



「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。

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。

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！ <https://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

テレコム・フォーラム 2020 3  
令和2年3月1日（毎月1日発行）第39巻3号（通巻440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**

3

March 2020

■ ICT活用推進

- ・先端ICTを活用した次世代型の「スマート農業」で生産段階の省力化・自動化を実現し、マーケットイン発想で農業生産者と消費者を「1本の情報ルート」でつなぐ(株式会社NTTドコモ/株式会社Tsunagu)
- ・従業員によるパソコンの操作をAIが分析 業務改革に必要なポイントを可視化(有限会社住友)
- ・消費者及び事業者のキャッシュレス動向

■ 電話対応教育(CS向上)

- ・ビジネスメールの基本の型【後編】「署名」
- ・「心」伝える第一声
- ・「一電入魂」をモットーに技術者も接客対応のスキルを磨き“生きた通販管理システム”を提供する(株式会社アクアリーフ)
- ・スタッフの対応品質を均質化し、CIS(顧客感動満足)を体現する会社に(株式会社CISレジデンス)
- ・「省略される言葉たち」

公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**

# 先端ICTを活用した次世代型の「スマート農業」で生産段階の省力化・自動化を実現し、マーケットイン発想で農業生産者と消費者を“1本の情報ルート”でつなぐ

株式会社NTTドコモ／株式会社Tsunagu

昨今、農業分野では、担い手の減少や高齢化により労働力の不足が深刻な問題となっています。また、土や水、天候といった自然を相手に作物を育むための高度な知識と経験が求められ、次世代への継承も大きな課題です。そんな農業分野に、AIやIoT、ロボット技術など先端ICTを活用した次世代型の農業である「スマート農業」が登場し、注目を集めています。



株式会社NTTドコモ  
地域協創・ICT推進室  
IoTデザインプロジェクトチーム  
IoTデザインガール(アグリガール068)  
金平 真由美氏

## 先端ICTを活用した「スマート農業」で、労働力不足を解消し、生産現場の効率化を実現する

—現状の農業課題のうち、先端ICTによってどのような課題が解決するのでしょうか。

「農業従事者の高齢化や後継者不足による労働力の不足、異常気象による生産性の低下や食料自給率の低下など、日本の農業はさまざまな課題を抱えています。そのため、AIやIoT、ロボット技術などの先端ICTを活用した『スマート農業』によって、個人の経験や勘に頼っていたところをデータで『見える化』して次世代に継承したり、生産プロセスを省力化・自動化して生産量を拡大したり、センシングデータ<sup>\*1</sup>などを活用して農作物の生育などを正確に把握して、高度な農業経営につなげたりすることなどが求められています」(金平氏)

—現状、「スマート農業」は、どこまで実現しているのでしょうか。

「現状は、生産段階において従来は人による確認が必要であった作業の『省力化・自動化』が進んでいます。気象センサーや水位・水温センサー、カメラ、GPSなどを活用して、農作業のプロセスやノウハウをデータとして詳細に記録し、AIを活用して、通常とは異なる値を検知した場合は自動的にそれが警告されるようなソリューションが実用化してきています。また、ロボット技術によるトラクターや田植え機などの自動運転も進んできました。主に生産分野での省力化・自動化が進んでいるので、次に取り組むべきは、流通分野だと思っています。今の

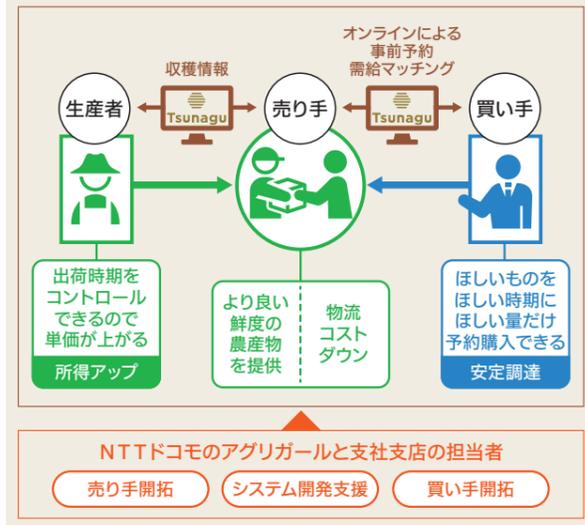
流通の仕組みは課題も多く、ここを改善することによって農家の所得向上につながると考えています。例えば、静岡県はいちごの一大産地ですが、地元で消費するいちごも往復で200km離れた東京の大田市場まで一度運ばれて、また戻るというルートを取っています。このような無駄によって、物流コストが跳ね上がり、食品の鮮度も落ちてしまいます。反対に無駄を省ければ、売り手は高く売れ、買い手は安く買えるようになる上、鮮度が向上することで流通過程の食品ロスを減らすことにもつながります。流通の無駄を省いていかに効率良く届けられるか、それによって生産物の単価をどれだけ上げられるかが、ICTに課せられた次の課題だと思っています」(金平氏)

## 流通の無駄を省き、生産物の単価を上げるには、“1本の情報ルート”が不可欠

—どうすれば流通の無駄を省き、生産物の単価を上げられるのでしょうか。

「流通の出口ともいえる販売の視点から捉える戦略が必要だと思います。今の日本の農家は、『できたものをそのまま集めて市場に運ぶ』というプロダクトアウト型なので、市場の需要とマッチしない場合は、せっかく作ったものが安くたたく売られたり、廃棄せざるを得ないといった課題があります。ここを解決するためには、『市場の需要から生産をコントロールする』というマーケットインの仕組みを取り入れなければなりません。現状の流通ルートは、農家、農協、市場、仲卸、顧客で断続していて、それぞれの間でFAXや帳面などアナログな方法でやり取りをしているので、どうしても効率化につながりません。単に生産した『もの』を集めるのではなく、生産に関する『情報』を一元的に集めることによって、いつ、どこに、どのようにものを運べばよいかを一目瞭然で把握できるようになります。つまり、生産物が農家から出荷され、店頭と並ぶまでを“1本の情報のルート”でつなげれば、売り手にとっても、買い手にとっても大きなメリットが出

【図：農産物流通における“1本の情報ルート”実現のイメージ】



るといことです」(鈴木氏)

—流通における“1本の情報ルート”を実現する取り組みについて教えてください。

「NTTドコモとTsunaguでは、ウェブ上でのオンライン直売の仕組みを作っています(図参照)。ここでは、農家から生産物のデータを集めることで、いつ、どこに、どれだけの生産物が出荷されるのかが分かるようになります。買い手はその情報を事前に把握し、ほしいものを、ほしい時期に、ほしい量だけ予約購入することができます。また、農協をはじめとした生産者側は生産物の供給過多や供給不足を事前に察知し、出荷時期をコントロールできるようになります。適正なタイミングで、適正な量を出荷することにより、生産者側では単価が上がり、流通業者、消費者側は鮮度の高い商品を手頃な金額で購入できるようになります。また、産地での廃棄も軽減されるので、生産者、流通事業者、消費者にとって『三方よし』の関係になる仕組みだと考えています」(鈴木氏)

