



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。

テレコム・フォーラム 2019 12

令和元年12月11日（毎月1日発行）第38巻12号（通巻437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

12

December 2019

■ ICT活用推進

- ・遠隔操作の人型ロボットを通じて意思を伝えることで、場所にとられない働き方を実現（英治出版株式会社）
- ・AIの活用で、頻発する「特殊詐欺」を検知、お客さまの被害を未然に抑止（横浜信用金庫）
- ・最適なAI-OCRを選定するためのポイント

■ 電話応対教育（CS向上）

- ・ビジネスメールの基本の型【前編】「宛名・挨拶・名乗り」
- ・ATMの先にあるニーズに応える
- ・実際の音声データを使った勉強会で、指導者と企業の双方が大きなメリットを実感（電話応対技能検定指導者勉強会レポート）
- ・年間1,200万人の旅行者のお問い合わせに「笑顔」と「笑声」で寄り添い、世界一の空港スタッフを目指す（中部国際空港旅客サービス株式会社）
- ・「変わる電話応対教育」

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。

マニュアル対応を超えた電話対応の検定に、
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

遠隔操作の人型ロボットを通じて 意思を伝えることで、 場所にとらわれない働き方を実現

英治出版株式会社

日本製ロボットは世界でもトップクラスの水準と言われ、中でも「人型ロボット」は特に開発が進んでいる分野です。英治出版株式会社では、遠隔操作ができる小型の人型ロボット「OriHime(オリヒメ)」を通じて、離れた場所にいる人が会議の場で明確に意思を伝えられるようになり、場所にとらわれない働き方ができるようになりました。

【導入の狙い】ウェブ会議サービスと人型ロボットを併用することで、離れたオフィスで働く社員同士の意思疎通を円滑にする。
【導入の効果】ウェブ会議サービスでは存在感が薄くなってしまふ参加者の意思を反映し、遠隔参加の会議でもその場にいるような臨場感を実現。



代表取締役
原田 英治氏

遠隔操作ができる 分身ロボット「OriHime」とは？

「OriHime」は、株式会社オリィ研究所が開発している人型ロボットで、内蔵されたカメラで周囲の様子を見ることができ、マイクやスピーカーでほかの人と会話することができます。スマートフォンやパソコンから遠隔操作ができるので、子育てや入院などさまざまな理由によって、行きたいところに行けない人の分身として、自分の意思を伝えることができます。この「OriHime」を活用している英治出版株式会社は、1999年の設立以来、組織改革やリーダーシップといったビジネス書を中心に約350タイトルを発行している出版社です。「目指すのは、著者を応援する出版社」と語る代表取締役の原田氏は、絶版本を出さないという信念のもと、95%以上のタイトルを設立以来売り続けています。

「特徴は、プロデューサー制度を導入していることです。一般に、出版社は一人の著者に対して、編集と営業に担当が分かれています。弊社では、プロデューサーが企画から執筆の相談、編集、そしてプロモーションまで

一気通貫で担当しています。これにより、著者の意図を明確に読み手につなげることができるので、長く愛される本になっているのだと思います」(原田氏)

国内離島留学をきっかけに 分身ロボット「OriHime」を導入

原田氏が、分身ロボット「OriHime」と出会ったのは、2017年の冬のことでした。

「とあるパーティーで、オリィ研究所代表の吉藤さんと知り合いになり、『OriHime』を紹介してもらいました。ちょうどその時、子どもの国内離島留学に1年半ほど随伴して島根県の離島へ一時移住することが決まったので、島と東京でコミュニケーションをとるのにちょうど良いと思って、利用させてもらいました。離島であっても通信環境は整っていましたので、問題なく利用することができました。使ってみて効果を感じたのは、会議での存在感が高まることですね。ウェブ会議サービスですと、どうしても“ただその場にいるだけ”で、存在感が薄いのですが、『OriHime』は分身として手を挙げることで、ほかの人と同じように質問ができます。また、企画会議などでは賛成意見は挙手で決議をとるため、分身ロボットが挙手することで本人の意思がリアルタイムで伝わります。中でも『OriHime』の動作で一番気に入っているのは、拍手ができることです。弊社には、企画会議で全員の拍手が起こると企画が通る、という暗黙のルールがあるので、拍手ができることはほかの動作よりも意味があります。もちろん、ウェブ会議サービスの画面上でも拍手はできますが、頃合いを見計らって『OriHime』で拍手をすると、まるでその場にいるような



「その場にいる」ようなコミュニケーションを実現してくれる分身ロボット「OriHime(オリヒメ)」

臨場感で企画会議に参加することができます」(原田氏)
出版社にとって企画会議は、良質な本を生み出すスタッフたちの貴重な意思伝達の場です。離れた場所にいるスタッフの分身として、さまざまなアクションを通じて明確な意思伝達を実現してくれる「OriHime」は、同社の本作りに大きく貢献しています。

「OriHime」の活用で 距離を感じさせない会議を実現

大阪オフィスで働くプロデューサーの田中氏は、「OriHime」を通じて、社内の日常的な雰囲気が遠くからも分かるようになったと話します。

「以前は、ウェブ会議サービスを利用したり、個別に電話やチャットで話した後に、接続を切ってしまうとコミュニケーションが完全に遮断されるという状況でした。今は、『OriHime』を通じて、大阪からも普段の何気ない会話を聞けるようになりました。楽しそうだなとか、今はちょっと大変そうだなと感じられるので、距離が近くなったような感じがします」(田中氏)

「社内には2台の『OriHime』があるのですが、リボン巻いているほうは、みんなから田中さんだと認識されています。先日の会議では、ある人が『田中さん』と呼びながら『OriHime』の頭を小突く場面がありました。田中さんも負けじと『なんでやねん』のポーズで返すなど、あたかもその場で二人が会話をしているような動きができるのが面白いですね。近い将来は、全員が『OriHime』で遠隔参加するような会議が実現するかもしれません」(原田氏)

