

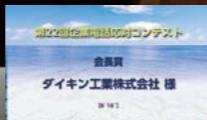
弱みを強みに変えていくことができるのも、  
コンテスト参加の意義だと感じております。

念願の会長賞受賞、そして昨年に続くゴールドランク企業継続を大変嬉しく思います。  
お客さまの声をしっかりと受け止め、一人ひとりの状況に合わせたご案内を  
心がけてきたことが会長賞受賞につながったと感じております。  
コンテストは、自分たちが設定した評価基準や目標値が、  
お客さまの満足につながっているかを客観的に確かめる良い機会です。  
またいただくコメントで、お客さまの望む対応もはっきりと分かります。  
そして個人とセンター全体の傾向を知り、弱みを強みに変えていくことができるのも、  
参加の意義だと感じております。

ダイキン工業株式会社  
第22回企業電話対応コンテスト会長賞受賞

動画  
公開中!

会長賞を受賞した企業の実際の対応模様(音声)をホームページで公開しています。優秀企業の対応を学び、貴社の電話対応の品質向上にご活用ください。また、会長賞及び理事長賞を受賞された企業の紹介、取り組みなどを映像で公開しています。



「企業電話対応コンテスト」で検索  
<http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

# 企業電話対応コンテスト

電話対応力の向上=CS(顧客満足)の向上

2019  
**6/1**  
申込受付開始!

概要	ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。
スケジュール	6月1日(土)~7月20日(土) 申込受付 7月下旬~9月中旬 参加企業への電話 11月22日(金) 結果発表及び表彰式 ※電話対応コンクール全国大会会場にて実施(会場:東京都中野区)
申込方法	詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業電話対応コンテスト」のページをご覧ください。申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」の4部門です。 <a href="http://www.jtua.or.jp/education/contest/">http://www.jtua.or.jp/education/contest/</a>
参加料	一般 13,000円(税別) 会員 10,000円(税別) ※いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。
結果の報告	結果は「報告書」として改善のアドバイスを各企業別にフィードバックしますので、企業における電話対応サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用いただけます。「報告書及び審査結果」については、2019年11月上旬に発送を予定しています。

# テレコム・フォーラム

5

May 2019

■ ICT活用推進

- ・次世代通信規格「5G」の実力と、ビジネスへの展開を探る(総務省 新世代移動通信システム推進室)
- ・AIとIoTを事業に導入、ベテランが持つ技術の“見える化”を図り、デジタル職人集団を目指す(株式会社IBUKI)
- ・RPAの導入目的とその効果

■ 電話対応教育(CS向上)

- ・相手を思いやる行動や言葉を紡ぐ、人間だからこそできること
- ・「若者とのコミュニケーション」
- ・電話対応技能検定(もしもし検定)受検は基礎力アップ、電話対応コンクール参加は実力の伸びを測る機会(日本食研ホールディングス株式会社)
- ・首都圏や海外から訪れる患者さまに、喜んでいただける接客対応品質を目指す(亀田産業株式会社)
- ・失敗した人、望んだ結果が得られなかった人を励ます言葉

# 次世代通信規格「5G」の実力と、 ビジネスへの展開を探る

～2020年の商用サービススタートに向けて～

総務省 新世代移動通信システム推進室

現行の4Gに代わる新世代の携帯電話通信規格「5G」の実用化、商用利用を目指した実証実験が全国各地で行われています。5Gがどのような特徴を持ち、そしてビジネスにどのようなメリットをもたらすのか、5G導入を推進する総務省の新世代移動通信システム推進室に聞きました。



総合通信基盤局  
電波部 移動通信課  
新世代移動通信システム推進室  
課長補佐  
中村 元氏

## 「距離の壁」を取り払い、 さまざまなサービスでの利用を想定

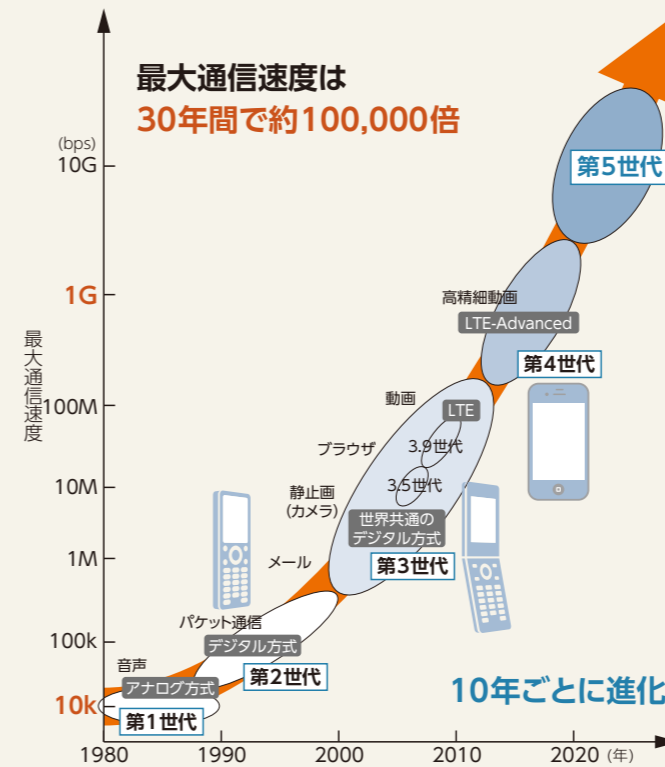
—こうした特徴は、生活やビジネスにどのような効果をもたらすのでしょうか。

**中村** 高精細な映像の伝送と低遅延は、距離の壁を取り払ったサービスを可能にすると考えられます。例えば遠隔地にいる医師が患者の映像を見て病気を診断したり、さらにはロボットを通信経由で操作して手術したりすることも可能になります。一般企業においても、複数のお客さまのところに新製品のサンプルを送り、お客さまが装着したヘッドマウントディスプレイ（ヘルメットやゴーグルのような形状をした装着型ディスプレイ）を介して、遠隔地であっても、あたかも目の前で説明されているようなプレゼンテーションを行うといった活用もあり得るでしょう。さらに低遅延を活かした運送業への利用も考えられています。これは複数のトラックで走行する時、先頭車両のみ人が運転し、後続の車列は先頭車両の走行情報を通信で受け取り、無人で追従するというものです。人が運転する場合は事故を防ぐため、高速道路を時速80km程度で走行すると80mくらいの車間距離が必要ですが、5Gを活かした無人運転では先頭車の加減速にほぼリアルタイムに反応できるため、車間距離を5～6m以下まで縮めることが技術的には可能となります。これは現在運送業界が直面している人手不足解決に向けての処方箋になるとともに、短い車間距離による車列が空気抵抗を減らし、燃費向上という効果も期待できます。

