

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 7

令和7年7月1日(毎月1日発行) 第44巻7号(通巻504号)
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 Daiwaプレイス東神田 11 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

7

July 2025



特集

中小企業のデジタル化をサポートする 中小機構のさまざまな支援サービス

独立行政法人 中小企業基盤整備機構



労務管理アプリ
導入事例

独自開発したアプリ「乗務員時計」で ドライバー全員の法令遵守を実現

菱木運送株式会社



ICT COLUMN

ノーコード・ローコード開発の導入ポイント(第1回) ノーコード・ローコード開発とは



電話
対応で
CS向上

正確性とスピードの課題をチーム制で解決、 対応スキル向上のため 研修の積極活用を進める

株式会社アステム



新たな
コミュニケーション
の探求

膨大なお客さまの声を分析、関連部門と 連携し、より良いものづくりのための 改善を推進

株式会社バンダイ



連載

働き方の多様化で求められる労務管理
有給休暇について

お客さまから学ぶCS向上
心からの思いは、形となって届く

コミュニケーション力を鍛える
「孤独という病」



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会



中小企業のデジタル化をサポートする 中小機構のさまざまな支援サービス

独立行政法人 中小企業基盤整備機構

年々深刻化する人手不足、急速に変化する市場環境の中で企業が生き残っていくためには、デジタル化の推進が必要不可欠です。しかし、中小企業や小規模事業者の中には、日々の業務に追われて、デジタル化が進まないというケースも数多く存在しています。そこで、中小企業の経営課題の解決支援などを行う公的機関、独立行政法人 中小企業基盤整備機構(以下、中小機構)の佐藤 誠也氏に、デジタル化推進における効果的な取り組みについてうかがいました。



経営支援部 連携支援課
課長代理
佐藤 誠也氏

中小機構の新ポータルサイト 「デジwith」がオープン

中小機構がまとめた「中小企業のDX推進に関する調査(2024年)」によると、デジタル化を「理解している」「ある程度理解している」と回答した事業者の73.2%が、デジタル化を「必要だと思う」「ある程度必要だと思う」と答えました。しかし一方で、「必要だと思うが取り組めていない」「取り組む予定はない」と回答した事業者の割合も58.0%に上り(図参照)、特に従業員規模20人以下の小規模事業者に限っては、74.5%から取り組みに消極的な回答が寄せられました。デジタル化に関して中小企業や小規模事業者が抱える課題を、佐藤氏は次のように語ります。

「調査では50.2%の企業が『人材が足りない』と回答し、人材不足からデジタル化に取り組みにくい傾向が示されました。また小規模事業者の18.7%が『何から始め

てよいのか分からない』と答えています。デジタル化への理解不足から漠然と高いハードルを設けてしまい、なんとなく第一歩を踏み出せない企業も多いと推察しています」(佐藤氏)

中小機構は国の中小企業政策の中核的な実施機関として、中小企業や小規模事業者が抱える悩みを、幅広い支援メニューでサポートしています。デジタル化支援もその一環で、デジタル化で経営課題の解決を目指す中小企業や小規模事業者と、事業者に寄り添う支援機関をサポートしています。そして2025年の4月、同機構は事業者や支援機関のデジタル化を後押しするポータルサイト「デジwith」をオープンしました。

『「デジwith」は、中小企業のデジタル化へのきっかけ作りから課題解決のための最適なITソリューションの提案、導入・運用までを

一貫してサポートする、無料のポータルサイトです。これからデジタル化に取り組もうとしている事業者から、ある程度デジタル化の方向性が見えている事業者まで、各社のフェーズや目的に合わせて多様な支援メニューを提供しています」(佐藤氏)

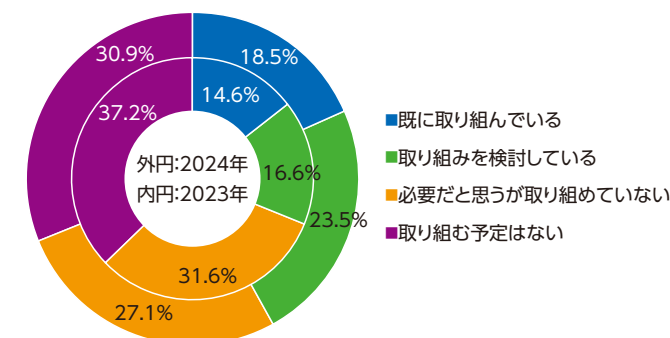
自社の現状が把握できたり 方向性を示してくれる

「デジwith」には、デジタル化の入口に立ったばかりで「何から始めてよいのか分からない」と悩む事業者向けに、自社のデジタル化の状況を同業他社と比較して、今後のIT導入に向けた道筋を提示してくれる「IT戦略ナビwith」があります。また、業種・目的別にビジネスアプリや他社の導入事例などが検索できる「ここからアプリ」、ネットショップの販売成功のヒントが得られる「ebiz(イービズ)」があり、目的別に

経営課題の解決に役立つ情報が得られるようになっています。

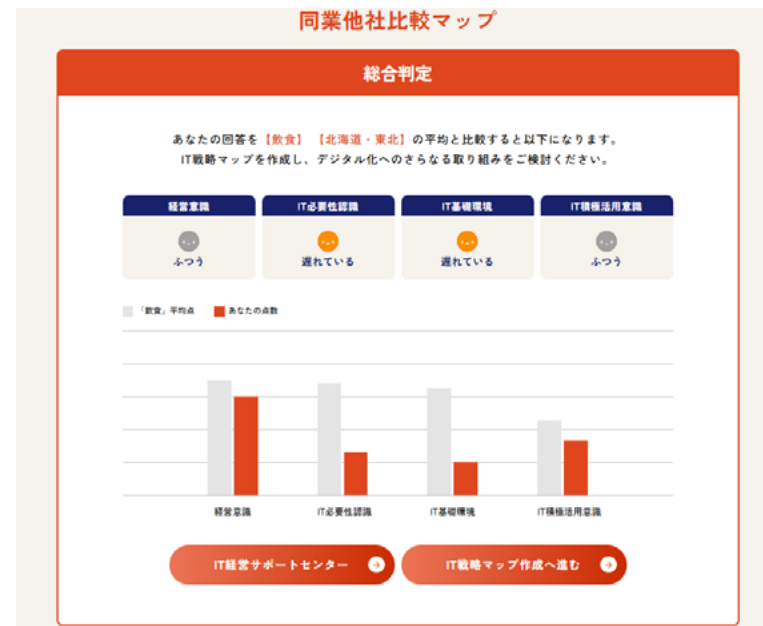
さらに、実務経験が豊富なITの専門家と、1回60分単位で何度でも無料相談が

【図：DXの取り組み状況について (n=1,000 単一回答)】



出典：独立行政法人 中小企業基盤整備機構

【画像：「デジwith」内の「同業他社比較マップ」の画面】



経営意識、IT必要性認識、IT基礎環境、IT積極活用意識の4項目に分かれ、それぞれ自社の立ち位置が一目で理解できるようになっている「同業他社比較マップ」

できるオンライン面談サービス「IT経営サポートセンター」や、デジタルツールの導入を支援する「IT導入補助金」といった、支援メニューも紹介されています。

佐藤氏は、まだデジタル化に踏み出せていない事業者は、まず「IT戦略ナビwith」を活用して、自社のデジタル化のきっかけ作りに役立ててほしいと語ります。

『「IT戦略ナビwith」は、5分程度の簡単な設問に答えるだけで、その事業者のデジタル化に向けた経営課題や取り組みの方向性を具体的に提示してくれるサービスです。まずは『同業他社比較マップ』(画像参照)で、同エリアの同業他社と比べて自社のデジタル化が進んでいるのか遅れているのかを、中小機構が保有する約9万件の企業データと比較対照して判定してくれます。設問も『自社の経営戦略や経営計画を立案している』『自社のIT環境は、ウイルスなどセキュリティへの対策ができています』など、すべて簡単な『あてはまる』『ややあてはまる』『あまりあてはまらない』『あてはまらない』の選択による回答方式ですので、気軽に利用できます」(佐藤氏)