## 「アグリガール」パワーで、一次産業のICT化を推進したい

—NTTドコモが「スマート農業」に取り組んだ経緯をお聞かせください。

「弊社には農業現場のICT化を推進する女性営業メンバー『アグリガール』がいます。このチームは、農業と接点のある仕事に携わっていれば自己申告で参加できる非公式な組織で、2014年秋に立ち上がりました。当時、農業ICT化分野でNTTドコモは後発組でした。そこで、通信事業者としての特性を活かし、既に生産者が保有している携帯電話・スマートフォンにセンサーなどを組み合わせることで、安価で簡単に導入できるサービスの普及展開を行いました。同時期に、牛の分娩事故を防ぐためにセンサーで母牛の体温を監視し、分娩の兆候をメールで通知する『モバイル牛温恵(ぎゅうおんけい)』と

株式会社Tsunagu  
CEO 鈴木 輝氏



いうサービスを開発した大分県のスタートアップ<sup>\*2</sup>企業と出会い、通信及び販売業務において協業しました。そこから各分野のスタートアップと全国の支社支店とで連携した取り組みが始まったのです」(金平氏)

—今後の目標についてお聞かせください。

「オンライン直売において売り手開拓、買い手開拓を神奈川県横浜市、藤沢市、茅ヶ崎市、寒川町、綾瀬市、大和市、鎌倉市、座間市、海老名市、静岡県沼津市などで展開していますが、これを全国に広げたいと思っています。オンライン直売は地産地消できる地域を中心に行っていますが、最終的には物流も組み合わせることで産地と消費地を結びたいです。神奈川県のさがみ農協では、収穫物の量を何トン出荷できるかが事前に分かるようになってきています。とはいえ、これはまだ目視のデータなので、今後は畑の収穫量をセンサーで測るなどデータの精度を上げて、より精緻な生産戦略、販売戦略が組めるようになればと思っています」(鈴木氏)

『アグリガール』は現場に入り込んで、生産者に寄り添って話を聞き、一緒に課題を解決するような存在になっていますので、この取り組みを拡充したいですね。NTTドコモは、中期戦略の一つに『社会課題の解決』を掲げています。一次産業をICTの力でサポートして盛り上げることがミッションなので、今後も有望なソリューションを開発するスタートアップと組んで、農業だけでなく一次産業のICT化を推進していきたいと思っています。一次産業が活性化すれば、産地での大量廃棄や海外からの輸入品に市場が支配されることもなくなります。このような活動を通じて、次世代に残せる社会づくりを実現したいですね」(金平氏)

<sup>\*1</sup> センシングデータ：温度や湿度、照度などをセンサーで感知して数値化したデータ。  
<sup>\*2</sup> スタートアップ：単なる新興企業ではなく、短期間で社会に革新をもたらす新しい技術やビジネスモデルを事業として展開する企業。



●会社概要  
会社名：株式会社NTTドコモ  
設立：1991年(平成3年)8月  
本社所在地：東京都千代田区永田町2丁目1番1号  
代表取締役社長：吉澤 和弘  
資本金：9,496億7,950万円(2017年3月31日現在)  
事業内容：通信事業、スマートライフ事業など  
URL：https://www.nttdocomo.co.jp/



●会社概要  
会社名：株式会社Tsunagu  
設立：2003年(平成15年)9月22日  
本社所在地：静岡県富士宮市城北町501  
CEO：鈴木 輝  
資本金：1,000万円  
事業内容：プラットフォーム開発・運営  
URL：http://tsunagu.cc/

# 従業員によるパソコンの操作をAIが分析 業務改革に必要なポイントを可視化

有限会社住友

会社の業務においては、日々、従業員により、多くのパソコン操作が行われています。その操作の可視化を通じ、改善すべき課題を浮き彫りにするのが「プロセスマイニングツール」です。有限会社住友は、このツールを使った業務改革に乗り出しました。

【導入の狙い】従業員のパソコン操作を分析して作業手順の巧拙、ムダを可視化し、解決すべき問題を把握する。

【導入の効果】一人ひとりの作業スピード、在庫の可視化が実現。今後の業務改革の礎に。



代表取締役  
住友 壽氏

## 人手不足が生産に影響 新規顧客への対応にも影を

有限会社住友は、包装紙やフィルム、プラスチック容器など、食品のパッケージを専門に手がけるメーカーです。大阪市に本社を置き、取引先は全国に広がっています。

「主な取引先は食品関連の間屋さんです。かつてはオーダー品を中心としていた時期もありましたが、業務量の平準化が難しかったため、現在は基本的にこちらで用意させていただいた規格品から、お客さまにお選びいただく形をとっています。ただ規格品と言っても、サイズ違い、色違いを含め数千種類もあり、生産及び在庫管理にはかなりの手間がかかっています」

同社は近年、恒常的に続く人手不足に悩んでいました。「新規の取引先から発注の意向をいただくことも多いのですが、問題は現場の人手が足りず、そのすべてに余力を持って対応するのが厳しいことでした。またかつ

ては販路開拓のために見本市にも出展していましたが、こちらも人手不足、そして生産余力の問題から中断しています」

## プロセスマイニングツールの導入で 業務の見える化を決断

同社では継続的に求人も出していましたが、その効果ははかばかしいものではありませんでした。

「人材がなかなか集まらず苦労しています。昔であれば残業を増やし、生産量を上げるという手法がありましたが、働き方改革が求められる現代はもうそんな時代ではありません。弊社ではコストの安いタイに現地法人を置き生産していますが、当面の対策としてタイの現地法人で経験を積んだスタッフ5名を日本に呼び、戦力となっております」

現状の人手でさらに多くの仕事をこなすには、作業の手順や内容、仕事の導線などの見直しによる業務の効率化が必要です。しかし、そのためには“今ある業務内容”の見える化が求められます。

「特に対策が必要だと考えたのは、作業者のパソコン操作の手順です。慣れている人、慣れていない人の差は、小さくはありません。また生産工程にトラブルが発生した時のリカバリーが早い人もいれば、時間がかかる人もいます。そうした課題をどうすべきか考えていた時、NTT西日本から『業務改革に役立つ新しいソリューションがあるので、試してみませんか』というお声かけがありました」

