

2026年度 第29回

企業電話対応コンテスト



申込受付期間

2026年
5/1金
~7/20月

参加企業 大募集!

参加企業の声 /

報告書を活用し、センター全体の課題や改善点を把握したうえで、改善活動に取り組んでいます。

各スタッフの電話対応のレベルアップのために参加しています。

自己満足にならないよう、外部からのご意見をいただく機会として参加しています。

お気軽にご参加が可能

普段の電話対応が審査の対象です

対応品質改善やCS向上に活用可能

審査結果の報告書をフィードバックします

- 1 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、申込みされた企業へ予告なしに電話をかけます。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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。優秀企業を表彰します。(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

詳細のご確認やお問合せ、ご参加のお申込フォームはこちらから

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/>



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 2026

5

令和8年5月1日発行 第45巻5号 (通巻12号)
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 Daiwaビル1F 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 2026



特集 地域連携で取り組む観光DXが創出する
持続可能な観光産業と地域経済の活性化

株式会社JTB総合研究所



ICT人材活用事例 ICTを駆使したワークシェアリングで
眠れる人材の戦力化に挑戦

株式会社ケイリーパートナーズ



ICT COLUMN AIロボットの現状と将来性(第2回)
世界で繰り広げられる
ロボット基盤モデル開発



電話対応でCS向上 入社2年目の職員がコンクールに参加
一人ひとりの気づきから
全体の対応レベルが向上

那須町役場



新たなコミュニケーションの探求 品質管理・対応評価システムの導入で
オペレーターが対応品質
に対する評価軸を認識

株式会社ALL CONNECT



連載

心理的安全性が高く、効果的な組織・チーム運営
チャットコミュニケーションと心理的安全性

お客さまから学ぶCS向上
「きく」から始まるコミュニケーション

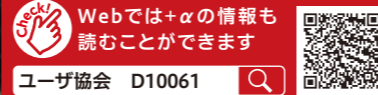
コミュニケーション力を鍛える
「がんばれコンクール!」

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

地域連携で取り組む観光DXが創出する 持続可能な観光産業と地域経済の活性化

株式会社JTB総合研究所

今年2月の訪日外国人旅行者数が約347万人と2月として過去最高を記録したように、コロナ禍を経た観光産業は現在、堅調に推移しています。しかし一方で、持続的な成長を脅かすと考えられる、いくつかの重要な課題も指摘されています。その課題を解決し観光産業を活性化させるため、観光庁が「観光DX」を推進していますが、その現状と可能性について、コンサルティングなどを通じて観光産業を支援するシンクタンク、JTB総合研究所の早野 陽子氏、三輪 夏菜氏にうかがいました。



主席研究員
早野 陽子氏



主任研究員
三輪 夏菜氏

活況を呈する観光産業に 存在する課題と解決手段

日本の観光産業は、コロナ禍での低迷を経て、再び活況を呈しています。観光庁「2025年旅行・観光消費動向調査」では、国内旅行消費額が27兆円弱と暦年最高を記録し、国内延べ観光客数も約5.5億人に達したと報じました。順調に回復しつつあるように見える観光産業ですが、復活した今だからこそ取り組みたい、三つの課題が存在すると早野氏は指摘します。

「第一の課題は『人手不足』です。観光産業はコロナ禍を契機に一

定のスキルを有した人材が仕事から離れてしまい、現在も戻りきっていません。次に『オーバーツーリズム』も大きな課題になっています。交通機関のマヒや大行列などにより観光満足度に悪影響を与えていますが、近年は文化遺産・自然遺産へのダメージやゴミ・マナー違反などによる観光地のブランド力低下や地域住民との摩擦が、よく話題になっています。第三の課題は『季節変動』です。観光需要は、盆暮れなどの特定の季節に集中する傾向があります。そのため年間を通じた安定的な雇用が成立しづらいため現場に知見が溜まりにくく、生産性や利益率の低さにつながる課題が長年指摘されてきました」(早野氏)

これらの解決策として、早野氏は次のように解説します。

「人手不足はデジタル化で効率を改善し、一人当たりの生産性を向上させる必要に迫られています。オーバーツーリズムは、人流データやAIによる需要予測などを活用して、混雑状況などをデジタルサイネージなどでインバウンドにも分かりやすく提示するなど、旅行者の分散化を図ると良いでしょう。季節変動は、需給データを分析したマーケティング戦略に活路を求めるケースが増えてきています」

観光DXの推進に向けた 三段階の取り組み

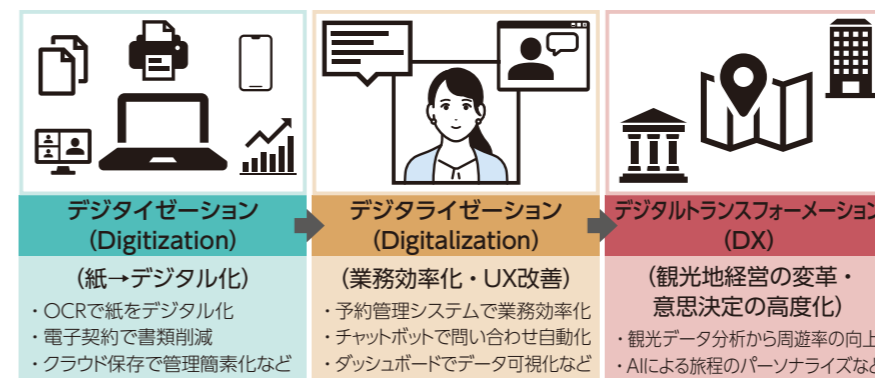
観光庁は、先進的な技術を活用して旅行者の消費拡大や再来訪促進、観光産業の収益・生産性の向上などを図る、「観光DX」を推進しています。

「観光DXは、『旅行者の利便性向上・周遊促進』『観光産業の生産性向上』『観光地経営の高度化』『観光デジタル人材の育成・活用』の四つの柱で構成されています。例えば、地域サイトで宿泊や交通の予約・決済をシームレスに行える仕組みや、AIレコメンド^{*1}の活用で快適な旅行を実現し、利便性向上・周遊促進による消費拡大につなげる。また、予約管理システムや自動チェックインの導入などで業務を効率化し、生産性向上で人手不足や収益改善に対応する。さらに、宿泊・交通・購買データをDMP(データ・マネジメント・プラットフォーム)で統合・分析し、課題を可視化して戦略を立案するなど、経営の高度化に活かす。そして、観光DXの推進に欠かせない人材の育成支援にも力を入れていく、というものです」(三輪氏)

このように、観光DXの核心はデータの有効活用にあります。しかし、宿泊業をはじめ中小企業が多い観光産業全体のデジタル化

はまだ道半ばだと、三輪氏は指摘します。

【図：観光分野におけるデジタル化の広がり】



出典：株式会社JTB総合研究所

「観光地におけるデジタル化は三つのプロセスに分けられます(図参照)。第一段階が『デジタル化』で、紙の資料やアナログ業務をデジタルデータに置き換えることです。第二段階の『デジタル化』は、そのデジタル技術を活用して業務効率を改善する段階で、例えば予約管理システムの導入などです。最後の第三段階『デジタルトランスフォーメーション (DX)』では、第二段階で得たデータをしっかり分析し、周遊率の向上を図ったり、AIによる旅程のパーソナライズなどを行います。この三つの段階において、日本の観光産業は第二段階で留まりやすい傾向があり、今後は短期的な効率化ではなく、中長期的な視点を持ちながら第三段階へ進んでいけると良いと考えています」(三輪氏)

