

その電話対応が、
ビジネスを勝利へと導く。

お客様からのお問い合わせやご要望に、
正確・迅速・親切にお答えし、ご案内する。
ビジネスの成功やお客様満足度の向上は、
一本の電話対応から生まれるかもしれません。
電話対応技能検定（もしもし検定）は、
「企業の声」としての電話対応をはじめ
あらゆるビジネスシーンで対応できる
コミュニケーション能力を養う資格制度です。



4級以外の検定は既定の課程（研修）実施後に筆記試験と実技試験を行います。

※ 4級は筆記試験のみを行います。（研修不要）

級（段階別）	レベル	試験実施日
4級 （入門級）	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月 第1水曜日※
3級 （初級）	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	1、3、5、7、9、11月の 第1水曜日※
2級 （中級）	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	2、6、8、12月の 第1水曜日※
1級 （上級）	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力 および指導能力を有する。	4、10月の 第1水曜日※
指導者級 （S級）	電話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。	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で、
御社の企業力をアップしてみませんか？

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Ⅱ9F



0120-20-6660

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

テレコム・フォーラム 2020 1

令和2年1月1日（毎月1日発行）第39巻1号（通巻438号）
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ 9F 電話03-5820-2071

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

1

January 2020

■新春のご挨拶

■ICT活用推進

- ・「きれいな心」のその先に、成功は訪れる。（東京大学大学院教授 森川 博之氏インタビュー）
- ・キャッシュレス・消費増税に関する政府の取り組み

■電話対応教育（CS向上）

- ・ビジネスメールの基本の型【中編】「要旨・詳細・結びの挨拶」
- ・いつでも・どこでも・誰でも「りんご宣言」を実践する信用金庫としてCS（顧客満足）日本一を目指す（飯田信用金庫）
- ・高校生同士が競う電話対応コンテスト、大分から全国へ（高校生ビジネスマナーグランプリレポート）
- ・「メモ力を鍛える」



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

令和2年

新春のご挨拶

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

昨年は、会員の皆さまや ICT サービスをご利用される皆さまに、ICT の最新動向を本誌やホームページ、ICT セミナーなどを通じてお届けするとともに、社員のセキュリティ意識の醸成や研鑽意欲を高めたい企業向けに、標的型攻撃メール予防訓練サービスや e ラーニングサービスを提供し広くご活用いただきました。また、全国各地で開催した電話応対研修や電話応対コンクールなどに多くのご参加をいただき、おかげさまで順調に事業を展開することができました。

これもひとえに、皆さまのご賛同とご支援の賜物と、深く感謝申し上げます。

さて、今年はいよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。世界から多くの人々が集まるこの大会を契機に ICT 化が進展し社会の変化やビジネス市場の活性化が期待されており、その後もこうした環境の変化はますます激しくなっていくと思われます。当協会では、本年も、引き続き ICT に関するさまざまな情報や最新動向を多くの企業の皆さまにお役に立てるよう本誌やセミナーなどを通じてお届けして参りますので、事業運営の一助としてご活用いただければ幸いに存じます。

一方、こうした ICT の進展にともない、AI を活用した電話応対などが注目されておりますが、コンピューターではカバーしきれないお客さまの「気持ち」に寄り添う対応が、これまで以上に重要になってくると考えております。ビジネスの世界でこそ、欠くことのできない人と人との対話による豊かなコミュニケーション力が CS(お客さま満足)の向上にお役立ていただけると考え、電話応対教育事業の充実に一層努めて参ります。

本年も皆さまのお役に立つ事業活動を通じ、企業や地域社会のさらなる発展に寄与して参る所存でございます。引き続きご賛同とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

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

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
会長

中野 武夫

特集

「きれいな心」のその先に、成功は訪れる。

2020年、5G実用化でビジネスはこう変わる

～東京大学大学院教授 森川 博之氏インタビュー～

東京大学大学院
工学系研究科電気系工学専攻
教授
博士(工学)
森川 博之氏

現在実証実験が行われている次世代通信技術「5G」が、まもなく実用化を迎えます。5Gはこれまでの4Gとどのように異なるのか、そして5Gは企業活動にどう影響を与えるのか、東京大学大学院教授 森川 博之氏にうかがいました。

—5Gが、これまでの4Gに対して、どのような特徴を持つのか、簡単にご紹介ください。

5Gには三つの特徴があります(図1参照)。まず一つ目は、「高速大容量」であることです。5Gの最高伝送速度は現在の4Gよりも100倍ほど速く、例えば2時間の映画も3秒でダウンロードできます。次に「超低遅延」です。遠隔地にある機器との通信でもタイムラグがなくなり、例えばロボットの操作もほぼリアルタイムで可能となります。最後に「多数同時接続」です。4Gに比べ圧倒的な数の機器を接続することが可能となり、自宅ではさまざまな端末が、工場など事業所では膨大な数のセンサーやメーター、カメラなどがインターネットにつながることで、これまでにない利用方法が生まれると考えられています。4Gは主に“ヒトのコミュニケーションのためのインターネット”でしたが、5Gでは“モノのインターネット(IoT)”の世界が展開することになるのです。これこそが、5Gが盛り上がっている大きな理由です。これまでも移動体通

信は1Gから4Gまで、どんどん高速化、大容量化が進んできましたが(次ページ図2参照)あくまで対象はヒトであり、消費者向けに事業展開する企業以外に大きなインパクトはありませんでした。しかし、モノとモノがつながることは、製造業をはじめ、あらゆる産業に変革をもたらす可能性があります。

将来を見通せる会社に、大きく伸びるチャンスが

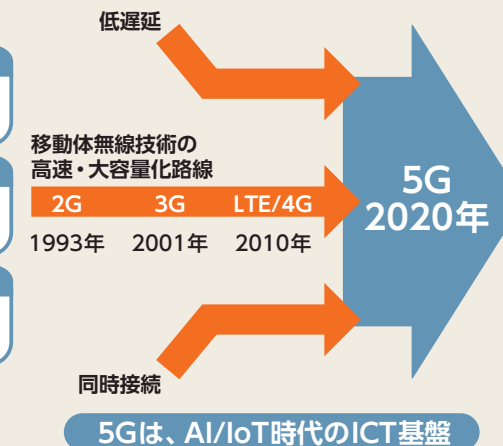
—では5Gの実用化で、世の中も大きく変わるのでしょうか。

ここで一つご理解いただきたいのは、たしかに5Gは通信における大きな進化であり、4Gに比べさまざまなメリットを持っています。しかしそれはあくまで着実な技術の積み重ねによりもたらされたもので、4Gとは異なる画期的な技術ではないということです。誤解を恐れずに言えば、5Gで実現できることの多くは、通信の速度、反応の遅れなどに多少目をつぶれば、4Gでも実現可能

【図1：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>

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



出典：総務省「第5世代移動通信システムについて」(2018年)

