

# DVDコミュニケーションの基本シリーズ[全3巻]

電話対応技能検定(もしもし検定)3級・4級の研修に最適  
**仕事を身につける上で必要な  
 コミュニケーションとビジネスツールの使い方、  
 マナーの本質を学ぶ映像コンテンツ**

協会会員様  
**3割引**

最近の新入社員は優秀である一方で、①「電話を怖がる」、②メール、FAXなどの「ビジネスツール」の使い方、使い分けができない、③ちょっとした「心遣い」ができない、という特徴があります。これらのうまく教えられない3つの問題を動画で分かりやすく解決するコンテンツ。

## 1 もう電話は怖くない!



—第1巻—  
**新入社員・若手社員のための  
 ビジネス電話対応**

- プロローグ
- 新人こそ電話に出よう
- 相手を好きになる
- 電話対応の基本
- 電話は最強のビジネスツール
- エピローグ
- 付録:理解度テスト

収録時間: 約 21分 商品 No.48827

## 2 使い方を間違えると逆効果!



—第2巻—  
**新入社員・若手社員のための  
 ビジネスツールの使い分けと使い方**

- プロローグ
- ビジネスツールの種類と特徴
- ビジネスツールの使い分けと使い方
- SNSを使う時の注意点
- スマートフォンを使う時の注意点
- エピローグ
- 付録:理解度テスト

収録時間: 約 23分 商品 No.48828

## 3 マナーの本質を学ぶ!



—第3巻—  
**新入社員・若手社員のための  
 マナーが生まれる心遣い**

- プロローグ
- エピソード
- 1 会議の準備①
- 2 スマートフォン
- 3 会議の準備②
- 4 会議室
- 5 名刺交換
- 6 顧客訪問①
- 7 打ち合わせ
- 8 オフィス①
- 9 エレベーター①
- 10 エレベーター②
- 11 エレベーター③
- 12 洗面所
- 13 顧客訪問②
- 14 出張
- 15 給湯室
- 16 備品管理
- 17 オフィス②
- 18 複合機
- 19 電話
- 20 顧客訪問③
- エピローグ
- 付録:ディスカッション  
 ガイド

収録時間: 約 21分 商品 No.48829

監修: 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

監修: 吉川理恵子(公益財団法人日本電信電話ユーザ協会技能検定部長)

●セット価格 ¥150,000(税抜) ●各巻価格 ¥50,000(税抜)

## 電話対応技能検定(もしもし検定)全受検者必携の問題集とテキスト

協会会員様  
**2割引**  
 10冊以上で適用

### 公式問題集

電話対応技能検定(もしもし検定)1・2級公式問題集(2018年版) / 定価: 本体 2,500円 + 税 並製 / A5判 / 224ページ

電話対応技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集(第3版) / 定価: 本体 1,600円 + 税 並製 / A5判 / 272ページ

### スピード合格のための実践テキスト

電話対応技能検定(もしもし検定)クイックマスター 日本語の知識 / 定価: 本体 2,000円 + 税 並製 / A5判 / 272ページ

電話対応技能検定(もしもし検定)クイックマスター 電話応対(第2版) / 定価: 本体 2,000円 + 税 並製 / A5判 / 272ページ

日本電信電話ユーザ協会会員様は DVD**3割引**・書籍**2割引**(10冊以上で適用)  
 会員様専用ページにログインしてお申し込みください。  
[www.jtua.or.jp/](http://www.jtua.or.jp/)

会員様以外は下記までお申し込みください。  
 日本経済新聞出版社 HP [www.nikkeibook.com](http://www.nikkeibook.com)  
 TEL:03-5255-2870 FAX:03-5255-8412

テレコム・フォーラム 2019 3  
 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 テレコムビル東神田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

# 3

March 2019

### ICT活用推進

- ・セキュリティ強化も視野に入れ、フリーアドレスを導入。業務効率化と職場環境改善で「働き方改革」実現を目指す(田中監株式会社)
- ・ごみの分別をAIがチャットで回答。電話対応する職員の負荷を軽減し、市民サービス向上へ(横浜市役所)
- ・ICT経営の見本となるシステムの完成

### 電話応対教育(CS向上)

- ・「満足」を超える「感動」を目指して
- ・「挫折に打ち勝つ」
- ・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培った技能により、一層のお客さま満足を目指す(富士産業株式会社)
- ・新任のセンター長が自ら電話対応コンクールに参加し、士気向上とセンターの一体感を醸成  
 (三井住友海上あいおい生命保険株式会社 札幌お客さまサービスセンター)
- ・自分や相手を励ます言葉

# セキュリティ強化も視野に入れ、フリーアドレスを導入。業務効率化と職場環境改善で「働き方改革」実現を目指す

田中藍株式会社

優秀な人材を確保し、成長を続けるには「非効率・長時間労働からの脱却」が急務になっています。田中藍株式会社はフリーアドレス<sup>※1</sup>を導入し、コミュニケーション活性化による業務効率化と職場環境改善により「働き方改革」の実現を目指しています。

【導入の狙い】フリーアドレスで効率的な業務遂行と働きやすさを実現する。

【導入の効果】内線感覚の電話で営業社員と事務処理担当者の連携が密に。社内のコミュニケーションも活発化。



代表取締役社長  
田中 達也氏

## フリーアドレスの導入で合理的な働き方の確立へ

田中藍株式会社は、地域の名産品「<sup>くるめかすり</sup>久留米餅」に使う染料である藍の取引会社として1887年に創業、その後化学系染料が主流となる過程で化学品の専門商社へと業容を変えていきました。現在は原材料メーカーから化学品を仕入れ、加工品メーカーへと卸す専門商社を事業の軸としつつ、住宅事業、介護関連事業など新分野への展開も図っています。

「私は社長就任以来、合理的、効率的に仕事ができる環境をどう作っていくかを常に考えていました。その一つとして温めていたのが、フリーアドレスとリモートアクセスの導入です。社員全員に固定の席を割り振る従来型のオフィスでは、社員が外出中は使われないスペースの発生が避けられません。外出先からも社内のデータに自由にアクセスし、オフィスにいるかのように働けるリモートアクセスを用意し、フリーアドレスと一体化して運用すれば、職場スペースの削減が可能となります。これは賃料の抑制につながり、浮いたコストを社員の待遇改善に役立てることができると。また『どこでも働ける』という環境が実現できれば時間の活用が効率的になり、休日も取りやすくなります。これは中小企業の課題である『優秀な人材の確保』を手助けすることにもなるのです」(田中氏)

## NTTドコモの「オフィスリンク」を採用し社内外での“内線通話”を実現

フリーアドレスは、組織の壁を取り払い、社員間のコミュニケーションを活性化させ、自由で新しい発想が生むことを目的とし、1990年代、一時的にブームとなりましたが、紙資料の保管と閲覧、同じ部署内でのコミュニケーションなどに課題があり、定着しませんでした。

「現在はオフィス内へのWi-Fiの導入、資料のデジタル保存などによるペーパーレス化が進み、パソコンやモバイル端末があれば社内のどこでも仕事ができるようになりました。つまりフリーアドレスのメリットをきちんと享受できる環境が整ったのです。さらにフリーアドレスとリモートアクセスによる業務効率向上は、『働き方改革』を進める上でも大きなポイントとなります」(田中氏)

