つ挙げなさい。

1. 「どうかされましたか」
2. 「どうかありませんでしたか」
3. 「どうかいたしましたか」
4. 「どうかありませんでしたか」

※3級問題より

正解は13ページをご覧ください。

2024年電話応対技能検定 検定実施機関表彰

日本電信電話ユーザ協会では、毎年、電話応対技能検定の発展に貢献された検定実施機関を表彰しています。2024年（表彰対象期間は2023年11月～2024年10月）は下記の二つの選考項目について、それぞれの実施機関に表彰状を贈呈いたしました。そのうち4社の代表者に、電話応対教育に関する考え方、検定への取り組みや今後の目標などをうかがいました。

株式会社セゾンパーソナルプラス

クライアント企業の

「第二の人事部」となってサポートを行う

セゾンパーソナルプラスは、「人」と「組織」のベストパートナーとして人材派遣・人材紹介・アウトソーシングなどの分野でのビジネスサポートを行う人材サービス会社です。その中で主に人材育成事業を担当しているのが、本社と関西のHRソリューショングループです。

人材育成においては、「社員のコミュニケーション力向上は、企業価値の向上につながる」と考え、電話応対ではスキルや問題解決力に加え、「人間力」を養い、相手の立場を理解し、寄り添ったコミュニケーションを実践できる人材の育成を目指しています。

電話応対技能検定は、学生・新人からベテラン社員までさまざまな目的を持って学ぶことができ、「資格取得」として努力の成果が可視化できるため、受検者はもちろん組織にとってもメリットがある取り組みです。特にリスキングを積極的に行っている企業さまにおいての電話応対技能検定の受検を数多くサポートしております。また、同検定以外にもニーズのヒアリングを大切に、状況に合わせて対面・オンライン研修、Eラーニングや動画教材、各種アセスメントなどを組み合わせた効果的な教育設計を心がけています。ラーニングマネジメントシステム（LMS）を活用した学びの支援や学習状況管理などにより、効率の良い人材育成の手段を提案することで多様な企業さまから信頼いただけたのではないかと考えております。今後もクライアント企業の「第二の人事部」になることを目指して、取り組んでいく所存です。



取締役
谷田 良純氏



会社概要	
会社名	株式会社 セゾンパーソナルプラス
本社 所在地	東京都豊島区 東池袋3-1-1 サンシャイン60・43F
事業内容	労働者派遣事業、人材紹介事業、テレマーケティング事業、官公庁事業、教育・研修事業

株式会社NSGコーポレーション

ニーズに合った

電話応対とは何かを探求

人材育成のための研修やマナー教材の企画・制作・販売、就業につなぐ一般労働者派遣事業などを主な事業とする当社は、2010年7月より電話応対技能検定の実施機関に認定されました。時代の変化とともに企業の求める電話応対の在り方も変わりますので、ニーズに合った応対とは何かを常に探求することを心がけています。

電話応対技能検定は、マナーや電話応対に関する評価を可視化でき、点数で診断できるので評価が明確で、フィードバック研修にもつなげやすい点が特徴だと考えています。検定を活用することで受検者の良い点を伸ばし、弱点の改善につなげることもできます。今回、研修フォローの継続やホームページ更新などの地道な広報活動により、「1級～3級の受検者が215名」、「4級の受検者が255名」という成果を果たすことができ、大変喜ばしく思います。

電話応対業務にもAIなど自動化の波が押し寄せている中、電話応対者に求められているのは、AIにはできない「心のこもった声で伝える」ことだと考えています。

今後も、電話応対技能検定を通して心身ともに快適な状態で電話応対ができるよう、研修カリキュラムにyogaの取り組みを継続していく予定です。



代表取締役社長
榎本 登志夫氏



会社概要	
会社名	株式会社 NSGコーポレーション
本社 所在地	千葉県千葉市中央区 新千葉2-1-5 小川第一ビル203号室
事業内容	人材育成のための教育及び研修事業ほか

【選考項目】

■1級～3級合計の受検者数

- 第1位：株式会社セゾンパーソナルプラス
- 第2位：NTTビジネスソリューションズ株式会社
- 第3位：株式会社NSGコーポレーション

■4級の受検者数

- 第1位：株式会社ムジコ・クリエイト
- 第2位：株式会社マナフィス
- 第3位：株式会社NSGコーポレーション

Webで読もう
ユーザ協会 C40002



株式会社ムジコ・クリエイト

地域に愛され、

お客さまに選ばれる教習所を目指して

当社は、指定自動車教習所である弘前・青森・八戸・浪岡モータースクール、青森ドローンスクール、ドライビングアカデミー弘前、地域交通支援センターを運営するほか、企業向け交通安全教育事業（ムジコサポート事業）を青森本社と東京営業所で展開しています。

