



電話応対技能検定（もしもし検定）は、  
電話応対などのお客様対応のエキスパートとして、  
また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要な  
コミュニケーション知識のスキルアップとして、  
自分を磨くことのできる検定試験です。

「コミュニケーションスキル」を  
身につける資格があります。



4級以外の検定は既定の課程（研修）実施後に筆記試験と実技試験を行います。  
※4級は筆記試験のみを行います。（研修不要）

級(段階別)	レベル	試験実施日
4級 (入門級)	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月 第1水曜日*
3級 (初級)	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	1、3、5、7、9、11月の 第1水曜日*
2級 (中級)	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	2、6、8、12月の 第1水曜日*
1級 (上級)	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力 および指導能力を有する。	4、10月の 第1水曜日*
指導者級 (S級)	電話応対に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、 指導官や試験官などの役割を果たす。	ホームページにて お知らせします。

※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

テレコム・フォーラム 2019 1

平成31年1月1日（毎月1日発行）第38巻1号（通巻426号）  
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II 9F 電話03-5820-2071

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

top management magazine Telecom Forum

# テレコム・フォーラム

1

January 2019

■新春のご挨拶

■ICT活用推進

- ・2019年のICT動向
- ・ICTで海の状態をリアルタイムに把握。持続可能な未来の漁業を創る(公立大学法人 公立はこだて未来大学)
- ・「検索ボックス」中心のデザインにリニューアル。目的の情報へのアクセス導線を大きく改善(神戸市役所)

■電話応対教育(CS向上)

- ・挑戦者たちから学ぶ、電話応対コンクールの普遍的価値
- ・「人生とは時間なり」
- ・お客さまの心に寄り添う電話応対で、心に残る“お別れ”の実現を(株式会社ティア)
- ・コミュニケーション能力を武器に世界一の歯科医療グループへ(医療法人 徳真会グループ)
- ・相手の「魅力」や「すばらしさ」を知らせる

マニュアル対応を超えた電話応対の検定に、  
あなたもチャレンジしてみませんか？

詳しくはホームページへ！

<http://www.jtua.or.jp/>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II 9F

0120-20-6660

TEL 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

平成31年

## 新春のご挨拶

新年あけましておめでとうございます。  
旧年中は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

おかげさまで昨年は、会員やICTサービスを利用される皆さまに、ICTサービスに関するさまざまな情報や最新動向をお届けするとともに、全国各地で開催したセミナーや電話対応コンクールなどに多くのご参加をいただき、順調に事業を展開することができました。

また、標的型攻撃メール予防訓練サービスを通じた社員のセキュリティ意識の醸成や、新たな会員特典として開始したeラーニングサービスを利用して社員の研鑽意欲を高めたという企業に広く、ご活用いただきました。

さて、世の中では、ICTのキーワードであるIoT、ビッグデータ、AI（人工知能）、ロボティクスは、技術的にますます進歩し続けております。中でもAIの進歩は目覚ましく、自動運転や自動翻訳、さらには音声認識などの実現も目前に迫るなど、私たちの日常生活への普及が着実に進んできています。

本年は、働き方改革を実践される企業にお役立ていただけるよう、ビジネスのさまざまな場面で急速に広まりつつあるRPA(Robotic Process Automation)と呼ばれる生産性向上のための業務自動化技術や、AI、IoTなどに関する最新情報について、本冊子やセミナーなどを通じてお届けして参ります。

また、ICTの進展に伴い、コミュニケーションの手段も多様化していますが、電話対応については、お客さま毎のきめ細やかな対応や、コンピューターではカバーしきれない人の「気持ち」に寄り添う対応が、これまで以上に重要な要素になると考えております。

日本電信電話ユーザ協会では、ビジネスの世界でこそ欠くことのできない、人と人との対話による豊かなコミュニケーション力に一層磨きをかけていくことが大切だと考え、本年も電話対応教育事業の充実を図って参ります。

本年も皆さまのお役に立つ事業活動を通じ、企業や地域社会のさらなる発展に寄与して参る所存でございます。

引き続きご賛同とご支援を賜りますよう、よろしく申し上げます。

皆さま方のご健勝とますますのご発展を祈念しまして、新春のご挨拶とさせていただきます。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
会長

中野 武夫



## 2019年のICT動向 —実証から実用へ、そして次のステップへ—

2018年のICTの動向は、IoT<sup>※1</sup>、ビッグデータ<sup>※2</sup>、AI（人工知能）、ロボティクス<sup>※3</sup>が主要なテーマであり、ベンダー側がソリューションを整備し、その実証実験や企業への導入が実現されていきました。特にAIとロボティクスは政府の目玉政策でもある「働き方改革」を推進する重要なツールとして注目度を増しました。

また、インフラ面では、これまでのコンピューティングを変える研究・開発が進んでいます。

2019年のICT動向を予想するにあたり、これらのトピックがどのように展開していくのか、ICTソリューション、ICTガバナンスの双方から概説させていただきます。

### 1. ICTソリューション

#### ①アプリケーション(適用業務)

2018年、クラウドの機能充実により通常業務機能のほぼすべてが安価にまかなえるようになりました。それに基づき、中小企業のクラウド採用が相当進んだと言われます。一般的なアプリケーションでまかなえない特殊機能についても、PaaS<sup>※4</sup>のパーツが圧倒的に充実し、簡単にデプロイ<sup>※5</sup>できるようになっており、業務範囲も拡大しています。

AIの深層学習は、個別の企業ではなく、クラウド業者によってビッグデータを用いてより効果的かつ効率的に行われるようになってきており、より賢いAIが実現されてきています。昨年度は、手軽なRPA<sup>※6</sup>のみの導入が目立ちましたが、本年度は、よりAIと統合されたロボティクスの導入が進むことになるでしょう。さらに、オリンピックイヤーの前年ということもあり、AIを活用した自動翻訳アプリケーションなど、国外から流入してくる外国人へ向けたサービスでもICTの活躍が期待されます。

そのほか、今年特に重点項目となるのは、ICTの教育分野への応用になるでしょう。プログラミング教育の開始もあって、授業のICT化がより進むと考えられます。また、そこで利用されるパソコンは、オープンソースのOS(Google Chrome OS<sup>※7</sup>)で動作し、安価に調達可能なパソコンが主流になっていくでしょう。このオープンソースを利用した安価なパソコンは、教育の現場だけではなく、ビジネスシーンにも波及することが予想されます。

#### ②インフラ

CPU(中央処理装置)やGPU(演算処理を行うビデオチップ)の性能の爆発的拡張がより進行していくことになるでしょう。GPUの高速化は特に顕著なものとなります。

なお、もう少し長期的にみると、コンピューターの処理方式を根本的に変える技術の開発が進んでいきます。数年前から進んでいる「量子コンピューティング」の実用化へのめどが立ちつつあるのです。1946年のEniac<sup>※8</sup>