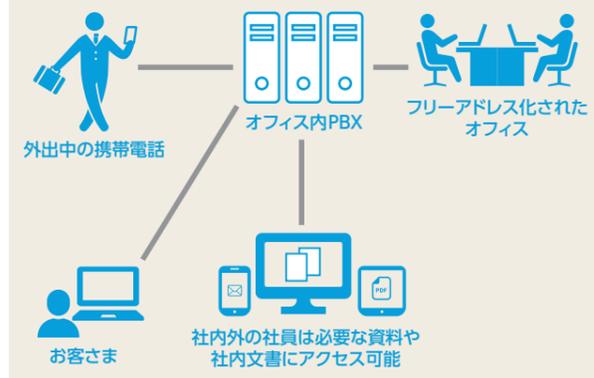
田中氏はフリーアドレスオフィスの実現のため、事務機器メーカーのショールームの見学や、フリーアドレスを導入した会社の視察も実施してきました。そして2018年秋、北九州支店のフリーアドレス化に踏み切りました。

「北九州支店は、入居するビルのリフォームに伴い、別のフロアへの移転を打診されていたのです。この機会なら、オフィスを白紙の状態から構築ができるため、導入の好機だと判断しました」(田中氏)

田中氏の指示のもと、フリーアドレスを検討するプロジェクトチームが結成され、具体的な設計やソリューションの選択が行われました。そして上がってきたアイデアが、営業系社員のフリーアドレス化とともに、NTTドコモの「オフィスリンク」を活用し、社員が社内外のどこにいても、携帯電話を内線電話のように利用できる環境の構築でした。

「ドコモの『オフィスリンク』なら、従来から社員に支給していたNTTドコモの携帯電話がそのまま使えるため、導入もスムーズではないかと考えたのです。また『オフィスリンク』ではクラウド型のPBX<sup>※2</sup>も選択できますが、社内設備を有効活用するため、自社に備えることとしました」(田中氏)

【図：「オフィスリンク」を活用したフリーアドレス化の概念図】



## 日々違う顔ぶれと触れ合うことでコミュニケーションが活発化

こうしてフリーアドレス化された北九州支店では、働き方はどのように変化したのでしょうか。

「導入当初に見られた、話したい相手がどこにいるか把握しにくいなど、『席が決まっていないこと』への戸惑いはすぐに解消しました。現在は社内外のどこにいても内線が通じるため、皆が各社員の“本日の居場所”を把握しています。固定の席を無くしたことで、以前より進めているペーパーレスとの相乗効果もあり、オフィススペースにゆとりができました。また隣にいつも同じ顔が並ぶこともなくなり、社員同士のコミュニケーションも活発になったようです」(田中氏)

またオフィスリンクの導入で、業務の流れが効率的になりました。

「私が日頃から営業系社員に『会社にもお金は稼げない。外に出て、お客さまのところを回るように』と指導していることから、営業系社員はほぼ外出しています。社外にいる営業系社員が社内の事務処理担当者に指示や依頼が必要になった場合、従来はいったん会社に外線電話し、取り次いでもらう必要がありましたが、今回の導入で、外出先からも直接、事務処理担当者への通話が可能になりました。ただ、社内から外出中の社員への電話は『商談中かもしれない』といった気配りが必要なので、どのように運用していくかは今後の検討事項ですね」(田中氏)



日々違う顔ぶれと触れ合うことで社員同士のコミュニケーションも活発化

## 「どこにいても働ける仕組み」の導入で、将来のさらなる成長を

そしてこのフリーアドレスの導入は、同社がこれから進める改革の第一歩でもあります。

「北九州支店はオフィス移転を契機とした導入でしたが、久留米本社、東京本社ともフリーアドレス化は既定路線です。さらに次のステップとして『オフィス内外を問わず働ける環境の構築』を目指しています。現在はセキュリティ上の理由から、業務用パソコンや営業資料をコピーしたUSBメモリなどを社外へ持ち出すことを禁止しています。弊社は商社であることから日々、見積書、報告書を作成する作業がどうしても発生するため、営業系社員は入社する必要があります」(田中氏)

田中氏は、こうした仕事の進め方をICTにより改革することで、効率的で働きやすい職場の実現を目指しているのです。

「経営層や上級管理職は、スマートフォンやタブレットからセキュリティを確保した上で社外から社内のデータベースにアクセスできるようになっています。場所を問わない情報へのアクセスは、社内文書の決裁や承認がスピーディになり、意思決定が迅速になりました。今後はこうした仕組みを営業系社員にも展開する予定です。これが実現すれば、価格や在庫、納期などをお客さまの目の前で確認できるようになるため、商談もよりスムーズになり、競争力はアップするでしょう。また、こうした仕組みの導入後は見積書や報告書作成のための出社も最低限で済むようになるため、直行や直帰もより柔軟になり、高い成果を上げつつ、これまで以上に余暇を楽しむこともできるはずですよ。また“場所を問わない勤務スタイル”をさらに推し進めれば、育児など家庭の事情があっても、在宅勤務を選択し、働き続けることが可能になるかもしれません。そうした働きやすい職場を実現することは、これからの未来に向けての会社の責務です」(田中氏)

フリーアドレスを端緒とした業務効率化は、魅力的な職場環境も同時に実現し、「成果」と「働きやすさ」の両立につながっていくはずですよ。

※1 フリーアドレス：社員が個々の自席を持たず、働く席を自由に選択できるオフィススタイル。  
※2 PBX：Private Branch Exchangeの略。企業などの内部に置かれた電話回線の交換機のこと。内線電話の接続をコントロールするもの。



●会社概要  
会社名：田中藍株式会社  
設立：1948年(昭和23年)7月1日  
本社所在地：福岡県久留米市城南町8-27(久留米本社)  
東京都港区虎ノ門2-3-17 虎ノ門2丁目タワー21F(東京本社)  
代表取締役：田中 達也  
資本金：3億3,000万円  
事業内容：化学工業薬品、石油化学製品、染料、顔料、ゴム製品、油脂製品、合成樹脂及び成型品、非鉄金属、昇降機等の国内販売及び輸出入  
URL：http://www.tanakaai.co.jp/index.html

# ごみの分別をAIがチャットで回答。 電話対応する職員の負担を軽減し、 市民サービス向上へ

横浜市役所

ごみの分別は資源の再利用に不可欠ですが、一方で自治体ごとにルールが異なることに戸惑う人も少なくありません。横浜市は、そうした分別の問い合わせにAIを導入し、24時間365日の的確な回答体制を実現しました。

【導入の狙い】ごみの分別ルール回答を電話とAIにより複線化。「きちんと分別したい」という市民のニーズに昼夜の分け隔てなく答える。  
【導入の効果】1ヶ月あたり6万件の問い合わせをAIが処理。人的リソースの最適化で問い合わせ対応以外の業務への注力を実現。



「ヨコハマ3R夢！」  
マスコットの「イーオ」



横浜市資源循環局  
政策調整部  
3R推進課長  
江口 洋人氏

## 「10分別15品目」への問い合わせが 週明けなどに集中

横浜市資源循環局は、人口374万人を擁する横浜で、廃棄物の収集、運搬、処理、処分を担当しています。また現在、「ヨコハマ3R夢<sup>スリム</sup>プラン推進計画」に基づき、「横浜らしい循環型社会」実現に向けての取り組みを進めています。「3Rはリデュース(Reduce=発生抑制)／リユース(Reuse=再利用)／リサイクル(Recycle=再生利用)という言葉の頭文字をとったものです。この3つのRのうち、特にごみそのものを少なくするリデュースにご協力いただけるよう、市民の皆さまにお願いしております。またリユース、リサイクルを推進するため、横浜市はごみを10分別15品目で収集し、市民の皆さまにも多大なご協力をいただいております」(江口氏)