そして、次のステップ「IT戦略マップ」では、自社の経営課題や業務上の問題点などが見える化し、どのようなデジタル化の道を歩めばいいのかを示してくれます。

『「現在の経営課題」「業務上の問題点」「具体的に取り組みたいこと」などの設問に回答することで、『IT活用』『業務』『経営』『戦略』の四つの視点で、ビジネス成功に向けた道筋が示されます。『IT戦略ナビwith』の利用には企業情報の登録も不要ですので、簡易自己診断ツールのイメージで気軽に利用してみてください」(佐藤氏)

支援機関と二人三脚で デジタル化に取り組みたい

中小機構では無料の「デジwith」のほかにも、中小企業のデジタル化を深く支援する有料のサービスを展開しています。例えば「ハンズオン支援事業」では専門家を一定期間事業者派遣して、デジタル化の検討から、導入・運用などに対するアドバイスを行っています。派遣期間も各社の状況に合わせた柔軟な対応が可能で、支援終了後も事業者が自立的・持続的に成長可能な仕組み作りをサポートしています。

また、中小企業の人材育成をサポートする「中小企業大学校」では、デジタル化を含む経営課題の解決に向けた多彩な研修プログラムを設けています。少人数オンライン研修サービスも実施しており、場所を選ばず受講ができます。

中小機構が提供するこれらの支援サービスは、予算不足や人材不足に悩む中小企業にとって、非常に有効であると考えられますが、その第一歩として「デジwith」を活用する際に、佐藤氏は次のように取り組むことを推奨しています。

「現在『デジwith』の各種メニューは、事業者が直接活用しているケースと、地域の商工会・商工会議所や金融機関、税理士などの支援機関が顧客支援のために利用するケースがあります。しかし、特に従業員が20人以下の小規模事業者では、経営者自体も現場の業務に関わるケースも多く、多忙のためにデジタル化に着手できていないこともあります。そのような場合には、支援機関の協力を得て二人三脚で取り組まれると、より効果的にデジタル化の第一歩が踏み出せるのではないのでしょうか」(佐藤氏)

市場環境が激変する中、中小企業が生き残るためにはデジタル化が欠かせません。そのための第一歩として、「デジwith」は有効なサービスだと言えます。

Be a Great Small. 中小機構

●組織概要

組 織 名：独立行政法人
中小企業基盤整備機構
設 立：2004年(平成16年)7月1日
本部所在地：東京都港区虎ノ門3-5-1
虎ノ門37森ビル
代 表 者：宮川 正
事 業 内 容：国の中小企業政策の中核的な実施機関として、地域の自治体や中小企業支援機関と連携しながら中小企業・小規模事業者の成長をサポートしている

URL：https://www.smrj.go.jp/

関連記事もWebで！
「中小企業のデジタル化推進」
ユーザ協会 イズミダ



独自開発したアプリ「乗務員時計」で ドライバー全員の法令遵守を実現

菱木運送株式会社

昨今、運送業界はトラックドライバーの高齢化や担い手不足、そして働き方改革推進など対応すべき課題が山積みです。そうした中、菱木運送株式会社はいち早くデジタルツールを導入して労働状況を見える化し、業績を維持しながら社員が働きやすい環境を整備して注目を集めています。今回は同社の代表取締役社長、菱木 博一氏に取り組みの詳細についてうかがいました。



代表取締役社長
菱木 博一氏

信頼と安心を得るため 管理アプリを独自開発

千葉県八街市に営業所を構える菱木運送は社員41人、車両35台を保有する運送会社です。主にペットフードを東北、関西方面へ、ベニヤ板など合板資材を関東圏の配送センターへ運送しています。2000年に実父から会社を引き継いだ2代目社長の菱木 博一氏は、当時から労働環境を改善する必要性を感じており、「2代目としてお客さまや社員の信頼を得られるよう改善したい」と考えていました。「運送業界は重大事故を起こさぬよう、厚生労働省が定めた改善基準告示をドライバーに遵守させ、業務を行う必要があります。もし監査で何かしらの法令違反が見つかれば、その会社はペナルティを受けて信頼を失い、経営が立ち行かなくなる可能性があります。そこで法令遵守の徹底に取り組むことにしました」(菱木氏)

手始めに必要なだったのが、トラックドライバーの労働環境、特に運送中の適切な休息の確保でした。そこで菱木氏はデジタルツールの導入による、労働環境の改善に取り組みました。「当時、アナログ式のタコグラフ*のデジタル化が進み、運送会社が車両にデジタルタコグラフ(デジタコ)をつけると、国土交通省より補助金が下りました。そこでデジタコと連携した労働時間管理ツールを開発できないか、システムメーカーに提案するところから始め、2011年にデジタコと連携させた労務管理アプリ『乗務員時計』の独自開発に着手しました。当時のデジタコには運行記録機能しかなかったため、ドライバーに『休憩が足りない』などの情報を教える機能がほしいなど、現場のニーズに合わせた機能を搭載するため、デジタコメーカーにも協力を仰ぎつつ、システムメーカーとともに開発を進めました。しかし、異業種の方に現場の意図を理解してもらうだけでも苦労があり、現行版の完成まで8年以上かかりました。その間、乗務員が利用して使用上の問題や課題が挙がると、その都度システムメーカーと相談・改善を繰り返し、今では全社員が使いこなし、法令遵守を支援できるツールになりました」(菱木氏)

時間情報の見える化で 健康的な運行を実現

「乗務員時計」は、乗務員の出勤から往復のトラック運行、そして退勤までを一元管理するアプリです。以前は、特に運行時の休憩・休息取得、待機時間などは書面による自己報告だったため、「30名近いドライバーがきちんと守れているのか確認できませんでした」と菱木氏は振り返ります。「長距離運行で疲れ切ったドライバーに退勤時に報告書を提出してもらうのは大きな負担になっていました。アプリの導入により、それらを運行管理者がリアルタイムで一元管理できるようになったことは、業務負荷軽減に非常に役立ちました」(菱木氏)「乗務員時計」は、運行中の乗務員に目的地までの残り運転時間(目安)、残りの業務拘束時間をスマホに表示して知らせます。また、運行中に取得が必要な休憩・休息の残り時間も表示し、それらを一定時間取得していない場合はアラートで通知し、その状況を運行管理者にも適時確認できるようにしています(図参照)。「会社側もドライバーの一人ひとりに『きちんと休息してください』など、面と向かって指摘するのも人間関係をギスギスさせてしまう不安がありますから、アプリで通知と