高速大容量

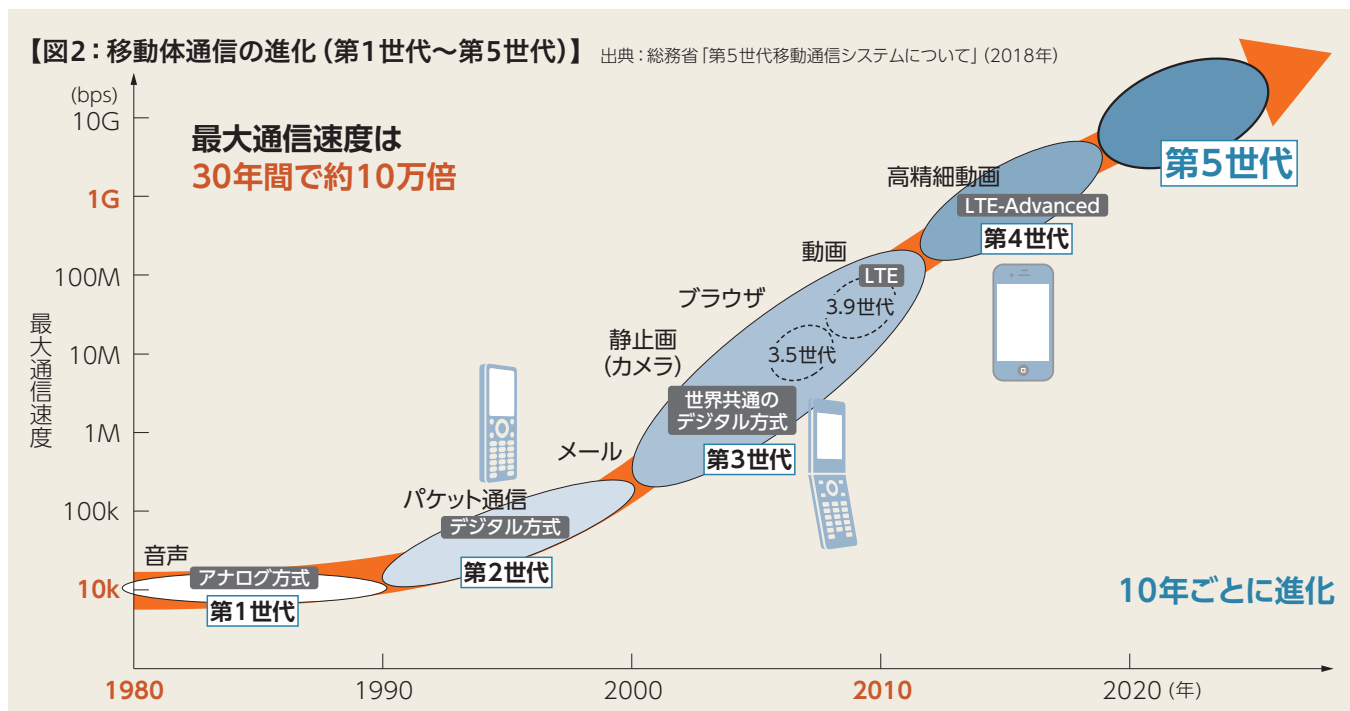
現在の移動通信システムより100倍高速な通信を実現
→2時間の映画を3秒でダウンロード(LTEは5分)

超低遅延

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



です。そのため、5Gに目を向けてその中身を検討した人の一部には、本当に5Gが必要なのか?という「5G不要論」のような考えを抱く人もいます。たしかに、今日に見えているビジネスやサービスだけで考えれば、その見解は断片的には当たっています。しかし5Gは、これから展開するインフラであり、高速大容量など先に挙げた特徴が、将来どんなビジネスやサービスにつながるのか、まだ誰にも分かりません。インターネットを使った動画配信サービス「Netflix」を例に挙げてお話ししましょう。Netflixがサービスを開始した2007年当時、インターネットの速度は今よりも遅く、大容量の動画を快適に楽しむことはできませんでした。しかしNetflixは、近い将来そうした課題が解決すれば、消費者はブルーレイやDVDを借りに行くよりも、オンラインのVOD(ビデオ・オン・デマンド)を楽しむようになると予想して、事業を開始しました。そうした技術の動向と消費者の隠れたニーズについて先見の明があったからこそ、現在、動画配信サービスで覇権を得ることができたのです。5Gの実用化も、Netflixのように将来を見据えた新たなサービスを提供できる会社にとって、大きく伸びるチャンスとなるはずです。

DXを実現し、生産性向上の大きな切り札に

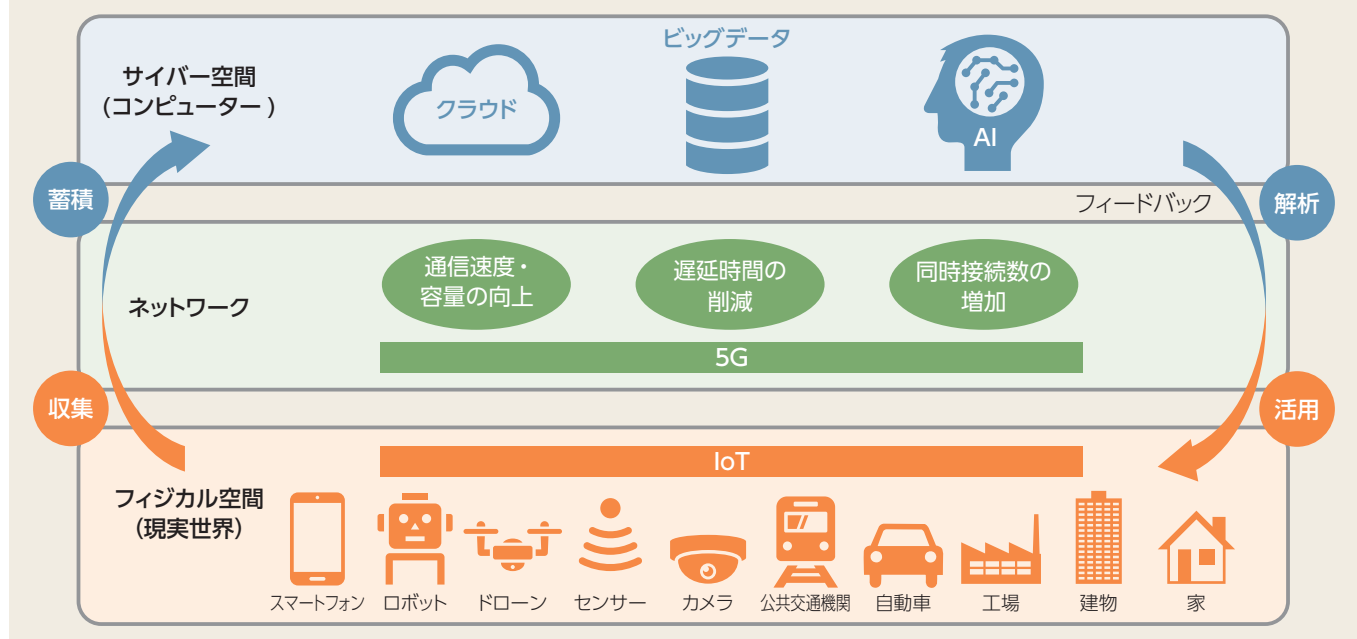
—そうしたサービス提供という視点から、5Gは4Gとどのように異なるのでしょうか。