## 従業員の作業手順だけでなく 在庫の適正化にもヒントが

NTT西日本から提案を受けた「おまかせAI 働き方みえ〜る」は、「プロセスマイニング」と呼ばれるツールです。これにより、社内のパソコンにインストールした専用ソフトウェアが従業員の操作ログを取得してAIが分析、同一の作業をこなす時間に個人差が見られる、人間による同じ作業の繰り返しが発生しているといった現象を、ビジュアルなグラフなどで“見える化”します。こうしたデータを基に、個人差がある場合は遅い人の手順を確認し、必要に応じて研修を実施したり、繰り返しの作業についてはRPA<sup>\*</sup>(ロボティック・プロセス・オートメーション)の導入を図るなど、具体的な課題解決を可能とする仕組みです。

「導入したのは半年ほど前です。わずかな期間ですが、AIのレポートからいろいろな課題が見えてきました。やはり人により業務の処理時間に差があることが数字に表れました。つまり、作業の早い人は、それだけ合理的な手順で物事を進めているということです。また生産設備についても、実は稼働が極端に少ない機械があるなど、これまで見えなかったところが明らかになりました。稼働が多い、少ないによって工場内の機械のレイアウトを最適化すれば、作業員の移動量を減らしつつ、生産効率を高めることができるはずです」

## 生産済み製品の可視化により “データ上の棚卸し”が可能に

さらに、在庫となっている生産済みの製品についても、可視化が図られたといいます。

「どの製品をどのくらい作るかという判断は、これまで営業スタッフの感覚に頼る部分が多く、最終的には営業と現場がコミュニケーションを取って数量を決めていました。しかし今回のプロセスマイニングツールの導入で、ある意味“データ上の棚卸し”が可能となり、長期間動いていない在庫があることも分かりました。過剰生産を防ぎ、在庫量を適切にコントロールできれば、人を増やさずともより多くのお客さまのご要望に応じることができる



本社外観



プロセスマイニングツールの分析結果が記載されたレポート

はずです。今後は感覚だけに頼らず、データに裏づけられた生産計画を立案したいと思っています」

## マニュアルの整備、 RPAの導入も視野に入れつつ課題に対処

同社はこうして得られたデータを活用し、人を増やさず、また長時間労働を避けつつ、業績の拡大を目指しています。

「作業が早い人の手順をマニュアル化して作業員で共有すれば、短い時間でも生産性を高めることができます。また繰り返しの作業にRPAを導入することで、人的リソースをほかの作業に振り向けることも可能になるでしょう」

住友氏は、業務改革の最終的なゴールは、その成果の還元にあると言います。

「会社が潤って、その利益を従業員の皆さんと分かち合うことが理想です。そして従業員の負担に頼ることなく売上を伸ばしていくには、ICTによる業務の効率化が必要だと考えています。またそうした効率化を目指すという考えが従業員に浸透すれば、一人ひとりが『現場をどうすればより効率化できるか』と考えるようになるでしょう。弊社のような中小企業がさらに伸びていくには、そうした現場の意識で会社を強くしていくことが不可欠であると思っています。現在はウィークポイントが見えてきたところですが、その分析をもとにRPAやIoTなどさらなるICTの導入も視野に入れ、業務改革に役立てていきたいと思っています」

※RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション):パソコンで動作するソフトウェアロボットを用い、コピー&ペーストなどの単純作業から人の手を解放する仕組み。



●企業概要  
 企業名: 有限会社住友  
 創立: 1984年4月3日  
 本社所在地: 大阪府大阪市平野区加美北3-2-24  
 代表取締役: 住友 壽  
 資本金: 300万円  
 事業内容: 食品包装資材等の加工製品の製造販売、アルミ箔・紙・フィルム加工販売  
 URL: <http://www.u-sumitomo.co.jp/>

# 消費者及び事業者のキャッシュレス動向

今回は、消費増税を契機に着実に普及が進む日本のキャッシュレス状況を踏まえ、政府の取り組みなどに焦点を当てて解説しました。第2回の今回は、消費者及び小売店などの事業者に焦点を当てたキャッシュレス動向について解説します。

## 消費者(個人)のキャッシュレス

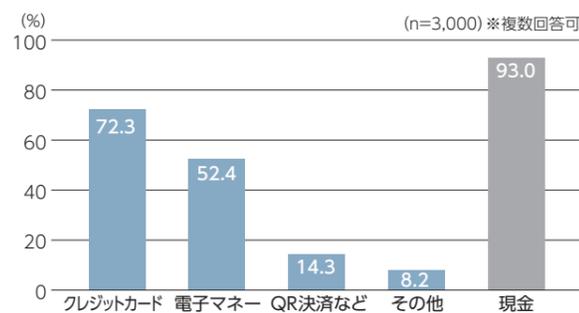
スマートフォンの普及により、個人(消費者)向けのアプリケーション(特に決済・金融系サービス)が多数提供されています。現在、従来のクレジットカードや非接触ICによるキャッシュレス決済に加え、QRコードやバーコードを用いた決済事業者の新規参入やシェア争いが繰り広げられています(図1参照)。中でも新たなキャッシュレス決済手段としての「QRコード決済」(図2参照)の選択にあたっては、自身の商圈(利用の多い店)での利用可否、その還元率や不正利用発生時の保証条件、ポイント連携などを事前に確認しておくことが必要です。

特に金融リテラシー(お金の知識・判断力)の高い消費者は、ポイントの有無や還元率により消費行動を変える傾向があり、当面は各社の高還元キャンペーンで複数の「QRコード決済」が使い分けされると考えられます。そのため、最近のスマートフォン決済事業者による利便性向上に重きを置いた異業種連携も、事業者の合従連衡を一気に進める可能性があります。

また「QRコード決済」は、従来から利用時のアプリケーション立上げの面倒さが懸念されていましたが、利用機会の増加による使い慣れから、そのハードルは低くなっているように思われます。

キャッシュレス決済には利用履歴による家計管理や資産管理が可能となり、盗難リスクの低減やお釣りが不要といったメリットがありますが、現金派の消費者がキャッシュレスを使わない主な理由としては①「セ

【図1：普段の支払い方法】



キュリティの不安」と②「使い過ぎの懸念」が挙げられます。

### ①「セキュリティの不安」について

クレジットカードの場合はIC化(ICチップ搭載)により偽造は割に合わないものとなり、不正利用被害の大半はEC取引(インターネット経由)に移行しており、不正検知システムによる不正・悪用防止対策も進んでいます。また、スマートフォンによる決済はPIN\*入力や指紋認証によるセキュリティが確保され、現金や電子マネーに比べ紛失・盗難リスクは低いと考えられます。