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 D20041



【図：リアルタイムで把握できる管理者画面】



いう形態はお互いにとって良いことだと思います。乗務員も到着時間の目安を正確に把握でき、その上で焦らず、車の給油と同様に当然のこととして休憩・休息が取れるようになったと好評です」(菱木氏) また同社ではこれまで、アルコールチェックなど運行への支障の有無を確認し、車両のカギを渡す点呼作業を、運行管理者が乗務員一人ひとりに行っていました。この業務も「乗務員時計」を活用することで、管理者の負担を軽減させました。「点呼業務の見直しを図った当初はアルコールチェックを行うロボットを導入し、判定からカギの受け渡しを自動化していましたが、現在はアルコールチェックの判定も『乗務員時計』で一元管理し、ロボットを介さずに自動化する環境を整えています」(菱木氏) 「乗務員時計」による一元管理では、乗務員の休息が不十分だった際の次回出勤可能時刻の提示なども行われます。こうした管理により、社員の健康面においても成果がありました。

これからの課題は 待機時間の削減

乗務員の労働環境の改善に成果を上げた同社ですが、同社の努力だけでは改善できない、大

きな課題がありました。それが荷物の積み下ろしや、その指示を待つ待機時間の短縮です。「ドライバーは荷主から指定された時刻に合わせて運行し、荷下ろし作業も行いますが、荷主側の都合で指定時間よりもずれ込む場合があります。その場合、ドライバーはずっと待機するわけですが、この時間が非常に無駄な時間となり、労働環境を悪化させる一因になっています。そこで、荷主側に待機時間の削減を働きかけたのですが、以前は目的地到着から荷下ろしまでの経過時間を示したデータが不正確だったため、交渉が難航していました。しかし、今では『乗務員時計』で待機の経過時間をリアルタイムで管理・把握できるようになり、そのデータとともに荷主へ提出できるようになっています」(菱木氏) 国土交通省によると、運送業で発生する待機時間はトラック1台当たり1日で約90分という統計も算出されています。この問題を解決するため、待機時間を可視化して提出できたことは改善へ向けた大きな一歩であり、「実際に削減に取り組んでいただけた会社も出てきました」と菱木氏は話します。同社は今後、「乗務員時計」のシステムについて「よりドライバーの負担が軽くなるツールの実現

を目指し改善を続けていきたい」と、菱木氏は抱負を語ります。「今後はドライバーにも外国人労働者が増えてくると思います。その方々にも法令遵守の必要性を理解いただき、扱いやすいツールにしたいと考えています。また、待機時間の管理には目的地に到着したドライバー側の操作が必要なのですが、これをGPSなどによる位置情報と連携させられたら、より正確なデータが容易に取得できると考えています」(菱木氏) また、「乗務員時計」による業務改善を通して、菱木氏は「中小の物流会社にもまだまだ成長する可能性がある」と語ります。「『車を走らせてナンボ』という業界の古い感覚から脱却し、法令遵守で得られるものをよく理解するべきです。その上で無理なく収益をあげる運行計画を組めれば、トラック5台の会社でも利益は伸ばせるはずです。当社も『乗務員時計』の導入が業務改善の一助になったと実感しています」(菱木氏) 菱木氏の言葉の通り、ICTを活用した法令遵守の徹底が労働環境の改善だけでなく、経営状況の改善にもつながりそうです。

※ タコグラフ：車の走行速度、走行距離、走行時間など運行記録を行う装置。トラックやバス、タクシーなど営業車両に搭載、運転状況の把握に活用される。

HISHIKI 菱木運送株式会社

●会社概要
会社名：菱木運送株式会社
設立：1971年(昭和46年)1月8日
本社所在地：千葉県匝瑺市小高208
代表取締役社長：菱木 博一
資本金：2,000万円
事業内容：一般貨物自動車運送事業、デジタルタコグラフの設計、製造及び販売ほか
URL：https://hishiki-unso.co.jp/

関連記事もWebで！
「運送業界の人手不足対策」
ユーザ協会 会津乗合自動車



ノーコード・ローコード開発とは

近年、デジタル人材の不足は社会全体の問題となっており、特に中小企業において深刻です。そんな状況の中、プログラミング言語の知識を必要としないシステム開発を可能にした、ノーコード・ローコードツールの普及が進んでいます。本連載(全3回)の第1回は、ノーコード・ローコード開発の基本について解説していきます。

中小企業こそノーコード・ローコード活用を

「働き方改革」という言葉が使われ始めてしばらく時間が経ちますが、日本企業の、特に中小企業の現場においては依然として従来の働き方から脱却できていないようです。これは製造業、建設業、流通業、サービス業などすべての業種業態に言えることで、対応が待ったなしの状況です。

そんな中において、現場での課題解決の手段として期待を寄せられている技術の一つがデジタルツールです。各種クラウドサービスやパッケージソフトウェア^{※1}などを利用されている企業も見受けられますが、中には自社の働き方にマッチしないケースもあるようです。こうした悩みを抱える企業において、ノーコード・ローコードツールの活用と選択肢が広まりつつあります。

アプリ(特定の目的のために作られたソフトウェア)を開発するには、プログラミングの知識が求められるのが一般的です。また、アプリの開発を外部のIT企業に任せるとなると、かなりのコストが発生することもあり、中小企業におけるDXの妨げになっています。

それに対してノーコードツールは、「コンピューターへの指示の記述」=「コード」を書かずにアプリを開発できるため、プログラミング言語の知識を必要とせず、最近では企業だけでなく市役所など自治体の一般職員でもサイボウズ社のキントーンなどの安価なノーコードツールのサービスを活用して、業務に必要なアプリを自ら開発しています(ローコードツールは若干のプログラミングが発生します)。このようなサービスは、ノーコード・ローコードツールを提供するベンダーのクラウドサーバー内でアプリ開発ができるため、専用アプリなどをインストー

ルすることなく、普段使用しているパソコンやタブレットのブラウザでクラウドにアクセスして作業できる手軽さもあります。

そのため、DXを進めたくても十分なお金がない、さらには自社内にデジタルに詳しい人材がいらないといった悩みを抱える中小企業にとって、ノーコード・ローコードツールはまさに救世主と言えるでしょう。ゼロからシステムを設計し、プログラミング言語によるアプリ開発を行う「プロコード」と「ノーコード」「ローコード」との違いや特徴については下記の図をご参照ください。

ノーコード・ローコードの強みと弱み

現在、国内には200種類以上のノーコード・ローコードツールが存在すると言われています。身近なところでは、ホームページを制作するアプリの多くはノーコードツールの一種と言えます。インターネット

【図：プロコード・ノーコード・ローコードの特徴】

三つの開発手法の特徴	
プロコード	●より複雑なソフトウェアを開発できる ●経験豊富な有資格者の手が必要 ●開発費用が高い
ローコード	●プロコードよりも開発コストを抑えられる ●カスタマイズの自由度はそれほど高くない ●アプリケーション性能などをあまり管理できない
ノーコード	●プログラミング知識がなくても開発できる ●テンプレートなどにより開発時間は圧倒的に速い ●拡張性は低い

ト黎明期の1990年代、ホームページ制作といえは一からプログラミングするのが普通でした。しかし、現在では専用のアプリ(サービス)に用意されたテンプレート(ひな形)から選択して配置し、ホームページを制作する方法が一般的になりました。このように実は無意識のうちにノーコードツールを活用しているケースも少なくありません。

また、小学校でのプログラミング学習で使用される「Scratch(スクラッチ)」というアプリは、米国マサチューセッツ工科大学のメディアラボが無償で公開している「ノーコードツール」であり、まさに日本の小学生らは「ノーコードネイティブ」と言える状況にあります。このようにノーコードツールは私たちの身近な生活の中でも活用されるようになっているのです。

このようにノーコード・ローコードツールは、文系出身のデジタルが苦手な方にとっても容易に業務アプリ開発ができ、月額数百円から利用できるなどメリットがあります。その上、業務を効率化するアプリ開発用からホームページ制作用まで、さまざまな用途のツールが存在しているのですが、いくつかのデメリットがあるのも事実です。以下に弱みを挙げてみました。