携帯電話の誕生から4Gに至るまで、サービスの内容は通信事業者が考えて提供していました。音声通話はもちろん、携帯電話によるインターネットサービスもそうです。ヒトとヒトがつながる通信だったので、それで良かったのです。しかし5Gではモノとモノがつながるようになります。あらゆる産業の、あらゆる場面で活用が進むため、現場を知らない通信事業者は、どこでどんなサービスに活用できるのか、何を提供すればいいのか、分かりません。例えばNTTドコモは「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」により5Gの技術検証環境を無償で提供していますが、これも「5Gを何に使えるのか」を現場から吸い上げたいという思惑によるものです。つまり5Gは、4Gとは異なり、待っているだけではサービスは下りてきません。5Gのビジネス活用においては、現場の人間、会社が、5Gをどう使えるのかを自ら主体的に考え、必要に応じ通信事業者からサポートを受けたり、他事業者とコラボレーションするといった姿勢が求められるのです。

—5Gは最終的にどのようなメリットを企業にもたらすのでしょうか。

5Gは、IoTやAIとともに企業内におけるDX^{*1}(デジタルトランスフォーメーション)、つまりITを活用した課題解決による生産性の向上のツールになると考えています。日本は少子高齢化が続き、これからも労働力人口の減少が避けられません。例えば欧米では、こうしたITの普及が労働者の雇用を奪うといった議論がなされています。しかし日本は、ITが雇用を奪う早さ以上に労働力人口が減っており、ITを使わないという選択肢はなくなっていま

【図3：5G / IoTがもたらすCPS（サイバーフィジカルシステム）のサイクル】



す。つまり現在は雇用の心配を恐れず、どんどんITを導入し、DXを強力に推進していくには絶好のタイミングであると言えるのです。まずはアナログでやっていることをデジタル化することから始めましょう。アナログで進めていた仕事をデジタル化して5GやIoTでそのデータを蓄積、AIで解析し、その結果をまた仕事にフィードバックするというCPS^{*2}(サイバーフィジカルシステム)のサイクル(図3参照)を多くの方々が導入していくことで、生産性は大きく向上すると思います。

変革実現のために求められるのは“海兵隊型の組織”

—そうした変革を推し進めていく上で、求められる企業像というものはありますか。

5Gを使ったDXで社内変革を目指す企業、5Gで新たなサービスを提供する企業のいずれにおいても、私は“海兵隊型の組織”が重要であると思っています。海兵隊は、戦場において本隊が出ていく前に敵陣に斬り込む役割を持つ部隊であり、海兵隊が先遣隊として地ならしたのちに本隊が進出します。5Gの活用にあたっては、まずは海兵隊のように、コンパクトでフットワークの軽い部隊が出ていって、失敗を恐れずにチャレンジすることです。うまくいけばさらに推し進めていけばいいし、失敗したらいったん後退すればいいのです。私は経営者団体などで講演する際、かならず「デジタルは海兵隊です。ぜひ失敗を許容してあげてください。KPIとか売上の見込みとか、そういった数字の質問はしないでください」とお話ししています。「やってみないと分からないのがデジタルであり、ロードマップの設定なんてできないんです」と。さらに経営と現場が近い、風通しの良い組織であることも重要です。現場がせっかく良いアイデアを

持っていても、その声が途中で拒絶されてしまい経営に届かない組織では、スピーディーな変革はできません。そういう意味で、小回りの利く中小企業こそDXの実現には優位性があるとも考えます。

“つなぐ人”の存在が、大きな飛躍のポイントに

—ほか、5Gを活用する上でのヒントはありますか。

リスクを少なくする5Gを活用する方法は、今まで4Gでやっていたことを5Gでやってみることです。例えば4Gのネットワークを使い、画像を送る業務を5Gに置き換えてみてはどうでしょうか。4Gから5Gにスイッチすることで、伝送速度は大きく向上します。より高精細な画像もより短い時間で送ることができるようになります。そうした置き換えで、必ず何か“気づき”が生まれるはずですが、また私自身が5G活用の上で重要視しているのは、技術と現場を結ぶキーパーソン、ちょうどいい言葉がないので私が“つなぐ人”と呼ぶ役割の存在です。現場も技術もアルゴリズムもすべて分かっているスーパーマンのような人がいれば理想ですが、そんな人はいません。現場が何を求めているか、技術で何ができるかを理解し、その双方をつないで事業開発ができる人が“つなぐ人”です。そして“つなぐ人”が、社内だけにとどまらず、例えばこの課題はあの会社の技術で解決できるとか、会社の垣根を超えて活躍できることが重要です。そして企業間の関係で付け加えるなら、そうしたコラボレーションの成功には“きれいな心”“与える心”が大きな意味を持つと考えています。企業同士が手を取り合って成功を目指すためには、「自分だけが儲けられればいい」とか「安くしてくれるならば使ってやる」といった考え方ではなく、互いを敬い、成功をともに目指す姿勢が必要なのです。欧米の企業は利益にシビアですが、こうした相手に与え

【図4：IoTの特徴とセキュリティ上の課題】

性質	セキュリティ上の課題
脅威の影響範囲が大きい	HEMS ^{*3} やコネクテッドカー ^{*4} などのIoT機器はインターネットなどのネットワークに接続していることから、ひとたび攻撃を受けると、ネットワークを介して関連するIoTシステム・IoTサービス全体へ、その影響が波及する可能性が高く、IoT機器が急増していることによりその影響範囲はさらに拡大してきている。
脅威の影響度合いが大きい	自動車分野、医療分野などにおいて、IoT機器の制御（アクチュエーション）にまで攻撃の影響が及んだ場合、生命が危険にさらされる場面さえも想定される。さらに、IoT機器やシステムには重要な情報（例えば、個人の生活データ、工場のデバイスから得た生産情報など）が保存されている場合もあり、こうしたデータの漏えいも想定される。
IoT機器のライフサイクルが長い	自動車の平均使用年数は12～13年程度と言われていたり、工場の制御機器などの物理的安定使用期間は10年～20年程度のものが多く存在するなど、IoT機器として想定されるモノには10年以上の長期にわたって使用されるものも多く、構築・接続時に適用したセキュリティ対策が時間の経過とともに危殆化することによって、セキュリティ対策が不十分になった機器がネットワークに接続され続けることが想定される。
IoT機器に対する監視が行き届きにくい	IoT機器の多くは、パソコンやスマートフォンなどのような画面がないことなどから、人目による監視が行き届きにくいことが想定される。こうした場合、利用者にはIoT機器に問題が発生していることが分かりづらく、管理されていないモノが勝手にネットワークにつながり、マルウェアに感染することなども想定される。
IoT機器側とネットワーク側の環境や特性の相互理解が不十分	IoT機器側とネットワーク側それぞれが有する業態の環境や特性が、相互間で十分に理解されておらず、IoT機器がネットワークに接続することによって、所要の安全や性能を満たすことができなくなる可能性がある。特に、接続するネットワーク環境は、IoT機器側のセキュリティ要件を変化させる可能性があることに注意すべきである。
IoT機器の機能・性能が限られている	センサーなどのリソースが限られたIoT機器では、暗号などのセキュリティ対策を適用できない場合がある。
開発者が想定していなかった接続が行われる可能性がある	IoTではあらゆるものが通信機能を持ち、これまで外部につながっていなかったモノがネットワークに接続され、IoT機器メーカーやシステム、サービスの開発者が当初想定していなかった影響が発生する可能性がある。

