

テレコム・フォーラム

テレコム・フォーラム 2019 6

令和元年6月1日(毎月1日発行) 第38巻6号(通巻431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

6

June 2019

■ ICT活用推進

- ・機械翻訳の進化によりインバウンドへの対応を改善する(凸版印刷株式会社)
- ・保護者とのコミュニケーションをペーパーレス化、業務効率と学童保育の質向上を両立(特定非営利活動法人 Chance For All)
- ・RPAと従来型の技術やシステムとの違いとは?

■ 電話対応教育(CS向上)

- ・お客さまに寄り添った対応“顧客主語”の実践
- ・『上から目線』で話していませんか
- ・電話対応技能検定(もしもし検定)受検で対応品質の基礎を固め『人が対応するサービス』の拡充へ(日本図書輸送株式会社)
- ・高校在学中の電話対応技能検定(もしもし検定)受検で、電話対応と接遇マナーにおける即戦力を育成(加賀商工会議所)
- ・頑張った人をねぎらい、なぐさめる言葉かけ

第58回 電話対応コンクール 全国大会 in 東京

第23回企業電話対応コンテスト成績発表会

開催日 = 2019年11月22日(金)

会場 = 中野サンプラザ 東京都中野区中野4-1-1



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

当日は、大会の様相をインターネットでライブ配信!!

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

■主催/公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
 ■後援/総務省、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ールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、
 西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

聴く力と 伝える力で 信頼アツク

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田19階 ☎0120-20-6660 ユーザ協会 <http://www.jtua.or.jp>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

機械翻訳の進化により インバウンドへの対応を 改善する

凸版印刷株式会社

情報コミュニケーション事業本部
ソーシャルデザイン事業部
ソーシャルインベションセンター
情報インフラ本部
地方創生・観光事業推進部 係長
野阪 知新氏

訪日外国人観光客の数が急激に伸びています。2020年に開催が予定されている東京オリンピック・パラリンピックに向け、急ピッチで受け入れ準備を進めていますが、まだまだ多くの飲食店や小売店においては、接客に必要な多言語対応が遅れているのが事実です。商機を逃すことなく、真のおもてなしを実現するために、どのようなツールを活用すればいいのか。長きにわたり多言語ツールの開発を行ってきた凸版印刷株式会社に話を聞きました。

訪日外国人観光客が求める 多言語コミュニケーション

—まずは、多言語化が求められる背景について教えてください。

2020年に向け、訪日外国人が増加しています。その一方で、日本を訪れる外国人の多くが、多言語表示がないことに不便さを感じています。2016年に総務省と観光庁が発表した調査結果によれば、訪日外国人が旅行中に困っていることの第1位に「施設などのスタッフとのコミュニケーションが取れない」こと、そして第4位に「多言語表示の少なさ・分かりづらさ」を挙げています。多言語対応が必要なシーンは数多くあります。例えば、情報発信に必要なSNSやホームページ、店頭ポスターやサイネージ、案内用チラシ、店内掲示の各種案内文、そして外国人の利用客が感想を書き込む口コミへの返信などです。飲食店、宿泊施設、レジャー施設など多くの小規模事業者の皆さまは、外国人観光客を積極的に受け入れたいと考えてはいるものの、そもそも“何を準備すればいいのか”が分かりません。しかも、どれだけの集客ができるか分からないのに、外国語対応が可能なスタッフを雇い入れたり、短い案内文などを翻訳者に頼んだりすることに抵抗を感じています。そのため、誰もが気軽に利用できる翻訳ツールが必要だったのです。

—最近では、インターネット上で手軽に翻訳が可能なサービスもあるようですが。

翻訳サイトも、学習能力が高いニューラルネットワーク^{*1}が導入されたことで、飛躍的に精度がアップしました。しかし、翻訳サイト自体が汎用性の高い翻訳サービスで

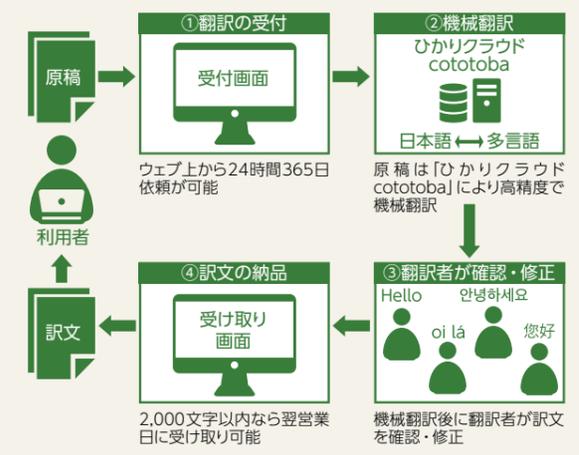
あるため、いわゆる専門用語には対応していません。さらに現時点においては、初見で理解できない言葉を丸ごと抜いて翻訳してしまう傾向があります。翻訳サイトに限らず、現時点における機械翻訳の精度では、100%の正解を得ることはできません。特に長文を苦手としており、訳の抜け落ちも多発するため、およそ30%の精度しか実現できていないのが現状です。機械翻訳は、最終的に人がチェックして仕上げることと、専門用語を網羅したデータベースが連携しないと実用化がまだ難しいのです。

AIによる機械翻訳に加えて 翻訳者が最終校正を行うクオリティ

—貴社の多言語化サービスへの取り組みの歴史についてお聞かせください。

弊社は、総務省所管の国立研究開発法人情報通信研究機構、通称「NICT」とともに自動翻訳システムの社会実装に取り組んできました。NICTが開発した自動翻訳エンジンを使用した、自治体や公共サービス事業者、郵便局に向けた音声翻訳サービス、教育機関における外国人保護者への対応など、さまざまなシーンを想定した社会実験を行ってきました。また百貨店に対しては、店舗ごとに発注していたために訳語が不統一といった課題の解決をサポートします。過去に行った翻訳も含めてデータベース化することで、流用による翻訳コストの圧縮と用語統一によるブランド管理も行っていました。このデータベースの特徴は、機械翻訳を実施した上で、最終的に人手による校正を入れて仕上げていくことです。

【図：インバウンド翻訳サービスの受付から納品までの流れ】



これは印刷会社として歴史を重ねてきた弊社が築いてきた翻訳者のネットワークを活かしたサービスと言えます。—現在は、インバウンド特化型のサービスを展開されていますよね。

