

# 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 5  
令和7年5月1日（毎月1日発行）第44巻9号（通巻402号）  
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 Daiwaフリースタッド東神田 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

5

May 2025



## 特集 Z世代の休職・離職が増加する中 必要性が高まるメンタルヘルスケア対策

株式会社Medi Face



### デジタル人材活用事例

自社開発のアプリで業務効率を大幅に向上  
従業員の“デジタル人材化”を後押しする環境づくり  
松本興産株式会社



### 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2回)  
スリープテックの種類と健康経営としての活用事例



### 電話対応でCS向上

英語電話対応コンクールの優勝者を輩出したフロントはホテルの「顔」として信頼を築く役割を担う  
株式会社京王プラザホテル



### 新たなコミュニケーションの探求

インサイド×アウトバウンドチームにおける効率的なリレーション維持・向上と生産性向上の両立  
東日本電信電話株式会社 東京事業部



### 連載

働き方の多様化で求められる労務管理  
勤怠管理とは

お客さまから学ぶCS向上  
お客さまの心の奥深くまで聴くことの大切さ

コミュニケーション力を鍛える  
「言葉を立てる」

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

# Z世代の休職・離職が増加する中 必要性が高まるメンタルヘルスケア対策

株式会社Medi Face

近年、Z世代<sup>※1</sup>と呼ばれる20代～30代の若者が、「メンタル面の不調」を理由に入社後間もなく休職・離職する事例が増加しています。また世代を問わず、職場でストレスを感じている従業員の数は増加する一方です。このような状況を打開するために、ICTやAIサービスを導入して従業員の心の健康維持を図る企業が増えています。AIによるメンタルヘルスケアに取り組む、株式会社Medi Faceの代表取締役で精神科医でもある近澤 徹氏に、現況をうかがいました。

Web版ではより詳しい内容をご覧ください  
ユーザー協会 D10052



代表取締役  
近澤 徹氏

## メンタル面に不調を抱える ビジネスパーソンが増加中

企業が従業員の心の健康をサポートする、メンタルヘルスケアの重要性が増しています。厚生労働省の「令和5年 労働安全衛生調査(実態調査)」によると、職場生活で強い不安や悩み、ストレスを感じている従業員の割合は、82.7%となっています。メンタルヘルスの不調で連続1ヵ月以上の休職または退職した労働者がいた事業所は、13.5%を記録しました。また、同省「令和5年度 過労死等の労災補償状況」によると、仕事によってうつ病などの精神障害を発症し、労災認定を受けた件数は883件に達し、5年連続で過去最多を更新しています。

このような動向はここ2、3年でより加速傾向にあり、精神的に疲れている従業員の心を守り、休職や離職に至らせないために

も、企業は早急に効果的なメンタルヘルスケアを実施する必要があると近澤氏は語ります。

「2020年のコロナ禍をきっかけに、メンタル面に不調を抱える人の数が世界的に増えており、日本でも約2倍に増加しています。リモートワークが当たり前の勤務スタイルになり、対面での会話や飲み会などのリアルな交流機会が減ったことで孤立感が醸成され、メンタル面に悪影響を与えたと考えられます。この傾向はZ世代により顕著で、就職して3年以内に3人に1人が離職し、その約75%が、『メンタル面の不調』を理由に挙げています」(近澤氏)

現在、従業員数が50名を超える企業には、1年に1回のストレスチェックが義務づけられ、メンタルヘルスケアが行われています。高ストレス者と判断された従業員から申し出があった場合には、産業医による面談も求められています。従業員のメンタルヘルス対策に取り組む事業所の割合も63.8%（「令和5年 労働安全衛生調査(実態調査)」）と、企業の対策も進んでいます。しかし、今でもメンタルヘルスケアの世界には旧態依然とした先入観が残っており、従来のケアだけで従業員のストレスを軽減させるのは難しい、と近澤氏は指摘します。

「メンタルクリニックを受診していることを他人に知られたくない、という『心理的なハードル』は、今でも職場に存在しています。ストレスチェックで産業医との面談が必要と診断されたにもかかわらず、実際に受診する人は全体の約5%に過ぎません。また日本のうつ病患者数は約600万人と推定されていますが、実際に精神科を受診した人数は100万人なのです。多くの従業員が相談もできず、進行するメンタルの不調に悩みながら、働いているのが現状です。最悪のケースでは、いつかストレスが個人の許容量を超え、コップから水があふれるようにさまざまな症状が表れてしまいます。そして休職・離職へと向かってしまうのです」(近澤氏)

## ICTやAIを活用して 心理的な抵抗感を軽減

「心理的なハードル」を乗り越えるサービスとして近年は、ICTを活用したメンタルヘルスケアが注目されています。アプリを利用してストレスチェックやメンタルヘルス診断を行うもの、オンラインで専属カウンセラーに相談できるものなどがあり、より気軽に心の健康に向き合えるサービスとして、利用者が増えています。

また、AIを導入する動きも活発

です。動画を解析して従業員の心の不調を検知するサービスや、入力した日記をAIが解析し感情を可視化、心の整理やメンタルヘルスに好影響を与えるものなど、数も増えてきています。近澤氏はこれらのサービスを企業が有効に活用することで、従業員がより積極的にメンタルヘルスケアに向き合えるようになると語ります。

「ICTやAIを活用したサービスは、ケアに必要な時間や場所の制約が緩和され、気軽さが向上しています。自分に都合の良い時間でのケアやチェックが可能になり、産業医との面談も自宅で行えるなど、従業員のメンタルヘルスに対する『心理的なハードル』は、確実に下がりました。ICTやAIの活用でより正確なメンタル状況が把握できれば、これまでは見逃されていた軽度のうつ病患者を発見し、うつ病予備軍を事前に救えるようになると期待しています」(近澤氏)

近澤氏が代表取締役を務めるMedi Face社が提供するサービスも、AIを活用した事例の一つです。

「当社のサービス『Mente for Biz』は、24時間365日利用可能なAIメンタルチェックと、健康管理のプロが対応する相談窓口の2段階構成で、従業員のメンタルをサポートするものです。具体的には、『AIドクター』が表情や会話の内容から、ストレスチェックでは見えない細かな心の動きをチェックし、メンタルパワーが低い場合には産業医とのリモート面談に誘導します(図参照)。これは自分のスマホなどを使用して自宅で利用できるため、会社の上長や同僚に

【図：AIドクターによるメンタルチェックの流れ】



行動を知られる心配はありませんし、個人情報完全に秘匿されています。サービスを導入された企業の中には、これまで産業医への相談がほぼ0%だったのが、約20～30%まで上昇したという企業もあります」(近澤氏)

## メンタルヘルス対策は すべての企業で必須の時代に

昨年10月、厚生労働省はストレスチェック制度の義務化対象を、従業員50名未満の全事業所にも拡大する方針を発表しました(導入時期は未定)。一方で、50人未満の事業所でストレスチェックを実施したのは58.1%（「令和5年 労働安全衛生調査(実態調査)」）に留まっています。

「ICTやAIサービスの導入は、経営層と現場の距離が近い中小企業こそ、より効果的な結果が期待できると感じています。中小企業の中には、なかなか健康経営<sup>※2</sup>まで気が回らない会社もあると思います。しかし弊社の調べでは、35.8%の若手従業員が、会社を評価するポイントとして『メンタルヘルスケアが行われること』を重視すると回答しています。現代は、メンタルヘルスケアへの取り組み方が、企業イメージや就職希望者の応募状況を左右する時代だけに、積極的な対応の必要性を感