「観光地におけるデジタル化は三つのプロセスに分けられます(図参照)。第一段階が『デジタル化』で、紙の資料やアナログ業務をデジタルデータに置き換えることです。第二段階の『デジタル化』は、そのデジタル技術を活用して業務効率を改善する段階で、例えば予約管理システムの導入などです。最後の第三段階『デジタルトランスフォーメーション (DX)』では、第二段階で得たデータをしっかり分析し、周遊率の向上を図ったり、AIによる旅程のパーソナライズなどを行います。この三つの段階において、日本の観光産業は第二段階で留まりやすい傾向があり、今後は短期的な効率化ではなく、中長期的な視点を持ちながら第三段階へ進んでいけると良いと考えています」(三輪氏)

地域一体で進める 観光DXの可能性

観光庁は、観光DXの目的の一つに「事業者間・地域間のデータ連携の強化により広域で収益の最大化を図ることで、地域活性化・持続可能な経済社会を実現」することを挙げています。この事業者間・地域間のデータ連携の一例として、早野氏は次のケースを紹介しています。

「三重県中南部の多気町・大台町・明和町・度会町・紀北町が広

域連携する『美村』は、行政区域を超え、ICTを活用して地域活性化を図る仮想自治体です。広域ポータルサイト『美村Travel』では、5町を結ぶ観光モデルコースやアンバサダーによる情報発信を通じて、エリアの魅力を国内外に発信しています。さらに、地域や事業者間のAPI連携^{*2}により、広域で使えるデジタル地域通貨『美村PAY』や、地域のさまざまなデジタルサービスが体験できる『美村パスポート』などを発行することで、エリア内をシームレスに周遊できる環境を整え、観光客数の増加や消費拡大につなげています」(早野氏)

このような地域連携を踏まえ、小規模な観光事業者がどのように観光DXを進めていくべきか、三輪氏は次のように語ります。

「地域連携による観光DXの精度を高めるには、季節ごとの客数の変動や属性、国籍や嗜好などの



キャッシュレス決済にも使えるほか、自治体発行の商品券も入手できる「美村パスポート」

顧客データの把握が欠かせません。そのためには、各事業者の協力による情報共有が重要です。例えば、宿泊業者であれば、予約管理システムの情報活用は有効です。加えて、顧客アンケートや駐車場利用者の地域傾向の把握など、日常の中にもデータ収集の機会があります。こうして得られたデータを分析すれば、ファミリー層が多い時期の家族向け企画や、閑散期の割安プラン設定といった施策が可能です。さらに、土産店での多言語対応や、飲食店での夜間需要に合わせたメニュー強化など、分析に基づく具体的な戦略が可能になります」(三輪氏)

このような、大量のデータ分析やマーケティング戦略の策定には、まとめ役の存在が不可欠です。そのまとめ役として観光庁では、観光地域づくり法人(DMO)を有力な候補として想定していますが、ほかにも自治体、民間主導のコンソーシアム^{*3}なども考えられます。事業体や自治体の枠を超えた観光地全体で旅行者を迎え、協働して顧客管理や消費拡大に取り組む観光DXは、広域収益の最大化が期待できるだけに、大きな枠組みとしての観光DXに対応できるデジタル化を考えてみてはいかがでしょうか。

※1 AIレコメンド: AIが顧客情報を分析し、最適な提案を自動化すること。
※2 API連携: 異なる事業者やシステムなどが、自動でデータや機能をやり取りできる仕組みのこと。
※3 コンソーシアム: 共通の目標のために企業や組織が作る共同体のこと。

株式会社 JTB総合研究所

●会社概要
会社名: 株式会社JTB総合研究所
設立: 2001年(平成13年)6月21日
所在地: 東京都港区東新橋1-5-2
汐留シティセンター6F
取締役社長: 風間 欣人
事業内容: 交流促進による社会・地域活性化のための調査・コンサルティング・人材育成事業
URL: <https://www.tourism.jp/>



ICTを駆使したワークシェアリングで
眠れる人材の戦力化に挑戦

株式会社ケイリーパートナーズ

多くの企業で慢性的な人手不足が続く中、子育てで短時間しか働けない女性が、やりがいを持って仕事ができる職場環境を構築した、株式会社ケイリーパートナーズの取り組みが注目を集めています。ICTを駆使して「1日2時間勤務」を実現し、人手不足という社会課題の解決に挑んだ同社代表取締役の鷲谷 恭子氏に、設立の経緯や短時間勤務でも業務を滞らせない仕組みについてうかがいました。

Webでは+αの情報も
読むことができます

ユーザ協会 D20047

代表取締役
鷲谷 恭子氏短時間でも活躍できる
職場づくりを決意

2019年に福島県で設立された株式会社ケイリーパートナーズは、企業の経理事務やデータ入力といったバックオフィス業務の代行を主要事業としています。「1日2時間から」を掲げる同社の勤務体制は、東日本大震災時に参加したボランティア活動での出会いをきっかけに生まれたと、代表取締役の鷲谷 恭子氏は振り返ります。

「出産を機に一般企業を退職し、地元の福島へ戻って数年後に震災が起きました。自分も子どももこの先どうなるのかと不安でいっぱいでしたが、それでも何かしなければと気持ちを奮い立たせ、ボランティア活動に参加しました」(鷲谷氏)

そんな折、郡山市商工会議所で福島の未来を語り合う「郡山ブランドデザインプロジェクト」が立ち上がり、鷲谷氏も検討メンバーと

して加わりました。そこで企業から多く聞かれたのが「人手が足りない」という切実な声でした。一方、鷲谷氏の周囲には「短時間でも働きたい」と願う女性が数多く、企業と女性たちの間にミスマッチがあることに気づきました。

「当時の自分を振り返ると、フルタイムの勤務は難しくても、娘を送り出してから帰ってくるまでの『2時間』であれば、なんとか可能かなという状態だったと思います。それでも、2時間しか働けない人材を個別に雇用するのは企業にとって現実的ではありませんし、一般的なパート勤務ではやりがいやキャリア形成に限界があります。ならば、自分たちでこのビジネスモデルを作るしかないのではと思い至り、ICTを活用したワークシェアリングに可能性を見出しました。相談した企業の皆さまからも前向きな反応をいただき、起業を決意しました」(鷲谷氏)

多様な働き方を支える
チーム力とICTの活用

ケイリーパートナーズのメンバーは現在、役員を含めて19名。全員が福島県に住む女性です。「1日2時間」でも働けるよう、テレワークやクラウドツールを導入して、業務を複数人で補完し合うワークシェアを前提とし、各自が働ける時間に働ける場所で業務