NTT東日本との協業によるインバウンド翻訳サービス「ジャパリンガル」も、こういった弊社の翻訳への取り組みから生まれたものです。NTT東日本が開発した文化観光特化型のAI翻訳サービス「ひかりクラウドcototoba(こととば)」を使用して、これに弊社の翻訳者による校正を組み合わせることで、インバウンド分野に絞り込んだ精度の高い翻訳サービスの提供を実現しました。観光地や宿泊施設、店舗などのさまざまな情報を手軽に翻訳できる観光事業者向け翻訳サービスを提供しています。

—「ジャパリンガル」の特徴を教えてください。

私たちが実現したのは「安い」「早い」「気軽に」という三つの利用メリットです。例えば、価格は通常の翻訳サービスの約3分の2の費用圧縮を実現し、スピードコースを利用していただければ、2,000文字までなら翌営業日の納品が可能です。文字単価で換算する従量課金プランと月額プランも用意しており、ウェブサイトから24時間・365日いつでも簡単に発注できます。通常の翻訳であれば、最低料金として5千円～1万円がかかりますが、「ジャパリンガル」では1文から翻訳の依頼ができます。依頼文字数×文字単価で費用が確定するので、文字数の少ないポスターやPOPのキャッチコピー、飲食メニューの解説文などにも活用できます。最も力を発揮するのは、博物館や美術館の解説文でしょう。「ひかりクラウドcototoba」自体、文化観光に関するデータベースを持っており、さらに新しい言葉が「ジャパリンガル」側からフィードバックされる度に学習していきます。日本人が読んでも難解な文章を分かりやすく、正しいニュアンスで伝えることができます。また、エンドユーザーが独特の言い回しや固有名詞などを入力できるカスタマイズ辞書機能を追加し、より精度の高い翻訳が可能です。インバウンド、あるいは外国人居住者向けのサービスの

絞ったことで、用語の幅を広げるのではなく、より深めていく感覚です。AIの学習能力が高まっていけば、収集した観光・文化関連用語を蓄積していき、言い回しやニュアンスも含めて表現の精度が上がっていくものと考えます。

個人事業主であっても インバウンド需要をキャッチアップ

—ジャパリンガルの対応言語はどのくらいあるのでしょうか？

現時点における対応言語は、英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語です。基本的にはこの4言語がカバーできれば、多くの外国人観光客に対応ができます。今後は、ニーズの高いタイ語、ベトナム語、フランス語、スペイン語を追加していく予定です。

—これから多言語化を考えている方々へアドバイスをいただけますか。

現在、経済産業省が各自治体を通じて実施している「IT導入補助金」は、中小企業・小規模事業者などが自社の課題やニーズに合ったITツール導入の経費の一部を補助することを目的としています。この補助金を活用すれば、ジャパリンガルをさらに気軽にご活用いただけます。

—最後に、今後のビジョンを教えてください。

今後は、音声翻訳、ウェブサイト多言語化など、弊社内に30ほどある外国語受け入れ対応ソリューションを連動させて、ワンストップサービスとしてお客さまに提供していきたいと考えています。またジャパリンガルはAPI^{*2}を公開しているので、外部サービスとの連携も容易です。ウェブ多言語化、デジタルカタログなど他サービスの多言語化支援にも注力していきます。本サービスを拡充することで、外国語が堪能な従業員がいない中堅・中小、個人事業主にとってのインバウンド需要拡大の起爆剤になりたいと考えています。

*1 ニューラルネットワーク：人間の脳の神経細胞をモデルとして構築される情報処理システム。

*2 API：Application Programming Interfaceの略。自己のソフトウェアの一部公開して、ほかのソフトウェアと機能を共有できるようにしたもの。

TOPPAN

●会社概要
会社名：凸版印刷株式会社
設立：1900年(明治33年)
本社所在地：(本店)東京都台東区台東1丁目5番1号
(本社事務所)東京都千代田区神田和泉町1番地
代表取締役社長：金子 眞吾
資本金：1,049億8,600万円(2018年3月末現在)
事業内容：「印刷テクノロジー」をベースに「情報コミュニケーション事業分野」、「生活・産業事業分野」及び「エレクトロニクス事業分野」の三分野にわたり幅広い事業活動を展開。
URL：https://www.toppan.co.jp/

保護者とのコミュニケーションをペーパーレス化、業務効率と学童保育の質向上を両立

特定非営利活動法人 Chance For All

学童保育施設を運営する特定非営利活動法人 Chance For All (チャンスフォーオール) は、予算に限りのある中で、クラウドアプリケーションを活用して業務を効率化。ペーパーレス化や時間短縮などを実現し、子どもたちへのサポートの充実を図っています。

【導入の狙い】グループウェアを活用し、保護者との連絡方法をペーパーレス化に転換、内容の充実と業務の効率化を目指す。
【導入の効果】保護者への「おたより」を週1度から毎日発行に。保護者との細かなコミュニケーションも実現し信頼性が向上。

生まれ育った家庭や環境で子どもの人生が左右されない社会の実現を目指す

特定非営利活動法人Chance For Allは、2013年、東京都足立区に学童保育施設を開設。現在は足立区と東京都墨田区にある合計8ヶ所の学童保育施設で、約300人の子どもたちが放課後や休日の時間を過ごしています。

「私たちは『生まれ育った家庭や環境で子どもの人生が左右されない社会の実現』を目指す特定非営利活動法人です。共働き家庭では、学校が終わった後、家で一人を過ごすしかないお父さんもいます。そうしたお父さんをお預かりし、集団での学びや遊びを通じて成長を見守り、支援するのが、私たちの役割です」(中山氏)

クラウドアプリケーションの活用でペーパーレスと業務効率化を推進

こうした施設における子どもたちの活動記録は、2017年まで、職員の手作りによる紙の「おたより」で、保護者に伝えられていました。

「預かっている間の子どもの様子や出来事を毎週金曜日にとまとめ、マネージャーの確認を経て週明けに印刷し、保護者に配布するというのが当初のスケジュールでした。しかし、ほかの仕事と重なると、作成が週明けにずれ込むこともたびたびでした。また『おたより』のほか、行事のプリントなども同時に用意するため、紙切れやインク切れ、プリンターの不調対応に時間を取られることもありました。そうした作業に時間を取られた結果、子どもに向き合う時間が短くなっていました」(中山氏)