## 「ローカル5G」の利用は 製造現場にも大きな変革を

—工場など製造現場にも、メリットはあるのでしょうか。

【図1：移動通信システムの進化(第1世代～第5世代)】



【図2：第5世代移動通信システム(5G)の三つの特徴】

<5Gの主要性能>

- ①超高速 最高伝送速度 10Gbps (現行4Gの10倍)
- ②超低遅延 1ミリ秒程度の遅延 (現行4Gの10倍の精度)
- ③多数同時接続 100万台/kmの接続機器数 (現行4Gの30～40倍)

**超高速**  
現在の移動通信システムより100倍高速な通信を実現  
→2時間の映画を3秒でダウンロード (LTEは5分)

**超低遅延**  
遠隔でもリアルタイムに機械やロボットを遠隔操作

**多数同時接続**  
スマートフォンやパソコンだけでなく、家電やセンサーなど身の回りのあらゆる機器がインターネットに接続

5Gは、AI/IoT時代のICT基盤

## 4Gより10倍速い通信速度と リアルタイムな通信を実現

—5Gとはどのようなものなのか、これまでの通信方式との違いを含めて教えてください。

**中村** 5Gは2020年の商用利用を目指し整備を進めている、次世代(第5世代)の移動通信方式です(図1)。現在、主流となっている方式は4Gですが、5Gは4Gに比べて伝送速度が超高速である、多数の端末を同時に接続できる、低遅延、つまりリアルタイムな通信が可能になるといった特徴があります(図2)。

—それぞれの特徴を、より詳しく教えてください。

**中村** 4Gの伝送速度は最大1Gbps程度ですが、5Gではその10倍の10Gbpsでのデータ通信が可能となり、これまで困難だった4K/8K映像の超高速伝送にも対応します。また同時接続数はkmあたり100万台と、4Gの100倍に飛躍的に増加します。通信の遅延は4Gの10ミリ秒から1ミリ秒と激減します。

**中村** 少量多品種生産方式をとっている工場では、製造する製品が変わるごとに製造装置やロボットの配置換えが行われますが、その際に手間となるのがそうした装置やロボットとセンサーなどをつなぐ配線の付け替えです。4Gでは、配線の無線化は遅延などの通信品質の問題から困難でした。しかし、5Gの低遅延を活かし無線化すれば、再配線の手間が削減され、生産性の向上に寄与するはず。こうした製造現場での活用など、きめ細かなニーズに対応するため、総務省では「ローカル5G」の導入についても検討を行っています。

—その内容を詳しく教えてください。

**中村** ローカル5Gは、地域ニーズや個別ニーズに応じてさまざまな主体が5Gを活用するシステムです。5Gの多数同時接続と遅延の少ない通信という特徴は、工場内の膨大なセンサーやIoT端末をすべて無線で管理することも可能とします。導入においては企業や自治体などさまざまな主体ごとに用途に合わせネットワークを柔軟に設計できますし、また、例えば工場内などで完結したネットワークとすれば、セキュリティも確保できます。さらには基幹システムや製造実行システムとも連携した「スマートファクトリー」の実現にも、大きな役割を果たすことが期待されています。

## 中小企業が抱える さまざまな課題を解決する切り札にも

—5Gは単に“次世代の携帯電話”だけではなく、さまざまな活用が考えられるわけですね。

**中村** 私たち総務省は、通信事業者とも連携して5Gの

実用化を進めています。実際にどのようなサービスに活用できるのかについては手探りです。そのため、これまで、地域の自治体やさまざまな事業者とも連携した実証実験を行い、「何に使えるのか」だけでなく「どういったニーズがあるのか」の掘り起こしを進めています。中小企業の方々にはさまざまな課題を抱えていらっしゃると思いますが、そうした課題のうち、5Gが解決できるものは必ずあるはず。また、高速で低遅延の5Gの導入により通信というボトルネックが解消すれば、これまで問題にならなかった通信以外のシステムの“遅れ”がクローズアップされ、そこを改良しようという動きも出てくるでしょう。また現在、例えば映像の伝送では4K/8Kカメラと通信機器というように異なる装置を連携させていますが、5Gの利用が拡大すれば、通信機器と一体化した高精細カメラなどが生まれ、かつ価格も低下し、新たな産業の成長にもつながるはず。

—今後の5Gの展開について教えてください。

**中村** この4月に携帯電話事業者に向けて、5G向けの周波数割り当てが行われました。今年9月に日本で開催される「ラグビーワールドカップ2019™」でプレサービスが行われ、2020年に商用利用が始まる予定です。総務省としては、先に挙げたローカル5Gも含め、5Gの早期の展開と普及を実現すべく環境づくりを進めていきます。

●組織概要  
組織名：総務省  
所在地：東京都千代田区霞が関2-1-2  
総務大臣：石田真敏  
URL：http://www.soumu.go.jp/

# AIとIoTを事業に導入、ベテランが持つ技術の“見える化”を図り、デジタル職人集団を目指す

株式会社 IBUKI

AIやIoTなどの先進技術は、モノづくりに効率化をもたらします。しかし、その導入がニーズに合致していなければ、利用の拡大・発展は望めません。付加価値向上を目指して金型にIoTセンサーを装着し、AIの活用によりコスト削減に挑む株式会社IBUKIを取材しました。

**【導入の狙い】**これまで職人の勘に頼っていた金型設計を各種センサーで分析、確実な技術伝承を目指す。  
**【導入の効果】**AIやIoTの知識を持つ職人を着実に育成。将来は技術の外販と職人のセカンドキャリア実現へ。



代表取締役社長  
松本 晋一氏

## 海外の競合先との差異化を図るため、職人のノウハウの“見える化”を推進

株式会社IBUKIは、樹脂成形に使う金型の設計、製造を手がける金型メーカーです。

「弊社では、お客さまから『このような樹脂製品を作りたい』というご依頼を受けて、金型を設計・製造しています。また、製品量産の前段階となる製造ラインでの試作も行います。安定した品質の樹脂製品を効率よく製造できる金型作りのノウハウが、弊社の強みです」(松本氏)

しかし現在、日本の金型メーカーは中国や東南アジアの同業者に押され、金型の国内生産量は右肩下がりが続いています。

「それらの国では規模の大きな投資が続いていますし、正面からコスト競争をしても、厳しい戦いになります。私たちは金型成形だけで樹脂製品の表面に細かい模様を刻める独自の技術などで海外の競合先と差異化を図る一方、モノづくりにおいてもIoTやAIも積極的に取り入れ、これまで経験や勘に頼っていた金型作りのノウハウを“見える化”し、質の高い人材を短期間で育成することに役立てるべきだと考え、実践しています」(松本氏)