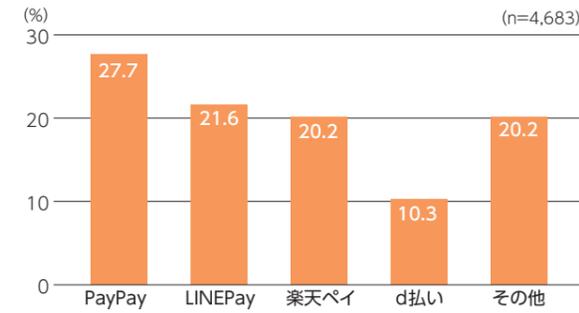
### ②「使い過ぎの懸念」に対して

手軽さゆえに「使い過ぎ」を懸念されている方は「利用上限額」のある電子マネーやプリペイド、チャージ型のQRコード決済から始めるのが良いと思います。近年、若者には、クレジットカード敬遠の傾向がみられますが、若者が最初に経験するキャッシュレスは音楽配信アプリケーションやオンラインゲーム、コンビニエンスストアや交通費などの支払いで利用する電子マネーであり、チャージの範囲で利用することやチャージ入金することに慣れていることもその一因であると思います。

## 法人・自営業者のキャッシュレス

当社が一昨年に行ったアンケート調査(図3参照・対象：当社リース利用の中小法人及び自営業者799社。費目ごとの支払手段は図4参照)によると、1社あたりの事業経費(仕入れなど除く)は年間8.2百万円であり、その支払手段の81.7%が現金(口座振替・銀行

【図2：よく利用しているQRコード決済サービス】



参考：MMD研究所の調査結果より  
[https://mmdlabo.jp/investigation/detail\\_1807.html](https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1807.html)  
 (調査期間：2019年6月14日～6月18日)

【図3：1社あたりの事業経費(仕入れなど除く)】

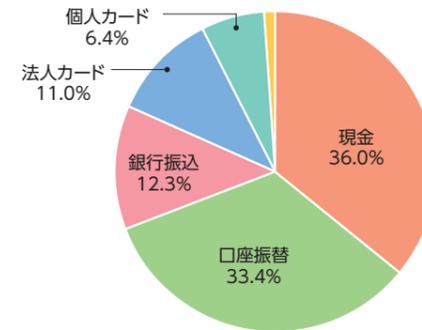
	総額	1社あたり
合計	6,494	8.2
旅費交通費(ETC含)	1,002	1.3
光熱・通信費	1,457	1.8
消耗品費	1,218	1.5
各種保険料	1,891	2.4
会議・交際費	925	1.2

【図4：費目ごとの支払手段】

	現金	口座振替	銀行振込	法人カード	個人カード	他
旅費交通費(ETC含)	48.9%	11.3%	9.0%	18.6%	10.9%	1.3%
光熱・通信費	12.4%	64.9%	12.1%	7.3%	3.0%	0.3%
消耗品費	45.2%	20.5%	17.1%	9.4%	6.9%	1.0%
各種保険料	7.4%	75.4%	13.2%	1.9%	1.5%	0.7%
会議・交際費	57.8%	7.1%	10.1%	15.9%	8.4%	0.6%

(図3～5は2018年実施の当社アンケート調査より)

【図5：事業経費の支払手段】

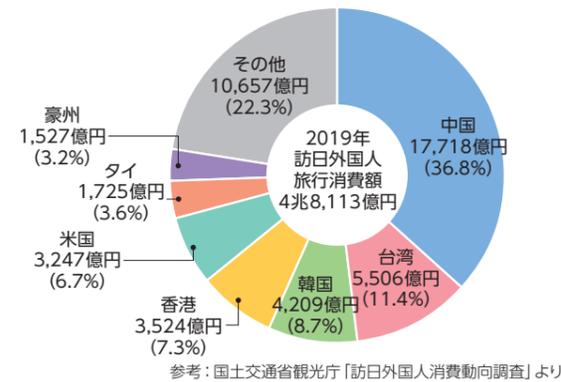


振込含)、クレジットカード決済は旅費交通費や交際費で一定割合はあるものの、代表者の個人カード代用を含めても17.4%と低い結果となりました(図5参照)。

また、法人カードを利用しない理由として「勧誘がなかった」「申込みが面倒」が挙げられ、カード会社や金融機関による法人カードの認知度向上や勧誘ルートの開拓が進んでいない実態が明らかとなりました。

2020年度の税制改正大綱ではクレジットカードの明細情報やキャッシュレス決済の利用情報を活用し、クラウドサービスに保存されたデータを領収書として扱える「電子帳簿保存法」の施行規則が見直される予定で、大企業向けの「コーポレートカード」のほか中小

【図6：2019年 国籍・地域別の訪日外国人旅行消費額と構成比】



参考：国土交通省観光庁「訪日外国人消費動向調査」より  
 中国：「ウィーチャットペイ」「アリペイ」「銀聯カード」  
 米国・欧州・韓国・台湾・香港：「クレジットカード」  
 (豪州・ニュージーランドは、クレジットカードの非接触ICが主流)

企業・自営業者向けの「法人カード(ビジネスカード)」や「法人プリペイドカード」の導入も進んでいくと思われます。

## 事業者(店舗)のキャッシュレス受入れ対応

事業者側のキャッシュレス化の主要目的は、①現金管理コスト削減、②働き方改革(将来的な省力化・無人化への布石)対応、③決済手段の多様化による購買(消費)意欲拡大、④インバウンド需要への対応などが挙げられますが、今般の消費税還元事業の対応を契機にキャッシュレス決済を導入した商店街や店舗も多くなっています。

そもそも「キャッシュレス化コストに見合う客数や単価増が見込めるのか」という根本的課題は、大手事業者と中小事業者、あるいは都市と地方、観光地での対応方法に違いがあります。そのため、決済サービスの導入はクレジットカード、電子マネー、QRコード決済に加えて、地元の金融機関や決済事業者及び訪日外国人(図6参照)に合わせた決済サービスから選択とすることが望ましいといえます。

また、事業者自身が各決済事業者各社と個別に交渉・契約や入金管理を行うのはハードルがかなり高いことから、決済代行会社やマルチ端末事業者との提携が現実的といえ、契約に際しては決済手段メニュー、手数料、入金サイト、責任範囲などを比較検討する必要があります。

今回は最終回として、日本における決済サービスの動向と今後について解説します。

\*PIN：Personal Identification Numberの略。個人識別用の番号(クレジットカード番号)。



**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」)



## ビジネスメールの基本の型【後編】 「署名」

七つのパーツ（宛名、挨拶、名乗り、要旨、詳細、結びの挨拶、署名）で構成されているビジネスメールの基本の型。「よろしくお願いたします。」といった結びの挨拶でメールを締めたら、その下につけるのが署名です。今回は、署名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。

ご確認よろしくお願いたします。……⑥

……⑦

一般社団法人日本ビジネスメール協会  
直井 章子 (NAOI Shoko)  
〒101-0052 東京都千代田区神田小川1丁目2-1  
KIMURA BUILDING 5階  
TEL 03-5577-3210 / FAX 03-5577-3238  
メール info@businessmail.or.jp

