

いつでも どこでも  
スマートフォンでも  
社員研修を実施できます

研修の悩み

予算が  
かかる

時間が  
ない

効果  
測定が...

場所が  
ない

研修  
メニュー...

# eラーニングを

インターネット学習

## 無料で提供します

eラーニングが解決します

- 同時間、同一場所に集まる必要はありません  
=いつでもどこでもスマートフォンでも受講できます
- 個々の習熟度に応じた学習が進められます
- 学習の効果測定ができます
- 毎月受付けをします (1事業所20名様)

お申込み・お問合せ  
お待ちしております



申込み・受講の手順

お申込み

- 会員企業様、対象
- 各支部のホームページ『インターネット学習サービス』からお申込みください。

受講

受講者がパソコンを使いインターネットを利用して学習できる。

実施結果

受講終了後、eラーニング実施レポートをお送りします。

受講講座

- ※以下の9講座で受講できます
- ビジネススキル
  - ビジネスマインド
  - RPA
  - 情報セキュリティ
  - ハラスメント
  - WEB集客入門
  - ビジスマナー
  - キャリアデザイン
  - ケースドラマ

回数	申込締切	受講期間
第1回	4月15日	5月15日～6月5日
第2回	5月15日	6月15日～7月6日
第3回	6月16日	7月16日～8月6日
第4回	7月16日	8月17日～9月7日
第5回	8月14日	9月14日～10月5日

TEL : 0120-20-6660 E-mail:mailearning@jtua.or.jp

# テレコムフォーラム

6

June 2020

■ ICT活用推進

- ・「今すぐ始めるテレワーク」対応は急務だが、注意すべき点は何か?(株式会社情報通信総合研究所)
- ・部署や業務ごとにテレワークの最適解を検討。緊急避難的テレワーク、その導入と成功の秘訣は!? (株式会社アントレンド)
- ・日本農業の現状と拓がるICT活用の波

■ 電話対応教育(CS向上)

- ・メールを送る時間帯を意識していますか
- ・電話の向こうの笑顔のために
- ・一刻を争うITインフラのトラブルにおいてもお客様の立場に寄り添った対応を大切にする(株式会社アルファネット)
- ・「全国大会を見てくれば」という上司の一言が、指導者への道しるべに(穴吹エンタープライズ株式会社)
- ・「伝わり難くなった日本語」

# 「今すぐ始めるテレワーク」 対応は急務だが、注意すべき点は何か？

株式会社情報通信総合研究所

株式会社情報通信総合研究所  
社会公共コンサルティング部 主任研究員  
國井 昭男氏

新型コロナウイルス感染の拡がりで、多くの会社が業務遂行に大きな支障をきたしています。その解決策の一つである、「テレワーク」を導入するにあたり、どのような手順を踏めばいいのか、株式会社情報通信総合研究所の國井 昭男氏に話を聞きました。

## テレワークとは「100%在宅勤務のこと」ではない

新型コロナウイルスの拡がりを防ぐため、政府や地方自治体は、外出や人との接触を極力少なくするよう、強く呼びかけています。そうした呼びかけに呼応し、「テレワーク」を導入する企業が増えています。しかし「うちの会社にはそうした設備もないし、やり方も分からない。だからテレワークができない」という方もいらっしゃるのではないのでしょうか。そうした考えに、國井氏は以下のようにアドバイスします。

「今回は、あくまでも感染症対策を目的とした“緊急避難”です。自宅のパソコンで仕事するため、データをUSBメモリーに入れて持ち帰るといった簡易的な方法も

許容すべきでしょう」

ただUSBメモリーを紛失するというケースも考え、USBメモリーや持ち運ぶするファイルにパスワードをかけることは最低限必須となります。自宅のパソコンにはセキュリティソフトを入れ、家族で共用している場合は業務用のアカウントを別途用意し、“不用意な覗き見”を防止しましょう。こうして“どうしても持ち出せない情報がある”“出社しなければ片づかない仕事がある”時だけ出社することで、人との接触は少なくできます。

「100%在宅勤務は不可能でも、出社を必要とする仕事とそうでない仕事を切り分けましょう。そして、週に1~2回の出社時に『出社しないとできない仕事』を片づければ、あとはテレワークが可能です。どんな会社でも、何かの業務は在宅でもできるはず。まずはそ

### Point

- テレワークの目的は「100%在宅勤務」ではない
- “人と人との接触”を防ぐことで感染リスクを減らす
- テレワーク導入の課題を事前に把握し、解決策を準備
- 社内や取引先とともに将来像の共有を

うした業務を見つげるところから始めましょう」

## 留意すべきは「労務管理」と「コミュニケーション」

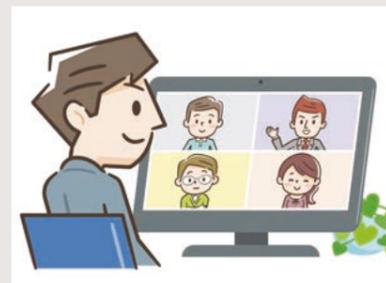
ただ、こうした業務形態が2カ月、3カ月と続くことは、セキュリティ上、好ましくありません。

「この“緊急避難的テレワーク”で業務を進める一方、システムの改修などを通じ、会社のシステムに外部からアクセスできる手段をできるだけ早く導入すべきです」

## テレワークに役立つソリューションとは

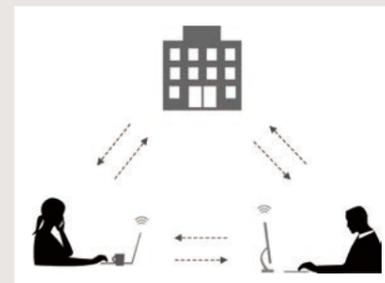
ICTの発展により、テレワークを「より快適に」「より便利に」「より安全に」遂行できるソリューションが数多く登場し、中には無料、もしくは非常に安価に利用できるものもあります。その一部をご紹介します。

### テレビ会議システム



パソコンに接続したカメラとマイク、スピーカー（ノートパソコンでは内蔵されているものもある）を使い、複数名での会議ができる仕組みです。ソリューションによってはパソコン画面を共有し、同じファイルを見ながらの会議の進行も可能です。一定の時間、参加人数によっては無料で利用できるものもあります。

### リモートデスクトップ



社内のパソコンの画面を社外のパソコンに転送し、社外からあたかも自席にいるようにパソコンを操作できる仕組みです。データは社内保存されるので、社外のパソコンでそのまま作業するより流出の可能性が低くなります。VPNを併用すれば、安全性はより高くなります。

### クラウドサービス



インターネット上のサーバーを利用し提供されるサービスで、インターネットに接続できる環境があれば、場所を問わず利用できます。利用形態はデータの保管からメールやグループウェアまでさまざまで、業務に使うシステムそのものをクラウド上に設置して、広範なテレワークを可能とする例もあります。