出典：総務省「ICTによるイノベーションと新たなエコノミー形成に関する調査研究」(2018年)

る心をビジネスエシックス(ビジネスにおける企業倫理)として守っています。相手に与えれば、きっと成功が近くなると考えているのです。日本人はそもそも“徳の心”を重視してきました。「三方良し」という言葉にも、その心が表れています。5Gを活用するにあたり、もう一度、そこに立ち返ってみてはどうでしょうか。

“失敗の経験値”が、次なるチャレンジを成功に

—5Gの普及が進む上で、セキュリティ上のリスクにはどう対処すればいいでしょう。

5GではあらゆるモノがIoTでネットワークにつながるようになります。そのため、セキュリティ対策はこれまで以上に重要になります(図4参照)。今まで我が国では海外に比べ相対的にICT投資が少なかったことから、セキュリティにあてる費用も少額でした。しかし5Gを使ったIoTが本格普及する段階では、きちんとお金をかける、しっかり対策する必要があります。お金をかけず、便利さだけを享受しようとしてはいけません。セキュリティ対策を誤れば、企業の経営を直撃する問題になると考える意識改革が求められているのです。

—最後に、5G導入に向けての展望をお聞かせください。

これまで申し上げてきたことの繰り返しになりますが、5Gを活用しDXを実現するには、失敗を恐れずにチャレンジするマインドと、その失敗を許容できる企業風土が必要です。そして失敗をどう評価するかもポイントとなります。例えば何かにチャレンジして最終的に事業化できなくても、「価格に見合うサービスを提供できなかった」「技術面でのハードルが高かった」といった“失敗の理由”が明らかになれば、それはチャレンジの成果なのです。そしてその失敗は、得られた経験値を合わせ、いったん“引き出しにしまえばいい”のです。価格や技術など、課

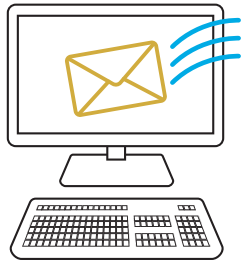
題がクリアになれば、その経験値は次のチャレンジの時に活きてくるわけですから。2020年、5Gの実用化をトリガーに、組織改革、生産性向上を、ぜひ進めていただきたいと思います。

- ※1 DX：Digital Transformation (デジタルトランスフォーメーション) の略称。ICTによりさまざまなデータを集積・利活用することで、新たな仕組みを創出し、既存の仕組みを変革すること。
- ※2 CPS：Cyber-Physical System (サイバーフィジカルシステム) の略称。現実世界(フィジカル空間) から得られる膨大なデータをコンピューター(サイバー空間)上で数値化して定量的に分析。その結果をフィードバックすることでより効率の良い高度な社会を実現するためのシステムのこと。
- ※3 HEMS：Home Energy Management System (ホームエネルギーマネジメントシステム) の略称。家庭で使うエネルギーの管理システム。照明や情報家電まで含め、エネルギー消費量を可視化しつつ積極的な制御を行うことで、省エネやピークカットの効果を狙う。
- ※4 コネクテッドカー：ICT端末としての機能を有する自動車。車両の状態や周囲の道路状況などのさまざまなデータをセンサーにより取得し、ネットワークを介して集積・分析する。



森川 博之氏

東京大学大学院 工学系研究科電気系工学専攻 教授 博士(工学)
1987年東京大学工学部電子工学科卒業。1992年同大学院博士課程修了。モノのインターネット/M2M/ビッグデータ、センサネットワーク、無線通信システム、情報社会デザイン などの研究開発に従事。電子情報通信学会論文賞(3回)、情報処理学会論文賞、ドコモモバイルサイエンス賞、総務大臣表彰、志田林三郎賞など受賞。OECDデジタル経済政策委員会(CDEP) 副議長、新世代IoT/M2Mコンソーシアム会長、総務省情報通信審議会部会長、国土交通省国立研究開発法人審議会委員など。著書に「データ・ドリブン・エコノミー」など。



使えるビジネスメール術 《第7回》

ビジネスメールの基本の型【中編】 「要旨・詳細・結びの挨拶」

仕事でメールを書く上での土台となる、ビジネスメールの基本の型。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ます。メールの本文は七つのパーツ(宛名、挨拶、名乗り、要旨、詳細、結びの挨拶、署名)で構成されています。そのうち、今回は要旨、詳細、結びの挨拶について解説します。

【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。

ご確認よろしく願いたします。……⑥

(署名)……⑦

ビジネスメールの基本の型

前回に引き続き、参考文面を見ながらビジネスメールの基本の型を順に見ていきましょう。名乗りの次に書くのが④要旨と⑤詳細です。この二つは主題によって変わります。そして、最後に⑥結びの挨拶でメールを締めます。

④要旨

要点を押さえたメールは、読みやすく、分かりやすくて印象が良いという特徴があります。要旨を書くことで中心となる話題が明確になり、この後に続く詳細情報も理解しやすくなります。「今から私は〇〇について書きます」という宣言をするのです。宣言する内容は件名に書いたことと一致させるのがポイントです。

件名に「営業会議開催日のご連絡」とあれば、読み手は営業会議の開催日について連絡がきたと解釈してメールを開封します。それなのに冒頭で「営業会議で配る資料の作成をお願いします。」と書いてあったらどう思うでしょう。件名に「ご連絡」と書いてあったから急がなくていいと解釈し、時間が空いた時に読もうと後回しにしていたかもしれません。「お願い」であるならすぐに確認したのにと困惑するかもしれません。

件名に書いたことを要旨の部分で繰り返すことは失礼ではありません。「標記の件についてご連絡します。」と書いた場合、読み手が「標記の件とは何だったかな?」と思えば件名を見にいきます。要旨に「営業会議の開催日についてご連絡します。」と書いてあれば発生しなかった目の動きです。メールは上から下まで一読で理解できるのが理想です。読み返す必要のないよう情報を配置します。件名はメールの開封を左右し、要旨はメールの読み方をコントロールする重要な役割を担っています。

⑤詳細

要旨に関する詳しい説明を続けます。情報の抜け漏れがあると誤解を招いたり、何度も質問が来たりする可能性があります。すべての情報を伝えようとすれば長くなり、要領を得ないメールになってしまいます。

書き手が伝えたいことを明確にして、たくさんの情報の中から伝えるべき情報を選択し、相手に伝わるように表現することが求められます。

6W3H「なぜ(Why)」「何を(What)」「誰が(Who)」「誰と・誰に(Whom)」「いつ(When)」「どこで(Where)」「どのように(How)」「どれだけ(How many)」「いくら(How much)」を参考に、伝えたいことや相手が知りたいことを整理して書きます。箇条書きを使えるところは箇条書きにします。箇条書きは視覚的な効果が高いので目に留まり、情報が頭に入ってきてやすくなります。