## 自信を持って送り出したセンサー付き金型が注目されなかった理由とは

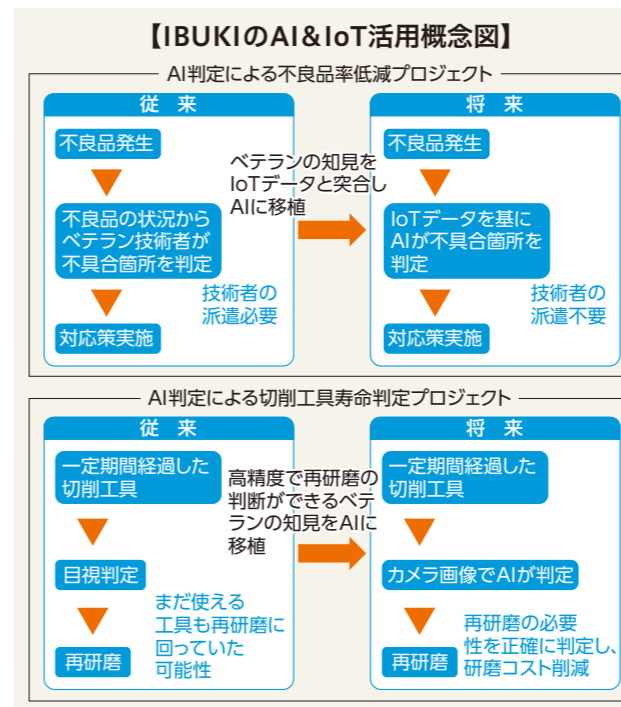
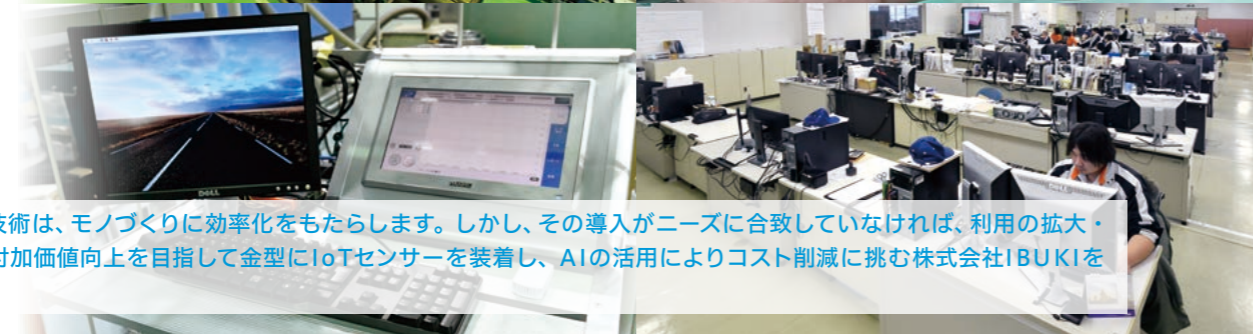
ただ同社のこうした取り組みは、決して平坦な道ではありませんでした。

「最初のトライは、金型へのIoTセンサーの装着でした。金型内部へ温度センサーや圧力センサー、変位センサーを装着し、金型内部の状態を“見える化”しました。これまでは金型を取りつける機械によって最適値が異なり、専門知識を持ったベテラン技術者による調整が必要でした。しかし、センサーで最適値を見える化(数値化)することで、金型設計や成形技術を変革しようと思ったのです」(林氏)

「その結果、納品先工場ラインでの品質安定化の時間が短縮できました。また金型の厚みを増せば、“バリ”と呼ばれる余分な形状の発生を抑えることもできました。しかし、こうした取り組みがその後大きな成果に結びつくことはありませんでした。私たちはこうした“見える化”がお客さまの製造現場で活かされることを期待していたのですが、ここに誤算があったのです。お客さまの多くは、多少の時間短縮や余分な形状であるバリの除去の手間削減が、お客さまのメリットにつながるとご理解いただけなかったのです。そこで次のステップでは、お客さまのニーズに合致し、広く受け入れていただける形での技術革新を重視しました」(松本氏)

## AIの活用を進め、よりお客さまニーズに合わせた展開へ

「現在取り組んでいるのは、センサー類が収集した数値をAIが判断し、お客さま共通の課題である『不良品率の低下』に役立てようというものです。弊社のベテラン成



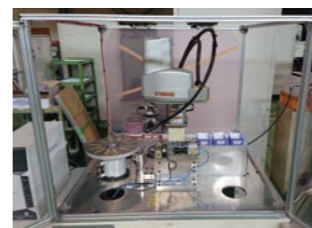
形技術者は、成形製造現場で不良品が発生すると、かなり正確にその原因を言い当てます。このベテランのノウハウをAIに取り入れ、不良品発生時の製品やセンサーデータから製造成形工程のどの部分をチェックすれば良いかを判定する仕組みを実用化したいのです。この仕組みでは、IoTセンサーで収集したデータをAIの学習に活用し、その判断の精度を高めていくことも想定しています。こうして学習が進んだAIと金型をセットでお客さまに納品すれば、不良品が発生した時でも弊社の技術者を呼ぶことなく、直ちに対応策がとれることになり、設備設置から量産に入るまでの期間の短縮や、量産時の稼働率の向上により、コスト削減に貢献できることとなります」(林氏)

また同社は、金型製造のコストを下げる目的でも、AIの活用を進めています。

「弊社には多くの切削工具有ります。工具は使用とともに刃が摩耗し、そのまま使い続けると不良品の発生につながるため、交換や再研磨が必要です。しかし、これまで再研磨や廃棄すべき時期の判断は、時には顕微鏡も用いた職人の目に頼っており、人によるバラつきが発生したり、まだ使用できるのに安全をみて再研磨をしている可能性もありました。そこで現在、刃先を撮影した画像とベテラン職人の判断とを合わせてAIに覚え込ませ、AIが研磨すべき時期を確実に判断できる仕組みを構築中です。



金型に取り付けられたセンサーからデータが送信されます



ベテランの知見をAIに移植した「工具摩耗システム」



林 孝之氏

これが実用化すれば、再研磨の費用を抑えることができるだけでなく、切削工具の余分なスペアを持つ必要がなくなるため、試算では弊社の規模でもコスト削減は年間数百万円レベルとなります。たとえ導入に1,000万円かかっても、2年から3年で回収できる見込みです。そしてこれは、金型製作という事業分野だけでなく、機械工作に切削工具を利用する事業者であれば誰もが求める技術です。今年の春から外販を始める予定です」(松本氏)

## 現場の職人がAIやIoTの知識を身につけ、モノづくりの他社との協業へ

このほか同社は、大学の研究室、大手電機メーカーとも手を組み、機械工作分野での国家プロジェクトにも取り組むなど、事業の多角化も進めています。

「目指すのは、“デジタル職人集団”です。わざわざAIやIoTの専門家に相談せず、職人自らがAIなどを駆使して業務効率を改善します。外部から支援にやってくるAIやIoTの専門家は、まず現場の業務の流れを把握しなくてはなりません。しかし、弊社の現場の職人がAIやIoTの知識を身につければ、モノづくりで培った経験を合わせ、スムーズな導入支援が可能になると思っています。そしてこれは、例えば70歳を超えたベテランのセカンドキャリアにもつながります。案外、AIもIoTも以前のプログラミング言語に比べると易しいです。また、『IBUKIにできるなら我々にもできるだろう!』と同業のやる気にもつながると思いますし、中小企業同士で教え合うことで、横の連携も強くなり、得意分野を活かし合う仮想企業体にもなると思っています。今はその助走の段階です」(松本氏)

