

ご好評につき期間延長

〈緊急〉会員特典

Telework テレワーク導入支援

期間延長前

受付期間：2020年5月31日まで
無償提供期間：2020年6月30日まで

新たな期間

受付期間：2020年9月30日まで
無償提供期間：2020年10月31日まで

「大至急テレワークを」という状況の中、**テレワーク導入支援施策**として、**テレワークに有効なWeb会議・情報共有ツールを、無償提供いたします！**

※受付期間：2020年9月30日まで

※無償提供期間：2020年10月31日まで

※無償提供する「Web会議・情報共有ツール」については、ユーザ協会の指定するサービスに限りします。

（「Web会議・情報共有ツール」として、NTT東日本ひかりクラウド「スマートスタディ」をご提供いたします。なお、提供サービスには、一部機能など制限がございます（最大30IDまで。基本機能とオプション機能（ライブ）を提供、オプション機能（ビデオ）は対象外。また、お申し込みの際にいただいた情報はNTT東日本に提供いたします。）

※無償期間終了後（2020年11月以降）、サービス利用は自動継続となります。2020年11月以降の月額利用料は、ご利用のお客さまにて、お支払いいただきます（初期費用は不要）。なお、無償提供期間にてサービスを終了したい場合は、2020年10月15日までに、メールアドレス「ss_support-gm@east.ntt.co.jp」まで、件名に「〇〇（企業名）_廃止希望」と記載のうえ、お送りいただきますようお願いいたします。

このようなお悩みございませんか？

●新型コロナウイルス対策で、大至急、社員を在宅勤務に切り替えたい

●テレワークに興味はあるが、導入までに時間やコストがかかるのではないかなど

●在宅勤務だと顔が見えず、うまくコミュニケーションをとれるか、不安

●優秀な人材の採用・離職防止のために、柔軟な働き方を導入したい

このようなお悩みを働く場所を選ばないWEB会議・情報配信ツールで軽減できます！

■ 利用イメージ



「テレワーク導入支援施策」に関するお問い合わせ先

■「ユーザ協会 会員特典（無料提供）」の申し込みに関する事項

『公益財団法人日本電信電話ユーザ協会』 E-mail: mail-sumasuta@jtua.or.jp
https://www.jtua.or.jp/

■「ひかりクラウド スマートスタディ（Web会議）」のサービス概要、その他「テレワーク全般」に関する事項

『テレワーク相談窓口（NTT東日本）』 TEL 0120-765-000
https://business.ntt-east.co.jp/content/telework_start/

テレコム・フォーラム 2020 7

令和2年7月1日（毎月1日発行）第39巻7号（通巻444号）
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 テレコムビル東神田 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

7

July 2020

緊急特集

テレワークマネージャーに聞く「テレワーク導入の重要性とツールの選び方」(株式会社 パソナ)

■ ICT活用推進

・ICTを活用した新しい農業への期待

■ 電話対応教育（CS向上）

・お礼メールを送るのは早ければ早いほど良い！？

・心を聴き取り、心を届ける音声表現

・「誰もが安心できる医療」実現のため、電話対応技能検定（もしもし検定）を導入（社会医療法人 孝仁会 釧路孝仁会記念病院）

・「お役に立つ」を社是に掲げ、お客さまの困りごとに真摯に向き合う対応を追求（中西電機工業株式会社）

・「新型コロナウイルスと電話」

テレワークマネージャーに聞く 「テレワーク導入の重要性と ツールの選び方」

株式会社パソナ

新型コロナウイルスとの戦いの長期化が避けられない情勢の中、対策としてテレワークを導入する企業数は右肩上がりが増え続けています。今回は株式会社パソナのテレワークマネージャー、湯田 健一郎氏に、「一過性では終わらないテレワークの重要性」と、特に在宅ワークに不可欠なウェブ会議などのコミュニケーションツール、パソコン作業を可能とするリモートアクセスツールの選び方をうかがいました。

Part1 テレワーク導入の進め方

どんな業種でも、工夫次第でテレワークは導入可能!



株式会社パソナ
リンクワークスタイル推進統括
テレワークマネージャー
湯田 健一郎氏

まずは「時短勤務」と「時差出勤」で、 人との接触を減らそう

湯田氏は総務省が委嘱するテレワークマネージャーとして、テレワークに関わるさまざまな相談に対応しています。

「かつてテレワークは、家庭の事情との両立や通勤距離の問題を解決するための“福利厚生的”な相談が多く寄せられていましたが、その後“生産性向上”を目指すものにシフトしていきました。現在、ご相談の多くは『新型コロナウイルス対策のため、在宅ワークに切り替えたい』というものです」

そうした相談を受けた際、湯田氏は「100%のテレワークありき」で考えなくても大丈夫」と、まずお伝えするそうです。

「これまでテレワークしていなかった事業者さまが『100%』を考えると、なかなかそこから進めなくなり

Point.1 テレワークができる業務を切り分ける

出社しなければならない業務、自宅でできる業務の切り分けのほか、工場など現場がある会社でも、企画部門や経理部門などテレワークができる部署もあるはず。「いきなり全部」ではなく、「できること」から始めましょう。

■緊急避難的テレワーク導入の順序

社内環境の
把握

テレワーク
できる業務の
切り分け

ICTツールの
組み合わせ
活用

まず、どうしても出社しなければならない郵便物や書類の処理もあるでしょうから、まず家でできること、出社しないとできないことを切り分け、『時短勤務』と『時差出勤』も組み合わせてテレワーク対応することをおすすめしています。新型コロナウイルス対策のためのテレワークは『人との接触を減らすこと』が目的ですから、オフィスの人口密度が下がり、満員電車に乗ることがなくなれば、一定の効果はあるのです」

今使っているアプリでも、 テレワークに対応できる

テレワークの導入にあたっては、オフィスのICT環境が大きく関わってくることです。

「テレワークを導入したいという事業者さまへのヒアリングでは、『オフィスのパソコン環境』『仕事に使って

テレワークの疑問、専門家が無料で何度でも対応!