ロボットを通じたほうが 対面よりも冷静に客観的に伝わる

日々のやり取りでは、「OriHime」とウェブ会議サービスなどを併用することも多いようです。どのように使い分けをされているのでしょうか。

「共有ファイルがある時は、画面上で見られるのでウェブ会議サービスのほうが便利ですね。ただ、こちらの顔

プロデューサー
田中 三枝氏



や背景が相手側に映ることはない『OriHime』のほうが気軽に参加することができます。また、対面でやり取りをするよりも、ロボットを通じたほうが意図が伝わりやすくなる面もあると思います。例えば、弊社は代表者の発言権が強い会社ではないのですが、それでも私が直接話をするよりも『OriHime』を通して発言するほうが、より冷静で客観的に伝わるのではないかと考えています」(原田氏)

通信環境が整備され、 より活動範囲が広がることを期待

今後、遠隔操作の人型ロボットでどのようなことができると、オフィス内でより活用されるようになるのでしょうか。

「私は、『OriHime』が歩けるようになれば良いと思います。今は、誰かに会議室まで運んでもらわないと参加できないので、申し訳ないと思ってしまいます。自分の意思で動かせるようになると、特定の相手に話したい時には近くに寄って小声で話せるようになるなど、よりコミュニケーションの幅が広がるのではないのでしょうか」(田中氏)

「オフィスで使う場合、人型ロボットであっても一人一台ずつ用意する必要はないと思います。複数人が同じロボットにアクセスできるので、一拠点に一台配置して、誰でも使えるようにすれば便利ですね。出張先、自宅、近くのカフェなど、どこからでも遠隔で操作できるので、どんな業態の会社でも役に立つと思います。また、今後、5G エリアが拡大するなど、通信環境がより良くなれば、『OriHime』自身の活動範囲も広がるのではないのでしょうか」(原田氏)



●会社概要
会社名：英治出版株式会社
設立：1999年(平成11年)
本社所在地：東京都渋谷区恵比寿南1-9-12 ビトレスビル 4F
代表取締役：原田 英治
資本金：9,032万円
事業内容：書籍の企画・編集・出版
URL：http://www.eijipress.co.jp/

AIの活用で、 頻発する「特殊詐欺」を検知、 お客さまの被害を 未然に抑止

横浜信用金庫

横浜市を中心に61店舗を展開する横浜信用金庫は、ATMを使った特殊詐欺を未然に防止するため、NTT東日本 神奈川事業部と共同で、AIを組み合わせたカメラとマイクを用いて実店舗での実証実験を行いました。

【導入の狙い】AIを組み合わせた監視システムの導入で特殊詐欺による被害を未然に防ぎたい。

【導入の効果】AI監視システムの実証実験により、職員の「特殊詐欺を防ぐ」という意識が今まで以上に高まった。



総務部
副部長
八幡 勝己氏

「特殊詐欺」の舞台は 金融機関窓口からATMへ移行

身内のふりをして現金を振り込ませる“オレオレ詐欺”や、「還付金が戻ります」と預金者を騙し、ATMを操作させて預金を奪い取る“還付金詐欺”など、いわゆる「特殊詐欺」の被害は後を絶ちません。

「お客さまの資産を守ることは、私たち金融機関の重要な使命です。特殊詐欺による被害を防ぐことは、その一環として非常に重要視しており、これまでも神奈川県警と協力して防犯キャンペーンを行うなどの取り組みを行ってきました」(八幡氏)

「窓口で多額の現金を振り込みたいという高齢者には、その理由をうかがうなどして詐欺被害から“水際”でお守りするよう、心がけています。実際、2017年にはそうした職員の声かけにより21件の“振り込め詐欺”を防ぎ、県警から表彰も受けました。しかし私たちを含め金融機関の対策が進んだことで、詐欺グループはATMを使った“還付金詐欺”など、職員の声かけを回避する手口に軸

足を移しつつあります」(汐見氏)

職員の目が届きにくい ATMコーナーをAIが常時監視

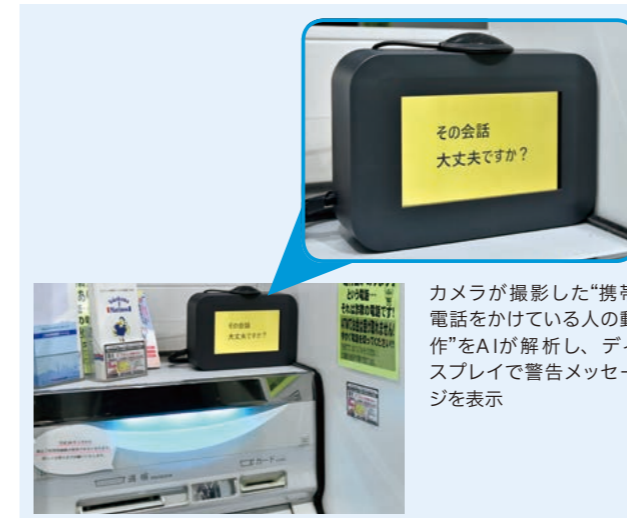
店舗によってはATMコーナーに「ロビーマン」という案内係が配置されています。また監視カメラも用意されています。しかしそれだけで、すべてのお客さまの挙動を確認することは困難でした。

「そうした中、2019年3月にNTT東日本から『AIを使った特殊詐欺防止の実証実験に協力してもらえないか』というお話をいただいたのです。ATMコーナーでの詐欺被害防止策を考えていた当金庫にとってもありがたいお話であり、協力させていただくことにしました」(秦氏)

店舗の選定などを経て、実証実験は8月1日から9月30日までの2ヶ月間行われました。

「実験の対象となる店舗を複数選定し、ATMコーナーにカメラとマイクを設置しました。選定した店舗はビジネス街よりも、個人で高齢のお客さまが多いであろう住宅地周辺から選びました」(秦氏)

「ATMを使った特殊詐欺では、多くの場合、犯人が被害者を言葉巧みにATMコーナーへ導き、電話で操作を指示して預金を振り込ませます。今回、NTT東日本が構築したシステムは、この犯罪の特性に着目し、カメラで撮影した画像をAIが解析し『人が電話をかけている動作』と判断した場合、またマイクが音声を感知した場合に、ATMの正面に設置されたディスプレイが『その振り込みは大丈夫ですか？あわてずに、今一度ご確認ください。』『その会話 大丈夫ですか?』といった警告メッセージを表



カメラが撮影した“携帯電話をにかけている人の動作”をAIが解析し、ディスプレイで警告メッセージを表示

示するというものです。また店舗内に設置したパソコンのディスプレイにもカメラがとらえた映像を表示するので、お客さまへの声かけがスムーズにできます」(八幡氏)