(1)高度なデータ処理や複雑な計算

金融機関のリスク管理システムでは複雑な数式が使われています。そうした特定の業界固有の数値計算や複雑な手順、データ処理が必要な場合、ノーコード・ローコードツールは不向きです。

(2)複雑なユーザーインターフェイス

ノーコード・ローコードツールではテンプレートを利用しているケースが多く、画面作りがある程度固定されてしまうため、利用者が操作する画面を細かくカスタマイズするなど「ユーザーインターフェイス(UI)」が複雑なアプリ開発には不向きです。

(3)独自のワークフローやビジネスルール

保険業界での保険金請求プロセスや、製造業におけるカスタムの品質管理フローなど、独自のビジネスルールや複雑なワークフローがある場合には不向きです。

(4)特定のハードウェアやデバイスとの連携

工場の設備管理システムなど特定のIoTデバイスやハードウェアとの連携が必要な場合、ノーコード・ローコードツールの範囲を超えてしまいます。

(5)高度なセキュリティ要件

金融機関のマネーロンダリング対策システムや医療データのHIPAA^{※2}準拠アプリなど、業界規制が厳しい分野ではセキュリティ面での高度なカスタマイズが求められ、ノーコード・ローコードツールでは不十分と言えます。

生成AIがアプリ開発の世界を変える

近年、生成AIの進化が著しく、文章や画像、音声の生成だけでなく、アプリ開発の現場にも大きな変革をもたらし始めています。注目すべきは、生成AIによるコード自動生成の精度とスピードです。ChatGPTのような大規模言語モデルは、人間の自然言語から即座にコードを生成し、しかもその品質も実用レベルに達しています。

例えば「顧客管理のアプリを作りたい」という要望に対して、基本的なUIやCRUD(Create:作成、Read:読み取り、Update:更新、Delete:削除)機能を備えたコードを即座に提示できます。従来なら数日かかっていた作業が、数分で試作できる時代が到来しています。さらに、生成AIはノーコード・ローコードツールとの親和性も高く、ユーザーが自然言語で「こんな機能がほしい」と伝えるだけで、AIがツール内に用意されている部品を適切に組み合わせさせて利用画面を構築してくれます。

生成AIやノーコード・ローコードツールは、アプリ開発のあり方そのものを根底から変えようとしています。私たちは今、その歴史的転換点に立ち会っているのかもしれません。

※1 パッケージソフトウェア:企業の業務効率化などの目的に応じた機能を持つ、あらかじめ開発され販売されているソフトウェアのこと。

※2 HIPAA: Health Insurance Portability and Accountability Actの略。米国の医療情報に関する法律で、患者の個人情報保護するための規則を定めたもの。

なかやま いわお 中山 五輪男氏

複数の外資系ITベンダーやソフトバンクの首席エバンジェリスト、富士通の常務理事などを経て、現在はアステリア社のCXO(最高変革責任者)として幅広く活動中。2022年9月には自らが設立した一般社団法人ノーコード推進協会の代表理事にも就任し、ノーコードの日本国内への普及にも努めている。AIなどの最先端テクノロジーを得意分野とし、年間100回を超える全国各地でのDX関連の講演活動を通じてビジネスユーザーへの訴求活動を実践している。





有給休暇について

私が社会人になったのはちょうど就職氷河期と言われる時代です。上司に、「有給休暇って取れるんですか？」と聞いたら、「有給休暇は都市伝説だ」と言われたことを今でも覚えています。時代は大きく変わりました。今や「取らせなければいけない」のです。

有給休暇の基本

有給休暇は、労働基準法第39条に基づいて、一定の条件を満たした労働者に与えられる「年次有給休暇」です。正社員だけでなく、パートやアルバイトの方でも、「雇い入れの日から6ヵ月継続勤務していること」「出勤率が8割以上であること」の条件を満たせば取得できます。

付与される法定日数は、図1のように、勤続年数に応じて増えていきます。

【図1：常時労働者の有給休暇が付与される日数】

常時労働者							
勤続期間	6ヵ月	1年6ヵ月	2年6ヵ月	3年6ヵ月	4年6ヵ月	5年6ヵ月	6年6ヵ月以上
付与日数	10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日

また、短時間労働者の場合は、図2のように所定労働日数によって日数が変わります。

【図2：短時間労働者の有給休暇が付与される日数】

短時間労働者（週所定労働時間が30時間未満かつ週所定労働日数が4日以下の場合）								
週所定労働日数	1年間の所定労働日数	勤続期間 付与日数						
		6ヵ月	1年6ヵ月	2年6ヵ月	3年6ヵ月	4年6ヵ月	5年6ヵ月	6年6ヵ月以上
4日	169日～216日	7日	8日	9日	10日	12日	13日	15日
3日	121日～168日	5日	6日	6日	8日	9日	10日	11日
2日	73日～120日	3日	4日	4日	5日	6日	6日	7日
1日	48日～72日	1日	2日	2日	2日	3日	3日	3日

なお、付与する日の雇用契約の内容（所定労働日・時間数）で、付与日数は決まります。

有給休暇を“取らせなければいけない”という義務

2019年4月から、年10日以上年次有給休暇が付与される労働者に対して、企業には年間5日以上を取得させることが義務づけられました。これは、従業員が申し出をしなくても、一年を通して5日取得していない従業員には、希望を聞いた上で取得する日を会社が決めて休ませる必要があります（時季指定）。

有給休暇は、労使協定を締結し、年5日を超える部分については、あらかじめ取得させる日を決めることができます（計画付与）。例えば、年末年始や夏季休暇を、年次有給休暇としている会社も多くあります。そういったものも利用して、5日間を無理なく取得させるようにしましょう。

有給休暇の買取は原則NG

「どうせ使い切れないうちなら、お金に換えてもらいたい」。有給休暇の買取は、よく話題に上がると思います。しかし、年

次有給休暇は原則として買い取ることはできません。これは、金銭による精算を許すと、取得を阻害することになり、本来の「心身の回復と生活のゆとり」という目的が果たされなくなるからです。

退職時や、時効により消滅した有給休暇の未消化分に対して会社が金銭を支払うことは、法律上の「有給休暇の買取」には該当しないと解釈されています。そのため、慣習的に「退職時の有給休暇の買取はOK」と言われることがあります。

時間単位で取れる？ 有休の柔軟な運用

年次有給休暇を時間単位で取得することも可能です。例えば「子どもを病院に連れて行くので1時間だけ遅く出勤したい」「帰りに役所に寄りたいから少し早く帰りたい」といったニーズに応えることができます。

時間単位で有給休暇を利用するためには、会社が制度を導入し、労使協定を締結することが必要です。また、年5日以上の取得義務にはカウントされません。時間に換算できる日数も決まっていますので注意しましょう。

会社ごとにいろいろある有給休暇の取り扱い

有給休暇の取り扱いについては、会社独自の制度を設けているところも多くあります。

例えば、使い切れなかった有給休暇は別に残しておくことができ、理由があれば退職時まで使うことができる会社もあります。有給休暇は本来理由を問うことはできませんが、消滅した有給休暇を残しているのは会社独自の取り組みですので、その部分については理由を限定することもできます。