⑥結びの挨拶

結びの挨拶は「よろしく願いたします。」が一般的です。結びの挨拶は、毎回一から考える必要はありません。「よろしく願いたします。」を書けていれば十分です。確認を促すなら「ご確認よろしく願いたします。」とするなど「今後とも」「引き続き」「ご検討」といった言葉をつけて、状況に応じて複数のバリエーションを使い分けてもよいでしょう。次回は「署名」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。



キャッシュレス・消費増税に関する政府の取り組み

2019年10月、キャッシュレス支払いを行った消費者にポイントが還元される国の補助金事業である「消費者還元事業」がスタートしました。これを契機に、今後は政府の「キャッシュレスビジョン」やQRコード決済事業者の台頭など、日本の“キャッシュレス化”がますます拡大していくことが予想されます。今回より「日本におけるキャッシュレスの動向」と題し、政府、消費者と事業者、決済事業者それぞれの状況について、3回にわたって解説します。

日本が諸外国と比べ キャッシュレスが進まない理由

安倍内閣による「日本再興戦略」及び「キャッシュレスビジョン」が公表されて以降、政府により「キャッシュレス推進」や「訪日外国人の拡大」に具体的な数値目標（キャッシュレス決済比率2027年40%、訪日外国人2030年6,000万人）が掲げられました。

日本のキャッシュレス比率は、通貨危機を契機に国策としてキャッシュレス化を推進してきた韓国は例外としても、主要国の中ではドイツに次いで低い19.8%となっています。キャッシュレスの推進は、利用者の利便性向上や現金管理コストの削減に加え、中小事業者の現金取引が透明化されることによる国の税収入増につながるという面もあります。

諸外国と比べ、日本のキャッシュレス化が進まない理由としては、

- ①社会環境として現金（紙幣）に対する信頼性があり、口座振替制度の普及や通信・銀行ネットワークなどの高度なインフラ整備がされている。
- ②決済手数料や決済端末導入費が高い上、現金化に時間を要するなど、加盟店の負担が重い。
- ③利用者にとっては「使いすぎ」や「情報漏洩」が心配。などが挙げられます。

政府は今年の東京オリンピックを踏まえ「安心・安全な決済環境の整備」や「人手不足・働き方改革への対応」、「現金管理コストの削減」、GAFA^{※1}などのデータ集積に基づく付加価値提供による「新たなビジネスモデルへの対抗」という観点から、キャッシュレスを推進しています。2018年7月には、産官学からなる「キャッシュレス推進協議会」が設立され、キャッシュレス40%の目標を2年前倒し（2025年）して、将来的に世界最高水準の80%を目指すという目標も立てています。

クレジットカードの不正・悪用対応

キャッシュレス決済は安全な運用が不可欠であり、不正・悪用被害防止への取り組みが重要です。日本のキャッシュレス決済の90%（60兆円）を占めるクレ

ジットカードにおける不正・悪用被害は、その大半が加盟店からの「情報漏洩」や「偽造」によるものとされ、この対策として、2018年6月に割賦販売法が改正されました。

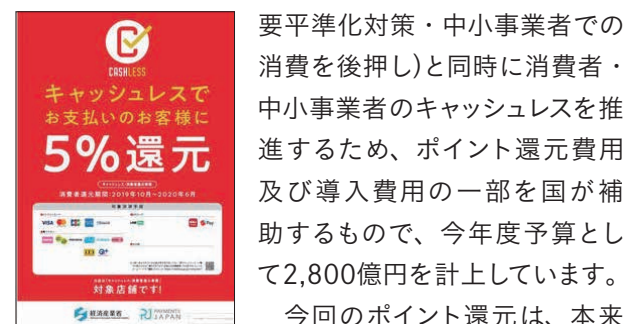
「クレジットカード情報保護」対応としては、加盟店はセキュリティ基準（PCI DSS^{※2}）に準拠しなければカード番号を保持できないことになり、「偽造防止」としてはクレジットカード及び加盟店決済端末の100%IC化対応（2020年3月末まで）が求められています。また、不正加盟店排除を目的に加盟店契約会社（カード会社）などを登録制とし加盟店管理の徹底を義務づけています。

観光立国の実現と訪日外国人への対応

政府は2020年までに、外国人が訪れる主要商業施設、宿泊施設、観光スポットでの「100%クレジットカード決済対応」「100%決済端末のIC化対応」を掲げています。また、売上増のために訪日外国人が自国で使い慣れた決済手段への対応（中国：アリペイ・ウィーチャットペイ・銀聯カード、オーストラリア・ニュージーランド：非接触ICカード）も必要となり、決済端末事業者が提供する代行サービスによりキャッシュレス導入が増加しています。

キャッシュレス・消費者還元事業

2019年10月から、対象の中小事業者でキャッシュレス決済をした消費者にポイントを還元する「キャッシュレス・消費者還元事業」がスタートしました（図1参照）。これは、消費税増税後の消費落ち込み防止（需



「キャッシュレス・消費者還元事業」のポスター（経済産業省提供）

要平準化対策・中小事業者での消費を後押し）と同時に消費者・中小事業者のキャッシュレスを推進するため、ポイント還元費用及び導入費用の一部を国が補助するもので、今年度予算として2,800億円を計上しています。

今回のポイント還元は、本来の逆進性^{※3}緩和には効かないという批判も多いですが、キャッ

項目	対象者	補助(還元)内容
ポイント還元	消費者	5% or 2%
加盟店手数料	中小加盟店	3.25%以下
端末導入費用	中小加盟店	決済事業者 1/3 国 2/3
加盟店手数料補助	中小加盟店	国 1/3

図1:「キャッシュレス・消費者還元事業」の補助内容(※経済産業省資料を参考に作成)

シュレス手段としては「繰り返し利用できる電子的決済手段」としてクレジットカード、電子マネー、デビットカード、QR決済などが対象で、追加チャージのできないプリペイドカードなどは対象外となっています。

特にQRコード決済事業者は、デバイスとしてのスマートフォン普及と各社の事業戦略からキャッシュレス還元+自社の高額なキャンペーンによりマーケットの拡大を目指しています。例えば、「100億円あげちゃうキャンペーン」で知名度を上げたPayPayなどがそうです。

また、各サービスや決済事業者別に還元額に上限（クレジットカードの場合1万5,000円/月、利用額換算30万円/月。一部会社で通期合計額での運用あり）があり、高額利用の場合は予め確認しておく必要があります。

全国の中小店舗約200万店のうち10月のスタート時点で約50万店が参加、最終的には100万店程度になると想定されています。カード会社などの決済事業者も1,047社（2019年8月現在）が登録されています。どの決済サービスが有利かよく分からないとの声も聞きますが、組み合わせによってはポイントの2重取り、3重取りも可能です。1日平均約10億円以上のポイントが還元（2019年10月25日経産省発表）されており、対象店の増加や消費者の利用慣れにより、予算不足が懸念されているため、今年度補正予算案での費用追加が検討されています。