まちづくりボランティアで市民講座を開催し、
司会を務めた鷲谷氏

を行える体制を構築しました。

「業務体制は、1社につき3〜5名のチーム制を採用しています。ボランティア時代にも、女性たちの高いコミュニケーション力や互いに補い合う力、良好なチームワークが発揮された時のパフォーマンスの高さを実感していたので、チーム制によるワークシェアは相性がいいと判断しました。また、誰かが急に休んでしまっても業務の流れを止めず、補い合える組織づくりを特に意識しており、当社のクレド(行動指針)にもチーム力を重視した約束ごとを盛り込んでいます」(鷲谷氏)

同社では、ワークシェア体制でも業務のクオリティを維持できるよう、ICTを活用して必要な情報や進捗状況の共有を徹底し、業務の属人化防止に努めています。例え



チャットツールは相手を拘束せず、履歴が残る点、Web会議ツールは細かいニュアンスが伝わる点とそれぞれメリットがある

ば、出退勤時に確認する社内掲示板や業務報告掲示板、全員のスケジュールなどをサイボウズOfficeで一元管理しており、業務に必要なデータはクラウド上で共有して全員が同じデータへアクセスできる環境を構築しています。また、多くの従業員がテレワークで勤務していることから、リアルタイムでの円滑な連携を図るためにチャットツールやWeb会議ツールを導入しています(上写真)。さらに、勤怠管理や契約などもオンラインで完了できる仕組みを作っています。

「働ける時間帯や働き方が多様なので、誰が何をどこまで進めたのかといった進捗状況の共有は特に重視しています。そのため、引き継ぎ事項はテンプレート化し、誰が担当しても状況を把握しやすい体制を整えました」(鷲谷氏)

コロナ禍以降、テレワークを導入する企業が増えた一方で、社内コミュニケーションの希薄化が課題となっています。同社もそれを防ぐため、Web会議ツールを使用したレクリエーションや、メンバー全員が参加する全社会議を定期的に行っています。

「例えば、オンライン読書会を開催し、感想を共有したり業務の悩みを話し合ったりしています。その際にはあえて業務では接点の少ないメンバー同士で組むこと

で横のつながりを強化しています。また、全社会議では全員に発言の機会を設けるなど、コミュニケーションの活性化と主体的な発言の促進を図っています」(鷲谷氏)

未経験からの挑戦が
新たな道を切り拓く

短時間勤務で働く人にとって、キャリアアップの機会をいかに創出するかも、同社にとって重要なテーマの一つです。具体的な取り組みについて、鷲谷氏は次のように語ります。

「当社はアウトソーシングという形で、さまざまな業務を受託します。その中にはメンバーにとって未経験の業務も含まれます。しかし、そんな時こそキャリアアップのチャンスであり、まずは挑戦してみることで、新たなスキルを身につけられる可能性が広がります。そのため、積極的にチャレンジしてもらうことを大切にしています。その結果、リーダー職を担うまでに成長した従業員も少なくありません。新たな経験を積むことによって、『次にやりたいことができた』と『卒業』していく従業員もいて、私たちも全力で応援し送り出しています」(鷲谷氏)

デジタルツールを日常的に活用している同社には、顧客企業からDXの相談が寄せられることも増

えていると言います。

「最近多いのは、便利さを優先してツールを導入した結果、かえって業務が“ブラック化”してしまうケースです。例えば、休日でもチャットを確認しなければならず、休んだ気がしないといった相談です。これは、当社でも同様の経験がありました。そのため、ツール導入時には『就労時間以外は見ない』といったルール設定もセットで行うよう助言しています」(鷲谷氏)

同社の取り組みは、全国ワークスタイル変革大賞(企業部門)で大賞を受賞するなど、高い評価を受けたことから、現在も「1日2時間からキャリアを再スタートしたい」と、採用の問い合わせが寄せられると言います。フルタイムは難しくても社会とつながり、自分のキャリアを築きたい……。そうした思いを抱く人材は、福島県に限らずどの地域にもいるはずだと鷲谷氏は語ります。デジタルを活用したワークシェアリングは、人手不足解消の新たな選択肢として、眠れる人材を掘り起こす可能性を秘めています。

K A L E Y
PARTNERS

●会社概要

会社名：株式会社ケイリーパートナーズ
創業：2019年(令和元年)10月
本社所在地：福島県郡山市台新1丁目31-9
山一ビル106
代表取締役：鷲谷 恭子
資本金：600万円
事業内容：企業の経理事務・データ入力などのバックオフィス業務支援をはじめ、DX支援や人材定着支援など、企業のニーズに寄り添った事業展開を行う
URL：<https://www.kaley.co.jp/>

関連記事もWebで！
「子育て世代の働き方」
ユーザ協会 生花店の業務改革



世界で繰り広げられる ロボット基盤モデル開発

さまざまな環境やタスクに対応可能な知能を持ったロボットの研究開発が加速しています。ロボットの知能の鍵となるAIモデルがロボット基盤モデルです。本連載(全3回)の2回目は、研究開発が特に進むVLAと呼ばれるロボット基盤モデルについて解説します。加えて、さらなる性能向上のために乗り越えるべき課題と対応、日本の取り組みについても触れ、ロボット基盤モデルの開発動向を解説します。

研究開発が進むVLA

2025年の夏頃から世界で「フィジカルAI」という技術用語に注目が集まっています。これはロボットなどの物理的な身体を持ち、現実世界を理解しながら動作するAIのことを指します。フィジカルAIの進展、つまり、ロボットが物理的な環境で対応可能なタスク(作業・課題)を拡大するための鍵となるのが、前回ご説明した、幅広いタスクに対応できる汎用的な知識や行動能力を獲得するように設計されたAIモデルであるロボット基盤モデルです。

ロボット基盤モデルの中でも、特にVLA(Vision-Language-Action Model)の研究が進展しています。名前の通り視覚、言語、行動を統合して処理を行うVLAは、与えられた指示とカメラ画像などのデータを入力すると、ロボットが実行すべき次の行動を出力するモデルです。例えば、「ゴミをゴミ箱に捨てて」という指示とテーブル上を撮影した画像を入力すると、ロボットの腕の関節を10度曲げて回転するなどの具体的な動作指令を出力します(図参照)。

従来のロボットは、①指示を理解するAI、②画像認識AI、③認識結果を基に行動を決定するAIなどの複数のAIが連携して動作していました。そのため、すべてのAIが正しく動かないと、動作が遅くなったり失敗したり

していました。VLAではこれらの機能を一つのAIに統合し、視覚・言語を正しく理解した上での行動判断が可能となりました。

ロボット基盤モデルの代表例

世界ではさまざまなロボット基盤モデルが開発されています(表参照)。ここでは代表的な三つのモデルを紹介します。

VLAの先駆けとしてGoogle DeepMind社のRT(Robotics Transformer)があります。特に、RT-2は現在のVLA開発の流れを作った初期のモデルです。ロボットの動作データに加え、インターネット上の膨大な言語・画像データも学習しています。これにより、ロボットがインターネット上の知識を活用して人間の指示を理解し、動作できることが示されました。例えば、「疲れた時の飲み物」と言われると「エナジードリンク」を掴む動作が可能になりました。