じます」(近澤氏)  
まもなく、従業員のメンタルヘルスケアがすべての企業において義務となる時代がやってくる予定です。まずは休みや遅刻が増えている若手従業員や、仕事に追われる中間管理職など、ストレスを抱えているように見える従業員の相談に乗るところから、メンタルヘルスケアの実践に取り組み、ICTやAIサービスの導入を検討してはいかがでしょうか。

※1 Z世代：1990年代半ば～2010年代序盤生まれの世代。生まれた時点でインターネットが普及してデジタルネイティブ、SNSネイティブとも呼ばれ、効率主義などの特徴的な価値観を持っている。  
※2 健康経営：従業員の健康維持や増進が、企業の収益性や価値の向上につながるのと考えから、健康管理を経営的視点で実践するもの。



●会社概要  
会社名：株式会社Medi Face  
設立：2020年(令和2年)5月18日  
本社所在地：東京都中央区日本橋室町1-11-12 日本橋水野ビル7階  
代表取締役：近澤 徹  
事業内容：人工知能の活用による医療及びヘルスケア関連ソフトウェア、各種システムの企画及び研究、開発、制作、配信、保守、管理、運営、販売、導入支援及びそれらの受託など

URL：https://medi-face.co.jp/

関連記事もWebで！  
「AIによるヘルスケア」  
ユーザー協会 健康経営



# 自社開発のアプリで業務効率を大幅に向上 従業員の“デジタル人材化”を後押しする環境づくり

松本興産株式会社

松本興産株式会社は、自動車や精密機器などに使われる金属部品の切削加工メーカーです。最新設備を擁した製造技術もさることながら、2020年から取り組んできたDXの成果が大きな注目を集めています。デジタル人材をリスキリング<sup>※1</sup>で育成し、ICTを活用した業務改善で大きな成果を上げた同社で、工場管理部と兼任しながらDX推進の最前線に立つ島崎凛氏に、同社の取り組みや成果についてうかがいました。



工場管理部  
島崎 凛氏

## 赤字経営からの脱却に向け DXによる業務改善に乗り出す

金属の精密切削加工・販売を主軸事業とする松本興産は、コロナ禍で業績が悪化し、業務改善を迫られていました。そのためDXに活路を求めた同社ですが、現在、DX推進を担う若手として活躍する島崎氏は「まさに、その変革期に入社した」と当時を振り返ります。

「私が入社したのは、2020年のことです。コロナ禍の拡大によって当社も打撃を受けて赤字経営となり、コスト削減などの対策を打っていく必要がありましたが、複雑に絡み合った問題も多く、なかなか手をつけるのが難しい状況でした」(島崎氏)

コスト削減に取り組もうにも、目の前には紙ベースの非効率な業務や予算の制限、そしてベテラン従業員を中心とした変化を好まない企業風土など、改革を阻む壁が数多くありました。そこで経営の改善に乗り出した取締役の

松本 めぐみ氏は、まずは少ない予算でも始められるDXに目をつけ、「IoT部門」の名を冠したプロジェクトチームを組成します。

「プロジェクトには松本をはじめとした経営層や部門長クラス、それから適性検査によってIT適性があると判断された従業員が参加しました。私は当時、製品の検査やその記録・管理を担当していましたが、この適性検査でIT適性ありとなり、プロジェクトに加わることになりました」(島崎氏)

## 従業員のリスキリングで 自社内でのアプリ開発を実現

松本興産では、過去にも生産ラインをデジタル管理するためのシステムを導入したことがあります。ところが、生産現場にいる従業員にとっては使いにくいシステムだったため、導入は失敗に終わりました。この時の教訓から、新設した「IoT部門」のメンバーは、意思決定を行う経営層や現場をよく知る各部門長を中心に選抜されました。その第一歩として取り組んだのが、メンバーのリスキリングです。

「当社では松本が先行してリスキリングを始めた中で知り合った講師の方に依頼し、IoT部門のメンバー向けにオンライン講習をしていただきました。オンライン講習は週に1回開催し、講師の方に弊社の仕事の流れや仕組みを説明

した上で、どのようなアプリを作りたいかを相談することから始めました。その後、アプリが完成するまでを指導してもらったのですが、単に作りたいアプリを作るのではなく、制作しながら個々のスキルを上げていき、徐々に自立してアプリ制作ができるように指導していただきました。講座1回あたりの時間は1時間半～2時間でしたが、その時間内に学びきれなかった部分はチャットツールで個別に質問ができたことも習得度の向上に役立ちました」(島崎氏)

その後、アプリはローコード・ノーコード<sup>※2</sup>で続々と開発され、現在では70ものアプリが内製化されて業務改善に寄与しています。島崎氏も、外部ITコンサルタ



画像①/島崎さんが開発した「検査記録アプリ」の操作画面。手書き記入やパソコンへの転記の必要をなくし、工数を削減

ントのサポートを受けながらアプリを開発、導入までを成し遂げた一人です。

「私が開発した『検査記録アプリ』は、検査日時や検査内容、不良品の数などを製品検査の担当者がスマホやタブレット端末で入力・管理できるようにしたものです(画像①参照)。それまでは各担当者が紙にメモして後からExcelに

転記するという非効率な工程でしたが、検査記録アプリを導入して紙のメモを廃止したことで、作業時間は年間1万時間削減され、1,500万円のコスト削減効果が得られました」(島崎氏)

まだ年次の浅かった島崎氏がクオリティの高いアプリを開発したことは、周囲の従業員にも波及していきます。使いやすいツールができたことで業務が改善されるという成功体験を得て、「確かに便利になった」「自分にもできるかも」と、アプリ開発に興味を持つ従業員が少しずつ増えていきました。

## メリットを感じられる体験と 経営陣の後押しが成功要因に

同社のアプリ開発は、必要性を感じた従業員が自主的に行っていますが、効率的に開発を進めるためには、環境整備が重要だと島崎氏は語ります。

「アプリ開発にあたる従業員にも通常の業務があるため、周囲の理解が必要です。その点、当社は各部門長がIoT部門のメンバーであることや、部門長自身も開発にトライしていることなど、理解を得やすい環境だったことがプラスに働きました。また、開発には時間がかかりますが、例えば『この期間は開発に集中する』と決めて本業のウエイトを減らすこ



画像②/難しい会計書の内容をイラスト化し、従業員にも分かりやすく表現した「風船会計アプリ」(図中の数字はダミー)

とを可能にするなど、開発スピードを上げるための環境も構築しています」(島崎氏)

実際に、決算書を視覚的に表現し把握しやすくした「風船会計アプリ」(画像②参照)を開発したのは、普段は経理業務に従事する従業員で、元々はプログラミングの知識もなかったといいます。アプリには、貸借対照表や損益計算書がイラストで表現され、例えばイラスト内にある風船は売上額を意味し、その中には“重り”となる経費の金額が入っています。これにより、会計知識を持っていない従業員でも自社の経営状態を知り、「風船をより高く飛ばすには」と改善点を見つけ出すのにも役立てられています。