テレワーク導入に迷ったら「テレワークマネージャー相談事業」に相談を

「テレワークを導入するにはどうすればいい?」「システムやセキュリティは?」など、これからテレワークに取り組む企業を、ウェブ会議・電話を使い無料で支援する仕組みが、総務省が実施する「テレワークマネージャー相談事業」です(通信料は利用者負担※新型コロナウイルス感染症対策のため、当面の間はウェブ・電話相談を実施しますが、今後状況を見てテレワークマネージャーの派遣による相談も再開する予定です)。

実施期間の2021年3月31日(水)まで、テレワークに関する相談を、知見、ノウハウを有する専門家であるテレワークマネージャーが受け付け、ICTツールやセキュリティについての情報提供を行います。対象となるのはテレワーク導入を検討している民間企業(株式会社、合名会社、合資会社、合同会社など。または特定非営利活動法人)及び都道府県・市町村などの地方公共団体及びそれに準ずる団体などで、支援の回数や1回の支援時間の上限はありません。

詳しくは下記お問い合わせ先まで。

■テレワークマネージャー相談事業 事務局

(株式会社NTTデータ経営研究所)

<https://www.nttdata-strategy.com/r01telework/>

TEL03-5213-4032

支援の流れ

テレワーク導入にあたり欠かせないのが社内環境の把握と業務の切り分け。例えば社内のサーバーや共有ハードディスクを使い業務を行っている場合、パソコンを単純に持ち出しただけではテレワークは困難であり、工夫が必要となる

①申請
ウェブサイトの
申請フォーム
からお申込み

②マッチング
企業・団体などと
マネージャーを
マッチング

③支援
ウェブ会議・
電話により
回数無制限で支援

支援の実施日時は担当のテレワークマネージャーとの調整により決定(希望の日時で実施できないこともある)

いるアプリやツール』もおうかがいします。例えばパソコンを単独で使っていれば、それをそのまま自宅に持ち帰ることで、一応はテレワークが可能です。しかし、データが会社のサーバーにあたり、NAS(ネットワーク接続で使うハードディスク)を使っていると、自宅からはアクセスできません。その時は会社の外からオフィスにあるパソコンを操作する『リモートアクセス』(次ページ参照)の活用がポイントになります」

また、今使っているアプリやツールも、工夫次第でテレワークに活用できると言います。

「MicrosoftのWordを使い、業務報告書を日々提出している事業所も多く見られます。しかしメールソフトのOutlookの共有カレンダーにその日の業務内容や勤務状況を記入するようにすれば、上司やほかのスタッフとの情報共有が簡単にできます。また、業務でクラウドのツールを使っている場合、オフィスにいるのと同様に業務の遂行もできます」

テレワーク化で取り残され、 企業間の格差が生まれる時代に

一方、テレワーク導入のスタンスは、今後の会社の実力や業績にも影響することになりそうです。

総務省 令和2年度
「テレワークマネージャー 相談事業のお知らせ」のチラシ

総務省令和2年度 テレワークマネージャー 相談事業のお知らせ

テレワークを導入するには
どうすればいい?
システムやセキュリティは?

■専門家によるコンサルティング
専門家(主にICT面でテレワークの導入に関するアドバイス等)を実施します。
■導入支援
トライアル・正式導入に向けて企業規模を問わず支援します。

相談実施期間:
2020年4月1日(水)~2021年3月31日(水)
費用: コンサルティング費用は無料、通信料は利用者負担
※新型コロナウイルス感染症対策のため、当面の間は、Web・電話相談を実施します(テレワークマネージャーの派遣による相談の再開時期等は、別途 総務省HPでお知らせします。)

Q.「テレワークマネージャー相談事業」とは?

A. テレワークの知見、ノウハウ等を有する専門家(テレワークマネージャー)が、無料でWeb及び電話によるコンサルティングを実施します。働き方改革の導入の効果やテレワーク導入にあたってのICTツール、セキュリティ等に関する情報提供を行います。



「今回の件で、多くの事業者さまがこれまで以上にICTを活用し、仕事のやり方を変えています。新型コロナウイルス感染症の収束で今までどおりの業務に戻るのではなく、新たなビジネスのやり方も生まれるはずです。『今だけ我慢すればいいや』と、これまでのやり方を考えずにいると、これを機会に効率化を進めた他社と大きな差が生まれる可能性もあるのです。そうした新たなビジネスシーンに対応するためにも、経営者の方々にはぜひテレワークに積極的に取り組んでいただきたいと思います」

Point.2 今使っているアプリを整理・確認する

報告書をWordで作りプリントアウトして提出するのをやめ、Outlookのカレンダーに書き込み上司が閲覧し確認するフローにすれば、出社の必要はなくなる。また勤務時間も書き込むことで、勤怠把握にも活用できる。



会社のパソコンの画面を自宅に転送する「リモートデスクトップ」で安全に業務を

会社のパソコンを持ち帰って仕事をする場合、オフィスにあるサーバーやNASのデータが利用できません。またデータをコピーして持ち帰ることは、情報漏えいのリスクにもつながります。

「自宅でパソコンを使った仕事をする時は、『リモートデスクトップ』というツールが便利。これはオフィスのパソコンの画面を、自宅などのパソコンやスマートフォン、タブレットに転送する機能を持つツールで、利用者は遠隔地からオフィスのパソコンを操作することができます。リモートデスクトップのツールは何種類もあり(表1参照)、日本でのシェアが高いのはmagicConnectです。ただmagicConnectは操作される側のパソコンがWindowsでなければならないため、オフィスでMacを使っている事業者さまでしたらSplashTOPなどの製品が候補になるでしょう」

Windows10のバージョンによっては、そのままでリモートアクセスも可能

またWindows10でも、バージョンにより純正のリモートアクセスツールが利用できます。「Windows10 Pro以上にはRemote Desk Topというツールが含まれています。こちらであれば、新た

なソフトウェアをインストールすることなく、リモートアクセスが可能となります。ただ安価なWindows10 Homeでは利用できないため、留意が必要です。なお仮想デスクトップのVDI(図1参照)という仕組みでテレワークを実現することも可能です。初期導入に一定の費用がかかるため、ある程度の規模以上の事業者さま向けのソリューションとなります」