こうして業務のテレワーク化が進むと、いくつかの課題が浮かび上がってきます。その代表的なものが、労務管理とコミュニケーションです。

「よく『テレワークには就業規則の変更が必要ですね?』と聞かれますが、私は必ずしもそうではないと思っています。例えば就業規則に直行・直帰の規定があれば、それを拡大解釈すればいいのです。逆に中小企業であれば、経営トップの決断で融通が利くはず。ただ顔を合わせる機会が少なくなれば、上司と部下、同僚同士のコミュニケーションは少なくなり、上司にとっては『誰が何をやっているか』が見えにくくなります。例えばチャットツールのようなものを活用して、勤務中は気軽に話ができる環境を用意するなどの工夫が必要でしょう。また、在宅で過重労働にならないような配慮も求められます」

## このピンチを活かし、 将来の業務スタイルを想定

緊急避難的テレワークを抜け出し、過渡期的（事態が移り変わっ

ていく時期の)テレワークが順調に進み始めたら、将来を展望しましょう。なぜなら、今回の新型コロナウイルスのような問題は、将来的にも二度、三度と襲ってくる可能性のある危機だからです。

「同じようなピンチになった時、スムーズにテレワークに移行できるように、システムの整備を検討しましょう。例えばシステムの更新を予定していたら、それを機にクラウドを本格導入するなど、『どこにいても仕事ができる環境』を構築すれば、BCP\*対策はとて強靱になります。また、業務の一部でもテレワークに移行することで、“何がテレワークの障害になっているか”が見えてくるはず。紙とハンコがテレワークの障害に

なっているのであれば、まずは社内的にそうした業務をなくせるかどうかを検討する、さらに取引先なども含めて対策を練れば、テレワークへの移行はスムーズに進むはず。実際にテレワークを経験し、『良いことのほうが多い』と語る企業幹部の声がよく耳に入ります。今回のウイルスは災厄ですが、テレワークの良さが認識され、生産性が向上するきっかけになるのではないのでしょうか。障害があるなら、取引先と一緒に、もしくは業界として取り組み、解決していきましょう」

\*BCP：事業継続計画 (Business Continuity Plan) の頭文字を取った言葉。企業が、テロや災害、システム障害や不祥事といった危機的状況下に置かれた場合でも、重要な業務が継続できる方策を用意し、生き延びることができるようしておくための計画のこと。

### 結論

- 感染症による危機は、今回一度きりではない。再来に備え、BCP対策を練り上げる
- 業務システム更新のタイミングで、テレワークを容易にする仕組みの導入を検討する
- テレワークの障害となりうる“業務上の慣習”は、社内だけでなく取引先、業界全体も含め改善を目指す



テレワーク導入事例

# 部署や業務ごとにテレワークの最適解を検討。緊急避難的テレワーク、その導入と成功の秘訣は!?

株式会社アントレンド

今回の新型コロナウイルス流行によるテレワーク導入で、業務効率の維持が課題となる事業者も少なくないでしょう。株式会社アントレンドは、部分的な在宅勤務と交代勤務により、その課題に挑んでいます。



代表取締役社長  
木村 隆行氏

## 長期化する新型コロナウイルス問題を見据え、テレワークを決断

新型コロナウイルスの拡がりによる「外出の自粛」のため、多くの企業がテレワークの導入に踏み切りました。ソフトウェアの受託開発と技術者派遣を手がける株式会社アントレンドも、そうした一社です。

「派遣先の指示命令に従う技術者は別として、本社で働く社員にテレワークを導入する予定はありませんでした。オフィススペースにはゆとりはありますし、パーティションなどで対応しつつ、収束を待てばいいだろうと」(木村氏)

しかし3月半ばになり、新型コロナウイルスの問題が長期化の様相を見せてきたことで、木村氏はテレワークの導入を決断します。

「私が所属するシステム開発部には6名のスタッフがいます。東京がロックダウンになるという話もあったので、まず3月末、試験的に1~2名を交代で在宅勤務としました。そして最終的には3名が出社、3名が在宅という体制をとりました」(萩原氏)

同社のシステム開発部では、開発に必要なデータを社内外からアクセスできるクラウドに置き、開発作業そのものは社員の持つパソコンで行う仕組みとしています。今回のテレワークでは、社員の個人用パソコンに会社のパソコンと同じ環境を設定し、自宅にいても開発作業を進めることができるようにしました。さらに社員同士は通話アプリ「Skype」を使い、必要に応じて連絡を取り合っているとのこと。

## 個人情報や機密情報のリスク管理が在宅勤務の壁に

このように比較的スムーズにテレワークへの移行が進んだシステム開発部とは異なり、営業部は苦労を伴った導入となりました。

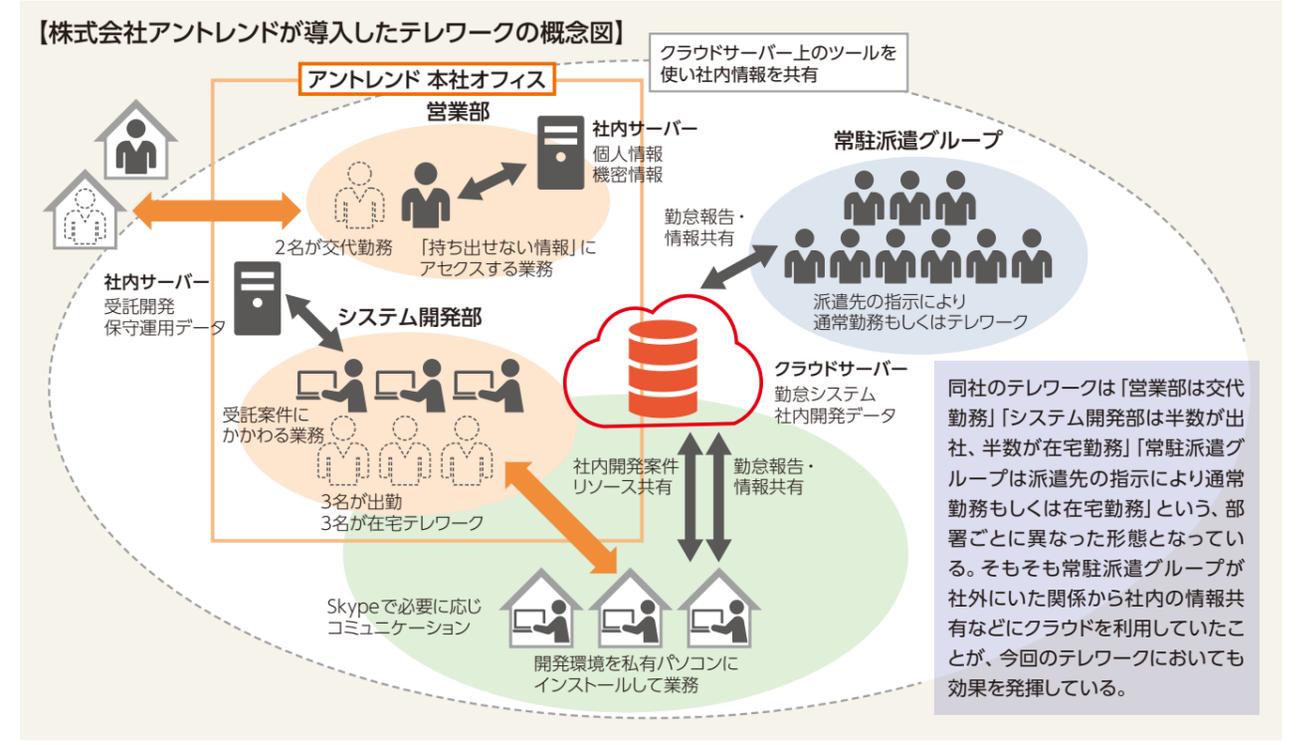
「システム開発部に遅れること約1週間、私が自宅で、もう一人のスタッフがオフィスでという体制でスタートしました。しかし2日