電話応対技能検定は受付スタッフだけでなく教習指導員や送迎担当者を含む全社員が4級を受検しました。3級は45名の社員が受検しており、2024年には3名が2級に合格しました。検定を取り入れるメリットとしては、皆が同じテキストで学ぶことで統一の学びが得られることや接客に対する心構えの徹底が図れる点が挙げられます。実施機関として、現在は社外の検定業務も実施しており、履歴書に書ける資格として高校生・大学生の受検受け入れをしています。

2023年度に全社員の4級受検へ挑戦を始め、2024年度も継続して受検する希望者が多数出たことや、全社員4級合格を目指して再受験を推進したことが、今回の表彰につながっていると考えております。

これからも地域の方々へ愛されるよう親身な応対を心がけ、応対の良さでお客さまに選ばれる教習所を目指し「人にしかできない」温かい応対を大切にしていきたいです。また、全社員の応対品質向上のため次年度も継続して社員の3級受検を推進してまいります。



代表取締役社長
新戸部 洋輔氏



会社概要	
会社名	株式会社 ムジコ・クリエイト
本社 所在地	青森県弘前市和泉 1-3-1
事業内容	自動車教習所事業ほか

株式会社マナフィス

「チャレンジしたい！」

と思っただけの提案を

2009年から電話応対技能検定の実施機関として活動を始め、2011年に株式会社マナフィスを設立しました。検定を通じて「あなたと話せて良かった」と思っただけの応対を目指しています。

2024年は、企業や組織全体で検定に取り組んでくださるケースが増え、4級の受検者数も増加しました。合格後には「情報セキュリティやコミュニケーションに関する知識もアップデートできた」とチーム内で盛り上がることも多く、その影響で受検希望者はさらに増えた、という嬉しい報告も届いています。また、管理職の方々の受検も増えています。「体験してから導入を考えたい」「皆さんが挑戦している検定を理解しておきたい」といった理由で4級を取得し、1級まで進む方もいらっしゃいます。

組織内で検定を実施するには、さまざまな調整が必要です。安心して試験に臨める環境を整えてくださる事務局の皆さまのサポートにより、良い展開ができています。これからも「チャレンジしたい！」と思っただけのよう、ご要望に合ったスタイルでの提案を大切にしていきたいです。

2025年は、4級検定にIBT方式（インターネット経由の試験）が導入されるなど、変化の年です。一人でも多くの方に検定の魅力が伝わるよう、これまで以上に工夫しながらPRを続けてまいります。



代表取締役社長
白井 奈美氏
(写真左)



会社概要	
会社名	株式会社 マナフィス
本社 所在地	東京都東大和市桜が丘 1-1425-3-615
事業内容	人材育成・研修事業

テーマ

お客様の笑顔を想い、価値を届ける対応を

今年度の問題のねらい

インターネットを通じてさまざまなモノを購入することができる時代。ほとんどの場合、販売する側とお客様が会話することなく購入が済みます。購入にあたっての不明点・疑問点も、ホームページ（以下、HP）に丁寧に説明されているので、問い合わせをする必要もないほどです。ただ、そんな中でも、お客様から電話をいただくことがあります。それは、単にお客様がその販売サイトに記載されている「よくある質問」に目を通さずに問い合わせをされている場合もありますし、また、販売元に直接確認したいことがあって電話をかけられている場合もあります。いずれの場合でも、わざわざ電話をかけてくださるお客様は、販売元にとっては貴重なお客様であり、その電話が大事な接点の機会になっているのは言うまでもありません。

そこで今回は、そういった電話でのお客様からの問い合わせにお応えした上で、お客様の購入の用途をお訊きして、それに相応しい商品をお勧めしてください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、短時間ながらも「電話をかけてみて良かった」「ここで買おう」と思っただけのような対応を目指してください。

今年度の電話対応コンクール問題を、日常の電話対応力向上にお役立ていただけることを期待しています。

■今年度の問題のポイント

- ①お客様からの問い合わせに対する確に答える。
- ②お客様の購入用途を訊く。
- ③お客様の購入用途に相応しい商品を勧める。

状況設定

会社名：牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）

対応日時：2025年11月14日（金）午前10時

対応者（競技者）：片倉 潤（かたくら じゅん）

お客様（模擬対応者）：問い合わせをしてきたお客様

※対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

▶ 牛たん 遊佐 の情報

会社所在地	宮城県仙台市若林区五橋3-2-1	営業時間	午前9時～午後5時 (月曜日～金曜日) [ネット注文については24時間・365日受け付けています]
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660 受付時間 午前9時～午後5時 (月曜日～金曜日)	E-mail	user@jtua.or.jp
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	従業員	80名
業務内容	牛たん製品の製造、販売およびレストラン事業。 仙台市内で仙台駅前と国分町の2箇所牛たんの食事処を展開するとともに、直販サイトを立ち上げ、牛たんを中心とした食材の販売を行っている。		
企業理念	牛たんを通じて、お客様を笑顔にします		