以降、基本的には変わっていない「ノイマン式処理形態」は、スイッチのオンとオフ(0と1)を前提とした処理体系ですが、「量子コンピューティング」は、そのどちらでもない状態を対象とすることにより、圧倒的な処理スピードを叩き出すことが可能になります。そんな夢のような話が基礎研究から実用研究の段階に達しつつあります。

### 2. ICTガバナンス

また、今年も新元号、消費税の10%へのUPなどのトピックもあり、企業の業務システム上の大きな対応がよいよ現実的な課題となります。消費税が10%になることで、総額表示から本体価格表示や併記表示を選択する企業も多くなると予想されます。総額表示をやめ、本体価格表示や外税対応をするということは、レジ、POP、棚札、情報システムにいたるまで、すべての変更や運用が余儀なくされるため、消費者を混乱させない適切な対応がのぞまれます。また、新元号への変更により、証明書などに「昭和」や「平成」などの和暦を記している政府、自治体、企業の情報システムを改修する必要があります。改修が遅れると、西暦と和暦のシステムを接続する際に障害が起きる可能性があるからです。クラウドを利用してればベンダーが対応してくれますが、インハウスのシステムを保有する企業では情報システムの負担は大きなものになります。この対応自身は、生産性を上げることのないものなので、クラウドへの移行が進むことになるかもしれません。

以上のように、2019年も、中小企業がICT経営をより手軽に活用できる環境、実現しやすい条件が整うといえます。ただし、流行り言葉に踊らされないように注意することも大切です。

※1 IoT: Internet of Thingsの略で、さまざまな「モノ」がインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組み。  
※2 ビッグデータ(Big data): ICTの進展により生成・収集・蓄積などが可能になった多種多量のデータのこと。  
※3 ロボティクス: ロボット工学のことで、ロボットに関連したさまざまな科学研究の総称。  
※4 PaaS: Platform as a Serviceの略。ソフトウェアを構築及び稼働させるための土台となるプラットフォームを、インターネット経由のサービスとして提供するサービス。  
※5 デプロイ: アプリケーションソフトを、利用者の実際の運用環境で利用できるように準備すること。  
※6 RPA: Robotic Process Automationの略。パソコン上でロボットのように動くソフトウェアのことで、人の作業を代替して自動化するもの。  
※7 Google Chrome OS: Googleが開発したオープンソースのOS。オンライン環境で使うことを大前提としており、作成したデータはクラウド上に保存される。  
※8 Eniac: Electronic Numerical Integrator and Computerの略で、アメリカで開発された黎明期の電子計算機。



井門 良貴氏  
株式会社ウィルコ代表取締役。第1号ITコーディネータとして制度設立に関わる。東京大学法学部卒業。日本IBM在籍後、独立系コンサルタントとして活動。あらゆる業種の大企業から中小企業の経営改革に関わってきた。

# ICTで海の状態をリアルタイムに把握。 持続可能な未来の漁業を創る

公立大学法人 公立はこだて未来大学

ほかの産業に比べ、ICT化が立ち遅れていると言われる漁業の世界。水産資源枯渇という大きな課題に対し、漁師の協力を仰ぎつつ、ICTの力を駆使しながら、果敢に立ち向かっている研究者がいます。公立はこだて未来大学の和田雅昭教授に、ご自身が取り組まれている「ICT漁業」について話を聞きました。

システム情報科学部 教授  
マリンIT・ラボ 所長  
博士(水産科学)  
和田 雅昭氏

## 海中の状態をリアルタイムに把握

—和田先生が研究されているICT漁業とは、どのようなものなのでしょうか。

和田 IoTの技術を活用することで、海洋の状態を“見える化”し、リアルタイムに漁業関係者にお伝えするというシンプルな仕組みです。従来は、海中に一定期間設置したセンサーを回収してデータを取得しており、いわば過去のデータを基に解析するしか手だてはありませんでした。海中の状態と魚介類の生育に相関性があると分かっているにもかかわらず、過去のデータでは何ら対策を講じることができません。リアルタイムに状況を把握できるようになったことで、早めに手を打つことができるようになりました。

この取り組みを始めたきっかけは、私が函館にある漁業・養殖業向けの機械メーカーに技術者として勤務していた時代にさかのぼります。私が設計した機械を使っていた養殖場でホタテガイの大量死が発生しました。機械に対するクレームがありました。温暖化の影響により水温の変化が顕著になっていると報道があった時期とちょうど重なっていて、単純に原因が機械にあると決めつけてしまえば、もしかしたら来年も同じようなことが発生するかもしれないと考えました。現に、どんなに老練な漁師でも「昔は陸上で感じる気候の変化から海の状態が分かったが、今は明日のことも分からない」と口々に言っていました。それならばこれを機に、海の状態を正確に把握する必要があると直感的に思ったのです。

ところが、海の状態を掌握するには、一定の研究期間も予算も必要になります。当時、勤務していた民間企業では対応が難しく、それなら大学に籍を置く研究者という立場で漁業に貢献しようと、はこだて未来大学の門

をたたきました。

## ICT漁業の利用価値が認められ 今や日本全国に利用者が拡大

—“海の状態を知る”には、どのような計測データが必要になるのでしょうか。

和田 対象となる魚介類によって、必要な情報は変わってきます。この函館地区では昆布の養殖も盛んですが、昆布の生育には塩分濃度や光の量が関係しています。魚の養殖では海中の酸素量を把握する必要があります。中でも最も測定がしやすく汎用性が高いのは水温の変化データです。以前から測定は行われていましたが、海洋観測用として気象庁が使用していた測定器は数千万円になりますし、水産試験場が購入するものでも約600万円になります。私がイメージしていたのは漁師さんが使用する機械ですから、高くても10万円前後が限界だろうと。しかもコンパクトで扱いやすく、彼らが自分の養殖場の位置を示す標識の竿に、簡単に取り付けられるものを作りたいと考えました。

研究を開始した頃はまったく予算がありませんでしたから、マザーボード\*の設計から基板の加工まで、すべて自分で対応するしかありませんでした。冬の北海道の海域は氷点下の過酷な環境になるので、測定データを送信する際に信号に遅延が生じたり、電池が一気に消費されてしまったりとトラブルも多発しましたが、測定ユニットを筒状の耐水ケースに入れたり信号の遅延を許容する設計にしたりと、さまざまな工夫を重ねてきました。