現職に就く前、ICT関連業界で働いた経験のある中山氏は、この課題の解決策をICTの活用に求めました。

「各施設の業務は、クラウドアプリケーションを活用しています。例えば、毎日の“振り返り”として配布していた紙の『おたより』を、スマートフォンやパソコンでご覧いただけるように保護者の方に公開しています」(中山氏)

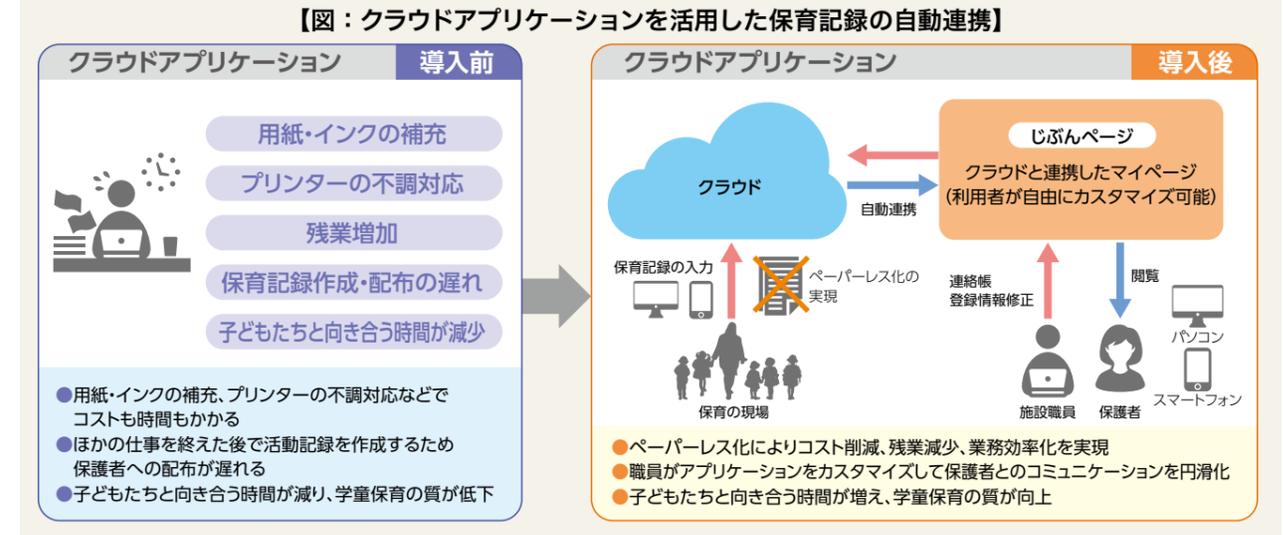
さらに、保護者全員に送る共通の「おたより」のほか、子どもを介してやりとりしていた個別の連絡帳や請求書についても、限られた利用者だけが特定のページを閲覧できるように設定できるクラウドアプリケーションの拡張機能「じぶんページ」を使い、ペーパーレスへの移行が実現し、業務効率が向上しました。

「2018年1月から1ヶ月間の移行期間を設けて、2月からは紙ベースでの連絡をなくしました。業務の一部だけに紙を使用していると課題はいつまで経っても解決しないと考えたからです。スマートフォンでの閲覧設定が分からない保護者の方がいるなどいくつかの問題はありましたが、最終的には私自身で各校舎を回り、保護者と対面して設定するなどして解決しました」(中山氏)

職員自身がアプリケーションをカスタマイズすることで、保護者とのコミュニケーションが円滑化

導入から1年が経ち、その効果を中山氏は以下のように考えています。

「当初の課題であった職員の負担は大きく減る一方、これまで週1回、しかも遅れがちだった『おたより』を、連日お送りすることが可能になりました。また参加や不参加の返事をいただくことが必要な行事のご案内なども、確実にお届けできるようになりました。さらに、職員、



保護者間だけでやりとりしていた連絡帳も、これまでは子どもが読んでしまう可能性を考慮して詳しい内容を書くことができませんでしたが、今では日中夜間を問わず、より深いレベルの連絡の交換ができるようになりました。従来、職員・保護者の双方が『わざわざ連絡、相談することかどうか…』と迷うような子どもの言動や様子などもすぐに共有できるようになり、子どもの見守りにも大きな効果が得られたと思います」(中山氏)

また中山氏は、職員の働き方にも変化が表れたと言います。

「ICT化により、連絡帳作成業務などで発生する夜遅くの残業が減り、勤務時間が朝型にシフトしました。また、職員自身がクラウドアプリケーションを自由にカスタマイズしたことで、業務活用するケースも増えてきました。例えば、消耗品管理はこれまでの担当職員による目視確認とExcelによる管理から、自作のアプリケーションによる管理に変えました。消耗品を持ち出す職員がそのアプリケーションに数値を記入すると在庫数に反映され、足りない水準になると担当職員に自動でメール通知されるというものです」(中山氏)



学童保育施設内の様子

ほかのNPOとも連携しながらICT活用を推進し、学童保育の未来と環境作りに尽力

そして中山氏は、今回のクラウドアプリケーションによる「おたより」のデジタル化が実現した背景に、クラウド運営企業の理解が大きかったことを挙げます。

「活用しているクラウドアプリケーションには、私たち



代表理事
中山 勇魚氏

のようなNPO向けに、初期費用として月額9,900円(税抜)で利用できるプランが用意されていたことが、導入した大きな理由です。『じぶんページ』にはランニングコストとして月額10,000円(税抜)+追加ユーザ料金一人あたり月額100円(税抜)がかかりますが、月額料金以上の業務効率化が実現したと思います」(中山氏)

最後に中山氏に、今後のICTの利用について展望をうかがいました。

「学童保育のICT導入は、公的な予算による支援が十分に受けられない状況です。そんな中、各地の学童保育NPOもそれぞれ工夫しながらICTによる業務効率化に努め、子どもと向き合う時間を増やすことを目指しています。現在もそうしたNPOと情報交換を進めていますが、今後もそうした取り組みをさらに続け、子どもが健やかに育つことのできる環境作りを進めていきたいと思えます」(中山氏)



●組織概要
 組織名：特定非営利活動法人 Chance For All
 設立：2013年(平成25年)
 本部所在地：東京都足立区関原3-15-4
 代表理事：中山 勇魚
 活動内容：学童保育の運営、小学生の放課後に関する調査/研究