なお、こうしたリモートデスクトップツールを使うことで、ソフトウェアのライセンスの問題もクリアできるとのことです。

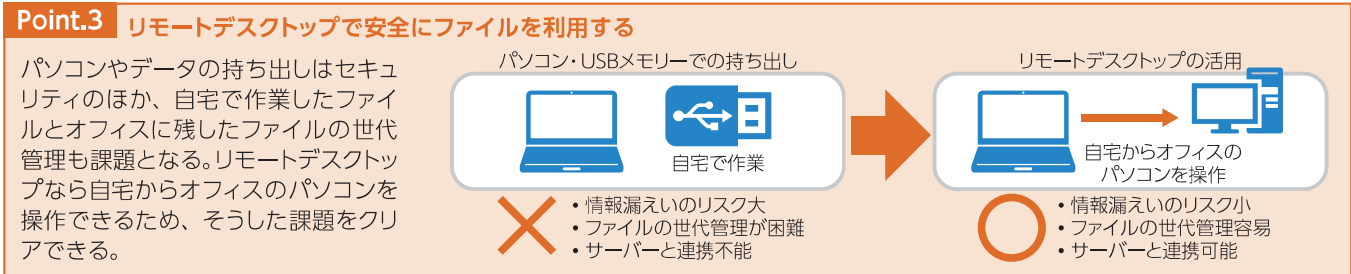
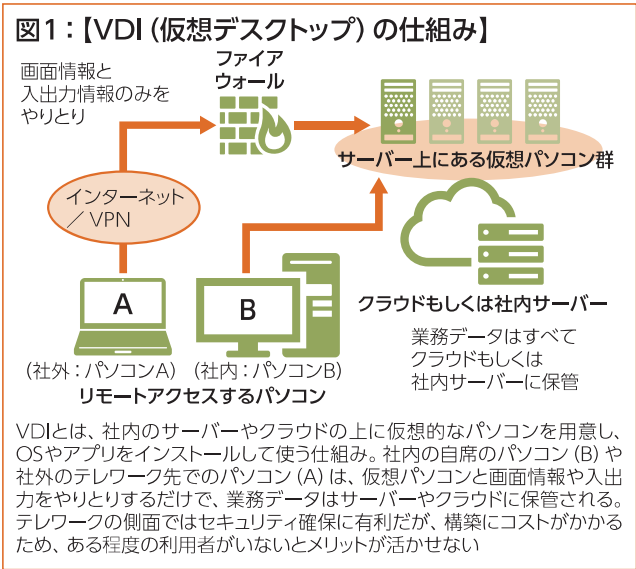


表1：【代表的リモートデスクトップツールの比較】

製品名	提供元と使用可能なOS	価格(税別)	導入に必要な日数	特徴
Remote Desk Top	提供：Microsoft オフィス側(社内)はWindowsのみ、利用者側(社外)はWin/Mac両対応	Windows10 Proなどに標準	即時	Microsoft純正のリモートアクセスツール。社内ですべてのパソコンのOSがWindows10 Pro/Enterpriseであれば標準で搭載され、無料で利用できる
magicConnect	提供：NTTテクノクロス オフィス側(社内)はWindowsのみ、利用者側(社外)はWin/Mac両対応(端末認証型、モバイルのみ)	初期費用1万5000円～2万円、年間使用料1万8000円(USB型)	約1週間	USBキーをパソコンに挿してユーザー認証する(USB型、ほか端末認証型などもあり)。2004年のサービス開始以来トラブル停止のない実績。国内導入企業数は最も多い
SplashTOP Business	提供：スラッシュトップ オフィス側(社内)、利用者側(社外)ともWin/Mac両対応	初期費用0円、月額800円～1300円/人	3営業日程度	1秒あたり30フレームでリアルタイムに高速描写する技術を採用。会社側、アクセスする側とも、MacOSに対応する

(一社)日本テレワーク協会の資料を基に編集部作成

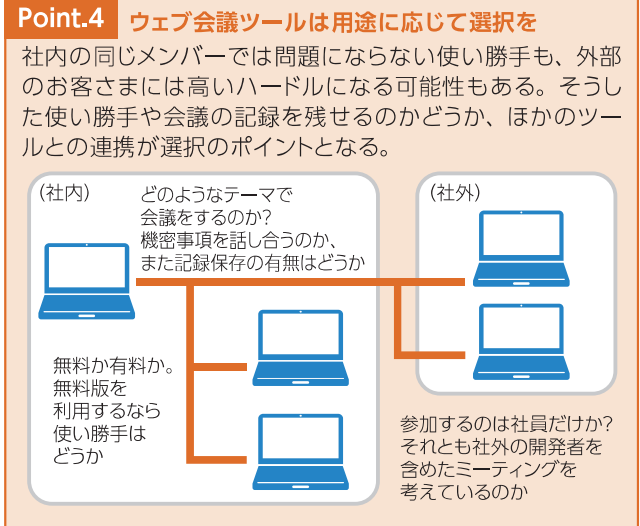
リモートデスクトップツールの中で、最も簡易的に導入できるのが、Microsoft純正のRemote Desk Top。ただWindows10の下位バージョンであるWindows10 Homeには付属していない

表2：【代表的ウェブ会議ツールの比較】

製品名	提供元	価格(税別)	導入に必要な日数	特徴
Teams	Microsoft	Microsoft365 Business Basicなどに標準	即日	Microsoft純正のウェブ会議ツール。Microsoft365 Business Basicなどに標準で搭載。無料版も利用可能
WebEX Meeting Center	シスコシステムズ	初期費用2万1500円、月額3万5300円～/5ID	標準納期約1カ月	14日間の無料トライアル可能。テレビ会議とウェブ会議との親和性が高い
Meeting Plaza	NTTテクノクロス	初期費用3万円、月額1万円～/5ID	申込書受理後3営業日以内	14日間の無料トライアル可能。4000社以上の実績あり
Zoom	Zoom Video Communications, Inc.	月額2000円/ホスト	即日	1カ月間の無料トライアル可能。国内のベンダーからも販売中。無料版あり
Google Meet	Google	G Suiteに標準	即日	無料使用期間あり。コンシューマ版は無料利用可能

(一社)日本テレワーク協会の資料を基に編集部作成

Microsoft純正のTeamsは、そのほかのMicrosoft製アプリとの親和性も高い。Zoomは初めての人でも分かりやすいインターフェイスが特徴。有料版も比較的安価で利用しやすい



「オフィスから持ち出すパソコンや自宅のパソコンに業務用ソフトウェアをインストールする場合、オフィス用とは別のライセンスの購入が必要になるケースもあります。リモートデスクトップ方式では画面のみを転送するため、そうしたライセンスの問題は起きません」