—漁師の方からの反応はいかがでしたか。

和田 2006年に現在のシステムの原型ができあがり、漁師さんの手元にあるスマートフォンで水温データが閲覧できるようになったのですが、当初は誰からも振り向いては

もらえませんでした。ところが東日本大震災の後、一気に形勢が変化しました。東北の漁師さんたちが大きなダメージを受けたのはご存知の通りですが、復興に取り組む段階で、震災前と同じ漁獲量が得られなくなり、漁師の感覚として“海が変わった”という言葉があちこちから聞こえるようになりました。私も東北出身なので復興ボランティアに参加していて、そこで地元の漁師さんに提案。この測定器を東北の海に浮かべ、データを提供することにしました。

震災を機に、東京で働いていた若い人たちが東北に戻り、実家の漁業を継承しようという動きが生まれていたのも、私たちの活動の後押しになりました。彼らは漁業の素人であると同時にICTの利便性を理解しているため、ICT漁業が積極的に導入されて利用価値が認められるようになったのです。それをきっかけに東北以外の漁場からも声がかかるようになり、今は技術ライセンスを企業に移管して量産。日本全国の海に利用者が拡大しています。

## 本当に知りたいのは「明日」のこと 経済循環を生むために あらゆる人たちとつながり無駄をなくす

—現在は、その技術はどこまで応用が広がっているのでしょうか。

和田 当初は養殖や定置網など、決められた場所のデータを収集するにとどまっていたのですが、水産試験場の方から、「動き回る漁船に設置してほしい」という依頼がありました。現在の水産資源の状態をリアルタイムに把握することで、乱獲による資源の枯渇を防ぎたいと考えたのでしよう。

シーズン前の資源量を把握した上で、GPSの位置情報と漁獲量データを集計して、成長量を加味しながら差し引いていけば“どのくらい魚がいるのか”という現状が分かります。極端に少なくなっていれば、「もう今シーズンは獲らないでおこう」という判断もできます。実際に留萌市のなまこ漁場は、この手法を導入して、“数年後には絶滅”という状態から逃れることができました。

—今後、和田先生はどのようなビジョンを描いているのでしょうか。

和田 現在の海の状態はある程度、把握できるようになりました。ところが、私たちが本当に知りたいのは「明



日」のことです。函館周辺の海域でも猛烈な勢いで漁獲量が減っています。漁師だけでなく、水産物を加工する会社や飲食店、観光産業にも影響を与えています。海に資源がなくなったら、この町が衰退していくという大前提は当然あるのですが、水産業を持続的なものにしていくためには、魚を売ってお金に換えていかなければなりません。そういった経済循環を生むために、私たちにどんなことができるか。導き出された答えは、あらゆる技術者や業界の人たちとつながっていくことです。

私はIoTの専門家ですが、例えばAIの専門家と一緒に、漁船に取りつけられたセンサーによって取得したデータをAIによって画像解析します。傾向がつかめれば、今どんな魚が獲れるのかが分かるようになり、価値の高い魚が獲れるのなら、氷をたくさん用意するなどの準備ができるようになります。逆に魚がいなければ、漁に出る必要がないので無駄な燃料を使わなくなります。そして、明日、どんな魚がどの港で揚がるかということが分かれば、仲買人も無駄なく動けるようになるし、販売計画も立てることができます。それが進めば前日に競りができるようになるかもしれません。売り先をしっかりと確保できればロスがどんどんなくなっていきます。

この先、資源量が劇的に回復することはありえません。そういった状況の中、水産業を持続させるためには、無駄をなくすしか手段はないのです。明日が分かるというのは、そのための最初のアプローチとなります。私が描く漁業の未来を実現するためには、技術だけでなく理解者を増やしていく必要もあると思っています。

\* マザーボード：コンピュータで利用される部品が取り付けられた電子回路基板。

●組織概要  
組織名：公立大学法人 公立はこだて未来大学  
設立：2008年(平成20年)4月1日  
所在地：北海道函館市亀田中野町116番地2  
理事長・学長：片桐 恭弘  
URL：https://www.fun.ac.jp/

# 「検索ボックス」中心のデザインにリニューアル 目的の情報へのアクセス導線を大きく改善

神戸市役所

膨大な情報量を抱えるウェブサイトでは、利用者が必要な情報を見つけ出すことが困難で、豊富な情報が「持ち腐れ」になってしまうケースもあります。神戸市役所はウェブサイトのリニューアルを機にトップページを大胆に変更、「検索」を前面に押し出し使いやすさを大きく向上しました。

【導入の狙い】検索により必要な情報にダイレクトにたどり着く導線を用意し、利用者の使い勝手を向上

【導入の効果】キーワード検索でウェブサイト内を移動する利用パターンが増加。利用者からも高評価を獲得



神戸市 市長室  
広報戦略部  
広報課  
中務 雅史氏

## 「多すぎる情報量」が、 かえって利用者の使いづらさに

人口約153万人（2018年10月現在）の兵庫県神戸市は、かつて大規模な地方自治体のウェブサイトにも共通する悩みを抱えていました。

「地方自治体のウェブサイトは、住む人、働く人、そして関連する企業や団体など、利用者のさまざまなニーズに応えるため、膨大な情報を網羅的に掲載しなくてはなりません。しかし情報量が多くなればなるほど、ウェブサイトのページ数も多くなります。私たち神戸市のウェブサイトもかつてページ数が11万ページ近くにも上っていました」（中務氏）

利用者がこうした膨大なページから必要な情報を探し出す導線設計は、トップページから大カテゴリ、中カテゴリというリンクをたどる構造が一般的です。しかし中務氏は、それだけでは情報の整理が間に合わなかったと振り返ります。

「最大の課題は『情報が見つげづらい』ということでした。

神戸市では、私たち広報課がウェブサイトの構造を考え、担当の各部署が個別のページを作ります。この『見つけづらさ』の解消には、サイト内の導線の見直しが必要でした。そうした考えをまとめ、リニューアルの目的を定義した上で、2015年7月にコンペを行いました」（中務氏）