もう一つの例はPhysical Intelligence社が開発したπ0(pi-zero)です。このモデルは画像や動画生成AIで広く用いられる拡散モデル^{*1}の応用技術を取り入れています。画期的な点はπ0搭載ロボットが非常に滑らかに動作することです。従来ロボットの動作がカクカクしていた点が改善され、ロボットが洗濯物を洗濯機から取り出し、畳むなどの精緻な動作が可能になりました。

最後にOpenVLAを紹介します。従来のVLAは、特定の研究組織がモデルを独占し、また、動作には大規模な計算資源^{*2}が必要でした。OpenVLAは高性能かつ誰でも使いやすいオープンソース^{*3} VLAとして開発されました。少な

【表：主なロボット基盤モデル】

名称	開発者	時期	概要
RTシリーズ	Google DeepMind	2022~	VLAの先駆けとなるモデルで、大規模データの活用による性能向上を実証
GR-1	ByteDance	2023	人間が動作している動画からロボットの動きを学習する可能性を示した
π0(pi-zero)	Physical Intelligence	2024	拡散モデルを応用し滑らかな動作を実現したモデル
OpenVLA	スタンフォード大学ほか	2024	高性能かつオープンソースモデルで、少ない計算資源でも動作するモデル
Gemini Robotics	Google DeepMind	2025	Google社の生成AI Geminiの能力を活かしたロボット向けモデル
GR00T	NVIDIA	2025	ヒューマノイドロボット(人型ロボット)向けの基盤モデル
Alpamayo1	NVIDIA	2026	自動運転車向けモデルで推論による自動運転が特徴

い計算資源でも動作し、オープンソースであるため世界中の研究者が利用・改変しやすくなりました。これによりロボット研究への参入が容易になりました。

表の通り、VLAの研究開発はこの2~3年で始まったばかりで、初期段階と言えます。今後も生成AI技術の進展とともに、ロボット基盤モデルの発展が期待されます。

さらなる性能向上のための課題

ロボット基盤モデルによりロボットの汎用性は向上しましたが、人間と同等にさまざまな状況やタスクに対応するレベルに達していません。課題の一つは学習データの量と質です。一般にロボットの動作データはインターネットなどには公開されておらず、大量の学習データを収集することは容易ではありません。また、学習データはロボットが動作する実環境での取得が望ましいですが、現状ではロボット開発用の実験環境で取得されたデータが多く、質にも課題があります。

この課題の解決策として、多くの人手で実環境のデータ収集を試みる事例があります。例えば、中国のAgiBot社ではロボットの実環境データを取得するために4,000平方メートル超の専用施設を開設しています。大量に雇用した人間が実際のロボットを操作し、その操作データをモデルの学習に用います。

もう一つの解決策はシミュレーター(仮想の環境を再現するシステムなど)の活用です。コンピューター上にロボットが動作する実環境を模した仮想環境を構築し、ロボットを動作させ、そのデータを学習に利用します。シミュレーターは物理環境を準備する必要がないため、低コストかつ試行錯誤が容易です。また、実環境では取得が難しいデータ(例：ロボットと何かが衝突するデータ)を容易に収集できる利点があります。

日本の取り組み

日本におけるロボット基盤モデル開発の事例は、自動運転車向けのVLAの開発に取り組むTuring社などがあ


りますが、限定的です。先行する米国や中国に比べ後れをとっており、打開に向けた取り組みが進んでいます。

一つ目は政府支援です。日本政府は2025年12月に人工知能基本計画を閣議決定しました。この中で「フィジカルAIの研究開発及び実証を戦略的かつ統合的に促進」と明記しました。国産の基盤モデルの開発を国が支援し、官民挙げた取り組みが今後進展する見込みです。

二つ目はAIロボット協会(AIRoA)の取り組みです。日本のさまざまな業界の企業が垣根を越えて連携し、基盤モデル開発に必要なデータの収集・管理を行い、開発を推進しています。加えて、これらのデータとモデルを公開し、さまざまな事業者が活用することで、データが集まりやすい仕組み「ロボットデータエコシステム」の構築を目指しています。

そのほか、フィジカルAIやロボット基盤モデル開発への参入を表明する日本企業も増えています。例えば、産業用ロボット大手のファナック(FANUC)社はNVIDIA社と協業して、産業用ロボットのフィジカルAI実装を促進すると発表しています。今後、日本がロボットとAIの分野でどのような地位を築いていくか注目されます。

※1 拡散モデル：画像生成AIに採用されている学習モデルの一つで、雑多なノイズを除去して美しい画像を作り出すことができる。ここでは、拡散モデルの派生技術「flow matching」と呼ばれる技術が使われている。
 ※2 計算資源：コンピューターの処理の能力のことで、特にAIモデルでは大量の計算を実行するためにGPU(Graphics Processing Unit)と呼ばれる装置が大量に必要となる。
 ※3 オープンソース：ソフトウェアの設計図であるソースコードが公開されており、決められたライセンスの範囲で誰でも自由に利用・修正・再配布できるソフトウェアのこと。



こんどう ひろふみ
近藤 浩史氏

株式会社日本総合研究所 先端技術ラボ 次長兼エキスパート。2011年、日本総合研究所に入社。2018年よりAI技術の調査・研究を担当し、SMBCグループ向けのAI技術を用いた実証実験に携わる。現在、生成AIを中心としたAI技術の中長期的な動向に関する技術リサーチとAIの調査・研究チームのマネージャーも担当。共著に「AI時代の人的資本経営」(日本能率協会マネジメントセンター、2025年)。






チャットコミュニケーションと心理的安全性

チャットツールや生成AIの普及で、テキストのやりとりが仕事の中心になりつつあります。顔の見えない環境で心理的安全性を保つには、どうすれば良いか。今回はチャットで実践できる二つのコツをご紹介します。

顔が見えない時代の「沈黙」の重さ

昨今、生成AIの活用が広がり、業務でテキストを扱う場面はますます増えています。AIには気軽に質問できるのに、上司や同僚には聞きづらい——そんな皮肉な状況が、多くの職場で起きているのではないのでしょうか。

ある若手社員が、チャットで上司に相談のメッセージを書いた。そんなシーンを思い浮かべてください。ところが、しばらく待っても上司から返信がありません。お客さまと約束した期限が迫る中、若手社員からすれば上司にリマインドするのも気が引ける…。「なにか、上司を怒らせるようなこと、してしまったかな…」と思い悩むわけです。

一方で、上司から見た景色は全く違います。「相談か。しっかり力になってやりたいから、ちょっと時間がある時に相談内容を読み込んでしっかり返事をしよう」と思って後回しに。しかし、日々の業務に忙殺されている中、気がついたらすっかり忘れてしまっていた…。

読者の皆さんにも、どちらかの経験があるかもしれません。上司としては、ただ忙しかっただけ。むしろ「漏れてたら、気軽にリマインドしてくれたら助かる」。けれども若手からすれば「上司が返事をくれない…」と、悲しいすれ違いが起こります。