「RPA(ソフトウェア型ロボット)」によるオフィス業務改革(第3回)

RPAと従来型の技術やシステムとの違いとは？

第2回では、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の導入目的とその効果について、さまざまな特徴や課題などをふまえながら解説しました。第3回の今回は、RPAと従来型の技術やシステムとの違いについて、具体的事例を交えながら解説いたします。



RPAの適用対象について

これまでの連載を読んだ読者の中には「RPAとは、Excelマクロ(Excelの複数の操作を記録して、自動的に実行させる機能)と同じようなもの」と思った方もいるのではないだろうか。たしかに自動化ツールという点では、Excelマクロなどと本質的な違いはない。ただ違うのは、RPAには「適用対象にできるアプリケーションの幅広さ」があるということである。

例えば、RPAであれば、人の手でやるしかないと思われていた自社の基幹システムと、外部のクラウドサービスをつなぐパソコン操作でさえ、両アプリケーションに手を加えることなく自動化できるのだ。従って、適用対象はいくらでもあることを理解していただければ、RPAのニーズはますます拡大していくだろう。

またRPAは、プログラミング知識不要の容易さから、業務部門の担当者が自ら使いこなすことが可能となっている点も大きな違いである。これまでのようにIT部門や外部ベンダーに業務内容を引き継いでアプリケーションを開発してもらった負担がないため、IT部門

のリソースや予算がボトルネックになることもなければ、システム化のための引き継ぎコストもなく、業務部門主導で改善活動を進められるようになった。

既存の情報システムとRPAとの関係

そこで、既存の情報システムとRPAにおける自動化の比較を、ある大規模工場とオフィス为例にして解説してみよう。

まず、右下の図を見てもらいたい。この工場内にはベルトコンベアなどの生産設備が中心にあり、その周りで比較的安価で小回りの利く産業用ロボットが稼働し、産業用ロボットには真似できない繊細な作業や、設備と産業用ロボットをメンテナンスする作業をブルーカラーワーカーが支える、という三層構造になっている。

一方、従来のオフィスワークは、ERPパッケージなどの情報システムが中心にあり、その周りで情報システムを扱う作業をすべてホワイトカラーワーカーで対応するという二層構造である。もちろんホワイトカラーの作業を減らすことは検討され続けてきたが、発想の中心は情報システムの機能追加であり、どうしても大がかりになるため費用対効果の出ないケースが多い。そのため、ホワイトカラーで対応するしかないという結論になりがちであった。この二層構造

を効率性の高い三層構造に変えることが、RPAという概念の神髄と言えるだろう。ここでは2層目(中間層)を形成するのがRPAツールである。

RPAツールとは何か

RPAによる業務自動化を簡単に実現するためのツール(商品)が「RPAツール」と呼ばれているものであり、RPAのブーム以降、多数のツールが誕生してきた。日本国内では2010年にNTTの研究所で生まれたWinActor(ウィンアクター)/WinDirector(ウィンディレクター)がシェアNo.1となっている(RPABANK調べ)。

WinActorは、「Windows端末上のアプリケーションの操作を学習し、自動実行するソフトウェア型ロボット」だ。利用できるアプリケーションに制限はなく、あらゆる業務を自動化してくれる。また自動化のロボット作成も容易で、プログラミングの知識も不要であることから、企業の情報システム部のようなIT部門でないユーザーでも簡単に自動化が可能だ。そのため、業務改善のタイミングやシチュエーションを問わずロボットに定型処理を任せることで、本来の業務や新規ビジネスに専念することができる。

一方、WinDirectorは、WinActorを利用したユーザーの声から生まれた、管理統制運用ツールである。複数のWinActorの実行のスケジュールリングや多重実行、即時実行の管理を行ってくれるほか、各WinActorの実行結果やステータス確認などを容易に行うことができる。WinActorがWindows上のアプリケーションを自動実行する、ユーザーの業務自動化に



図：「工場」と「オフィス」の自動化の比較



特化したロボットであるのに対し、WinDirectorはそれらの実行ロボットを一元管理し、ユーザーの代わりにロボットの実行をスケジュールリング、実行指示する「秘書」のような役割を担うのだ。

これらRPAツールの価格帯は数十万円から数百万円前半が中心で、初期開発費なども大きく発生しないため、導入効果が出しやすい点もブームを後押ししている。

なおRPAツール選定の際は、業務担当部門に馴染むものか、業務担当者が自ら扱えるものか、という観点はずいぶん押さえていただきたい。RPAの導入は、継続的な運用・改善が不可欠なものなので、業務担当部門に馴染まないツールだと使われなくなったり、運用委託コストが高くなったりする。また、所属する組織(会社)が扱うシステムを自動化できるRPAツールであるかも確認してもらいたい。RPAツールの中には、例えばExcelとウェブしか扱えず、基幹システム操作を自動化できないというものもあるからである。

今回は、民間企業と行政におけるRPAの活用事例を紹介したいと思う。(次回へ続く)

※ERPパッケージ：Enterprise Resource Planningの略で、企業の持つ資源を統合的に管理するサポートをしてくれるシステムやソフトウェアのこと。



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>



お客さまに寄り添った対応“顧客主語”の実践

キヤノンカスタマーサポート株式会社

お客さまとの会話から学んだ話

弊社は、電話・対面でのお客さま対応を主な業務としており、製品の操作案内や修理の受付など、さまざまなお客さまとお話をする機会があります。現在、私は全社の研修の企画や実施、電話対応コンクールの指導部門にありますが、以前はコミュニケーターとして、大型の複合機のお問い合わせを担当しておりました。今回ご紹介するのは、その時に対応した、あるお客さまとの会話から学んだ話です。

お客さまに「気をつかうよ」と言わせてしまった

コミュニケーター時代のある日、ほかの製品担当から私に電話が転送されてきました。その際、製品担当者から「大変お困りのお客さまで、少しお怒りです」と申し送りがありました。そのお客さまはご年配の男性の方で、電話を代わって話をお聞きしたところ、封筒の印刷方法が分からず、何度も失敗されているとのことでした。

私はお詫びを伝えたと、「一緒に操作をお願いしますでしょうか」と伝え、「原稿をセットしていただ

ますか」「手差しトレイに封筒を差しただけですか」と、操作方法のご案内を始めました。お客さまは、私の説明を聞きながら一緒に操作をしてくださったのですが、しばらくたった後に優しい口調でこうおっしゃいました。「お姉さん、いちいち『～していただけますか』って言わなくてもいいんだよ。俺が気をつかうよ。それよりも『やってください』と命令してくれたほうが分かりやすいし、やりやすいです」と。