この「10分別15品目」というルールは特に多いわけではなく、全国の政令市においても標準的な分別ルールです。しかし、全18区の資源循環局収集事務所、そしてコールセンターへ、分別についての問い合わせ電話が多く寄せられていました。

「電話で多くのお問い合わせが寄せられることは、正しくごみを分別したいという市民の皆さまのお気持ちの表れで、ありがたいことです。そしてそうした電話に丁寧に対応できるのも私たち資源循環局職員の業務です。しかし、

人的リソースには限りがありますし、週明けの月曜日、年度末や年度初めなどの引越シーズンにはお問い合わせが集中するため、ほかの必要な業務に割く時間が十分に取れなくなることもあります。そのため、何らかの対策の必要性を感じていました。その一方で、市民の皆さまにより広くごみの分別ルールについての周知を行い、燃やすごみに混入している資源物を減らすことも課題となっていました」(江口氏)

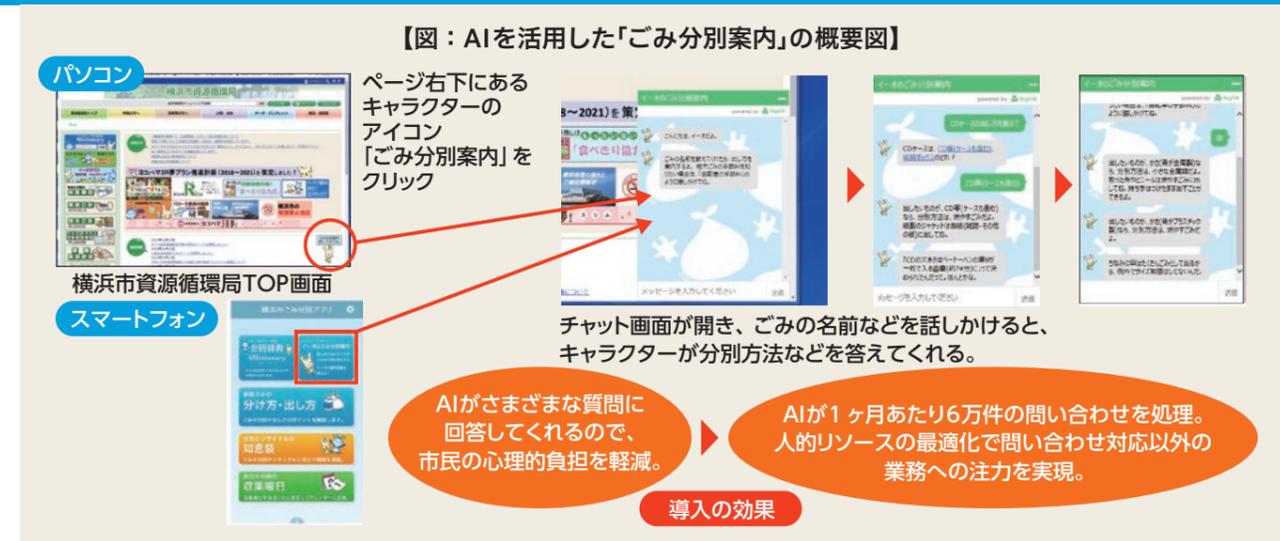
## すでに整備されていたデータベースと AIを連携させ開発

この課題は2016年8月、解決に向け第一歩を踏み出すこととなります。それはNTTドコモによる、ある提案でした。

「横浜市には公民連携、つまり役所と民間事業者の連携に関する窓口『共創フロント』があります。ここにNTTドコモから、AIを活用した連携ができないかという提案があったのです。共創フロントの事務局である政策局共創推進課がその提案を検討した結果、資源循環局での活用が決まりました」(江口氏)

資源循環局では2011年より、品目毎のごみ分別に関わるデータベース「Mlctionary(ミクショナリー)」の整備を進めています。当初300から500項目で始まったデータは、市民から問い合わせのあった品目を随時追加し、5年間で約2万項目にまで拡大しました。そこで事務局はこのMlctionaryとAIとを連携させ、ごみの分別ルールについて、インターネットを使ったチャット形式で回答できないかと考えたのです。

「導入に向けての作業は2016年10月に始まりました。資源循環局は、AIが利用者の質問に適切に答えることができるよう、質問のパターンとそれにどう返答するかというシナリオを作成するとともに、NTTドコモにより紐づけられた質問キーワードとMlctionaryデータの確認作業を担当しました。NTTドコモは、会話を実現するため



のシステムを開発、調整しました。シナリオは資源循環局のキャラクターである「イーオ」から利用者への問いかけで始まり、『品目名だけ』『品目名+出し方』『品目名+手数料』といった質問を想定しています。AIは利用者の質問から品目がピンポイントで判断できる場合は適切と思われる答えを表示し、同じ品目でもサイズや素材により出し方が異なるものについてはそれぞれを例示します。また粗大ごみに該当するものは予約が必要なので、申込先へのリンクを表示します」(江口氏)

## 「笑い」を生むユーモアのある答えが ニュースになり認知度が向上

また開発の過程では、共創推進課職員やNTTドコモを交えた三者による打合せを頻繁に行い、実証実験開始の直前までAIがより適切に答えることができるための調整やシナリオの確認を積み重ねました。そして2017年3月、資源循環局・ヨコハマ3R夢プランのマスコットを起用した「イーオのごみ分別案内」が、市民向けの実証実験で公開されました。

「公開後はデータ収集のため積極的な利用を職員にも促し、適切に案内できなかったケースについて情報をいただき、こちらで確認、修正を行いました。ただこれだけ短時間で市民向けの実証実験へと進めることができたのは、Mlctionaryというデータベースがすでに存在していたことによるものだと思います。もし分別についてのデータベース整備も並行して作業していたら、作業量は膨大になり、公開までの時間も長かかったはず。また、実証実験中は『夢は?』という「ごみ以外のもの」を問いただした際に『……捨てないことが大事な気がするな』など、AIのユーモアある答えをニュースメディアが話題にいただいたことで、認知度が大きく高まったと思っています」(江口氏)

実証実験を終え、本格導入となった2018年4月以降、利用者から1ヶ月あたり約6万件\*の問い合わせが寄せられています。

「実はこの導入により電話の問い合わせ件数がどう変化したか、有意なデータは持っていません。ただ資源循環局各事務所、コールセンターともに問い合わせ受付時間が限られている中で、24時間稼働する『イーオのごみ分別案内』の果たす役割は大きく、実際に電話でのお問い合わせを受け付けていない時間の問い合わせは、全体の3割にも上っています。これだけ多くの人が分別に興味を持ち、ご協力いただいていることは、心強い限りです」(江口氏)