対面であれば、うなずきや「ちょっと待ってね」の一言で伝わるサインが、チャットではゼロになります。あるいは、部下も対面であれば上司の忙しさを目の当たりにして「ひととおりに落ち着いたら声をかけにしよう」と思えます。

つまり、リアルとリモートで、沈黙の意味が変わったのです。チャット

トにおける沈黙は「不在」と同じ、より踏み込んで言うならば「無視」にすら感じられます。反応のない環境では、次に声を上げること自体を躊躇するようになります。完成度が90点になるまで相談できない、在宅の相手に遠慮して連絡をためらう——こうした遠慮の積み重ねが、手戻りや仕事の遅れにつながります。

「反応」と「返信」を分ける

チャットで最も大切な原則は、まず反応を返すことです。ここで重要なのは、「反応」と「返信」は別物だという認識です。「返信」には理解や判断が必要です。時間がかかることもあるでしょう。一方「反応」は「相談ありがとう」「後ほど見ます」など、たった数秒でできます。本当に忙しい時は「承知」とスタンプひとつ、「あとで見ます」といったリアクション絵文字一つでも構いません。これがチャットにおける「うなずき」です。

返信	から	反応へ
相手の言い分や資料を理解した上で返信する		相談や報告をしたことへ、即座に反応する

忙しくて判断がすぐにできなくても「週明けまでには返信しますね」と一言伝えるだけで、相手の不安は大きくやわらぎ、次も声を上げやすくなります。

「受け入れ」ではなく「受け止め」へ

二つ目のコツは、メンバーの発言に対して、まずお礼を伝えて「受け止める」ことです。「共有ありがとうございます」などです。これは「受け止め」であって、相手の意見への全面的な賛成、つまり「受け入れ」ではありません。受け止めた上で「その上で、私はこう考えます」と

続けられれば良いのです。心理的安全性とは、同意できない意見に対して、それをなんでも「受け入れる＝承認」することではありません。けれども「〇〇さんはそう思うんだね。ちなみに、どうして、そうした方が良かったの？」と背景を掘り下げることや、掘り下げた結果、第三のアイデアが出てくることもあるかもしれません。

受け入れ	から	受け止めへ
相手の言ったことを実行・承認する		相手の発言や意見を理解し背景を掘り下げようとする

チャットでは語順が特に大事です。「でも」「いや」から書き始めるテキストは、対面以上に冷たく映ります。まずはお礼を一言、その上で自分の意見を言う。この順番を意識するだけで、同じ内容でも相手の受け取り方は変わります。今の時代ですから、言い回しに迷ったら、送信する前にAIに「こういう相手に、こういう状況で、こんな返信をしようと思うんだけど、どう思う？」と聞いてみるのも良いでしょう。

このようにチャットでは、対面なら自然にできていた「うなずき」や「ありがとう」を、意識して言葉にする必要があります。「反応する」と「受け止める」。まずはこの二つから試してみたいかがでしょうか。

石井 遼介氏
株式会社ZENTech 代表取締役。一般社団法人日本認知科学研究所 理事。武蔵野大学しあわせ研究所 研究員。東京大学工学部卒。シンガポール国立大学 経営学修士(MBA)。神戸市出身。研究者、データサイエンティスト、プロジェクトマネジャー。組織・チーム・個人のパフォーマンスを研究し、アカデミアの知見とビジネス現場の橋渡しを行う。心理的安全性の計測尺度・組織診断サーベイを開発するとともに、ビジネス領域、スポーツ領域で成果の出るチーム構築を推進。




「きく」から始まるコミュニケーション

SOMPOコミュニケーションズ株式会社

SOMPOコミュニケーションズでは、事故にあわれた全国のお客さまからのご連絡受付とサポート、代理店を対象とした営業のサポート業務などを行っています。わたくしどもでは、お客さま対応を担当するスタッフのことを、さまざまなお困りごとに対してアドバイスをさせていただくという意味を込めて、「アドバイザー」と呼んでいます。

何かが足りない…何が足りない？

コンタクトセンターの現場でアドバイザーの指導を行っていた時のことです。応対が何となく冷たく、お客さまからご安心、ご満足されたような反応はない…けれど、感じが悪いわけではない。何が足りないのだろうか？

アドバイザーに「相手の気持ちを想像してみましょう」「相手に合わせた対応をしましょう」などと伝えてみたものの、具体的な指導ができずに悶々としていました。

「きく」ことの重要性

そんな中、電話対応技能検定の受験に際して、応対やコミュニケーションについて深く学ぶ機会を得ました。学習や情報収集を続ける中で、アドバイザーにうまく指導ができず悶々としていたことに対する答えが少しずつ見え

てきたように感じました。

それは、「きく」ことの重要性です。お客さま一人ひとりの不安を取り除き、ご安心、ご満足いただくことが私たちの使命です。その使命を果たすために、お客さまの言葉や声色に耳を澄ませ、相槌や復唱で受け止め、受け止めた事実を基に想像し、質問し、不安に感じていらっしやることをきき出す…つまり、「きく」ことが重要です。また、「きく」ことを丁寧に繰り返すと、相手がどのようなコミュニケーションを好む方なのか、どのような伝え方や説明の仕方を心地良いと感じる方なのかが見えてきます。この「きく」行為を丁寧に行うことが、私がアドバイザーに求めた「相手の気持ちを想像すること」や「相手に合わせた対応」につながります。

「きく」ことの重要性に気づいて以来、私は、まずは相手の言葉を丁寧に「きく」ことを重点的に指導するようになりました。

松丸 祐子氏
SOMPOコミュニケーションズ株式会社人事部主任。電話対応技能検定指導者級資格保持者。コンタクトセンター現場での経験を経て、現在は社内の人材育成体系構築、研修企画、またその講師を務める。テレコミュニケーションやコンタクトセンターにおける人材育成に関する知識、経験を活かし、社外向け研修の企画、実施にも携わる。

「今回の講師は、ダイキン工業株式会社の田中 久子さんです。応対品質トレーナーとしての豊富な経験や指導者級のスキルを活かし、社内の応対品質向上に広く関わっていらっしやいます。エネルギッシュで周囲を明るくしてくれる、素敵な指導者です」



「きく」ことから広がり、深まるコミュニケーション


相手の言葉や思いをまずは相槌や復唱で受け止め、きき取った情報を基に状況や背景を想像し、相手が心地良いと感じるコミュニケーションの取り方で適切な情報を提供する…これは、アドバイザーとお客さまの間だけではなく、被指導者と指導者、部下と上司、同僚同士など、すべての人間関係において言えることだと考えています。

このことを常に心に留め、後進の指導者育成や社内の人材育成にも取り組んでいます。



松丸 祐子氏

バックナンバーを一気読み!
ユーザ協会 お客さまCS




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


在職中にお世話になった上司がセカンドライフで新たにカフェをオープンし、披露パーティーの招待状を受け取りました。そこで、当時部下だった3人で相談してお祝いをしますが、問題があるお祝いはいくつですか。一つ選びなさい。