一般社団法人日本ビジネスメール協会  
https://businessmail.or.jp/  
ビジネスメールの教科書 https://business-mail.jp/

### ⑦署名

メールの本文の最後には必ず⑦署名を入れます。署名があることで「ここでメールは終わりなんだな」と読み手が理解します。署名は名刺のような役割を担っています。そのため、送り手がどこの誰であるかを伝えるだけでなく、読み手が連絡をとりたいた手段とれるように連絡先を記載します。メールを読んで「電話をかけたい」と思った時に目が行くのが署名です。そこに電話番号が書いてないと名刺を探したり、インターネットで検索してホームページを探し

たりといった手間が発生します。署名に必要な情報が書いてあることは良好な関係を築く土台となり、互いの効率的なコミュニケーションにもつながります。署名に何を書くかの判断基準となるのが「受け手は誰か」です。受け手が社外と社内では関係性が異なり、不可欠な情報も変わります。

### 署名を使い分ける

社外の人に送るメールの署名には、名刺に書いてあるのと同じ程度の情報を書きます。会社名、部署名、姓名、よみがな、メールアドレス、電話番号、ファクス番号、郵便番号、住所、ホームページのURLなどです。会社名などは省略せず、正式名称を記載します。受け手の知りたい情報を載せるとい点では、メールの宛名に役職を書くことが習慣である場合は、役職も書くといいでしょう。

署名の上下には線や記号で本文との境界線を引きます。この時、★や♪などを使うとカジュアルな印象を与えるかもしれないので注意します。お詫びのメール、目上にするメールで署名が賑やかだと違和感を与え、誤解を招く可能性があります。署名は見た目からもメッセージを発信します。会社のブランドイメージと合うデザインを心がけます。

また、社内の人に送るメールの

署名には名前を書きます。組織内に同姓がいる時はフルネームが良いでしょう。組織の規模によっては部署名や内線番号、メールアドレスなども入れます。

### 署名を自動挿入

署名は毎回、作成するものではなく、メールソフトに設定してメールを送るたびに自動挿入されるようにします。設定できる署名が一つの場合は、社外向けの署名を設定し、社内にメールを送る時は削除して名前だけを書くなど使い分けれます。

営業時間や定休日を書いてあると問い合わせがしやすくなるという効果も期待できます。

署名は注目を集め、そこに書かれている情報は信頼されています。署名は活用次第でビジネスを加速させ、さらなるチャンスを生み出します。

今回はメール本文の「レイアウト」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。



## 「心」伝える第一声

株式会社トヨタレンタリース山形

### 第一声の改善

弊社は、県内16店舗でレンタカー事業を行っています。スタッフの仕事は幅広く、来店されるお客さまへレンタカーのご利用についての案内、ご出発からご返却までの対応のほか、電話でのお問い合わせやご予約も承っています。最近ではウェブからの予約が増えています。全体の約七割近くをお電話で予約をいただいておりますので、日々電話応対スキル向上に取り組んでいます。今回は、約五年前から始めた第一声の改善についてご紹介致します。

### ありがたみを感じない

Before：「お電話ありがとうございます。トヨタレンタリース山形、〇〇駅前店、□□（名字）でございます」  
名乗りは、会社の印象が決まる大切な挨拶ですが、お客さまからはご意見をいただくことがありました。「長い！いつまで話しているのですか」「どこに電話したのか分かりづらい」また、大変お恥ずかしいのですが、企業電話応対コンテストにおけるフィードバックコメントでは、「お電話ありがとう

ございますと言っている割には、ちっともありがたみを感じない」といったご指摘もございました。

そこで、これらの課題を社内研修で共有し、自分たちの対応を見直しました。例えば、お客さまを待たせてはいけないという思いから一息で言い切ろうと早口になっていたこと。レジャーで初めてレンタカーを検討している方もいれば、お仕事で手短に済ませたいお急ぎの方もいる状況に寄り添っていなかったこと。そして、何より数あるレンタカー会社から弊社を選んで電話をかけてくださった感謝の気持ちが、言葉だけで心が伴っていなかったことなどです。

### 笑顔がつながる

After：「はい、トヨタレンタリース〇〇駅前店、□□（名字）でございます」  
そこで、①お客さまがどこへ電話をして、②誰が応じたか、を優先する

鷹濱 幸恵氏  
株式会社トヨタレンタリース山形 電話応対技能検定（もしもし検定）企業導入実施機関の社内講師として、電話応対の指導にあたる。第52回電話応対コンクール全国大会出場、第57回電話応対コンクール全国大会では審査委員を務める。電話応対技能検定指導者級資格保持者 20期生。

「次回の講師は、新庄商工会議所の佐藤 亜希子さんです。電話応対コンクールの指導のほか、人材育成や地域活性化の分野においても活躍されています。何事も前向きに、いつも活き活きしているチャームポイントです」



鷹濱 幸恵氏

ことにより、電話の呼び出し音1コール分（3秒）短くすることができました。名乗りからスムーズに本題に入るので、お客さまを苛立たせてしまうことが減り、また、一呼吸置くことにより、感謝の気持ちが言葉に乗り、会話が弾むようになりました。

ある日、お客さまがニコニコの笑顔で来店されました。「実は昨日、電話するまでは初めての場所で車を運転することが不安でしたが、お天気や道路事情など一つひとつ丁寧に答えてくれたので安心できました。どんな人が応対してくれたのかと楽しみにしてここへ来ました」と嬉しいお言葉をいただきました。電話応対したスタッフがお客さまを笑顔にして、今度はお客さまから私たちへ笑顔をつないでいただいたのです。

「山形に来て良かった」と思っていたような温かみのある対応に、今後も取り組んで参ります。



## 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

飛行機に乗って、飛行中にスマートフォンを使ってSNSに接続し、閲覧や投稿をしようと思います。航空機内ではWi-Fiによるインターネット接続サービスが提供されており、それに接続します。正しいのはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. マナーモードに設定し、Wi-Fiで通信ができるように設定する。
2. 機内モードに設定し、Wi-Fiで通信ができるように設定する。
3. マナーモードに設定したあと、機内モードに設定し、Wi-Fiで通信ができるように設定する。
4. ドライブモード（公共モード）に設定し、Wi-Fiで通信ができるように設定する。

※2級問題より

正解は13ページをご覧ください。

## 「一電入魂」をモットーに技術者も接客対応のスキルを磨き “生きた通販管理システム”を提供する

株式会社アクアリーフ



代表取締役  
長谷川 智史氏

一本の電話からお客さまの困りごとやニーズを把握し、真摯に対応することで通販管理システムの事業を拡大してきた株式会社アクアリーフ。システム開発の会社でありながら、技術者を含めた新入社員全員が電話対応コンクールに参加して対応スキルを磨き、日々の業務で社員同士が切磋琢磨することで、全社員一丸となりお客さまの声に丁寧に向き合っています。