職員が「ATMコーナーの状況」に 気を配る副次的効果が

では2ヶ月の実証実験で、どのような効果があったのでしょうか。

「幸い、実証実験中に実際の詐欺事案発生はございませんでした。AIはきちんと『電話をかける動作』を判断し、パソコンのディスプレイにカメラの映像を表示しましたが、実際には若いお客さまが会話しながらATMを操作しているというケースなど、特殊詐欺とは無関係なものでした」(秦氏)

ただこうした実験を行ったことで、副次的な効果があったと言います。

「ATMコーナーには以前からカメラが設置されていましたが、担当の職員が常に監視を続けることは難しい状態でした。今回の実証実験では、AIの判断で警告メッセージが店舗内にあるパソコンに配信されるため、担当職員の負荷を大きくすることなくATMコーナーの状況が分かることが確認できました。また職員の間にも『ATMコーナーが店舗内の死角になりやすいこと』があらためて周知され、手の空いた職員、店舗内を移動する職員がATMコーナーに高齢のお客さま、様子の落ち着かな



総務部
主任調査役
秦 秀行氏



総合企画部
推進役
汐見 孝氏

いお客さまがいらっしゃらないか、注意を払うようになりました。そうした意味で、職員の『特殊詐欺を防ぐ』という意識付けにも一定の効果があったと思っています」(秦氏)

AIの高精度化、高機能化により 実用化への進展を期待

最後に、こうしたAIを用いたシステムについての期待と要望についてうかがいました。

「AIが『電話をかけている』という動作を認識し、警告してくれるという仕組みには将来性を感じました。人の目による監視には、やはり限界があり、営業時間中、すべてのATMの監視を続けることは困難です。人が見なくてもそうした判断を行い、お客さまに警告を発し、“いったん立ち止まって考えていただくこと”は、特殊詐欺による被害を食い止める第一歩になるはずですが、今後はAIがさらに高機能化し、例えば『高齢の方が電話をしている』『会話の内容に特殊詐欺に関わる単語が含まれている』といった手がかりからより高精度の判断が実用化されることを期待したいですね」(八幡氏)

「特殊詐欺に騙されそうになっているお客さまは、そこに意識が集中し、冷静な判断ができなくなっています。職員による声かけも、一歩間違えると『自分の考えで振り込もうと思っているんだから』と主張するお客さまとのトラブルにもなりかねません。今回のディスプレイによる表示は、お客さま側にいったん冷静になっていただく意味で、良い着眼点だと思いました。今後のバージョンアップによりまた実験の機会をいただけるなら、ぜひとも協力したいと思います」(汐見氏)

横浜信用金庫

●企業概要
 企業名：横浜信用金庫
 創業：1923年(大正12年)7月
 本店所在地：神奈川県横浜市中区尾上町2-16-1
 理事長：大前 茂
 出資金：18億2,200万円
 事業内容：信用金庫法に基づく金融業務全般
 URL：https://www.yokoshin.co.jp/

AI-OCRがもたらすオフィス業務改革(第3回)

最適なAI-OCRを選定するためのポイント

第2回では、ペーパーレス化が進む中でAI-OCRブームの背景と現状について解説しました。第3回の今回は、これからAI-OCR導入を検討する企業のために、導入の際に注意すべき点、ベンダー選定のポイントなどについて解説します。

- ①「精度とその理由」
- ②「使いやすさ」
- ③「ほかのシステムと連携が可能か」
- ④「セキュリティ」
- ⑤「サポート体制」
- ⑥「実績」

そこで、このAI-OCR選定における六つのポイントについてそれぞれ解説します。

最適なAI-OCRを選ぶためのポイント① 「精度とその理由」

まず、AI-OCR導入では「現場の課題解決」を第一に、そのシステムの「精度」を見極めることが大事です。ここで言う「精度」とは、AI-OCRの文字認識技術を含めた読み取り精度のことです。読み取り精度が低いと、データの修正などで余計な労力を費やし、かえって非効率になる可能性もあるため、読み取り精度の高さは重要なポイントになります。

また、単純に「精度」だけでなく、その精度が実現できている「理由」も重要なポイントになります。そのベンダーがどのようなスタンスで開発し、何を目標としてその「精度」が実現されているのかという理由です。ここは意外と見落としがちな点ですが、例えば個別に精度を上げている製品なのか、汎用的なAI-OCRとして精度を上げている製品なのか、一部の文字体のみに対応している製品なのか、によって導入の目的を果たすことができるのか変わってくる部分であります。

「現在の業務」で読み取りたい書類やデータだけに着目するのではなく、「今後の展開」も見据えたデータ類の読み取りができるのか、長期的な視点でAI-OCRの精度とそれが実現できている理由を見極め長くつき合っていける製品かを考えることが大切です。

最適なAI-OCRを選ぶためのポイント② 「使いやすさ」

AI-OCR導入の際に注意すべき点、ベンダーの選定のポイントとは？

前回のコラムでは、現在のビジネスシーンで着実にペーパーレス化が進む中でも、AI-OCR市場が伸び続けている理由(背景)について解説しました。その理由は四つありました。まず、「ペーパーレス化が進んでも、組織や企業におけるデータ入力業務がなくなる」、次に「ほかのAIシステムと比べてAI-OCRは、コスト、導入工数が少ないことから導入のハードルが低い」、また「データ分析のニーズに合わせて、過去の書類のデータ化のニーズが高まっている」、そして「RPA(ソフトウェア型ロボット)との親和性が高い」ことです。

そこで今回は、これらの背景の中で「当社もそろそろAI-OCRの導入を検討してみよう」という企業や事業者に向け、AI-OCR導入の際に注意すべき点、ベンダー選定のポイントなどを解説したいと思います。

現在AI-OCRは、OEM製品をふくめて複数のベンダーがサービスを提供していますが、自社の業務に最も適したAI-OCRを選定するためには、どのような点に着目すればよいのでしょうか。AI-OCR選定のポイントとして挙げられるのは、次の六つです。

読み取り精度と合わせて、「使いやすさ」も大切なポイントです。例えば、帳票などの読み取り作業において、適応範囲などをユーザー側で広げることができれば業務効率化にもつながります。だからこそ、専門的な知識や技術を持たない職員でも簡単に帳票設定などができる、使いやすいAI-OCRを選ぶことが大切です。さらに、操作性もシンプルで、直感的な操作ができ、読み取り後のチェック機能など後続の処理もふまえた使いやすさも選定の基準になります。

