

0120-206660

テレコム・フォーラム

August / September
2026

現場を仮想空間で再現して生産性を向上 業務と働き方を改善した建設会社の DX戦略

ひとり情シス時代を中小企業が乗り越えるための対処法(第2回)

孤立させないICT体制づくり



**研修と電話応対技能検定 (IBT受検) を取り入れ
お客さまへ「感動」を
提供できる対応を目指す**

株式会社アステックペイント



FAQ統合や生成AIなどによる
オムニチャネル化を推進し
お客さまへ一貫した
顧客体験を提供

心理的安全性が高く、効果的な組織・チーム運営
エンゲージメントの本質と心理的安全性

お客さまから学ぶCS向上
サービスの向こう側にいるのは誰か

コミュニケーション力を鍛える
「語感で勝負！」

電話応対
コンクール
全国大会

in 福岡

第29回
企業電話対応コンテスト
成績発表会

開催日
2026年11月13日(金)

会場
福岡シンフォニーホール
〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神1丁目1番1号

当日は、大会の模様を
インターネットでライブ配信！
<https://www.jtua.or.jp>

優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話応対技能検定2級」が
出場者には「電話応対技能検定3級」が付与されます。

主催 公益財団法人 日本ICTテレコムユーザー協会
後援 総務省・福岡県・福岡市・公益社団法人福岡県観光連盟・公益財団法人福岡観光コンベンションビューロー・日本商工会議所・全国商工会連合会・一般社団法人電気通信事業者協会・一般社団法人日本コンタクトセンター協会・公益社団法人企業情報化協会・NTT西日本株式会社・NTT東日本株式会社・株式会社NTTコム・NTTドコモビジネス株式会社

●お問い合わせはユーザー協会各都道府県支部へ

公益財団法人 **日本ICTテレコムユーザー協会** 東京都千代田区東神田2-6-9
Daiwaプレイス東神田II 9F **0120-20-6660** ユーザー協会 <https://www.itua.or.jp>

公益財団法人
日本ICTテレコムユーザー協会



熱中症対策義務化時代に広がるICTツール活用の最前線

SOMPOリスクマネジメント株式会社

年々深刻化する熱中症に対応するため、厚生労働省は2025年6月に「改正労働安全衛生規則」を施行し、企業の熱中症対策を法的に義務化しました。また、熱中症の早期発見、未然防止を目的としたICTツールの活用も広がっています。そこで今回は、ICTツールの効果的な活用法や導入に際しての注意点などを、企業のリスク管理を多角的に支援する、SOMPOリスクマネジメント株式会社の奥村 直幸氏にうかがいました。



マーケティング戦略部
奥村 直幸氏

熱中症対策の法的義務化が企業に求めるもの

熱中症リスクの深刻度が年々増加しています。総務省消防庁の「令和7年(5月～9月)の熱中症による救急搬送状況」によると、救急搬送者の累計は10万510人で、統計開始以来最多となっています。

「熱中症対策に関する企業からの相談も、前年の2倍ペースで増えています。今年は、5月から多くの地域で真夏日や猛暑日を記録するなど、熱中症シーズンの前倒し、長期化傾向が顕著です」(奥村氏)

こうした状況を受け、厚生労働省は昨年6月に「改正労働安全衛生規則」を施行し、熱中症を生ずるおそれのある作業を行う際、企業が取り組むべきさまざまな法的義務を定めました。目的は、熱中症の早期発見と重篤化防止です。

具体的には、熱中症の疑いがある従業員を見つけた際の連絡網の整備や担当者を明確化する「報告体制の整備」、涼しい場所への移動や身体のコールドダウンなどの対応フローを定めた「対応手順の作成」、朝礼やマニュアルなどで手順を従業員に伝える「関係者への周知」が明文化され、違反した際の罰則規定も設けられています。

「熱中症が正式に労働災害として認められた点が、最大の改正ポイントです。初期症状の見逃しや初動の遅れを防ぐために、熱中症の兆候を速やかに見極め、適切な処置を早急に行える体制づくりと従業員教育が企業に求められています」(奥村氏)

では、義務化の対象となる「熱中症を生ずるおそれ」とは、どのような状況を指すのでしょうか。

「『WBGT※128以上』『気温31℃以上』の環境で、連続1時間以上、または1日4時間超の作業が見込まれる場合、熱中症リスクが高い状態とみなされます。こうした条件に該当する作業を行う企業は、速やかな対応が求められます。熱中症は、建設業など屋外での作業が伴う業界に多いと考えがちですが、熱源が身体のコールドにある厨房作業や、空調が効きにくい商業施設のバックヤード業務など、屋内でも多く発症しています。今

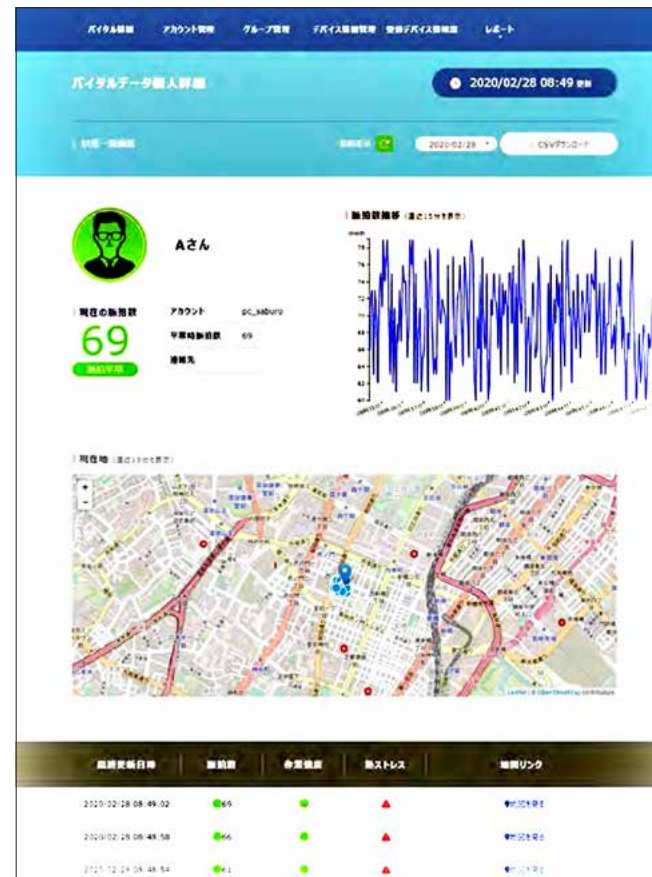
や、あらゆる業界が熱中症リスクと隣り合わせなのです」(奥村氏)

本人が気づかない危険を早期発見し迅速に対応

近年は、ICT機器を活用した熱中症対策が活発化しています。熱への耐性は個人差があるため、従来のように人の経験や勘に依存した一律的な管理体制では、熱中症を防ぎきれません。そこで体調データや気象情報を基に、個人に最適化した判断を行える、ICTならではの早期発見や予防効果が評価されているのです。

「個人の体力や体質は異なるため、各自のバイタル情報※2を把握できていなければ、本質的な対策にはなりません。ICT機器の最大の利点は、早期発見能力と情報の可視化にあります。本人に自覚症状がない段階から体調の異変が検知できるため、熱中症の早期発見や未然防止に効果的です。また、得られたデータはクラウド上で共有されるため、管理者が遠隔地にいても現場状況をリアルタイムで把握でき、従業員への迅速な指示出しにもつながります」(奥村氏)