また、付与する日を全従業員で統一する、「一斉付与方式」をとっている会社もあります。その場合も、付与日数が法定付与日数を上回っていれば問題ありません。

このように、有給休暇は基本的な決まり以外に、使いやすくする方法いろいろあります。現在は有給休暇を取得させるために、会社ごとにさまざまな取り組みを進めています。しかしまずは、「取りやすい環境にする」ということが重要でしょう。管理職が率先して有休を取得することで、部下にも休みやすい雰囲気が生れます。制度を正しく理解し、利用することが、職場全体の働きやすさを支える大きな一歩になるのです。

いちかわ 恵氏
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。



心からの思いは、形となって届く

ActiveManagement 株式会社



「Is there anything I can do for you?」これは、私がお客さまと向き合う時に大切にしている言葉です。今回は、私がこの言葉を大切にすることができるようになったきっかけについてお話しします。

新しい一歩

20代半ばで好きな英語を活かせるのではと、外資系の銀行に転職することを決め、新しい一歩を踏み出しました。海外の金融法人顧客が行う数千億の取引を滞りなく決済することが主な仕事でしたが、留学経験もない私にとって金融のビジネス英語は非常に難しく、好きだったはずの英語に悩み、苦勞する日々を送ることになりました。

ある取引では、約束したメールをなかなか送ってこないロンドンの担当者に対し、憤っていることを英語でうまく表現できず、受話器を持ったまま黙り込んでしまい、「ERIKOは黙るから一番怖い」などと言われたりしました。

あなたのために私ができること

そんな苦勞の中、私の気持ちをぴたり表していると思った言葉が「Is there anything I can do for you?」でした。「何かお手伝いすることはありますか」という意味の定番フレーズですが、日本語ではお客さまに対して

「あなたのために私ができること」と、このようなストレートな表現をすることはありません。しかし、この言葉は私がお客さまと向き合う時に大切にしたい気持ちをもっともよく表していると思い、重要な場面で度々お客さまに投げかけました。根底にある私の気持ちが伝わったのか、銀行を退職する際には、多くのお客さまが「ERIKOが私たちを大切に思ってくれているのがいつも伝わってきた。私は信頼できるパートナーとして、本当にあなたが大好きでした」と嬉しい言葉をかけてくださいました。自分がお客さまを大切に思う気持ちは、信頼という形で返ってくるということを実感した経験でした。

どんな時も、どこにいても

その後、夫の転勤で東京から高知、広島と居を移し、仕事を再開した時にも、常にこの言葉と気持ちが私のベースにありました。気持ちは言葉や行動

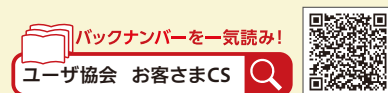
田中 映理子氏

ActiveManagement 株式会社執行役員。電話応対技能検定指導者級資格保持者(18期生)。国家資格キャリアコンサルタント。電話応対やビジネスコミュニケーション指導のほか、自治体支援事業のキャリア研修などにも携わる。電話応対技能検定の講習・検定実施に積極的に取り組み、電話応対コンクールでは、研修や指導、審査委員を務める。

「今回の講師は、電話応対技能検定指導者級資格保持者(18期生)の同期でもある、中野幸治さんです。包容力のある温かなお人柄は、18期生の間でも、とても頼りにされていました。高いコミュニケーション力を活かして、地元で活躍されています」



田中 映理子氏



チャレンジ! 電話応対技能検定

このコーナーでは「電話応対技能検定」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

ランサムウェアによる損害を軽減するための対策として、正しいものはどれですか。次の中から一つ選びなさい。

1. PCから取り外しが可能な記憶媒体へ定期的にバックアップを取る。
2. マルウェア対策ソフトを使って、PC内の全ファイルを検査する。
3. 重要なファイルには、複雑なパスワードで暗号化する。
4. Webサイトごとに、異なるIDとパスワードを設定する。

※2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 2025.7

8





電話対応で
CS向上

正確性とスピードの課題をチーム制で解決、 応対スキル向上のため研修の積極活用を進める

株式会社アステム

株式会社アステムは、病院や診療所、調剤薬局や福祉施設へ医薬品や医療機器などを提供しています。応対場面で正確性とスピードが求められる「なでしこーる」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 C20105



DX営業部 部長
「なでしこーる」センター長
堀之口 裕樹氏



DX営業部
「なでしこーる」大分分室 係長
加賀 晴美氏

で受け付ける内容ですが、この業界独自の傾向がいくつかあります。まず、医療品はその取り扱いにおいて常に正確さを求められます。それは、やり取りで生じたわずかなミスが原因となり、生命に関わるような事故につながることも限らないからです。ただ、電話の向こうのドクターや薬局の方の中には、早口で製品名を言わず「いつもの」といった感じで注文するケースも少なからず見られました。しかし、たとえ急がされても最初から最後まで丁寧に復唱し、分からないことはその場で聞くことを徹底するようにしています。

一方、1日の入電件数が非常に多いため、オペレーター1人が1日に応対する件数は200件近くなり、スピードを重視した応対が必要な側面もあります。正確性とスピードの双方が求められる中、応対現場における課題として精神的な負担を感じるというオペレーターの声が徐々に増えてきていました。もう一つ、電話応対は常に1対1の状況となり、困ったことが起きても多忙な職場であるため気軽に相談できる環境になく、オペレーターが孤立しがちという状況が見えてきました。

そうした中、2024年4月の組織変更で、得意先の課題に対して営業とコールセンターが同じ目線で解決に臨むという方針のもと、「なでしこーる」が営業部門に所属することになり、課題解決の取り組みを開始しました。その一環として、業務負担を一人で背負うのではなく、チームで解決する取り組みを始め、まずは大分県にあるコールセンターで、応対の難しい問い合



「なでしこーる」のフロア全景。電話応対では重要な箇所は復唱を行うなど、正確さを担保するための取り組みが欠かせない

事業概要についてお聞かせください。

A 当社は、九州地域と山口、広島エリアの医療・福祉機関向け、医療用医薬品、医療機器・設備、医療用消耗品、検査試薬、介護用品などの卸売販売及び修理・メンテナンスを行う企業です。大分に1拠点、福岡に1拠点あるコールセンターは「なでしこーる」の名称でお客さまに親しまれており、約50名のオペレーターが、病院やクリニック、薬局など約2万軒の得意先からの問い合わせに應對しています。この業界における受注業務はWebシステムを介して行われることが主なのですが、薬品の在庫有無と納期については、電話での問い合わせ確認を望まれる得意先が多く、業務全般に関するさまざまな内容についてもお答えできる範囲で対応しています。また、当社では、得意先に流通情報を共有するウェブサイトを提供しており、DX 営業部と現場担当者が連携し、病院の先生や薬剤師などへオンラインを活用しながら、導入や活用を促進しています。(堀之口氏)

チーム制でオペレーターの精神的負担を解消

電話応対に関する課題とその対策について 教えてください。

A 製品を正確に、得意先の元にお届けすることが私たちのミッションと考えています。「なでしこーる」

せをチームの共通課題として捉え、全員で向き合うことができる体制を実現しました。具体的には、電話に出ない時間を可能な限り作り、その時間内で、チームとしてヒューマンエラーの共有や対策、応対向上のための取り組みを行っています。処理する情報量が増えるとヒューマンエラーが起きやすいので、ミスやアクシデントを未然に防ぐための取り組みで、チーム制と合わせて効果が出てきていると感じています。(堀之口氏)