キャッシュレスの課題

継続的な課題としては、高齢者や災害時対応が挙げられます。

高齢者はスマートフォンの扱いが苦手ですが、地元のショッピングセンターなどで利用できる電子マネーであれば小銭やお釣りが不要です。しかもチャージ額以内の利用しかできず、利用先も限定されているため、電子マネーは高齢者にとって、現時点で最適だと考えられます。

また近年、特に水害などの災害が多発しており、避難所生活を余儀なくされるケースが多くなっています。災害大国である我が国でキャッシュレス化が進めば、停電や通信障害により、スマートフォンでの各種決済サービスやQRコードが表示できない、あるいは店側

の決済端末が使用できないなどの事態が発生し、政府や業界をあげて対応を検討する必要があります。例えばクレジットカードの場合、事前に緊急時対応として業種商品（食品など）を限定し、対象加盟店に紙伝票を配布、1回あたりの利用額上限を設定すれば、一時的な対応は可能だと思われます。

今後の消費対策

現在、政府は還元事業終了後の消費対策として、マイナンバーカードによるポイント「マイナポイント」を検討しています（図2参照）。マイナンバーカードの普及拡大（2019年8月末時点で交付数約1,800万枚、交付率約14%）の狙いもあり、キャッシュレス決済を前払いすると、ポイントを付与する案（交通系ICカードなどへの事前チャージやQR決済の利用2万円に対して5,000円のポイント還元「25%相当、1回のみ」）を行う案が有力）が検討されており、2020年9月に導入予定です。（次号へ続く）



図2:マイナンバーカードを活用した消費活性化策(マイナポイント)の仕組み（総務省資料より）

※1 GAFA:グーグル(Google)、アップル(Apple)、フェイスブック(Facebook)、アマゾン(Amazon)という、米国を代表するICT企業4社のこと。
 ※2 PCI DSS: カード会社や加盟店・サービスプロバイダにおいて、クレジットカード会員データを安全に取り扱うことを目的として策定された、クレジットカード業界のセキュリティ基準。
 ※3 逆進性: それぞれが逆の方向に進む傾向。課税の場合、所得や資産の額が小さくなるほど、その額の中に占める税額の割合が大きくなるということ。



辻 基氏

NTTファイナンス株式会社
クレジットカード事業本部 本部長
<https://www.ntt-card.com/biz/>
 (法人向けクレジットカード「NTTファイナンス Bizカード」)



電話対応で
CS向上

いつでも・どこでも・誰でも 「りんご宣言」を実践する信用金庫として CS(顧客満足)日本一を目指す

飯田信用金庫

「CS日本一」という高い目標を掲げ、「りんご宣言」(明るいおもてなし・まあるいお付き合い・密度の高い金融サービスの提供)を実践している飯田信用金庫。お客さまの何気ない一言を「りんごのたね」と称してメモに記し、全職員で共有することで日々の改善活動につなげています。電話対応コンクールや企業電話対応コンテストなどを通じて接客応対スキルの向上を図り、地域全体に「おもてなし」の心が広がることを目指しています。



理事長
小池 貞志氏

CS日本一を目指し、お客さまの声を 「りんごのたね」として改善活動につなげる

Q 顧客満足度向上への取り組みで、目指していることをお聞かせください。

A 「前理事長が就任した際に、『CS日本一になる』という高い目標を掲げました。そこで、全職員に対し、『CS日本一とはどのようなことか』や『どのような取り組みをすればよいか』というアンケートを取ることに始めました。最初は『何をもってCS日本一とするか』などの疑問の声もありましたが、2013年からずっとこの高い目標を掲げているので、全職員が心を一つにしてチャレンジし続けられていると思います」(小池氏)

「弊金庫では、永年にわたる地域の皆さまのご支援に対して『りんご宣言』(明るいおもてなし・まあるいお付き合い・密度の高い金融サービスの提供)を宣誓しているので、CS日本一を目指すべき姿として、『いつでも・どこでも・誰でも、りんご宣言を実践できる信用金庫』を掲げてきました。その取り組みの一つに『りんごのたね』という活動があります。これは、お客さまが電話や窓口での応対の中でふとつぶやいたことを、できるだけ言葉のままにメモ用紙に書き留め、本部のCS推進課程由で一般職員から理事長まで全社で共有するという取り組みです。お客さまからお褒めの言葉をいただいた時には励みになりますし、改善につながるよう



営業統括部 CS推進課
サプリーダー
平澤 里織氏

なお言葉は担当部門で内容をしっかりと検討を行い、順次改善につなげています」(平澤氏)

平成元年から30年以上、 電話対応コンクールを新入職員研修に活用

Q CS向上に力を入れておられますが、電話対応の取り組みについてお聞かせください。

A 「弊金庫では、平成元年から電話対応コンクールに出場しており、30年以上の歴史があります。新入職員は、4月から人事部が行う研修を受け、6月に電話対応コンクールの事前研修が始まり、8月に地区大会に出場する、という流れが毎年の恒例になっています。これによって接遇応対を体系的に学べているので、ほかの企業が、新入職員研修に電話対応コンクールを利用しないのはもったいない、と常々思っています」(小池氏)

「電話対応コンクールの前には、人事部が講師となって複数回の研修を行い、応対技術や台本に対するアドバイスを行っています。新入職員はコンクールの入賞を目指して日々練習に励むと同時に、研修で学んだことをすぐに配属先での接遇応対に活用できるメリットもあります」(林氏)

Q 企業電話対応コンテストにも参加されていますね。何かきっかけがあったのでしょうか。

A 「CS日本一を目指す取り組みの中で、自分たちの応対がお客さまにどのような印象を与えているのかが気になり、企業電話対応コンテストに参加しました。約3年前に、本部と数店舗で初めて参加したのですが、その際に応対スキルに個人差があることが分かりました。特定の個人だけがスキルが高ければよいのではなく、『いつでも・どこでも・誰でも』均一な電話応対ができるようになるために、全職員向けの研修を行いました。応対マナーを確認したり、ロールプレイの録音を聞いてみる、という基本的な研修でしたが、それが職員の気づきにつながりました。金庫全体の応対スキル向上のために、翌年からは全店舗・本部全部署で企業電話対応コンテストに参加するようになりました」(平澤氏)

Q コンクールやコンテストに参加して、どのような成果がありましたか。

A 「電話応対時には姿勢を整えてから出るなど、職員の電話応対に対する意識の高まりを実感しています。また、お客さまをお待たせしないこと、歓迎感のある

名乗りや丁寧なクローゼングなどが徹底されてきたと思います」(林氏)

「コンクールやコンテストの時期は特に意識が高まり、電話対応だけでなく、職員全体の応対スキルの向上にも貢献して

いると感じます。電話対応では、お客さまからの信頼感や親しみやすさを大切にしていますが、親しみやすさを大事にするあまり、馴れ馴れしくならないことを意識しています。また、お客さまが本当に聞きたいことに耳を傾け、プラスアルファの情報をお伝えできるようになることが、今後の課題です」(平澤氏)