## テレワーク導入までの時系列

2020/2/5	ダイヤモンドプリンセス号隔離措置開始
2020/2/29	安倍首相、コロナ対策で初会見
2020/3/14	安倍首相、二度目の会見
2020/3/26	政府対策本部設置
2020/3/28	安倍首相、三度目の会見
2020/3/29	政府「基本的対処方針」決定 ＜システム開発部、テレワークを実施＞
2020/4/7	7都府県に「緊急事態宣言」発出 ＜営業部、テレワークを実施＞
2020/4/16	「緊急事態宣言」全国に拡大
2020/4/17	安倍首相、四度目の会見

間フルに在宅して、これは無理だと分かりました」(尾崎氏)

営業部は、技術者を派遣している取引先とのやりとりが主な業務となっています。そうした業務には、技術者の個人情報のほか、取引先との契約などの機密情報が必要ですが、こうした情報を社外に持ち出したり、会社の外部からアクセスを許可することは、情報漏洩のリスクが高くなります。そのため取引先から問い合わせがある度、オフィスにいるスタッフ



同社のテレワークは「営業部は交代勤務」「システム開発部は半数が出社、半数が在宅勤務」「常駐派遣グループは派遣先の指示により通常勤務もしくは在宅勤務」という、部署ごとに異なった形態となっている。そもそも常駐派遣グループが社外にいた関係から社内の情報共有などにクラウドを利用していたことが、今回のテレワークにおいても効果を発揮している。

に連絡し、調べてもらわなければならなかったのです。

「そこで最終的には、私ともう一人とが交互に出社する交代勤務という形をとることにしました」(尾崎氏)

## テレワークを導入したからこそ明らかになった課題とは

こうした勤務の状況を、木村氏は以下のように評価します。

「100%在宅ではありませんが、出社を半分に抑えたシステム開発部、交代勤務の営業部ともに、通勤やオフィスでの『人と人の接触』を大きく削減できたと思います。また普段から使っていたクラウドや外部のツールにより、在宅での業務や必要なコミュニケーションがスムーズです」(木村氏)



取締役  
営業本部長  
尾崎 聡氏

ただ実際にテレワークを導入したことで、今後に向けての課題も浮かび上がってきました。

「実際にテレワークを始めた社員からは『自己管理がきつい、出社したほうが楽でいい』という声も聞こえてきます。また対面ではないコミュニケーションでどれだけ意思疎通ができるかも課題として捉えています」(木村氏)

「実際にテレワークをしてみると、通勤時間がない分ゆとりができる反面、何時までもだらだら仕事してしまいます。そのあたりを自分自身でコントロールしないと、仕事とプライベートの切り分けができませんね」(尾崎氏)

また、社外に持ち出せるパソコンが少ないこと、テレビ会議に必要なウェブカメラやヘッドセットが少なく、順番待ちが出てしまうことなども明らかになりました。

「今後もこうした事態が発生する可能性も踏まえ、対応策を怠りなく進めたいと思います。そのためには補助金、助成金も積極的に活用する予定です。ただ経営者と



取締役  
システム開発部  
統括マネージャー  
萩原 直樹氏

して思うのは、『テレワークありき』ではないことです。外出を自粛する中でのテレワークは“求められての働き方”ですが、普段のテレワークにおいては『それが生産性向上につながるのか、出社しての仕事よりパフォーマンスが落ちないのか』をつねに意識して、取り組みたいと思います」(木村氏)



●会社概要  
会社名：株式会社アントレンド  
設立：2002年(平成14年)10月4日  
本社所在地：東京都港区芝浦2-14-13  
MCK芝浦ビル6F  
代表取締役社長：木村 隆行  
資本金：2,500万円  
事業内容：情報事業(ウェブクラウド系・移動体通信系)、人財事業など  
URL：https://www.entrend.net/

より詳しい記事は：[ユーザ協会 テレワーク](#)

# 日本農業の現状と広がるICT活用の波

“農業”は我々の食生活はもとより、地域経済やコミュニティを支える一大産業です。その農業が今、「農業×ICT」により大きな転換期を迎えようとしています。また、新型コロナウイルスの影響もあり、生産性が高い農業にあらためて注目が集まっています。

今回からスタートするこのコラムでは、今注目されているICT、IoTを駆使した効率的で安心、安全な“新しい農業”について考察します。第1回は、「日本農業の現状と広がるICT活用の波」についてです。

## 大きな転換期を迎える日本の農業

私が代表を務めるNTTアグリテクノロジーは、NTTグループ初の「農業×ICT」専業会社(農業生産法人)として2019年7月に設立されました。弊社は日本の地域経済やコミュニティを支える一大産業である農業において、NTTグループが強みとするICTや地域密着の体制を活用し、新たな可能性や価値を見出しながら、実際に農産物の栽培から販売までを行います。

弊社の事業舞台となる日本の農業は、今、大きな転換期にあります。

日本の農業総産出額は、1990年に11.5兆円を記録した後下降し続け、2010年には8.1兆円まで落ち込みました。しかし、その後は輸出拡大、高付加価値品目へのチャレンジなど、生産者の努力や政策により、近年は徐々に上向いているというのが現状です(図1参照)。一方、新型コロナウイルスが、この伸びにどのような影響をもたらすか現時点では未知数ですが、生産者からは「足元の消費減退」「外国人技能実習生の入国不可などによる人手不足」「海外輸入に頼る農業資材の不足」などの声をいただいています。こうした課題や不安への対処に向けても、ICTを活用した生産性向上や省力化を実現する農業は必須になってきます。また、今回の新型コロナ危機が全世界に影響を及ぼす中、農産物の輸出大国