最適なAI-OCRを選ぶためのポイント③ 「ほかのシステムと連携が可能か」

また、あらゆるRPAとの連携など、ほかのシステムと連携可能な柔軟性を備えていることも重要なポイントです。

例えばRPAで行う作業の前工程(不要なファイルを取り除くなどの作業)をAI-OCRで行い、RPAとデータを連携させることも可能です。また、よく使う機能がAPI(ソフトウェアの機能や管理するデータなどを、外部のほかのプログラムから呼び出して利用するための手順やデータ形式などを定めた規約)として用意されていることも大切です。APIが用意されていれば、わざわざ一からプログラムを組む必要がなく、必要に応じてAPIを利用して効率的に業務を進められるからです。

最適なAI-OCRを選ぶためのポイント④ 「セキュリティ」

AI-OCRの導入では「安全・安心、かつスピーディに処理を行う」ことを目的の一つにしている企業も多いですが、この「安全・安心」を実現してくれるのが「セキュリティ」です。AI-OCRを提供する各ベンダーは、セキュリティ対策もセールスポイントにしていますが、大事なことはベンダーが実際に「Pマーク^{※1}」「ISMS^{※2}」などを取得しているかどうかです。プロモーショントークではなく、実際にセキュリティ対策の認証を得ているのか確認しましょう。

最適なAI-OCRを選ぶためのポイント⑤ 「サポート体制」

また、製品が優れているだけでは継続した利用促進にはつながりません。困った時に対処してくれるサポート窓口があるか、トライアル期間を含めて運用定着までの支援をどれくらい手厚くしてくれるかなどの

「サポート体制」も、ベンダーの選定の上で大事なポイントです。例えば、スピード感を大事にしている企業は、そのスピード感についてくれるサポート体制を求めます。どの帳票からスタートしてよいか迷った場合にアドバイスをしてもらうことが必要になるケースもあります。また、全国に拠点を持つ企業の場合、全国の社員が使えるための説明会を実施するケースもありますが、その監修や実施に向けたサポートをしてくれるなど、企業のニーズに適切に対応してくれることも大事なポイントです。

最適なAI-OCRを選ぶためのポイント⑥ 「実績」

ここまで精度、操作性、連携機能、セキュリティ、サポートなどをAI-OCR導入のポイントに挙げてきましたが、これらの要素を確認できるのがベンダーの「実績」です。実際にAI-OCRを導入して業務適用しているユーザーの事例などを見せてもらい、それらの企業がどのような帳票をどのようなシーンで利用し、どのような効果を得ているのかなど、ベンダーのビジネスモデルをきちんと把握することが大切です。AI-OCR自体がまだ歴史の浅い市場なので、そのベンダーがどのような背景でAI-OCRを作り、何を強みにしているのか、AI-OCR以外にもどのようなプロダクト展開を目指しているのか、学習方法や領域などもしっかりと確認してください。

AI-OCRは、精度や機能面だけが重要視されがちですが、永続的に使い続けていくためにも、そのベンダーが目指している方向性やスタンスもしっかりと見極めることが大切なのです。

(第4回は2020年5月号の掲載になります。)

※1 Pマーク：正式名称はプライバシーマーク制度。日本産業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム-要求事項」に適合し、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者などを評価して、その旨を示すプライバシーマークを付与する制度。

※2 ISMS：正式名称はInformation Security Management System(情報セキュリティマネジメントシステム)。個別の問題ごとの技術対策のほかに、組織のマネジメントとして、自らのリスクアセスメントにより必要なセキュリティレベルを決め、プランを持ち、資源を配分して、システムを運用すること。



梅田 祥太郎氏

AI inside 株式会社
執行役員 CRO
事業開発本部長

URL : <https://inside.ai/dx-suite/>



ビジネスメールの基本の型【前編】 「宛名・挨拶・名乗り」

メールを書く時に悩まないためにも、相手に正しく理解してもらうためにも「型」を覚えることが重要です。どの順番で何を書くべきか。どのような点に注意すべきか。メールを七つのパーツ（宛名、挨拶、名乗り、要旨、詳細、結びの挨拶、署名）に分け、今回はメールの全体像と宛名から名乗りについて解説します。

型が身につけば応用が利く

メールで伝えることに苦手意識を抱いている人は多いようです。失礼にならないか、正しく伝わるか、誤解を招かないかと何度も書き直し、送信前に再三確認をしている人も。どんなに良いメールも時間をかけすぎれば仕事に支障をきたします。しかし、多くのビジネスパーソンが共通の理解として押さえているビジネスメールの基本（＝型）が身につけば応用が利くようになり、時間をかけるところとかけなくてもいいところの判断もつくようになります。そこで、メールを書く上で土台となる、ビジネスメールの基本の型を順にみていきましょう（【ビジネスメールの参考文面】参照）。

ビジネスメールの本文は、宛名、挨拶、名乗り、要旨、詳細、結びの挨拶、署名の七つの要素で構成されています。この中で時間をかけてもいいのが要旨と詳細。この二つは主題によって変わります。しかし、宛名、挨拶、名乗り、結びの挨拶は毎回一から考える必要はなく、定型文を当てはめればメールとしての体裁は整います。署名は、初めに設定したものが自動的に挿入されるようになっていくはず。時間をかける部分とかけなくてもいい部分を切り分けて効率よく書くためにも、型の理解は有効です。

【ビジネスメールの参考文面】

株式会社〇〇
鈴木太郎様……①

お世話になっております。……②
一般社団法人日本ビジネスメール協会の直井です。……③

10月25日(金)にご依頼いただいた見積書を添付にてお送りいたします。……④

■添付……⑤
【見積書】株式会社〇〇御中.pdf

(研修概要)
内容：ビジネスメールコミュニケーション講座
日時：2020年1月20日(月)13時～16時(3時間)
場所：株式会社〇〇 会議室
住所：東京都千代田区〇〇町1-2
人数：30名(予定)