### Q 最初に、事業概要について教えてください。

**A** 「弊社は、全国のインターネットショップ運営企業を支援する『助ネコ®』という通販管理システムを提供しています。これは、専門知識がなくても、誰でも使いこなせて、課題を解決できるシステムで、皆さまのお役に立ちたいという想いで開発しました。昨今、EC<sup>\*1</sup>業界は業績が上向きで、特に中小企業で人手不足が深刻化しています。弊社のシステムは、インターネット注文の受注管理、支払確認、出荷管理、複数ECサイト連動型の在庫管理といった一連の管理業務に加え、頻りに新商品を発売されるショップなどが、新商品を複数のECサイトへ一括で出品できる機能が搭載しています」(長谷川 智史氏)

### 「一電入魂」の精神で、お客さまの声に真摯に対応する会社でありたい

### Q システム運営会社である御社と電話対応の関係性についてお聞かせください。

**A** 「弊社は、お客さまサポートやご要望をヒアリングしてコンサルティングまで行うマーケティング営業部門と、システムの仕様検討から設計、コーディングまでを行う技術部門とが半々という組織です。日頃お客さまとの接点が強いのマーケティング営業部門ではありますが、入社すると技術者も含めて全員必ず電話対応コンクールに出場して、接客対応の姿勢やスキルを高めています」(長谷川 智史氏)

「社員には『一電入魂』という精神を浸透させています。これは、お客さまに一本の電話対応で感動してもらい、『この会社のことは覚えておこう』と思って

いただけるよう意識することです。どの会社でも電話で対応していますが、お客さまの記憶に残るには、お客さまの困りごとに親身に寄り添ってお話を聞くことが何よりも大切と考え、それを徹底して実践しています」(長谷川 広美氏)

### Q システム開発の会社が電話対応に力を入れたのは、どんな想いがあってのことでしょうか。

**A** 「弊社は、お客さまの声を受け止め、真摯に対応していくことこそが、システムの質を向上させる原動力と考えています。一人のお客さまが困っているということは、ほかに何百ものお客さまが同じような困りごとを抱えています。実際にお客さまの声を基に大小含めて年間150回ほどバージョンアップしていますが、その費用は一切いただきません。それは、日々バージョンアップしている点をお客さまに『まるでシステムが生きているようだ』と評価され、使っていただいているからです。弊社は、お客さまとの接点の6、7割が電話対応になります。一つひとつの電話に丁寧に対応することこそが、サービス向上の根幹となっているのです」(長谷川 智史氏)

### 神奈川・西湘地域<sup>\*2</sup>の企業と切磋琢磨して、対応レベルを向上させたい

### Q 電話対応コンクールに取り組もうと思ったきっかけは何だったのでしょうか。

**A** 「ビジネスホンを購入する際に日本電信電話ユーザ協会に加入し、案内をいただく中で電話対応コンクールを知りました。最初は、2011年に社員の一人が手をあげて参加したのですが、人前で電話対応を評価されることに、本人は『こんな経験は人生で初めて』と大いに刺激を受けておりました。また、神奈川・西湘地域の金融機関や運送会社といった普段お世話になっている会社の社員の方々の対応がすばらしいと感じた

## Short Interview 電話対応コンクールに参加して(受賞者の声)



助ネコ事業部  
サブマネージャー  
榎本 梨奈氏(2013年 アクアリーフで初めて特別賞受賞)

特別賞の受賞によって自信を持って電話対応できるようになり、お客さまからの信頼度も高まっていると実感します。今後は後輩たちの対応スキルも高め、どの担当者が対応しても感じが良いと思われるような会社にしていきたいです。



助ネコ事業部  
マーケティング営業グループ  
サポートサブリーダー  
間嶋 栞氏(2017年 アクアリーフで地区大会初優勝)

入社直後、お客さまサポートの仕事を覚えながら、同期など3名で電話対応コンクールに臨みました。当日、人前で電話対応を披露することはとても緊張しましたが、実際に賞をいただいたことで、サポートの仕事にも自信ができました。



助ネコ事業部  
マーケティング営業グループ  
佐藤 理貴氏(新卒で2019年度電話対応コンクール神奈川西湘地区大会優勝)

社会人1年目で、敬語や言葉づかい、基本的なマナーなどまったく分からないところからスタートしました。話し方の癖など先輩から指摘されたことはすべてメモを取り、日々の業務で意識したことで、電話対応コンクールでは緊張せずに話せたことが成果につながったと思います。

こともきっかけの一つです。弊社にとって、賞を取ること自体が目的ではありません。電話対応コンクールに参加することで地域の参加会社と一緒に切磋琢磨できる機会を得られることが一番大切だと考えています。最近では入社面談でも、電話対応コンクールに参加する旨を伝えていますが、技術系の応募者は、一瞬戸惑っていますね(笑)」(長谷川 広美氏)

専務取締役  
長谷川 広美氏



### Q 電話対応コンクールに参加して、どのような成果がありましたか。

**A** 「とある団体の方から『御社の人材教育についてヒアリングしたい』というお話をいただきました。弊社のような中小企業が電話対応コンクールに力を入れていることを評価していただいたようです。電話対応コンクールに参加する前、弊社は平塚にある本当に小さな中小企業でした。今も少し人数が増えた程度ですが、毎年欠かさず参加していると周囲からの信頼度も高まってきたと感じます。継続は力なりですね」(長谷川 智史氏)

### AIには手が届かない「人と人のつながり」を大切にしたい

### Q 今後は、電話対応にAIの活用が進むといわれていますが、御社ではいかがでしょうか。

**A** 「そうですね。電話対応コンクールの開会スピーチでも『今後はAIが台頭し、電話対応は不要になっていく』といった主旨のお話がありました。当然弊社も、システム会社としてAIの研究を始めています。しかし、すべての電話対応がAIに取って代わられるのかというと、私はそうは思いません。電話対応にAIを求めている人々も少なからずいらっしゃるはず。人と人が

コミュニケーションすることでのみ得られる気付きや閃きが、新しい発想を生み、お客さまと付加価値を共創することにつながっていくと思うのです」(長谷川 智史氏)

### Q システム会社の方がそうおっしゃると非常に説得力がありますね。

**A** 「AIがこれまで以上に普及すると、弊社や電話対応コンクールに真摯に取り組んでいる、ある意味泥臭い会社の希少価値が際立ってくると思います。機械と話していてもニコニコすることはできませんよね。人を相手に、自分の想いが伝わっていることを実感できれば、話し手にとっても嬉しいことではないでしょうか」(長谷川 智史氏)

### Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

**A** 「弊社は、経済産業省の『おもてなし規格認証』も取得しています。この認証の審査基準には、お客さまの満足度だけでなく、従業員の満足度も含まれています。正しいマナーで感じの良い対応を徹底することでお客さまの信頼度が上がり、それが社内の活性化につながって、企業力が高まると考えています。起点となる『感じの良い対応』に、電話対応コンクールで培った経験やノウハウが活かしていると実感しています。これからも人と人のつながりを大切にして、10年先も感じの良い会社だと言っていただける会社になりたいですね」(長谷川 智史氏)

<sup>\*1</sup> EC: Electronic Commerce (電子商取引) の略で、インターネットでさまざまな商品やサービスの売買をすること。  
<sup>\*2</sup> 西湘地域: 神奈川県西部、相模湾沿岸部地域の総称。

#### 会社概要

会社名: 株式会社アクアリーフ  
設立: 2004年(平成16年)11月19日  
本社所在地: 神奈川県平塚市八重咲町7-28 神奈中八重咲町ビル4F  
代表取締役: 長谷川 智史  
資本金: 1,000万円  
業務内容: 業務系クラウドサービス  
URL: <https://www.aqualeaf.co.jp/>





## スタッフの対応品質を均質化し、 CIS (顧客感動満足) を体現する会社に

株式会社 CISレジデンス



代表取締役  
西田 政種氏

JR八王子の駅前で、11年前から不動産の賃貸仲介・管理の事業を担う株式会社 CISレジデンス。不動産業の激戦区であるこの地で、ほかの不動産会社と一線を画すためにも全員が同じ温度感、同じ笑顔でお客さまと接客することを目指しています。社名の通り、CS (顧客満足) を超えた CIS (顧客感動満足) を高められるよう、日々接客対応スキルを磨いています。

意味では、インターネット時代だからこそ、電話やメールなど非対面での接客が重要になっているのですが、スタッフによって対応スキルにばらつきがあることが以前から気になっていました。このため、すべてのスタッフに接客スキルと基礎から徹底して学ばせたいと思い、商工会議所から専門の講師をご紹介いただきました」(西田氏)

### Q 接客対応スキルを均質化するために、具体的にはどのようなことをされていますか。

A 「専門講師の研修に加え、『電話対応技能検定 (もしもし検定)』を4級から順に受検することで、自然と接客スキルを身につけてもらいたいと考えています。接客スキルは、すでに身につけているスタッフもいれば、これから学ぶスタッフもいます。まずは笑顔を忘れずに対応することと、正しい言葉づかいを習得してほしいですね。この二つはお客さまへの印象が大きく、メールの文言や普段の言葉づかいが良くなれば、実際に賃貸契約の成約率を上げることにもつながります。弊社のスタッフには、何とかお客さまの役に立ちたいという気持ちはあるので、しっかりとした言葉で話せるようになれば、それに勝るものはないと考えています」(西田氏)

### 電話対応技能検定 (もしもし検定) の受検準備で、敬語の間違いや自分の癖に気づくことができた

### Q 2019年に初めて「もしもし検定」に取り組まれたとのことですが、いかがでしたか。

A 「元々、自分が使っている敬語が正しいと思っていたのですが、検定のテキストを読んで、敬語の間違い

に気づくことが増えました。しっかりとした日本語を話している人の方が、お客さまから仕事を任せたいと思ってもらえるので、あまり硬すぎないけれど、正しい日本語を話せるようになりたいです」(齊藤氏)

営業  
齊藤 玲奈氏



「『もしもし検定』は、実務的な内容が多いので、受検するだけでも接客スキルやマナーが身につくのが良いと思います。不動産業は、現地での物件説明やストック資産としての管理業務など、専門的な知識を必要とする業務も多く、そちらに気を取られると接客の意識が低くなってしまいがちです。受検前研修で、人前でデモンストレーションを行ったのですが、普段、自分では気づかないような癖や言葉づかいを実感できて、とても勉強になりました」(藤本氏)

「藤本のような店長クラスは、不動産のオーナーさまや、銀行、証券会社の方と接することが多くなります。銀行や証券会社の社員の接客クオリティは高いので、そのクオリティに合わせられるようスキルや姿勢を磨いてほしいですね」(西田氏)

### Q 今後は、チャットなど非対面のコミュニケーションが増えていくと思いますが、何か対応はされていますか。

A 「実際に、LINEでのコミュニケーションは増えていますが、スタッフによっては書き言葉があまり得意ではないので、対策を取らなければならないと思っています。話し方はもちろん、メールの言葉づかいがしっかりしていると『この人をお願いしようかな』とお客さまの心に響きます。お客さまは、通常、同じエリアで3社ほど不動産会社に問い合わせるのですが、スタッフの接客態度が決め手になることが多いと思っています。お客さまのニーズをしっかりと把握し、ニーズによく合う物件を探し、根拠を持って説明できるようになれば、お客さまの満足度が高まります。その際、最初に来店していただくきっかけとして、メールの文面や電話でのトークが大事になってくるのだと思っています」(西田氏)

## すべてのスタッフが同じ温度感、 同じ笑顔で、CISの高い店舗にしたい

### Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A 「これまで不動産会社のスタッフは、不動産の知識を高めることを意識して、接客対応の向上というのは二の次、三の次ということもありました。ただ、時代がサービスを重視するようになり、接客対応の重要性が以前よりも高まっていると感じます。店舗のスタッフは勤続年数や雇用形態もバラバラですが、将来的には皆が同じようなクオリティやスキルで対応し、どのスタッフにも固定のお客さまが付くようになるのがベストだと考えます。それには、私が店長として背中を見せなければいけません」(藤本氏)

店長  
藤本 貴裕氏



「専門講師の講座を受講して、社員も対応スキルが大事だと実感してきたところなので、今後は、もう一步社員が前に進めるような体制を作りたいと考えています。当面は、『もしもし検定4級』に全員合格することが目標ですね。また、すべてのスタッフが同じ温度感や笑顔でお客さまを『いらっしゃいませ』と温かく出迎えられるようになれば、会社名である『CIS: Customer Impressive Satisfaction (顧客感動満足)』に一歩近づけるのだと思います」(西田氏)



会社概要

会社名: 株式会社 CISレジデンス  
設立: 2008年 (平成20年) 5月  
本社所在地: 東京都八王子市中町8-3 CIS本社ビル10F  
代表取締役: 西田 政種  
資本金: 3,000万円  
事業内容: 不動産の売買、賃貸、管理及びそれらの仲介業、建築工事及びリフォーム工事の企画、フランチャイズチェーンシステムによる物品の販売並びにフランチャイズ経営など  
URL: <https://www.hachioji-h.jp/>