1. 現金
2. お店に飾ってもらえそうな絵画
3. 招き猫や七福神などの縁起物の置物
4. 真紅のバラ色のフラワーアレンジメント

※1級問題より

正解は13ページをご覧ください。

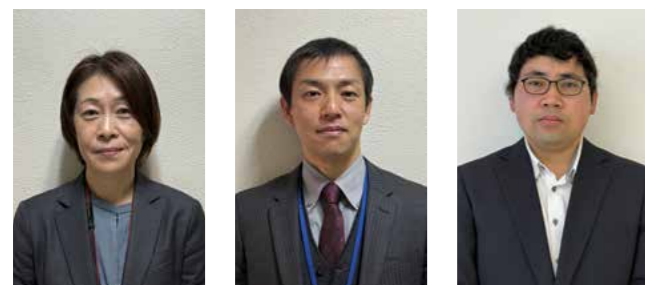
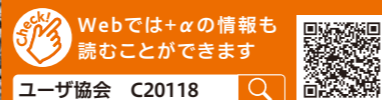
バックナンバーを一気読み!
ユーザ協会 心理的安全性



入職2年目の職員がコンクールに参加 一人ひとりの気づきから全体の対応レベルが向上

那須町役場

栃木県の最北端に位置し、北西部に那須連山の主峰、茶臼岳がそびえる那須町。役場の代表窓口として対応を行う総務課の皆さんに、電話対応への取り組みについてお聞きしました。



課長補佐兼人事係長 高久 美菜子氏
総務係長 小山田 博幸氏
総務係主事 小林 友弥氏

職員一人ひとりの対応スキルを向上させたい

Q 電話対応に関する課題と対策について教えていただけますか。

A 「役場の窓口」という意識を持って親切・丁寧・正確・迅速な対応を行うことが、私たちの目指す電話対応の在り方です。ただ、日本全国からさまざまな内容の問い合わせがある中で、適切な対応を実施する上で課題がいくつかありました。例えば、私たち総務課は代表電話にかかってくる問い合わせに対応していますが、各課の業務内容も社会環境や住民ニーズに合わせて年々変化しており、適切な担当部署の判断に迷うこともありました。それを改善するため、取次先を分類した管理システムを作成し庁内のサーバーで共有することで、適切な取次ができるようになりました。しかし、それでも顔が見えない電話を使って問い合わせられている相手の方にご満足いただく対応の実現は、時として難しいケースもあります。そこで、町民の皆さまが望んでいることを把握し、言葉と声で情報や思いを伝達・共有できるスキルを職員一人ひとりが向上できるよう、研修や成果発表の場を設けています。(小林氏)

電話対応の際には、相手の方が何を知りたいのかをしっかりと聞き出す必要がありますので、まず聴くこ



対面でも電話同様、「役場の窓口」という意識を持って丁寧な対応を心がける

Q 事業概要についてお聞かせください。

A 「那須御用邸のあるまち」として知られている那須町は、那須連山の麓に広がる温泉郷をはじめとする豊かな自然やホテル、別荘地などのリゾート施設が点在し、これまでも多くの観光客を迎え入れてきました。現在、那須町役場には、納税や各種証明、医療、子育て、福祉、観光、道路に関することなどさまざまな内容の問い合わせが入ります。その中でもやはり観光に関する内容が多く、最近ではふるさと納税や動物被害関連の問い合わせも増えてきており、各部署の職員は丁寧な対応を常に心がけています。また、那須町公式LINEアカウントを新設し、問い合わせニーズが多い特定の行政分野に関する手続きについては、来庁せずLINE上で行えるようにするなど業務のDX化を推進しています。さらに、総務課の電話回線においてAI電話を導入し、町役場の開庁時間外でも自動で電話対応ができるシステムを構築中であり、町民の皆さまの利便性向上を図る取り組みを進めています。(小山田氏)

近年、移住に関する問い合わせが増えてきています。那須町にはもともと別荘地が多いため、東京から那須に来て別荘を利用しながら仕事をするといった生活を望む方も増えてきていますので、那須町としても受け入れを積極的に進めているところです。(小林氏)

とに専念するようにしています。(小山田氏)

新入職員研修は前期と後期に分かれており、接遇や礼儀作法は前期で行っています。研修全般を通して、ビジネスコミュニケーションのスキルや電話対応の基礎的知識をロールプレイングで身につけるなど、業務の対応全般を学んでいます。また、中堅職員は接遇のスキルアップ研修やクレーム対応研修などを受講し、継続的なスキルアップ向上が図れるようにしています。このように職種や階級の状況に応じて研修に参加できるよう、年間計画を立て実施しています。(高久氏)

コンクール参加が気づきの場になる

Q 電話対応コンクール(以下、コンクール)への取り組みについて教えてください。

A 2011年から毎年入職2年目の職員10名程度がコンクールに参加しています。昨今、コミュニケーション手段が多様化し、特に若い世代はSNSでのやり取りに長けている半面、電話対応には不慣れな職員も見受けられます。そこで、コンクールへ参加することで電話対応の基礎的な知識やスキルを身につけ、スキルアップしてほしいと考えました。コンクールに参加した職員からは、「講習などを通して対応にふさわしくない言葉を使っていたことに気づけた」「喋り方が早口になり相手が聞き取りづらい話し方をしている」「相手の意見を聞くことが重要ということが分かった」といった感想を聞くことができました。また、町民の皆さまからも、対応が丁寧で聞きやすくなった、といったお褒めの言葉をいただくこともあります。このように、電話対応を学ぶ機会を通して対応品質のレベルが上がってきていると感じています。(小林氏)

周囲から対応レベルの高い町と認められようために

Q 今後の目標について教えてください。

A 社会環境の変化に合わせて業務も多様化し、私たちの業務においても突発的な対応が必要な場面が増えてきています。電話対応に限らず、窓口業務全般として町民の皆さまに寄り添った対応をするために、職員一人ひとりのモチベーションとパフォーマンスを高めることが必要だと感じています。一方で、職員が安全に安心して働ける職場づくりを心がけながら、行政サービスの向上につながる取り組みを今後も進めたいと考えています。(高久氏)

総合受付の役割を担う総務課としては、お客さまを



那須高原の入口にある「道の駅 那須高原友愛の森」さまざまなイベントが催されている



公式LINEアカウント



コンクールの事前研修の様子

お待たせしないことを心がけた対応を行っていきたいと考えています。また、全職員が「那須町の顔」という認識を持って丁寧に対応できるよう、講習会・研修会を開催し、新しく入った職員も同じレベルで対応できる体制づくりを進めていきます。(小山田氏)

電話対応コンクールに関して、2024年、2025年と連続で県大会に出場することができ、対応レベルが向上してきていると感じています。今後の目標としては、2026年も県大会に参加し、「電話対応レベルの高い那須町」と周囲からも認められるよう、引き続き取り組んでいきます。(小林氏)



●組織概要
組織名：那須町役場
所在地：栃木県那須郡那須町大字寺子丙3-13
町長：平山 幸宏
URL：https://www.town.nasu.lg.jp/
[ユーザ協会会員]