ご不明な点やご質問がございましたら、お気軽にご連絡ください。

ご確認よろしくお願いたします。……⑥

(署名)……⑦

①宛名

宛名にはメールを送る相手の名前を書きます。名前を間違えない、敬称をつけ忘れない、漢字の変換ミスや入力ミスには気をつけます。社外に送る時は、相手の会社名や部署名、役職まで書くと丁寧です。会社名を通称で書いたり、株式会社を(株)(株)などと略したりせず正確に書きます。敬称は社外向けには「様」、社内向けには「さん」が一般的ですが、同じ会社でも「様」を使う習慣があれば「様」を使います。

②挨拶

社外向けの挨拶は「お世話になっております。」が一般的で、お世話になっていることへの感謝の気持ちが強ければ「大変」をつ

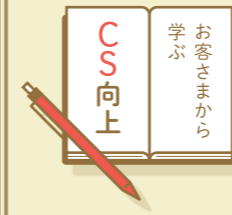
けたり、頻度が高ければ「いつも」をつけたりすると変化が出ます。社内に向けては立場や環境によって適した表現を使います。メールは電話や会話に近いツールです。「おはようございます。」など時間帯に応じた挨拶を書くこともできます。

③名乗り

挨拶の後にメールの送信者が何者であるかを名乗ります。同姓が多い時や初めてメールを送る時はフルネームが丁寧です。社外向けには会社名と名前を書くと、どの誰であるかが一目で伝わります。送信者名（差出人）で名前を表示していても、必ず名乗ります。名乗りがないと不安を与え、署名を確認するなど手間をかけさせることがあるからです。読み手に負担をかけないよう情報を配置します。今回はビジネスメールの基本の型【中編】「要旨・詳細・結びの挨拶」について解説します。

直井 章子氏

一般社団法人日本ビジネスメール協会株式会社アイ・コミュニケーション専任講師。ビジネスメール教育の専門家。ビジネスメールの教育研修プログラムの開発、実態調査や検定試験に携わる。官公庁や企業などでのビジネスメールや文章に関する研修やセミナーでの講演回数は100回超。新聞や雑誌、ウェブ媒体などでの掲載多数。著書は『このフレーズが決め手！ 伝わるモノの書き方のコツ』（ナツメ社）など3冊。



ATMの先にあるニーズに応える

日本ATM株式会社

お客さまにとって かけたくない電話

弊社はATMのリモート監視をしています。国内のATM約20万台のうち、約半分のATMに設置されているインターフォンは、銀行ではなく弊社の監視センターにつながるようになっています。

お客さまがインターフォンの受話器を取る時は「ATMの操作方法が分からない」「ATMが止まっている」など、何らかのトラブルに遭遇している時です。つまり、お客さまは電話をかけたくなってかけているのではなく、電話をかけざるを得ない状況なのです。そのため、弊社のオペレーターには、お客さまの状況と困っている感情や背景などを察した対応が求められます。

お客さまの感情、 背景を察した対応

お客さまは「友人との食事会のため現金が必要」「家族旅行のため旅行会社に代金を振込まなければならない」などの“目的”を果たすために、

ATMで現金の「引出し」や「振込み」を行っています。つまり、お客さまにとってATMでの取引は、あくまでも“手段”なのです。

これは、とある監視センターでオペレーターから聞いた話です。大晦日の夜、ATMの画面に「取引中止」と表示されているのを見たお客さまが「現金の引出しができないと困る」とご立腹し、インターフォンから電話をかけてきました。オペレーターは丁寧に説明し、表示されている理由を説明し、近隣の稼働しているATMをご案内しました。しかし、お客さまの怒りはおさまりません。改めてお話を聴きしたところ、オペレーターはお客さまが今日中に現金を引出したい感情と背景を察しました。そして「お年玉を今日中に用意して、落ち着いて新年を迎えたいですね」とお伝えしたの

です。すると、お客さまは「そうなんだよー」と落ち着いた口調になり、復旧まで待つことをご了承くださいました。お客さまは電話を切る前に「おたくも年末までお仕事、ご苦労さん。良いお年を」と、声をかけてくれたそうです。

電話越しに心が通じ合う

ATM内で生じた問題を正しく速やかに解決することが、私たちに求められています。しかし、それだけに留まらず、お客さま本来の“目的”を叶えられるように“つなぎ”の役割も求められていること、そして、その役割を果たしたあとに、お客さまと心が通じ合うことをこの一件から教わりま

内田 佐也子氏
日本ATM株式会社オペレーションサービス事業本部教育推進課所属。全国14ヶ所の監視センターで勤務する管理者とオペレーターを対象に、教育施策の企画と実施を担当。社内における電話応対技能検定（もしもし検定）の普及に尽力中。指導者級資格保持者21期生。

「今回の講師は、株式会社トヨタレンタリース山形の鷹濱 幸恵さんです。地元山形を愛し、ハートフルな指導をなさる企業内指導者です。第57回電話応対コンクール全国大会で審査委員も務めた方です」



内田 佐也子氏



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

お客さまをエレベーターで案内する時のマナーです。エレベーターには誰も乗っていません。不適切なものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 来客が一人だったので「お先に失礼します」と言って先に乗った。
2. 来客が一人だったので「どうぞ」と言って先に乗ってもらった。
3. 来客が複数だったので「お先に失礼します」と言って先に乗った。
4. 来客が複数だったので「どうぞ」と言って先に乗ってもらった。

※3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
指導者勉強会
レポート

実際の音声データを使った勉強会で、指導者と企業の双方が大きなメリットを実感

2019年9月、大手食品メーカーの株式会社Mizkan Holdingsのグループ企業である株式会社Mizkan Partnersの協力により、電話対応技能検定の指導者*が勉強会を開催しました。この勉強会では、同社の電話対応窓口実際に寄せられたお客さまの声(電話対応の様子を録音した音声データ)を題材にしたことで、より実践的な内容になりました。勉強会に参加した指導者はもとより、音源を提供した同社も、社内の指導者だけでは気づかない対応のポイントを知ることができた貴重な機会となりました。

「お客さまに喜ばれるビジネス電話対応の実現」「電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成」を目的とする電話対応技能検定(もしも検定)は、筆記試験による4級から、実技試験をとまなう3級、そしてより上位の2級、1級とステップアップしつつ、より高い技能を習得できる仕組みを取り入れています。3級以上は15時間の講座受講が必要になりますが、これを担うのが指導者級資格保持者です。指導者級資格保持者は全国で388名(2019年11月現在)おり、実技試験の審査も行います。その指導力の向上と審査における公平性の確保のため、全国で勉強会を行い、日々研鑽を積んでいます。