が自国内供給を優先し、一部農産物の輸出制限をかけました。こうした動きも相まって、日本の食料自給率の向上、それを実現するための「生産性が高い農業」が、これまで以上に大きく注目され、見直されると考えています。これからの数年は、日本の農業が大きく変わる転換期だと位置づけています。

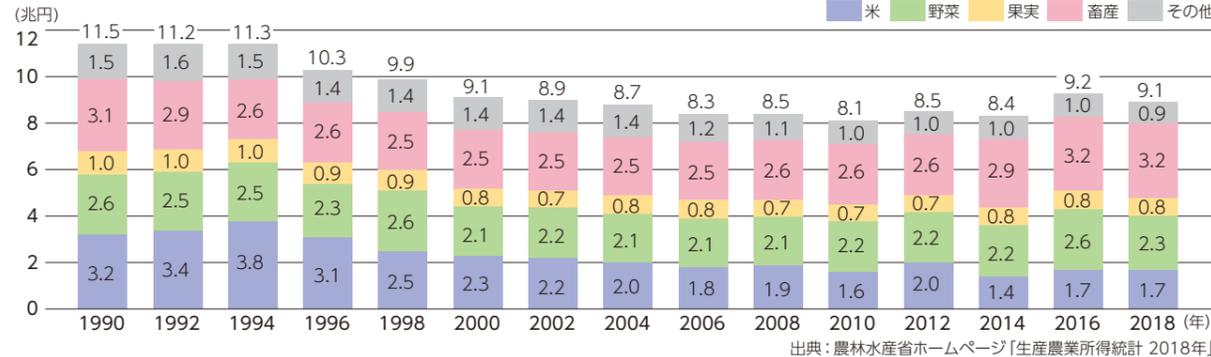
その主な理由について、農業が抱える課題克服とICTを活用した革新的な取り組みという観点から述べたいと思います。

## 日本の農業が抱える課題

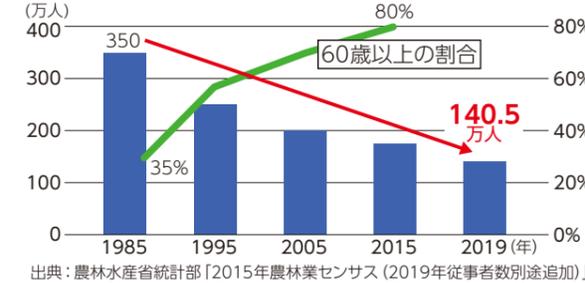
日本の産業全体が少子高齢化に端を発する各種課題に直面する中、農業においても「農業従事者の高齢化・後継者不足」「耕作放棄地の拡大」という課題を抱えています。1985年に約350万人だった農業従事者数ですが、2019年には約140.5万人と、この30年間で半減しています(図2参照)。また、農業従事者の平均年齢は2019年で67歳と高齢化し、60歳以上の人が約80%を占め、国内のほかの産業と比較しても急速に高齢化と人材不足が進んでいます。

この農業従事者の減少・高齢化とリンクして右肩上がりに増えているのが「耕作放棄地」です。このままでは、日本の食糧生産は危機的状況に陥ると考えられており、「生産性向上」や「省力化」などを通じ、事業としてしっかりと利益を確保できる「持続可能な農業」を実現することが求められています。

【図1：農業総産出額の推移】



【図2：農業従事者数の推移】



## ビジネスとしての農業参入者の拡大

一方、こうした状況の中で、これらの課題を解決し新しい農業のあり方を目指した取り組みが拡がりつつあります。

2009年の改正農地法の施行に伴い、担い手農家の農業法人化・大規模化、企業参入が進み、約30年間で法人数は7倍以上に増加しました。ビジネスとして「儲かる農業」を実践する農家が増え、少しずつ全国で成功事例も出てきています(図3参照)。

海外に目を向けると、農業大国と言われるオランダでは農業は憧れの職業の一つです。オランダは、国土面積は九州地方程度で、その1/4は海拔ゼロメートル以下、そして人口は約1,700万人です。これだけを聞くと、とても農業に適した国とは思えません。しかし、ここ数十年の間に、ICTを駆使し生産性高い農業を実行に移し、今やアメリカに次ぐ世界2位の農産物輸出国になりました。

日本も少子高齢化の進行、中山間エリアが多いなど、農業に立ちほだかる課題がありますが、現状や危機感をバネにして技術や働き方の革新にチャレンジし、強固な産業にすることはできると信じています。

また農業というと、どうしても生産現場に目が行きがちですが、重要なのは、生産から消費までの「情報の流れ」を正確に捉え、流通、加工、販売を含む各々のポイントで、付加価値をつけた経営を行うことです。今後の農業を考える時、こうした経営の部分と、「スマート農業」といわれるICT、IoTの活用が大きな鍵になってくると考えています。

## 「儲かる農業」の鍵となるICT

農業においても課題解決の手段としてICTを活用した生産性向上の仕組みや、従業員の労務管理などにおいて、ほかの産業同様にテクノロジーの活用が進みつつあります。ICTを活用したスマート農業には大きく二つの側面があります。一つは労働の代替、

【図3：担い手農家 法人化の推移】



もう一つはおいしいものを作るため、付加価値を生み出すための技術の伝承や会得です。それが、冒頭で述べた日本農業の課題解決の一助となり、結果として「儲かる農業」につながります。

ただ、一言で「農業」といっても、栽培する農産物の種類も違えば、栽培施設やノウハウも違いますし、気候や土壌、ブランディングの考え方などにおける地域的な差異もあります。案件によって状況も課題も、そして解決策もそれぞれ大きく異なります。

こうした背景のもと、NTT東日本では、農業をはじめとする一次産業分野において、ICTを活用した課題解決に取り組もうとされている地域や農業事業者に対して、今一度しっかりとその課題や期待をうかがおうというプロジェクトを実施しています。それぞれの課題に対してどのような解決策が適切なのか、さまざまなステークホルダーとの協働のもと実証事業を行ってきました。そこで共通して見えてきたのは、「農業」という産業が地域の文化や経済と密接に結びつき、重要な役割を果たしているということでした。「農村」という言葉があるように、ほぼ農業で成り立っている地域もあれば、周囲の第二次・第三次産業と連携して独自の経済圏を形成している地域もあります。いずれにしても一次産業、農業の活性化がこれからの地域づくり、国づくりにとって絶対不可欠であることがはっきりと再認識できたのです。その鍵となるのが、IoT、AIなど最先端ICT技術を活用した「新しい農業」の実践です。