「なでしこーる」で取り扱う製品は何万種類とあり、アイテム数の多さが当センターの特徴です。オペレーターという職務上、製品名を聞いただけで用途などが即座に分かることが理想なのですが、数多くの薬の中でそれがどんな治療に使われているのかすべてを把握するのは実際のところ非常に難しいものでした。そこで、チームミーティングで製品の特徴や起こったミスについて情報を共有し、メンバー間でミスの要因や対策を話し合ったり、Eラーニングを活用し、疾患や治療についての知識を得られるような取り組みを2025年から始めました。(加賀氏)

応対スキル向上のため研修の活用を検討

ユーザ協会の提供する電話応対教育事業への取り組みについて教えてください。

A 2011年に電話応対コンクールへ参加したことがありますが、その後はオペレーターが受注業務以外の時間が割けず、残念ながら参加できていませんでした。ただ、ここ1年の組織変更によってコミュニケーション力の重要性に改めて注目が集まり、電話応対教育へ取り組む機運が高まってきています。最近では、ユーザ協会大分支部さんからの紹介を受けてオペレーター4名がクレーム研修を受講しました。また、電話応対技能検定についても、応対や接遇に関する基本の習得と応対品質の意識向上のために活用していきたいと考えています。今後は、より多くのオペレーターが研修などに参加できる体制を整え、応対スキルのステップアップのための取り組みを進めていきます。(加賀氏)

社内連携の強化で 新たなニーズの対応を目指す

最後に、今後の目標について教えてください。

A 2024年4月から電話応対の部門を管理する立場になり、先ほど述べた以外にも営業と「なでしこーる」との交流会など情報共有のための施策を進めてきました。応対業務ではクレームを起こしたくない、ミスを

したくないという意識に囚われ、本来の役割や本質を見失ってしまいがちでした。しかし、僅かなミスはどうしても起きてしまうものです。今回のさまざまな取り組みで、ミスやクレームをマイナスとして捉えるだけでなく、次の行動にもつなげていこうとする前向きな方向にオペレーターの皆さんが意識を変えていくことが、何よりの収穫だと考えています。私たちの役割は、九州

と山口、広島エリアの医薬品提供体制を支える存在として地域医療へ貢献することです。現状、「なでしこーる」の業務は受注が中心ですが、今後は社内各部署との連携を強化して得意先の受注以外の困りごとなど幅広いニーズに対応できる組織へ成長できるよう、挑戦を続けていきます。(堀之口氏)

電話応対は、対面以上に高いコミュニケーション能力が必要と考えています。私たちの先に患者さまがいることを忘れず、寄り添う気持ちや会話の大切さをこれまで以上に意識したコミュニケーションをはかり、プライドを持って営業サポートにつながる業務に取り組んでいきたいと考えています。(加賀氏)



社内研修(上)
社内打ち合わせの様子(中)
営業スタッフとの交流会(下)
お互いの業務を知ることでより建設的な
意見交換ができるようになった



会社概要

会社名：株式会社アステム
設立：1948年(昭和23年)5月
本社所在地：(福岡本社)福岡県福岡市博多区東比恵3-1-2
東比恵ビジネスセンター10F
代表取締役社長：吉村 次生
事業内容：各種医療・福祉機関に対する医療用医薬品、医療機器・設備、医療用消耗品、検査試薬、介護用品などの卸売販売及び修理・メンテナンス
従業員数：1,443人(2024年3月末)
URL：https://www.astemf.jp/
(ユーザ協会会員)

関連記事もWebで！
「医療分野における電話応対」
ユーザ協会 東大病院



人×デジタルの融合が生み出す
新たなコミュニケーションの探求

遊び・感動を届けたい。

膨大なお客さまの声を分析、関連部門と連携し、
より良いものづくりのための改善を推進

株式会社バンダイ

グループの中核企業としてキャラクターなどの知的財産を活かした玩具などを販売する株式会社バンダイ。VOC^{※1}を分析・連携し改善につなげるための取り組みについてうかがいました。

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 C20106

プロダクトマネジメント部
相談センターチーム
マネージャー 中田 京子氏(左)
シニアアドバイザー 岩村 剛氏(右)
鈴木 里々歌氏(中央)

同社ホームページのトップ画面

Q 御社の業務内容とお客さま対応部門の課題についてお聞かせください。

当社は、子ども向け玩具のほか、菓子やガシャポン、カードゲームやアパレル・日用雑貨などの企画・開発、製造、販売を行っています。自主回収などの発生時、臨時に開設する窓口を含めると、全国7カ所に展開するお客様相談センターに約110名のオペレーターが所属し、コールセンター東と西、新宿センターで製品の不具合やおもちゃの遊び方に関する問い合わせに対応しています。年間約13万～14万件、月に1万～1万5,000件の問い合わせがあり、現在、電話とメールの受付比率としては電話が25%、メールが75%となっています。(鈴木氏)

お申し出(お問い合わせ)に関する対応やVOC活動は、プロダクトマネジメント部のみで完結するものではありません。社内の関連部門へ迅速に情報連携し、適切な対応や改善を講じる必要がありますので、これまでデータを分析し業務に役立てるソフトウェアであるBIツール^{※2}を活用していました。情報連携の流れとして、まずお客さまからの通話はIVR(自動音声応答)につながり、そこで優先度を区別し、内容に応じて複数あるお客様センターのうち適切な対応先へ接続します。優先度は安全面などを考慮し設定したもので、食品などはスピーディな対応が行えるようにしていま

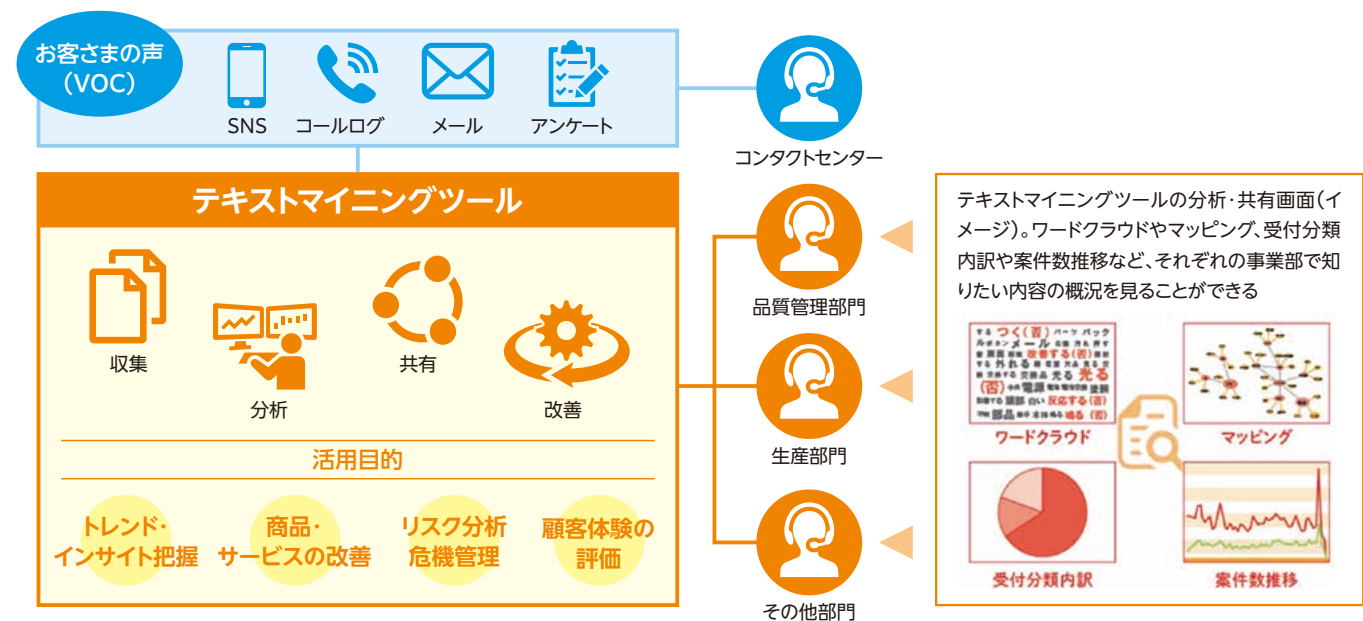
す。緊急性の高いもの以外に、初期不具合や取り扱いが原因で不具合となった製品の「交換」や、おもちゃの遊び方や発売日などの「お問い合わせ」があり、それぞれ半々の割合になります。オペレーターはお申し出を受けて、不具合内容の詳細をCRM^{※3}に入力します。CRMはBIツールと連携しており、翌日には全社にフィードバックされています。従来から使用しているBIツールも品質改善を行う生産部門などの担当者が状況を理解するには有用なものでした。しかし、取り扱いアイテムが年間2万点と多い中、必要な情報に辿り着くまでの効率の悪さがありました。担当者は不具合内容を把握するため、まずは対象製品を探し出し、レポートを一件ずつ読み解き、グラフ化などの作業を行うのですが、これは非常に時間がかかる業務でした。また、製品サイクルが1ヵ月から3ヵ月程度と短いことも情報把握の妨げになっていました。このように、従来のBIツールだけでは本来連携したい情報を関連部門へフィードバックすることが困難になっていたのです。(中田氏)