ミツカングループの二つの電話対応窓口の音声データを活用した勉強会



電話対応技能検定
第5期指導者部会 委員長
(株式会社コンシェルジュ 取締役)
植村 知佐子氏

2019年9月に実施した勉強会では、ミツカングループの問い合わせ窓口である「ミツカンお客様相談センター」と、ミツカンが運営する体験型博物館「MIZKAN MUSEUM(ミツカンミュージアム)」への電話から1本ずつ、合計2本の音声データを使用しました。勉強会の進め方は、まず、指導者級資格保持者である参加者を2チームに分け、音声データを聞き個々人で採点。その点数をチーム内で協議したのちに全体の意見をまとめ、発表する形式で行いました。会場には、株式会社Mizkan Partnersの戸田社長、ミツカンお客様相談センターの石原センター長、ミツカンミュージアムの榎原館長も臨席しました。



「普段の勉強会では、もしも検定の実技試験の音源を採点用の教材にしています。しかし今回は、『ミツカンお客様相談センターへの賞味期限について問い合わせのお電話』『MIZKAN MUSEUMへの開館時間や展示内容を確認するお電話』というお客さまの“生の声”を使用することで、マニュアルにはないお客さまからの問い合わせ内容やご意見への対応をどのように評価するかなどを通じ、普段の勉強会より実践的な内容になったのではないかと思います」(植村氏)

また企業に所属し、社内の電話対応を指導する企業内指導者にとっては、ほかの会社にはどのような電話がかかってきているのか、そしてその電話にどう対応しているのかを学ぶ貴重な機会にもなりました。

「自社の日常業務では触れることのない問い合わせ内容や対応は、普段の研修以上の気づきにつながったのではないのでしょうか」(植村氏)

指導の成果を第三者が評価する貴重な機会を体感

そして今回の勉強会では、音声データを提供した株式会社Mizkan Partnersにも、大きなメリットがあったと言えます。

「弊社では私ともう一人、合計2名の指導者級資格保持者が電話対応を指導しています。今回のように第三者である指導者級資格保持者が多く参加する勉強会で弊社の音声データを実際にご評価いただき、同じ言葉を何度も繰り返す際に声の大小やトーンを変えるなど表現の工夫、お客さまへ寄り添う姿勢などにお褒めの言葉をいただいたことを大変嬉しく思います。今回の経験を、今後の指導に活かしていきたいと思っています」(吉田氏)

ミツカンの現場スタッフも参加し“指導者の視点”を共有

また株式会社Mizkan Partnersは、オブザーバーとして参加した現場のスタッフにも良い影響が生まれたと考えています。

「オブザーバーとして参加したスタッフ4名は普段、外部の指導者などとの接点がないので、まず電話対応のプロの姿を見てもらい、刺激になればと思いました。そしてワークショップでは指導者級資格保持者と同様に、音声データを聞き、自身の判断での採点を行いました。ここでそれぞれの音源データについての指導者の評価、注目ポイントと、自分たちの採点がどのように異なったのかを知るとは、より良い対応へのヒントになったと思います。参加した4名が“指導者の視点”を共有したことで、自分たちもそうしたレベルまで対応を学んでいくモチベーションにな

り、努力することを期待します。さらに今回の経験を職場に持ち帰り、ほかのスタッフと分かち合うことが、全体のスキルアップにつながれば良いと思っています」(吉田氏)



株式会社Mizkan Partners
MIZKAN MUSEUM
(電話対応技能検定指導者級資格保持者)
吉田 朱里氏

勉強会の終了後は、日々お客さまからのお問い合わせを受け付けるミツカンお客様相談センター、また全国各地から多くの見学者を集めるミツカンミュージアムの見学も行われました。こうした体験も、今回の勉強会参加者にとって大きな刺激となりました。

* 電話対応技能検定(もしも検定)指導者級養成講座の受講および実技試験を経て合格した指導者(指導者級資格保持者)。電話対応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。

Short Interview 指導者級資格保持者の勉強会を見学して



株式会社Mizkan Holdings
専務執行役員
株式会社Mizkan Partners
代表取締役社長 兼 CFO
戸田 達也氏

指導者の真剣な姿に思わず引き込まれました

今回のような、電話をテーマとした専門性の高い指導者の方々の勉強会に参加する機会は貴重で、楽しみに思い出席しました。参加者の弊社の音声データについて真剣に討議する姿に、引き込まれるのを感じました。弊社のお客様相談センターは、単にお問い合わせやクレームに対応する部署ではなく、お客さまから直接ご意見をいただき、製品の開発や改良、マーケティングに活かすための大切な部署です。弊社のセンターは、スタッフそれぞれが、お客さまの声を製品作りに活かしてきたという自負を持って仕事に向き合っており、それが高いモチベーションにつながっています。今後もメンバーがお客さまの声に真摯に向き合っていく姿勢を、より高めていきたいと考えています。



株式会社Mizkan Partners
品質環境部
お客様相談センター
センター長
石原 一秀氏

対応技術を高め、聞き出す技術向上へ

今回は、指導者級という実力を持った方々が同じ音源を客観的にどう判断するのかを知る貴重な機会となりました。実際に皆さまの討議においても、自身では気づけなかった指摘を多くいただくことができ、オペレーターを指導する私たちにも大きなメリットがありました。お客さまの声を製品作りに役立てるには、電話を通じお客さまの本当のお気持ちを聞き出す技術が必要です。今回の経験を活かして、よりレベルの高い対応を実現し、「ファンを増やす」という目標に向け、進んでいきたいと思っています。



株式会社Mizkan Partners
MIZKAN MUSEUM
館長
榎原 健氏

お酢の歴史や社会貢献を通じブランドのファン獲得を

ミツカンミュージアムは「ミツカンというブランドのファンを増やす」ことを目指し、4年前に開館しました。運営に関してはホスピタリティを最も重視しています。おもてなしと、お酢の歴史、そしてミツカンというブランドの歩みを分かりやすく紹介する館内の展示や、随所にある映像や体験コーナーなどを通じて深く知っていただき、長期的な業績に資するだけでなく、観光施設としての地域活性化、さらには子ども達の学習施設として活用してもらうことで社会貢献に取り組んでいきたいと思っています。