## 近い将来の夢は多言語化、 そして画像認識や音声認識の導入

最後に、今後の展望や機能強化について話をうかがいました。

「横浜市には今9万7,000人の外国人が居住し、その人口は今後も増えていくでしょう。海外のごみ事情は日本とは異なり、分別そのものの概念がない国もあります。現在『イーオのごみ分別案内』は日本語のみ対応していますが、今後はそうした外国の方に横浜市でのごみの分別を案内できるよう、多言語化を検討しています。またハンディキャップのある方がより不自由なく使えるよう、画像認識や音声認識も近い将来の課題です。さらに、粗大ごみをよりスムーズに出してもらえるように、混雑時期をプッシュ通知でお知らせしたり、分別以外のごみ全般についての問い合わせもAIが答えられるようにしたいというのが理想です。こうした理想が現実のものとなり、電話問い合わせによる職員の負担が少なくなれば、人的リソースをほかの市民サービスに向け活用ができるはず」(江口氏)

\* 横浜市役所に寄せられた膨大な問い合わせのうち、資源循環局の「A」を活用したイーオのごみ分別案内\*で対応した数値。

●組織概要  
組織名：横浜市役所  
所在地：神奈川県横浜市中区港町1丁目1  
市長：林 文子  
URL：http://www.city.yokohama.lg.jp/

## ICT経営の見本となるシステムの完成

(前回までのあらすじ)今から30年前、A社とB社という2強寡占状態の中、常に頭一つ抜き出ているB社を逆転しようという動きを起こしていたのが、A社の子会社であるAM社であった。その切り札が、密かに計画していたSIS(Strategic Information System:戦略的情報システム)を導入した極秘プロジェクトであった。その実働部隊の「企画室」のプロジェクトメンバーとして名乗りを上げた筆者は、対立する専務派の反発をはねのけ、社内世論の統一に向けて奔走する。業界変革に燃えるメンバーたちとともに濃密なセッションを繰り返し、マスコミも巧みに活用しながら、ついにSISプロジェクトの社内世論は統一されたのだった…。

### 1. Dプロジェクトの内容とレベル

社内世論を統一し、役員会議で正式決定したSISプロジェクト(別名:Dプロジェクト)は、総投資額100億円という社運をかけたものになりました。

そこで、このプロジェクトの内容をICTの要素に分けて下記に簡潔に記したいと思います。

#### (1)アプリケーション(適用業務)

このプロジェクトが対象としたのは、工場の一部業務を除いたほとんどすべての基幹業務です。つまり、ほぼ全業務システムのスクラップ&ビルドを目的としていたのです。

今であれば大規模ERP<sup>\*1</sup>パッケージを導入するところでしょうが、当時そのようなものは存在していなかったため、全業務アプリケーションをスクラッチ開発<sup>\*2</sup>しなければなりませんでした。

その開発期間は2年余りの予定でした。今から考えれば長期に思えるかもしれませんが、全業務をカバーするシステムを自力で開発するための労力を考えれば、機能を極力絞ることが必要です。従って、まずは業務の大幅な再構成が必要でした。

システム以前の課題としては、BPR(業務改革)の大規模な実施が行われました。業務機能の採否基準は、「その機能によって何らかの顧客価値が生まれるかどうか」に尽きます。いくら現場が要求しても、品質の向上や売価の低減、デリバリータイムの短縮など顧客満足に直結しない機能は一切導入しないことが徹底されました。顧客満足につながらない業務への投資は経営戦略上一切無駄だからです。

SISは単なるコストダウンのためのシステムではなく、儲けるためのシステムです。顧客が財布の紐を緩めてくれることを目的とするからこそ、この基準は当然のことなのです。

#### (2)インフラ

当時はメインフレーム<sup>\*3</sup>の時代で、大企業のほとんどがI社のMVS(Multiple VIRTUAL STORAGE:多重仮想記憶)というOSを用いていました。これは今でも銀行などで稼働しているほど、信頼性の高いシステムでした。ちなみに最もシステムの不安定をもたらすのは、外部装置との間の入出力だったのですが、メインフレームはこの部分を専門に受け持つ「チャネルサブシステム」が存在しており、この部分が現在のパソコンサーバーと大きく異なる信頼性を支えていたのです。パソコンサーバーの入出力は単なるデータの通り道であり、メインのCPU<sup>\*4</sup>がデータの入出力をコントロールするためシステムダウンの可能性が相対的に高いのです。

ちなみに、AM社でもつい最近までメインフレームが使われていたそうです。

#### (3)ITガバナンス

高度なシステムの企画、導入、運用、評価ができるた

めの組織力のことをITガバナンスと呼びます。これは経営層、ユーザー層、情報システム部門の総合力の高さのことを言い、IT経営力を決定する重要な要素となります。ハードやソフトだけが充実していてもそれを企画したり活用したりする人々の成熟度が低ければ、ICT導入の目的である経営改革は実感できません。すなわち、ICTが経営の役に立つかどうかは、関係する人や組織のあり方によって決まるということです。

この点に関して、AM社は非常に先進的な試みを実現しました。元々システム部だったものを情報システム本部に格上げをした上で、新設された経営企画室(元企画室。N室長が担当役員となりました)も合体させました。それを「戦略情報センター(CSI)」と名づけ、新しいビルに電算室とともに移動し、ここをICT経営の拠点にしたのです。しかも、このCSIを経由しなければ役員にはなれないという暗黙のルールができ、ここが経営戦略の企画から実践を束ねる盤石の組織となったのです。

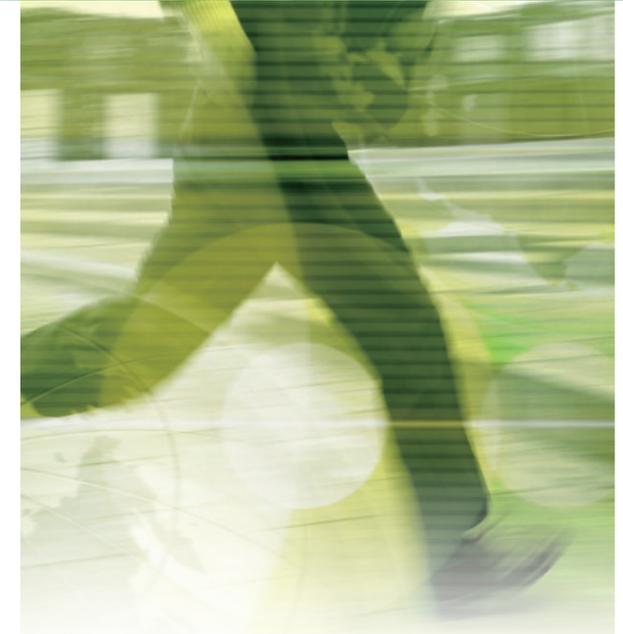
### 2. 30年前のICTの状況

このような理想的なICT経営組織を30年前に構築したことがAM社の先見の明と言えます。現在でもこれほどの理想的な組織を筆者は見たことがありません。このようなICT経営の見本となるようなプロジェクトが、今から30年前にも存在していたのです。

30年前といえば、ちょうどパーソナルコンピュータ(PC)が、ビジネス向けに使われ始め、安価で全世界につながるインターネットが個人でもビジネスでも使用されるようになった頃です。インターネットの普及により、ネットワークプロトコル(TCP/IP)が事実上の世界標準になり、構内ネットワーク(LAN)でも採用され、さまざまな機器と接続可能になっていきました。また、コンテンツを見るためのウェブブラウザはインターネットだけでなく、社内ネットワーク(イントラネット)でも採用され、やがてICTシステムの標準的なアプリケーション基盤として、さまざまなシステムに採用されていくのです。