問題

あなたは、牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）で通販サイトの運営及び問い合わせの窓口を担当している片倉 潤（かたくら じゅん）社員です。

通販サイトを通じて牛たんの購入を検討されているお客様から問い合わせを受けました。その問い合わせに応えるとともに、今回はどのような用途で購入される予定なのかを伺い、その用途に相応しい商品を勧めてください。

<注意事項>

1. お客様はHPを見ながら、そこに記載されている問い合わせ先の電話番号に電話をかけています。
2. 牛たん 遊佐の通販サイトの「商品一覧」に表示されている牛たん、テールスープ、漬物、シチューは全て仙台市内の食事処でも提供されているメニューと同じで通販サイトオリジナルメニューはありません。
3. 商品の申し込みについては、HP上でのみ受け付けているため、この対応中にお客様は購入商品を決めません。そのため、競技者も購入総額の計算や提示を行う必要はありません。
4. その他（競技について）
 - ①競技時間は3分以内です。競技者の第一声から計測を開始し、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
 - ②お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づいて対応してください。
 - ③本文中の会社名、電話番号、サービス内容などは、すべて架空のものです。
 - ④お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

▶ お客様情報の例

お客様名	原田 真琴（はらだ まこと）
確認したい点	牛たんを保存できる期間
牛たん購入の理由	大学のゼミの教え子2名が遊びに来るといので、夫婦でもてなしたいと思った。

▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	対応者（片倉 潤 社員）
	(電話のベルが鳴る)
	1 「……………」
2 「牛たんを買おうとっていて、聞きたいことがあって電話しました。」	3 「……………」
4 「……………」	5 「……………」
6 「……………」	7 「……………」
8 「検討して申し込みます。」	9 「……………」 (終 話)

- 以下の2頁は、「牛たん 遊佐」の通販サイトの抜粋です。(写真はイメージです。)
- 「商品一覧」で表されるのは、この頁と次の頁の「テールスープ、漬物、シチュー」までです。

牛たん 遊佐

電話でのお問い合わせ：☎ 0120-20-6660

受付時間：午前9時～午後5時(月曜日～金曜日)

トップページ
商品一覧
よくある質問
会社情報

お店の味を
ご家庭でも

商品一覧

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

牛たん

※牛たんは全て冷凍配送いたします。

<p>極みの牛たん・塩味</p> <p>創業40年の当店のゆるぎない人気を誇る伝統の逸品。食べやすい厚さ(5～7mm程度)で、どなたでもおいしく召し上がれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・90g：1,800円(6枚入り) ・120g：2,400円(8枚入り) ・150g：3,000円(10枚入り) 	<p>極みの牛たん・味噌味</p> <p>当店オリジナルの自家製の味噌で味付け、味噌本来の旨みを活かしました。食べやすい厚さ(5～7mm程度)で、その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・90g：1,800円(6枚入り) ・120g：2,400円(8枚入り) ・150g：3,000円(10枚入り) 	<p>厚切り牛たん・塩味</p> <p>「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出した贅沢な逸品。厚さは10mm程度で、ジューシーな食感。食べ応えのある人気商品です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・90g：2,250円(3枚入り) ・120g：3,000円(4枚入り) ・150g：3,750円(5枚入り) 	<p>厚切り牛たん・味噌味</p> <p>「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出し、当店オリジナルの自家製の味噌で味付けしました。厚さは10mm程度でジューシーな食感。その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・90g：2,250円(3枚入り) ・120g：3,000円(4枚入り) ・150g：3,750円(5枚入り)
--	---	--	---

牛たん ギフトセット

※ギフトセットは全て化粧箱に入れた上で、冷凍配送いたします。

遊佐 牛たんセット

当店人気No.1の「極みの牛たん」と、希少部位から切り出した「厚切り牛たん」をセットにしました。味も塩味・味噌味の2種類をご用意。食べたい分だけ解凍してお召し上がりいただくこともできますので、幅広い層への贈り物として喜ばれます。