AIとIoTで、中小企業をどう変革していくことができるか。IBUKIの挑戦は続きます。



●会社概要  
 会社名：株式会社IBUKI  
 設立：1956年(昭和31年)8月  
 本社所在地：山形県西村山郡河北町谷地字真木160-2  
 代表取締役社長：松本 晋一  
 資本金：7,800万円  
 事業内容：射出成形用金型の設計・製造、各種プラスチック成形品の試作及び量産、微細な特殊加工の研究開発、設計者/製造者向け金型・成形に関するノウハウの伝授及び指導、海外サプライヤー監査及び指導  
 URL：http://ibki-inc.com

## 「RPA(ソフトウェア型ロボット)」によるオフィス業務改革(第2回)

## RPAの導入目的とその効果

第1回では、オフィス業務の自動化を実現するRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の概要と定義について、具体的事例を挙げながら解説いたしました。第2回は、RPAの導入目的とその効果について、さまざまな特徴などをふまえながら解説いたします。

## コスト削減、代替労働力など、RPAの導入目的とその効果とは？

RPAを導入する主な目的として真っ先に思い浮かぶのは、「コストの削減(人件費削減)」だろう。しかし最近では、地方を中心に人手不足が深刻化しており、「コスト削減よりも優先すべきは労働力の確保」ということで、RPA導入を“代替労働力”として検討するケースが増えている。例えば、税金収納のような季節性のある業務を効率よく処理するために臨時職員を入れたいが、人手が見つからないというケースがある。このような深刻な事態に陥る前にRPAを導入すれば、代替労働力として効率的に業務を遂行できる。

特に2018年に入ってから、国の人事を管轄する組織や自治体を管轄する組織などで、RPAによる自動化技術の評価が始まっており、労働力の減少が本格化する10年後を見据え、RPAによる労働力の補填に期待が高まっている。

次に、コスト削減や代替労働力以外の、RPA導入目的や効果を挙げてみよう。

## (1)ミスの削減

業務をミスなく進めることを目的に導入するケース。「ロボットのミスが心配だ」という声を聞くこともあるが、定型の作業であれば、人間はミスをして、ロボットはミスをしない。

## (2)リードタイムの短縮

例えばパスポートの発行作業の場合、人間が対応・処理して発行するまで10日から2週間ほどの時間を要するでしょう。そこで、RPAで高速処理を行うことにより3日で発行できるようになれば、住民満足度を高めることにもつながるだろう。

## (3)機微情報の処理

例えば、社内の人事情報など部外者には見せられない機微情報も、RPAであれば安心して取り扱いを任せることができる。

## (4)本業に集中(ストレス減)

突発的な雑務を、RPAに処理してもらうことで本業に集中できるようになり、「本業の作業効率まで上がった」という声をいただくケースが増えている。また、動きが遅く待ち時間が長いシステムを、イライラしながら扱わずに済むようになり、「ストレスが軽減された」という声をいただくこともある。本業集中(ストレス減)自体がRPA導入目的の決定打にはならないかもしれないが、重要な副次効果であることは間違いない。

## RPA(ロボット)と人間(労働者)の性質を比較してみると

RPAで作るソフトウェア型ロボットは、デジタルワーカー/デジタルレイバーとも呼ばれるように、何かと擬人化されることが多い。そこで、人間になぞらえてRPAの特徴を紹介してみよう。

## (1)24時間365日フル稼働

RPAは人の3倍の速度で、24時間365日働き続ける超人である。しかし、時にはシナリオ(業務操作ルール)の修正やメンテナンスが必要になることもあるため、手を止めて休ませることも必要である。

## (2)人間関係のトラブルがない

RPAは人が嫌がる仕事や単調な仕事に文句を言うことはない。人間関係のトラブルで職場の生産性を引き下げる心配もないため、管理職やリーダーにとって、人間より扱いやすいと感じるかもしれない。

## (3)教育投資が不必要

RPAは、正確な説明を1度受けるだけで業務を覚えてしまう。人間のように何度も同じことを繰り返して覚えさせる必要がない。

## (4)業務手順の変更が容易

法改正などによって業務手順が変更になるとしても、全ロボット一斉に新シナリオに更新さえすれば、業務手順を変更することができる。人間のように何度も集めて再教育する手間はかからない。

## (5)増員しやすい

人手不足が深刻化している現在、繁忙期に臨時職員を入れたくても見つからないケースが増えているが、RPAは複製するだけで“増員”できる。

## (6)辞職しないのでスキルも流出しない

RPAは会社を辞めることがないため、せっかく育てた育成投資が無駄になる心配がない。しかもノウハウを保有する人材が競合他社にスキルや情報を流出させることもない。

## (7)同じミスを繰り返さない

RPAは、同じ条件や同じインプットがあれば同じ結果を必ず出してくれるので、人間のように何度指導しても同じミスを繰り返すということがない。時に導入当初の設定不良などでミスを起こすこともあるが、一度再教育(シナリオを修正)すれば克服する。

いかがだろうか。使わざるを得ない固定費として意識もされないような、OJT教育コストや採用コスト、ミスのチェック・リカバリーコストなども改めて意識し、RPAを評価してみたい。

一方でRPAは、人間のように創造的な仕事をしたり、自ら業務変更や改善をしたり、イレギュラーの要求に柔軟に対処したり、ということとはできない。そのため、ホワイトカラーの業務のうち、RPAにより自動化できる割合は、当面は20%程度が目標となるだろう。

## RPAにできること、できないこと

RPAは、シナリオと呼ばれるロボット用の業務手順フローをなぞることで、人間がパソコン業務を行うかのように業務を自動処理することができる。なぞる元となるシナリオには、「A列をコピーして、Bの入力欄にペースト、それをデータがなくなるまで繰り返す」といった手順が、キーボード、マウス操作レベルで記載されているからである。ただ、あらかじめ決められた手順をなぞるだけなので、イレギュラーな事態が発生した場合、人間のように臨機応変に対応することはできない。例えば、コピー元のExcel様式のレイアウトが変更されていた時、レイアウトの構成を自動的に解釈して業務を継続したり、欄外に記載された補足コメントを見つけて処理内容を変更したり、データが1桁違う時に異常値かもしれないと気づいて処理を止めたり……といった、柔軟で気の利いた対応はできないのだ。これが、「RPAは定型作業を自動化できるが、非定型