### 3. A社グループのその後

話は戻りますが、AM社による革新的なSISシステムの導入により、A社グループは数年にわたって競合B社グループを凌駕することになりました。文字通り業界に変革をもたらしたA社グループは現在、あらゆるものがデジタルにつながり、解析された膨大なデータ自体を新たな価値として創造していくデジタルトランスフォーメーション<sup>\*5</sup>に注力し、自社開発のICTソリューションに積極果敢に挑戦し続けています。また、マーケットの潮流を先読みした積極的な事業展開を進め、現在ではクラウド・コンピューティングを活用した決済プラットフォームの構築による新たなビジネスモデルの創出や、紙・電子両媒体に対応するハ



イブリッド型帳票運用プラットフォームを構築するなど、次代を見据えた新たな成長の芽を育てているのです。

最後になりますが、筆者がAM社のプロジェクトに関わってからのこの30年間で、ICTシステムは大きな進化を遂げました。ICTを駆使した革新的なビジネスモデルを創造し、大きく成長したベンチャー企業も多数存在しています。一方、30年前も今も変わらないのが、売上貢献、業務効率化のユーザーニーズです。最近の動向としては、基幹システム及び周辺システムで蓄積されたデータを、マーケティング、セールス、保守にどう活かすかということが注目されています。近年では、ビッグデータ、IoT(Internet of Things)、ロボティクスが脚光を浴び、クラウドコンピューティングによりICT設備を所有しないなど、設備配置を根本的に変革することも可能になりました。

AI(人工知能)技術の進展によりICTは今後もめまぐるしく進化していくでしょう。これからもITコーディネータとしてICTの進化を見据えながら、さまざまな課題を抱える企業の経営革新をサポートしていきたいと思っています。

(このシリーズは今回で最終回となります。ご愛読ありがとうございました)

※1 ERP: Enterprise Resource Planningの略で、従来部署ごとに運用されてきた業務システムを一元化したパッケージのこと。

※2 スクラッチ開発: 既存の製品や雛形などを流用せずに、まったく新規にゼロから開発すること。

※3 メインフレーム: 主に企業など巨大な組織の基幹業務用に使用される大型コンピュータを指す用語。

※4 CPU: Central Processing Unitの略でコンピューターの制御や演算や情報転送をつかさどる中枢部分。中央処理装置。

※5 デジタルトランスフォーメーション: 2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念。



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。



## 「満足」を超える「感動」を目指して

テルウェル東日本株式会社

8年ほど前、私の名刺には「カスタマ・ディライト担当」という肩書がありました。この肩書には“お客さま満足からお客さま感動へ導く、CSを超えた社員を育てませんか？”という願いが込められています。しかし、名刺交換の際には「カスタマ・ディライト」という耳慣れない言葉に「何をやる係なの？」「社員育成はやめたの？」という反応が多く、話題性には事欠かなかったもののなかなか覚えてもらえず、「時期尚早だったかなあ」と考えてしまうこともありました。

先日、ピルの総合管理をしている企業さまから「対面対応クレーム研修」の講師依頼がありました。そのお客さまの会社案内パンフレットの表紙をめくると、経営理念に「Customer Delight（お客様感動）」と書いてありました。ビル管理会社にはさまざまな職種があります。監視、警備、防災、清掃、受付（対面・電話）、舞台管理など、どんな業務にあっても常に時代を先取りし、お客さまに感動してもらえる技術と真心を心がけるようにと、その理念は唱えているのです。お客さまも「カスタマ・ディライト」という言葉を使っていることに感激し、「私もディライト（感動）です」と言いたくなるほど、我が意を得た思いでした。

### お客さまを感動に導くための研修

対面対応クレーム研修は社長、本部長、人事部長の管理者から一般社員まで、さまざまな方に受講していただきました。全員、始まりと終わりの挨拶がしっかりしていて、席を立つと机の下に椅子を入れ、整然としたお辞儀をします。「挨拶はコミュニケーションの開始と締めのポイント。社員の皆さんの気遣いが感じられますね」と私が話すと、本部長はこう述べます。「礼儀正しいことはカスタマ・ディライトの基本です。お客さまから挨拶を褒めていただけるまで、何年もかかりました。まだ全員ができていないとはいえませんが、全員ができることが大切です。今回で5回目というカスタマ・ディライト（CD）研修も、社長から社員まで一緒に考え、管理者は、現場でどんな事に困っているかを知り、社員がどう解決していくのか様子を見ることでお客さまへの対応が磨かれていくのです。

植野のり子氏

NTT東日本株式会社企画担当を経て、2008年よりテルウェル東日本株式会社 コンタクトサービスカスタマ・ディライト担当。現在、同社秋田支店に所属し、「身につく研修」をモットーに、コミュニケーション向上のため、クライアントのニーズに合った内容を目指し、ビジネスゲームなどを取り入れた、楽しみながら「気づき」を求める研修に取り組んでいる（研修受講対象年齢：15歳～85歳）。

「今回の講師は、第57回電話対応コンクール全国大会の審査委員も務め、第四期の指導者部会委員長である日本ハム株式会社の山下みどりさんです。笑顔の素敵な企業内指導者です。」



植野のり子氏

### お客さまの声を受け止め「満足」から「感動」へ

ビル管理業務ではクレームの内容も多岐にわたり、公共施設の管理・運営も多く、行政的なルールなどで対応が難しいものもあります。研修では、これらクレームを皆がそれぞれ自分の仕事として考え、お互いの意見を聴き、お客さまの立場で解決の方向を探していきます。グループワークではお互いに意見交換し、状況に応じたロールプレイングによって発表し、未解決グループには、受講生と講師の私がアドバイスをを行います。グループワーク中も傍観者はおらず、それぞれが自分自身の問題として取り組み、特にお客さまのクレームをしっかりと「聴く」ことを徹底していました。こうして社員の心にCDの意識が根つき、クレームをお客さまの声として受け止めることができることを知るのでした。

これからもお客さまの「満足」を超える「感動」を意識した研修を展開していきます。



【コミュニケーション力を鍛える】

第62回

## 「挫折に打ち勝つ」

人の一生にはさまざまな関門や障壁があります。それを容易に乗り越えて行く人もいれば、挫折して落ち込む人もいます。その違いは何でしょうか。それは、才能や運もありますし、精神力の強弱や性格によるところもあるでしょう。しかし、意識をコントロールできる力の存在が一番大きいと思います。今回は挫折にいかにして打ち勝つかを考えます。



### 挫折と向き合いながら

私たちは、どういう時に挫折感を感じるでしょうか。競争に負けた時、夢が破れた時、仕事で失敗した時、努力が報われなかった時、能力の限界を感じた時など、その原因や程度はさまざまです。しかし最も端的にそれが表れるのは、入学や採用、各種の選抜試験でしょう。そこには家族や関係者を含めて、悲喜こもごもの感情が交錯します。