では現在、どのようなICTツールが活用されているのでしょうか。奥村氏は、大きく「環境予測型」と「ウェアラブル型」に分類できると



脈拍数や現在地などを可視化した、『みまもりふくろう』のダッシュボード機能

説明します。

「環境予測型とは、作業現場のWBGT値や温度・湿度をリアルタイムに計測するツールで、労働安全衛生規則が定める『WBGT28以上』『気温31℃以上』の確認に欠かせません。暑熱環境下の現場だけでなく、日中の温度変化が激しい場所や熱がこもりやすい職場などでも有効です。また、蓄積されたデータや気象予報を活用し、作業困難日を予測して工程を事前調整するなど、さまざまな用途で活用されています」(奥村氏)

一方、ウェアラブル型は、作業中個人の体調を測定する機器です。リストバンド型やスマートウォッチなどの腕時計型、ヘルメット装着型、衣服型などがあり、多くが脈拍数をベースにバイタル情報を収集しています。

「主な機能を、弊社のリストバンド型デバイス『みまもりふくろう』(画像参照)を例に説明すると、4秒ごとに脈拍数を計測し、熱ス

トレスリスクを算出します。異常値を検知した場合は2分後にアラートを発出し、本人や管理者などに危険を通知します。また、GPSを搭載しているので、単独作業中に体調不良が生じた場合でも位置情報を迅速に把握でき、早期救助につながります」(奥村氏)

さらに、ウェアラブル型ツールは取得したデータを

可視化するダッシュボード機能、救急機関への緊急通報機能や転倒検知機能、メッセージ送受信機能など、多彩な機能を備えた製品が登場しています。通信方式もスマホ連携型、ルーター経由型、SIM接続型など、さまざまです。そのため、導入の際には現場の規模や電波環境、単独作業の有無などを踏まえ、自社の業務環境に適した製品を選択することが重要です。

ICTを活用した熱中症対策で重要になる運用力

ICTツールは、多くの企業の熱中症対策に貢献しています。しかしICTだけに頼った対策では、十分な効果は期待できません。奥村氏は、労働安全衛生規則で義務化された、緊急時の対応手順や報告体制などと連携してこそ、ICTは能力を発揮すると指摘します。

「『報告体制の整備』『対応手順の作成』『関係者への周知』を適切

に実践し、十分な効果が得られるのであれば、必ずしもICTを導入する必要はありません。しかし実際には、WBGT値の常時確認や従業員の体調把握、危険兆候の早期発見などを人力だけで行うのは困難です。それだけに、ICTと運用ルールの連携こそ、熱中症対策最大のポイントだと言えるでしょう」(奥村氏)

さらに、こうした連携がうまく機能することで、副次的な効果も生まれているといいます。

「自分の体調を常に見守ってもらえている安心感から、作業に集中しやすくなり、業務効率がアップした。アラート発生時に管理者から連絡が入るため、従業員に『会社が気にかけてくれている』という意識が芽生え、会社と従業員の信頼関係が向上した。また、現場の技術者と管理者のコミュニケーションが活発になり、チームワーク向上につながったなどの事例が報告されています」(奥村氏)

熱中症対策は、もはや単なる労災対策ではありません。従業員の安全確保はもちろん、企業の信用や生産性にも直結する重要な経営課題となっています。

※1 WBGT:Wet Bulb Globe Temperatureの略。気温、湿度、輻射熱の3要素を基に、熱中症の危険度を総合的に評価する指標のこと。

※2 バイタル情報：バイタルは「生命の維持に必要な」という意味。主に体温、呼吸、脈拍、血圧の数値の情報を指す。

SOMPOリスクマネジメント

●会社概要
会 社 名：SOMPOリスクマネジメント株式会社
設 立：1997年(平成9年)11月19日
所 在 地：東京都新宿区西新宿6-8-1
住友不動産新宿オークタワー28F
代 表 者：中村 隆久
資 本 金：3,000万円
事 業 内 容：経営コンサルティング事業、リスクエンジニアリング事業、データドリブン推進事業、サイバーセキュリティ事業
URL：https://www.sompo-rc.co.jp/





現場を仮想空間で再現して生産性を向上 業務と働き方を改善した建設会社のDX戦略

小柳建設株式会社

小柳建設株式会社は、「ホロストラクション」に代表されるさまざまなDXを推進し、長時間労働が当たり前とされてきた旧来の企業風土を改革してきました。その結果、生産性の向上と従業員の働き方改善を実現しています。今回は、同社COOの中静 真吾氏に、これらの取り組みの背景や、DXで成果を上げるためのポイントについて話をうかがいました。



専務取締役 COO
中静 真吾氏

システムのクラウド化で 快適な仕事環境を整備

新潟県三条市に本社を置く小柳建設株式会社は、土木建築事業を中心とする総合建設企業であり、特に^{しゅんせつ}浚渫技術^{*1}において全国的に高い評価を得ています。同社は近年、生産性の向上と従業員の働き方改善を目標にDXに積極的に取り組んできました。その結果、2024年11月以降、安全衛生優良企業マーク推進機構が認定する「ホワイト企業ランキング」において、1位を獲得し続けています。

しかし、十数年前の同社には高度経済成長期の価値観が色濃く残っており、非効率な業務や長時間労働が常態化していました。当時を振り返り、中静氏は次のように語ります。

「建設事業は工期が限られた有期事業であり、工事ごとに事業所が移動します。そのため従来から

リモートワークが多く、関係者間のコミュニケーションが不足がちでした。これが属人化や残業時間の増加につながり、生産性が上がりず営業利益率も低迷していたため、会社の将来に対する危機感が高まっていました。そこで2014年、現社長（小柳 卓蔵氏）の社長就任を契機に、生産性向上に向けたDXへの取り組みを開始しました」（中静氏）

最初に着手したのは、社内基幹システムのクラウド化でした。それまで同社ではオンプレミス^{*2}環境でシステムを運用していましたが、この形態は社内利用を前提としているため、社外での業務が多い建設業には適していませんでした。また、災害時におけるデータ消失のリスクも課題となっていました。こうした背景から、従業員が時間や場所にとらわれずに情報へアクセスし、円滑にコミュニケーションを行える環境を整えるため、クラウド化を進めました。

「クラウド化を進めることによって、それまで個人の手元に留まっていた情報が可視化・共有化され、属人化の解消が進みました。その結果、業務の効率化やノウハウの継承にもつながりました。さらに2021年に竣工した新オフィスでは、個人の机から引き出しを撤去し、書棚も最小限に抑えるこ

とで、必要な情報をすべてクラウド上で共有する体制を強化しました」（中静氏）

その後も同社は、社内コミュニケーションをメールからチャットへ移行し、情報伝達の迅速化と精度向上を図りました。また、契約書や請求書の電子化を進めるとともに、電話応対業務を全面的に外部委託するなど、業務改革を継続的に進めました。

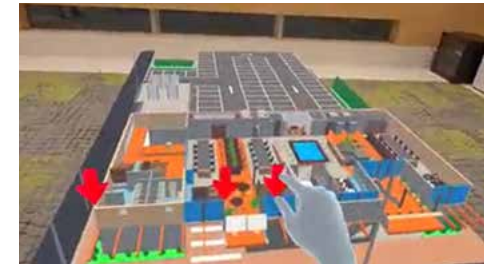
さらに、スマホで撮影した工事現場の画像や動画にGPS情報やコメントを付与して共有できるアプリを自社開発しました。このアプリは、報告・連絡・指示といった日常業務を迅速化し、災害発生時の状況把握の迅速化にも寄与しています。