今回はこれら最先端ICT技術を活用した弊社の具体的事例(次世代施設園芸など)を紹介していきます。



酒井 大雅氏  
株式会社NTTアグリテクノロジー  
代表取締役社長



## メールを送る時間帯を意識していますか

メールは、時間や場所を問わずに利用できるツールですが、送るのに適した瞬間があります。同じ内容のメールでも、いつ送るかによって評価を上げることも下げることもできるのです。タイミングを逃すと相手に違和感や不快感を与えたり、迷惑をかけたりの可能性があります。今回はメールを送る時間帯について解説します。

### メールは何時まで送っていいの

メールは夜の何時までなら送っていいの。メールを使い始めるとこのような疑問を抱く人が多いようです。人によっては仕事のメールをスマートフォンでも確認していたり、プライベートなメールアドレスに転送していたりすることもあります。メールを深夜に送ったら、相手のスマートフォンが鳴って睡眠を妨害するかもしれません。20時ならいいの。23時はアウトなのか。

そもそも、送信者と受信者が互いに仕事でメールを使っていることから考えれば、業務時間内に送るのが基本といえます。相手がいつ仕事をしているかは、月曜日から金曜日に9時から18時までなど、業種や業態、組織や働き方によってさまざまです。一概にいえることではありませんが、当事者が互いの業務時間を意識して、配慮することでバランスをとります。

### こんな時、どうする？

今日中にメールを送る約束をしていたが、気づいたら業務時間を過ぎていた。その場合、何時までだったら一般的に許されるのか。人の感覚の問題なので、明確に区切るのには難しいですが、許容範囲は前後2時間でしょう。9時が始業時刻であれば、早くても7時。18時が終業時刻ならば、20時

でが一つの目安です。

ここを外すと、相手に心配されるかもしれませんし、仕事のスキルが低いのではと思われることもあります。メールの送信は仕事なので、その時間も業務時間内と考えられます。場合によっては「こんな時間まで働かせる会社なのか」と思われることもあるでしょう。

メールは24時間送受信ができる便利なツールですが、対応するのは24時間ではありません。翌日まで持ち越せるメールを、あえて業務時間外に送る必要はないのです。

また、遅い時間の急なメールも、相手をずっと追いかけ、プライベートな時間を奪っているような印象を与えることもあります。

もちろん、仕事のために必要であったり、その必要性を互いに理解していたりすれば、送る時間や曜日は問われません。緊急の連絡で深夜にメールを送る、休日にメールを送らざるを得ない、そのような時もあるでしょう。相手や状況に応じて適宜判断する柔軟さも必要です。

### 遅い時間の返信は立場を悪くする

遅い時間のメールには注意が必要です。「メールを送ってきた＝業務時間」というように相手が認識するからです。いつでも遅い時間にメールの対応をしていると、相手に「早く返信してもらえ



と期待させます。

例えば、20時にメールが届いて「今日中に返信してください」と書かれていたらどうでしょう。そのようなメールに何度か対応していると、いつでも遅い時間でも返信してくれる人だと期待されるかもしれません。

仕事を円滑に進めるためにも、業務時間外の過度なメール対応は避けるべきです。無理をして対応していたのに、たまに返事が翌日の昼くらいになると、それだけで「遅い」と思われてしまう可能性があります。次回はメールを送るまでの間隔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。



## 電話の向こうの笑顔のために

株式会社ムジコ・クリエイト

青森県内で自動車教習所を4校運営している弊社は、運転免許取得教習をはじめ、交通安全講習、高齢者の方への講習や適性診断、交通安全コンサルティングなどを行っています。

平成10年より70歳以上の方は運転免許の更新時に高齢者講習の受講が義務化され、講習は自動車教習所で実施しています。青森県は約三人に一人が高齢者という、全国的にも高齢者が多い地域で、それに比例するように電話の三件に一件が高齢者講習の予約電話です。しかも、県内の70代の約9割が“津軽弁”を話すため、標準語の対応マニュアルはあまり通用しません。ご予約いただけることは非常にありがたいのですが、お耳の遠い方、身の上話を始める方におつき合いです。予約を取るのに20分以上かかることもあり、応対時間の短縮や目上の方への言葉づかいなど、注意すべき点もたくさんあります。

### この人に会いたいと思わせる電話応対

ある日、同僚から「さっき受講者の方から、電話予約した人の電話応対がとても良かったと言われたけど、小田桐さんのことじゃない？」と言われました。うきうきしながら予約票を確認したところ、それは私ではなくパート社員のCさんでした。また別の日に予約日を確認したいという電話を受けた

私は「〇日間違いありません」とお伝えすると、「よかった。この前対応してくれた女の人が親切で、忘れられないのよ」とおっしゃいます。確認すると、それもCさんでした。講習当日に、「Cさん」とお声がけくださるお客さまもいらっしゃいます。そんな人気者のCさんの魅力とは何か、電話応対をよく観察してみました。

### 電話の向こうに笑顔が見える

Cさんの応対は、まさに「この人に会いたいと思わせる電話応対」そのものでした。例えば、折り返しの電話に「〇〇さん遅くなってごめんね。あたし電話するの忘れちゃった。それで予約なんだけど……」という出だしで話すのです。スマートに、都会にも通用する応対を！敬語を練習！と日々新入社員に話している私としては冷や汗ものの応対です。でも、それがクレームになることはなく、何よりも温かいのです。電話が遅くなったのはあくまでも自分のせい。お客さまに気をつかわせず、上手に自分の土俵で仕事する姿勢

がうかがえました。また身の上話がなかなか終わらないお客さまに「うん、分かった。その続きは（講習に）来た時に教えてね」と、相手を傷つけず上手に電話を切り上げます。満面の笑顔で話している彼女はまるで、遠く離れた親と話しているようです。電話の向こうのお客さまの笑顔も浮かび、きっと講習を受けに来るのが楽しみになったはず。実はそのCさん、昨年、病気で帰らぬ人となりました。大きな笑顔で「当日お待ちしております」と話す声を二度と聞くことはできなくなりましたが、相手に合わせることはどういうことかを、職場の皆に体現して教えてくれたのです。

青森は、場面によって津軽弁と共通語を使い分ける、バイリンガルといえる電話応対をする地域です。だからこそ、基本の応対を身につけた上で、地域に合わせた応用力が求められるやりがいのあるエリアと前向きに捉え、新入社員には現場でのギャップに戸惑わないように、どちらの大切さも伝え、今後も指導していきたいと思えます。

小田桐 邦子氏  
株式会社ムジコ・クリエイト経営管理部所属。自動車教習所のフロント業務に長く携わり、社内外の研修講師を務める。電話応対コンクールの指導者。電話応対技能検定指導者級資格保持者 16期生。