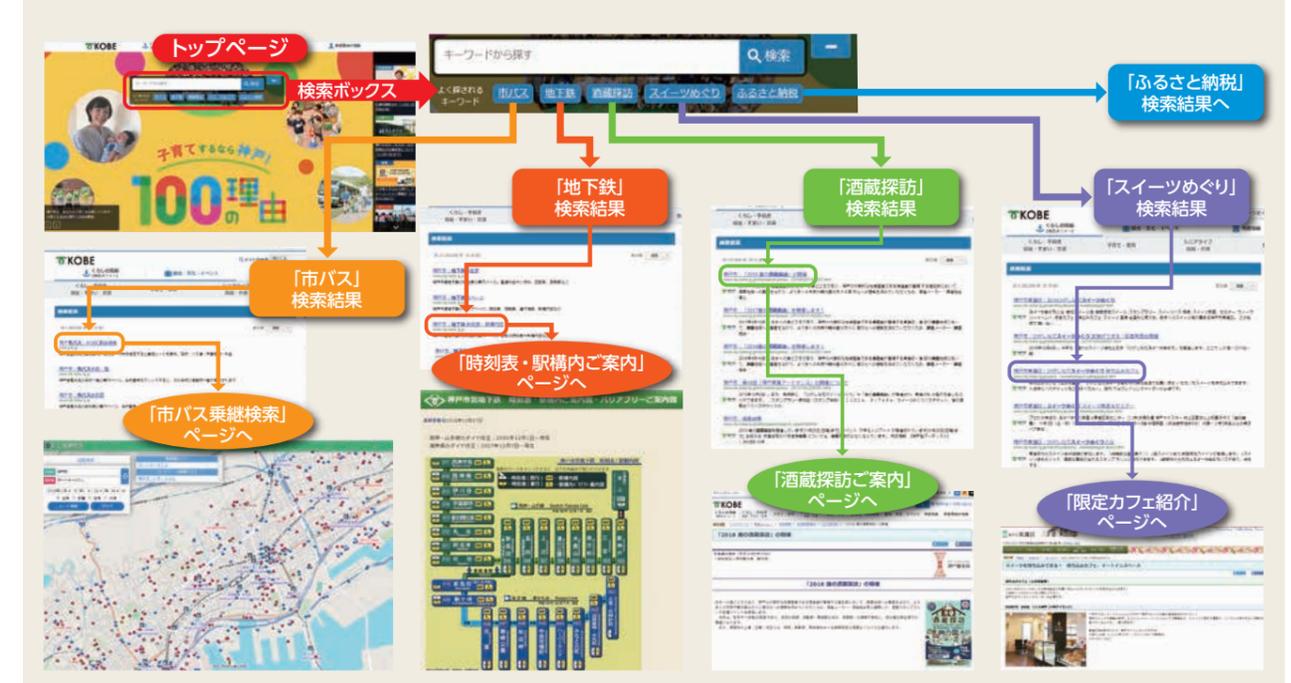
## コンペにより「情報の探しやすさ」と 「デザイン」を重視した提案を採択

リニューアル前のウェブサイトは、アクセスするとまずカバーページが表示され、その次に多数のリンクが用意された実質的なトップページが現れるという構成でした。「コンペはこの2ページの新たな構成案を募集する形にしました。重視したのはまず情報の探しやすさです。これだけ大規模なサイトでは、リンクをクリックするだけの導線では限界があります。実は従来のサイトにも検索ボックスを用意しており、アクセスログからその利用率が非常に多いことが分かっていました。ですので、検索機能をより利用しやすい形にする必要性を感じていました。次に求めたのは、神戸市らしい大胆で突き抜けたデザインです。コンペの結果、ベタビット株式会社の案を選択し、同年7月に契約いたしました」（中務氏）

ベタビット株式会社の提案は、トップページは検索ボックスと神戸市らしい写真や動画を配置するデザインで、利用者は検索ボックスにキーワードを入力するか、リンクをクリックすれば従来の実質的なトップページに移動し、求める情報にアクセスできるというものでした。

「こうした大胆な変更には批判もあるだろうと思っていました。しかし、同年10月にベータ版を公開してアンケートを実施したところ、大半の方から肯定的な評価をいただきました。また地方公共団体に求められる障がいのあ

【図：神戸市役所トップページ「検索ボックス」からのアクセス導線】



る方、ご高齢の方の使いやすさについても、そうした分野で実績のあるNPO団体にテストを依頼し、問題ないという回答をもらいました」（中務氏）

## 迷うことなく情報にたどりつける利用者が増加。 「使いやすい」という高い評価も

こうしてリニューアルされた神戸市ウェブサイトは、2016年2月に公開されました。

「トップページの検索ボックスの下には、よく検索されるキーワードを5つ表示し、利便性に配慮しています。また、ここに市役所が特に訴えたいキーワードを配置することも可能です。さらに検索の精度を向上させるため、Googleカスタム検索も導入しました。例えば、単純な検索でイベント情報を調べると、直近のものではなく、過去のページが上位に表示されることもあります。しかしGoogleカスタム検索では、特定のキーワードで上位に表示されるページを指定できるため、無駄や回り道なく求める情報にアクセスすることができます。あとはリニューアルに合わせ、すでに不要と思われるページの削減も行いました」（中務氏）

こうしたリニューアルの結果、使いやすさ、そして実際の利用状況はどのように変化したのでしょうか。

「リニューアル直後に行ったアンケートで、『情報とても探しやすい』『まあまあ探しやすい』と答えた人の合計は約85%、『目的の情報が見つかった』という人は約91%と、高い評価をいただきました。また、アクセス状況を確認したところ、リニューアル前と比べて、利用者一人あたりの閲覧数が少なくなっており、ウェブサイト内をあちこち迷わず、目的のページにたどり着いていると

推測される行動が増えたことが分かりました。利用者が検索を積極的に活用し、目的の情報にたどり着きやすくなったことから、検索を軸にしたリニューアルは正しかったと考えています」（中務氏）

## コンセプトはほかの自治体にも波及。 2019年はさらなるリニューアルも予定

神戸市が先鞭をつけたこうした先進的な取り組みは、日本のほかの地方自治体にも広がりを見せています。

「問い合わせも多く寄せられ、神戸市をモデルにしたと思われるリニューアルを行ったほかの自治体さまざま、すでに現れています」（中務氏）

最後に、今後の展望についてうかがいました。

「このリニューアルからまだ2年ほどですが、2019年の秋には全面リニューアルし、CMS<sup>※</sup>を強化するとともに、すでにアクセス数で全体の6割を占めているスマートフォンへの対応をより一層進めていきます。また、ページの質についても、古くなった情報を削除してさらにスリム化するとともに、実際にページを制作する市役所内各部署への研修を通じ、より分かりやすさを追求していく予定です」（中務氏）

※ CMS (Contents Management System) : ウェブブラウザなどを使ってウェブサイト进行管理・更新できるシステム。

### ●組織概要

組織名 : 神戸市役所  
所在地 : 兵庫県神戸市中央区加納町6-5-1  
市長 : 久元 喜造  
URL : http://www.city.kobe.lg.jp/





## 挑戦者たちから学ぶ、電話応対コンクールの普遍的価値

株式会社オフィスキュー

### さまざまな思いを抱く挑戦者たち

日本電信電話ユーザ協会が、1962年（昭和37年）以来毎年実施しているのが「電話応対コンクール」です。このコンクールは、予選を勝ち抜いた各都道府県の代表者たちが、毎年設定される競技問題に取り組み、「三分間」の持ち時間の中で電話応対サービスの技能を競い合います。私はこの電話応対コンクールを通して、これまで数多くの挑戦者たちを指導してきました。全国大会で上位入賞を目指す人、ビジネスの電話応対に全く縁のなかった専門学校生や新入社員など、さまざまな人がさまざまな思いを抱いて、電話応対の技能習得に悪戦苦闘してきました。