ホロストラクションが DXの推進に大きく貢献

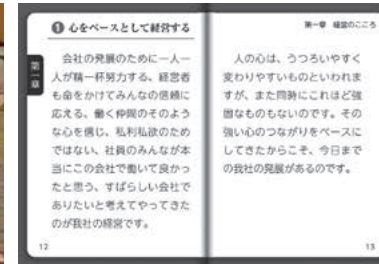
2019年からは、日本マイクロソフトとの連携により開発した「ホロストラクション」の運用を開始し、同社のDXは大きく進展しました。ホロストラクションは、頭部に装着したヘッドセットに3次元のMR（複合現実）を投影し、仮想空間を現実のように体感できる技術です。VR（仮想現実）やAR（拡張現実）を発展させ、3次元CGと実写データを組み合わせ可視化することで、離れた場所においても同一空間を共有



3DCADデータをホロストラクションのクラウドにアップすることで、さまざまなシミュレーションが行える（画像1）



3Dモデルを目の前に、あらゆる角度から検証を進めることができる（画像2）



経営哲学手帳に記された第一章（画像3）

してコミュニケーションを行えるようにしています（画像1、2参照）。

「今も昔も、建設業務は設計図を基に進みますが、多くの顧客は図面から完成後の姿を具体的にイメージできません。更地の状態ではなおさらです。そのため従来はジオラマを制作して共有していましたが、実際のサイズ感を再現できず、作り直しが繰り返されることも少なくありませんでした。さらに、施工中の仕様変更も多く、コスト増の要因となっていました。また、打ち合わせや検証のたびにオフィスと現場を往復する必要があり、大きな時間的ロスも発生していました」（中静氏）

こうした課題に対し、同社はホロストラクションに、建造物や工事現場を高精細な3次元画像で再現する「3次元データシミュレーション」や、時間の経過に応じた進捗を可視化できる「タイムスライダー」機能を実装しました。

「これらの機能を活用することで、建造物や現場をあらゆる角度から検証できるだけでなく、ジオラマでは不可能だった原寸大での確認も行えます。その結果、誰もが完成形を具体的にイメージできるようになり、理解度の向上や

リスクの早期発見につながりました。また、『軒先を少し高くする』『1ヵ月後の進捗を確認する』といったシミュレーションを重ねることで、着工前にデータやノウハウを蓄積でき、施工途中でのやり直しや仕様変更の抑制にもつながります。さらに、これらの情報は遠隔でも同時に共有できるため、移動時間の削減にも寄与しました。ホロストラクションの活用により、業務効率は大きく改善しています」（中静氏）

DXの成功に欠かせない 人材育成と経営理念の共有

ホロストラクションを軸としたDXの推進により、同社の生産性は大きく向上しました。営業利益率は直近5年間に於いて7～8%台を継続しています。残業時間も2017年度の月7.2時間から2025年度には1.7時間へと減少し、有給休暇取得率は58.1%から76.2%へと向上しました。さらに、2024年度の離職率は4.16%に留まり、建設業平均の10.0%（令和6年度厚生労働省産業別離職率）を大きく下回っています。

では、同社がDXで成果を上げた要因はどこにあるのでしょうか。

中静氏は、経営理念とDXの目的を深く理解し、主体的に改革を推進できる人材の存在が成功の鍵だったと話します。

「人材なくしてDXは成功しません。旧来の組織風土や従業員の意識のままでは、取り組みを進めても十分な成果は期待できません。弊社では2010年から、京セラ創業者の稲盛 和夫氏が提唱した『アメーバ経営』を導入し、企業改革と人材育成に取り組んできました。社内を複数のチーム（アメーバ）に分け、計画立案から実績管理までを独立採算で担わせることで、従業員一人ひとりの経営者意識を高めています。このように人材育成に継続して取り組んできたことが、DXの成果につながったと感じています」（中静氏）

同社では、経営理念や113項目に及ぶ行動指針をまとめた『経営哲学手帳』を配布し、日常的にその内容を共有しています（画像3参照）。加えて、毎朝15分の朝礼では経験談を基に意見交換を行います。経営理念を全社で共有し、新しい挑戦に積極的に挑戦する企業風土を醸成した上でDXに取り組んだ同社の事例は、大いに経営の参考になると考えられます。

※1 浚渫技術：河川や港湾の底に堆積した土砂を取り除き、水深確保や水質改善を行う土木技術。

※2 オンプレミス：サーバーやネットワーク機器、ソフトウェアなどをすべて自社で保有して運用するシステムの運用形態のこと。

小柳建設株式会社
OYANAGI CONSTRUCTION Inc.

●会社概要

会社名：小柳建設株式会社
設立：1945年（昭和20年）11月
所在地：新潟県三条市荒町2-24-2
代表取締役社長：小柳 卓蔵
資本金：1億円
事業内容：建設工事の請負、企画、設計、監理及びコンサルティング業務など

URL：https://n-oyanagi.com/



孤立させないICT体制づくり

今回は、ひとり情シスの現状と、属人化や退職、災害対応、過負荷といった構造的なリスクについて見てきました。リスクを回避するためにまず着手したいのは、ひとり情シスを「孤立させない」仕組みづくりです。これは、持続可能なシステム運営を実現する上で欠かせません。本連載(全3回)の2回目は、ICT業務の棚卸と可視化、社内分担、外部パートナーの活用など、具体的な方法について解説します。

ICT業務の棚卸と可視化

体制を整える上で最初にすべきことは、業務の全体像を明らかにすることです。ひとり情シスが日々担っている業務は、周囲から見えにくく、「動いているが、何をしているか見えにくい」状態になりがちです。

まずは、担当しているすべての業務をリストアップすることから始めましょう。セキュリティ対策、サーバー・ネットワーク管理、社内システムの運用保守、ヘルプデスク対応、ベンダー管理、ライセンス管理、バックアップ確認など、日常的な定常業務から年に一度の更新作業まで洗い出します(図参照)。次に、それぞれの業務について「対応頻度」「所要時間」「難易度」「代替可能」を整理します。こうした可視化によって、どこに負荷が集中しているか、どの業務が属人化しているかが分かるようになります。

さらに、責任範囲の明確化も重要です。「このシステムのトラブルは誰に報告するのか」「ベンダーとの窓口は誰なのか」といっ

た役割分担が曖昧なケースは少なくありません。あらかじめ明文化しておくことで、担当者が不在の時でも周囲が動ける体制の基盤ができます。

日々、業務に追われているひとり情シスにとって、この可視化も大変な作業です。しかし、業務内容を整理し、周囲と共有しなければ、その重要性が組織に伝わらず、評価もされな

いことになります。障害が起きなければ「何もしていない」と見なされ、トラブルが起きれば「なぜ防げなかったのか」と問われる。それが、ひとり情シスの難しさでもあります。だからこそ、経営層や上長には内容を理解し、適切な支援を行う姿勢が求められます。

社内での分担・協力体制の構築

ICT業務の棚卸ができれば、次は社内での分担と連携の仕組みを考えます。中小企業では、専任の担当者を置けないケースも少なくありません。その場合に注目したいのが、「兼任ひとり情シス」という選択肢です。