洞察・察知の大切さ

そう言われた時、自分がお客さまの気持ちを洞察・察知できていなかったことに気がきました。お客さまは比較的フランクな話し方をされる方で、一刻も早く、問題の解決を望んでいらっしゃいました。命令はできませんが、丁寧な対応だけではなく、簡潔な説明も行うべきだったのです。その時

酒井 敦子氏
キヤノンカスタマーサポート株式会社 事業推進部 事業推進第二課。
全社研修企画・実施、電話対応コンクール指導のほか、グループ会社の電話対応評価及び新人研修などを実施。電話対応指導者級資格保持者。

「今回の講師は、SOMPOコミュニケーションズ株式会社の小野口 理佳さんです。現在は社内の人財育成や、品質向上をご担当されています。電話対応コンクール全国大会出場のご経験もある、頼れる企業内指導者です」



酒井 敦子氏

私に足りなかったのはキヤノングループの指針の一つでもある“顧客主語の実践”でした。これは、常にお客さま起点で考え、お客さまの立場で行動することです。

どのお客さまにも決められた話法でお話するのではなく、お客さまが快適にストレスなくお話しできる柔軟な対応の大切さにあらためて気づかされた瞬間でした。

“対応”から“応対”へ

現在、私が直接お客さま対応をする機会はありますが、研修や電話対応コンクールの指導を通して、洞察・察知の大切さを伝えています。お客さまが何を望んでいるか、自分が発した言葉でお客さまがどう感じるか。これからもコミュニケーターと一緒に、お客さまに寄り添った対応とは何かを学んでいきます。



【コミュニケーション力を鍛える】

第 65 回

「『上から目線』で話していませんか」

「コミュニケーション環境」という言葉を最近よく耳にします。誰でも何でも気兼ねなしに自由にモノが言える環境があるかどうか、ということでしょう。特に耳新しいことではないのですが、その根幹となる言語環境が大きく変わってきたことへの危惧があります。言葉の使い方の変化は、人間関係まで変えてしまいます。今回は、その一つ「上から目線」を例に考えてみましょう。



「〇〇君！」は上から目線

最近、仲間内で話題になった言葉があります。ある大手の企業で、社内での呼びかけに、「〇〇君」という二人称は使わないよという指導が行われているというのです。古来、「君」とは「人のかみに立って支配する者」（『広辞苑』より）でした。現代では、「①立場の上の人に対する敬称 ②男性が同輩（以下）の相手を親しみの気持ちを込めて呼びかける語（『新明解』より）」とあります。であれば、上司が部下に、先輩が後輩に、「〇〇君」と呼びかけることに問題はなさそうです。しかし前述の企業には、「君」という呼びかけは「上から目線」という判断があるようです。言葉はそれぞれの企業の文化ですから、私がこの判断に否やを言う立場ではありません。ただ、この「上から目線」という言葉の使い方が、世の中全般に変わってきているのが気になるのです。



上司が敬語で話しかけてくる

最近、部下に対する上司の言葉づかいが丁寧になったと感じませんか。身分制度社会の名残が随所にあった昭和の後半時代には、親と子、先生と生徒、先輩と後輩、上司と部下といった「上下関係の隔て」がまだありました。言葉づかいにもそれは如実に表れていました。躰という形での人間教育も行われていた時代です。

平成になった頃から状況は一変しました。パワハラ、セクハラなどが厳しく糾弾される時代になり、大学生を教えている私の仲間

が嘆いていました。ある日の教室でのことです。学生たちが教室の後ろにかたまっていて、前のほうの席が空いていました。そこで、「もっと前に詰めるように」と促したのだそうです。すると学生たちは、「先生！それってパワハラですよ」と言って動かなかったというのです。

口を開けばすぐに、「パワハラですよ」とか、「上から目線の言い方はやめてください」と言われると、先生も上司も委縮してしまいます。その結果、親は子に、先生は生徒に、上司は部下に逆に気をつかうようになったのです。厳しく叱ると反抗する、離反する。やる気をなくして辞めてしまう。こうした現象には、変容する家族関係、少子高齢化といった社会状況や経済状況、それと急ピッチで進むIT化の流れが大きく影響していると思います。この傾向はまだまだ進むでしょう。その流れにただ合わせるのではなく、時には「上から目線」で堂々と語ることも必要でしょう。そのためには、筋の通った考えを持つこと、相手の立場や心情に配慮した言い方の工夫が大事になってきます。



教えるから「上から目線」になる

「上から目線」をネガティブに捉えている例をお話しましたが、一方では、いつも発言が「上から目線」で周囲の響きをかっている人が、昔も今もいます。

卑近な例で見てください。ある企業で企業内指導者の資格を持つNさんは、自立を目指して難関の上級試験にチャレンジしました。有能なNさんは、それを1回でクリアし、上級指導者の道を歩

み始めました。そこまでは良かったのですが、問題はその後です。活動を始めたNさんの評判が良くないのです。どちらかというと謙虚で低姿勢だったNさんが、別人のように高圧的で、自信満々、「上から目線」でものを言うようになったというのです。高い業務知識と指導スキルを持っていても、人間として信頼されない人は、指導者としては不適合です。彼女の不幸は、自分の「上から目線」の話し方に、まったく気づいていないことでした。熱心に指導すればするほど嫌われます。人は教えようとするから「上から目線」になるのです。教えるのではなく、ともに学ぶ姿勢こそ大事でしょう。その基本姿勢があれば、指導の際の言葉が変わります。断定形、命令形ではなく、提案形、相談形で指導するのです。「～しなさい」ではなく「～したらどうだろう」となり、「～だ」ではなく「～じゃないかな」となり、「それは違うよ」ではなく「私は違うと思うけど」になります。それだけでも、彼女の「上から目線」はがらりと変わって、「温かい目線」になることでしょう。



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

次のような名指し人の吉田さんが不在の場合の電話対応の中で、適切なものはいくつありますか。選択肢の中から一つ選びなさい。

- ア. 出張:「吉田は、部長と仙台に出張しており明日の9時に社に出社します」
- イ. 休暇:「吉田は、本日は休暇を取っております。明後日10日に社に出社予定です」
- ウ. 遅刻:「吉田は、本日は10時頃に社に出社する予定でございます」
- エ. 病欠:「吉田は、風邪を引いて休んでおります」
- オ. 昼食:「吉田は、ただ今食事に出ております」
- カ. 帰宅:「吉田は、退社いたしました」
- キ. 喫煙室:「ただ今席を外しており、10分ほどで戻る予定でございます」