また、松本興産では賞与に「業務改善枠」を設け、アプリなどを活用した業務改善に貢献した従業員に対して賞与を配分する取り組みを始めました。業務改善や、そのためのアプリ開発がプラス評価の対象となることで、リスキリングやアプリ開発に対する従業員のモチベーションが高まっていると島崎氏は言います。

「改善のタネはそこかしこにあります。例えば最近、業務改善枠で最も評価されたのは、社内のエアコンの稼働状況を一度にチェックでき、消し忘れを防ぐことで節電につながるという非常に

シンプルなアプリでした。誰かが『これがあれば便利だ』と感じたものをすぐに開発できる土台ができています」(島崎氏)

島崎氏は現在、工場管理業務と兼務して従業員のアプリ開発サポートにもあたるなど、松本興産のさらなる業務改善の推進役を担っています。今は棚卸集計のアプリ開発に着手しており、さらに非接触タグによる在庫管理自動化など、効率アップのためのさまざまな変革も思い描いているといい、デジタル人材の育成と活用は今後も続いていきます。

※1 リスキリング: 技術の革新やビジネスモデルの変化に応じて、新たな知識やスキルを習得すること。

※2 ローコード・ノーコード: プログラミング言語の使用を減らしたり(ローコード)、全く使用しないこと(ノーコード)。



●会社概要  
会社名: 松本興産株式会社  
創業: 1970年(昭和45年)  
所在地: 埼玉県秩父郡小鹿野町下小鹿野247-1  
代表取締役: 松本直樹  
資本金: 9,800万円  
事業内容: 自動車部品をはじめ、医療機器や産業機械などに使用される金属部品の精密切削加工を行う  
URL: <https://mkknc.co.jp/>

関連記事もWebで!  
「チャットツール&AIで業務効率化」  
ユーザ協会 幼稚園

## スリープテックの種類と健康経営としての活用事例

従業員への健康投資を行うことは、従業員の活力向上や生産性の向上など組織の活性化をもたらし、結果的に業績向上につながることから、近年では、従業員の健康管理を経営戦略の一つとして取り組む企業が増えています。その中でも睡眠は心身の健康を保ち、生産性に影響する重要な要素であることから、ITやAI技術を活用した「スリープテック」が注目を集めています。しかし商品やサービスが多彩で、「どれを選べば良いのかわからない」という声も少なくありません。連載2回目の今回は、スリープテックの三つの主要カテゴリーとスリープテックを活用した健康経営サービスの事例をご紹介します。

### 睡眠の質を分析する三つのスリープテック

スリープテックは、ICTやAI、センサー技術などを活用し、睡眠の質を分析・改善することを目的とした商品やサービスの総称です。近年は、睡眠データを取得して可視化するものだけでなく、快適な睡眠環境を整え、入眠や目覚めをサポートするものも増えています。

スリープテックには大きく分けて、「睡眠環境を整えるもの」と「睡眠の質を分析するもの」の二つのカテゴリーがあります。例えば、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は、主に快適な睡眠環境を整えるためのものです。

一方で、睡眠の質を分析する代表的なスリープテックとしては、「ウェアラブル型」「スマートフォンアプリ」「寝具型」の三つが挙げられます。

ウェアラブル型には、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デバイスがあり、睡眠データの計測に使用されます。具体的には、デバイスに搭載されている加速度センサーで検知した日中の体の動きや、心拍数、呼吸数、皮膚温、血中酸素飽和度の情報を利用して、睡眠の質を分析します。また、スマートフォンアプリと連動させて、睡眠の状態を確認することも可能です。特徴は、小型で睡眠中も違和感なく装着できることなどが挙げられます。

スマートフォンアプリでは、スマートフォンのマイクや加速度センサーで呼吸音や体の動きを測定して、睡眠の状態を記録します。専用デバイスを必要とせず、スマートフォンを枕元に置いておくだけで計測することが可能で、手軽に始められるスリープテックとして

幅広いユーザー層に利用されています。また、設定した起床時間に応じて、眠りの浅いレム睡眠のタイミングを見計らってアラームを鳴らす機能もあります。

寝具型では、心拍数、呼吸数、活動量(睡眠時の体動)を計測できるセンサー付きのベッドやマットレスを使用して睡眠状態を検知します。アプリと連動させることで睡眠状態を確認できるものや、受け取った睡眠データに応じて角度が変わるベッドやマットレスなどもあります。入眠時は、寝つきやすい背を起こした姿勢を保ち、寝ついたことを検知すると、寝返りを打ちやすいフラット状態へと移行し、起床時にタイミングに合わせて背を上げ、自然な目覚めを促すことも可能です。

これら三つのスリープテックは、それぞれ異なる特徴を持ちながらも、「睡眠の見える化」ができる点で共通しています。さまざまな商品やサービスがあるので、目的や使用シーン、計測したいデータ、データ活用方法に合わせて選ぶことをおすすめします。

スリープテックを効果的に活用するためには、どのような睡眠情報が可視化できるかを理解しておくことが重要です。次に、スリープテックで計測できる具体的な睡眠データについてご説明します。

### スリープテックで可視化できる睡眠の情報

スリープテックを活用して可視化できる主な睡眠データは以下の通りです。

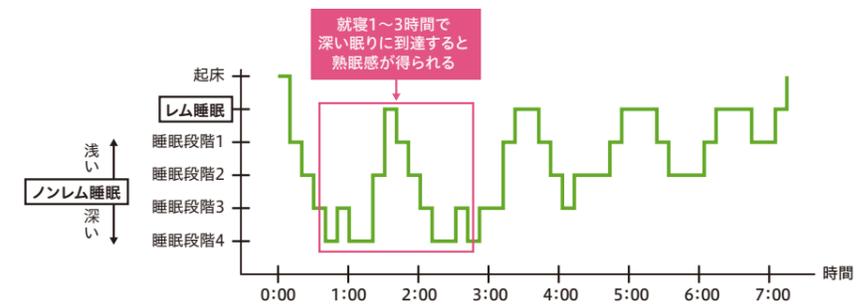
#### (1) 睡眠時間

布団に入ってから起床するまでの時間のうち、実際に眠っていた時間を指します。適切な睡眠時間を知ることで、健康的な生活リズムの維持や調整が可能です。

#### (2) 睡眠効率

布団に入っていた時間に対して、実際に眠ってい

【図：睡眠ステージ】



出典：基礎講座睡眠改善学第2版p.21(2019, 白川修一郎ほか)を参考に作成

た時間の割合を示します。例えば、布団に8時間入っていても、実際の睡眠時間が6時間であれば、睡眠効率は75%となります。この値が高いほど、効率的に睡眠が取れていることを意味します。

#### (3) 寝つき時間

布団に入ってから眠りに落ちるまでの時間です。長すぎる場合は、ストレスや生活習慣が影響している可能性が考えられます。

#### (4) 中途覚醒

睡眠中に目が覚めた回数や時間を指します。中途覚醒が多い場合、睡眠の質が低下している可能性があり、日中の疲労感や集中力の低下につながります。

#### (5) 睡眠ステージ

睡眠は大きく分けてレム睡眠(浅い眠り)、ノンレム睡眠(深い眠り)に分かれます。ノンレム睡眠は、眠りの深さに応じてさらに4段階に分類されます。睡眠中は、一晩でレム睡眠とノンレム睡眠で構成される90~120分の睡眠周期を4回~5回繰り返します(図参照)。レム睡眠中は主に脳が休息し、ノンレム睡眠中は身体が休息するため、各ステージの睡眠のバランスが大切です。