の作業は自動化できない」と言われる所以である。

## 業務改善を早く、確実に進められるRPAの利点

RPAは、アプリケーションを構成するHTMLなどのプログラム構造を解析する技術(人間がプログラムを解読して対象システムを理解するようなイメージ)や、ディスプレイに表示されるアプリケーション画面を画像として解析する技術(人間が目により対象のアプリケーションの画面を理解するイメージ)を駆使し、人間のように自動化対象のアプリケーションを扱っている。このように、対象のアプリケーション側にRPAのために手を加えるようなことはしておらず、RPAが既存のアプリケーションを外側から(ある意味)勝手に解析して自動操作をしている。そのため、対象アプリケーションを改修するための費用やリスクを伴わないことも利点だと言える。

例えば、対象アプリケーションを変更するとすると、公共団体の場合は何段階ものプロセスを複数年がかかりで経る必要があった。業務部門からシステム部門に変更要望を提示→要望が通ると翌年度の変更予算を獲得→翌年度に変更を行うITベンダーの調達や改修作業を実施→翌年度から変更の恩恵を享受できる……という具合だ。

その点RPAであれば、業務部門の職員が自らシナリオの作成や変更を行ったり、ツール操作を行う派遣スタッフを短期的に入れ替えるだけで済むので、何段階ものプロセスを経ることなく、早く確実に改善が進められるわけである。これをRPAの利点として挙げる自治体職員も多い。

今回は、これらRPAの利点もふまえて、RPAと従来型の技術やシステムとの違いについて述べていきたい。(次回へ続く)



中川 拓也氏

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ  
社会基盤ソリューション事業本部  
ソーシャルイノベーション事業部  
RPAソリューション担当課長  
https://winactor.com



## 相手を思いやる行動や言葉を紡ぐ、人間だからこそできること

ヤマト運輸株式会社

### 心温まる素敵なメッセージ

2019年の寒い冬の日、ある美容院の外壁に「受験生の皆さん 大丈夫 落ち着いて」という手書きのメッセージが貼られていました。その美容院の前の道は、私の母校へとつながっており、毎日大勢の学生たちが通ります。ほかのお店は宣伝や求人募集のポスターなどを貼っていましたが、その美容院は受験生へ向けてエールを贈っているのです。寒さと緊張でガチガチになっている受験生の気持ちを考えて書かれたそのメッセージを目にした時、驚きとともに心が温まりました。そして、相手のことを考えて行動することの大切さを、改めて実感させられたのです。

### 相手を思いやる思考、表現方法をトレーニング

私たちは毎日多くのお客さまと接し、大切なお品物をお預かりし、お届けしています。近年、物流におけるお客さまのニーズも多様化し、求めるサービスも高度化する中で、接客対応の質をより高めるためにも電話対応コンクールへの参加はますます重要だと認識しています。電話対応の指導を行っている私自身、社員と一

緒に電話対応コンクールに参加するとともに電話対応技能検定（もしもし検定）にも挑戦し、多種多様なお客さまや場面を想定した対応品質の向上に努めています。例えば、与えられた情報や考えられる状況をホワイトボードに書き出し、社内外の参加者同士で討議します。どのような言葉や言い方が適切か、それが本人の個性に合っているかなど、表現の仕方などを指摘し合うのです。それを何度も繰り返し、音声表現も各自で工夫します。普段何気なく使っている言葉やコミュニケーションを徹底的に考えることで、相手を思いやる思考と、それを表現するスキルの両方をトレーニングしているのです。

### 品物に込められた想いも一緒に届けられる人材を育成

コンクールや検定で身についた考え方や対応スキルは、公私問わずさまざまな場面で活用することができます。2019年1月には、弊社の教育施設で

電話対応技能検定指導者級資格保持者のワークショップを開催しました。関東地方を中心に多業種が集まり、19名の企業内指導者の皆さまと一緒に学ぶことができました。自社が基準になりがちな企業内指導者にとって、お客さまの声や考えをうかがう貴重な機会となりました。どのような職種、仕事内容、経歴を持った方々が挑戦するのか、コンクールや検定への意欲なども含めて新たな発見があり、視野も広がりました。

弊社では、対面や電話での対応のほか、ウェブやメッセージツールなどによる応対業務も行っており、今後、このようなコミュニケーションがさらに増えていくと予想されます。そのような時代だからこそ、電話対応コンクールやもしもし検定を活用しながら、相手を思いやる行動や言葉を紡ぎ、品物に込められた想いも一緒に届けられる人材を育成してまいります。

山口 夏子氏

ヤマト運輸株式会社 南関東支社所属。社内教育施設である「関東クロネコアカデミー」の校長として、関東地方の社員や講師の育成、電話対応コンクール出場者の指導に従事している。電話対応技能検定指導者級資格保持者。

「今回の講師は、キャンソカスタマーサポート株式会社の酒井 敦子さんです。電話対応コンクールに意欲的に取り組み、指導を受けた社員の方が毎年のように全国大会で入賞されています。相手の良いところを引き出し、伸ばして導く素敵な方です」



山口 夏子氏



【コミュニケーション力を鍛える】

第 64 回

## 「若者とのコミュニケーション」

「若者とのコミュニケーションが上手く取れない」と悩んでいる管理者が最近増えていると聞きます。その傾向は昭和のバブル期の終わりごろから徐々に現れ始めたようです。「物言わぬ世代」と云われる若者のコミュニケーション能力に問題があるのか、その扱いに戸惑う管理者側に原因があるのか。今回はこの問題を考えます。



### 批判される若者たち

最近、若者のコミュニケーション能力の不足を危惧する論調が目につきます。自分勝手に冷めきっている、周囲の出来事に関心を示さない、人への気配りが無い、スマートフォンばかり触っていて本を読まない、考えて判断しない、言葉を知らない、礼儀を知らない、仲間内では喋るが必要な時に喋らない、会合や飲み会などに誘っても参加しない……など、若者批判は容赦なく続きます。しかし、一方では、「そんなことはない。いつの時代も若者は批判されるものだ。その批判に反発しながら変わってゆくのだ。今の若者は昔の若者よりはるかに優秀で積極的で、効率的に人間関係を作る逞しいコミュニケーション能力を持っているよ」と、若者を擁護する意見もあります。そのどちらに与するかはともかくとして、新卒者採用の第一条件に、コミュニケーション能力を挙げる企業はいまだに多いのです。

「平成」という時代は、コミュニケーション社会の大きな転換期でした。ICT社会、AI時代の到来により、人間の主体性が奪われようとしています。そこに、濃密な人間関係を必要とする企業社会の危機感が、次代を託す若者への批判となって表れているのでしょう。



### コミュニケーション能力とは何か

コミュニケーション能力とは、「言葉によって意志や思想などを伝える能力」です。もっと単純に

言えば、話す力・聴く力です。家庭でも学校でも職場でも、私たちはこの言葉によるコミュニケーション能力で、知識や情報を得て、気持ちを伝え合い、人間を理解してきました。ところが、パソコン、スマートフォンの登場がこの関係を根本から覆しました。コミュニケーション能力の介在なしに、指先一つで若者たちは膨大な知識や情報を、容易に手に入れることができるようになったのです。