<p>〈2～3名様向け〉</p> <p>8,600円(送料無料で)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・極みの牛たん(塩味) 90g×1個 ・極みの牛たん(味噌味) 90g×1個 ・厚切り牛たん(塩味) 90g×1個 ・厚切り牛たん(味噌味) 90g×1個 	<p>〈4～5名様向け〉</p> <p>13,700円(送料無料で)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・極みの牛たん(塩味) 90g×2個 ・極みの牛たん(味噌味) 90g×2個 ・厚切り牛たん(塩味) 120g×1個 ・厚切り牛たん(味噌味) 120g×1個
--	---

遊佐 御膳セット

2名様向けのセットです

牛たんとテールスープ、南蛮味噌漬、おみ漬けをセットにして、お店で味わえる味を再現しました。伝統の牛たんを味わっていただける御膳セットAと、厚切り牛たんもプラスしてご賞味いただける御膳セットBの2種類をご用意。

<p>〈御膳セットA〉</p> <p>8,400円(送料込み)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・極みの牛たん(塩味) 120g×1個 ・極みの牛たん(味噌味) 120g×1個 ・牛たん入りテールスープ 250g×2個 ・南蛮味噌漬 100g×1個 ・おみ漬け 100g×1個 	<p>〈御膳セットB〉</p> <p>8,650円(送料無料で)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・極みの牛たん(塩味) 90g×1個 ・極みの牛たん(味噌味) 90g×1個 ・厚切り牛たん(塩味) 90g×1個 ・牛たん入りテールスープ 250g×2個 ・南蛮味噌漬 100g×1個 ・おみ漬け 100g×1個
--	---

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

テールスープ、漬物、シチュー

※【冷凍】と記載のある商品は冷凍配送いたします。

牛たん入りテールスープ

牛テールをじっくり煮込んだ牛たん入りのスープ。お店の味を再現しました。【冷凍】

1人前250g：800円

南蛮味噌漬

味噌に漬込んだ青唐辛子のピリッとした辛さが牛たんを引き立てます。【常温】

100g：400円

おみ漬

高菜の一種である山形青菜(せいさい)、大根、人参などを刻んだ漬物です。牛たんの箸休めに。【冷凍】

100g：300円

極上牛たんシチュー

特製デミグラスソースで長時間をかけ柔らかくなるまで煮込んだシチューです。【冷凍】

・1人前200g：800円(200g×1個)
 ・2人前400g：1,600円(200g×2個)
 ・3人前600g：2,400円(200g×3個)

トップページ
商品一覧
よくある質問
会社情報

よくある質問

お支払いについて ▶ お支払いは、カード決済、コンビニ支払い、料金代引きのいずれかです。コンビニ支払いの場合は、ご注文受付後に表示または入力いただいたメールアドレスに表示される振込票番号をお控えいただき、各コンビニの店頭にてお支払いください。料金代引きの場合の手数料は無料です。

送料について ▶ 送付先1ヶ所につき8,000円(税込)以上のご注文の場合は送料無料で。なお、8,000円(税込)未満の場合は、1ヶ所につき800円(税込)の送料がかかります。

お届けについて ▶ カード決済、料金代引きの場合は、ご注文いただいてから3日から5日でお届けいたします。コンビニ支払いの場合は、ご入金を確認後に3日から5日でお届けいたします。なお、配達日をご指定いただく場合は、ご指定日の6日前までにお支払いをお願いいたします。(ご入金日によっては、ご希望の日にお届け出来ない場合がございます。)

また、牛たんの商品は全て冷凍配送いたします。(常温品のみのご注文の場合は通常の配送ですが、冷凍の商品と合わせたご注文は冷凍配送いたします。)

キャンセルについて ▶ 電話でのご連絡をお願いいたします。なお、発送後のキャンセルには対応できませんので、あらかじめご了承ください。

返品について ▶ お届けした商品が破損していた場合に限り同じ商品と交換いたします。なお、その場合、商品到着後3営業日以内(到着日を含めない)にお電話にてご連絡願います。それ以降のお申し出については対応できませんので、よろしく願います。

熨斗、包装、メッセージカードについて ▶ ギフトセットをお申し込みの場合は、無料で熨斗、包装、メッセージカードの添付を承ります。(HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。)

その他 ▶ (牛たんの1人当たりの分量) 1人当たりの分量は、90g～150gが目安です。
 (牛たんの産地) 主に、アメリカ産、オーストラリア産、ニュージーランド産です。
 (牛たんの保存期間) お届け後、約半年間冷凍保存が可能です。必ず冷凍庫で保存してください。
 (牛たんの解凍方法) 召し上がる前日に冷蔵庫に移し12時間程かけて解凍してください。

17 テレコム・フォーラム 2025.4

テレコム・フォーラム 2025.4 18