### 言葉を使った表現が苦手だった若者たちからのメッセージ

電話応対は人間力が決め手であり、相手の気持ちを理解して心の声を聴くことが大切です。言うまでもなくコミュニケーションの基本は「心づかい」。相手に対するあたたかい思いやりの心と、その気持ちを表現する口語表現力は車の両輪だと考えます。しかし、いくら心を込めて話しても、囁くような小さな声や不明瞭な発音だと、思いは相手に正確に伝わりません。講師として学

生たちと悪戦苦闘して約30年になりますが、いつも痛感させられるのは、人前で言葉を使って表現することが苦手な若者が実に多いということです。「声を出して！口を正しく開けて！もっと心を込めて！」という指導にさえ、敵意を示す学生も少なくありません。しかし、コンクール出場を目指す指導を繰り返す中で、少しずつではありますが「相手を意識した伝え方」を理解し、話し言葉に興味を持つようになります。最初はふてくされて口を開け、嫌々声を出していた学生たちから、卒業後に「電話応対を勉強して良かった」「就職して一番役に立っている」などというメッセージをもらった時は、「指導して本当に良かった」と実感できる嬉しい瞬間でもあります。

### 奮闘の中で得られたもの

これまで、年齢も性別も異なる多くの受講生たちから「CS向上」の出発点

の重要性や論理的な裏づけの難しさを教えられました。「お客さまに喜ばれる電話応対」の答えは一つではありません。相手を傷つける言葉や間違った情報でなければ、答えはいくつもあるのです。学生や新入社員の拙い話し方でも誠実さが伝わることもあれば、ベテラン社員の流暢な話し方でも整合性や説得力に欠けることもあるのです。

電話応対コンクールの予選や本大会に出場した人の多くが「とても楽しかった！」と、目を輝かせて話してくれます。参加者の克己心が周囲の人たちへも普遍的な感動を与え、それが結果として、ビジネスの場での総合判断力やCSの向上に結びついていることは間違いありません。目標を定めて挑戦することで得られる普遍的価値は、スポーツでも電話応対でも同じだと思います。そこから得られるプラスの効果は、挑戦する当人はもちろん、その周辺にも確実に波及していくのです。

堀川 ぶぢこ氏

株式会社オフィスキュー代表取締役。ADR 愛媛和解支援センター代表。電話応対技能検定指導者級資格保持者。独立行政法人雇用・能力開発機構認定キャリアコンサルタント。株式会社南海放送アナウンサーを退職後フリーアナウンサーとして活動。1990年（平成2年）に、仲間の女性たちとオフィスキューを設立。現在、接客、電話応対、ヴォイストレーニングの講師。

「今回の講師はテルウェル東日本株式会社の植野のり子さんです。さりげない言葉にも優しさが伝わり、なんでも話したくなるような話し上手で聴き上手の方です。『本音で話ができる先生』として、受講生からも慕われています」



堀川 ぶぢこ氏



【コミュニケーション力を鍛える】

第 61 回

## 「人生とは時間なり」

私たちは有限な時間の中に生きています。一人ひとりの持ち時間は決まっています。その貴重な時間をどう使うかによって、私たちの仕事も人間関係もすべて決まってしまう。時間は止められません。足りないからと言って補充もできません。遠慮なく過ぎてゆく時をしっかりと見据えて有効に使いませんか。



### 愛情は時間ではかれる

若い頃に読んだ本にこんな言葉がありました。「人を愛するとは、その人のために自分の時間をどれだけ使うことができるかである」その当時、この言葉にとっても納得したことを覚えています。

長じて、秒の単位で動く放送という現場で働くようになって、この言葉の重みを日夜、さまざまな場面で感じるようになりました。感動して読む一冊の本との出会い、取材やインタビューで話を訊く有名、無名人の貴重な体験談や人生観、哲学、芸談、ホットな情報。放送の本番の緊張する時間までを含めて、そこには常に責任と発見、喜びがあり、それにかかる時間との戦いでした。そうして時間をかけた番組には、特に深い愛着がありました。



### 乏しい時間感覚

日本人は時間に厳しいというのは世界的な定説のようです。しかし、それは列車ダイヤの正確さなどからきた評価であって、日本人全体の時間感覚に対する評価とは思えません。

会議などにいつも遅れて来る人、提出書類の締め切りを守れない人、長々とした挨拶やスピーチなど、挙げていけば枚挙に暇がありません。「3時間待たされて診療は3分で終わる」などと言われて悪評高い病院の待ち時間は、近頃はIT化が進み随分と改善されました。しかし全体としては、まだまだ時間感覚の乏しい人が多いように思います。それ

はなぜでしょうか。計画性のなさ、習慣化した甘え、情報整理ができないことから来る冗長さ、などが挙げられます。しかし最大の理由は、自分一人の遅れが、相手または自分以外のすべての人の「時間」を奪っているという認識が希薄なことでしょう。とは言っても、認識通りにはできないことを、私自身も常に反省はしております。



### 時間を奪う迷惑な長電話

企業で電話応対を担当している何人かの指導者に、電話での長話について訊いてみました。どの会社でも悩まされるのは、ただ淋しくてかけてくるお年寄り、ねちねち型のクレマー、特段の用事もないのに、自慢話を延々と話す人、そして思いがけなかったのは、その会社を定年退職したOBからの長電話だそうです。数十年を一社のタテ系列の中だけで過ごし、定年を迎えてフラットな社会に放り出された時に、今更新しい仲間を作る才覚はありません。結局、昔の肩書きで会話ができるのは古巣にける電話だけだということです。後輩にとっては迷惑な話ですが、“以て瞑すべし”なのでしょう。

では、こうした長電話にはどう対応したらよいのでしょうか。先ほどのベテラン指導者たちに訊いてみました。「長電話は同じことの繰り返しですから、30分をリミットに適當なところで、『同じことの繰り返しになって申し訳ございません。ご納得いただければ嬉しいですよ』と言って断ります」(Aさん)「いただいたお電話でしたが、つい私のほうがお喋り

し過ぎてしまいました。申し訳ございません。またお話できる機会があればと思います」(Bさん)「今日はなぜかお電話が大変混んでおります。お待ちになっているお客さまが多いのでこの辺で失礼させていただきます」(Cさん)「申し訳ございません。お約束の電話が入っておりますので」(Dさん)「お話をうかがっているうちに、あっという間の20分でしたね。とても勉強になりました」(Eさん) などなど、皆さん苦勞なさっているようです。

最近「会話を録音させていただきますのでご了承ください」とはっきり断わるケースも見られます。お客さまだからといって、必要以上に低姿勢になることなく、こちらの立場をはっきりと伝えることが必要でしょう。