1. 2つ 2. 3つ 3. 4つ 4. 5つ

※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）受検で 応対品質の基礎を固め 『人が応対するサービス』の拡充へ

日本図書輸送株式会社



代表取締役社長
横山 秀一氏

一般輸送・倉庫業を含めた総合物流企業として、全国に31ヶ所の拠点を展開する日本図書輸送株式会社。物流業務から派生したコールセンターなどの「人が応対するサービス」を拡充するにあたり、2018年から電話対応技能検定（もしもし検定）に取り組んでいます。多数の資格保持者を輩出するだけでなく、日常の会話においてもコミュニケーションスキルの上達を実感するほどになりました。

社のサービスを拡充するため、カスタマーコールセンター業務を委託したい」というご依頼が増えてきました。『ものを運ぶ』というのは、単にものを届けるのみならず、送る側と受け取る側の気持ちを取り持つことが必要です。弊社は、さまざまな業務でお客様のビジネスプロセスのアウトソーシングを支援していますが、その切り口として『物流の間を取り持つ』ことを重視しています。その一つの形としてコールセンター業務が拡大してきたのだと考えています」（横山氏）

もしもし検定受検前には、メンバーが互いに 自宅から電話をかけ合うことも

もしもし検定を受検するきっかけを教えてください。

A 「物流から派生して、さまざまな業務を担うようになる中で、社員の日本語の使い方、電話対応のあり方に対して『ちょっと違うのではないか』と思うことが増えてきました。電話対応は顔が見えない分、言葉一つでお客様の心が近づいたり、離れたってしまいます。高齢者に対して早口にならないこと、語尾をはっきり言うことなど、まずは基本的な電話対応の技術を身につけ、その上で経験をプラスすることが重要だと思っています。もしもし検定は、研修で接客対応を体系的に学び、さらに検定で3級、2級、1級と段階的にレベルアップできるので、しっかりと実力をつけることができます。また、資格を取るという具体的な目標に向かうことで社員のモチベーションも高まるので、もしもし検定に取り組んで良かったと思っています」（横山氏）

事業概要について教えてください。

A 「弊社は1961年（昭和36年）11月に設立され、一般輸送・倉庫業を含めた総合物流企業として、全国に31ヶ所の拠点を設けています。日本図書輸送という名前のおり、創業当初は書籍・雑誌の輸送が多かったのですが、お客さまから『こんなことはできないか』という相談を受けて、今では物流に限らず、コールセンター業務やオフィス移転業務、美術館・博物館の展示、耐震施工サービスなども手がけています。お客さまからのご依頼には『できないと言うのではなく、どうすればできるかを考える、努力する』という姿勢を大事にしています。例えば、阪神・淡路大震災、新潟県中越地震と大規模な地震が続き、耐震補強について相談されることが多くなったのですが、弊社はオフィス移転業務で什器の取り扱い方が分かっていたので、引越に付随する耐震補強までサポートさせていただこうと、懸命に勉強して対応できるようにしました。東日本大震災では、弊社が施工した箇所でも『ものが飛んで人を傷つけた』ということはありませんでした」（横山氏）

コールセンター業務が拡大した理由を具体的に聞かせてください。

A 「以前から弊社の受注センターで物流・倉庫業務の電話を受けていましたが、近年は、お客さまから『自



取り組みにあたり、具体的にどのようなことをされましたか。

A 「ベテラン社員から新入社員まで、幅広いメンバーが2018年9月、11月に受検したのですが、受検の前にはメンバーが団結して、昼休みに電話対応の練習をしたり、互いに問題を出し合ったり、夜に自宅から社員同士で携帯電話をかけて練習するなど、かなり真剣に取り組まれました。その結果、2回の検定で24名のメンバーが3級に合格することができました」（木下氏）



総務部
総務人事課
担当課長
木下 敬子氏

日常会話の中でも、もしもし検定で 学んだことが活かされていると実感

もしもし検定を受検することにより、どのような効果がありましたか。

A 「ベテラン社員にとっては自身の電話対応を原点から見直すきっかけになり、新入社員にとっては、入社時の研修で緊張して覚え切れなかった研修内容を復習する機会となりました。また、受検を通して、自分の声を聞いたことがメンバーにとっては新鮮であったようで、その後は日常的にスマートフォンに会話を録音して聞くようになりました。最近では、ほかの人の言い回しや、くせについて互いに声かけするようになり、録音を聞いて『あ、本当だ』と反省して直しています」（木下氏）

「私は、日常会話の中にももしもし検定で培ったものが活かされてきたと感じています。社内外から電話が



本社コールセンターの様子

かかってきた時、人から声をかけられた時の応対が無意識のうちに変わってきました。電話は、限られた時間で分かりやすく話すことが求められますが、要件をしっかりと伝える、相手の理解を確認することが自然とできるようになってきたと実感しています」（横山氏）

今後は、物流から派生した 『人が応対するサービス』を広げていきたい

今後、御社はどのような姿を目指していますか。

A 「常に物流がベースにありますが、物流から派生して『人が応対するサービス』を広げていきたいと思っています。今、日本は高齢化社会となり70歳まで働くという話も出ていますが、物流業はパワーが勝負で50代、60代になると若い頃のような働きはできません。ただ、年齢を重ねたメンバーだからこそ、彼らのノウハウ、経験値を活かせる業務としてコールセンターなどの人的サービスが合うという面もあります。引越業務はできなくても、コールセンターなら年配者が若い人よりも余裕を持った受け応えができることも多いです。女性が結婚して、ずっと働ける職場は、女性の社会進出という面でも物流業界では重要だと思っています。長年、接客対応をしてきた方ではなく、さまざまな業務を経験された方がコールセンターに入ることが多いので、電話の第一声である『もしもし』から大事にして学習を始めてもらいたい。だからこそ、もしもし検定を推進しています。電話対応はすべての基本で、これが活かされない職場はないと思っています。これからは、人とコミュニケーションを取る仕事がさらに増えるので、電話対応という一番大事で、基礎的なスキルは、すべてのコミュニケーションに通用すると思っています。社員のコミュニケーション力を高めることで、『人が応対するサービス』を広げていきたいですね」（横山氏）