私自身も数々の挫折を経験してきました。その時には悩み苦しんだ挫折も、月日とともに、傷みの一つとして、今は静かに記憶の片隅に保存されています。

今では自分の挫折よりも、人さまの挫折と向き合い、その辛さを感じる方が多くなりました。過去には、アナウンサーの採用試験、アナウンスや朗読コンテストの審査などをしてきました。そしてここ数年は、電話対応技能検定（もしもし検定）の審査、電話対応コンクールや企業電話対応コンテストの審査にもあたっています。ほとんどの試験は、結果がすべてと言いつつも、そのプロセスや努力を知りますと、また次回にぜひ頑張ってくださいと願わずにいられません。



### 挫折から強くなる

スポーツキャスターとして、多くのアスリートたちの取材をしてきたテニスの松岡修造さんは、「世界の頂点に立つ一流選手に共通したものは何か」と問われて、

「それはとてつもない挫折を経験していることだ」と答えています。錦織圭、羽生結弦、小平奈緒、高梨沙羅といった超一流選手は皆然りです。自分の弱さを受け入れることが、本当の強さを得る条件です。そのためには「挫折を愛することが必要です」と松岡さんは答えています（『致知』2018年7月号）。

「天才であることは無理だけど、努力はこれから……」という言葉は、日本人横綱として日本中の期待を集めながら、怪我に勝てずに先ごろ引退した稀勢の里関（現・荒磯親方）が、力士を目指していた少年時代に言った言葉だそうです。頂点を極めながら、横綱8連敗という不名誉な記録を残して土俵を去らざるを得なかった稀勢の里関としては、それはとてつもない挫折に違いありません。でも、その引退会見は爽やかでした。稀勢の里関にとって、親方としての頂点はまだまだこれからなのです。



### もしもし検定や電話対応コンクールでも

電話対応コンクール県大会での講評で、私はよく元プロ野球楽天の監督だった野村克也さんの言葉を紹介します。「勝ちに不思議な勝ちあり、負けに不思議な負けなし」。年間143試合も戦う野球の世界では、なぜ勝ったのか分からないが勝つことがある。だが負ける時には必ずなぜ負けたかの理由があるというのです。「紙一重との選評を背に敗者」という川柳があります。「紙一重の差でした」という選評もよく耳にします。敗者には多少の慰めになるとして

も、次回への意欲を掻き立てるほどの力にはならないでしょう。それよりは、負けには必ず理由がある。それをしっかりと見つめ、反省して次につなげようという野村克也さんの一言に重みを感じます。



### 挫折から局後検討へ

囲碁・将棋の世界には、「局後検討」という言葉があるそうです。プロの棋士たちは、対局が終わった後に、勝っても負けても、必ず駒や石の動きを最初から順を追ってじっくりと振り返るそうです。将棋の藤井聡太七段も、この4月には囲碁の最年少プロ棋士となる仲邑菫さんも、その繰り返しの中で強くなったのでしょうか。

さて、翻ってももしもし検定や電話対応コンクールではどうでしょうか。事後に局後検討をしっかりとやる人も中にはいるでしょう。しかし、本番までに費やす努力に比べれば、その比重はぐっと軽くなりそうです。このことは、審査員や指導者、我が身にも降りかかる重い反省事項なのです。



岡部達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話対応技能検定専門委員会委員長。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

2～3ヶ月以上連絡をとっていない人にメールを送る時の、メールの書き出しについて、次の選択肢の中から正しいものを一つ選びなさい。

- A. ビジネスシーンで、特に目上の方に対しては、メールや本文の挨拶部分に「ご無沙汰しております」と書くことがあります。「ご無沙汰してしまい、申し訳ございません」とお詫びの言葉を添えてもよいでしょう。
- B. 「お久しぶりです」は、プライベートのほかビジネスシーンでも、親しい相手であれば使える挨拶文です。「お久しぶりです。以前、〇〇〇の際には大変お世話になりました…」など、相手が思い出しやすいように書くのが良いでしょう。

- 1. AもBも正しい
- 2. Aは正しいが、Bは誤り
- 3. Aは誤りだが、Bは正しい
- 4. AもBも誤り

※2級問題より

正解は13ページをご覧ください。

## 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培った技能により、 一層のお客さま満足を目指す

富士産業株式会社



女性のための薬用育毛剤  
「薬用リリジュ」

香川県丸亀市に本社を置く富士産業株式会社は、「感謝と奉仕」という社是のもと、お客さまが心を打ち明けて相談できる電話対応を実践。お客さまの心身ともに健やかな生活をサポートしています。

取締役  
企画室長 ウェルベスト事業部長  
情報システム部長  
小島 正聖氏

ばに本格的に通販事業に参入したのです。現在は、自社通販ブランド『ウェルベスト』でヘアケア、スキンケア、健康食品、医薬品などを取り扱っております（小島氏）

Q 現在、お客さま対応において重点を置いていることはありますか。

A 「お客さまに『心を打ち明けて相談しやすい』と思っただけの電話対応です。弊社の取扱商品には、先に挙げた育毛剤のように、身近な人には相談しにくいものがあります。そうした商品をお買い求めになるお客さまのお話を、家庭環境なども含めじっくりとかがい、話し相手になることで、お客さまに信頼していただき、打ち解けていただくことができます」（宮田氏）  
「弊社のコールセンターでは、目標とする応答時間を設けておりません。聞き上手になり、30分でも1時間でも親身になってお話をうかがうことで、お客さまにご満足いただき、弊社商品のリピーターになっていただくことにつながると考えているからです」（小島氏）

### 指導者級資格取得を決断、 会社もフォローアップして検定実施機関登録へ

Q そうした成長の過程で感じた電話対応の課題はありますか。

A 「私が現職に配属された時、コールセンターにはベテランオペレーターが数多くいました。それまで電話対応業務の経験がなかった私は、そうしたベテランオペレーターを的確に指導、監督するために、まず『優れた電話対応とはどうあるべきか』について知る必要があると考えました。その方法を探る中で日本電信電話ユーザ協会、そしてもしもし検定の存在を知

り、元NHKアナウンサーの岡部 達昭先生の『電話対応は愛である』という言葉に深く感銘を受けました。そして自分自身が指導者級資格を取得し、コールセンターを指導することを目標としました」（宮田氏）

「宮田からの相談を受け、会社もゴーサインを出しました。オペレーターは皆お客さまのことを第一に考え、対応に励んでいます。しかし優れたコールセンターの運営には、心だけではなく、技能も必要だと日頃から考えていたからです。弊社のような大所帯のコールセンターで、オペレーターが日常の業務もこなしつつ、代わる代わる社外で検定を受けるというスタイルは、時間もコストもかかります。宮田が指導者級資格を取得し、社内検定を行うことが最適解だと思いました」（小島氏）

### 電話対応コンクールに向けての練習が お客さまの気持ちを理解する一助に

Q 現在、御社ではもしもし検定をどのように活用されていますか。

A 「2017年8月にももしもし検定の実施機関認定を受けたのち、オペレーターに16時間の研修と社内検定を実施しております。これまでに48名が受検し、28名が3級資格保持者になりました」（宮田氏）

Q 電話対応コンクールにも積極的に参加されているとうかがっています。

A 「かつては新入社員を参加対象としていましたが、2018年からは現場で経験を積んだオペレーターが選手として出場しています。これはスクリプトを作り、時にはお客さまの立場にもなり練習を続けることで、通常とは違う視点から自身の対応を見直し、お客さま対応の品質を上げようという意図によるものです。オペレーターからも『お客さまの受け止め方がより理解