長電話は大切な時間を奪います。双方にとって人生の損失です。その認識の基に、自分の言葉でそのことを伝えます。マニュアル化、定型化するものではありません。それはインプロカ\*なのです。

\* インプロカ：インプロヴィゼーション（即興）の略で、台本にはないアドリブのこと。状況に応じて即興の対応ができる能力。



岡部 達昭氏

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



## チャレンジ! ももし検定

このコーナーでは「もしもし検定」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

取引先のA社に電話したら「A社第2事業部コジマです」と電話に出ました。

私は、第2事業部の長谷川さんに用事があったのですが、第2事業部の企画課長の小島さんとは、前に一度名刺交換をしていましたので、「小島さんですか。ご無沙汰しています。B社の小川です。長谷川さんから、お電話をいただいたのですが、いらっしゃいますか?」と言いました。すると、「代わります」と素気なく電話を代わられてしまいました。電話に出た長谷川さんにそのことを話すと、同じ部に企画課長の小島さんと宣伝課の新人の児島さんの二人がいるということでした。その時電話に出たのは、新人の児島さんでした。第2事業部の電話番号は共通番号です。A社は、今後新人の児島さんに電話の第一声についてはどのように指導しますか。次の中から一つ選びなさい。

- 「A社第2事業部コジマです」
- 「A社第2事業部宣伝課です」
- 「A社第2事業部宣伝課コジマです」
- 「A社第2事業部です」

※1級問題より

正解は13ページをご覧ください。



## お客さまの心に寄り添う電話対応で、 心に残る“お別れ”の実現を

株式会社ティア

全国に葬儀会館を展開する株式会社ティアは、コンタクトセンタースタッフ全員に「電話対応技能検定（もしも検定）2級以上の取得」を義務づけ、家族の危篤やお別れに心を痛めるお客さまに、心のこもった対応で接しています。



葬祭事業本部  
会員課  
高橋 真子氏

いだと考えております。その電話も、チラシなどを見てお問い合わせいただく場合もあれば、お客さまの家族が危篤状態になり、葬儀の相談をしたいという切羽詰まったものもあります」（高橋氏）

「葬儀の際には、私どもの各会館に多くの方が参列されます。私どもティアのフリーダイヤルは愛知県を中心に全国からのお問い合わせを受け付けております。葬儀会館の場所、交通機関などについてのご質問にもお答えしています」（藤原氏）

**Q** 電話を受けるにあたり、どのようなことに気を配っていますか。

**A** 「『明るく元気良い第一声』は、他業種のコールセンターにおける対応と相違ありません。しかし、お客さまが発する言葉と声の雰囲気などから瞬時に状況を察し、気持ちに寄り添う対応が求められます。例えばイベントのお問い合わせであれば、第一声のトーンでそのまま話を続けます。しかし、お身内の方の容態や葬儀相談に関することであれば、トーンを落として『ご心配でございますね』と続け、共感の部分強くしていきます」（高橋氏）

### 導入からわずか1年で9名が もしも検定2級に合格

**Q** これまでに電話対応でどのような課題がありましたか。

**A** 「私は葬祭ディレクターとして葬儀の現場で働いたのち、2年ほど前にコンタクトセンターに配属となりました。当時は対応マニュアルや研修も整備中で、スタッフそれぞれが自分のやり方で電話に対応しており、品質の統一ができていませんでした」（高橋氏）

**Q** その課題をどのように克服したのでしょうか。

**A** 「まず、マニュアルを作成しました。作成にあたっては、自分が現場で働いた経験を活かしつつ、『お客さまにどのようなことをうかがい、現場と共有すれば良い葬儀ができるのか』を重視しました。マニュアルの内容は、葬祭業の経験を持たず、入社してくる新人に合わせ、すぐ仕事が覚えられるよう配慮しました。そして、マニュアルを整備する一方でコンタクトセンタースタッフや夜勤スタッフにも電話対応を指導しました。自分の親世代に相当する年齢のスタッフもいることから、当初はやや戸惑いもありましたが、『お客さまにとって大切な家族の葬儀を承るのだから、ミスは許されない』という厳しい気持ちで接しました」（高橋氏）

「対応品質の向上を目指して、もしも検定を導入し、電話対応コンクールへも出場しました。コンタクトセンターのスタッフには2級の合格を義務づけましたが、導入から1年で17名のうち9名が2級合格、新人も含め残り8名が3級合格という、しっかりとした手応えを感じています」（藤原氏）

**Q** ほかに組織的なレベルアップへの取り組みはありますか。

**A** 「スタッフ一人ひとりに得手不得手はありますし、新人も成長のスピードは人それぞれです。そこで基本的にはマンツーマンでの指導を重視しています。具体的には対応をモニターし、苦手と思えるところを指摘し、強化しています」（高橋氏）

### 来期には受電エリアを全国エリアに拡大し コンタクトセンターの体制を一新

**Q** 今後の目標について教えてください。

**A** 「電話対応コンクールへの参加で、他社のレベルの高さを知るとともに、自分たちはまだまだ伸びる余地



オフィスの様子



葬祭事業本部  
会員課  
藤原 真也氏

があると実感できました。まずは愛知県大会の上位入賞、さらには全国大会への出場を目標にしたいと思います。また、来期にはコンタクトセンターの体制を一新し、受電エリアを現在の愛知県エリアだけでなく、全国エリアに拡げ、全国からのお問い合わせに対応することを考えております。もしも検定受検と電話対応コンクール参加の経験を活かし、これまで以上に対応品質を高め、会社の知名度も全国エリアに拡げたいです」（高橋氏）

「電話でのファーストコンタクトが、葬儀全体の印象を大きく左右します。コンタクトセンターの品質をさらに向上し、お客さまの心に残る葬儀になるよう、頑張っていきたいと思っております」（藤原氏）

**Q** 日本電信電話ユーザ協会へご意見、要望があれば教えてください。

**A** 「もしも検定の受検は、スタッフ各自が電話対応のあり方を真摯に考えるきっかけにもなりました。学んだことをしっかりとお客さま対応に反映させ、一人でも多くの方に『ありがとう』と言っていただけるよう、これからも取り組んでいきます」（高橋氏）



#### 会社概要

会社名：株式会社ティア  
創業：1997年（平成9年）  
本社所在地：愛知県名古屋市中区黒川本通三丁目35番地1  
代表取締役社長：富安 徳久  
事業内容：葬儀施行全般や各種法要の請負。葬儀施行後の遺族の相談内容に応じたアフターフォロー。フランチャイズによる葬儀会館の運営及び葬儀ビジネス参入提案、ノウハウ提供など