ICT技術の革命的進歩は、便利さの反面、人間関係、コミュニケーション関係に大きな変化をもたらしました。かつては、その圧倒的な知識や情報量、豊富な経験で若者たちの優位に立って、一目も二目も置かれていた先輩上司たちが、ICT機器の操作技術で立ち遅れました。中にはそれが劣等感となって、若者への厳しい指導ができなくなったとばかり管理者の声も聞こえてきました。職場での両者のコミュニケーション関係が変わり始めたのです。



### これからのコミュニケーション能力教育

「物言わぬ若者たち」などという批判的な言葉も生まれています。しかし、物言わぬからと言って、必ずしもコミュニケーション能力がないとは言えません。今のICT化、AI化の流れは、速度を速めこそすれ変わることはないでしょう。その上、若者と中高年者というコミュニケーション関係に、もう一つAIロボットが加わって、家庭も職場もさらにややこしくなりそうです。

NHK Eテレ（教育テレビ）で放

送された番組のタイトル名を借りれば、私たちは今「人間ってナンだ？」ということを実際に考える必要があるのではないのでしょうか。直前に迫ったAI時代に、人間に期待されるコミュニケーション能力とは何か。聞く力、話す力、考える力については百歩譲ったとしても、決定的にイエローゾーンに入っているのは「人間らしさ」の教育だと私は考えます。99%の若者が、何の疚しさも反省もなく、優先席に座ってスマートフォンをいじっている光景を日々見ていると、彼らがいくら優秀であっても、人間が全く見えていない恐怖しさを感じます。そうなった原因は、私ども中高年の行動にあるのでしょうか。だからこそ、中高年の管理者層には、若者たちの「言葉と人間力の教育」を担ってほしいと期待します。

日本人の美德として、日本の歴史とともに歩み続けてきた「和語」。そこには、絶滅危惧語となりつつある温かくて優しい言葉が沢山あります。「おもいやり」「いたわり」「はじらい」「つつしみ」一。これらの言葉を若者たちがさりげなく使えるようになった時、AI時代のコミュニケーション能力は、健全に生き続けるでしょう。



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! もしまし検定

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

取引先企業にメールを送信します。TOに複数のメールアドレスを入力する時、その順番として正しいものはどれですか。

次の中から一つ選びなさい。

1. 役職の高い順
2. 年齢の高い順
3. 氏名の五十音順
4. 特に気にしなくてもよい

※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)受検は基礎力アップ、電話対応コンクール参加は実力の伸びを測る機会

日本食研ホールディングス株式会社

愛媛県今治市に本社を置く日本食研ホールディングス株式会社は、過去10年にわたり電話対応教育を強化。さらに全国の拠点を結ぶ社内SNSでの情報交換が、社員の積極的な対応品質向上への意識を高めています。



愛媛総務部  
総務グループ  
グループリーダー  
飛鷹 誠氏

えることができる知識と、しっかりとした対応マナーを身につけることが求められます」(飛鷹氏)

### 正しい対応を社員に学ばせることが社員の幸せにつながると確信

Q これまでの電話対応で、どのような課題があったのでしょうか。

A 「2007年、私が総務グループに着任した時にまず感じたのは、大代表の電話に受け応える部署にも関わらず、その対応品質が今一つだということでした。対応マニュアルは用意されていましたが、一人ひとりにそれを実践する心構えが薄く、言葉づかいも人それぞれという印象を抱きました。個々人の意識レベルから改革していかなければ、お電話をいただくお客さまにご満足いただくことはできないと思いました」(飛鷹氏)

Q 具体的にはどのような対策をとられたのでしょうか。

A 「まず、日本電信電話ユーザ協会に電話対応診断を依頼しました。その結果は危惧していたとおり、言葉づかいに難があり、発声も良くないというものでした。そこで引き続きユーザ協会に講師の紹介をお願いし、ボイストレーニングと電話対応の基礎講習を受けたのです。そしてこの講習で社員を指導する講師の姿を見ているうちにあることに気づきました。それは、電話でも対面でも、きちんとした言葉づかいで相手のことを思いやって会話ができるようになれば、その人の人生がきっと豊かになるだろうということです。そして正しい対応を社員に学ばせることは、社員それぞれの幸せにつながると確信しました。そこで電話対応教育に、一層の力を入れることにしたのです」(飛鷹氏)

Q 事業概要について教えてください。

A 「弊社はブレンド調味料を主体に、食材や加工食品を製造から販売まで一貫体制で行う食品メーカーです。小売店の店頭などで弊社製品をお見かけいただいている方もいらっしゃると思いますが、実は小売向けは1割程度で、9割は業務用の食品や調味料となっております。惣菜コーナーを持つスーパー、弁当店などの中食産業、さらには外食産業など、食に関わるあらゆる事業者が、弊社の取引先です」(飛鷹氏)

Q 御社と電話対応との関わりについて教えてください。

A 「弊社は製販一貫体制をとっているため、営業員は今ある製品を販売するだけでなく、得意先のニーズをしっかりと汲み取り、研究部門に伝え、ご満足いただける新製品の開発につなげるのが求められています。ただ得意先から電話をいただいた時、外出中の営業員に代わり、内勤の者が対応することもしばしばです。そのためには、さまざまな質問に答



オーストリアのベルヴェデーレ宮殿をモチーフに建設された「KO宮殿工場」

### 電話対応コンクール参加への過程で、電話対応の「深さ」を実感

Q その後の教育内容について教えてください。

A 「電話対応教育のプロジェクトチームを組み、まず電話対応コンクールへの出場を目指しました。そして初めて参加した2010年のコンクールで、総務グループの木村が地区大会で優秀賞を獲得し、県大会まで歩みを進めたことで、弊社にも上位を狙える優秀な社員がいることを肌で感じる事ができました」(飛鷹氏)

「電話対応コンクールは、これまで知らなかった電話対応の“深さ”を味わうことができました。参加に向けての練習で、“良い対応”は言葉づかいだけでなく、発声、相槌、間の取り方など、さまざまな要素を組み合わせて成り立っているということを知り、目から鱗が落ちるようでした」(木村氏)

Q 近年急速に、電話対応技能検定(もしもし検定)の受検者数が伸びている理由を教えてください。

A 「もしもし検定は、2010年から新入社員の研修の一環として導入しました。ここ数年受検者数が急増した要因は、『チャター』という社内SNSをイントラネットに設置したためと分析しています。このチャターには、全国で働く4,000名を超える社員の誰もがアクセスできます」(飛鷹氏)

「このチャターの『コンシェルジュのミーティングルーム』という電話対応についてのトピックで、電話対応そのものについての議論のほか、もしもし検定や電話対応コンクールに向けての準備、検定に合格してどれほどの効果があったかなどの会話が交わされています。ほかの拠点の活動状況も分かるので、それが拠点相互の競争心を刺激しているようです」(木村氏)