オフィスの様子▶

できるようになった』という声が上がり、その効果を実感しております。また日々の業務では1本1本の電話を振り返ることはなかなかできませんが、3分という限られた時間での対応を何度も繰り返し見直すことは、より良い対応を実現するためのアプローチを客観的に見つめる契機だと思っています」（宮田氏）

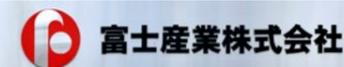
企画室  
課長  
宮田 尚氏



### 技能とホスピタリティを両輪に、 目指すは「日本一のコールセンター」

Q 今後の展望についてお聞かせください。

A 「もしもし検定については、より多くのオペレーターに受検を促し、資格保持者を育てていきたいと思っています。電話対応コンクールについては、先ほど申し上げたように目に見える効果が出てきていることから、可能であれば出場するオペレーターを増やすなど、さらに積極的な対応を続けていく予定です」（宮田氏）  
「弊社はこれまで社是にもある『感謝と奉仕』をもとに、お客さまの健康に役立ち、喜んでいただける製品を送り出してきました。そうした製品をより広く使っていただくためには、コールセンターの品質向上を通じたお客さま満足の達成が不可欠だと思っています。そうした品質向上は、知識・精神論だけでも成り立ち得ません。優れた電話対応の技能とお客さまを思うホスピタリティを両輪に、これからも研鑽を積み、日本一のコールセンターを目指していきたいと思えます」（小島氏）



会社概要

会社名：富士産業株式会社  
創業：1954年（昭和29年）8月  
本社所在地：香川県丸亀市田村町1301  
代表取締役：岡田 篤典  
事業内容：医薬部外品・健康補助食品・化粧品の製造・販売、一般用医薬品販売、水・畜産動物用飼料・飼料添加物の製造・販売、水・畜産動物用薬品・水産用種苗の販売、通信販売事業  
URL：<https://www.fuji-sangyo.co.jp/>

●電話対応技能検定実施機関：富士産業株式会社 <https://www.fuji-sangyo.co.jp/>



## 新任のセンター長が自ら電話対応コンクールに参加し、士気向上とセンターの一体感を醸成

三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
札幌お客さまサービスセンター

北海道札幌市にある、三井住友海上あいおい生命保険株式会社の札幌お客さまサービスセンター。同社に2018年4月に着任したセンター長は、オペレーターと同じ目線で仕事を理解するため、自ら電話対応技能検定(もしもし検定)を受検、電話対応コンクールにも参加しました。



お客さまコンタクトセンター部  
札幌お客さまサービスセンター長  
課長  
田中 隆氏

オペレーターがどのような仕事をどういう思いで行っているのか、またその仕事に求められる技能や資質とはどのようなものかを体感できると考え、もしもし検定の受検、コンクールへの参加を決めました。もしもし検定はまず4級を取得し、現在は3級受検の準備を進めています」(田中氏)

「2018年に田中がこちらのセンター長に着任した際、お客さまサービスグループ内の電話対応品質指導担当者から『もしもし検定を受検し、コンクールへ出場してはどうか』と働きかけられたことが、そのきっかけとなりました」(佐藤氏)

**Q** コンクールに向けては、どのように取り組んだのでしょうか。

**A** 「参加が決まっていたオペレーター4名と一緒にスクリプトを作り、自分の本来業務の空き時間を見つながらロールプレイングや発声練習をともに行いました。時にはオペレーターから改善点の指摘を受けることもありましたが、その時はセンター長としての立場ではなく、コンクールの設定である“ユーザーレンタカーの吉田 薫社員”としてアドバイスを受けました」(田中氏)

センター長の積極性がオペレーターの共感を生み、モチベーションも向上

**Q** コンクール参加で得たものはありますか。

**A** 「営業関連の部署での電話は、基本的に“売り込み”が主体でした。しかしコンクールに向けての学習で、コールセンターではその対応そのものが商品であり、

**Q** 業務概要について教えてください。

**A** 「生命保険会社である弊社は、東京と札幌にコンタクトセンターを設置し、契約者さまならびに弊社にご関心をお持ちのお客さまからのお問い合わせを受け付けております。この2拠点は相互に補完する役割を持っています。札幌のセンターは2012年の開設で、コール全体の約4割を担当しております」(田中氏)

時にはオペレーターから改善点の指摘を受けながら練習

**Q** 田中さまは自らもしもし検定を受検、コンクールにも参加されたとうかがっています。

**A** 「私は長らく営業関連でキャリアを積んできたため、コンタクトセンターという部署は初めてです。オ

## コンクール参加により、入社歴に関係なく強固なチームワークの輪が生まれた

電話対応コンクールは、当初、東京のお客さまサービスセンターが参加していましたが、2013年より札幌サービスセンターも参加を決め、2014年から当コンクールの担当になりました。当センターは東京より後に設立されたため、テレフォンコミュニケーター(以下TC)の対応品質に課題があると感じていました。そこで、TCの皆さんに対応品質の向上に興味を持ってもらいたいという思いから、コンクール参加を決めたのです。

私はお客さまサービスグループの「対応品質向上ワーキングチーム」のメンバーとして、東京のチームメンバーと情報交換をしながら、毎年少しずつ対応スキルをブラッシュアップしていきました。参加当初はテープ審査に合格することも難しく、毎年試行錯誤しながら取り組んでいましたが、初めてテープ審査に合格して札幌大会に進んだ時は、メンバー全員が自分のことのように喜びました。そして2018年度には、念願だった北海道大会で、入賞を果たすことができたのです。

コンクール参加を通じて得られた大きな成果は、入社歴に関わりなく強固なチームワークの輪が生まれたことです。しかも、当センターのメンバーから「分からないことがあれば皆が助けてくれる、とても居心地が良い環境」などの声が数多く寄せられるようになりました。このような組織風土が生まれたのもコンクール出場者のチームワークから生まれたものだと思います。コンクールに出場するためには、現場で受電をしているTCや、ほかのスーパーバイザーの協力が欠かせません。皆さんにとっても感謝しています。

また、コンクールには出場しないけれど、電話対応品質を向上させたいと思っているTCがいることにも目を向け、昨年度からは「もしもし検定」も取り組みの一つに取り入れました。今年度から導入したTCグレード別査定制度(TCの業務遂行の実績を評価し、時給に反映する制度)の評価項目には「電話対応コンクールの参加」「もしもし検定の合格」も含まれています。当サービスセンターは、これからも「電話対応コンクール」「もしもし検定」を活用して対応品質の向上を目指していきます。



湯山 あかね氏(写真:後列右)

電話の向こうにいらっしゃるお客さまの気持ちをきちんと察し、適切な回答を通じて好感を得ていくことが大切だと改めて感じました」(田中氏)

「センター長がオペレーターと同じ立場でコンクールに参加したことは、オペレーターにとって『自分たちの業務を理解してくれるセンター長である』という意識づけとなり、それがモチベーションの向上とセンターの一体感につながったと思っています」(佐藤氏)