睡眠の質が悪い場合、このバランスに乱れが生じます。例えば、ストレスや生活習慣の乱れによってノンレム睡眠が浅くなると、身体の回復が不十分となり、疲労感が残る原因になります。また、レム睡眠が短くなると、記憶の定着や感情の整理が不十分となり、集中力やメンタルヘルスに影響を及ぼします。各ステージの割合や変化を確認することで、睡眠の質を評価し、改善ポイントを特定することが可能になります。

このほか、使用するスリープテックによっては、睡眠中のいびきを確認することができるデバイスもあります。いびきの頻度や状態を知ることで、枕の高さや生活習慣を見直すきっかけにできるでしょう。また、睡眠時無呼吸症候群の可能性があるかどうか、医療機関を受診する時のデータとして利用すること

も可能です。

多くのスリープテックでは、加速度センサーで検知した体の動きや心拍数、マイクで取得した呼吸音などの情報を組み合わせて睡眠を評価しています。これらは睡眠状態を間接的に判断する材料となりますが、より正確な睡眠データを得るには、睡眠時の脳波

を計測し、取得した脳波データを解析する方法が有効です。脳波計測によって、睡眠の状態や問題点をより詳しく把握することが可能になります。

これらの情報から自身の睡眠を目に見える形で把握することができます。また客観的なデータが得られるため、自分では気づいていない睡眠トラブルや疾患のリスクを知ることができます。

### スリープテックを活用した健康経営への活かし方

スリープテックで得られる睡眠データは、従業員の健康増進やストレス軽減、生産性向上に役立てることが可能です。「健康経営優良法人2024」に認定された企業の中には、睡眠セミナーを開催したり、スリープテックで計測したデータを基に睡眠の専門家が個別アドバイスを行うサービスを導入している企業もあります。また、オフィス内に仮眠スペースを設置したり、効率的なパワースナップ\*を支援する施設やノウハウを提供するサービスも見られます。

これらの施策は、従業員の健康を支えつつ、企業の生産性向上において有効な手段です。スリープテックは、睡眠データを可視化するだけでなく、睡眠改善を通じて健康経営の効果を最大化する可能性を秘めています。

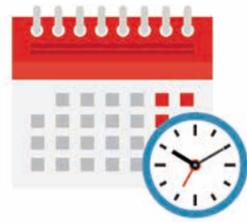
\* パワースナップ(Power Nap)：パフォーマンス向上、疲労回復のため、昼間に15~30分間の短時間仮眠のこと。米コーネル大学の社会心理学者ジェームス・マース氏による造語。



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。





## 勤怠管理とは

適切な勤怠管理は企業運営の基盤であり、労働時間の適正な把握は法的義務でもあります。本稿では、勤怠管理の重要性や起こりうるトラブル、最新の勤怠管理システムについて解説します。

### 勤怠管理とは何か

勤怠管理とは、従業員の労働時間を適正に記録し、給与計算や労働基準法に基づいた管理を行うことを指します。労働時間、休憩時間、残業時間、休日出勤の記録を正確に管理することは、企業の法令遵守のみならず、労働環境の健全化にも寄与します。

企業は、適切な勤怠管理を行う義務があります。「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」(厚生労働省)では、どのようなものが労働時間か、どのような形で把握すべきかが示されています。

### 勤怠管理の重要性

適切な勤怠管理が行われていない場合、以下のような問題が発生する可能性があります。

#### (1) 労働時間の未把握による法的リスク

労働基準法では、企業には労働時間を適正に管理する義務があります。未払い残業や過重労働が問題となり、労働基準監督署の指導や訴訟リスクが発生する可能性があります。

#### (2) 従業員の健康リスク

過重労働が常態化すると、従業員の健康を損ない、結果として生産性の低下や離職率の上昇につながります。特に長時間労働が原因となる過労死問題は、企業の社会的責任にも関わります。

#### (3) 給与計算のトラブル

適切に勤怠が管理されていないと、給与計算時に誤りが発生しやすくなります。従業員の不満につながり、労働環境の悪化を招く可能性があります。

### 勤怠管理の方法と集計作業

毎月の労働時間の把握と給与計算

のため、実際に働いた時間を打刻するなどして把握し、労働時間を集計する作業があります。以前はタイムカードの打刻情報をもとに人力で集計していましたが、最近では勤怠システムで打刻を行うと、設定どおりの集計が自動で行われるものもあります。

「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」では、始業・終業時刻の確認及び記録の原則的な方法として、使用者が始業・終業時刻を確認。記録する方法としては、原則として次のいずれかの方法によることとされています。

(ア) 使用者が、自ら現認することにより確認し、適正に記録すること。

(イ) タイムカード、ICカード、パソコンの使用時間の記録などの客観的な記録を基礎として確認し、適正に記録すること。この(イ)の「客観的な記録」として、クラウド型の勤怠システムや、パソコンのログインの時間、入退室記録などを基に勤怠を把握することがあります。

また、やむを得ず自己申告制とする場合は、労働者や管理者に正しく記録することについて十分に説明すること、自己申告により把握した労働時間が実際の労働時間と合致しているか否かについて、必要に応じて実態調査を実施し、所要の労働時間の補正をすることなど、自己申告制によって短く申告することがないよう制限を設けています。

### よくある質問

#### 「これって労働時間？」

労働時間の把握が必要だと言っても、例えば移動時間や研修の時間などはどうでしょうか。判断に迷うことも多いと思います。

例えば、このような時間はいかがでしょうか。「制服に着替える時間」「自主的な研修時間」「早めに出てきて準備をしている時間」「時間外に自宅でメールチェックした時間」「出張時の移動時間」などは、判断に迷うのではないのでしょうか。これらは、その実態によって労働時間となります。「労働時間は使用者の指揮命令下に置かれていたと認められる時間」です。

ガイドラインでは、使用者の明示または黙示の指示により労働者が業務に従事する時間は労働時間に当たるとしています。「黙示の指示」とは、いわゆるサービス残業など、明確に指示されていないがやらざるを得なかったり、会社が働いていることを把握しているにも関わらず、業務を終了させなかった時間です。

このような勤怠管理は、企業の健全な運営を支える重要な業務の一つです。適切な勤怠管理を行うことで、法的リスクの低減、従業員の健康維持、労働環境の改善が可能になります。最新の勤怠管理システムを活用しながら、企業の実情に合った管理体制を整えていくことが求められます。

#### いしかわ 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。



## お客さまの心の奥深くまで聴くことの大切さ

Office Polaris



### お客さまからの要望

ある自動車メーカー販売店舗で、お客さま対応の音声リアルモニタリングしていた時のことです。ご用件は「担当営業を変えてほしい」ということでした。対応したスタッフが理由をうかがうと、「今の担当は話し方が幼すぎて、話が耳に入ってこない。説明が分からない。保険の手続きについて問い合わせたが、主語を言わないので手続きの流れが理解できなかった。悪い子ではないが、私とは合わない」とのことでした。

