

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、お送りいただけ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と

●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

など

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

8

August 2020

緊急特集

紙ベースの書類があなたの業務を阻害している!? 紙文書の電子化が、テレワーク・業務効率化の第一歩(NTT印刷株式会社)

■ ICT活用推進

・日本農業のこれからの展望と未来

■ 電話対応教育(CS向上)

・メールの返事がない時の対処法

・温もりのある対応へ

・指導者級資格保持者のための特別品質向上研究会レポート

・がんを治療する放射線治療機器メーカーとして、医療関係者の困りごとを一刻も早く解決したい(エレクトラ株式会社)

・「話し癖を直す」

緊急
特集

紙ベースの書類が あなたの業務を阻害している!? 紙文書の電子化が、 テレワーク・業務効率化の第一歩

NTT印刷株式会社

新型コロナウイルスの感染拡大防止のために急速に進んだテレワークですが、その課題も浮き彫りになってきました。例えば、紙文書を閲覧したくても自宅からは見ることができない、また紙文書に上司の承認印を得るためだけに出勤しなければならない、といった事態が社会的な問題として取り上げられています。今回は、オフィス文書の電子化をサポートしているNTT印刷株式会社の石倉 英樹氏、岩田 智彦氏に、紙文書を電子化することのメリットや注意点などをうかがいました。

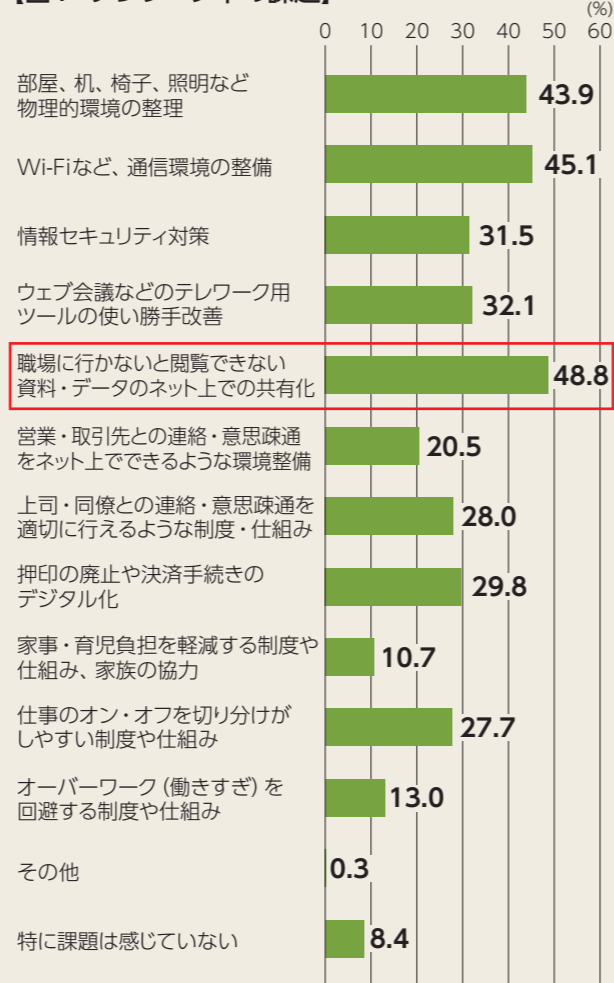


データビジネス部
DX・BPO推進室
室長
石倉 英樹氏

電子化がなかなか進まない原因とは?

以前から「オフィスの業務効率化を阻害している」といわれてきた膨大な紙の書類。「早期に電子化(ペーパーレス化)が必要だ」という声が上がっても、これまでなかなか進まなかった組織が多いのではないのでしょうか。ところが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために、急遽、在宅ワーク・リモートワークをせざるを得なくなり、就労環境が整わない中で「紙文書が必要な業務」が遅々として進まないという事態に直面しました。限られた出勤日にまとめて作業しようとしても、施錠された倉庫に紙文書が保管されていたり、個々の社員が個人机内で資料を保有していたり必要書類の収集がはかどらないなど、文書データが共有されていないためにテレワーク化に踏み込めないという課題を抱える声が多く上がっています(図1参照)。

【図1：テレワーク中の課題】



出典：公益財団法人日本生産性本部「第1回 働く人の意識調査(新型コロナウイルス感染症が組織で働く人の意識に及ぼす影響を調査) (2020年5月)」

Case1 現場のお悩み①

取引先アンケートの結果をまとめたいAさんの場合

Aさんは、食品メーカーの営業事務をしています。見積書や契約書を作成したり、月次の売上をまとめたり、日々多くの業務を抱えています。そんな中、毎年、得意先を対象に実施しているアンケートの結果をまとめるように上司から指示がありました。会社からはテレワークを指示されているので、出社できるのは週にたった2日だけです。

できれば、自宅のパソコンから会社のサーバーにアクセスして、必要なデータを

取り出したいのですが、アンケートの回答用紙は鍵がかかったキャビネットの中に、取引先の送信リストは課長の机の上に、昨年のアンケート結果は自分の袖机に入っています。課長と出勤日を調整して、何とか必要書類を集めることはできたのですが、予定されたアンケート集計結果のとりまとめ提出日まであとわずか。さて、これからどうしようかと、300枚の回答用紙を手にはAさんは途方にくれてしまいました。



食品メーカー
営業事務 Aさん

用紙をスキャンしてPDF化 AI-OCRを活用してデータ出力

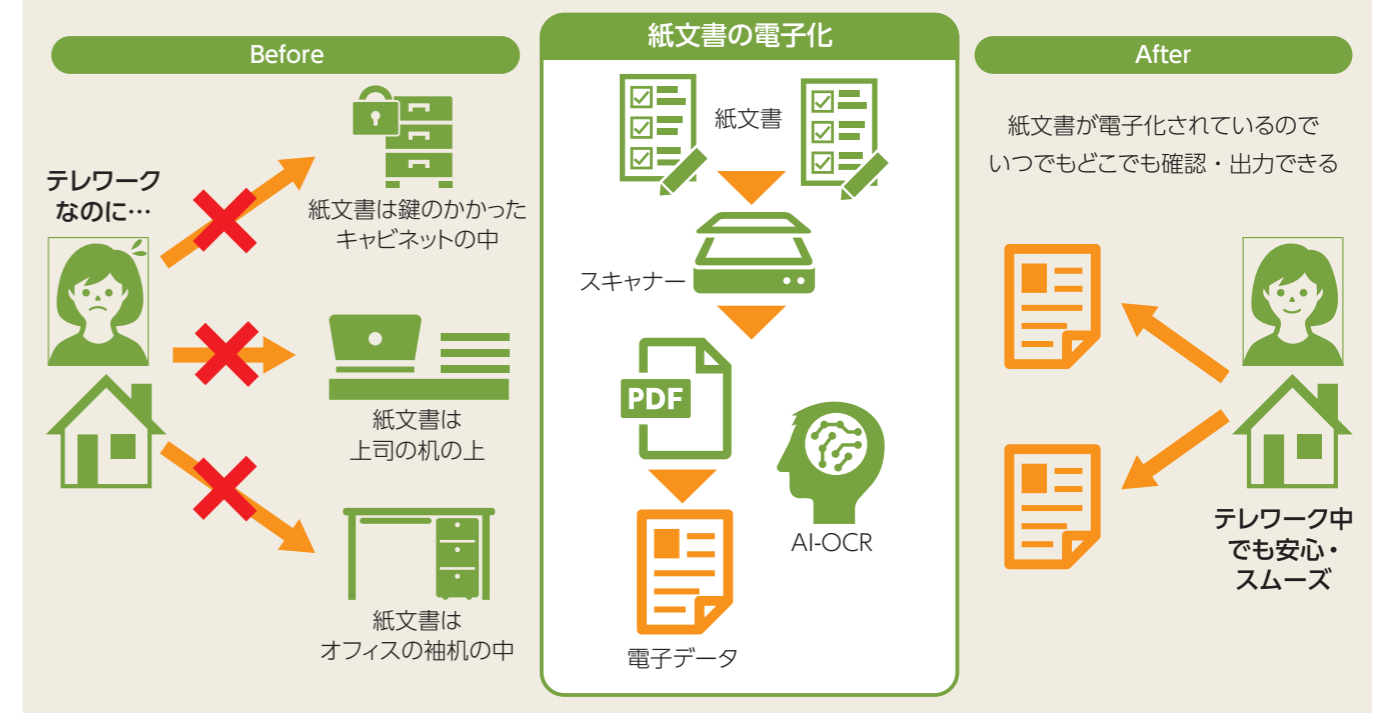
「Aさんのような悩みを抱えている方は多いと思います。紙文書は、テレワークのみならず業務効率化を阻害する要因になっていきますので、ウィズコロナ、アフターコロナ下では、電子化の動きは急加速するでしょう。まさに業務の効率化の第一歩は、紙文書の電子化と言えるのではないのでしょうか。業務の現場では、顧客管理や会計などの基幹業務では紙文書の電子化が進んでいますが、Aさんのように、アンケート分析などの業務は紙文書が残っていることが多く、稼働が逼迫しがちです。その対策として、アンケート用紙をスキャンしてPDF化すれば、AI-OCR^{*1}を使っ