人事部 人事課
林 亜紀枝氏



2027年のリニア中央新幹線開通に向け、 地域のCS向上にも貢献したい

Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A 「CSや電話応対の向上は、ゴールがないものだと思います。どのような成果があった、収益がどれだけ上がった、というように数字には結びつきにくいものですが、続けていくことに価値があると思っています。弊金庫は、地域の皆さまから信頼していただくことで事業が成り立っており、継続して信頼していただくためにもCSや電話応対のスキルアップが重要だと考えております。2027年開通予定のリニア中央新幹線は、飯田市に長野県駅が設置され、品川まで45分で行けるようになります。今後、人々の関心が集まるようになり、飯田市の環境は大きく変わっていくでしょう。弊金庫では内部の職員研修だけでなく、地域社会貢献活動の一環として取引先企業に出向いてお客さまとの接し方や基本的な電話応対などの『ビジネス・マナー講座』も行っています。もし叶うのであれば、弊金庫のCS活動から地域全体の『おもてなし』の心が広がり、お客さまが南信州に来られたら『ほっとするな』と思っていただけるような地域になれば嬉しいですね」(小池氏)

※南信州：長野県飯田市と下伊那郡地域を指す。



企業概要

企業名：飯田信用金庫
創立：1925年(大正14年)9月
本店所在地：長野県飯田市本町1丁目2番地
理事長：小池 貞志
出資金：10億7,500万円
事業内容：信用金庫法に基づく金融業務全般
URL：http://www.iidashinkin.co.jp/



高校生同士が競う電話応対コンテスト、大分から全国へ

第27回大分県産業教育フェア／第30回全国産業教育フェア大分大会 プレ大会
高校生ビジネスマナーグランプリ レポート

2019年11月23日、大分県別府市で、高校生が電話応対技術を競う「高校生ビジネスマナーグランプリ 電話応対部門」が開催されました。大分県内の高等学校商業科など、専門学科を学ぶ高校生8名が、電話応対の技能を競いました。

今回は、2020年に大分で開催される「第30回全国産業教育フェア」のプレ大会である「第27回大分県産業教育フェア」において、これまでの「高校生ビジネスマナーコンテスト」の取り組みを広く発信するため、「高校生ビジネスマナーグランプリ」として開催されることになりました。

大分商工会議所は、『人を育て』『技術を磨き』さらに『地域に残すこと』が地域力を向上させるカギ』であるという考えのもと、2014年より、日本電信電話ユーザ協会大分支部とともに「高校生ビジネスマナーコンテスト」を共催しており、「電話応対（2014年度～）」「湯茶・接待（2018年度～）」「接客・接遇（2017年度～）」の3部門で実技を競います。ユーザ協会はコンテストに先立って行われる電話応対の事前セミナー開催やコンテストの審査委員手配などについて支援しています。

電話応対の審査は、お客さま役の模擬応対者がかけてくる電話への応対について、「初期応対」「情報・サービスの提供」など、ユーザ協会の「電話応対コンクール」「電話応対技能検定（もしもし検定）」の採点基準に準拠し、外部審査員が評価する方式で行われます。

このコンテストや大会の目的、意義、さらに電話応対教育の重要性について、大分県教育庁高校教育課 徳地 喜和子氏と、大分県立大分商業高等学校 校長 佐藤 恵二氏に、お話をうかがいました。

大分県教育庁高校教育課 徳地 喜和子氏インタビュー

電話応対教育を通じて地域創生を実現

Q このイベントの主旨について教えてください。

A 「大分県産業教育フェアは、商業高校などの専門高校の日頃の学習成果を広く地域や企業の方々にご理解いただくことを目的として実施しているイベントで、

今年が27回目となります。こうしたフェアを通し、例えば中学生やその保護者の方には専門高校で何が学べるのか、そして将来どんな職業に就くことができるのかなど広く知っていただくことができます。そして、そのことが将来的には地域で活躍できる専門的な職業人の育成につながり、地方創生の原動力になると考えております」



大分県教育庁高校教育課
徳地 喜和子氏

Q 大分県が電話応対、接客のコンテストを始めた動機について教えてください。

A 「当初は商工会議所が、将来の人材育成の一環として高校生向けの『ビジネスセミナー』を実施していたことが契機となりました。実践形式のコンテストが、就職を控えた高校生に重要な学びになると考え、商工会議所にご支援をいただき、セミナーでの学びをコンテストで確認する目的で始めました」

2020年度はさらに高いレベルの競技会を

Q 今回の「全国産業教育フェア」のプレ大会との位置付けは、どのようなものでしょう。

A 「全国産業教育フェアは、文部科学省と開催県との連携で開催するイベントです。2020年の第30回大会では、大分県だけでなく、他都道府県の生徒も参加するビジネスマナーグランプリでの電話応対コンテストが開催できればと考えております」

Q 来年に向けての今後の取り組みを教えてください。

A 「九州にある商業系の高校に広く周知し、2019年度は多くの視察を受け入れました。2020年度に向けてはさらなる情報発信を行い、多くの参加者が競うレベルの高い競技会となるよう、努めていきたいと思えます」

大分県立大分商業高等学校 校長 佐藤 恵二氏インタビュー

コンテストへの参加で、電話応対に自信と成長が

Q 高校の現場における電話応対教育の現状と必要性について教えてください。

A 「本校では商業科目の『ビジネス実務』『総合実践』で、ビジネスマナー全般を学習します。内容は教師による指導ののち、グループに分かれ、生徒同士で模擬応対を繰り返すというものです。電話応対は、簿記、情報処理、ビジネス文書の作成などと並び、実社会で役立つものであり、力を入れています」

Q 高校生を対象とした電話応対コンテストのこれまでの歩みと効果について教えてください。

A 「ビジネスマナーやおもてなしの心を学ぶイベントの一環として、2014年に大分商工会議所の主催で初開催し、2017年以降は3年連続で開催しています。『お客さまからいただく電話に受け答える』というのは、生徒にとって、普段授業で学んだことをきちんと活かすことができるかを試す場であり、知っていることと身についていることは違うということを知る機会でもあります。これまでもコンテストに参加した生徒を見ていますが、コンテストに向けての学習、そして出場の経験で、自信をつけて帰ってきているように思えます」

大分県立大分商業高等学校
校長
佐藤 恵二氏



優勝者のコメント

「ご安心いただける言葉」を工夫しました

大分県立三重総合高等学校 メディア科学科3年生
藤田 朱里さん

高校生ビジネスマナーグランプリ 電話応対部門への参加は今回が3回目です。前は3位だったので、さらに上を目指して練習してきました。自分の競技終了後、ほかの選手を見てレベルの高さを感じ、厳しいと思っていましたが、優勝できて本当に嬉しく思います。相づちのタイミングと、お子さま連れのお客さまが安心してお越しいただけるよう、言葉の選び方を工夫しました。将来はもっと応対技術を磨き、できるなら電話応対技能検定（もしもし検定）の指導者級資格取得を目指したいと思っています。