「今回の講師は、NTT西日本グループ テルウェル西日本株式会社四国支店 香川営業支店の高木 和美さんです。出会った時から変わらない優しい笑顔と話し方はこちらをホッとさせてくれます。説明が分かりやすく、こんな先生に教わりたいと思わせてくれる指導者です」



小田桐 邦子氏



## 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

訪問した先で写真を撮影し、Facebookに写真を投稿します。誤った説明はどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 写真の背景から撮影した場所が特定されることがある。
2. 写真に写っているもので、撮影したおよその時間帯が特定されることがある。
3. 「～さんは～にいます」というチェックイン機能の情報で、撮影者の現在いる場所が特定できる。
4. 撮影した写真をすぐにその場で投稿していれば、SNSに記載された時間が、実際に訪問していた時間と考えられる。

※3級問題より

正解は13ページをご覧ください。



## 一刻を争うITインフラのトラブルにおいても お客さまの立場に寄り添った対応を大切にする

株式会社アルファネット



上席執行役員  
東日本サポートセンター  
村田 俊彦氏

深刻化する「サイバー攻撃」に対応するセキュリティビジネスや仮想化技術の基盤となるITインフラ構築、さらにオフィスづくりに欠かせない物理的な通信・ネットワーク工事など、ITインフラをトータルで支援する“サポートサービスインテグレーター”である株式会社アルファネット。一刻を争うような緊迫したITインフラのトラブルにおいても、サポートするエンジニアがお客さまの気持ちに寄り添い、専門知識や経験に裏づけられた高い技術力で、お客さまのインフラ課題の早期解決に努めています。

業務の中で、お客さまと電話などでコンタクトをとる場合は、一刻を争う大事な話が多いため、説明が稚拙であったり、お客さまのお話を理解できなかったりすると、重大なトラブルにつながりかねません。答え方一つで、本来は安心されるようなことも、不安を抱かせてしまうこともありますので、電話対応がとても大切だと思っています。弊社も10年程前から『A-QIC (Alphanet-Quality Improvement Committee)』という、品質向上委員会を立ち上げ、個人の気づきや改善策を“見える化”して、社として互いに高めていく活動をしています。東日本サポートセンターでも約4年前から『対応品質向上委員会』と『対応品質向上委員会』という分科会を立ち上げました」(村田氏)

### 『対応品質向上』と『対応品質向上』2つの分科会で、 スキルアップとマインドアップに取り組む

#### Q 対応品質向上委員会と対応品質向上委員会の 違いについて教えてください。

A 「『対応品質向上委員会』は、現場でのコミュニケーションスキルの向上を目的としています。お客さまに納得していただくには、ITの知識だけでなく、それを説明する能力や、表現するための言葉づかいも大切です。そのため、『言葉を磨く』ことを目的に取り組んでいます。一方の『対応品質向上委員会』は、いくら『言葉を磨く』能力が高くてそれだけでは十分でなく、お客さまに寄り添う対応でなければならないという考えのもと、『対応品質向上委員会』からCS(顧客満足)マインドを高める分科会として立ち上げました。具体的には、まずどういう対応だとお客さまが満足され、不満を持たれるのかを調査し、その結果をドキュメント化しました。それを、地道に1年かけて約200名の

### 一刻を争うITインフラのトラブルだからこそ、 適切かつ丁寧な電話対応が求められる

#### Q 御社の事業概要・最近のトピックについて 教えてください。

A 「弊社は、企業のシステム構築、サイバーセキュリティ対策、ネットワークソリューション、SEの人材アウトソーシングといったITインフラをトータルでサポートするサービスインテグレーターです。1999年7月に設立し、昨年20周年を迎えました。そこで20周年イベントの一つとして、本社オフィスの一部を開放したり、地下階にeスポーツ\*コーナーを設置したりして、社員と子どもたちが一緒に楽しめるようなファミリーイベントを開催しました。全体では570名の社員がいるため、イベントは複数回に分ける必要がありましたが、さまざまなイベントを通じ、ご家族にアルファネットがどのような会社なのかを知っていただけて良かったと思っています」(村田氏)

A 「私たちが所属する東日本サポートセンターでは、約200名のエンジニアがITインフラやデータセンターの監視業務、コンタクトセンター業務を行っています。

研修を通して伝えてきました。また、社員全員が同じ意識で働けるように、ビジョンや行動指針、CSマインドを記した『アルファノート』を全員に配布し、日々自分の行動の振り返りができるようにしています」(村田氏)

### エンジニアの対応品質を高めるために、電話対応コンクールや 電話対応技能検定(もしもし検定)を活用

#### Q 電話対応コンクールやもしもし検定に 取り組んだきっかけを教えてください。

A 「電話対応コンクールには2015年から出場しています。きっかけは、エンジニアとして技術力が高いスタッフでも、電話対応の経験やスキルがないため、お客さまとトラブルになってしまうことがあったからです。また、社内では電話対応を体系的に学ぶ機会が少なく、常駐先や客先で見聞きしたことを模倣している状態で、それでは深刻なクレームにつながりかねないという懸念もあり、体系的なスキルを身につけるために電話対応コンクールに取り組みました。もしもし検定は、昨年春から社内の認定資格となり、もうすぐ1年となります。現状は4級、3級の取得者が中心で、2級以上の取得はこれからです。受検者の中には、自ら実施機関に電話をして、どういう取り組みをすれば合格できるのかを聞く、といった積極的な姿勢の人もいます。社内には多くの認定資格があり、いずれも社員自らが取得に向けて行動するのですが、社内認定資格になったことで、もしもし検定に取り組む人が増えてきましたね」(加藤氏)

#### Q 実際に、電話対応コンクールやもしもし検定に 取り組んでどのような効果を感じていますか。

A 「社内でCSが高い人を表彰する制度があり、以前は特定の人ばかりが表彰されていましたが、最近は多くの方が表彰されるようになりました。会社としては、いつ、どんな時も一定の品質でお客さまに対応す



ビジョンや行動指針、CSマインドを記した『アルファノート』

ることが大切ですが、最近、人による対応のバラツキも少なくなり、深刻なクレームもなくなりました」(村田氏)

エンジニア  
東SC5課  
加藤 百代氏



「電話対応コンクールやもしもし検定を通じて、目の前にいるお客さまがどういう気持ち

になっているのか、それに対して、私たちはどう反応すれば良いのかということ学ばせていただいたので、現実に目の前にある課題でもお客さまの心象への配慮ができるようになりました。また、電話対応コンクール出場メンバーは、それぞれのチーム内で教育をする立場となって周囲に働きかけ、それまでの弱みを強みに変えていってくれています。個の力がチームの力になっていることを実感しますね」(加藤氏)

#### Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A 「弊社の求める人物像として、『接遇を通してお客さまの立場に立った対応のできる人』、『新たな技術を積極的に習得し、常にチャレンジする人』を掲げています。技術だけではなく、お客さまの気持ちに寄り添わなければならないという考えが示されていますが、この部分はAIにはできないところなので、生身の人間の応対力を高めていきたいですね。もちろん、日々の業務の中にはAIに置き換えられるものもありますが、人でなければできないことは10年先、20年先にもあると思います。社会の変化、技術の進化に適応しつつも、人と人と向き合うことを常に意識していきたいと思っています。そして、企業ビジョンにもある『全てのお客様に「安心」を提供し、かけがえのないパートナーになります』を実現したいですね」(村田氏)

\*eスポーツ: electronic sportsの略で、コンピューターゲーム、ビデオゲームを使った対戦をスポーツ競技として捉える際の名称。



会社概要

会社名: 株式会社アルファネット  
設立: 1999年(平成11年)7月1日  
本社所在地: 東京都文京区後楽1-5-3 後楽国際ビルディング  
代表取締役社長: 杉山 尚樹  
資本金: 4億円  
事業内容: ITソリューション、セキュリティ、ネットワークソリューション、人材アウトソーシング  
URL: <https://www.anet.co.jp/>

## 「全国大会を見てくれば」という上司の一言が、指導者への道しるべに

穴吹エンタープライズ株式会社



取締役  
公民連携 (PPP) 事業部長  
三村 和馬氏

香川県高松市に本拠を置く穴吹エンタープライズ株式会社は、ホテルや旅館の運営のほか、公の施設を民間が運営する「指定管理施設」を数多く手がけています。その施設の一つ、香川県県民ホールへの取り組みについてうかがいました。

### お客さまの利用経験や目的を聞き出す力で、トラブルのない利用へ

Q ホールの運営と電話対応との関わりについて教えてください。

A 「施設の貸し出し、施設で行われる各種公演のチケット販売においては、電話がお客さまとの大切な接点となります。この県民ホールには大小のホールに加え、会議室、リハーサル室、練習室などがありますが、ご利用の手順はまずお電話で仮予約の後、書面による申請となります。チケットはインターネットやコンビニで発券できるものもありますが、ご年配のお客さまからはお電話によるお問い合わせが多くなっておりま

Q そうした電話対応で特に配慮していることはありますか。

A 「“施設をお貸しする”という部分では民間のホテルなどと一見変わりません。しかし公の施設である当ホールは、ホテルに比べ利用料が安価である一方、会場設営や備品利用についてはお客さまのご協力が必要になり、ホテルのように『当日はすべて揃っている』というわけではないのです。そのため、お電話では『こうした公の施設をお使いになった経験』や『どんな用途でお使いになるのか』をきちんと把握することが求められます」(吉嶋氏)

「お電話で『倉庫がここにあり、その倉庫に行けばあれとこれがあります』とお伝えしても、生返事できちんとご理解いただけない場合もあります。そのまま当日を迎えると、サポートのためスタッフの手が塞がり、業務への支障につながります。そうしたトラブル



を回避するため、お話をうかがう段階で『そうした目的でしたら、以前お使いになった方はこのような備品が使われておりましたが、いかがでしょうか』といった、こちらからの積極的なご提案も心がけております」(山田氏)

Q チケットについてはいかがでしょうか。

A 「公演の内容、例えばコンサート、お芝居、落語によって、おすすめの席は異なります。お客さまのご希望をうかがいつつ、そうした席をおすすめし、お買い上げいただきます。この時自然な会話の流れの中で、キャンセルはできないとしっかりお伝えすることが重要となります」(吉嶋氏)

### 声かけでの電話対応コンクール参加から、全国大会出場、そして指導者へ

Q そうした電話対応の品質向上に、どのように取り組まれてきたか、教えてください。

A 「私はかつてグループ内別会社のお客さま相談室にいました。その時お声がけがあり、電話対応コンクールに参加し、数年かけ全国大会に進みました。後押しになったのは、県大会で足踏みしていた時期に、『全国大会を見てくれば』と背中を押してくれた上司の存在です。その群馬の大会を見学後も、何が自分に足りないのか悩みました。しかし2カ月くらい経ってから『どんなスクリプトがあっても、一旦は頭をリセットし、電話の向こうから届く声を受け止め、それに真剣に答えること』が重要なだと気づきました。それまでは『こう聞かれたらこう答える』と、勝手な流れを作っていたんです。そして翌年の大阪で、全国大会へ初出場しました。そこでいただいた電話対応技能検定(もしもし検定)3級がその後の道筋となりました」(吉嶋氏)

「現在指導者級資格保持者となった吉嶋は、県民ホールで業務していますが、籍は公民連携事業部という本部側にもあり、

公民連携 (PPP) 事業部  
業務推進室  
人財育成トレーナー  
吉嶋 寛美氏



ホテルなどを含めた全社の電話対応教育を任せています」(三村氏)

「吉嶋が県民ホールに来るまでは『自分は口が回るし、応対が得意だ』と思っていました。しかしその応対を肌で感じ、さらに全国大会のビデオを見せてもらったことで『お客さまが求めているのはすらすらした言葉ではなく、ゆっくりと、分かりやすい案内だ』と気づかされました。県大会で入賞できたのも、吉嶋の姿を自分のお手本にすることができたからだと思います」(山田氏)

公民連携 (PPP) 事業部  
香川県県民ホール  
文化事業課  
山田 桂子氏



### 社内全体でもしもし検定受検を支援し、さらなる指導者の育成へ

Q 今後の展望について教えてください。

A 「吉嶋がいること、それだけで県民ホールのオフィスでの電話対応の見本となり、応対品質を向上しなければというスタッフの共通認識が生まれています。この効果をさらに活かしていきたいと思います」(米田氏)  
「電話対応コンクール参加は、県大会での上位入賞、全国大会出場が目標ではありません。もちろん、その実現は嬉しいことですが、やはり電話対応コンクール参加に向けスタッフ全員が品質向上に励み、スキルを上げていくことに最大の価値があると思います。今後は弊社の社内コンクールの開催も視野に入れるとともに、また吉嶋に続く指導者を育てるため、もしもし検定受検者を積極的に支援する仕組み作りにも取り組んでいきたいです。また電話対応で培ったサービス品質を公民連携部門の公募提案で実績としてアピールし、事業拡大を目指していく所存です」(三村氏)

会社概要 あなぶきエンタープライズ

会社名：穴吹エンタープライズ株式会社  
設立：1987年(昭和62年)7月22日  
本社所在地：香川県高松市磨屋町2-8 あなぶきセントラルビル4F  
代表取締役社長：富岡 徹也  
資本金：4,000万円  
事業内容：ホテル・旅館事業、スポーツ健康増進事業、サービスエリア事業、指定管理者事業、関連事業  
URL : <https://www.anabuki-enter.jp/>