担当営業の上司へすぐに報告したところ、ほかのお客さまからも話し方について意見があったようで、担当者の説明力や話し方に課題があるので指導してほしいとのことでした。

何か音声を確認すると、確かに語尾が上がる幼い話し方が気になります。また、お申し出のあった音声では、修理の流れを知りたいお客さまに「まず保険会社に連絡をしまして～」と説明していますが、「それは誰がするの？私？」と確認される場面が何回もありました。

課題は明確なのですが、どこかあきらめているようなお客さまの声や話し方が気になりました。

### フォローコールで分かったこと

そこで、そのお客さまにお申し出へのお礼のお電話をし、ほかにも気にかかることがないかうかがったところ、次のようなお話を聴かせてくださいました。

30年来つき合いのあった営業所がなくなり、3年前、親身になって相談に乗ってくれた営業担当者のいるこの店舗で車の購入を決めた。しかし1年も経たずにその担当者が異動。次の担当者も1回顔を合わせただけで異動し、3人目の担当者には一度も会わぬうちに、今回のスタッフから新担当の通知ハガキが届いたとのこと。今回、車の点検の連絡をしたが、まともな挨拶もなく、事務的に日程を調整された。人生で何度もない高い買い物なのに、大切にされていると感じられず残念だったと、仰っていました。

きっかけは担当者の説明力や話し方への不満でしたが、実はもっと前からこの店舗全体に対して不信感をお持ち



だったのです。これでは一人のスタッフの話し方を指導しても満足にはつながりません。

### 変わらない大切なこと

気持ちとお申し出は必ずしも一致しないことがあります。お客さまの話を心の奥深くまで聴き、フィードバックを真摯に受け止め、店舗全体で改善へつなげる姿勢が求められていると実感しました。

世の中が大きく変化する中で、ビジネスマナーの考え方も変わることがありますが、挨拶などの基本マナーやお客さまを大切に思う気持ちを言葉や態度で表すことの大切さを伝え続けていきたいと思っています。

白井 裕美氏  
Office Polaris代表。電話対応技能検定指導者級資格保持者(10期生)。電話対応コンクールの研修や指導、審査委員に携わるほか、電話対応技能検定の講習・試験実施にも積極的に携わっている。一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 認定アンガーマネジメントコンサルタント。



「今回の講師は、株式会社プロフェッショナルアカデミーの阿蘇 裕恵さんです。電話対応コンクールの審査委員や研修をご一緒させていただいています。いつも明るく元気な笑顔が素敵な講師です。受講者目線の丁寧な指導で、頼れる存在です！」



## 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

文法的に間違っている言い方が一般化して、文法の決まりがかなり乱れてきています。次の四つの言い方で、全く問題のないものはどれですか。一つ選びなさい。

1. 「難しくて私には答えられません」
2. 「最後の人が入場次第、扉を閉めてください」
3. 「お出かけされるときはガスの元栓を閉めてください」
4. 「営業成績が今月も後輩に抜かれました」

※1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 2025.5



## 英語電話対応コンクールの優勝者を輩出したフロントはホテルの「顔」として信頼を築く役割を担う

株式会社京王プラザホテル

株式会社京王プラザホテルは東京・新宿区に所在し、地上47階、地下3階、部屋数1,453室の規模を誇り、海外からの旅行者も数多く利用するホテルです。今回は、ホテルにおけるお問い合わせ対応の取り組みについてお聞きました。

Web版ではより詳しい内容がご覧いただけます  
ユーザ協会 C20101



人財戦略部副部長兼  
人財開発支配人  
城所 明未氏



人財戦略部  
人財開発語学研修担当  
田島 百合氏

### 事業概要についてお聞かせください。

京王プラザホテルは1971年開業以来、人の和をつなぐ「広場＝プラザ」として、世界100カ国以上からお客さまをお迎えしてまいりました。国際会議や学会のメイン会場としても広く利用されており、快適で安全な滞在を提供することを重視しています。特に、車椅子利用者や視覚・聴覚に障害のある方が安心して宿泊できるユニバーサルルームは国内外で高い評価を受けています。また、環境への配慮や地域貢献活動にも積極的に取り組み、持続可能な運営を推進しています。

電話対応ですが、ホテルの各部門では、国内外の多様なお客さまから日々さまざまな電話での問い合わせを受けています。宿泊予約やレストラン、宴会場の確認、特別な日のサプライズプラン、子ども向け設備、交通案内、会議室予約など内容は多岐にわたります。そのため、電話対応者には深い知識と的確な情報提供のスキルが求められます。電話対応者はお客さまの状況や要望に柔軟に対応し、最適な提案を行うことで、ホテルの「顔」として信頼を築く、極めて重要な役割を担っています。(城所氏)

### 電話対応に関する四つの基本と五つの知識

#### 電話対応に関する考え方や課題について教えてください。

電話対応では、次の四つの基本を掲げています。  
1. 「丁寧に感じ良く」、2. 「迅速に」、3. 「正確、簡潔に」、4. 「公平に」です。電話のたびに背筋を伸ばして姿勢を正し、お客さまによって対応が変わることのないよう気を配っています。

また、五つの知識として、1. 「電話の機能」、2. 「自社サービス・商品」、3. 「社員の名前や組織に関する知識」、4. 「お客さまや取引先の皆さまのお名前」、5. 「敬語・接客用語の理解」などを定めています。こうした知識があった上で、お客さまへどのように有益な情報を届けるのか、自身の対応にどう付加価値をつけるのが常に課題となっています。(田島氏)

#### コンクールを通じて得た経験や学びが今後の成長につながる

#### 英語電話対応コンクール<sup>\*</sup>への取り組みについて教えてください。

当社は2022年より英語電話対応コンクールに挑戦し、2年続けて優秀賞を受賞することができました。2024年の大会では、当社のインターナショナルスタッ



ホテルの「顔」として信頼を築くための大切な役割を果たすフロントでの対応



宿泊部  
フロント フロントクラーク  
クワル ローマン氏



宿泊部  
フロント フロントクラーク  
ベルガマスキ エレオノラ氏

フが初めて参加し、ローマンさんが見事優勝、エレオノラさんが優秀賞を受賞するという大変喜ばしい結果となりました。このコンクールは英語力ではなく応対能力が問われるコンクールです。だからこそ、このコンクールは国籍を問わず挑戦者にとって大きな成長の機会となると考えております。私自身は総合商社で海外営業を学び、その後、シンガポールでアメリカ企業のフリーコンサルタントとして多くの海外クライアントと仕事をしてきました。その経験を活かし、現在英語による電話対応の研修を担当しています。このコンクールで最も重要なのは、その過程で参加者が多くの「気づきを得ること」だと私は考えています。そのため、電話対応研修では単なる知識の伝授ではなく、個々の創意工夫を尊重し、自発的に考える力を育むことを何より大切にしています。受話器の向こう側のお客さまをイメージし最高のサービスを提供するため、さまざまな角度から何度もロールプレイで練習しました。このコンクールを通じて得た経験や学びが、彼らの今後のキャリアや成長に大きく貢献することを願っています。(田島氏)

英語電話対応コンクールは、現在の自分たちの能力を測る絶好の機会であると同時に、大会に向けた練習を通してスキルを学び、向上させる貴重な場でもあります。目標を設定し、過去の優勝者の応対を参考にして自分たちの弱点を見つけ出し、チーム一丸となって改善に努めました。大会では一人しか優勝できませんが、参加者全員が高いスキルと基準を身につけることができたと感じています。また、練習で磨いたスキルは、新入社員の教育や再トレーニングにも活用可能であり、新たな教育資料を作成する際の基準作りにも役立っています。また今後は日本語の電話対応コンクールにも挑戦したいと考えています。(ローマン氏)