●電話対応技能検定実施機関：株式会社ハーモネット <http://www.harmonet-corp.jp/>

## コミュニケーション能力を武器に 世界一の歯科医療グループへ

医療法人 徳真会グループ

全国に32の大型歯科診療所を展開、海外にも歯科技工の拠点を持つ医療法人徳真会グループは、電話対応技能検定(もしもし検定)と電話対応コンクールで磨いた対応、接客で世界一の歯科医療グループのさらに先を目指しています。



理事長  
松村 博史氏

### Q 貴グループの概要について教えてください。

**A** 「私どもは今から38年前、新潟県の旧新津市(現新潟市秋葉区)で診療用ユニットわずか3台の歯科として創業しました。当初より患者さん目線の診療を心がけ、できる限り診療時間が長く、休みの少ない歯科を目指しましたが、やはり小さな診療所では限界がありました。そこで、その目標の実現のため、大型の診療所を複数持つグループへ歩みを進めたのです。現在は全国32の直営診療所が、すべて年中無休で患者さんに対応しております」(松村氏)

### 理事長自ら各診療所に電話をかけ 対応品質をチェック

### Q 貴グループと電話対応との関わりについて教えてください。

**A** 「電話は患者さんと診療所をつなぐ、重要なコミュニケーションツールだと思っています。そして、電話との関わりにおいて忘れられないエピソードがあります。開業当時、受付担当のスタッフが非常に優秀で、

5~6年来院していない患者さんでも電話で名前を聞くだけで顔や家族構成が頭に浮かぶような人でした。もちろんそれは天性の才能だったと思いますが、誰もがそうした対応ができるべきと考え、教育や指導を続けています」(松村氏)

### Q 具体的にどのような指導をされているのでしょうか。

**A** 「時間の余裕がある時は、私が各診療所に電話をかけ、その対応をチェックします。そして『患者さんはまず電話口の声で診療所の雰囲気判断する。だから第一声はとても重要だ』と繰り返し説いています。そして、定期的に外部から講師を招き、研修を行っています。対応やマナー以外も含め、研修は年1,000時間にも上ります」(松村氏)

### Q そうした指導、研修を受けられての感想はいかがですか。

**A** 「この診療所に入るまでは電話対応について全く知識がなく、受け答えも苦手でした。しかし、研修を受けたことで対応の技術が向上し、かつ、どういう気持ちで対応すべきかという心構えまで深く考えることができるようになりました。また入社3年目からは社内の電話対応を指導する立場になったことが、改めて自分の対応を省みて学び直す機会になっております」(小林氏)



まつむら歯科新津診療所の受付

「当初は歯科助手として働き、その後、受付を担当するようになりました。対面での接客が中心だった助手時代は患者さんの顔色や仕草で心情を判断できましたが、受付を担当することで相手の顔が見えない電話対応の難しさを知りました。研修で『第一声の大切さ』を学び、日々実践しております」(西山氏)

### もしもし検定で得た知識が さらにモチベーションを刺激

### Q もしもし検定受検のきっかけ、 また受検で得たものについて教えてください。

**A** 「講師からのお誘いで、新潟での電話対応コンクール全国大会を観戦し、その迫力に圧倒されました。ただ、このレベルにいきなり参加するのはハードルが高いと考え、講師に相談したところ、もしもし検定をお勧めいただいたのです」(松村氏)

「私は現在3級資格保持者ですが、受検を通じ、相手の気持ちを考えてお話しできるようになりました。また、いくつかお伝えしたいことがある場合、『お伝えしたいことは全部で三点あります。まず一つ目は……』というように、分かりやすい話法で話を組み立てられるようになったと思います」(小林氏)

「知っているようで知らなかったマナーを基礎から学び直せたことが、大きな糧となりました。また『声に抑揚がなく気持ちが伝わりにくい』など自分自身の弱点も把握できるため、新たな学びのモチベーションになっています」(西山氏)

### Q 今年から電話対応コンクールに参加されています。 手応えはいかがですか。

**A** 「内部での研修にはやはり限界があります。自分たちの本当の力を知るには、他企業・組織の対応レベルを学ぶための“他流試合”が必要です。今回、コンクールに参加し、地区大会奨励賞



受付  
小林 広実氏

をいただいたことで、まずその目的は達成できたと思っています。またその受賞により、今後も挑戦したいという意欲がグループ全体で盛り上がっています」(松村氏)



クリニックマネージャー  
西山 晶子氏

### 歯科への“常識”を打ち破り 世界に羽ばたく人材を

### Q 今後の目標について教えてください。

**A** 「私たちは『世界一の歯科医療グループ』を目指しています。しかし、それは通過点で、その先に『世界でもっとも優れたヒューマンカンパニー』という目標を置いています。歯科という、患者さんに電話や対面で接する業務を通じ、高いコミュニケーション能力を持つスタッフが育ち、そのスタッフが社内アントレプレナー(起業家)として新事業を立ち上げ、拡大していくことが私の夢です。世間にある『歯科診療所というもの』への固定観念を取り払い、世界に羽ばたく人材を育成したいのです。もしもし検定や電話対応コンクールは、そうした人材を育む素晴らしい場になると考えています。今後とも協会にはご指導をよろしくお願いします」(松村氏)



医療法人  
徳真会グループ

#### 組織概要

組織名: 医療法人 徳真会グループ  
創業: 1981年(昭和56年)4月16日  
本社所在地: 新潟県新潟市秋葉区美幸町3-2-25  
理事長: 松村 博史  
診療科目: 歯科  
URL: <http://www.tokushinkai.or.jp>

●電話対応技能検定実施機関: 株式会社マナフィス <http://manafis.com/>

## 相手の「魅力」や「すばらしさ」を知らせる

他人からのほめ言葉は、素敵な自分を何倍にもして映してくれる「鏡」のようなものです。「私にもこんな魅力があったんだ、こんなすばらしいことができたんだ」と、気づかせてくれます。人は、自分のことを分かっているつもりでも、時には鏡に映して確認することでそこを磨くことができます。あなたも身近な人の鏡になってみませんか。相手もあなたの素敵な姿を鏡に映して見せてくれるでしょう。

### やる気を引き出す・磨きをかける

その人が持っている実力以上のことを成し遂げた時、最後までやり通した時——そんな時はどんどん言葉にしてほめましょう。特に幼い子どもにとってほめられることは、言わば成長の肥料になります。苦手だったことが初めてできた時など、粋組みをはみ出すようながんばりを見せた時には「やったね!」としっかりとほめたいものです。これは大人にとっても同じです。自分なりに努力してきたことをほめられたら、嬉しくなり、自分の人生が豊かになります。また、人間はいくつになっても、ほめられることで成長するもので、自分に磨きがかかります。