Q ツール導入までの経緯をお聞かせください。

私たち相談センターチームを中心に、他部門への適切な情報連携の手段について検討を始めました。私たちがまず知りたいのは、お申し出の傾向でした。そのために必要なのは、膨大なデータから共通した事象をピックアップし、該当製品に何が起きているのか一目で把握できる仕組みで、かつ関連部門へフィードバックする機能を備えたツールになります。そうした点から検討を重ね、2022年頃からテキストマイニングツール(図参照)の導入を検討し始めました。実は、10年以上前にも同様のツールを使える環境があったのですが、数年前にシステム改修のタイミングで停止していたのです。今回はVOCという明確な目的がありますので、相談センターチームが中心となり導入が一気に進みました。(岩村氏)

今回のテキストマイニングツール導入はBIツールと

【図：テキストマイニングツールの活用イメージ】



顧客の声などを収集、記録し、分析することができます。また、分析結果を、ランキング形式や構文解析による係り受け(言葉同士の関係性)で表示することで、顧客体験向上につながる改善行動を促すことができます

の連携とお申し出状況の可視化を目指したもので、2023年3月に稼働を開始しました。さまざまな機能がありますが、例えば可視化の機能としては、ある製品を検索すると、お申し出内容の中で頻出しているキーワードが表示されます。文字の大小で言葉の頻出度をビジュアル化しているため、即座に概況を理解できます。また、カスタマイズについては、お申し出内容をカテゴリー別にまとめたタブを、事業部ごとに作成できます。製造部門は、トイ事業部、ベンダー事業部、キャンディ事業部などの事業部に分かれているのですが、担当者は自身の事業部のタブを押すだけで、「苦情」や「交換」が1週間にどれだけあるのかをランキングで閲覧できるようになりました。(鈴木氏)

Q 導入後の効果はいかがでしょうか。

明確な変化としては、相談センターチームが運営している社内用ポータルサイトのアクセス数が導入後に急増したことです。ポータルサイトではBIツールとテキストマイニングツールそれぞれの閲覧窓口を設けているのですが、BIツールのみだった頃のアクセス数が月100件程度であったのに対し、導入後は2～3倍近くなりました。このように、さまざまな部門の担当者がお客さまの声を即座にキャッチアップできる環境を創出できたことが、最大の効果と考えています。また、お申し出を分析することで、お客さまの自己解決への補助ができるようになりました。玩具も複雑化し電池の消耗が早いものがあります。電池が少なくなると誤動作により音が繰り返し鳴るといった現象が起きることがありますが、それを故障と捉えるお客さまが多いことが分析の結果から見えてきました。そこでサイトのQ&Aページに動画付きの説明を掲載したところ、

メールや電話の件数が減少し、結果としてオペレーターの負担を低減することができました。(岩村氏)

Q 今後の展開について教えてください。

テキストマイニングツールをさらに活用し、レポートの定期発信や関連部門からオーダーを受けて、苦情やご意見・ご要望を解説・分析したデータの提供により、社内の情報連携を強化したいと考えています。より良いものづくりと顧客満足度向上のため、VOC活動をますます活性化させていきます。(岩村氏)

- ※1 VOC: Voice of Customerの略。「顧客の声」を意味し、顧客の意見を分析することで、製品、サービスの改善や、マーケティング戦略の立案など幅広い分野で活用すること。
- ※2 BIツール: 企業や団体が持つ大量のデータを集めて分析し、明確化することで経営や意思決定に役立てることができるソフトウェアツール。
- ※3 CRM: Customer Relationship Managementの略。コールセンターや顧客サービス業務で使用される、顧客情報の管理と顧客対応の向上を図るためのシステム。



●会社概要
会 社 名: 株式会社バンダイ
設 立: 1950年(昭和25年)7月
本 社 所 在 地: 東京都台東区駒形1-4-8
代 表 者: 竹中 一博
事 業 内 容: 玩具、カプセルトイ、カード、菓子・食品、アパレル、生活用品などの企画・開発・製造・販売
従 業 員 数: 903名(2025年3月1日時点)
URL: <https://www.bandai.co.jp/>
[ユーザ協会会員]

関連記事もWebで!

「お客さまの声を商品開発に活用」

ユーザ協会 オタフクソース



「孤独という病」

内閣府が2023年に、全国の16歳以上の人を対象にした「孤独・孤立の実態把握に関する全国調査」を実施しています。それにより、孤独感に悩んでいる人が4割を超えているという結果が出ていたのです。孤独とは主観的な状況ですから、周囲からは分かりません。しかし、この数字はかなりショッキングです。今回はこの孤独について考えます。



「孤独・孤立対策担当大臣」

つい先頃まで、日本に孤独・孤立対策担当大臣が置かれていたことをご存じでしたか。孤独担当大臣を、世界で初めて置いたのは、2018年のイギリスでした。孤独からくるストレスは病につながる危険性があり、そのリスクは、過度の飲酒や喫煙より高いというのです。2番目に誕生したのは日本でした。2021年2月に、坂本 哲志少子化対策担当大臣が兼務し、内閣府に推進本部が置かれました。2024年には、孤独・孤立対策推進法も施行されています。この早い動きを考えますと、日本人の孤独状況はこの時点ですでにかなり問題だったのでしょうか。このことを裏づけるもう一つのデータがあります。OECD（経済協力開発機構）が2024年に行った人間関係に関する調査で、友人、同僚との交流が「全くない」「ほとんどない」と回答した人の割合が、日本は15.3%で、加盟20カ国中最下位だったのです。日本人は、いつからそんなに人づき合いの下手な民族になったのでしょうか。



小野田元少尉から聞いた忘れられない言葉

第2次世界大戦の終結時に、フィリピンのルバング島で、終戦を知らずに独り戦い続け、30年後の1974年に救出された小野田 寛郎元少尉のことを、年配の方ですとご記憶でしょう。以前に、その小野田さんにお会いしたことがあります。その時、「30年近くも、たった独りで生きるって、本当に大変でしたでしょうね」とうかがいました。す