勉強会に先立ち、挨拶する戸田社長



●会社概要
会社名：株式会社Mizkan Partners
創業：1804年(文化元年)
本社所在地：愛知県半田市中村町2-6
代表取締役社長兼CFO：戸田 達也
資本金：9,032万円
事業内容：家庭用/業務用 調味料・加工食品、納豆の製造販売(グループ全体)
URL：<https://www.mizkan.co.jp/>



年間1,200万人の旅行者のお問い合わせに「笑顔」と「笑声」で寄り添い、世界一の空港スタッフを目指す

中部国際空港旅客サービス株式会社



顧客サービス部
案内グループ
リーダー
今井由夏氏

「愛・地球博」の開催と同じくして、2005年2月17日に開港した中部国際空港（通称セントレア）。年間1,200万人超が訪れるこの空港で、旅客案内や免税店などの店舗運営、損害保険代理業などを行う中部国際空港旅客サービス株式会社は、電話対応技能検定（もしもし検定）や電話対応コンクールを通じて、対面での接客だけでなく、電話対応でも「World's Best Airport Staff（世界一の空港スタッフ）」を目指しています。

た場合に各航空会社へ取り次ぐなど、多種多様な対応を行っています。空港に関わる“お客さまの困りごと”に寄り添って、お客さまが安心して空港を利用できるような接客に努めています」（寺井氏）

海外からのお客さまにもできる限り母国語対応で安心感・親近感を心がけ、笑顔とアイコンタクトで接客

海外のお客さまにはどのように対応されていますか。

A 「原則は英語で対応、スタッフによっては中国語・韓国語なども交え、中部地方の玄関口として国際的なサービスに努めています。語学の得意不得意は多少ありますが、訪日のお客さまが増えるにつれてタイ語やベトナム語などでの対応も増えてきており、必要に応じて翻訳ソフトも活用しながら『和のおもてなし』を実現しています。お客さまに寄り添った接客をするためにどの国の方にも、最初にアイコンタクトを取って、笑顔でお話するようにしています」（若杉氏）

顧客サービス部
案内グループ
若杉佳奈氏



ほかに、接客スキル向上のために取り組んでいることを教えてください。

A 「毎朝、部門内で行う打ち合わせの後に、対面でマナーについてのロールプレイングを行っています。朝はなかなか笑顔が作りにくいので、お互いに表情が硬くないかなどを確認して、笑顔で案内所に立てるように意識しています。持ち回りで担当する教育リーダー

がその月のテーマを決めるのですが、今月は『笑顔を作る』がテーマです。基本的な部分からコツコツと積み上げていくことが大事だと思っています」（若杉氏）

電話対応のレベルチェックを目的に電話対応技能検定（もしもし検定）を導入

御社で、もしもし検定に取り組んだ経緯を教えてください。

A 「弊社には電話対応専門のコミュニケーターがおりませんので、電話でのお客さま対応が他社と比べてどのレベルなのか、世の中の常識に沿っているのかということが気になっていました。また、内製で行っている電話研修が実践の場で役立つのかを評価することも目的の一つでした。現在はもしもし検定、電話対応コンクール、企業電話対応コンテストの三つを活用していますが、特に、もしもし検定によって“スタッフの電話対応スキルが見える化”したかったことが大きな動機です。もしもし検定には2年ほど前から取り組み、4級からスタートし、次のステップとして3級取得、スペシャリストの育成も視野に入れていきます。今年、3級資格保持者も増えてきました」（今井氏）

電話でも「笑声」で話せるよう、電話機の前に鏡を置いて笑顔を意識

日々の電話対応において意識されていること、取り組んでいることを教えてください。

A 「電話対応でもやはり第一印象は大事ですので、できるだけ『笑声』（声から笑顔が想像できるような声）で話すことを心がけています。声には表情が反映されますので、実際に、テレフォンセンターの電話機の前に鏡を置き、自分の表情を確認できるようにしています」（寺井氏）

「社内研修では、実際に行われた電話対応の録音テープを先輩が聞き、チェックリストのすべての項目が○になるまで挑戦する、ということをしています。チェック項目は、自分の弱点を強みに変えるために、声のトーンの高低や、オープニング・クロージングトーク内容、クッション言葉の選び方、など各自が独自の目標を設定しており、それぞれが苦手な分野を克服するのに役立っています」（今井氏）

もしもし検定、電話対応コンクールを活用し、World's Best Airport Staffを目指す

2019年に電話対応コンクールへ初めて参加されたとのことですが、成果はありましたか。

A 「対面の接客と電話対応では勝手が異なるので、電話対応コンクールに出場したことで、電話で話す場合における声の抑揚のつけ方や敬語の使い方、クッション言葉の選び方が変わってきたと思います。例えば、『恐れ入ります』などのクッション言葉を使うだけで、お客さまが受ける印象が大きく変わることが分かりました。もともと電話に苦手意識があったので、電話対応コンクールの前から緊張していたのですが、事前の研修会で、講師から『明るい印象が良い』とほめてもらったことで、日々の電話対応でも自信を持って話せるようになってきました」（寺井氏）

顧客サービス部
案内グループ
寺井里美氏



今後の目標をお聞かせください。

A 「もしもし検定及び電話対応コンクールは、今後も一人でも多くのスタッフを受検させたいと思っています。さまざまな国籍のスタッフが同じレベルの接客対応ができることが重要と考えていますので、中国、韓国、台湾、フランスなどの国籍のスタッフも受検するよう準備を進めています。当空港は、開港当時から一貫して『CS（カスタマーサティスファクション）世界No.1空港』という全社スローガンを掲げており、顧客サービス部では『World's Best Airport Staff（世界一の空港スタッフ）』を目標にしています。スタッフには、お客さまから『あなたでなければ』と言われる接客を目指すように伝えていきますので、各自の得意分野を伸ばし、苦手分野のスキルをアップすることに取り組んでいきたいですね」（今井氏）

会社概要

centrain PASSENGERS
会社名：中部国際空港旅客サービス株式会社
設立：2003年（平成15年）5月1日
本社所在地：愛知県常滑市セントレア一丁目1番地 第2セントレアビル3階
代表取締役社長：犬塚 力
資本金：5,000万円
業務内容：旅客案内および直営商業店舗運営事業、損害保険代理業など
URL：<https://www.centrain.jp/>