社内会議か、外部のお客さまも参加するかを確認しツール選定を

日常業務での社内、社外とのミーティングをテレワークでも円滑に実現できるようにするのが「ウェブ会議ツール」です(表2参照)。

「ICTの発展で、互いの顔をパソコンで見ながらの会議は手軽かつ安価になりました。またパソコンの画面を参加者で共有できるなど、使い勝手もリアルな会議に近いものになっています」

湯田氏によると、まず確認すべきは社内だけで使うのか、それとも社外のお客さまも参加する打ち合わせも含むのかということです。

「Microsoft365を業務にお使いのお客さまが社内会議に使うのであれば、Teamsなどが便利でしょう。TeamsはOutlookなどのほかのOfficeツールとの親

和性も高く、管理がしやすいと思います。一方、外部のお客さまをお招きする場合はZoomなどが多く使われているようです。Zoomは分かりやすい使い勝手が特徴で、ウェブ会議に招待される側もメールのリンクをクリックして簡易に参加できます」

ちょっとした確認や報告にはチャットツールが便利

またオフィスにおいては些細な立ち話なども業務上の重要なコミュニケーションになります。

「こうしたちょっとした会話の“代わり”には、ウェブ会議ツールよりも『チャットツール』がおすすめです。カジュアルなチャットツールでは、LINEが広く普及していますが、情報の管理を考えると業務用のものを選び、導入したほうがいいでしょう。代表的なツールには、LINEのビジネス版であるLINE WORKS^{※1}、IT企業などで多く使われているSlack^{※2}、日本において直感的に使いやすいChatwork^{※3}などがあります」

最後にこうしたツール類の導入において、気をつけるべきポイントをうかがいました。

「テレワーク用のツールは何種類もあり、組み合わせも多彩です。うまく組み合わせれば、非常に低コストで便利な仕組みを作ることができます。ただ一般の方には分かりにくい部分もあるので、『テレワークマネージャー相談事業』(P2参照)や、総務省が今後展開する予定の『テレワークサポートネットワーク事業』(<https://teleworkdays.go.jp/>)の地域窓口などをご利用になってはいかがでしょうか。また多少の料金はかかったとしても、別途専門家のコンサルティングを受けてスムーズな選定と導入をすることで、長期的に見ればバリューが出るはずですよ」

※1 LINE WORKS: 登録したメンバー同士で情報や予定をコメント形式で共有できる、ビジネス向けのチャットツール。
※2 Slack: 登録メンバーで仮想ワークスペースを作り、メッセージや情報を共有できるチャットサービス。既存サービスとの連携ができるという特徴がある。
※3 Chatwork: 情報共有ツールとして、テキストメッセージはもとよりビジネスシーンで利用するほとんどのデータ(PDF・画像・ドキュメントなど)をアップロードできる。

ICTを活用した新しい農業への期待

現在、最先端のICTを駆使した「儲かる農業＝生産性の高い農業」の実現がこれまで以上に注目されています。今回は日本農業が抱える現状の課題と、近年着実に拡がりつつあるICT活用の波について解説しました。今回は最先端ICTを活用した新しい農業の代表事例である「次世代施設園芸」を含め、未来につながるチャレンジを紹介します。

植物に最適な環境をICTで生み出し、安定栽培と収量増加を実現

NTTアグリテクノロジーでは、現在、世界の最先端テクノロジーを駆使した「次世代施設園芸」に着目し、さまざまなパートナーと取り組みを始めています。

「次世代施設園芸」とは、大規模な温室にて、ICTなどを活用し複数の環境因子(温度、湿度、二酸化炭素量など)を組み合わせることで制御することにより、周年・計画生産の実現や収量を向上させる農業の総称です。

次世代施設園芸のベースには、国を挙げて大規模な農業ビジネスを推進しているオランダ式農業があります。オランダ式農業は生産性が高く、ある面積から獲れる収量(単収)が日本の数倍といわれています。次世代施設園芸はオランダのほか、スペインなどヨーロッパを中心に普及し、今では各国で導入されていますが、これらの技術を日本にそのまま持ってきて、天候の違いや台風、高温多湿、病害虫の問題など各国とは環境が異なるため、期待した効果がそのまま得られるわけではありません。そこで弊社では、日本向けにチューニングを行った上で、次世代施設園芸に関わるトータルソリューションの提供を行っていきます。その上で、生産から出荷、流通、販売までのバリューチェーンや、労務管理、安全管理を含む農業経営管理全般のノウハウを蓄積し、NTTグループの得意とするICTを組み合わせ、農業生産者にコンサルティングするだけでなく、施設の建設、システム構築まで一気通貫のトータルソリューションを提供し、地域の農業生産者に貢献していきます。

2020年度には自社ファームが完成予定

その第一歩が、山梨県内に約1ヘクタールの農地を確保して建設中の次世代施設園芸の運営です。これは2020年1月に起工式を行い、2020年度内の竣工、栽培開始に向けてスタートしました。ここでは、センシングやAI、ワイヤレスネットワークを組み合わせた環境制御を活用した生産だけでなく、儲かる農業の実現に向けた労務管理・経営管理、また従業者の健康・安全管理などの一連のプロセスの実証実験を行い、その成果をコンサルティングやソリューションとして提供していきます。

ポイントは、ICTなどを駆使することで、従来の露地栽培と比較し、同じ面積比で数倍の収量を実現すること、またオートメーション化により従業者数は数分の一で運営することです。大規模農業でも、その面積に応じた従業者を集めるのは現在の社会や経済状況を考えると非現実的です。「大規模農業」と「省力化」を両立させ、労働集約型モデルから脱却し、就農人口減少への対処や儲かる農業を自ら実践していきます。

弊社では、こうした農業の実践におけるノウハウや知見を補完するため、すでに豊富なノウハウを持って次世代施設園芸に取り組む株式会社サラダボウルやJA全農、また農業ICTの地域への実装に向け農研機構、各自治体などと協業しています。

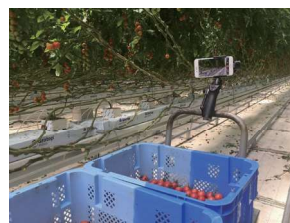
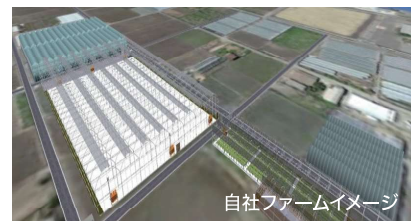
そこで、新しい農業の代表例である協業パートナーとのプロジェクトの一部をご紹介します。