社内の管理部門で中核を担う社員が兼任するこのスタイルは、実務的にも合理的です。30代以上で社歴10年前後の社員であれば、社内のキーマンや業務の流れを熟知しています。例えば、セキュリティ対策を社員に徹底してもらう場面でも、社内の人間関係や仕事の進め方を知っている人が推進役を担うほうが、

【図：ひとり情シスの業務負荷】

業務カテゴリ	具体的な業務内容	対応頻度	難易度
セキュリティ対策	ウイルス対策、脆弱性管理、セキュリティポリシー策定・運用	随時／定期	高
サーバー・ネットワーク管理	サーバー監視、ネットワーク機器管理、障害対応	随時／定期	高
社内システム運用保守	基幹システム・業務アプリの運用、バージョン管理、障害対応	随時	中～高
ヘルプデスク対応	PC・スマホ・周辺機器のトラブル対応、操作問い合わせ対応	随時	低～中
バックアップ管理	データバックアップ確認、復元テスト	定期	中
ベンダー管理	外部業者との折衝、見積・契約管理、納品確認	随時／定期	中
ライセンス管理	ソフトウェアライセンスの更新・棚卸	年次／随時	低～中
PC・端末管理	端末の調達・キitting・廃棄、資産台帳管理	随時	低～中
アカウント管理	入退社時のID発行・削除、権限管理	随時	低～中
IT資産管理	ハードウェア・ソフトウェアの棚卸、台帳整備	定期	低
IT投資・予算管理	機器更新計画、予算策定、コスト管理	年次	中～高
IT戦略・企画	経営層へのIT提案、DX推進、システム導入検討	随時	高
コンプライアンス対応	個人情報保護、社内規程整備、監査対応	定期／随時	高
災害・BCP対応	事業継続計画の策定・見直し、復旧手順の整備	年次／随時	高

社員への浸透がスムーズです。また、経営層との距離が近い立場であれば、会社方針をICT施策に反映しやすいという利点もあります。つまり、「パソコンには詳しいが社内の事情には疎い」という専任のICT担当者が苦手としがちな領域を、この兼任担当者は補いやすいのです。

なお、米国の中小企業では管理部門の社員がICT業務を兼務することは一般的です。フルタイムのICT専任者を置くほどの業務量がない場合もあり、専任者一人分の人件費を外部サポートに振り向けることで、より幅広い専門知識を活用できるという考え方が根づいています。

もう一つ重要なのが、「ICTは使う側も学ぶ」という社内文化です。「プリンターが動かない」「操作を忘れた」といった問い合わせの多くは、ユーザー自身がマニュアルを調べれば解決できるものです。最近では生成AIの無料版でも、パソコンやオフィスソフトに関する疑問の多くが解決できます。マニュアルの整備や、社員への基本的な教育を行うことで、ひとり情シスへの問い合わせ件数を大幅に減らすことができます。「情シスに聞けばいい」文化が定着すると、ひとり情シスは「問い合わせ窓口」から抜け出せません。その結果、ひとり情シスは、本来取り組むべき改善業務や将来の準備に手が回らなくなります。経営層が「まず自分で調べる」文化を促すのも、体制整備の一環として有効です。

外部パートナーの活用

社内の体制を整えると同時に、外部の力を借りることも不可欠です。ひとり情シスが一人で抱えきれない専門性の高い領域や、緊急時の対応を外部にアウトソースすることで、リスクを大幅に軽減できます。

代表的なのが、サーバーやネットワークの監視・管理、セキュリティ対策などを月額定額で提供するサービスです。24時間365日の監視体制を自社で構築することは中小企業には現実的ではありませんが、MSP※を活用することで、コストを抑えながら安定した運用環境を実現できます。障害時の初動対応を任せられる点も、ひとり情シスの精神的な負荷を軽減する効果があります。さらに、クラウドサービスの活用により、運用負荷の軽減と属人化の解消を同時に実現できます。

また、ICT戦略の立案やシステム選定、ベンダーとの交渉支援など、より上流の業務などは外部のアドバイザーよりサポートを受ける方法もあります。経営者やICT担当者が「何を導入すべきか」「どこから手をつけるべきか」に迷っている場合、外部の専門家の視点

を取り入れることで判断の精度を高められます。相談先はICTコンサルタントやコーディネイターだけでなく、会計士や税理士、金融機関、自治体の相談窓口、地域の販売店、情報交換仲間など多岐にわたります。大切なことは、自社の業務を理解してくれて、共創的に取り組める関係を築くことです。

支援サービスの活用方法

外部パートナーをうまく活用するためには、契約前の整理が大切です。まず、社内のICT業務のうち「外部に委託する領域」と「内製で担うべき領域」を明確にすることです。すべてを外部に出すと、社内にスキルや経験が蓄積されなくなるリスクがあります。そのため、意思決定や社内調整は内製で担い、定型的な監視・保守・ヘルプデスクは外部に委ねるという役割分担が一般的です。

また、外部ベンダーとの関係は単なる発注先ではなく「パートナーシップ」として築くことが重要です。定期的に情報交換し、将来計画も相談できる関係性が重要です。実際、地域の販売店からICT関連の情報を得ているケースも少なくありません。販売店はサービスにかたよらず現場に適した提案をしてくれますが、昨今のICT人材の不足により販売店側も体制変更や担当者の交代が起こりえます。そのため、日ごろから情報収集や関係構築に時間を割いて取り組むべきです。

最近では、自社に適合しないサービスやソリューションを導入してしまうケースも増加しています。販売会社は、取り扱っている製品やサービスを売ることがメインですので、必ずしもユーザーの環境に適合した提案を行えるわけではありません。最終的な責任はユーザー側にありますので、第三者の専門家からアドバイスを得られる体制をもっておくことが重要です。

※ MSP: Managed Service Providerの略。顧客のICT環境における監視・保守・運用業務を代行する事業者のこと。



しみず ひろし
清水 博氏

横河・ヒューレット・パッカード入社後、米国HP社に転向し、アジア太平洋本部でマーケティングダイレクターなどを歴任。米国、フランス、タイ、シンガポール駐在、日本法人マーケティング責任者を歴任。デル・テクノロジーズ社にて上席執行役員、全社マーケティング統括、中堅企業事業責任者としてビジネスを倍増させ世界トップ部門となる。著書に「ひとり情シス」(東洋経済新報社)などがあるほか、中堅中小企業のひとり情シス支援に取り組み、一般社団法人ひとり情シス協会の事務局を担当。

バックナンバーを一気読み!
ユーザー協会 ICTコラム





エンゲージメントの本質と心理的安全性

部署のエンゲージメントスコアを前に「もっと数字を上げなければ」と頭を抱える管理職は多いものです。けれども、エンゲージメントとはそもそも、何のことなのでしょう？

エンゲージメントは「体重」

人的資本経営の重要なKPIとして多くの上場企業で計測されている「エンゲージメント」という概念があります。しかし、エンゲージメントとは何なのか、何に効くのか、なぜ測るのかはあまり語られることはありません。エンゲージメントとは、社員が仕事に対して感じる熱意や、組織に対して感じる愛着のことを指します。

エンゲージメントは「体重」とよく似ています。重要な指標ではありますが、それ自体が目的ではありません。本当に重要なのは「健康」という結果・成果のはずです。また、体重を「改善しろ」と命じても簡単には変わらないのと同じように、エンゲージメントは直接コントロールすることができません。運動や食事という具体的な行動を変えることで健康状態が改善するように、エンゲージメントも日々の行動が変わってはじめて改善します（図参照）。