「変わる電話対応教育」



電話対応は未経験の分野

最近、企業に入ってくる若い社員たちには、できないことが三つあると先輩社員が嘆いていました。取次ができない、電話で道案内ができない、それに伝言ができない、というのです。確かに、“スマホ世代”の若者には、この三つはほとんど未経験の分野でしょう。一人一台とモバイルが行き渡った家庭では、電話を取り次いだり伝言を頼むことはありません。道案内もスマホを見れば済みますから、口頭で説明することはないのです。知人が、ある市役所に行くために電話で場所を尋ねたところ「誰かその辺に歩いていませんか？その人に訊いてください」と言われたと怒っていました。伝言にしても然りです。誰から、何の件で、何時に、折り返しまたかけてくださるのか、電話番号は……。これらのことを確認する伝言の基本を知らないのです。



生き残れる対応者とは

AI（人工知能）が電話対応をする時代が始まっています。人間の対応者は、より専門的で高度な対応だけを担うことになりそうです。研究者によれば、その時代に生き残れる能力は、クリエイティブティ、マネージメント、ホスピタリティだということです。具体的に言えば、高度な専門知識、技能、経験を求められる対応。苦情対応などを含めた経営、組織運営に責任を持つ対応。それに、悩みごとや相談ごとなど、メンタルな内容に特化した対応ということになりましょうか。その対応者は、知識や経験、スキル以上に、

究極の人間力を問われることになるのです。



変わり切れない電話対応

敏感に時代の変化を捉え、新しい電話対応教育に取り組んでいる企業や指導者もいます。しかしその一方で、旧態依然の指導も残っています。親切、丁寧、正確、迅速という昭和の電話対応指導から抜け出せないのでしょうか。それはかつての正解であり、今もなお必要なことでもあります。しかしその実現へのアプローチは明らかに違うはず。例を挙げれば、ここ数年の電話対応コンクールです。変わりつつはありますが、まだまだ正しい言葉づかい、流暢できれいな話し方へのこだわりを感じます。未だにスクリプトを書き、練り上げた文章を覚えて、それを音声化している選手が多いのがとても気になります。一度書いてしまった文章は、自然な対応にはならないのです。電話対応で必要なのは、聞き取り聞き出す力と、インプロ力（即興力）です。本格的なAI時代に入りますと、その差が歴然としてくるでしょう。



心が伝わる電話対応

最後にもう一度、改めて「電話対応とは何か」をシンプルにまとめます。「電話をかけてきたお客さまから、その用件を聞き取り聞き出し、迅速に的確に、感じよく応えること」一言でいえば、まことに単純なことです。そのことをどう実現させるかのノウハウは、皆さんそれぞれがお持ちだと思います。以下は私の考えです。

①お客さまは何を知りたいの

か。②そのことを聴きながら考えながら話す。③流暢でなくてもよい。訥々でもよい。④言葉より気持ち伝える声の表情を磨く。⑤正しい敬語より心の込もった敬意表現。⑥文法より音法が大事。⑦常套句より自分の言葉。

この7項目を簡単に補足説明します。①何を知りたいかの情報は、お客さまが持っています。その情報を知るためにまず訊くのです。②話し言葉では「間」が大事です。聞いた言葉の意味は「間」で理解します。真剣に聞き、真剣に考えながら訊くことで自然な「間」が生まれます。③「流暢に話す人は考えていないからだ」と、言語学者の外山 滋比古さんはおっしゃいます。きれいで心地よくても、質問も挟めません。④一つ一つの言葉には表情がありますが、文字の言葉の意味は一つですが、声にした時の表情は全部違います。その違いを表現する力が必要です。⑤「総務課長にこの書類を届けてくれませんか」「忙しいところを悪いんだけど総務課長にこの書類届けてくれない」どちらが気持ちよく動いてくれるでしょうか。⑥話し言葉では、文法にこだわるより音法が大事だとおっしゃるのは、筑波大学名誉教授の城生 佰太郎さんです。⑦手垢のついた常套句、常套表現より自分の言葉を大切にしましょう。



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。

- 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。

■ご希望の方は、ユーザ協会 HP トップページ上部の「支部サイト」から、ご入会支部をご選択の上「eラーニング」のバナーよりお申込みください。

只今、第9回申込み受付中!

■スケジュール

	第9回	第10回
受付期間	11月16日～12月15日	12月16日～1月15日
学習期間	1月15日～2月5日	2月14日～3月6日

■学習カリキュラム

分野	内容
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
SNSコンプライアンス	情報発信のコンプライアンス、インターネットに関するルールとマナー、SNSのメリットとデメリット など
Web集客	今知っておくべきWeb集客 あなたの会社のWebサイトに集客する方法

学習カリキュラムは今後も順次追加していく予定です。

「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9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、そのメールのURLや添付ファイルを開くとウイルスに感染させたりする、「標的型攻撃メール」には注意が必要です。

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し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意識の向上にお役立ていただけます。

ご希望の方は、ユーザ協会 HP トップページ上部の「支部サイト」から、ご入会支部をご選択の上「標的型攻撃メール予防訓練」のバナーよりお申込みください。

〈今後の申込み受付予定〉

	第9回	第10回	第11回	第12回
受付期間	2019年11月26日～ 2019年12月25日	2019年12月26日～ 2020年1月26日	2020年1月27日～ 2020年2月25日	2020年2月26日～ 2020年3月25日

『電話対応技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集<第4版>』発売予定

『電話対応技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集<第4版>』が12月6日に発売予定です。第4版は2018年と2019年に実施された3級・4級試験から重要問題を選んで収録しました。最新の出題傾向を知るために必携の一冊です。

書名:『電話対応技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集<第4版>』
編者:公益財団法人日本電信電話ユーザ協会編
発行所:日本経済新聞出版社
内容:2018年と2019年に実施された3級・4級試験の重要問題を収録。
定価:本体1,600円+税
仕様:並製/A5判/280ページ
発売日:2019年12月6日



購入は下記協会ホームページからお申込みください。

<https://www.jtua.or.jp/publishing/>

※会員の皆さまは「会員特典の紹介」ページより「もしもし検定公式テキスト・問題集」を合わせて10冊以上ご購入いただくと、定価の2割引、送料無料の会員特典がございます。