て回答データをCSV形式^{*2}で出力できますので、300枚のアンケート用紙も数時間で入力することが可能です(図2参照)。アンケート分析の本来の業務である『集計・分析』に注力できます(岩田氏)

データビジネス部
DX・BPO推進室
法人ソリューション担当
担当部長
岩田 智彦氏



【図2：紙文書の電子化 Before and After】



Case2 現場のお悩み②

請求書の処理業務を効率的に進めたいBさんの場合

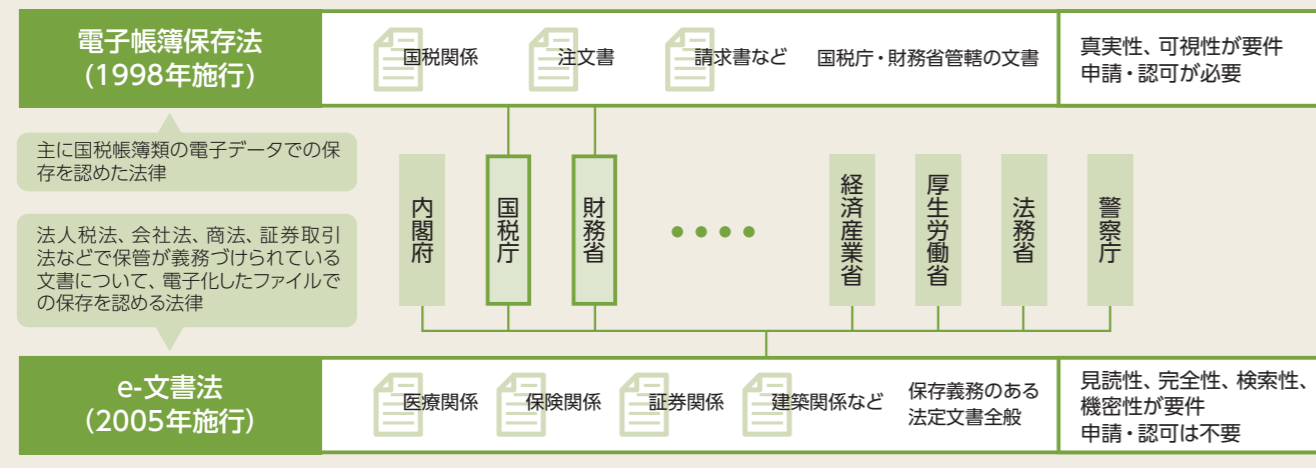
Bさんは、商社の経理部門で請求書処理を担当しています。月末には、取引先から多くの請求書が届きますが、翌月末に支払いが完了するように10日ほどですべての入力処理を終了させなければなりません。もちろん紙の請求書は会社に届くので、出社しなければ業務が進みません。また、取引先にはPDFの請求書をメール添付で送ってもらうことを推奨しているため、各社から送られてくる形式はバラバラです。

さらに、PDFで送られてくる請求書でも、社内では印刷して保管するルールになっているため、紙に出力してデータを手入力しているのです。このため、郵送の請求書よりもPDFの請求書のほうが処理に手間がかかっているのが実態です。新型コロナウイルスの影響により、2020年3月以降はメールで送られてくるPDFの請求書が大幅に増え、以前よりも処理にかかる時間が増えてしまいました。



商社 経理部 Bさん

【図3：電子帳簿保存法とe-文書法との違い】



「電子帳簿保存法」の要件に合致すればPDFでの保管が可能

「文書の種類によって『電子化すべきもの』、『紙の保管が必要なもの』は異なります。業務プロセスに合わせて紙文書の管理が必要なものもあるでしょう。また、『電子帳簿保存法』や『e-文書法』などの法律や社内ガイドラインへの適応も重要です(図3参照)。Bさんのケースのように、会社ルールでは紙に出力をして保管が必要とされるものでも、『電子帳簿保存法』の要件に合致していればPDFでの保管が可能になり、紙の書類をなくすこともできるのです(石倉氏)

紙文書の電子化がテレワークや業務効率化を推進することは分かっても、何から着手すれば良いのでしょうか。法的な基準を守りつつ、業務の効率化を進めるためのプロセスをお聞きました。