①「株式会社サラダボウル」との取り組み

先駆的な農業法人として注目を集めている株式会社サラダボウルのグループ会社「アグリビジョン」では、約3ヘクタール(東京ドームとほぼ同じ敷地面積)の広大な温室で、環境自動制御などの先端テクノロジーを活用し、高品質トマトの生産・販売を行っています。

同社の場合、従来の生産・販売のプロセスでボトルネックとなっていたのが「収量予測の揺らぎ」でした。これまで人の目視と経験則に頼って予測していたため、担当者ごとに揺らぎがあったのです。この課題を解決すべく導入したのが「AIを活用した収量予測システム」です。

このシステムは、収穫作業用台車にスマートフォンを固定して収穫対象のトマトを撮影し、温室内にあるWi-Fiを経由し、光回線でクラウド上に画像データを蓄積します。そしてAIで、トマトの色見や大きさ、個数などを分析し、翌日収穫のタイミングにあるトマトを選別し、収量を予測するのです。算定された



予測収量を、翌日の収穫スタッフや箱詰めスタッフの適正配置、物流トラックの適正手配、取引先バイヤーに提供する情報などに活用します。これらの取り組みにより、当日の急な欠品、過剰品の発生による出荷調整や機会ロス、フードロスを大幅に削減しました。生産現場での収量予測はフードバリューチェーンの一丁目一番地です。AIを活用した収量予測の実現により、高品質な農産物をより多くの人へ、また鮮度を維持し消費者に届けることが可能になり、結果として儲かる農業を実現しています。

②「JA全農」との取り組み

JA全農と協力し、「ゆめファーム全農NEXTこうち」(JA全農が地域のJA、自治体や生産者と協力して運営する次世代施設園芸)において、IoTを活用した農作業者の健康管理・労務管理を通じ、安心・安全・効率的な農業経営を実現するプロジェクトを発足しました。ここでは、まずベトナムの技能実習生受け入れのタイミングに合わせて、働く人の健康を守る取り組みを開始しています。これは、腕時計型ウェアラブルデバイスにより農作業者のバイタルデータ(心拍数など)を取得し、温室内にある環境制御用の温湿度センサーから取得するデータと組み合わせ、身体への負担状態を可視化、あらかじめ設定した条件を超えたら管理者にアラート通知するものです。これにより、外国人技能実習生など、言語が不得手でコミュニケーションに不安がある場合にも、管理者から能動的に休憩を促すことができ、大切な従業者の健康維持や労働安全を実現するとともに、優秀な人材確保につながる期待もできます。

また、こうしたデータに位置情報を組み合わせ、農業者ごとの作業内容や作業時間を適切に把握し、職場環境の改善(作業動線見直しなど)や、適正な人員配置といった労務管理を行います。地域に密着し、生産者支援を行うJA全農と協力することで、担い手確保を課題とする各地域への紹介やシステムの実装を目指しています。

③「農研機構」との取り組み

農業の生産性向上や生産者の所得向上を目的に、データ駆動型農業の地域実装を協力して推進するため、「国立研究開発法人 農業・食品産業技術総合研究機構」(農研機構)と連携協定を締結しています。

第一弾として、農研機構及び地域の公設農業試験研究機関と協力し、両者が保有する紙ベースの栽培マニュアルをデジタル化してクラウド上に格納するプロジェクトを開始しました。このプロジェクトでは、



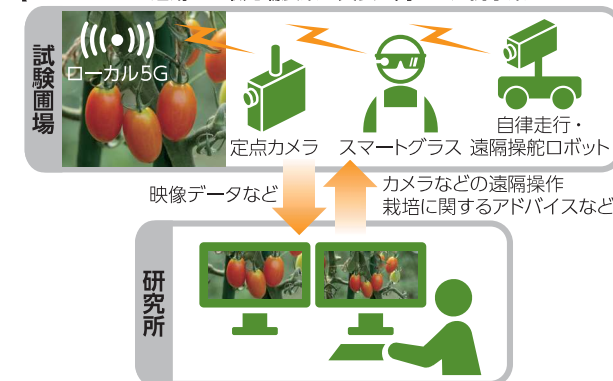
デジタル化した栽培マニュアルと、生産者の圃場に設置したIoTセンシング機器が取得する環境データ(温度など)を自動的に連動させる仕組みを提供します。これにより、栽培経験が浅い生産者でも、最適な圃場環境の維持管理が可能になります。

例えば、農業に新規参入した生産者や、付加価値が高い品種の栽培に新たにチャレンジする生産者の安定栽培の支援に有効です。さらに、地域や農産物の種類ごとに異なる最適な圃場環境管理に必要な温度などの基準が、生産者のタブレット端末やスマートフォンに自動で表示されるため、専門知識がなくてもICTを手軽に活用することができ、地域におけるデータ駆動型農業を身近にします。

④「東京都」との取り組み

2020年4月には、東京都の関連組織である(公財)東京都農林水産振興財団と「ローカル5Gを活用した最先端農業の実装に向けた連携協定」を締結しました。これにより、次世代通信システムであるローカル5Gや超高解像度カメラやスマートグラス、自律走行型ロボットなどの先進テクノロジーを活用し、遠隔からの高品質かつ効率的な農業指導やデータを基にした最適な農作業支援の実現など、新しい農業技術の実装を目指していきます。

【ローカル5Gを活用した最先端農業の実装に向けた連携事業のイメージ】



遠隔からの農業支援は、限られた営農指導スキル者の効率的な活用、またなるべく人を介さない農業を実現することで、省力化はもとより、新型コロナウイルスのような感染症リスクの低減も期待できるでしょう。

今回はこのコラムの最終回として、これからの日本農業の展望について解説します。



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
URL:www.ntt-agritechnology.com



お礼メールを送るのは 早ければ早いほど良い！？

面談が終わった後やイベントが終了した後などに、お礼のメールを送ることはありませんか。このようなメールは、いつ送るかによって効果が分かります。最も適した瞬間に送れば効果が高けれど、誤ると逆効果になることもあります。今回はメールを送るまでの間隔について、お礼メールを例に解説します。