●電話対応技能検定実施機関：穴吹エンタープライズ株式会社 <https://www.anabuki-enter.jp/>



# 「伝わり難くなった日本語」

放送という世界で、話し言葉で情報を伝えるという仕事を長年してきました。夢中で飛び回っていた若い頃を過ぎると、伝えることの難しさを、ことあるごとに感じるようになりました。アドリブで話す場合も、原稿や台本に従って進行する場合も、思い通りに伝わらないのです。日本語センターのコンセプトも「伝えたことと伝わったのは違う」でした。電話対応にも相通じるこの言葉を、今改めて考えます。



## 伝わってこそ言葉

かつて私が現役のアナウンサーだった頃、仲間内には、「上手なアナウンス」という価値基準はありませんでした。先輩に言われ、後輩に伝えてきたことは「伝わるアナウンス」でした。「伝わってこそ言葉」なのです。言葉は、情報や知識、感情や思いを伝えるためにあります。人類の歴史が始まって以来、先人たちは、話し言葉によって情報を伝え合ってきました。人類だけが持つことができた高度な文明も、言葉があったからこそ生まれたのです。ところがここに来て、未来永劫に不変と思われてきた言葉の持つ力に、疑問符が付きましました。話し言葉も書き言葉も、必ずしもスムーズには伝わらなくなってきたのです。



## なぜ伝わらないのか

言葉が生み出した高度な文明社会の驕りが、その生みの親である言葉への感謝を忘れ、言葉を蔑ろにしました。その結果がこの事態を招いているのだと思います。そうなった理由を3点挙げます。

①通信機器の発達、普及によって、ほとんどの情報がオンラインで結ばれ、音声化、文字化する手間が大幅に減りました。情報伝達の主体はメールなどの電子文字になりました。音声による伝達は極端に減ったのです。

②グローバル化の進展は、政治・経済・学術・スポーツ、ビジネス

から暮らしまで、そこで飛び交う言葉を変えました。IT関連用語を筆頭にカナ文字が激増し、反比例して日本語の豊かな表意文字は激減しました。

③日本の歴史と文化を連綿と繋いできた、美しい日本語に対する敬意と愛情が薄くなりました。その結果、語尾延ばし、語尾上げ、ぶつ切りなどの話し癖があらゆる年代に蔓延し、もはや回復不可能な状態にまできているのです。



## デジタル化した話し言葉

こうして理由を分析したところで何の解決にもならないでしょう。少なくとも50年かけてもたらされたこの状況は、これを修復するのにその倍の100年かかると言えます。その間には、また新しい不思議な日本語話し言葉が語られているかも知れません。

その予測はさておきとして、問題は令和の話し言葉です。IT社会にどっぷり漬かり込んで、言葉までデジタル化しているように思えるのです。アナログ時代の言葉には情がありました。

言葉は、「分かってほしい」という気持ちを持って伝えた時に伝わります。今のデジタル化した話し言葉では、意味内容を正確に迅速に伝えることをもって良しとしています。昭和・平成の電話対応教育では、これに親切・丁寧がついていました。間違いではありませんが、その先には、「上手できれいな応対」しか見えてこないのです。心ある指導者たちは、今AI時代

を見据えて、人間でなければできない応対を探してもがいているでしょう。

「伝えたことが伝わった」になるための令和の課題は、言葉だけでは伝わらないことがあることを知ることです。そこには、伝えようという確かな意思が必要なのです。



## 先達の箴言に学ぶ

「難しいことを易しく書く、易しいことを深く書く、深いことを愉快地書く、愉快なことを真面目に書く」井上ひさしの文章術に書かれたこの箴言が私は大好きです。現実には、易しいことを難しく書いたり言ったりする人が何と多いことでしょう。前述の、カナ文字や専門語を多用する人にも、その傾向が顕著にあります。そのことを本当に分かっている人は、易しい言葉で語れるはずで、深く書いて次に愉快地書く、そして最後に真面目に戻って締めるところが、まさに井上ひさしの真骨頂ですね。



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!

## 2020年度 第24回企業電話対応コンテスト開催の中止について

企業電話対応コンテストは、参加企業・事業所さまの電話対応サービスの向上やCS(顧客満足) 経営の指針などにお役立ていただいております。今年度も実施の方向で準備を進めてまいりました。しかし、新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた自粛要請に伴う各企業さまの各種業務の自粛継続、電話受付体制の規模縮小などが行われており、公平な条件のもとコンテストを実施することに支障があることを鑑み、やむを得ず開催を中止することといたしました。コンテストへの参加をご検討されていた皆さまには心よりお詫ご申し上げます。

## 「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。

■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。



■スケジュール

	第3回	第4回
受付期間	5月16日～6月16日	6月17日～7月16日
学習期間	7月16日～8月6日	8月17日～9月7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) ・ビジネス文書 ・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 ・傾聴の技術 ・アサーティブ・コミュニケーション
コミュニケーション	・人を動かす技術 ・ソーシャルスタイル ・相手を知る/自分を知る ・説得の技術 ・質問の技術

学習カリキュラムは今後も順次追加していく予定です。

## もしもし検定 特例措置

新型コロナウイルスの感染拡大などにより、「もしもし検定」を受講・受検できなかった方について、右記のとおり、特例措置を設けることとします。

- 4級合格者が3級を受検する場合の筆記試験の免除期間を延長します。
  - 1級～4級の事前研修に関する有効期間を延長します。
  - 指導者級養成講座の事前研修の有効期限を延長します。
- 詳しくはこちら  
<https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/04/tokurei.pdf>

なお、指導者級資格保持者の資格更新期限については、特例措置を設定しませんが、今後、新型コロナウイルスの影響拡大などにより、検定の実施、資格更新に必要な講習が行われなくなったなどの場合は、別途、更新手続きについてご案内します。

## 「第6期指導者部会」の活動開始

電話対応技能検定の指導者級資格保持者で構成される「第6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10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6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	田中 映理子	オフィス KEI 株式会社	18	東京
副委員長	比嘉 辰子	オフィスまろ	16	沖縄
委員	伊藤 康子	B-コミュニケーション株式会社	2	東京
委員	植村 知佐子	株式会社コンシェルジュ	18	大阪
委員	佐藤 直美	株式会社アイソツ 仙台スモールワールド	10	仙台
委員	佐藤 万里	サート企業株式会社	2	神奈川
委員	中野 英行	つながり計画	16	千葉
委員	西岡 幸恵	株式会社 Safari	15	東京
委員	山下 みどり	日本ハム株式会社	11	大阪
委員	吉田 朱里	中野産業株式会社	20	愛知

\*「期生」の数字は、指導者級資格の認定を受けた期を表示。