●電話対応技能検定実施機関：株式会社オフィスキュー 089-947-8663

愛媛総務部  
総務グループ  
主任  
木村 水保氏



### 優れた電話対応を身につけることが、これからの人生の宝に

Q 今後の目標について教えてください。

A 「私は現在2級を取得しておりますが、これまでの歩みの中で、自分自身、お客さまのお電話への対応力がどんどん向上しているのがよく分かります。より多くの社員にももしもし検定を受けてもらい、そうした実感をともに味わってもらえればと思います」(木村氏)

「弊社では、もしもし検定は基礎力アップのため、電話対応コンクールはどこまで実力が伸びたのかを測る機会と考えています。できることなら、お客さまと直接会話する部署以外の、例えば研究や製造部門の社員にも電話対応コンクールに参加してもらい、電話対応、ひいてはお客さまに接し、ご満足いただくことの大切さを実感してもらいたいと思います。そこにはきっと気づきがあり、それぞれの人生の大きな宝になっていくはずですから」(飛鷹氏)

KO宮殿工場のエントランスで来訪者を迎える、日本食研グループのキャラクター「パンコ」の石像



#### 会社概要

会社名：日本食研ホールディングス株式会社  
設立：1973年(昭和48年)2月13日(創業：1971年10月1日)  
本社所在地：愛媛県今治市富田新港1丁目3番地  
代表取締役会長：大沢 一彦  
代表取締役社長：大沢 哲也  
資本金：3億8,800万円  
事業内容：ブレンド調味料(液体・粉体)及び加工調理食品の販売、研究開発  
持株会社としてのグループ戦略立案及び各種事業会社の統括管理  
URL：http://www.nihonshokken.co.jp/

## 首都圏や海外から訪れる患者さまに、喜んでいただける接客対応品質を目指す

亀田産業株式会社



サービス物販部  
部長付  
能條 啓子氏



### 将来は、もしも検定資格保持者が指導の立場に立てるように

Q 今後、どのような姿を目指していますか。

A 「各部署に3級の資格保持者が何名かいれば、電話対応の際に『今の言葉づかいは違うよ』といったアドバイスができ、各部署、店舗のレベルが上がっていくと思います。また、指導者級資格保持者がいれば、マナー研修も社内ですることができるようになります。そうなるにはまだ時間がかかりますが、まずは4級に合格した人が日常的に気づいた点を部下や同僚の方に広く教えてあげてほしいと思います」(能條氏)

「現時点では、山登りで言えばまだ1合目2合目ですが、社長や人事と協力して、もしも検定に取り組んでいるので、前向きにチャレンジする人を支援するような仕組みにしたいですね。最終的には何人か指導者級資格保持者になってもらって、何か相談ごとがあればすぐに教え合える会社になれば良いと思います。また、これから亀田総合病院には県外や海外の方がさらに増えていってほしい。その中で、『亀田総合病院も良いけど、あのお店の対応もしっかりしているよ』と言われるような店舗や会社にしていきたいですね」(島野氏)



#### 会社概要

会社名：亀田産業株式会社  
設立：1964年(昭和39年)  
本社所在地：千葉県鴨川市東町1374 亀田総合病院内L棟3F  
代表取締役：亀田 信介  
資本金：2,000万円  
事業内容：総合病院、物品販売業、飲食業、理美容業、ホテル業、ホームヘルパー業、福祉用具販売・レンタル業  
URL：http://www.kameda-trading.com/

で、社長から『教育研修は客観的に数字で分かるものを取り入れなさい』と言われていたので、もしも検定のような受検をして合否がはっきりするものに取り組んで良かったと思います。合否が判定されるのは緊張感があって厳しいものですが、合格すれば本人の自信にもつながります」(能條氏)

### 接客時に不測の事態があっても、自信を持って対応できるように

Q もしも検定を導入されてから間もないですが、取り組みの成果をどう感じていますか。

A 「しばらく社内の一部でトライアルをした後、2018年4月から私が所属する教育研修委員会で本格的にももしも検定に取り組み始めました。4級から始めて、3級を取得した人が今のところ10名くらいいます」(能條氏)

「私は、もしも検定では電話での話し方を学ぶと思っていたのですが、実際には4級でマナーを基礎から学び、3級に入ってからやっと電話での話し方を一通り学びました。恥ずかしながら、4級で学ぶマナーには私自身も知らなかったことがあり、もしも検定を受検することで、自分の足りていなかったところに気づかされるのが本当にありがたいと思います」(島野氏)

「日々、お客さまに食事の提供をしているレストランのスタッフが、マナーを教えていただいたことで自信がついたと言っていました。これまでのマナー研修では、何か不測の事態が起こった際に、どう対応すれば良いのか分からなかったそうです。もしも検定ではマナーの背景や理由を教えてもらうので、失礼のないよう臨機応変に対処できるようになりました」(能條氏)

「患者さまにご不便やご迷惑をかけず、喜んでもらえることは何でもやろう」という考えのもと、入院時の食事、ギフト販売、マッサージや退院後の訪問介護など、あらゆる面で患者をサポートする亀田産業株式会社は、電話対応技能検定(もしも検定)を活用して、世界に通用する接客対応品質を目指しています。

### 海外に通用するレベルの接客対応品質を、もしも検定で実現させたい

Q 御社と電話対応との関わりについて教えてください。

A 「弊社は接客対応に従事する者が多く、売店の販売員やレストランのホール職員、訪問介護、ケアマネージャーなど、病院内外からの電話対応だけでなく、日々多くのお客さまと直に接しています。ここ鴨川市は、都心から距離はありますが、都内や海外からも患者さまがいらっしゃるの、接客マナーの点で失礼のないようにしたいという思いがありました」(島野氏)

Q 接客マナーの向上施策として、もしも検定に取り組んだ理由は何ですか。

A 「もしも検定は4級から指導者級までレベルが分かれており、接客対応の知識やスキルを継続的にレベルアップできる点が良いと思いました。また、電話口での対応だけでなく、接客のマナーを基礎から学ぶこともポイントになりました。特に、形式的な作法やルールだけでなく、なぜそうすべきなのかという背景や理由まで説明があるので、本質的に理解できる点が良いですね」(島野氏)

「例年、新入社員向けに短時間のマナー研修を行っているのですが、お辞儀の仕方からコーヒーの入れ方、簡単な電話の出方といった内容で、十分なものとは言えませんでした。接客対応の向上施策を考える上