感謝を伝えよう

面談後にお礼のメールが届いたら、相手はきっと嫌な気持ちはしないでしょう。互いが時間を有効に使えたことに満足し、時間をとった甲斐があったと思うかもしれません。気が利く人、まめな人という印象を与えることもできます。感謝を伝えることはコミュニケーションの潤滑油となるのです。急ぎではない、相手が都合の良い時に読めばいいようなお礼を伝えるのにはメールが適しています。

この時、感謝の言葉だけでなく面談内容や相手が知りたいことをまとめて書くと、その後のスムーズな進行にもつながります。誰もが、話したことを忘れず正確に心にとどめておけるとは限りません。話したことをまとめて送れば、誤解を解き、共通の認識を持つことができます。面談内容を整理するという相手の手間も省けます。一通のお礼メールによって、良い関係を築き、合意のもとに物事を速やかに進めることができるという利点があるのです。

お礼メールはいつ送る？

こうしたお礼メールは、ただ送ればいいというわけではありません。もし、面談から3カ月が経った頃にお礼のメールを送ったら、どうなるでしょうか。相手は面談のことをすっかり忘れているかも

しれません。覚えていても、時間が経ってから届いたメールに違和感を覚えるかもしれません。感謝の気持ちはあっても、それが伝わらない可能性があるのです。では、1週間後ならどうか、3日後ならどうか。終了してからお礼のメールを送るまでの適度な間隔を探っていきます。

感謝を伝えるのは早ければ早いほど良い。間を空けない方が気持ちの強さや誠意を感じてもらえる。そのようにも思えます。しかし、17時終了の面談で、そのお礼メールが17時ちょうどに届いていたら、受信者は自動で送られてきたメールだと瞬時に判断し、雑に扱われていると思うでしょう。その日の22時に届いたら、お礼のメールを送るために、こんな遅くまで仕事をしているのかと心配するかもしれません。

早すぎても遅すぎても駄目

お礼のメールは早すぎても遅すぎても駄目なのです。午前中の面談なら当日の終業時刻まで、午後の面談なら翌営業日の午前中までに送るのがベストです。これを越えると「普通だなあ」という印象になり、さらに遅れると「ちょっと遅いなあ」という印象になり、さらに遅れると「仕事が遅い人だなあ」というように印象が悪くなっていきます。

前向きな気持ちを伝えたいはず

が、望んでいない印象を持たれてしまうことがないよう、お礼メールでは、何を伝えるか、いつ送るか、この二つがポイントになります。

イベントの参加お礼メール

イベントに参加してもらったお礼のメールを送る時も同様です。会場に足を運んでくれたことへの感謝や、参加したことによって得られるメリット、その後の展開を伝えます。会場で話したことに触れたり、相手の目的に合った情報を添えたりすれば機械的ではない対応として映ります。信頼関係の土台ともなる感謝の気持ち。メールでもしっかり伝えていきたいですね。今回は催促のメール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。



心を聴き取り、心を届ける音声表現

テルウェル西日本株式会社

「お前ではダメだ！上の者を出せ!!」

これは、私の新入社員1週間目の出来事です。当時の私は「新人の時は、取引先の方や仕事を覚えるために積極的に電話に出よう」と思い、電話が鳴ると誰よりも早く電話に出ていました。

電話にも少し慣れてきたある時、一本のクレーム電話を受けました。その電話は「来店時の対応者の対応が悪かった」という内容で、今まで取次の電話しか対応していなかった私にとって初めてのクレーム対応です。お客さまが、来店した際の対応者の対応に気分を害されている、ということは分かりましたので、私はその気分を収める言葉を探しました。しかし、当時の私はお詫びの語彙も少なく音声表現も不十分だったため、ひたすら「申し訳ございません。互いの会話が平行線を辿る中、こともあろうか私は「ですから、何度も申しますように」と、思わず口をついてしまったのです。その途端にお客さまは声を震わせ、「お前ではダメだ！上の者を出せ!!」と、お怒りになりました。すぐに上司に対応していただ

き、何とかその場を収めることはできましたが、なぜ、このような結果になってしまったのか……当時の私はよく理解できませんでした。

思いを聴き、受け止めてほしかった

あれから私は、お客さまと同じような経験をしたり、クレーム電話研修を受講する中で気づいたことがあります。それは、当時の私は「心を聴き取り、心を届ける音声表現」ができていなかったということです。あの時の私は「嫌だな、早く終わらせたいな」と、そのクレームから逃げ腰であったため、自分本位で対応を進めていました。しかし、お客さまがわざわざ電話をかけてまで伝えたかったことは、その時の「自分の思いを聴き、受け止めてほしかった」のです。

人間だからできる「温かい対応」

今後、AI（人工知能）が急速に進

化していくと思われます。2013年にオックスフォード大学の研究者が書いた『雇用の未来—コンピューター化によって仕事は失われるのか』という論文では、10～20年以内にコンピューターやロボットに仕事を「奪われそう」な職種のランキングが載っています。その第1位が「電話による営業の仕事」で、99%の確率でAIに代わると予測されています。しかし「心を聴き取り、心を届ける音声表現」は、AIに侵されることのない人間だけの電話対応能力だと思います。

今、世界中が新型コロナウイルスの影響により、生活スタイルや働き方に大きな変化が生じています。しかし、必ず光は見えると信じて、今後も人間だからできる「温かい対応」を目指し、お客さまとの信頼関係を築いていきたいと思います。

高木 和美氏
NTT 西日本グループ テルウェル西日本株式会社 四国支店 香川営業支店所属。電話応対技能検定指導者級資格保持者。現在、電話応対技能検定・電話応対コンクールの指導を行う。中学校教員の経験を活かし、教育機関・官公庁・企業などにおいて、コミュニケーション力を高める人事育成研修に携わる。

「今回の講師は、オフィス RIN の奥田 郁子さんです。仕事で培った現場力や電話応対コンクール全国大会出場の実績を活かし、『温かな心』が伝わる誠実な指導をされます。謙虚ですが、勤勉家で実直な方です」



高木 和美氏

問題

カウンセリングにおいて重視する「共感」に関する記述のうち、次の中から適切なものを1つ選びなさい。

1. 共感とは、相手の怒りや不安などを自分のこととして感じることである。
2. 共感とは、相手の立場に自分を置くことで、自分とは異なる相手の感情を体験することである。
3. 共感を示す際は、相手の気持ちを「わかる」という感覚を持ちそれを示すことが大事である。
4. 共感を示す際は、相手の感情に巻き込まれてしまうことも時には有用である。