筆者はこれまで、多くの組織のエンゲージメントを向上させるお手伝いをしてきました。その中で、最も重要なはずの「健康」という大目的・得たい結果を設定しないままエンゲージメント施策だけを進めていたり、調査までは行うものの実際にエンゲージメントを上げる施策まで手が回っていなかったりといった状況を、よく目の当たりにしました。

【図：エンゲージメントと組織の健康の関係】

指標	施策・アクション	中間目標	大目的・得たい結果
個人の目標	運動・食事	体重・BMI	健康
組織の健康	心理的安全性など ・ 話助挑新	ワーク・エンゲージメント 組織コミットメント	パフォーマンス 定着、組織成果

「仕事への熱意」と「組織への愛着」

ひとくちにエンゲージメントといっても、実は中身は複数あります。代表的なのは、仕事そのものに向かう「ワーク・エンゲージメント」と、組織への一体感を意味する「組織コミットメント」の二つです。ワーク・エンゲージメントは、目の前の仕事に対する活力や熱意、没頭を意味し、チームや個人のパフォーマンスと強く関連します。

一方の組織コミットメントは、会社や組織への愛着で、定着や離職の抑制、組織全体の成果に効きます。冒頭で「健康という大目的を考えることが重要」とお伝えしまし

たが、エンゲージメントも同じで、上げたい成果に応じて、どのエンゲージメント指標を見るべきか、考える必要があります。

心理的安全性が、エンゲージメントを上げる

では、何を「運動」とすればよいのでしょうか。同僚同士のサポートや上司のリーダーシップなど、さまざまな要素はありますが、実は二つの主要なエンゲージメントどちらにも効くのが、心理的安全性です。日本企業を対象に筆者らが実施した大規模調査でも、心理的安全性はワーク・エンゲージメントと組織コミットメントの双方を強く後押しすることが分かりました。

具体的には「話しやすさ」「助け合い」「挑戦」「新奇歓迎」という四つの因子に紐づく、日々の行動です。例えば「助け合い」が低い職場では、業務の負荷が一部の人に偏りがちです。ピンチの時も誰にも相談できず抱え込み、属人化が進み、徐々に意欲が削がれていく。これがエンゲージメントの低下として表れます。

逆に、助けを求められる職場では、負荷が分かちあえます。助けてくれた相手に理由を言って感謝を伝えれば、相手の挑戦意欲もまた高まっていく。こうした地味な積み重ねが、数字を動かしていきます。

実際、NTTのグループ企業と伴走させていただいた際、管理職を中心に心理的安全性を継続的に高めた結果、経営陣から「エンゲージメント調査の数値が大きく改善した！」というお声をいただきました。スコアを直接動かそうとするのではなく、その手前の行動を変えていく。この順序こそが、確かな手応えを生むのです。

エンゲージメントは数字を眺めるためのものではなく、組織・チームを動かすための合図です。健康＝「エンゲージメントを上げる目的」をあなたはどのように考えますか？そして、運動＝「どのようなアクション」を取ってみたいですか？日々の小さな行動の積み重ねが、やがてエンゲージメントという数字にも表れてきます。

いししいりょうすけ 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。



サービスの向こう側にいるのは誰か

ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター



社会人としての最初の壁

皆さんは「サービスの価値」と聞いて、何を思い浮かべますか？

入社して間もない頃、私は修理受付ではなく、修理費用のご案内や請求書の再発行を担当する部署に配属されました。「機械が壊れたのに督促までしてくるなんて」というお言葉をいただくこともあり、社会に出たばかりの私には正直気が重い業務でした。それでも経験を積むうちに業務に慣れ、処理を完了させることを優先するようになっていきました。「修理が完了している以上、料金をいただくのは当然のことだ」と、事務的に割り切っていたのです。

直ったはずなのに

そんな中、修理が完了して数日経ってもお支払いがないお客さまに、「まだ不具合があるようでしたら、改めてエンジニアを手配いたします」とお伝えしました。問題解決に向けた前向きな提案のつもりでした。ところが、お客さまから返ってきたのは、意外な言葉でした。

「エアコンは直ったよ。でも、あんな対応をされるならもう来てほしくないんだ！」

一瞬言葉に詰まりました。当時の私

は、直れば終わりだと思い込んでおり、受け付けをしたコミュニケーターや訪問したエンジニア、そして料金の案内をした私——これまでの修理対応に関わった「人」の存在を考えていなかったのです。修理が完了しても、お客さまが対価の支払いに納得するとは限らない。その事実初めて向き合った瞬間でした。

その場で自身の姿勢を反省し、お客さまが何に不満を感じて気持ち離れてしまったのかを、数日間にわたって丁寧にヒアリングしました。その状況や心情を関係部署に共有し、解決に向けて積極的に動いた結果、「ここまでがんばってくれたから、あなたのために払うよ」と、ご納得の上でお支払いいただくことができました。

誠実さという、もう一つの対価

皆さんにもう一つお聞きます。サービスという言葉の意味をご存じで



しょうか。あの出来事のあと、気になった私は改めて辞書を引いてみました。

サービスとは、「人のために力を尽くすこと」「商売で客をもてなすこと」。私に足りなかったのは、お客さまを説得する正しさではなく、相手を人として思いやる気持ちでした。

技術的な解決だけでは、お客さまの安心は簡単に揺らいでしまいます。だからこそ、最後に問われるのは「人としてどう向き合ったか」なのだと思います。サービスの向こう側にはお客さまの生活があり、対応する私たちの姿勢も映し出されます。これからもそのことを忘れずに、お客さまと誠実に向き合い続けていきます。

新垣 敦子氏

ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター 品質管理チーム所属。センターの電話応対・接遇マナー向上に従事するほか、関係部署やグループ会社への指導も担当する。過去に電話応対コンクール全国大会審査員を務め、昨年より東京地区大会審査員を務めている。日本ICTテレコムユーザー協会 電話応対技能検定指導者級資格保持者。



新垣 敦子氏

「今回の講師は大同生命保険株式会社の宮本 真紀さんです。明るくハツラツとしたお人柄が素敵で、いつも元気をいただいています。電話応対コンクール全国大会優勝のご経験を活かし、コンクールの魅力を発信するYouTuberとしても活躍されています」

バックナンバーを一気読み！
ユーザー協会 お客さまCS



問題

お礼を言う時「ありがとう」だけでなく、いくつかバリエーションがあります。次の選択肢の言い方の中で、適切でないものはどれですか。一つ選びなさい。

1. 「感謝申し上げます」
2. 「お礼の言葉もございません」
3. 「たいへん有難く存じ上げます」
4. 「厚くお礼を申し上げます」

※3級問題より

正解は13ページをご覧ください。

テレコム・フォーラム 2026.8・9



研修と電話応対技能検定 (IBT受検) を取り入れ お客さまへ「感動」を提供できる応対を目指す

株式会社アステックペイント

建物の保護機能に優れた高性能塗料の開発製造・輸入を行う株式会社アステックペイント。新入社員育成の一環として電話応対技能検定を導入した同社の、相手の立場に立ったコミュニケーション力の向上への取り組みについてお話をうかがいました。