Q 事業概要について教えてください。

A 「亀田産業の母体は亀田総合病院で、そのサービス部門という位置づけです。もともと亀田総合病院は結核病棟で、長い方は10年以上入院することもありました。昔の千葉県鴨川市は、今と違って総合スーパーなどがなかったので、患者さまに入院生活を不便なく過ごしていただきたいという思いから1964年(昭和39年)に創業し、今年で55期を迎えました。最初は売店から始まり、理容室ができ、食べ物がないとダメだということでレストランができ、花屋も今は外部の専門店に入ってもらっていますが、以前は東京都の大田市場まで自分たちで花の買いつけに行っていました。病院にある13階のレストランには鉄板焼コーナーがありますが、病院で鉄板焼をする必要があるのか疑問に思われるかもしれません。ただ、亀田総合病院には地元の方だけではなく、都内や海外からも多くの患者さんが来られます。入院中の楽しみは“食”しかないの、都内にいるような雰囲気味わっていただきたいという思いで、窓一面に広がる海が見えるレストランに鉄板焼コーナーを設置したのです。このように、先代の亀田 典子社長の想いを引き継いだ亀田 信介社長の考え方である『患者さまにご不便やご迷惑をかけず、喜んでもらえることは何でもやろう』というのが弊社の基本的な考え方です」(島野氏)

## 失敗した人、望んだ結果が得られなかった人を励ます言葉

新規事業に挑戦して失敗した時、一生懸命やったのにうまくいかなかった時……。落ち込むことも少なくありません。ただ、落ち込んでいるだけでは、何も変わりません。失敗の先の人生がよくなるかどうかは、その後の皆さんの生き方次第です。失敗した時に辛いのはあなただけではありません。皆同じ道を通るのです。今回は、失敗して落ち込んでいる人を励ます言葉について考えてみましょう。

### 仕事で壁にぶつかっている部下を励ます

すべての人間にとって、失敗はどれも成長を遂げるために必要なプロセスです。「ミスをするのは誰でも有り得るのだから、次に同じミスをしないように直せばいい」と、尊敬する先輩や上司からこんなふうに言われたら、少しは心が和むのではないのでしょうか。ある優秀なキャリアウーマンが、大切な顧客とトラブルを起こし、叱られるのを覚悟で上司の元に行ったところ、上司からは「よし！俺の出番が来たな」という言葉が返ってきたそうです。彼女はこの一言に救われたと同時に、素晴らしい上司を持ったことを実感したそうです。仕事で壁に突き当たっている部下には、「ついにキミもこのレベルまで来たね。誰もが通る道だよ」「ここを乗り越えたら、今まで以上に自信が持てるよ」といった励ましの言葉が相応しいでしょう。

### 失敗して落ち込んでいる上司を励ます

それでは逆に、上司や目上の方が失敗して落ち込んでいるような時は、どのような言葉がけをしたらよいのでしょうか。「先生でも考え込むようなことがあるんですね。驚きました」ではバカにしているように聞こえがちなので使い方は難しいですが、時と場合によ

っては、この言葉が相手の慰めになることがあります。これよりもかけやすい言葉は、次のようなものでしょう。「何かお手伝いできることはありますか」「私にできることがあれば、協力します」この言葉を聞いた相手が、何かしてほしいと思っていれば助かるでしょうし、もし断りのメッセージが返ってきても気にすることはありません。励ましの言葉を受け入れられるかどうかは、相手の問題であって、あなた自身の問題ではないのです。

### 予期せぬ厳しい事態に落ち込む夫を励ます

突然のリストラ、会社の倒産……。予期せぬ厳しい事態に直面し、不幸のどん底に突き落とされた気分になっている相手を慰め、励ますにはどのような言葉が良いのでしょうか。例えば夫婦であれば、妻が、失職した夫を励ますことになるでしょう。本当に信頼し合っている夫婦であれば、相手を責めるより先に、力を合わせて大変な面を何とか乗り越えようとするでしょう。そんな時には、「一緒に頑張りましょう」「何か私にできることはあるかしら？いざとなれば、私も働くわ」「いよいよ私の出番ね、子育てが大変だった時は、働きたくても働けなかったけど、とうとうチャンスが来たわ」といった言葉が効果的です。人生最大の危機も、見方によって

は、新しい人生を切り開くチャンスになるかもしれないのです。

### プライベートのことで“落ち込み回復”には

仕事上の問題ではなく、健康上の問題など、プライベートな問題で落ち込んでいる人を励ます時にはどのような言葉が適切でしょうか。例えば、健康診断の結果が「要再検査」となって落ち込んでいる人に対しては、「お大事に」という決まり切った言葉では、今一つ思いが伝わりにくいです。相手が親しい人だったら「私も心配だ」という気持ちが自然に起こってくるでしょう。それを伝えるだけでも、相手の心がほぐれる可能性があります。そして、さらに、言葉を添えるとしたら、「その診断結果は、そろそろゆっくり休んで、自分を大切にされた方がいいというサインかもしれないよ。診断結果を伝えて、退社後のつき合いを断ることもできると思うよ」という励ましの言葉も有効です。



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!

「eラーニングサービス」をご活用ください。

只今、第2回申込み受付中!

- 皆さまに「スキルアップの機会」をお届けします。
- 自分のペースで学習が進められます。
- 進捗状況を確認できます。

ユーザ協会では、昨年からの会員企業を対象に「eラーニングサービス」を提供しています。「講習に参加する時間がない」という方でも、パソコンやスマートフォンを通して、「いつでも」「どこでも」学習することができます。

今年度は学習カリキュラムを大幅に増やしました。

企業研修のスタンダードになりつつある「eラーニング」をぜひご活用ください。

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

### ■スケジュール

	第2回	第3回
受付期間	4月16日～5月15日	5月16日～6月15日
学習期間	6月14日～7月5日	7月16日～8月6日

### ■学習カリキュラム

分野	第2回(受付中)	第3回から	第4回から
ビジネスマインド	・職場のルールを守る ・モチベーション ・仕事と責任	・会社の仕組み(社会的役割・利益 など)	・会社の数字(BS、PL、コスト感覚 など)
ビジネススキル	・ハウ・レン・ソウ(報告・連絡・相談) ・ビジネスコミュニケーション など	・タイムマネジメント ・ビジネス文書	・ビジネス電子メールの原則
マーケティング	・ニーズとSTP分析 ・4P戦略	・規模の経済と経験曲線	・ブランド戦略と購買モデル
生産性向上「RPA」	基本概念、導入事例 など		
情報セキュリティ	基本概念、オフィスやオフィス外での情報セキュリティ、インターネットに潜む“見えない脅威”への対応		
職場のハラスメント	基本概念、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、マタニティハラスメント、モラルハラスメント		

学習カリキュラムは今後も順次追加していく予定です。

## 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

## 企業電話対応コンテスト参加申込の受付開始(受付期間: 6月1日～7月20日)

日本電話ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって参加企業(事業所)に電話をかけ、その際の電話対応について専門家が客観的に評価を行います。結果は「報告書」及び「審査結果」として、改善のアドバイスを参加企業へフィードバックします。

企業における電話対応サービスの向上、CS(顧客満足)経営の指針としてご活用いただけます。

企業電話対応コンテスト 検索