コンテストの当日、私の競技順が最後の方だったこともあり、出番が近づくにつれて気持ちが揺らぐこともありましたが、それでも習得したスキルがあるという自信が支えとなり、成果を上げることができました。英語電話対応コンクールへの参加者が増え、どのような状況でも適切に対応できるスキルを持ったスタッフが複数いることにより、職場の安心感につながっていくと感じています。(エレオノラ氏)



電話対応の研修で、深い知識と的確な情報提供のためのスキル向上をはかる



英語電話対応コンクールで見事優勝したローマン氏(左)と優秀賞のエレオノラ氏(右)

### サービスの本質を追求する姿勢が必要

#### 今後の取り組みについて教えてください。

現在は限られたメンバーが英語での電話対応研修を受講していますが、今後は対象を広げていこうと考えています。お客さまからの深い信頼を得るためには、マニュアルに頼るのではなく、一人ひとりが主体的に考え、サービスの本質を追求する姿勢が必要です。お客さまから信頼を得て、「この人が電話を取ってくれて良かった」と思ってもらえるために、プロフェッショナルとして誇りを持ち、より質の高い対応ができるよう、今後も試行錯誤を重ねながら研鑽を続けていきます。(城所氏)

<sup>\*</sup> 英語電話対応コンクール：訪日外国人の増加、企業のグローバル戦略・海外との取引拡大などにより英語による電話対応の機会が増加することを想定して実施する英語による電話対応の技能を競う大会(日本電信電話ユーザ協会広島支部主催)。



KEIO PLAZA HOTEL

#### 会社概要

会社名：株式会社京王プラザホテル  
開業：1971年(昭和46年)6月  
本社所在地：東京都新宿区西新宿2-2-1  
代表取締役社長：若林 克昌  
事業内容：ホテル運営  
従業員数：887名(2024年4月現在)  
URL：https://www.keioplaza.co.jp/  
(ユーザ協会会員)

関連記事もWebで！  
「顧客接点の要である電話対応を重視」  
ユーザ協会 前田産業



# インサイド×アウトバウンドチームにおける 効率的なリレーション維持・向上と生産性向上の両立

東日本電信電話株式会社 東京事業部

東日本電信電話株式会社 東京事業部では、インサイドセールスを主軸とした営業組織を2024年に設立しました。東京ビジネスインノベーションセンタ(東京BIC)の皆さんに新たな営業手法が定着するまでの取り組みについてうかがいました。



## 【ビジネスインノベーションセンタの皆さま】



センタ長 井澤 英則氏



及川 理人氏



斎藤 裕三子氏



郷家 章人氏

## Q 東京BICの成り立ちや業務内容、業務上の課題と導入されていたシステムについてお聞かせください。

私たちの会社ではこれまで、リレーション(継続的な取引など)のあるお客さまからの引き合いが商談につながるこ

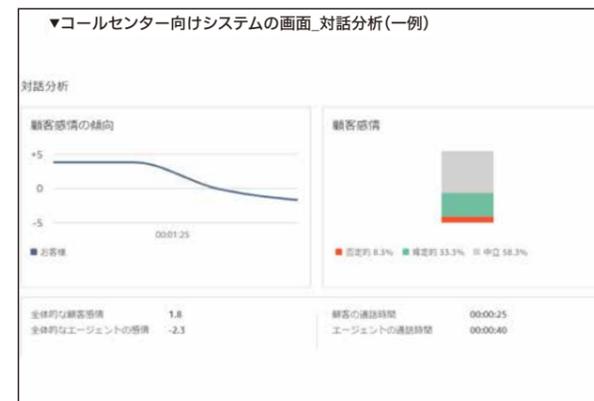
とがほとんどでした。しかし、年々引き合いをいただくことも少なくなり、「エリア(支店)最適」「フィールドセールス\*1中心」の営業体制を続ける限り、サステナブル(持続可能)な活動の維持は困難ということが明らかになってきました。そこで従来のフィールドセールスだけでなく、インサイドセールス\*2手法を取り入れた「ハイブリッド営業スタイル×エリアフリー」で、より多くのお客さまとのリレーションを守り、お客さまの期待に応え続けていくため、「東京ビジネスインノベーションセンタ(東京BIC)」を2024年11月に設立しました。現在、約430名のスタッフが約14,000社の法人のお客さまの課題解決に取り組んでいます。構成は、今まで培ってきた体制を基にした「インサイド×インバウンド」チーム、訪問が必要なお客さまへの提案などを行う「フィールド×インバウンド」チーム、新たにインサイド手法でアウトバウンド活動に挑戦する「インサイド×アウトバウンド」チームから成ります。「インサイド×アウトバウンド」チームは約50名のスタッフで構成され、お客さまとの接点拡大とお客さまへの体験価値向上に向けた取り組みを始めました。(井澤氏)

このチームでは、お客さまの真の課題を把握し、有用な情報を提供してチームで課題解決へ導くことを目指しています。よく社内で飛び交う言葉に「Ourカスタマー」という造語がありますが、これは我々のチームのスタイルを示すキーワードです。また、リレーションを維持しつつ生産性を向上させることもチームの目標となっています。対面から非対面へ営業方法を変革するということで、東京BIC発足時にはすでにコールセンター向けシステムを導入し、勤務スタイルを柔軟に選択できる環境が整っていました。ただ、環境があれば効率的な組織運営が進む訳でもありませんでした。(及川氏)

## Q システム活用が十分でなかった理由と、その後の取り組みをお聞かせください。

アウトバウンドコールでは、少しでも興味を持っていただけるよう、接触履歴から課題を洞察し、困りごとのあるお客さまに寄り添う活動が中心になります。そうした中、営業スタッフ側の課題としてコミュニケーションの非対面化

【図2：対話分析の画面】



対応内容の可視化だけでなく、「会話の比率」や「お客さまの感情」も定量化(デジタル化)することができる

に対する心理的不安という点が顕在化してきました。インサイド×アウトバウンドのチームには、50~60代のベテラン層から20代の若手まで幅広い年齢層のスタッフがいます。ほとんどのスタッフがこれまで対面が主であったため、非対面の営業手法は戸惑うことが多かったのです。また、インサイドセールスにおいては多くの社内メンバーやステークホルダーと連携しながら、案件を進める必要があります。しかし、お客さまとの会話内容や知見を口頭やテキストといったアナログな方法で共有するケースが多く見られ、また、在宅時に業務用の携帯電話を使い通話してしまうと会話自体が暗黙知化され、重要度や注意事項、会話のニュアンスなどが伝わらないため情報に齟齬が生じるなど、チーム内での情報連携に限界を感じていました。(及川氏)