品質管理・応対評価システムの導入で オペレーターが応対品質に対する評価軸を認識

株式会社 ALL CONNECT

福井県福井市に本社を置く株式会社 ALL CONNECT (オールコネクト) は、通信インフラ事業から地域振興事業など多角的な事業展開に注力しています。CONTACT本部の藤村氏と伊藤氏に通話評価自動化に関する取り組みについてお聞きしました。

Webでは+αの情報も読むことができます

ユーザ協会 C20119



CONTACT本部
第三営業部 部長
藤村 泰史氏



CONTACT本部
第四営業部 MVNO営業課 課長
伊藤 孝将氏

Q 御社の業務内容とお客さま応対部門の課題についてお聞かせください。

当社は、スマートフォンや通信回線、電力などのインフラを取り扱ったWeb上での販売代理業のほか、MVNO事業、EC/メディア事業、福井県を中心とした地域振興事業を展開しています。福井の本社と東京の五反田営業所を拠点とするコールセンターは約200名のスタッフが在籍し、各種料金やWi-Fi端末機器の使い方などさまざまな問い合わせや申込みに対応しています。また、MVNO (Mobile Virtual Network Operator) サービスに関しては、営業活動とアフターフォローを担当しています。通信事業者さまに代わってお客さま応対を行う、いわゆる販売代理業務ですので、万が一にもクレームなどを起こさないという意識を持ち、日々の業務にあたっています。

コールセンターの性質上、応対品質に関してはいくつかの課題がありました。以前、NPS (Net Promoter Score) 調査*を行ったところ、申込みに至らなかった理由として、「オペレーターの応対が不十分」の回答が約3割にも上りました。回答の中身を詳細に分析したところ、お客さまから、「話し方」「声音から受ける印象」「説明能力が足りず分かりにくい」といった指摘が多いことが分かりました。そこで2023年に、一人ひとりの応対スキルを高める取り組みをスタートしました。例えば、お客さまへの感謝の気持ちの伝え方についてどんな言葉・リアクションが良いのかを考えるなど、場面に応じ

た改善を検討してトークスクリプトへ落とし込みました。ただ、当時は品質向上を妨げかねない独自の事情もありました。一番気になっていたのは、常に約20のプロジェクトが存在し、それぞれ別の業務基準を設けていることによる「業務の煩雑さ」でした。次に、「人材の入れ替わり」の問題です。特に、指導系のトレーナーについては、専門スキルが必要なトレーナーの育成には時間がかかり、さらに、育成できてもその人が辞めてしまえば、また別の人材を育てなければならないという課題がありました。そして、「指導品質が安定しない」という問題も生じます。指導というものは属人化する傾向があり、トレーナーが変わると指導方法や考え方も変化します。“フィードバックの精度”を一定に保つことができないと、オペレーターは正しい応対がどれなのか、迷うことになりかねません。そこで考えたのが、人ではなくシステムによる自動評価でした。(藤村氏)

Q 導入までの経緯を教えてください。

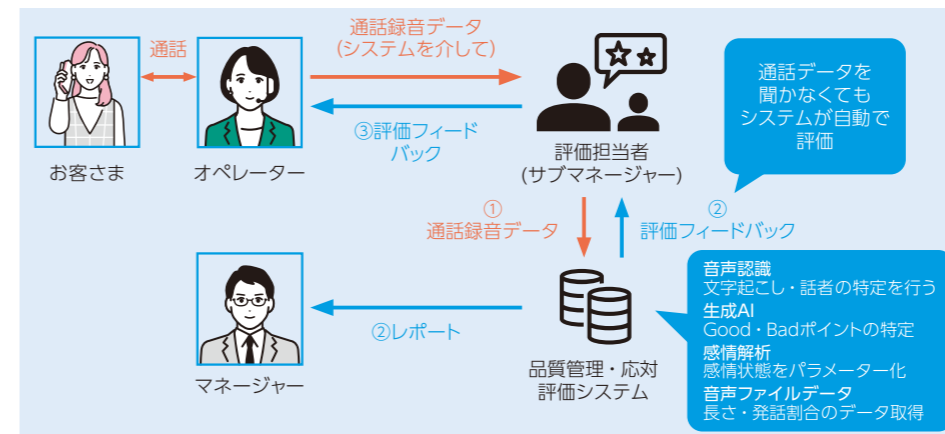
通話評価を自動化するサービスをいくつか検討しましたが、導入した品質管理・応対評価システムは、判断基準を数値化したスコアリングを独自の評価基準にカスタマイズできるものでした。この点が当センターでの運用に最適と判断し、2023年11月に導入に向けて動き始め、独自のトークスクリプトを基にした評価項目のカスタマイズと評価基準のチューニングをシステム事業者と共同開発し、2024年10月に本格運用を開始しました。

評価項目のカスタマイズと評価基準のチューニングですが、当社では電話応対に関する基準を5段階に分けて定め



さまざまな問い合わせや申込みに応対するオペレーター

【図：品質管理・応対評価システム導入後の評価イメージ】



オペレーターの通話内容をAIが解析。評価担当者は、あらかじめ設定された評価基準に基づいた評価データのフィードバックを受けることができる



システムから受けた評価データを基に対応内容を見直すことができる

います。システムを介してオペレーターへ評価内容をフィードバックできるよう、仕組みづくりに取り組みました。まず、数十件の応対模様をログデータとして活用し、定量化した数値に置き換える作業を行いました。最初に人が採点し、その後、音声データをAI機能に学習させました。重要なのは評価軸の設定で、言語領域と非言語領域の多岐にわたる項目すべてを分類し、それぞれに5段階の基準を設けて、定量化しました。そして、インプットが同じような応対内容であれば同じ数値の評価としてアウトプットされるよう、チューニングを4ヵ月間繰り返しました。共同開発として携わった工程としては一番手間をかけた部分です。(藤村氏)

Q システム導入でどのような効果がありましたか。また、電話応対コンクールへの参加のきっかけについても教えてください。

人の入れ替わりによる影響を受けず、オペレーターの応対スコアを数百人単位でアウトプットできるようになったことが、一番の成果だと考えています。また、フィードバック機能により、評価点数に基づいた改善ポイントをオペレーターへ伝えられるようになりました。オペレーターにより理解度もまちまちですのでフィードバックは慎重に行う必要があるのですが、このシステムでは分かりやすく、親切な言い回しでの伝達が可能です。それにより、オペレーター自身が応対品質に対する評価軸を持てるようになったことも効果の一つです。話を聞いてみると、「自分では敬語をしっかり使っているつもりだったが、フィードバックを受けて不十分な点を知ることができ、気づけて良かった」といった声があるなど、個々の改善が進んだと感じています。(藤村氏)

コールセンターの応対品質向上に取り組み始めた2023年、システム活用とは別に、定性的な判断基準の方法として何かないか探していました。そこで出会ったのが、第三者的な評価を受けることのできる電

話応対コンクールでした。2024年の初参加以降、毎年参加しています。(伊藤氏)