経営管理本部
人財開発部
中村 瑞穂氏

Q 事業概要とコールセンターの役割について お聞かせください。

A 当社は2000年10月に創業した建築用塗料メーカーです。戸建住宅、アパート・マンション、工場・倉庫など、日本全国の建物の塗替え工事で使用される高性能塗料を、問屋や専門店を介さず塗装店へ直接お届けする「直販体制」を確立しました。これにより、お客さまとの距離が近くなり、お客さまから直接いただくご意見・ご要望を、製品開発に反映しています。また、メディア型ECサイトの構築・導入によって受注のデジタル化が進み、受注業務の生産性向上にもつながっています。さらに、直接取引を通じて得た課題認識を基に、塗料販売に留まらず、住宅塗装の経営・営業支援サービス「プロタイムズ」や、建設業界向けの現場管理専用アプリ開発などによる業務効率化を支援するIT事業を展開しています。IT部門は数名からスタートし、現在は約100名規模に拡大しています。加えて、塗料そのものの品質だけでなく工事品質までをサポートするため、塗装店へ向けた技術研修会を開催するなど、塗装工事におけるすべての面で高い品質をもってご提供できるよう、努めています。

電話応対においては、大きなコールセンターで一括管理するのではなく、事業・サービスごとにコールセンターを設置しています。主力事業である塗料の受注業務はバックオフィス部のコールセンターが担い、約20名体制で電話やWeb注文に対応しています。この

ほか、サービス受注や営業支援のアウトバウンドなど、用途別に複数の窓口を設置しています。電話でのお問い合わせやご注文は、主に住宅・工場・アパート・マンションの塗装会社やリフォーム会社のお客さまからいただいておりますが、施主さまからのお問い合わせにも一部対応しています。

「お客さまの視点」に立った応対力が大切

Q 電話応対に関する課題と対策について 教えていただけますか。

A 電話は表情が見えないコミュニケーションだからこそ、相手の状況や気持ちを想像しながら、適切な応対をする姿勢が必要だと考えます。そうした点から、私たちが新入社員に対するビジネスマナー研修で重視しているのは、スキルだけでなく「お客さまの視点」に立った応対力です。電話応対に限らず、対面のお客さまへの応対や社内のコミュニケーションにおいても、相手の状況を想像し適切に行動できる人材の育成を目指しています。チャットやメールなどオンラインでのコミュニケーションが主流となる中、対面や電話を通じたコミュニケーション経験が少ない新入社員も増えています。そのため当社では、電話応対を通じて社会人としての基礎的なコミュニケーション力を身につける教育を重視しています。まず、電話応対に慣れること、そして相手の立場を思いやる応対が身につけられるよう、実践中心のマナー研修を取り入れています。



お客さまの気持ちを想像しながら応対に臨む



建物の塗替え工事で使用する高性能塗料

研修と電話応対技能検定を組み合わせた プログラムを実施

Q 電話応対技能検定への取り組みについて 教えてください。

A 前述の通り、当社では新入社員教育の一環として、電話応対を重視した研修を行っています。以前から新入社員研修は実施していましたが、より実践的な学びへ発展させたいと考えていました。そのため、実際の業務で活用できるコミュニケーション力を身につけられる研修内容への見直しを進めました。

そこで人材育成事業を行う株式会社NSGコーポレーションさまに相談し、外部講師による研修と電話応対技能検定を組み合わせたご提案をいただき、導入しました。2026年度は新入社員43名を対象に、4日間・計15時間の研修を実施しました。研修前半でマナーの基礎と検定対策を学び、後半は発声や姿勢、ロールプレイングなど実践的な内容を取り入れました。受講後には、自主的に復習やロールプレイングに取り組む新入社員の姿も見られ、学びの定着につながったと感じています。また、もしも検定4級はパソコンを使用しインターネット上で受検する「IBT受検」の方式で行いました。この方式は受検の時間や場所の自由度が高く、当日体調不良の社員についても時間を変更して個別に受検してもらうことができました。

期待を上回る「感動」をお客さまへ 提供するために

Q 最後に、直近の取り組みと 今後の目標について教えてください。

A 当社では、一部を除く多くの製品を国内の自社生産工場で製造しています。現在、国際情勢の影響による原材料不足により、塗料の供給が不安定な状況が続いています。当社は「顧客の工事を止めない」という方針のもと、お客さまからのご要望にお応えするため、



オフィスの様子



研修は、外部講師を招いて4日間行われる

コールセンターや製造工場に対して他部署からの支援を行うなど、全社一丸となって製造・受注体制を強化しています。

これまでも当社は、顧客満足 (CS) を超えた、お客さまへの「感動の提供」を大切にしてきました。ここでいう感動とは特別なサービスではなく、相手の立場に立って考え、期待を超える行動を積み重ねることだと考えています。

こうした姿勢を現場でも大切にしており、加盟店を招いた全国規模のイベントやセミナーにおいても意識して取り組んでいます。今後も、新入社員教育などを通じて、相手の立場に立って考え行動できる人材の育成を図り、お客さま視点を大切にサービス品質の向上に取り組んでいきます。



●会社概要
会 社 名：株式会社アステックペイント
設 立：2000年(平成12年)10月
所 在 地：福岡県福岡市博多区博多駅東3-14-1
T-Building HAKATA EAST 9F
代表取締役：菅原 徹
事 業 内 容：建築用塗料の研究開発・製造・販売ほか
URL：https://www.astecpaints.co.jp/
〔ユーザー協会会員〕



FAQ統合や生成AIなどによるオムニチャネル化を推進し お客さまへ一貫した顧客体験を提供

株式会社山陰合同銀行

島根県、鳥取県を基盤に、山陽、関西、東京などに拠点を置く広域地方銀行である株式会社山陰合同銀行。ダイレクトチャネル部の皆さまに、マルチチャネルによるお客さま対応の取り組みについてお聞きました。

Webでは+αの情報も
読むことができます
ユーザー協会 C20125



ダイレクトチャネル部 副部長 池田 信行氏
ダイレクトチャネル部 グループ長 土江 真弓氏
ダイレクトチャネル部 副企画役 長岡 晃代氏

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。

株式会社山陰合同銀行は、広域な店舗ネットワークを活かし、金融サービスだけでなく、各種コンサルティングサービスを提供しています。近年はスマートフォンの利用拡大に伴い、口座開設から各種取引がWeb上で行えるアプリ「DanDanBANK」や、デジタル地域通貨・デジタル給付金・民間のポイントサービスなどの管理・利用が可能な「さんいんウォレット」といった、利便性の高いサービスの提供を行っています。コンタ