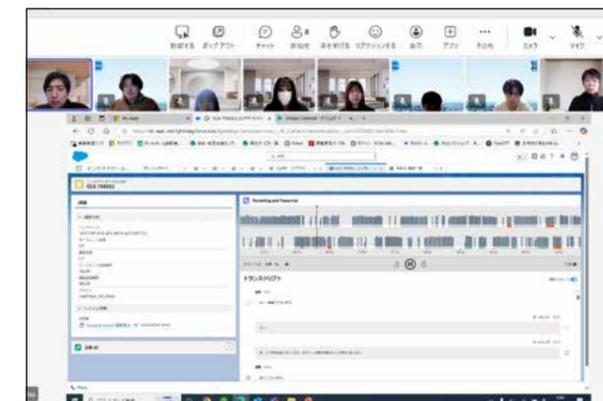
前述の通り、インサイドセールスを担うメンバーの多くは、以前、訪問営業を行っていました。当然ですが、訪問先で話す内容は同行者以外に聞かれることもなく、内容について指摘されることもありませんでした。ところがインサイドセールスに変わった途端、会話を録音され、内容を公開されるようになったのです。自らの営業スタイルがオープンになる抵抗感是非常に強かったと思います。(斎藤氏)

インサイドセールス活動における抵抗感を少なくし、組織としてノウハウをどのように蓄積し、スキルを向上させていくかが次の課題でした。そこで注目したのが、コールセンター向けシステムの機能を活用して行う「モニタリングコーチング(モニコチ)」でした。(及川氏)

## Q 取り組みの具体的な内容と効果について教えてください。

モニコチとは、自身や他人の通話録音を一緒に聞いて、対応を振り返る取り組みです(図1参照)。システムを使えば場所や時間を問わず客観的に対応の振り返りができ、「会話の比率」「お客さまの感情」が可視化でき、精度の高い分析・フィードバックも可能なので(図2参照)、その機能を最大限活用しました。また、心理的安全性を重視し「Good & Motto & Next」を組織全体で実行することで、取り組みに弾みがつきました。「Good & Motto & Next」とは、対応を分析する際は必ず最初に「良かった点」を述べ、次に「こうするとさらに良くなる点」を伝え、最後に本人が自ら「次はここにチャレンジする」と宣言する、3段階で振り返る

【図3：通話分析(モニコチの様子)】



「会話の比率」「お客さまの感情」が可視化できるので、精度の高い分析・フィードバックが可能

モニコチの姿勢です。これにより抵抗感が少なくなり、取り組みの効果がでてきたと実感しています。(斎藤氏)

モニコチに取り組むことで、自身の対応についての気づきを得られ、また第三者の意見やアドバイスを聞くことで、次の対応に活かすことができるため、スキル向上につながっていることを実感しています。さらにお客さまの課題・ニーズの再確認や、社内で他組織などとの連携時にも、通話音声を共有することでお客さまの温度感まで伝えることができ(図3参照)、関係構築が円滑に進められるようになったことも効果として挙げられます。(郷家氏)

## Q CX向上に向けた今後の予定を教えてください。

これまで築き上げたお客さまとのリレーションを維持するため、お客さまへの対応品質の向上を図り、個々のスキルアップに着手した結果が、ようやく表れてきています。今後は、AIやテックタッチの活用なども取り入れ、エリアごとに異なっていた業務フローの標準化、DX化といった新しい仕組みにチャレンジし、CX向上を追求していく予定です。例えば、デジタル接点やお客さまの事業・プロフィール情報から、まだ気づかれていない課題を洞察し、必要なタイミングで必要とする情報を提供し課題解決へ導くことで、お客さまに寄り添い続ける組織を実現していきます。(井澤氏)

\*1 フィールドセールス：お客さまを訪問し、直接会って対面で商談を進める営業手法。  
\*2 インサイドセールス：電話・Eメール・オンライン会議ツールなどを用いて商談を進める営業手法。



●会社概要  
会社名：東日本電信電話株式会社  
設立：1999年(平成11年)7月  
所在地：東京都新宿区西新宿3-19-2  
従業員数：4,700名(NTT東日本グループ：34,250名)  
(2024年3月31日時点)  
事業内容：東日本地域における地域電気通信業務及びこれに付帯する業務、目的達成業務、活用業務  
URL：https://www.ntt-east.co.jp/  
(ユーザ協会会員)



### 【図1：モニタリング・コーチングの流れとポイント】

モニタリング・コーチングの流れとポイント

Good 良かった点を伝える    Motto こうしたらもっと良くなる点を伝える    Next 振り返って次はどうするか自ら発信する

① 今回のモニコチ実施の目的を宣言  
例：今回対応したキーマンとの通話に対してヒアリングを深掘りするアドバイスがほしい

② 通話録音をヒアリング  
心理的安全性\*が必須  
コールセンター向けシステム  
※自分の考えを安心して発言できる状態

③ 参加者がそれぞれ、良い点と伸び代についてコメント  
Good 例：対応の良い点は、...  
Motto 例：自分で聞いてみての気づきは...

④ 次回までに意識することの宣言  
例：無意識に「聞」を恐れ、話し過ぎていたことに気づいたので「聞」を保ち、オープンな質問を意識します。  
Next 一緒に成長

モニコチとは自身や他人の通話録音を一緒に聞いて、対応を振り返る取り組み



# 「言葉を立てる」

新しい年度が始まり、4月と5月は人と人との交流が増える時期です。対面での挨拶や説明の場も多くなるでしょう。研修や講演会なども活発に行われます。それは、言葉の大切さを知らされる季節でもあります。

前回は「間」の大切さを取り上げました。今回は、分かりやすく伝えるためのもう一つのポイント、「言葉を立てる」についてお話しします。



## 言葉を立てるとは？

話し言葉の指導では、「言葉を立てる」という言葉をよく使います。朗読やナレーション、スピーチや説明、講演や演説などの場でしばしば耳になさるでしょう。ひと言で言えば「強調する」といった意味ですが、言葉を印象深く伝えるためには重要なスキルです。文字言葉で言葉を立てる時には、太字で書く、下線を引く、カッコで括る、色文字にするなどの方法が使われます。では、話し言葉ではどうでしょう。大声で言う、強い語調で言う、二度繰り返して言う、ゆっくり言う、あえて小声で言う、などの方法があります。それはそれで一つの強調にはなるでしょう。しかし、通常の会話の中で、さりげなく言葉を立てて強調する方法は、大声でも強い語調でもありません。高低のイントネーションなのです。「日本語は高低イントネーションの言葉」と言われるほど、高低のイントネーションをよく使います。その高低によって、言葉を立てているのです。



## なぜ言葉が立たなくなったのか

ここ数十年、言葉の平板化が進んでいます。日本語のアクセントには、本来「頭高」「中高」「尾高」「平板」の四つがあります。方言を含めて、日本語にはそれぞれのアクセントがあり、そのアクセントによって言葉の意味が違っていました。それが、平成、令和と移り変わるうちに、じわじわと言葉の平板化が進んだので

す。それは、言葉の省エネ化傾向と連動しているのかもしれませんが。アクセントを気にするよりも、無アクセントの方が楽でしょうから。

言葉の高低の変化で言えば、イントネーションも関係してきます。アクセントは単語レベルの高低差、イントネーションは文レベルの高低差です。そして、言葉を立てることで言えば、それはアクセントにもイントネーションにも関係してくるのです。