紙文書を電子化するには
①紙文書のデータ種別を整理する

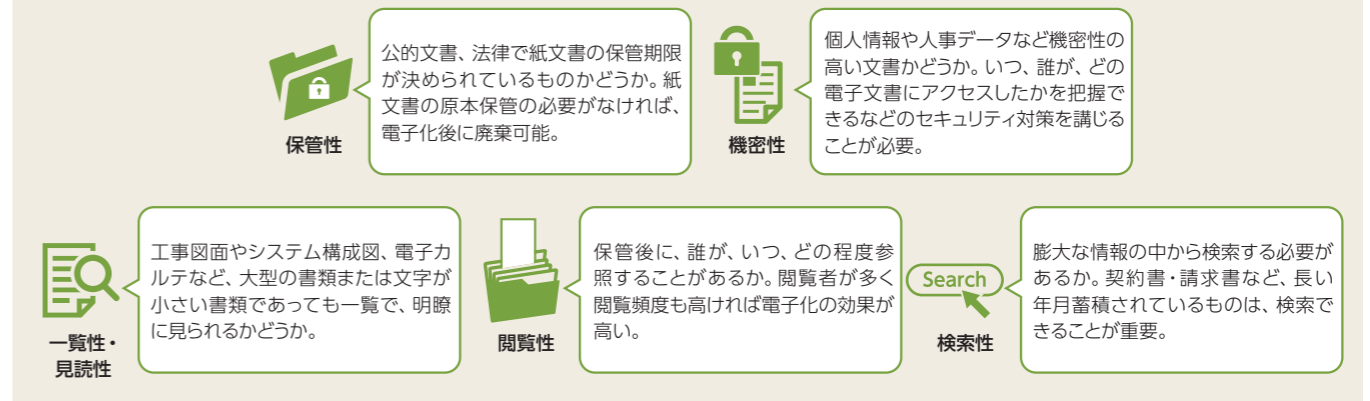
「紙文書の内容を整理・分類する必要がありますが、

いくつか判断の基準とすべき点があります(図4参照)。法律やガイドラインで保管期限が定められているもの、個人情報など『機密性』の高いもの、図面類など大判で明瞭に見られることが必要とされるもの、保管後の閲覧頻度が高いものなど、いくつかの判断軸を基に『電子化して、紙文書を廃棄』『電子化を行い、紙文書も残す』『電子化せずに紙文書で保管』の選択をすることになります。社内文書すべてを電子化するとかなりのコストがかかりますからね。一方、データの二次、三次利用を考えた場合、費用だけでなく『検索性』を重視して電子化したほうが良い場合もあります。保存要件や使い方に加えて、トータルで考えることが重要です(岩田氏)

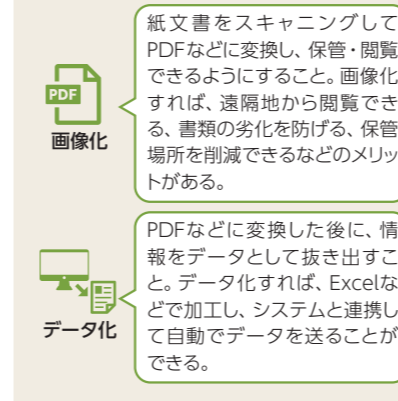
紙文書を電子化するには
②画像データにするか、編集可能なデータにする

一口に紙文書の電子化と言っても、その方法はいくつかあるようです。石倉氏は次のように述べています。「電子化には、大きく二つの方向性があります(図5参照)。一つは、文書の『画像化』で、紙文書をスキャ

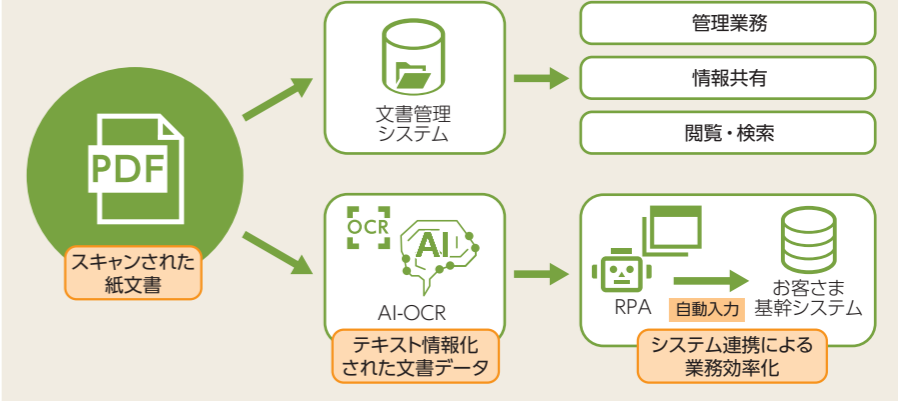
【図4：電子化の際に留意すべき事項】



【図5：電子化の種類】



【図6：電子化データの利用イメージ】



ニングしてPDFなどに変換し、保管・閲覧できるようにすることです。もう一つは『データ化』で、PDFなどに変換した後に、そこから情報をデータとして抜き出して、システムなどで利用できるようにすることです。単なる画像化では、データとして使うことはできないため、ファックスなどで送られてきた発注書を見て、システムに手入力するという作業が残ってしまいます。データ化の作業は、一般にAI-OCRなどを用いてテキスト情報化したのち、ほかのシステムと連携させるという工程で行います。この際、RPA^{※3}と呼ばれるソフトウェア型ロボットを利用し、データ入力を自動化することが可能となります。このように、抜き出したデータをどのように利用するのか、後工程まで考えることが大切です(図6参照)(石倉氏)

紙文書の電子化において気をつけるべきこと

紙文書の電子化にはさまざまなメリットがあることが分かりましたが、導入・実施にあたり気をつけるべき点はどんなことでしょうか。

「最初のステップにあたる『電子化する書類を選定する』ところがポイントです。法定書類のスキャナー保存要件は、規制緩和が頻繁になされるので、例えば弊社にも十数名の有資格者がいますが文書情報管理士^{※4}など専門家のコンサルティングを受けるなどして、電子化

に適した書類の選定を行うことが大切です。また、紙文書を電子化する場合、従来の業務フローが変わることが大半です。このため、慣れない作業に対して現場からは反発の声が上がるかもしれません。業務プロセスの見直しにおいては、実務担当者にしっかりヒアリングをして、利用者、書類の活用頻度、リモートでの閲覧要望、システム連携などの要件を満たすことが重要です(石倉氏)

※1 AI-OCR: OCRは光学文字認識の略称で、スキャナーなどで読み取った手書き文字などをテキストデータに変換するソフトウェア。AI技術と組み合わせることで、読み取り精度がより高められる。
 ※2 CSV形式: データファイルの保存形式の一つ。文字列とカンマだけで構成されたファイルで、「カンマ区切りファイル」とも呼ばれる。
 ※3 RPA: Robotic Process Automationの略で、システムへのデータ入力など、単純な繰り返し作業を自動化して行うソフトウェア型ロボット。
 ※4 文書情報管理士: 紙の文書を電子化して保存する技術と、書類保存に関連する法律や規格などの知識を身につけた、文書情報マネジメントのエキスパート資格。



●会社概要
 会社名: NTT印刷株式会社
 設立: 1969年(昭和44年)4月1日
 本社所在地: 東京都中央区入船三丁目2番10号 アーバンネット入船ビル
 代表取締役社長: 柴田 基靖
 資本金: 1億円
 事業内容: 総合印刷事業を基盤に、データ処理ノウハウなどを組み合わせて、お客さま企業の業務改善・効率化を可能とするアウトソーシングサービスを展開。
 本件に関する: 0120-954-934
 お問い合わせ: https://maruden.nttprint.com/

ウェブ版は: ユーザ協会 紙文書

日本農業のこれからの展望と未来

今回は最先端ICTを活用した農業の代表例である「次世代施設園芸」の取り組みや、協業パートナーとのプロジェクトを紹介しました。最終回となる今回は、日本農業のこれからの展望と未来について解説します。



「次世代施設園芸」に対する地域からの期待感

農業を地域経済の重要な基盤と考え、後継者問題や耕作放棄地問題などの課題に積極的に取り組む自治体が増えています。私が注目しているのは、これら課題克服の手段として「次世代施設園芸システム」に対する関心や期待度が高まっていることです。

次世代施設園芸は、大規模な温室で温度、湿度、二酸化炭素、日射量などをICTでコントロールし、データを活用しながら安定的な栽培や、収穫量の増加を実現します。このような高度ICT活用による生産性向上というメリットはもちろん、加えて、施設ができることで地域の農業における課題解決の一助になることも期待されます。一方、大規模面積での耕作=比例した従業者数が必要という労働集約型モデルでは、人手不足の時代では立ち行きません。前述した生産へのICT活用のみならず、労務管理や工程管理の最適化にもICTを活用することで「大規模な農業」と「省力化」の両立を実現します。そのため地域の将来につながるサステナブルな農業を実現する手段として期待が高まっているのだと感じています。