会社概要

会社名：日本図書輸送株式会社
創業：1961年（昭和36年）11月16日
本社所在地：東京都江東区新木場1-18-10
代表取締役社長：横山 秀一
資本金：1億円
事業内容：一般貨物自動車運送事業、貨物運送取扱業、倉庫業、国内イベント、美術品展示梱包、商品販売、産業廃棄物収集運搬業
URL：<https://www.nty.co.jp/>



高校在学中の電話対応技能検定（もしもし検定）受検で、電話対応と接遇マナーにおける即戦力を育成

加賀商工会議所

少子高齢化の進む中、優秀な若年層人材の育成と確保は、地方経済の発展に不可欠です。石川県加賀市の加賀商工会議所は、市内の高校に生徒の電話対応技能検定（もしもし検定）4級受検を働きかけ、そうした課題解決に挑んでいます。



事務局長
谷本 佳隆氏

つけた生徒と競合する形になります。これまでも英検、漢検などの受検を勧めてきましたが、これらの資格は受検料が比較的高いというのが悩ましいところでした。ご提案をいただき、『産業社会と人間』という授業に、もしもし検定のカリキュラムを取り入れ、1年生秋に4級を受検することにしました」（西口氏）

Q もしもし検定を導入されてどんな効果がありましたか。

A 「3年生になり、いよいよこれから就職活動という時期になっても、その実感がわかない生徒が少なからずいます。そうした生徒が、もしもし検定を受検することで、就職に向け身が



石川県立
大聖寺実業高等学校
教諭
谷内 洋之氏

引き締まり、かつ改めて資格の重要性に気づいてくれるというメリットがありました」（谷内氏）

「2017年度の導入時に過去問題を調べ、『これは1年生には難しいな』という思いがありました。思った通り、その年は合格者を出すことはできませんでした。それでも合格点まであと5点の65点を取った生徒もいて、目標を設定することで生徒のやる気を引き出せることが確認できました。またそうした効果は、その後の英検や漢検の積極的な受検にも結びついたと思っています。2年目の2018年度は、ホームルーム前5分間の朝学習をもしもし検定の対策にあて、過去問題集から生徒が興味を持ちそうな問題を選択し、理解を深めてもらいました。そうした取り組みもあり、4名の合格者を出すことができました。これは期待以上でした」（西口氏）

Q 今回の取り組みの動機と内容を教えてください。

A 「私ども加賀商工会議所は、少子高齢化、新社会人の市外流出が進む地域において、地元産業界の振興や企業誘致の成否のカギを握る若年層人材の育成が急務であると考えております。そこで高校生を対象に、2010年度から国家資格取得や就職に必要な技能を身につける研修などへの補助事業『産業人材・後継者等育成事業』を行うことにしました。もしもし検定4級は2017年度からその事業の一つとして選ばれ、日本電信電話ユーザ協会とともに、大聖寺実業高等学校さま、加賀高等学校さまに、ぜひ参加してほしいと働きかけを行いました」（谷本氏）

Q 今回、事業の対象となった両校では、この提案をどう受け止められましたか。

A 「大聖寺実業高等学校では卒業生の大部分は就職を選びます。そうした背景から、電話対応をはじめとするコミュニケーション能力は卒業までに身につけるべき重要なスキルであると考え、指導を行っております。このご提案は、そうした学習を重ねた3年生が、スキルを最終確認する良い機会だと思いました」（谷内氏）
「加賀高等学校は2000年に普通科から総合学科となり、就職を選ぶ生徒が7割ほどいます。就職にあたっては工業高校、商業高校など在学习中に資格を身に

もしもし検定を受検してみた感想

受検を終えた大聖寺実業高等学校の生徒に、もしもし検定の感想をうかがいました。

敬語の使い方に自信ができました

学校で学んだ知識をきちんと活かすことができれば合格できると思っていましたが、やはり結果が出るまでは心配でした。知らない人との電話対応では緊張することが多く、また敬語の使い方にも不安がありますが、少し自信がついた気がします。特に難しいと思ったのは、電話での道案内です。相手がどこにいるのか、どっちに向かっているのかをイメージしながらご案内する必要性を感じました。4月からは社会人になり、お取引先からのさまざまなお電話に対応することになりますが、会社の顔として、心地よく、しっかりした対応ができるよう頑張りたいと思います。



石川県立大聖寺実業高等学校
2018年度卒業生
長坂 美海氏

自分自身の知識のおさらいができました

受検に先立つ講義では、1年生、2年生のビジネスマナーの授業で学んだことがまとめて出てきた印象です。ただそのすべてをしっかりと覚えていたわけではないので、ここでの改めての学びが、自分自身の知識のおさらいになりました。検定受検を通して感じたことは、見えない相手との電話は、対面以上に言葉のやり取りと内容に気をつかわなければならないということです。そして相手を不快にさせないためには、クッション言葉を適切に使うことが大事だということがよく分かりました。今回身につけた知識とスキルを活かし、お仕事を頑張りたいと思っています。



石川県立大聖寺実業高等学校
2018年度卒業生
北川 結衣氏

石川県立加賀高等学校
進路指導課
課長
西口 靖彦氏
(2019年1月現在)



Q 今後の目標について教えてください。

A 「コミュニケーション能力は、就職進学を問わず、絶対に必要になるスキルだと思っています。これまで1年次のみを受検でしたが、2019年度は1年生に加え、1年次に合格できなかった生徒が2年次で再受検ができるようにカリキュラムを検討していきたいと思っています」（西口氏）

「学校単独でこうした研修に取り組もうと思っても、予算に加え、適切な講師選定など、さまざまな課題が

あります。今回は商工会議所とユーザ協会から信頼できる講師の方をお薦めいただき、学校はスケジュールを決めるだけだったので、本当に助かりました。これからも“実力の確認”という意味で、引き続き3年生の検定受検を進めていきたいと思っています。また、西口先生からうかがった『朝学習』のお話は大変参考になりました。そういった形での学習も検討していきたいと思っています」（谷内氏）

「『他人からの電話が苦手』という若手が増えている昨今、商工会議所としても、応対の知識を身につけた生徒が育ってくれることは、本当にありがたいと思っています。今後ともぜひご協力をお願いしたいと思います」（谷本氏）