●電話対応技能検定実施機関: 株式会社 マナフィス <http://manafis.com/>



## 「省略される言葉たち」

「全国的に“サ高住”が急増しています」と言われて、何のことかお分かりでしょうか。“サ高住”とは「サービス付き高齢者住宅」のことで、この省略語を最近新聞などでも見かけるようになりました。初めて見た時には「何？これ」と思った言葉も、だんだん慣らされて違和感を感じなくなります。違和感を感じない人が増えてくると、そのうちその言葉は認知されて、大手を振ってまかり通るようになります。言葉の乱れの始まりです。



### 増える省略語？

省略語を生み出す大本は圧倒的に若者たちでしょう。どこかで誰かがつぶやいた一言が、燎原（りょうげん）の火の如くインターネットを通じて広まり、またある時は、新聞、テレビ、週刊誌が意図的に省略した新しい言葉を生み出しています。NHKの番組でも「あさいち」「しぶ五時」「クロ現」などは、省略されたほうが番組名として馴染まれています。

若者たちが生み出した省略語はまた、インパクトがあります。令和で明けた正月の賀状には、今年も「あけおめ」という省略賀詞が飛び交っていました。

カフェでコーヒーを注文する時に「ホット、ありありで」と言います。「コーヒー一つ。砂糖とミルク入れてください」などとは言いません。イマイチは「今一つ」の略で、若者に限らず年配者も普通に使っています。用法が広がって、ゴルフでナイスショットをした時などに「きょうイチだね」などと言います。



### センスの良い省略語

省略語にもセンスを感じる言葉もあります。「彼、最近あいうえおなんだよ」何かと思ったら（愛に飢えた男）のことなのだそうです。「フロリダ」とは、風呂に行くのでしばらくラインから離脱すること。「また今日もぼっち席か」（ひとりぼっちの席）。孤食の若者が増え、

学食（これも省略語）やレストランでも、窓や壁を向いた一人用の席を設ける店が増えているそうです。「ぼっち席」、何か哀感がありますね。

「リスケたのむよ」（スケジュールの見直しを頼む）。この言葉も簡潔で響きもよく、定着しそうな省略語です。テンポよく仕事が進んでいる時に使う「サクサク行く」などもきれいな響きの良い言葉ですね。女性の活躍の場が増えたせいかわ「〇〇女」が大流行りです。天文が趣味の女性をソラミちゃんと呼ぶのもきれいなネーミングです。



### 定着してきた省略語

セクハラ、パワハラもほかに言い換えようもないほど使われています。就活、婚活、終活という言葉も後戻りしそうなほど定着しました。

バイトも、正式呼称であるアルバイトと言う人はほとんどいません。むしろバイト先、バイト敬語、バイト代など、省略語のほうが大手を振っています。ヤバイなども、その意味を広げながら認知されつつあります。

省略語は教えるものではなく、意識的に流行らせるものでもありません。時代にフィットした言葉がある時期使われ、また消えて行きます。中には上記の言葉のように定着するものもあります。ある企業の営業担当の男性が、お客さまと電話で話していて「それってマジすか」とつい普段のタメ口が出てしまい、本人ではなく上司が

後で厳しいお叱りを受けたという話も聞きました。

省略語や流行語は決してすべてが悪いものではありません。ただ言葉に厳しいお客さまは必ずいます。安易なタメ口が癖にならないように、大切にしたいものです。



### 言葉については保守的に

省略語について、社会時評的に見てきましたが、皆さんがお客さまとの会話でこうした言葉を使われることはまずないでしょう。しかし、お客さまの言葉が分からないことはあり得る事です。電話対応者は言葉のプロです。省略語や流行語についても常に敏感にアンテナを張っておいてください。言葉の流行は常に易きに流れ、面白さを追うものです。美しく豊かな日本語をともに守りましょう。

10年前、電話対応技能検定がスタートする時に、私どもは一つの確認をいたしました。「日本語は常に揺れ動いている。その変化をしっかりと捉えつつも、もしも検定は、基本的には保守的なスタンスを守り続けよう」と。



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。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。[もしも検定 過去問]で検索!

## 来年度の「eラーニングサービス」のお知らせ

ユーザ協会では、「eラーニングサービス」を昨年から本格実施してきました。おかげさまで多くの皆さんにご利用いただき、「スマホから学習できるので、すきま時間の活用につながった」などの声が寄せられました。4月からは、これまでご利用が多かった「ビジネススキル」「ハラスメント」「ビジネスマインド」「情報セキュリティ」といった項目に加えて、新入社員の育成につながると評価の高い「ビジネスマナー」やこれからの会社生活を一層充実していただけるよう「キャリアデザイン」などのコンテンツをご提供する予定で準備を進めています。



パソコンやタブレット、スマートフォンから簡単に学習することができる「eラーニングサービス」をぜひご活用ください。

具体的なコンテンツやご利用方法は、4月以降、本誌やユーザ協会ホームページでご案内します。

## 電話対応技能検定ワークショップ開催

2019年11月21日(木)、電話対応技能検定(もしも検定)の指導者級資格保持者による自主勉強会「指導者級ワークショップ」が東京都(中野サンプラザ)で開催され、21名の指導者が参加しました。今回は「実技試験の合格・不合格事由の書き方と審査の意識合わせ」などをテーマに実施。終了後のアンケートでは、参加された9割の方から「とても良かった」「良かった」という回答をいただきました。

## 第58回電話対応コンクール全国大会・第23回企業電話対応コンテストのDVDを発売中

2019年11月22日(金)に東京都「中野サンプラザ」で開催された「第58回電話対応コンクール全国大会」の優勝・準優勝・優秀賞者の対応模様や、「第23回企業電話対応コンテスト」の会長賞・理事長賞受賞企業4社の対応模様(音声)を収録したDVDを発売しました。

開会式のダイジェストやコンクール審査委員長の講評なども収録されています。

電話対応サービスの向上にぜひお役立てください。

### 〈主な収録内容〉

■第58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23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(音声)

【会員価格】3,300円(税込/送料含む)  
【一般価格】5,500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

## 4月号にて、2020年度「電話対応コンクール」の問題を公開

ユーザ協会が主催し、毎年開催している「電話対応コンクール」。2020年度の問題を4月号で公開します。地区予選を勝ち抜き、全国大会(開催地:広島)でお会いできますよう、全国の皆さまのご参加を心よりお待ちしております。

また問題は、社内研修での活用や、日頃の対応のトレーニングとしてもご活用いただけます。

## 「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、電話対応教育に関する情報、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

桃の節句を迎えると、いよいよ春の訪れです。3月は「弥生」。「弥」は、いよいよという意味で、「生」は生い茂るという意味があります。卒業や転職などの季節でもあります。新たなステージへと飛び立つ皆さまが、素晴らしい出会いに恵まれ、さらに邁進されることを心より願っております。(Y.K)