※1級問題より

正解は13ページをご覧ください。



「お役に立つ」を社是に掲げ、 お客さまの困りごとに真摯に向き合う対応を追求

中西電機工業株式会社



代表取締役会長
中西 政男氏

愛知、岐阜、三重、静岡の中京4県下13拠点で、機械の自動制御に関する部品の卸売、加工業を展開する中西電機工業株式会社。「お役に立つ」というシンプルで力強い社是に加え、「中西電機七精神」を筆頭に「お客さまを大切にする精神」掲げ、謙虚な姿勢で真摯にお客さまと向き合うことを大切にしています。

Q 御社の事業概要について教えてください。

A「弊社は、工場など製造現場の省力化や省人化に向けた機械の自動制御に関する部品を取り扱っています。売上の約7割が制御部品、電子部品の『卸売業』で、約3割が制御盤や各種装置の製作、組立といった『加工業』です。電子部品は、商品を販売して終わりというものではないため、制御機器の設計から携わることもあります。愛知、岐阜、三重、静岡の4県下に合計13ヵ所の営業所を構えていて、約3,870社の取引先に対して、およそ20万点の商品アイテムを提供しています」

「お役に立つ」という社是のとおり、 お客さまの「お役に立つ」電話対応を

Q 御社と電話対応の関わりについて お聞かせください。

A「弊社では、各営業拠点にショールームを設置して商品を販売しています。男性社員は得意さまへの訪問が中心で、お客さまからの問い合わせ電話の対応は、主にショールームの女性社員が担当しています。各拠点では3～8名の女性社員が、200～300社のお客さまのご相談にお応えしています。弊社の社是は『お役

に立つ』というシンプルで分かりやすい言葉ですが、電話対応においてもお客さまの『お役に立つ』ことを強く意識しています。実際に、お客さまからは『他社に聞いても分からないことを、御社の社員に相談したら熱心に應對してくれた』という声や、『電話で相談した翌日に、実際に解決したかを確認してくれるアフターフォローがととてもありがたい』という感謝のお言葉をいただいています」

Q そのような良い循環を生み出すために、 どのようなことを重視されていますか。

A「社員の人間教育がとても重要だと考えています。例えば、初めて会社を訪問した時に、玄関に入った時の雰囲気や、社員の應對からその会社の良し悪しが分かるのではないのでしょうか。その点、弊社は應對の良い社員に恵まれて『和づくり』がよくできていると自負しています。会社のためになるようにと、出社時間よりも早く会社に来て掃除をしたり、空調を入れてくれる社員もいて、私からもう少し遅く出社してほしいと頼むようなこともありました。そんな人間力の高い社員のおかげで、会社の『和づくり』はできているので、今後はそれが連鎖するような『輪づくり』をしていきたいですね」

系統立った資格制度を活用して、 接客應對のスキルをさらに磨いてほしい

Q 御社の電話應對向上の取り組みについて お聞かせください。

A「以前は、社員の電話應對教育を自社で企画して実施していましたが、ある人はこう言うけれど、人が変

わると別のことを言うなど、系統立っていないという課題がありました。ある時、本誌『テレコム・フォーラム』で、一貫した電話應對の資格制度があることを知り、女性社員の一人をリーダーにして取り入れることにしました。お客さまに不愉快な思いをさせない受け答えができるよう、メモの取り方までも教育してもらえるので非常に役立っています。私は、実務は現場で学ぶことが大事だと考えており、実際にOJT形式でトレーニングもしていますが、それですべてをカバーできるわけではありません。現場での指導を補うために、研修や資格制度を積極的に活用するようにしています。現在、その一つとして、電話應對技能検定（もしも検定）も取り入れています。もしも検定は、各ショールームから女性社員1～2名ずつが受検している段階で、今は一部の社員が3級を取得しているのに留まっていますが、今後は、電話應對をしている女性社員全員が資格を取得できるように、スキルを磨いてほしいと思っています」

技術者の人間教育にも研修や 資格制度が役立っている

Q 実際に、研修を受講したり、資格制度に 取り組んでどのような効果を感じていますか。

A「女性社員からは、長年仕事をするうちに自己流になってしまっていた接客應對やマナーが、本来はどうあるべきかを学び、基本に立ち返ることができたという声を聞きます。また、もしも検定を受検することで、日々の業務に目標ができたり、検定に合格することで本人の自信につながったりしているのではないのでしょうか。このように、女性社員に対しては対人の人間教育が中心ですが、男性社員に対しては8割が技術教育で、毎日2～3時間ほどかけて商品の特徴や長所・短所などを教え込んでいます。彼らがお客さまと接する中では、時にクレームを受けることもありますが、その際は技術者として課題を解決するだけでなく、相手の感情にも配慮しなければなりません。技術者の人間教育にも研修が役立っていると思います」

Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A「社是である『お役に立つ』という考え方が基本であることに変わりはありません。また、弊社には、私が大事だと思うことから順に書き記した『中西電機七



オフィスの様子

精神』があり、毎朝朝礼で唱和していますが、その最初が『お客さまを大切にする精神』です。その内容は、『私たちはお客さまに喜んでもらって初めて商いができます。そしてその利益で仕事をさせてもらうことができます』というのですが、電話應對においても、お客さまを大切に、喜んでもらうことを意識しなければなりません。電話應對は、それ自体が『ものを生む』ものではありませんが、丁寧な應對があるからこそ、お客さまに安心して取引をしていただけて、それが売上につながっているのだと思います。社員にはお客さまへの感謝を忘れず、謙虚にお客さまの『お役に立つ』ことを意識し続けてほしいですね」

Φナカネット

会社概要

会 社 名：中西電機工業株式会社
設 立：1961年（昭和36年）6月15日
本 社 所 在 地：愛知県名古屋市中区富士見町9-1
代表取締役会長：中西 政男
取締役社長：倉屋 郁樹
資 本 金：9,980万円
事業内容：オートメーション部品・電子部品・重電機器の販売／自動制御装置・電子機器・ハーネスの設計製作
URL：http://www.ne-nakanet.co.jp/