### 目上の人が喜ぶほめ言葉

「すごい!」「よくやった!」というほめ言葉は、対等な立場の人や目下の人には適していますが、上の立場の人には使いにくいものです。リーダー的な立場に立つ人をほめるには、その人のことを直接ほめるのではなく、その人の部下をほめるのもいいでしょう。「あなたの部下は良い業績を挙げている人が多いですね」など、具体的な指摘であればあるほど称賛の気持ちが伝わるでしょう。ある売れっ

子の作家の話ですが、“ファンレターのメッセージで一番嬉しいのはどういうものか?”という問いに「先生みたいになりたい。どうしたらなれますか?」という言葉だそうです。たしかに言われた人にしてみれば、才能も過去の経歴も何もかも、自分の存在を丸ごと認められたような感じを受けるのではないのでしょうか。

### 二つのニュアンス ～うらやましいわ～

「いいわねえ。あなたにはそんなことができ、うらやましい。私もあなたみたいな人になりたい」このように自分にはない相手の良さを「うらやましい」という言葉で表現するとほめることになります。ただ、後に続く言葉によって、ニュアンスは違ってきます。例えば「私もあなたみたいにできるようにになりたい。でも私はできない……」では、ほめていることにはならず、相手を自分を責める材料に使っているだけです。「うらやましい」は、ほれぼれした気持ちを伝えることでほめ言葉になります。否定的な言葉を加えると「うらめしい」になりかねません。

### 相手も自分も嬉しい 「嬉しさ2倍の法則」

あるカウンセラーのところへ、

世話になった人がお礼を言いに来ました。「先生のアドバイスのおかげで、うまくできました。自分でも大成功だったと思います。ありがとうございました」と、満面に笑みを浮かべて、いかにも嬉しそうです。カウンセラーも嬉しくなり、こんなほめ言葉を投げかけました。「あなたがやったんだよ。よくやったわね」と、その人は一層嬉しくなって、カウンセラーに握手を求めてきました。「よくやった」という満足感が他人からほめられることで確信でき、特別な体験になったのです。自分をほめた後、加えてほめられると、満足している姿が鏡に映し出され、嬉しさも2倍に実感できる手ごたえになって返されたのでしょう。



平木 典子氏  
日本電話ユーザ協会 電話応対技能検定委員。立教大学カウンセラー、日本女子大学人間社会学部心理学教授、跡見学園女子大学臨床心理学教授を経て、統合的心理療法研究所 (IPI) 顧問。専門は臨床心理学、家族心理学。日本カウンセリング学会理事。

※アサーションは、「もしもし検定」のカリキュラムに導入されています。

チャレンジ! もしもし検定の答え: (4)

ホームページには、詳しい解説を掲載しています。[もしもし検定 過去問]で検索!

只今、第6回申込み受付中!

## 時間・距離を意識することなく参加できる 「eラーニングサービス」を活用して、社員の学習効果を最大化してみませんか?

ユーザ協会では会員企業を対象に「eラーニング」を無料体験していただけるサービスを開始しています。現在、パソコンやスマートフォンで気軽にコンテンツ配信や視聴ができるようになりました。本サービスを活用すれば「講習に参加する時間がない」という方でも“いつでも”“どこでも”学習することが可能です。

今年度は社員として知っておくべき右上の5つの科目について、コンテンツをご用意しました。

【平成30年度「eラーニング」スケジュール】  
第6回受付期間:12月21日~1月21日 第6回実施期間:2月20日~3月6日

- ①ケースで学ぶコンプライアンス「情報セキュリティ」(学習目安時間:45分)
- ②ケースで学ぶコンプライアンス「個人情報取り扱い注意」(学習目安時間:45分)
- ③ケースで学ぶコンプライアンス「パワーハラスメント」(学習目安時間:60分)
- ④ケースで学ぶコンプライアンス「セクシャルハラスメント」(学習目安時間:60分)
- ⑤Q&Aでよく分かる!企業のLGBT対応 (学習目安時間:30分)

■企業研修のスタンダードになりつつある「eラーニング」をぜひご体験ください。

■お申込みは、ユーザ協会ホームページ (<http://www.jtua.or.jp/>) 右上にある「各支部サイトはこちら」より、ご入会支部を選択いただき「eラーニング」のパナーをクリックしてお申込みください。

## 「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を活用して サイバー攻撃に対する危機意識を高めませんか?

只今、第10回申込み受付中!

特定の組織や個人を狙ってメールを送信してウイルスに感染させたりする、「標的型攻撃メール」の被害が拡大しています。ユーザ協会では、会員を対象に「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を提供しています(会員は無料)。このサービスをお申込みいただいた会員企業の社員の方(最大10メールアドレス)に標的型攻撃メール(模擬メール)を送信し、万一の攻撃に対する社内セキュリティ実態を確認するとともに、配信される学習教材によりセキュリティ意識の向上にお役立ていただけます(参加された会員企業には修了認定書をお渡しします)。

ご希望の方は、ユーザ協会ホームページのTOPページ右上にある「各支部サイトはこちら」より、ご入会支部を選択いただき、「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のパナーをクリックしてお申込みください。

【今後の申込み受付予定】

	第10回	第11回	第12回
受付期間	12月26日~1月25日	1月26日~2月25日	2月26日~3月25日

## 「テレコム・フォーラム」読者アンケート募集中!

より良い「テレコム・フォーラム」にするため、ユーザ協会ホームページにてアンケートを実施しています。アンケートにお答えいただいた方の中から抽選でプレゼントをお届けいたします。

プレゼントは毎月1日に更新され、旬なアイテムをご用意しています。皆さまのご意見をお待ちしています。

### テレコム・フォーラム 12月のプレゼント

キングジム  
マウス型スキャナ

記事や資料のクリッピングに最適!“マウスでなぞるだけ”でスキャンができる、マウス型のスキャナです。普段はマウスとして使用でき、スキャンボタンを押せばスキャンに早変わり。いつでも手軽に手でスキャン可能です。

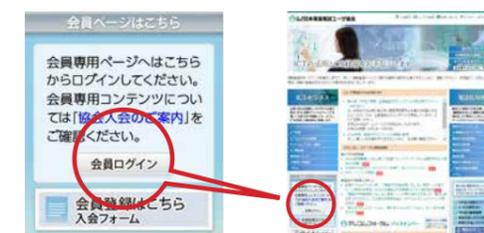
1名さまにプレゼント



読者アンケート募集  
ご回答いただいた方に  
抽選でプレゼント▶

## 会員ページのパスワードのご案内

会員ページでは、一般ページのコンテンツよりもさらに詳しい情報を掲載しています。「会員ログイン」ボタンをクリックし、パスワード [●●●●] をご入力ください。



## 編集後記

明けましておめでとうございます。今年の干支は「亥」。古来より亥年は「無病息災」の年、病気になるにくい年であるとされています。とはいえ、健康管理には十分に注意していただき、心身ともに健やかに元氣な一年になるように願っております。今年もよろしくお祈りいたします。(Y.K)