## どこを立てるかで言葉の意味まで変わる

アクセントやイントネーションは、どこにアクセントを置き、どこを立てるかで、言葉の意味まで変わります。そのことを分かってもらうために、研修などで次の教材を用意します。「夕食はあなたが作ってね」。このフレーズを、アクセントの置き方を変えて、3種類の言い方をします。①夕食はあなたが作ってね。②夕食はあなたが作ってね。③夕食はあなたが作ってね。それぞれに、太字のところを高く言って立ててもらいます。決して強く言ったり大声で言うはいけません。単純に聞いた時、①は朝食と昼食は私が作るから、夕食はあなたに作ってほしい。②は夕食はお母さんではなくあなたに作ってほしい。③はスーパーで買ってこないでよ、あなたの手料理が食べたいの。いずれもごく単純な要求ですが、どこを立てるかで意味が変わることを、分かっていただけだと思います。

この例でお分かりいただいたように、言葉を立てるということは、思いも込めて、伝えたいことを正確に

伝えるためには、極めて大事なことです。



## 言葉は命とともにあった

人類が言葉を作り出した20万年前、言葉は生きるために、欠くことのできないツールでした。飢餓に苦しんだり病を得たり、危機に直面して仲間に助けを求めると、言葉は必須の手段だったのです。それから万年の時を経て、言葉は進歩し、多様な使われ方をするようになりました。そしてそれは人類社会の発展に大きく貢献してきたのです。さらには、メンタルな情感を伝えるのにも、言葉は高度で、かつ繊細な役割を担うようにもなりました。

ところが、科学技術の進歩はいまAI時代をもたらしました。命を持たないAIが言葉を紡ぎ出したのです。そして、言葉の機能も評価も変わり始めたのです。

前号の「間」も、今号の「言葉を立てる」も、日本人が連続として伝え継いできた日本語の技法の一つです。通常の伝達程度のことであれば、AIのトークで済むかもしれませんが、「情」を伝える人間のトークは、意識して守らなければならないと思います。



岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話対応技能検定委員会検定委員。NHKアナウンサー、(財)NHK放送研修センター理事、日本語センター長を経て現在は企業、自治体の研修講演などを担当する。「心をつかむコミュニケーション」を基本に、言葉と非言語表現力の研究を行っている。

バックナンバーを一気読み！  
ユーザ協会 コミュニカ 鍛える



チャレンジ！電話対応技能検定の答え：(4)  
ホームページには、詳しい解説を掲載しています。[電話対応技能検定 過去問]で検索！

参加無料！  
オンラインセミナー開催！！

「未来のまちづくり」セミナー開催！「地域における自社ビジネスを、まちづくりに活かす取り組み」の一助になれば幸いです。



【第1部～特別講演～】(60分)  
「地域を支える力 -中堅・中小企業が創る未来のまちづくり-」  
講師：事業構想大学院大学 学長 田中 里沙氏

【講師プロフィール】  
マーケティングの専門誌「宣伝会議」の編集長、取締役副社長を経て、2016年より学校法人先端教育機構 事業構想大学院大学学長に就任。新事業創出、地域活性の研究と人材育成に取り組む。環境省「クールビズ」ネーミング、東京2020エンブレム、サミットロゴなどの審査員を務めた。財務省、総務省、環境省、国土交通省の審議会委員。三重大学 理事。元「TBSひるおび」レギュラーコメンテーター、第53回(2024年)ベストドレッサー賞(文化・学術部門)受賞。三重県津市出身。

●日時：2025年5月21日(水) 14:00～16:00  
■会場：オンライン ■定員：1,000名(先着順)  
■申込み方法：5月19日(月)までに右記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。  
お申込みはコチラから⇒  
URL：https://coubic.com/jtua-kinki/2077763



【第2部】(60分)  
「NTTアーバンソリューションズグループの街づくり」  
講師：NTTアーバンソリューションズ(株) 執行役員 街づくり推進本部 企画部長 中根 毅弘氏

地域社会が抱えるさまざまな課題と向き合いながら、全国各地で個性豊かな活力ある地域・街づくりに貢献するために、NTTグループが持つICT、不動産、エネルギー、環境技術などのリソース活用する取り組みを紹介します。

■参加費：無料  
■聴講方法：「Zoom」にてライブ配信します。視聴URLなど詳細は、申込み時の自動返信メール、1週間前、前日のリマインドメールにてご登録いただいたメールアドレス宛にご案内いたします。  
■お問い合わせ先：各支部のホームページをご確認ください。TEL：0120-20-6660(最寄りの支部につながります)

電話対応技能検定4級  
IBT方式スタート！

2025年6月より、電話対応技能検定4級IBT方式(インターネット方式)が始まります。パソコンで、ご自宅からでも受検できます。

電話対応技能検定4級は、社会人としての「コミュニケーションスキル」を身につけられる資格です。電話対応・ビジネスマナーを含むビジネス上のコミュニケーション全般を学ぶことができ、多くのビジネスシーンに対応する考え方や知識・能力を養うことができます。

【資格名】電話対応技能検定 4級  
【検定実施日時】●日程：2025年6月以降 偶数月(2月、4月、6月、8月、10月、12月)の第1水曜日～第3水曜日 ●時間帯：6時～22時 ●検定時間：40分

受検料	2,200円(消費税込み)
お支払い方法	クレジットカード決済・コンビニエンスストア決済・ペイジー決済 ※インボイス対応の領収書が発行されます。※お支払いは個人払いのみとなります。企業様の場合は立替払いをお願いいたします。
検定実施方法	パソコンからのお申込み・受検いただけます。パソコンにはカメラ機能が必要です。 ※スマートフォンは実施対象外。タブレットは推奨対象外です。
検定結果	試験終了後、即時で可否と点数が表示されます。

詳しくはコチラ⇒ <https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>



## 「第63回 電話対応コンクール全国大会」の選手競技模様の動画配信(有料)を行っています。

2024年11月15日(金)に高知市で開催された「第63回 電話対応コンクール全国大会」の競技模様や、審査委員長の講評の動画配信(有料)を行っています。電話対応サービスの向上にぜひお役立てください。

### 【配信元及び動画内容】

下記の動画配信チャンネルに3つの動画コンテンツを掲載しています。  
■URL：<https://dencon.stores.play.jp/> (電コン☆チャンネル)  
■動画コンテンツ内容  
①北海道・東北・関東・東京・山梨の支部代表選手の競技模様+審査委員長講評  
②信越・北陸・東海・近畿の支部代表選手の競技模様+審査委員長講評  
③中国・四国・九州の支部代表選手の競技模様+審査委員長講評



### 【視聴料及び視聴方法】

上記の1コンテンツあたりの視聴料(購入費用)は、330円(税込)です。また3コンテンツのセット版をご購入の場合は880円(税込)となります。なお、視聴料のお支払いについてはクレジットカード決済のみとなります。当該URLから会員登録後、お支払いの手続きを経て視聴が可能となります。

### 【視聴期間等】

視聴期間は、2025年10月31日(金)までです。  
※コンテンツの購入期間は2025年9月30日(火)までです。

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

タイムリーにお届け  
ICT関連情報  
電話対応教育  
イベント・セミナー  
各種特典サービス

「ゆ〜協メルマガ」  
隔週水曜日発行のメールマガジン

ICT・DX・情報セキュリティ・AIなどの最新情報や導入事例、電話対応教育に関する最新動向や活用事例、各種イベント・セミナーや会員特典情報などをタイムリーにお届けします。

ご登録は「QRコード」またはユーザ協会HPトップメニューの「各種お申込み」から



ユーザ協会