●電話應對技能検定実施機関：株式会社グランツハート <https://www.grantsheart.com/>



「新型コロナウイルスと電話」

人間とウイルスの未曾有の戦いが続いています。中国に始まった感染報道は、あっという間にイタリア、スペイン、フランスなどヨーロッパ諸国に広がり、アジアの国々、アメリカ合衆国、遠く中南米、中東、アフリカの国々をも巻き込んでパンデミックとなりました。特に医療、経済の混乱は世界中を震撼させています。日々変化する情勢の中で、素人がこの問題に触れる難しさはありますが、あえて、コロナ禍に揺れる今の電話応対について考えます。この稿が載る7月には、情勢が少しでも前向きに変わることを期待して。



激増するテレワーク

企業でのテレワークが激増しています。皆さんの職場でも、交代での在宅勤務が常態化し、不安な日々をお過ごしの人も少なくないでしょう。打ち合わせも会議も商談も、新入社員の研修までもオンラインに切り替わっているのです。直近のある調査では、日常のコミュニケーションがなくなって孤立感に悩む人が増え、業務に支障が出始めているそうです。

先の見えない緊急事態宣言が休業・廃業を呼び、ぎりぎりですきる生活困窮世帯も増えています。長引く学校の休校も大きな問題です。子どもたちの学力を落さないようにと、手作りの教育動画を配信する先生方の懸命の努力も報じられています。

皆さんが関わる電話応対技能検定（もしもし検定）、電話応対コンクール、企業電話応対コンテストなど電話関連の事業にも、すでにさまざまな影響が出ていることと思います。

医療に、経済に、暮らしに、教育に、スポーツに、文化に、この先私たちは、経験したことのないさまざまな困難に出会う覚悟をしておかなければならないでしょう。



苦悩する首脳たちのメッセージ

新型コロナウイルスには、今のところワクチンも治療薬もなく、重症化すればそのまま死に至るといふ恐怖があります。それぞれの

国の対応は、国情や民族性などによって、当然違うでしょうし、報道の姿勢、国民の反応や行動もまた違います。それらの情報の中で、特に私が関心を持ったことの一つに、国民に向けた各国のトップたちのメッセージがあります。当初、中国について感染者が激増したヨーロッパ。その中でも、対応が早かったドイツのメルケル首相の発言は出色でした。

「互いに距離を保ち、握手をせず、それでも人を孤独にさせないように、電話やメールで愛情や友情を示して欲しい」

メルケルさんは、単なる上から目線の通達ではなく、日本でいうところの「三つの密」を避けるようにという重要なメッセージを、簡潔な言葉でしっかり伝えていきます。その上でメルケルさんは、「人を孤独にさせないように、電話やメールで、愛情や友情を示して欲しい」と、語りかけているのです。首相としての責任感と民への愛情が胸を打ちます。



電話をかけよう！

全国に緊急事態宣言が発せられた4月16日。私は、長くご無沙汰している二人の旧友に電話をしました。一人は16年ぶり、もう一人は23年ぶりの友です。どちらも特に用事があったわけではありません。あえて言えば、数日前に聞いたメルケルさんの言葉が心に残っていたからでしょう。二人の友人は、こちらが恐縮するぐらい喜んでくれました。「よく電話くれたね。嬉しかった

よ。ほんとに有難う！」二人とも何度も何度も繰り返して礼を言ってくれました。その翌日、私はまた一人の旧友に電話をしました。中1日おいて、3日目にまた別の一人にかけました。反応は同じでした。昔と同じ懐かしい声で、昔よりずっと饒舌に、「コロナが収まったらぜひ会おうよ」と積極的に誘ってくれたのです。



電話が心をつなぐ！

コロナはいつか必ず収束します。しかしその後の働き方は大きく変わるでしょう。常態化したテレワークは人と人との距離を遠ざけます。雑談すらできない無言社会は進行し、心を病む人が増えるでしょう。それを救う道はただ一つ、電話での会話なのです。

若者は電話を嫌います。確かにラインやツイッターのほうが面倒がないのかもしれませんが、電話の声には「情」があります。思いがあります。遠い日の記憶も蘇らせてくれるのです。若者は電話で会話力を身につけてください。高齢者は思い出話で脳を若返らせてください。AIの時代、忘れてはならない電話の持つ力です。

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。



チャレンジ！もしもし検定の答え：(2)

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！

緊急会員特典

テレワーク導入支援

「大至急テレワークを」という状況の中、テレワーク導入支援施策として、**テレワークに有効な Web 会議・情報共有ツールを、期間限定で無償提供いたします。**

このようなお悩みはございませんか？

- ・新型コロナウイルス対策で、大至急、社員を在宅勤務に切り替えたい
- ・在宅勤務だと顔が見えず、うまくコミュニケーションをとれるか、不安
- ・テレワークに興味はあるが、導入までに時間やコストがかかるのではないか
- ・優秀な人材の採用・離職防止のために、柔軟な働き方を導入したい



このようなお悩みを、働く場所を選ばない

Web 会議・情報配信ツールで軽減できます！

受付期間：2020年9月30日まで 無償提供期間：2020年10月31日まで
無償提供する「Web 会議・情報共有ツール」については、
日本電信電話ユーザ協会の指定サービスに限りま。

詳しくは、ユーザ協会ホームページをご覧ください。
URL：https://www.jtua.or.jp/

2020年度 第24回企業電話応対コンテスト開催の中止について

新型コロナウイルスの感染拡大防止の影響により、各企業さまにおかれましては各種業務の自粛や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。今後も企業の皆さまにお役立ていただける事業となるよう鋭意努力してまいりますので、引き続き企業電話応対コンテストをご活用いただきますようお願い申し上げます。

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。

1. 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。
2. 1級～4級の事前研修に関する有効期間を延長します。
3. 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。

『電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2020年版』発売中！

『電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2020年版』が6月23日に発売されました。2020年版は、2019年に実施された1級・2級試験をすべて収録しています。最新の出題傾向を知るために全受検者必携の一冊です。

書 名：『電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集 2020年版』
編 者：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
発行所：日本経済新聞出版社
内 容：2019年に実施された1級・2級試験（基本問題・記述問題・実技試験問題）をすべて収録。最新の出題傾向を知るために全受検者必携の一冊。
価 格：定価 2,500円＋税 仕 様：A5判 224頁
発 売：2020年6月23日

購入は右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。