さまざまな可能性が広がる「農業エコシティ」

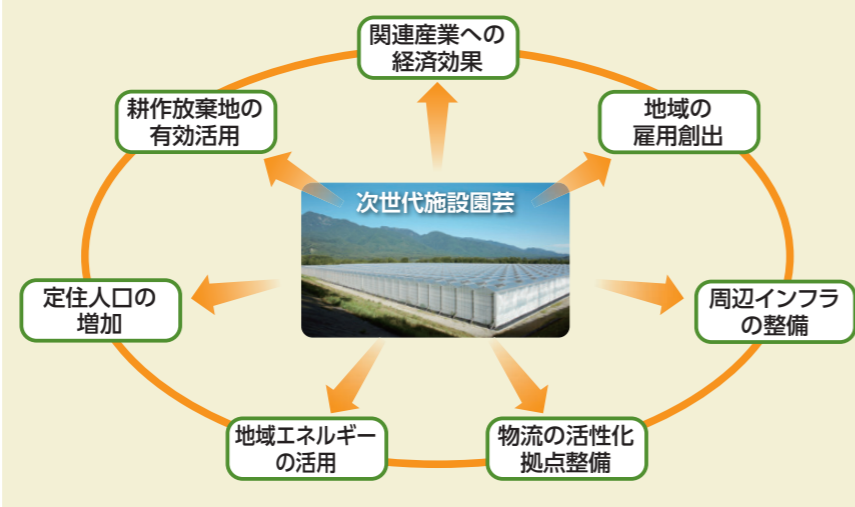
弊社では、農業を軸にして“経済の循環が生まれる街づくり”

という観点から「農業エコシティ」というビジョンを描いており、そのコンセプトに興味を持っていただける自治体が増えています(図1参照)。

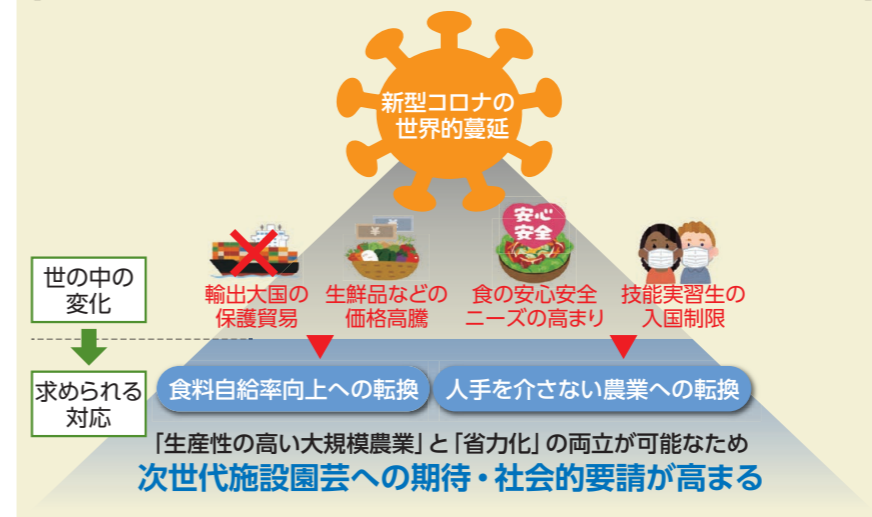
「農業エコシティ」とは、自治体や民間企業が協力し、関連産業(物流、加工、倉庫、地域の再生可能エネルギーなど)を集積させ、複数の農業法人に物流などの機能をシェアするエコシステムを構築するものです。例えば、農業エコシティにローカル5G(第5世代移動通信システム)などが敷設されると、こうしたインフラ資源もシェアすることができ、ロボティクス化や遠隔営農支援による「なるべく人手を介さない農業」の実現(自動収穫ロボットによる作業軽減、自動運搬車で集荷場まで農作物を共同運搬、食品の共同加工工場の制御)など、さまざまな可能性が広がります。

また、このように農業を切り口に敷設されるロー

【図1: 「次世代施設園芸」(農業×ICT)を軸とした経済の循環が生まれる街づくり】



【図2: 新型コロナウイルスの影響と「次世代施設園芸」(農業×ICT)への期待】



カル5Gなどの無線インフラを、農業だけに限定せず、さまざまに活用事例を増やしていくことが重要です。その具体的事例として、周辺インフラ保全(水位や土砂災害の検知)や社会福祉(見守り)への活用など、街づくりの基盤に発展させていくことが可能です。弊社は、農業の生産にとどまらず、第6次産業までを支援することに加え、農業以外の地域のお困りごとに対してトータルでご相談いただける存在でありたいと思っています。そして、ここまで実現すれば、地域ブランドを創出するような「クラスター」へと発展させることができます。第1次産業を切り口に、学術・研究機関や加工品メーカーなどの第2次産業が集まり、さらに文化が生まれ、観光価値が創出されていけば、第3次産業まで視野に入れたプロジェクトに昇華させることも夢ではありません。

NTTアグリテクノロジーは、地域の良きパートナーとなれることを目指して、このような構想の具体化に向けて歩み出しています。

農業は“アフターコロナ”の希望

第1回のコラムでも申し上げましたが、新型コロナウイルスの影響で「食」の確保が国の安全保障上の課題になりつつあります。食糧輸出大国が自国供給を優先する保護貿易に走ったことで、日本国内で生鮮品が高騰しました。畜産においても、例えば牛肉では米国の食肉加工場での新型コロナウイルス蔓延、また鶏肉では輸出大国のブラジルにおいて国全体で新型コロナウイルスの患者が急増していることに端を発して、その確保が危ぶまれる事態と

なっています。こうした中、日本国内の食料自給率の向上があらためて見直されており、現実的な解決策の一つとして大規模な農業が注目されていると感じています。ただ、前述したように耕作面積に比例する従業員数は少子高齢化の社会において確保が難しいため、省力化との両立が必須であり、結果としてICTの活用が待たなしとなっています(図2参照)。

幸い日本はさまざまなインフラが整い、教育や技術なども優れたものを数多く保有しています。また「モノづくり」に代表されるように、世界に通用するプロダクトやサービスを生み出す力があると思います。先人が築き上げてくれた既存の財産の上に、挑戦と革新を続けることで何らかの打開策が見つかると思っています。

日本は、この流れをチャンスに変えることができると思います。世界でも稀な少子高齢化社会で磨いた生産性の高い日本農業を世界に供給できるくらいになるまでの底力があると考えています。

日本の技術を「世界」と「つなぐ」

新型コロナウイルスで時代が変わるかもしれませんが、世界に目を向けると、日本と異なり、爆発的な人口増加が続いています。このままの状況だと、世界的にも深刻な食料不足に陥ることが懸念されています。その時までには自国だけでなく、世界に対しても食品生産のノウハウを提供できる国になっていること、また食料を提供できる国になっていること、それによって信頼され、頼りにされる国として、日本の存在感を発揮できるようになるはずで

す。NTTアグリテクノロジーは、その一翼を地域の皆さまとともに担い、日本の技術を「世界」と「つなぐ」という域まで到達したいと思っています。



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



メールの返事がない時の対処法

メールを送っても返事がないことがあります。その時、今すぐに催促をすべきか、それとも待った方がよいのか迷うこともあるでしょう。返事の催促は手順を踏んでタイミングを逃さずに行うことが重要です。今回はメールの返事がない時の対処法、催促のメールについて解説します。

メールは不確かな手段!?