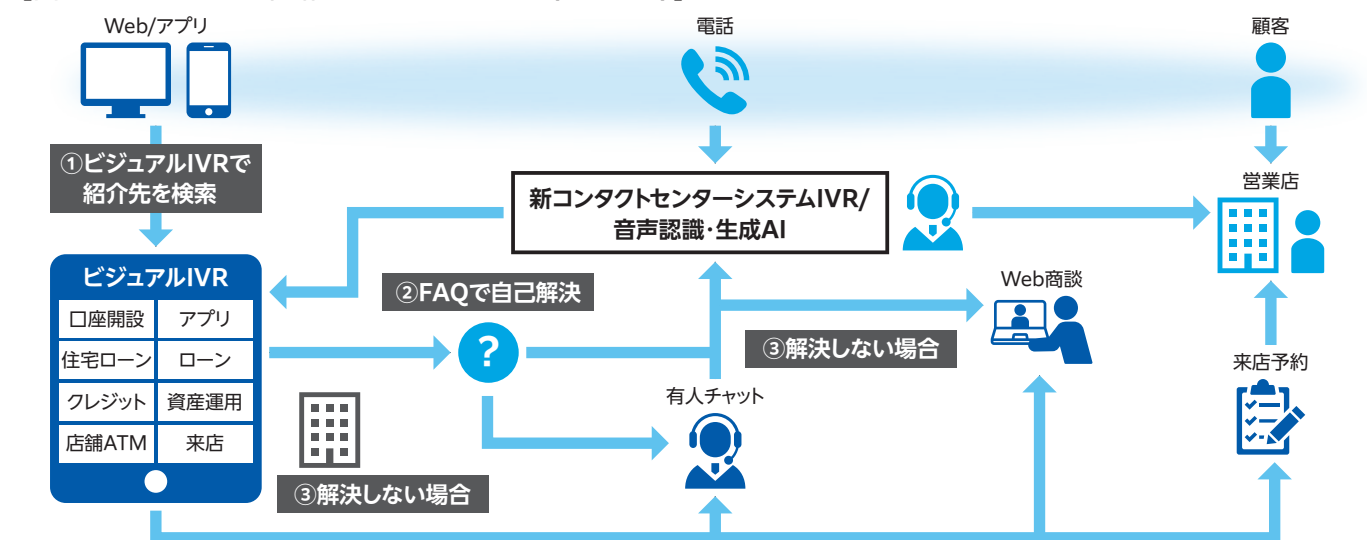
クトセンターには約40名のスタッフが在籍し、お問い合わせに応じたサービス内容の説明や残高・入出金明細の照会、紛失・盗難関連の相談の対応に加え、預金・クレジット・年金・ローンを一括化する商品の案内をアウトバウンドで行うなど、プロフィットセンターとしての役割も強化しています。(池田氏)

お客さまからのお問い合わせはすべてコンタクトセンターで受け付け、内容に応じて営業店などへ振り分ける体制ですが、営業店とコンタクトセンターの間でナレッジが統合されていなかったため、対応者が変わるたびに同じ内容を繰り返しお聞きするという課題が数年前から発生していました。このヒアリングの重複に加え、2024年に「DanDanBANK」、2025年には「さんいんウォレット」といった新サービスの提供開始により、問い合わせ件数の増加も見込まれていました。また、お客さまの志向が非対面コミュニケーションにシフトしていることを踏まえ、音声基盤の更改時期の到来予定を踏まえて、非対面チャネルでも対面と同等のサービス品質の提供を実現する、コンタクトセンターシステムとAI、有人チャット、FAQを統合した「オムニチャネル」化に向けた取り組みを開始しました。(土江氏)

Q 導入までの経緯を教えてください。

従来の電話中心の対応から脱却し、チャットやFAQなど多様な接点を統合するため、2023年頃からオムニチャネル化に向けたシステム構築に着手しました(図参照)。導入システムは、ノンボイス系とボイス系に大別されます。まずノンボイス系では、自社内にサーバーやシステムを設置して運用していたコンタクトセンターシステムを使っていたため、ナレッジや顧客接点情報が分散していました。そこで、FAQの統合とナレッジの一元化を目的に、2024年7月にFAQシステムを刷新し、顧客向けとオペレーター向けの情報が紐づいたデータベースを再構築しました。これにより、オペレーターはFAQ検索を活用し、参照情報をショートメッセージで受電中のお客さまへ送信できるように

【図：オムニチャネル戦略によるインバウンド(イメージ)】



生成AIや音声認識システムなどによる会話履歴の自動要約、FAQの推奨表示などのサポート機能により、応対する際のオペレーターの業務をアシストすることで、顧客体験向上とともに、従業員満足度の向上を実現した。
※水色のアイコンは「ボイス系」、紺色のアイコンは「ノンボイス系」を示しています。

なり、より正確で分かりやすい情報提供が可能となりました。さらに、2025年には有人チャットとビジュアルIVRを導入し、非対面チャネルを拡充しています。

一方、ボイス系では、2024年10月に音声基盤とCRMを刷新し、新たなコミュニケーションの基盤を構築しました。IVR(自動音声応答)や生成AIなど複数のシステムを新たに導入・連携し、コンタクトセンター全体を進化させました。課題であった取り次ぎ効率の改善については、IVRによりお問い合わせ内容に応じた一次振り分けを実施し、紛失や明細照会、営業店対応案件などの事前振り分けを可能にしました。さらに、生成AIの活用も進めています。従来は、対応終了後に履歴を手入力していましたが、AIの文書要約機能により作業を大幅に効率化できています。また、お問い合わせ内容の分類・数値化やカスタマーハラスメントの傾向分析にもAIを活用し、対応品質の可視化と改善につなげています。(池田氏)

Q FAQとIVR、生成AIそれぞれの導入効果について教えてください。

FAQシステムの効果としては、店舗情報や手数料など、お問い合わせの多い内容に迅速に対応できるようになったこと、また電話・チャットなど複数チャネルで一貫した回答を提供できるようになった点が挙げられます。IVRについては、お客さまを最適な窓口へ迅速に案内できるようになり、対応時間の短縮と顧客体験の向上を実現できた点が挙げられます。(池田氏)

生成AIの活用においては、インバウンド業務におけるオペレーターの負担が大幅に軽減され、捻出された時間をアウトバウンド業務へ充てられるようになりました。また、要約機能により対応内容を管理者が把握しやすくなり、指導・育成にも活用できるなど、マネジメント効率の向上にも役立っています。(長岡氏)

Q CX向上に向けた今後の予定について教えてください。

当行では中期経営計画のDX戦略において、CX(顧客体験)の向上を目的に「オムニチャネルプロジェクト」を推進しています。これまで紹介したコンタクトセンターの機能拡張も、すべて本プロジェクトの取り組みです。本プロジェクトは、2025年に日本オムニチャネル協会が主催する「DXイノベーション大賞」において第3位に選ばれるなど、第三者機関からも評価を受けています。

今後、金融機関の顧客対応は、従来の対面チャネルから非対面チャネルへのシフトがさらに加速すると考えています。AIエージェント*の登場により、ボイスボットやチャットボットの仕組みも大きく変化する中、24時間365日の顧客対応の実現を目指し、効率化とサービス向上の両立を図りながら、継続的なDX推進に取り組んでいきます。(池田氏)

※ AIエージェント：ユーザーの目的達成に向けて自律的に判断し、最適な手段を選んでタスクを実行するAIの技術。



●会社概要

会社名：株式会社山陰合同銀行
所在地：島根県松江市魚町10番地
創業：1878年(明治11年)12月1日
設立：1941年(昭和16年)7月1日
事業内容：金融サービス
従業員数：1,793名
URL：https://www.gogin.co.jp/
[ユーザー協会会員]

関連記事もWebで！
「電話応対技能検定の活用」
ユーザー協会 京阪電気鉄道

口座が開設できるアプリ「DanDanBANK」(左)と、デジタル地域通貨・デジタル給付金・民間のポイントサービスなどの管理・利用ができる「さんいんウォレット」(右)