Q CX向上に向けた今後の予定について教えてください。

私の所属する課でも品質管理・応対評価システムを導入中ですが、このシステムでの評価と電話応対コンクールへの参加の有無に相関があることに最近気づきました。コンクール参加者はほぼ全員、システムのスコアが圧倒的に高いのです。また、受注率の高いオペレーターはシステム評価が高いという実績も出ています。このことから、コンクールでの定性的・属人的評価をうまく組み合わせることで、さらなるCX向上が図れるのではと考えています。(伊藤氏)

これからはAIとの共存が重要となります。導入したシステムはいわばコールセンターの健康診断のようなもので、当センターが抱えている課題である人的リソースの不足や対応能力の不足については根本的な解決に至っていません。AIをどのように活用していくのかを考え、今後も人材育成に取り組んでいく予定です。(藤村氏)

* NPS (Net Promoter Score) 調査：顧客ロイヤリティ(忠誠度)を数値化する調査。顧客が「この商品・サービスを友人や同僚にどのくらい薦めたいと思うか？」を0~10点で評価し、それを基に分析するもの。



●会社概要
会社名：株式会社 ALL CONNECT
設立：2005年(平成17年)4月
本社：福井県福井市榑野町第15号1番地2
代表取締役社長：岩井 宏太
事業内容：販売代理業、MVNO事業、EC/メディア事業、地域振興事業
従業員数：496名(グループ連結)(2025年2月)
URL: <https://all-connect.co.jp/>
[ユーザ協会会員]



関連記事もWebで！
「コールセンターの評価自動化」
ユーザ協会 アルティウスリンク



「がんばれコンクール！」

電話対応コンクールの出場者が、最盛期から見ると半減していると聞きます。「そうだよね。AIが対応する時代に、あまりにも時代遅れだ」という声も聞こえてきます。

はたしてそうでしょうか？コンクールファンとして、今回はこのコンクールについて考えます。



コンクールは時代遅れか？

私とコンクールのお付き合いは昭和53年に始まります。かれこれ半世紀、その間に今のコンクールの原型はほとんど変わってはいないのです。本音で言えば時代遅れと思ったこともありましたが、変わらずに今年も65回を迎えるわけですからそれだけ魅力があるイベントなのです。

しかしここに来て、劇的にAI時代が進行し、世の中が変わり始めています。電話といういわばアナログの通信手段がどう巻き返すか、正念場を迎えています。電話対応とは本来限りなくインプロビゼーション*のツールです。事前にお客さまとのやり取りが分かっている電話対応などありません。それだけに、どうやってユーザーの支持を得て存続の説得力を持たせるかです。



コンクールは話し言葉を守る

令和に入って、日本の文化が急激に変わりつつあると感じます。音楽も芝居もアートも文学も、だんだんと通じなくなっているのです。単に私だけが、変化についてゆけなくなったのかも知れませんが、言葉までが通じないとすると、大きな問題です。そこでコンクールのパワーに期待するのです。テレコム・フォーラムにも何回か書きましたが、デジタル時代の進歩は、一方で日本語力の衰退を招いています。カタカナ語の氾濫、省略語や意味不明な造語などが野放図に巷に溢れており、それがコミュニケーションの断絶を生んでいるの

です。日本語の視点からは、IT化の進む学校教育にもあまり期待は持てません。ネット社会には、日本語を壊しこすれ守ろうという声は上がってきませんし、マスコミにも顕著な動きは見られません。唯一期待が持てるのが、全国に話し言葉の輪を持つ、ユーザ協会のコンクールだと思いたいのです。これからのコンクールは、日本語話し言葉を守るという意識づけを明確にするのです。そのために、生成AIの機能をどう活用していくかです。

コンクールと生成AI

コンクールに生成AIが選手として登場する可能性は十分考えられますが、それはあまり意味のない試みです。審査員としての起用も考えられますが、AIに信頼できる審査を任せるには、よほどしっかりした指導者が、確かなAI教育をしてからのことで、まずはAIを教育できる優秀な指導者を育てなければなりません。となりますと、残るベストな選択はAI模擬対応者の育成です。

生成AIの模擬対応者は、全国どこにいても対応できます。どのような問いにも柔軟に答えられます。AI模擬対応者から良い答えを引き出したかったら、良い質問をしなければなりません。選手の訊く力。訊き出す力が問われます。それはまさに選手のインプロ力*が審査されることになるのです。

現行のコンクールの、問題点の一つであるスクリプトを書いて覚えることは無意味になります。AI模擬対応者は最高の活躍の場を得られるのです。

それはインプロ力の戦いになるかも知れませんが、それも面白いではありませんか。

言葉は、本来もっと自由で多彩で広がりのあるものです。だがその割には今のコンクールは言葉を窮屈にしています。狭い枠の中で正解を作り過ぎるのです。

指導者の皆さんは、ベースとなる美しく、自由で、心地良い日本語を、AI模擬対応者にも教えてあげてください。

昭和の時代が作った電話対応コンクールは、日本語という素晴らしい言葉と、他を思いやる日本人の温かい心を守り育ててゆく素晴らしいイベントでした。しかし、デジタル化の波は容赦なく襲いかかります。守りを固めなければなりません。思いはあっても変えることには難しさがあるでしょうが、守りを固めながら、伝統のある電話対応コンクールを、日本語話し言葉を、一緒に守りましょう。

*インプロビゼーション：準備なしに何かをその場ですること。日本語では即興



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

「生成AI最新情報セミナー」開催！明日からの仕事に役立つ視点をお届けします。AI時代を自分の力に変えたい方に最適の内容です。



【第1部～特別講演～】(90分)
「生成AIで何が出来る？
～生成AI最新情報セミナー～」
講師：Google Workspace エバンジェリスト
丹羽 国彦氏

【講師プロフィール】

世界的にも有数のGoogle Workspaceエバンジェリストであり、組織変革の第一人者。Google Japanからは個人アワードを2度受賞し、さらにGoogle Cloud Partner Top Engineer 2023/2024の称号も獲得するなど、卓越した技術力とリーダーシップを発揮している。



【第2部】(50分)
「NTTグループの生成AIについて」
講師：NTT西日本株式会社 エンタープライズビジネス営業部
デジタルデータビジネス担当 担当部長
宇賀 貴史氏

NTTの純国産型生成AIの「tsuzumi」及び昨年完成した「tsuzumi 2」について、一般的な生成AIとの比較等を交えて、最新情報をご紹介します。

●日時：2026年5月26日(火) 14:00～16:30

■会場：オンライン ■定員：1,000名(先着順)
■申込み方法：5月22日(金)までに右記QRコードまたは以下申込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/2163741>



■参加費：無料
■聴講方法：「Zoom」にてライブ配信します。視聴URL等詳細は、申込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級は、IBT方式(インターネット方式)で受検できます。パソコンがあれば、職場でもご自宅でも受検できます。

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：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。
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64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。

2025年11月14日(金)に仙台市で開催された「第64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4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全支部の代表選手の競技模様 + 審査委員長講評
- ②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
- ③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
- ④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、①の全支部版で880円(税込)、全国を3つのエリアに分けた分割版の②～④は1コンテンツあたり330円(税込)です。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、2026年10月30日(金)までです。
※コンテンツの購入期間は2026年9月30日(水)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

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

「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。



ユーザ協会