ると小野田さんは、「私は決して独りではありませんでした。島にいる原住民と命をかけて30年間、戦い続けてきたのです。その緊張感や恐怖心が、私を孤独から救ってくれました。それがなかったら、独りで生きてはこれなかったと思います」。言葉を噛みしめるように、ゆっくり語った小野田さんの言葉が、今も脳裏にはっきり残っています。



動物たちに見る孤独・孤立

視点を変えて動物の世界を見てみましょう。動物の中には、決して群れをつくらず、一匹（一頭、一羽）だけで生きている動物がいます。トラ、オランウータン、ヒグマ、イタチ、フクロウ、モズなどがそうです。彼らは、食料の確保、繁殖のための競争など、生き残るためにやむを得ず単独の行動を選んだのでしょうか。しかし、現実の地球上には、生き残るために集団の行動を選択している動物のほうが多いのではないのでしょうか。では、私たちの祖先とされる現生人類ホモ・サピエンスはどちらでしょうか。ラテン語でホモ・サピエンス（知恵ある人）と名づけられた人間は、知恵を共有し、仲間を大切に、厳しい時代を生き抜いてきました。孤独、孤立では生きられなかったでしょう。それが21世紀の今、日本人に、集団よりも孤独を好む人が増えたとすれば、その理由はなぜでしょうか。それは独りでも生きられる今の豊かな文明社会に、大きな理由があるように思うのです。



ネット社会が孤独を増やす

孤独、孤立化が進行した直接的な理

由の一つは、2020年から2023年にかけての新型コロナウイルス感染症によるパンデミックです。外出の自粛にとどまらず、企業ではテレワークが恒常化し、Web会議が増え、遠隔地への出張も減りました。アフターファイブの飲み会も激減し、ストレスが溜まります。大学の講義もオンデマンドが増え、師への信頼感、同級生との絆が育ちません。そこにあるのは、喜怒哀楽に乏しい孤独な青春です。孤独状態は人の心を読めなくします。察することもできません。共感はいないし感動もしません。以心伝心ありません。

ロボットやAI技術の進歩は、今後私たちの想像を超える速さで進むでしょう。そこは人間不在の世界です。そのDX空間で、人間がどうつながりを持てるかが問われます。その答えを握っているのが、身近にある「電話」です。電話には、AIには表現できない人声の世界が残されています。人の心をつなぐのは声です。メールやSNS、AIによる音の情報がどれほど高度に進歩しても、私たちが抱く、何か取り残された孤独感、違和感は、決して癒やされることはないでしょう。それができるのは、唯一「声でつながる電話」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。

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！電話応対技能検定の答え：(1)

ホームページには、詳しい解説を掲載しています。[電話応対技能検定 過去問] で検索！

参加無料！
オンラインセミナー開催！！

国内における農業・食料問題とICT活用の最新情報
～大前さんに『日本の農業・食料問題』を学ぼう～

今回は「農業分野におけるICT活用の最新情報」です。近年、農業分野でもドローン、AI、ICT活用が目覚ましく進んでいます。「農業分野におけるICT活用の最新情報」の前に、農業・食料という視点からあの世界的名コンサルタントの大前さんに「日本の抱える課題」と「先進国の成功事例」を交えながら「日本のとるべき道」について学びます。「農業・食料問題」と「ICT活用の最新情報」から、ほかのビジネスに活かせるアイデアのヒントを得てください。



【撮影/国府田 利光氏】

BBT University
ビジネス・ブレークスルー大学学長、
同大学院学長
大前 研一氏

●開催日時：2025年7月9日（水）13：30～16：00（13：10から接続可能）
●開催内容：（13：30開演 16：00終了予定）
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『日本の農業・食料問題』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）
第2部（15：30～）：【「農業×ICT」を通じた地域経済の活性化や街づくりを目指して】
講師：株式会社NTTアグリテクノロジー 代表取締役社長 酒井 大雅氏

■参加費：無料
■申込み方法：以下URLまたはQRコードからお申込みください。
<https://coubic.com/jtua-kinki/1421929>

■申込み期限：2025年7月7日（月）
■参加方法：お申込み時にメールでお送りするURLからアクセス願います。



募集人数：1,000名（先着順）

■主催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
■共催：東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社

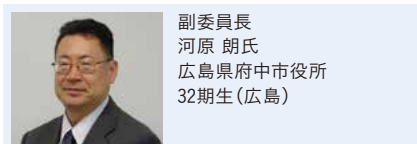
【お問い合わせ先】 各支部のホームページをご確認ください。
TEL:0120-20-6660（最寄りの支部につながります）

「第11期指導者部会任命式」が開催されました

4月24日、日本電信電話ユーザ協会本部で「第11期指導者部会任命式」を開催しました。6名の委員の任命式が行われ、専門委員会の稲葉 一人委員長より委嘱状が授与されました。指導者部会の委員長には株式会社オフィスキューの澤 直美氏、副委員長には広島県府中市役所の河原 朗氏が任命されました。



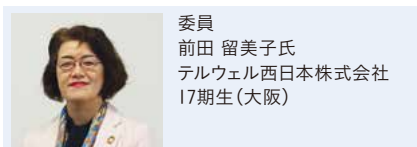
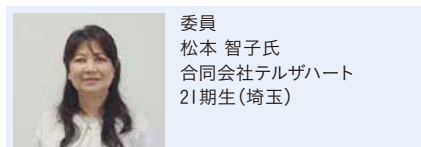
■指導者部会 委員

委員長
澤 直美氏
株式会社オフィスキュー
13期生（石川）副委員長
河原 朗氏
広島県府中市役所
32期生（広島）委員
楠見 由佳氏
ヤマトコンタクトサービス
株式会社
25期生（大阪）

検定の過渡期といわれる今こそ、全国の指導者の皆さまの声を意識を傾け、検定普及に向けたパイプ役として6人一丸となって活動いたします。

次世代へ、より良い電話応対を伝えるため、全国の指導者、検定事務局とも連携しながら、明るく楽しく柔らかに関わっていただきたいと思います。

検定に関わる皆さまをつなぐ役割として、力になれるよう努めてまいります。あらゆる可能性を探り、知見を深めながら尽力いたします。

委員
近藤 美和氏
東京海上アシスタンス
株式会社
30期生（東京）委員
前田 留美子氏
テルウェル西日本株式会社
17期生（大阪）委員
松本 智子氏
合同会社テルザハート
21期生（埼玉）

指導者部会2年目。電話応対技能検定のさらなる普及のため、皆さまの声をユーザ協会に届け、具体的な施策につなげていきたいと思っています。

検定に関わるすべての人のつながりを意識できる取り組みを目指し、進化する検定に対して部会ができることを模索し、学びながら活動してまいります。

人間だからこそできる電話応対とは…。AIとの競合に打ち勝つ電話応対を指導者の皆さんと一緒に模索し共有していきたいと思っています。

『テレコム・フォーラム』誌「合併号」のお知らせ

いつも『テレコム・フォーラム』誌をご愛読いただきありがとうございます。
本誌は、2025年度より、8月号と9月号、2月号と3月号を合併号とし、年12回から年10回の発行に変更させていただきます。

【8・9月号合併号】

・通常月と同様の構成内容（16ページ）
・発行日 8月1日

【2・3月号合併号】

・電話応対コンクール全国大会、企業電話応対コンテスト表彰模様など（16ページ）
・発行日 2月1日

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



ICT関連情報

電話応対教育

イベント・セミナー

各種特典サービス

ICT・DX・情報セキュリティ・AIなどの最新情報や導入事例、電話応対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