「語感で勝負！」

今回はこの語感について考えます。



ChatGPT (通称チャッピー) の登場

このところ、毎回、触れずにはいられないのが、生成AIの驚異的な進歩です。政治、経済、科学、教育、芸能、スポーツなど、さまざまな分野にAIは容赦なく入り込んできます。人間まがいの存在感を示すチャッピーは、人間の判断力まで支配しているように見えます。それは若者の世界の流行とあっていましたら、今や堂々と大人社会にその存在感を示しているのです。もちろん電話応対も例外ではありません。ただ、半年前、1年前のそれとは、状況が違います。チャッピーの成長が異常に早いのです。



インプロ力まで身につけた？

1年前には、「AIの電話応対と人間の応対とはどう違うか」などを真剣に考えていました。ところが今のチャッピーは、「間」を学び「アクセント」を覚え、「あいづち」をうち、「インプロビゼーション」まで分かっているのではないと思うほど進歩しているのです。今年の電話応対コンクールの準備では、チャッピーを模擬応対者にして、研鑽に励んでいる選手が何人もいるのです。こうなりますと、コンクールの勝敗を分けるのは何でしょうか。狙いに沿った的確な解釈、お客さまを思う心配り、きれいな話し方、見事な組み立て。それらは今も昔も変わらぬコンクール審査の重要なポイントです。しかし、見分けがつかない精巧なフェイク動画まで作る昨今のAIの進歩を考えますと、それらの条件も容易にAIがクリアしそうに思えます。となると勝敗を分けるのは何でしょうか。私

話し言葉は、意味のほかに微妙な感覚や、音の響き、リズムによって、聴く人に与える印象が違ってきます。それを「語感」と言いますが、話し言葉を磨く時に、この語感に拘る人が意外に少ないように思います。

が今大事にしているのは「語感」です。



語感が伝える人の「情」

「語感」とは、聴き慣れない言葉かも知れませんが、意味以外の、言葉から受ける感覚的な印象を言います。話し言葉にとって、声の高低、緩急、強弱、大小、明暗、表声、裏声、息の声などの使い分けは非常に大事ですが、話し手の心情までも伝えられるのは、この「語感」なのです。しかし、お礼やお詫び、お願いのシーンがよく出てくるコンクールの応対で、感動するほどの語感表現はなかなか聴かれません。文言を練り上げて、何度も何度も、繰り返し練習なさるのでしょうが、語感として聴く限りは不自然さがぬぐえません。俳優の仲代 達矢さんは「言葉には鮮度が大事だ」と言っています。電話応対は常に本番です。だからこそ鮮度なのです。新鮮な語感表現によってお客さまは感動と好感を持ってくださるのです。



敬語より敬意が大事

敬語は知識があれば使えますが、敬意は語感によって伝わります。大事なものは敬語より敬意です。文字文化優先で育った私たちは語感を軽視してきました。ことに心を伝える「ありがとうございます」「すみません」「お世話になっています」などの使い慣れた言葉の語感表現には鮮度がなく、ただ「言いました」だけになっているのです。語感表現がしっかりできた話し言葉は、丁寧な文字言葉より、はるかに生き生きと聴き手の心に届きます。とは言いましても、話し言葉は習慣です。日頃から語感を意識して話して

いませんと、かえって不自然な話し方になります。



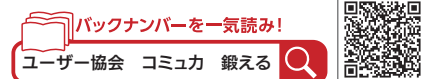
語感表現で意味が変わる

語感による意味の違いについては、以前に触れたことがあります。復習します。赤いバラと白いバラは、「赤」と「白」という色の言い方が違います。東京の銀座と銀の皿の「銀」は違います。銀座の「銀」は地名であり、皿の「銀」は鉱物名です。白い雲の「白」と白いドレスの「白」は、違う「白」です。「チョコレートが好きです」と「あなたが好きです」では、同じ好きでも、全く違う「好き」です。従って語感による表現が全く違うのです。ほんの一例を挙げましたが、日本語話し言葉では、こうした心情的な言葉の語感が大事になってきます。語感、名詞にも動詞にも、形容詞にも副詞にもあります。語感表現を磨くためには、書いた文字で言葉を覚えないこと。つまりマニュアル言葉やスクリプトに頼らず、言葉の表す気持ちを、場に合った自然な言葉で伝えてください。細やかな語感表現は、お客さまにきっと喜ばれるでしょう。



岡部 達昭氏

日本ICTテレコムユーザー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！
ユーザー協会 コミユカ 鍛える

チャレンジ！電話応対技能検定の答え：(3)

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！

第1回は参加無料！
オンライン講座開催！！

第1回 (3回シリーズ) AI活用によるデジタル化・DX推進実践講座

デジタル化に興味はあるが「進め方がわからない」「人材がいらない」などお悩みの経営者の声に応じて3回シリーズの実践型のDX推進講座を開催します。3回の講座を受講いただくことで、DX推進の全体像と進め方の基本を理解し、自社業務の棚卸しからツール選定、実践的なAI活用までが身につく、外部に頼らず自社内でDXを推進・継続できる実践力が養われます。

開催日時：2026年8月28日(金) 14:00～16:00

講座概要：第1回 DX推進の全体像を理解し、DXを推進しよう！

講師：株式会社INDUSTRIAL-X 取締役CSO 吉川 剛史氏

早稲田大学法学部卒。1989年にNTTに入社。NTTコミュニケーションズにて海外新規事業開発や海外企業の買収・提携事業のプロジェク



こんな方に
おすすめ

中小企業の「経営者」、「管理者」、「ひとり情シス」
1 DX推進、生成AI活用に取り組みたいが、IT人材がいらない中小企業の経営者
2 限られたリソースでDXを推進するひとり情シスの方

〈次回案内〉第2回 DX推進に生成AIを活用しよう！(基本編) 2026年12月開催予定
第3回 少し高度な生成AI活用とAIエージェント(応用編) 2027年2月開催予定
※詳細なカリキュラム、視聴者特典はユーザー協会HPでご確認ください。

【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）

電話応対技能検定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。

電話応対技能検定4級は、社会人として必要なコミュニケーションスキルやビジネスマナーの基礎を身につけられる資格です。敬語の使い方、電話の基本、ビジネスマナー、さまざまなコミュニケーションツールの特徴など、仕事や日常生活で役立つ知識を幅広く学ぶことができます。検定料2,200円(税込)で受検することができ、検定時間も40分で完了。社会人の方はもちろん、就職面接を控えた大学生や高校生の方や、転職活動中の方にもおすすめです。



【おすすめポイント】

- Point1 社会人として必要なコミュニケーションの基礎全般、敬語やマナーなど幅広く学ぶことができます。
- Point2 どなたでも受検いただけます。就職活動や転職活動のスキルアップにも役立ち、履歴書にも記載できます。
- Point3 公式問題集などを活用しながら自学自習で学べます。IBT方式なら、ご自宅から気軽に受検できます。

【出題の範囲】

- ・教養ある社会人として欠かせないマナー
- ・話し言葉、聴くこと、話すこと、気づかうこと
- ・敬語と言葉づかいの基本
- ・さまざまなコミュニケーションツールの特徴
- ・電話応対の基本
- ・個人情報の取り扱い など

【電話応対技能検定4級(IBT方式)試験概要】

出題数・検定時間など	四択20問・40分
検定料	2,200円(税込)
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。タブレットは推奨していません。
検定実施日時	偶数月の第1水曜日～第3水曜日 6:00～22:00
検定結果	試験終了後、合否と得点が即時に表示されます。

詳しくはこちら⇒
<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>



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



各種特典サービス

電話応対教育



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」またはユーザー協会HPトップメニューの「各種お申込み」から



ユーザー協会