メールは、送ったら相手に必ず届き、読んでもらえるものだと期待しがちです。でも、通信経路のどこかでなくなったり、サーバーでブロックされたりして届かないことがあります。届いたとしても、迷惑メールフォルダに振り分けられたり、間違えて削除されたりして見落とされることもあります。さまざまな原因で、メールが届かない、見落とされるといったことが起こり得るのです。メールは99%届くけれど1%は届かないかもしれないツールだと考えておけば、返事がなかった時に相手を一方的に非難したり、不用意に慌てたりすることがなくなります。

返信がない原因を複数考える

メールを送ったのに返信がない時「読んでいるのに意図的に返信をしてこない」と決めつけて相手を責めると誤解を招きます。可能性は複数あるからです。まずは、自分の問題として送信済フォルダを確認します。送信できていなければ当然届きません。下書きに入ったままになっていませんか。メールアドレスを間違えて違う人に送っていたり、宛先不明のエラーで戻ってきたりしているかもしれません。

送っている確認が得られたら相手の問題を考えます。相手のメールサーバーの不調で届いていない、

迷惑メールフォルダに振り分けられて目に留まっていない、届いているけど「後で読もう」と思って忘れているのかもしれない。メールは読んでいるけど意図が伝わっておらず、返信は不要だと思われることもあり得ます。すでに返信しているけど、こちらのメールサーバーの不調で受け取れていない、迷惑メールフォルダに振り分けられている、誤操作で削除していた、一度読んで既読になり忘れている可能性もあるのです。

催促する時に気をつけたいこと

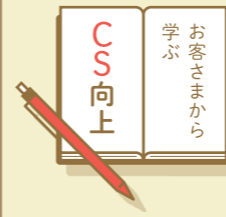
これだけ多くのハードルを越えてメールのコミュニケーションは成立しています。催促する時は、相手に非があると決めつけず、こちらにも非がある可能性を考慮することを忘れずに。催促するタイミングは、通常は1日で返信が来るような内容であれば2～3日後に、事前に設けた返信期限がある時は越えた時点が目安です。あくまでも確認という態度で臨むと角が立たずにコミュニケーションがとれます。「メールをお送りしましたが、ご確認いただけていますか」「ご不明な点はありませんか」のように、まずは状況を確認できなかったので念のためご連絡しました」「すでに返信していただいているようでしたら、お手数ですが再送をお願いします」と返信を促すのも一つの方法です。

期限を越えても連絡がない時、相手のことを慮って返事を催促するのを躊躇することもあるでしょう。少し待ってみただけで返事がないのでしびれを切らして翌日催促をする。それで返事がきたら一件落着となるのでしょうか。返事をもらうという目的を達成できても、その後の仕事に影響を及ぼす可能性があります。相手が「〇〇さんの依頼は期限を越えても1日余裕（バッファ）がある」と学習して期限にルーズになるかもしれないからです。期限を越えたら速やかに連絡して期限を重視している姿勢を示し、優先順位を上げてもらうことも必要です。期限は互いに仕事を円滑に進めるために設けるものなので、配慮に欠ける強引な線引きは反発を買います。期限を守ってもらえない時は、そこに原因があるかもしれません。期限と理由はセットで伝え、同意を得ながら進めます。

送るタイミングと書かれている内容や表現によって印象が大きく変わるのがメールです。メールを送る目的にかなう適切なタイミングを考えてみましょう。

今回はメールの返信をいつまで待てるか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。



温もりのある対応へ

オフィスRIN

分かりやすい道案内とは

「お客さま、今、そこから何が見えますか?」「山や山。あと田んぼ。看板はないし、一体、ここはどこなんや!」「お客さま、それは私がお聞きしたいのですが……」

これは、私が以前に勤務していたゴルフ場の予約係にかかってきた電話でのやりとりです。ご来場いただく途中での道案内は、最も正確に迅速に対応しなければならないのですが、道に迷われたお客さまの声からは焦りと怒りが伝わってきます。「あなたは毎日通っているから分かるかもしれないが、こっちは初めてなんや。もういい、帰る」

この電話が契機となり、事務所全体で“お客さまに分かりやすい道案内”について考え、話し合うことにしたのです。

お客さまの目線で話し合い行動する

まず、お客さまにどのように案内をしているかを皆で確認しました。すると、ほとんどがマニュアル通りの案内しかできていないことが初めて分かったのです。私自身、頭の中では「お客さまには地図も送っている。ポイント

ごとに看板もある。それなのになぜ分からないのか。なぜ迷うのか?」と思っていました。今から思うと「分かって当たり前」という、かなり傲慢で一方的な目線でした。お客さまにとっては「当たり前ではない」という基本的なことに気づいたのです。そこで、チームを組んで、実際に案内している道を車で走ってみることにしました。順路である角を早めに曲がってしまった時や、行き過ぎてしまった時など、徹底してお客さま目線で行動してみたのです。そうすることで新しい道や建物なども皆で情報共有でき、誰が応対しても具体的に丁寧な案内ができるようになりました。

お客さまの気持ちに寄り添う大切さ

お客さまの気持ちになって案内ができるようになってからは、受付業務も劇的に変化しました。「まるで隣に乗って案内してくれているようだった」「安

心して来られた。ありがとう」という言葉をいただけるようになったのです。また、よりお客さまに満足していただける対応を目指して、電話対応コンクール、企業電話対応コンテストにも参加して、スキルアップを図りました。このお客さま目線の話し合いと体験は、電話対応だけでなく普段の会社全体の接客の向上にもつながっていきました。お客さまの気持ちに寄り添い対応することは、マニュアルや機械では代用できません。電話をいただいた時、お客さまに「かけてよかった」と思ってもらえる温もりのある対応こそが大切なのです。振り返れば、あの時のお客さまの厳しい言葉が、今の私の研修講師としての基本となりました。これからも人に対して「温かな心、温かな言葉で話す」その気持ちを忘れずに、私自身も研修に臨んでいきたいと思えます。

奥田 郁子氏
オフィスRIN代表。小学校教員を経て、蒲生ゴルフ倶楽部に勤務し、予約係、営業担当、フロアマネージャー、レストランマネージャーを歴任。第41回電話対応コンクール全国大会出場。現在は、電話対応研修を中心にサービス・応対マネーは「温かな心から」をコンセプトとして研修にあたっています。電話応対技能検定指導者級資格保持者。

「今回の講師は、株式会社 PERSONUTS 代表の天野 愛日さんです。コーチングやカウンセリングの技法を取り入れながらの研修は大変人気があります。いつも受講生一人ひとりと真摯に向き合い、笑顔がとても素敵な先生です」



奥田 郁子氏



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

「何を注文するのか」と尋ねる時の適切な言い方は、どれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 「何を注文なされますか?」
2. 「何を注文いたされますか?」
3. 「何をご注文されますか?」
4. 「何をご注文になりますか?」

※3級問題より

正解は13ページをご覧ください。

指導者級資格保持者のための
特別品質向上研究会
レポート

～品質向上研究会で初の試み オンライン講演会～ ネットの特性や子どもたちの ネットコミュニケーションのあり方とは

2020年7月3日(金)14:30より、電話対応技能検定(もしもし検定)の指導者級資格保持者を対象とした「品質向上研究会」が行われました。今回は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、初の試みとなるオンライン会議システム「Zoom」を使って開催されました。