優勝した藤田 朱里さん

電話応対教育を通じ、より高いコミュニケーション能力を

Q 今回のコンテストをご覧になったの感想はいかがでしょう。

A 「今回のテーマは『レストランの予約』でしたが、海側の席と山側の席ではどのような眺望が楽しめるかという案内や、『明日の予約』という言葉にきちんと日付で確認する、すでに予約もたくさん入っており、人気のお店であるとお伝えし、お客さまの期待感を高めるなど、個人個人それぞれの工夫が見られたと思います」

Q 今後の電話応対教育についての展望などがあれば教えてください。

A 「教育は学校の中だけで完結する時代ではなくってきており、学校から地域に出て人々の声を聞いたり、また地域の人々に学校にお越しいただき、お話をうかがうなどといった活動が、学びの一環として不可欠になっております。そうした活動のためには、高いコミュニケーション能力が求められます。電話応対教育、ビジネスマナー教育を通じ、そうしたコミュニケーション能力を一層高めていきたいと思っています」



「メモ力を鍛える」

一口に「メモ」と言ってもいろいろあります。伝言メモ、留守番メモ、思いついたことや必要なことを忘れないように記しておく備忘録。また、打ち合わせや交渉ごとなどの発言の要点、要約を書き記した記録、覚書などです。「メモ」という省略語の語感からしますと、何となく軽く見られがちですが、メモが優れた発明、発見を生むことがあります。また、メモの存在が大きな犯罪を暴き出すことさえもあります。今回は、このメモについて、伝言メモを中心に考えます。



伝言メモ、きちんと書けますか

放送の現場にいた頃のことです。取材や会議、収録などで席を空けたあと自席に戻ると、机にバタバタと伝言メモが貼られていました。携帯電話などがなかった当時は、伝言メモは大事な伝達手段だったのです。席を空けていた時間が長いと、しばらくはそのメモの処理に追われたものです。ところが、1件の処理に甚だしく時間を取られることがあります。伝言メモの書き方が杜撰なのです。既知の人からの電話だと、すぐ折り返せますが、どこの誰なのか、何の件か、かかってきた時間、受けたのは誰か、先方の連絡先などがきちんと書いてないために、手掛かりを探すのに大苦勞することがありました。若い頃、「伝言メモの書き方」などを学んだ記憶はありません。今にして思うと、それは教育の盲点だった気がします。

「伝言メモ」と「道案内」*は、情報伝達力習得の基本中の基本だからです。

情報を伝える際には、①相手が今知りたいことは何か、②何が分かっている何が分からないのか、③相手が行動を起こすのに必要な情報は何か。この3点を考えることは必須の要件でしょう。（※道案内につきましては、第54回を参照してください）



留守電という伝言メモ

2019年度の電話応対コンクールの課題では、留守番電話が重要な審査のポイントの一つになって

いました。「急ぎのメールを送ったが返事がない。どうなっているのか」というお客さまからの問い合わせ電話を受けて、外出中の社員に、留守番電話で30秒以内に伝言を伝える、というケースでした。情報の整理に、選手の皆さんはかなり苦勞していました。30秒に収まり切れずにカットされた選手も何人かいました。

この留守番電話も、音声で伝える伝言メモの一つです。しかし、スマートフォンなどの情報機器の普及で留守電を使うことがめっきり減りました。一部の営業電話か、今回の課題のように、部内同士の連絡に使う程度です。使用頻度が落ちると、そのスキルも劣化します。

繰り返しになりますが、留守番電話は相手の知りたいことを、簡潔に迅速に、ポイントを押さえて分かりやすく伝えるという、情報伝達、説明力の基本なのです。その集約が「伝言メモ」にあります。その視点で聞くと、コンクールの留守番電話には、いくつかの課題が見られました。情報を入れ過ぎるのです。「誰から、何の用件で、先方は急いでいる、メールを見たらすぐ私に電話ください」この4点で良いと思います。詳細とその対応は、電話があった時に伝えれば済むことでしょう。留守電や伝言メモにとって、情報が多過ぎると、かえって伝わり難いのです。

留守番電話や伝言メモを使う際に、忘れてはいけない鉄則があります。伝言が確実に伝わったことの確認です。そしてその結果を発信者に報告することです。留守電に入れっ放し、伝言メモに書きつ

放しでは、責任ある対応とは言えないでしょう。



メモしてもよろしいですか？

メモについて、少々堅苦しい話になってしまいましたが、本来「メモする」とはもっと気軽な行為でしょう。良い話を聞いた時、耳よりな情報を耳にした時、突然良いヒントが浮かんだ時などに、忘れないように記録しておくのもメモです。後輩のM君は、私と話をしている時、途中でポケットから紙を取り出して、目は私から逸らさずにちょちょことメモをします。話している私は話に一層熱が入ります。教え子の一人Sさんは、必ず「先生、メモしてもよろしいですか？」と承諾を待ってメモします。

最近はパソコンやスマートフォンに直接メモするのが当たり前になりました。時代遅れかもしれませんが、その光景に私は馴染めません。せめて「メモしてもよろしいですか？」の一言があれば、気分は大分違うでしょう。これはメモする際のマナーです。



岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話応対技能検定 専門委員。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。

「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。

■お申し込みは、ユーザ協会ホームページ上部の「各種お申込」より、eラーニングのお申込フォームを選択いただきお申込ください。

只今、第10回申込み受付中！

■スケジュール

	第10回	第11回
受付期間	12月16日～1月15日	1月16日～2月14日
学習期間	2月14日～3月6日	3月10日～3月27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。

電話応対技能検定専門委員会委員が変わりました。

2019年11月29日に開催された電話応対技能検定委員会において、電話応対技能検定専門委員の変更が承認されました。詳しくは、日本電信電話ユーザ協会のホームページをご覧ください。

「電話応対技能検定専門委員会」委員

(敬称略 五十音順)

役 職	所属会社・役職名	氏 名	再任又は新任
委 員	中京大学 法務総合教育研究機構教授 元大阪地方裁判所判事	稲葉 一人	再 任
委 員	税務研究会 出版局 編集者	上野 恵美子	新 任
委 員	NHK放送研修センター 元理事 日本語センター長	岡部 達昭	再 任
委 員	目白大学経営学部客員研究員 NPO法人GEWEL副代表理事	川崎 昌	新 任
委 員	日本電信電話ユーザ協会 専務理事	畑 秀樹	再 任
委 員	NTTドコモ	横山 達也	再 任

「ゆ〜協メルマガ」

毎月2回発行のメールマガジン

ICT・ビジネス、電話応対教育に関する情報、話題、各種催し物のご案内をタイムリーにお届けするメールマガジン

ご登録は、ホームページ上部の「各種お申込」内の【メルマガ登録】ボタンから

登録は無料です！
どなたでもご自由にご登録いただけます

編 集 後 記

あけましておめでとうございます。令和になって最初のお正月でもある今年の干支は、十二支で最初の「子」です。2020年はいろいろな意味で新しい時代の幕開け、スタートを予感させる年になりそうです。今年もホットな情報をお届けできるよう努めていきますので、ご愛読をどうぞよろしくお願いいたします。(Y.K)