お客さまコンタクトセンター部  
コンタクト企画グループ  
佐藤 史枝氏



**Q** コンタクトセンター運営について、将来像があればお聞かせください。

**A** 「オペレーターという仕事は目の前の電話に対応し、処理をすれば終わり、件数をこなせばいいという考え方もあるでしょうが、私はそうは思いません。なぜなら仕事を気持ち良く続けていくには、やりがいや達成感が必要だと考えているからです。そうしたやりがいを生み出すためにはオペレーターが、例えば経験を積んで指導的な立場に回るとか、特定の分野の電話対応のスキルをさらに伸ばしていくなどのキャリアパスを描き出すことのできる環境作りが重要です。そうした適材適所の人材育成で、より優れたコンタクトセンターを目指していきたいと思っています」(田中氏)

会社概要 **MS&AD** 三井住友海上あいおい生命

会社名: 三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
設立: 1996年(平成8年)8月8日  
所在地: 東京都中央区新川2-27-2  
取締役社長: 丹保 人重  
事業内容: 個人保険・企業向け保険・個人年金保険など各種生命保険商品の販売、保険金のお支払いなど

●電話対応技能検定実施機関: 日本電信電話ユーザ協会北海道支部 <http://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>

## 自分や相手を励ます言葉

新しいことに挑戦したいけど、不安で最初の一步が踏み出せない……。ピンチの時も何とか自力で切り抜きたい……。そんな時は、自分で自分を励ましたいものです。失敗と成功は、枝分かれのようなもの。たとえ失敗しても、その後のことはその時に考えて、またチャレンジすればいい。挫折を経験した人間は、その分だけ強くなれます。今回は、自分や相手を「励ます」言葉について考えていきましょう。

### 自分を励ます魔法の言葉 「大丈夫、きょううまくいく」

新しいことに挑戦したり、ピンチを自力で切り抜きたい時、大切なことは自分が気落ちしないように、自分を励ますことです。自分を励ます魔法の言葉となるのは、「大丈夫、きょううまくいく」です。自分自身に声をかけるようなつもりで、心の中で唱えてもいいし、一人の時に声を出して試してみてもいい。ただ、ためらう気持ちや強く冷静に考えて「大丈夫！」とは言い切れない時でも、「何とかなるかもしれない」「やれるだけやろう」と、自分自身をいたわるように励ますことです。チャレンジすれば前向きになり、経験も得られます。ほかの誰も励ましてくれない時こそ、自分で自分を励ましてください。最後の最後まで、自分は自分の味方でいたいものです。心配で心配で仕方ない時は、こんな励ましの言葉を思い出してください。「できるだけのことをやれば、何とかなる。何とかならないことなんて、この世の中には一つもないよ」と。

### 相手を励ます「大丈夫」は要注意

自分自身を励ますことと同じように大切なことは、落ち込んだ

り、ピンチに陥っている人を励ますことです。自分以外を励ます時、「大丈夫」という言葉はそぐわない場合があります。「大丈夫」という言葉には「100%実現可能」ということを保証するような響きがありますので、「大丈夫」と言われると、「私のことを知らない人の無責任な気休め」になりかねません。

### 心が軽くなる 「あなたなら、できる」

相手のことを本気で大切に思っている人は、無責任なことは言えないので、慎重に励ましの言葉を選ぶ必要があります。相手の能力や性格、それまでの頑張りなどが分かっているのであれば、なるべく具体的に励ますことを心がけましょう。「あなたの力で、十分乗り越えられると思うよ」「頑張っているね。あとひと踏ん張りだよ」と。親しい友人や周りで見ている人は、渦中にある人の能力や状況がより客観的に見えるものです。そんな人から実力や実現までの見通しを含めて具体的に励まされると、大きな支えになります。

### 期限を知らせて 励ますのも効果的

また、こんな励まし方もありま

す。例えば、初めて出産した女性が一人で子育てを頑張っていました。しかし、毎日、毎日、ほぼ一日中の世話で疲れ果てていました。二ヶ月ぐらい経った時、精神的にも疲れ果ててしまった彼女は「これがずっと続いたらどうしよう？」と不安になり、出産経験のある友人に悩みを打ち明けました。すると、その友人は「そういう時もあるけど、三ヶ月頑張れば大丈夫よ。あと一ヶ月じゃない」と、励ましのアドバイスをくれました。その言葉を聞いた女性は、すっかり気持ちが変わり、前向きに育児を頑張れたそうです。このように「もうだめだ」と思っている時、期限つきで「頑張れ」と言うと、大きな励ましになります。期限を伝えて励ますことでゴールが明確になり、見えない不安が解消されるのです。



平木 典子氏  
日本電話ユーザ協会 電話対応技能検定委員。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。[もしも検定 過去問] で検索!

### 「eラーニングサービス」申込募集のお知らせ

ユーザ協会では、昨年より試行実施していた「eラーニングサービス」を今年から本格実施しています。本サービスを活用すれば、コンプライアンスや情報セキュリティについて場所や時間の制限なく学習することができます。「講習に参加する時間がない」という方でも簡単にパソコンやタブレット、スマートフォンから“いつでも”“どこでも”学習することが可能になります。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。なお、実施スケジュールについては、ユーザ協会ホームページのTOPページ右上にある「支部サイトはこちら」より、ご入会の支部を選択いただき、「eラーニング」のバナーよりご確認ください。



### 電話対応技能検定(もしも検定) 指導者級ワークショップ開催

2018年11月21日(水)、もしも検定の指導者部会による自主勉強会「指導者級ワークショップ」が愛知県名古屋市で開催されました。「もしも検定の新たな活用方法と指導力の強化」をテーマに、ビジネスのみならず医療や学校教育現場でももしも検定を活用する事例が発表されました。参加された方々から「大変有意義だった」との声が寄せられました。



指導者級ワークショップの様子



参加者と講師による活発な意見交換も行われました

《指導者級ワークショップ in 名古屋》  
実施場所: 名古屋国際会議場 4号館  
参加人数: 40名 ほか指導者部会委員3名  
テーマ: 「もしも検定の新たな活用方法と指導力の強化」  
①もしも検定の新たな活用方法  
②1級試験の模擬対応に関する実施方法及び注意事項など  
③指導者の体験談(上手くいったこと・いかなかったこと)の  
情報共有とそれらを実践の場において活かしていく方法

### 4月号にて、2019年度「電話対応コンクール」の問題を公開

ユーザ協会が主催し、毎年開催している「電話対応コンクール」。2019年度の問題を4月号で公開します。地区予選を勝ち抜き、全国大会(開催地:東京)でお会いできますよう、全国の皆さまのご参加を心よりお待ちしております。また問題は、社内研修での活用や、日頃の対応のトレーニングとしてもご活用いただけます。

### 第57回電話対応コンクール全国大会・第22回企業電話対応コンテストのDVDを発売

2018年11月22日(木)に愛知県名古屋市「名古屋国際会議場」で開催した「第57回電話対応コンクール全国大会」と「第22回企業電話対応コンテスト」の対応模様を収録したDVDを発売しました。さらなるCS向上や電話対応スキルの向上などにお役立てください。

〈主な収録内容〉  
■第57回電話対応コンクール全国大会  
開会式ダイジェスト映像/  
優勝・準優勝・優秀賞者の対応模様 など  
■第22回企業電話対応コンテスト  
会長賞・理事長賞受賞企業の対応模様  
【会員価格】3,000円(税込/送料含む)  
【一般価格】5,000円(税込/送料含む)  
お申込みは、ユーザ協会ホームページから承ります。



ユーザ協会 出版物 検索