講師：
LINE株式会社
公共政策室
教育政策主幹
浅子 秀樹氏



専門委員会 委員長
稲葉 一人氏

ウィズコロナの時代だからこそ、 オンライン講演会を体験すべき

当初、本研究会は2020年7月3日(金)、4日(土)と2日間にわたり大阪で開催される予定でした。新型コロナウイルスの影響により、一時は開催中止の声も上がりましたが、ウィズコロナと言われる時代では、ホールなどに一堂に会する研究会を続けることは困難です。また、指導者級資格保持者にとって、オンライン講演会を受講者として体験することは、今後のコミュニケーション教育の大きな糧になるという期待もあり、LINE株式会社の浅子 秀樹講師を招いて特別講演を「Zoom」にて行いました。事務局は、前日から受講者一人ひとりと連絡をとって通信状況の確認を行うなど、入念に準備を重ねたこともあり、当日は総勢80名の方が受講し、大いに盛り上がりました。

子どもたちのネット利用環境を 踏まえたリテラシー教育が重要

研究会の開催にあたり、専門委員会の稲葉 一人委員長より受講者に「自分たちの理念を対面だけではなく、オンラインのツールを使ってどう伝えていくかを一人ひとりが考える場にしたい」と本日の主旨の説明がありました。

講師として登壇した浅子氏は、2014年よりLINE社のCSR活動の一環として、子どもたちのデジタルリテラシー向上に取り組んでいます。講演はインターネットビジネスの変遷からスタートし、2008年の「iPhone」の登場により、インターネットの使い方が大きく変化し、子どものインターネットや端末機器の利用も低年齢化の傾向が顕著になったことから、小学校の低学年から情報モラル教育を

実施する必要性についてお話がありました。

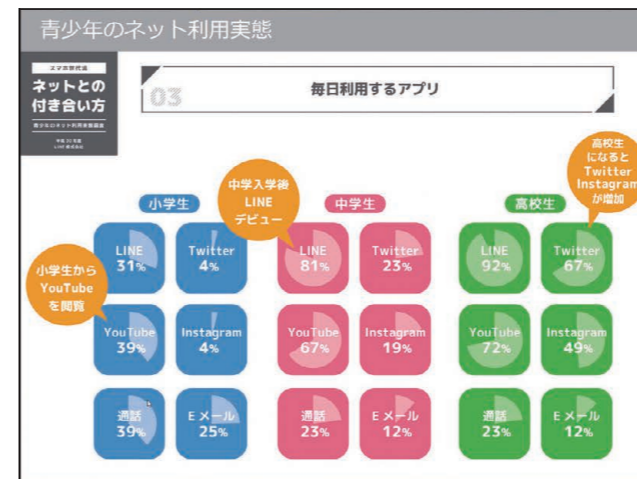
「青少年のネット利用実態」(画像1)を見ると、小学生は「通話」が4割と多かったのが、中学生になると「LINE」が8割を超え、高校生は「LINE」に加えて「Twitter」が約7割と、年齢が上がるにつれ、コミュニケーションツールが変わっていることが分かります。つまり、小学生は親との「通話」が中心で、中学生になるとクラスの友だちとの「LINE」、高校生は、共通の趣味を持つインターネット上の知人と「Twitter」でやり取りするなど、ツールだけでなくコミュニケーションの相手が広がっているのを、それを踏まえた情報リテラシー教育が重要であるとの説明がありました。

「カード教材」を使った情報モラル教育を オンラインで体験

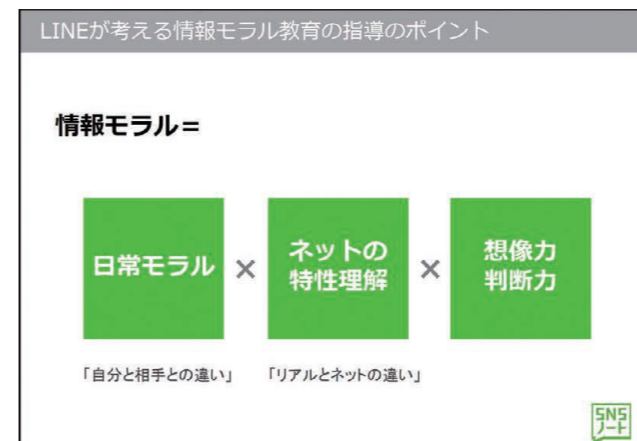
続いて、本日のメインテーマである「情報モラル教育の教材体験」に移ります。LINE社では、情報モラル教育のポイントを「日常モラル」×「ネットの特性理解」×「想像力、判断力」と定義しています(画像2)。一つ目の「日常モラル」とは、ネットに限らず日常的な善悪の感覚を持つこと、自分と相手の違いを理解することをテーマとしています。オンライン講演会では「ブレイクアウトセッション^{*1}」として5～6人のグループに分かれて、小学校高学年～高校生を対象に実施している「カード教材」を使ったワーク^{*2}を体験しました。

カードワークでは、はじめに講師から「あなたがクラスの友だちから言われて『イヤだな』と感じる言葉を一つ選

【画像1：青少年のネット利用実態】



【画像2：LINEが考える情報モラル教育指導のポイント】

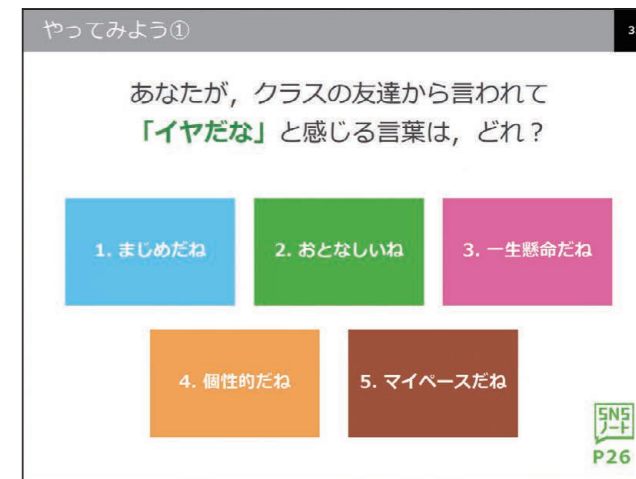


んでみましょう」というお題が与えられ、「まじめだね」「おとなしいね」「一生懸命だね」「個性的だね」「マイペースだね」の5つのカードから一つを選んで、なぜそれが「イヤだ」と感じるのか、チームに分かれてお互いの意見を出し合いました(画像3)。

ブレイクアウトセッションの後、各自の意見はその場でアンケートを取ってすぐに画面上で共有されます。今回の受講者は「マイペースだね」を挙げた人が45%で最も多く、次いで「まじめだね」(32%)「おとなしいね」(17%)が続く、人によって感じ方が異なることが分かりました。このワークで子どもたちに気づいてもらいたいのは、「イヤな言葉」は人によって違うということ。相手にとって「イヤな言葉」が、自分の「イヤな言葉」と同じとは限らないということをお互いに選んだカードを見せ合いながら話し合うことで、相手の気持ちを尊重できるようになってほしいという意図が込められています。

二つ目の「ネットの特性理解」については、ネットとリアルの違いを理解することがテーマです。ここでは写真のカードを使ったワークを行い、「どの写真ならばネットで公開してもよいか」というテーマで話し合われました。ブレイクアウトセッションでは、「いつものお店で食事をするシーン」ならば、顔が出ていないので掲載してもよいという意見が多かったのですが、実際には、写真に写っている「お店のロゴ」や「個性的なスマートフォンケース」など、複数の情報を組み合わせることで個人が特定できてしまうことの怖さについて、しっかりと認識すべきであるこ