組織概要

組織名：加賀商工会議所
設立：1969年（昭和44年）
所在地：石川県加賀市大聖寺菅生口17-3
会 頭：新家 康三
事業内容：意見の公表・具申・建議（要望書）、相談（融資・税務・経営）、催し・講演・セミナーの開催、会員間交流の推進、証明・鑑定、調査研究、技術や技能の普及・検定試験の実施、取引の仲介・あっせん、行政情報の通知や普及、会報の発行
URL : <http://kagaworld.or.jp/>

頑張った人をねぎらい、なぐさめる言葉かけ

大仕事が終わったり、頑張ったことを成し遂げた後には、誰もがそのことを聞いてもらいたくなるものです。仕事や私生活で面倒で大変なことが起こって、その状態を抜け出した時にも、ほっとした気分でも人に話したくなります。そんな話を聞いた時、あなたは相手にどんな言葉かけをしますか。今回は、相手をねぎらい、なぐさめる言葉かけについて考えましょう。

近くで見守っていた人だからこそ言える言葉

苦勞して成功に導いた仕事が終わった。大変な思いをして難関を乗り越えた。そんな時は、相手にねぎらいの言葉を贈りましょう。「大変だったね」「よく頑張ったね」「おめでとう。本当にお疲れさま」などの一言は、親や先生など、近くで見守っていた人だからこそ言える言葉です。また、苦勞や頑張りは、必ずしも成功だけにつながるとは限りません。そんな時には、ねぎらいだけでなく慰めの言葉かけも必要です。

一緒に残念がるのもねぎらいとなぐさめになる

良くない結果から抜け出せないでいる人に対しては、まず「残念だったね」「惜しかったね」「あと一歩だったね」と、一緒に残念がります。とりわけ、その人の努力や頑張りをよく知っている人は、相手の気持ちになって自分の気持ちを表現することもねぎらいとなぐさめになります。例えば、試験が不合格になった時、「受からせてやりたかった!」「かなり頑張ったのに!」などです。また、部下や後輩がひどく落ち込み、後悔していたら、次のように言うこ

ともできるでしょう。「後悔は後でするから意味がある。至らなかつたことが分かるなら、次につながり、成長できる」と。

プロセスを知っているからねぎらうことができる

成功と失敗、合格と不合格……。世の中には白と黒しかないわけはありませんが、時には、受験に失敗してしまった、昇進試験に落ちってしまったなど、深刻な状況もあり得ます。そんな時、そこまでの努力を見届けてきた人は、その結果には「惜しかった」「残念だ」と共感できると同時に、だからこそプロセスすべてが無駄だったわけではないことも知っています。それまで時間をかけて、さまざまな思いを込め、努力をしてきたという経験は、何にも代えがたいプロセスだからです。そんな時は、相手の残念さや落胆に共感するだけでなく、その人の気持ちを別の方向へ向ける声かけも必要です。「あなたのやったことは、決して無駄にはならない」「それを活かせば、より良い方法が見つかる」など、結果ではなくプロセスを見るように促し、ねぎらうことです。ポイントは、相手の状況や気持ちを理解し、寄り添いながら、結果だけがすべてではなく、その

プロセスで獲得したことを次になぐさめる言葉かけをすることです。

「アサーション—自分も相手も大切に自己表現—」は、この42回をもって終了することになりました。3年以上の長きにわたって本連載を読み続けてくださった読者の皆さんに、心から感謝いたします。

私たちの毎日は、うまくいくこともあればいかないこともあり、何かを解決しては、また、新たな問題に出会うことの繰り返しです。そんな日々を支えてくれるのは、何にもまして身近な人々との人間関係です。この数ヶ月のテーマは、人間関係をつくり、つないでいくためのアサーションでしたが、皆さんの仕事と生活が豊かな人間関係に支えられた日々でありますようお願い、本連載を終わりたいと思います。(平木典子)



平木 典子氏
日本電信電話ユーザ協会 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:(3)
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。

- 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。

eラーニングサービスでは、生産性向上を目指してRPAの導入を検討している企業に対し、RPAの「基本的な仕組み」や「成功事例」などを分かりやすく学べるカリキュラムもご用意しております。

また、個人情報及びCSRの重要性が求められる中、企業が取り組むべき「情報セキュリティ」や「職場のハラスメント」についての学習機会も昨年度に引き続きご提供いたします。

ぜひこの機会に、ユーザ協会の会員特典(無料)のeラーニングサービスをご活用ください。

■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」のパナーをクリックしてお申込みください。

只今、第3回申込み受付中!

■スケジュール

	第3回	第4回
受付期間	5月16日～6月15日	6月16日～7月15日
学習期間	7月16日～8月6日	8月15日～9月5日

■学習カリキュラム

分野	第3回(受付中)	第4回から	第5回から
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		
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	・ホウレンソウ(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
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5期指導者部会」の活動開始

電話応対技能検定の指導者級資格保持者で構成される「第5期指導者部会」が、4月1日よりスタートしました。全国の指導者から公募により選出された11名の委員が、検定のさらなる成長を図るため、指導者部会委員が企画する「指導者勉強会」の運営や、指導者級資格保持者が検定の企画・運営に参画できる仕組みづくりの検討を行います。

【第5期指導者部会 委員名】(敬称略)

役職	氏名	所属	期生*	地域
委員長	植村 知佐子	株式会社コンシェルジュ	18	大阪
副委員長	伊藤 康子	B-コミュニケーション株式会社	2	東京
委員	内田 佐也子	日本ATM株式会社	21	東京
委員	佐藤 直美	ランスタッド株式会社	10	仙台
委員	田中 映理子	オフィスKEI株式会社	18	東京
委員	成田 悦子	フリー	3	宮崎
委員	原田 さとみ	有限会社早蕨	13	香川
委員	比嘉 辰子	オフィスまる	16	沖縄
委員	真鳥 恵	office Bird	4	大阪
委員	山下 みどり	日本ハム株式会社	11	大阪
委員	吉田 朱里	株式会社 Mizkan Partners	20	愛知

*は、指導者級資格の認定を受けた期を表示。



(後列左から) 真鳥委員、田中委員、成田委員、内田委員、比嘉委員、伊藤副委員長
(前列左から) 佐藤委員、原田委員、植村委員長、山下委員、吉田委員

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)

日本電信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、その際の電話応対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。

企業における電話応対サービスの向上、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](#)