【画像3：カード教材を使ったワークの例】



【画像4：写真を使ったカードワーク】



とを学びました(画像4)。

三つ目の「想像力、判断力」は、前の二つのテーマの応用という位置づけで、LINEでのチャットのやりとりに対して、自分がどのような返答をするか、それがどのように伝わるかについて考えるワークを実施しました。ここでは、テキストによるコミュニケーションは、リアルと比べて誤解が起こりやすいので、相手の気持ちを想像すること、それを踏まえて自分がどのようなコミュニケーションを取るべきかを判断することが大切であるということをお学びました。

本研究会では、「情報モラル教育のカード教材」を体験することがメインテーマでしたが、カードワークをオンラインで実施することに対して、当初は不安の声もありました。実際にやってみると、講師の話からグループディスカッションに違和感なく移動できたり、アンケート機能や挙手の機能を使って参加者の意見をその場で取りまとめたり、チャットで各自の意見を出し合うなど、従来の研究会と同等以上にインタラクティブにやり取りをすることができました。今回、指導者級資格保持者がオンラインの講演会を体験することにより、ウィズコロナ、ポストコロナ時代における、今後のもしも検定の教育のあり方を考える良い機会になりました。

*1 ブレイクアウトセッション：「Zoom」の機能の一つ、参加者を少人数に分けて、それぞれで話し合ってもらえる機能

*2 ワーク：グループ学習のこと

がんを治療する放射線治療機器メーカーとして、 医療関係者の困りごとを一刻も早く解決したい

エレクタ株式会社



カスタマーサービス部
統括部長
林 順錦氏

1993年に日本法人を立ち上げ、がんの放射線治療に関わる機器・サービスを提供してきたエレクタ株式会社。がん患者の命に関わる機器を販売・保守する立場として、医療関係者の機器操作や困りごとを日々サポートしています。そして、万が一の不具合に際しても、一刻も早く解決につなげるためにサポートセンターの対応スキル向上に取り組んでいます。

Q 御社の事業概要について教えてください。

A 「弊社は、スウェーデンに本社がある Elekta AB というがんの放射線治療に関わる製品・サービスを提供する会社の日本法人です。Elekta ABは放射線治療のパイオニアであり、各種の治療機器に加え、患者さまの治療計画を立てるアプリケーションや治療経過を一元管理できるシステムの販売、保守をしています。また、製品をお使いの医療関係者に対して、ハードウェア、ソフトウェアのトレーニングも定期的に行っています。Elekta ABは、全世界25ヵ国、40拠点で、4,000名以上の社員が活躍しています。当初、日本本社は神戸にありましたが10年ほど前に東京に移転し、社員数は約150名です」(林氏)

医療機器のサポートに関わる各種オペレーションや情報提供を、電話対応と画面の遠隔操作でサポート

Q 御社と電話対応の関係性をお聞かせください。

A 「弊社のコールセンターである ECSC (Elekta Care Support Center) では、計12名のスタッフが常勤しています。弊社の放射線治療機器には、がん以外に機能的脳疾患、血管性障害の治療も可能な、頭部専用の『ガンマナイフ』と、全身に対応可能な『リニアック』という大きく分けて2種類の製品があります。また、それらの治療計画を行うソフトウェア、治療を管理・検証

するソフトウェアがあります。これらのハードウェア、ソフトウェアごとに専任のエンジニアがおり、お客さまからのお問い合わせに日々対応しています」(林氏)

Q お客さまはどのような方が多いのでしょうか。

A 「主に弊社の機器をご利用いただいている医師や診療放射線技師、医学物理士の方々ですね。使用中の不具合に関することや、使用方法をもっと詳しく知りたいなどのお問い合わせがあります。保守契約を締結しているお客さまに対しては、リモートシステムを使ってお客さまの画面を遠隔操作することもあります。がん治療を行うための機器ですので、休日・夜間は外部コールセンターへ受付業務を委託し、お問い合わせに24時間・365日対応できるように体制を組んでいます」(北里氏)

Q リモートという観点で言えば、新型コロナウイルスの影響はありましたか。

A 「病院でも働き方改革が提唱され、在宅での治療計画を検討する病院が増えています。弊社では、医師が自宅から患者のCTデータを閲覧し、治療計画を進められるソリューションを10年ほど前から提供していますが、それを導入したいというお話が増えてきましたね。もちろん、治療を遠隔操作で行うことはできませんが、治療計画であれば病院以外の場所でも作成可



エレクタ株式会社は、がんの放射線治療に関わる製品・サービスを提供する Elekta AB の日本法人です

カスタマーサービス部
ECSC マネージャー
木内 隆浩氏



能ですので、こういったシステムの導入により医師の働き方の自由度が高まると思っています」(木内氏)

「電話対応診断」の結果をチームで共有することで、メンバーの意識が高まった

Q 御社では、電話対応にどのような課題がありましたか。

A 「ECSC設立当初のスタッフは、もともと現場で保守修理などの対応にあっていたエンジニアが多かったため、サポートセンターに必要な電話対応のスキルが低いという問題点がありました。また、お客さまと電話でお話しする中で、コミュニケーションがうまくとれずにクレームになってしまったこともありました。お客さまに弊社の機器を気持ちよく使っていただくためには、ECSCの電話対応も改善すべきであると考え、対応品質向上に取り組むことになりました」(木内氏)

Q 課題を改善するために、御社が取り組んできたことをお聞かせください。

A 「2019年から日本電信電話ユーザ協会の『電話対応診断』を利用しています。このサービスは、仮のお客さまとして専門スタッフから ECSC に電話があり、その際の対応の様子を録音して診断してもらえるというものです。専門的な第三者から客観的に評価されるので、メンバー各自が自分の強み、弱みに気づけるようになりました。現在は、3ヵ月ごとに診断をお願いしており、診断の間に指摘された部分を直すという取り組みをしています。具体的には、いくつかのチームに分かれて診断結果を共有し、次回までにどこをどのように直すかを話し合い、その結果を『電話対応品質 改善宣言!』として明記し席に貼ることで、指摘されたところを常に意識しながら電話対応をしています」(木内氏)

Q これまでの取り組みの成果を教えてください。

A 「メンバーはお互いの意識が高まり、それぞれの電話対応内容に強い関心を持つようになりました。それによって『こういう言い回しがあるのか』『こう説明すればいいのか』と、日々の対応の中で気づけるようになりました。また、電話で

カスタマーサービス部
ECSC TPS アプリケーションスペシャリスト
北里 貴子氏



の話し方一つで、お客さまが私たちの味方になっていただけるかどうかが決まることもあり得ます。例えば、機器に何かトラブルが起きた時に、電話での対応が悪いと『一体どうしてくれるんだ!』と責められてしまいますが、対応が良ければ『一緒にこのトラブルに立ち向かっていこう!』と協力していただけです。最近は少しずつお客さまの協力を得られるような対応になってきたことを実感しますね」(北里氏)

命に関わる機器を提供する立場として、がん患者の治療に貢献したい

Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A 「私たちカスタマーサービス部は、『Customer Focus[®] ~ありがとう!の一言~』をミッションとし、お客さまが困っていることをいかに早く解決できるか、それによって次も弊社の機器を喜んで使っていただけるか、を重視しています。私たちの製品を操作するのは医師や診療放射線技師、医学物理士の方々ですが、人命に関わる機器ですので、何か不具合があれば患者さまに与える影響はとても大きいのです。そのため、万が一機器に不具合が発生した場合も、迅速に解決につなげることで、患者さまの治療に貢献できると考えています」(林氏)
「ECSCとしては、現時点でメンバー全員が同じレベルの意識やスキルでお客さまの対応ができていないわけではないので、質の高いところで全体のレベルを均一にすることが目標です。そのためには、外部の研修などにも参加したいと考えています。そして、メンバー全員が自分の電話対応に自信を持てるように質を上げていきたいですね」(木内氏)

※ Customer Focus (カスタマーフォーカス) : すべての従業員が顧客第一の視点を持ち、業務に取り組むこと。



会社概要

会社名: エレクタ株式会社
設立: 1993年(平成5年)10月5日
本社所在地: 東京都港区芝浦3-9-1 芝浦ルネササイトタワー7F
取締役社長: チャールズ・シャーネン
資本金: 1億円
事業内容: 医療機器及び医療用放射線治療計画装置の輸入販売・保守
URL: <https://www.elekta.co.jp/>



「話し癖を直す」

書き癖、弾き癖、走り癖、寝癖、読み癖、話し癖など、人間の動作には、人それぞれに癖があります。その癖はいつの間にか身についたもので、本人は案外気がついていないものです。中でも悪癖は人に注意されて初めて知ることが多いのですが、その癖を直すのは容易ではありません。今回は、厄介な話し癖の一つ、「語尾伸び」について考えます。



語尾が伸びる

損保会社に新卒で入社した女性から相談を受けました。入社早々に先輩から叱られたそうです。「あなたの語尾伸び何とかならないの。そんな話し方ではお客さまに失礼よ！」自分の語尾が伸びるなんて、これまで一度も意識したことがなかった彼女はショックだったようです。アドバイスを求めても、先輩は、「自分で録音して聴いてごらん！」と冷たく言っただけで、具体的な矯正方法は教えてはくれませんでした。確かに語尾は伸びてはいるけれど、これが問題になるとは彼女には思えませんでした。



皆が伸ばせば怖くない

念を押すように語尾を強調して伸ばしたり、半疑問という妙なイントネーションをつけた話し方が若者たちの間で流行りだしたのは、昭和の末期頃かと思います。そのうちに消えてゆくだらうと思っていましたら、これが意外にしぶとく生き残っています。と言うよりも益々勢いを増して、平成、令和と、今やどっしりと、日本語社会に根を下ろしているのです。それも、若者ばかりか中高年層にも感染が広がってきました。正確に言えば、語尾伸びを伝承した昭和・平成の若者たちが、その後、矯正することもなく、中年になり高年になってきたのでしょうか。



語尾伸びのルーツは？

日本語の話し言葉の表現を変えてしまったこの語尾伸びは、いつ、誰が主導したのでしょうか。確かな学問的証拠は持ち合わせませんが、昭和20年代の初頭、日本が戦後の民主教育に切り替わった頃、神奈川のK小学校の教員たちを中心に「ね・さ・よ排斥運動」という活動が起きました。「ね・さ・よ」という女言葉があるのは男女同権に反すると言うのです。この運動が、思いを同じくする先生方の組織を通じて、燎原の火の如く全国に広まりました。「私はね、〇〇先生がさ、言っている通りだと思うのよ」この発言から「ね・さ・よ」を取ると、取った部分が何となく「間」が抜けてしまいます。そこで「私はあー、〇〇先生があー、言っている通りだと思うのー」と、語尾を伸ばすようになったというのです。

語尾伸びの発祥にはもう一説あります。これも昭和20年から30年代、活発に思想闘争をしていた全学連のアジ演説がその起源だということです。「我々はあー、日本帝国主義のあー、復活をー、絶対にー、許してはなりません」言葉を切りながら、語尾に力を入れて強調するのです。



難しい語尾伸び矯正指導

ルーツはともかくとして、語尾伸びは、今私たちの言葉社会に悪しき定着をもたらしています。昨今の若い親や教師の多くは、日常的に語尾伸びで話しています。言葉をもって生業としている作家や俳優、アナウンサーの中にも、程度の差こそあれ、語尾伸びに感染

している人はかなりいます。電話のオペレーター、インストラクターもその例外ではないでしょう。

語尾伸びのすべてを否定はできません。思いや意味を効果的に伝えるために、意図的に語尾を伸ばすこともあり得ます。また、語尾伸びが定着している方言もあるでしょう。しかし、無意味な話し癖となっている語尾伸びは、日本語の美しさを損ない、話し手への信頼感も、話す内容の価値も下げているのです。

インターネットを覗きますと、語尾伸び矯正へのアドバイスがいろいろ書かれています。語尾は強めにはっきり言って止める。録音して、きれいな語尾を真似る。各フレーズの語頭を立てることで語尾伸びが防げる、などなど。いずれも投稿者の苦心の方策なのでしょうが、私は語尾伸びという話し癖は、部分のスキルでは容易には直せないと考えています。方策はただ一つです。自分の話し方を客観的に聴いて、語尾伸びが如何に不自然であるかを知ることです。それを納得することです。その認識さえできれば、日常の自然な会話から、語尾伸びは徐々に消えていくでしょう。



岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話対応技能検定 専門委員。NHK アナウンサー、(財)NHK 放送研修センター理事、日本語センター長を経て現在は企業、自治体の研修講演などを担当する。「心をつかむコミュニケーション」を基本に、言葉と非言語表現力の研究を行っている。

チャレンジ! もしもし検定の答え: (4)

ホームページには、詳しい解説を掲載しています。[もしもし検定 過去問] で検索!

ユーザ協会ホームページをリニューアルしました。

ユーザ協会では、サイトメニューや構成の見直し、ビジュアルの改善を行うなど、ホームページをリニューアルしました。弊協会の各種事業やイベント・セミナー、各企業のICT活用や電話対応教育に関する取り組み事例などをご紹介しますので、ぜひご覧ください。 <https://www.jtua.or.jp/>



「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を活用して、サイバー攻撃に対する危機意識を高めませんか!

第5回のお申込みは、8月11日開始!

夏季休暇中は、システム管理者が不在になるケースが多くなると思われます。この間にトラブルが発生した場合、対処が遅れてしまい、自社のコンピューター環境に大きな被害が及んだりします。中でも、特定の組織や個人を狙ってメールを送信し、そのメールのURLや添付ファイルを開くとウイルスに感染させたりする、「標的型攻撃メール」には注意が必要です。

ユーザ協会では、会員を対象に「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を提供しています(会員は無料)。このサービスをお申込みいただいた会員企業の社員の方(最大10メールアドレス)に標的型攻撃メール(模擬メール)を送信し、万一の攻撃に対する社内セキュリティの実態確認やセキュリティ意識の向上にお役立ていただけます。

ご希望の方は、ユーザ協会ホームページ上部の「各種お申込み」より「会員向け標的型攻撃メール予防訓練サービス」の「お申込フォーム」よりお申込みください。

〈今後の申込み受付予定〉

	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回
受付期間	2020年8月11日～ 2020年8月26日	2020年9月10日～ 2020年9月25日	2020年10月11日～ 2020年10月26日	2020年11月5日～ 2020年11月20日	2020年12月13日～ 2020年12月28日

もしもし検定 特例措置

新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴う検定試験などの中止により、「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。

『電話対応技能検定(もしもし検定)1・2級公式問題集2020年版』発売中!

『電話対応技能検定(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: 『電話対応技能検定(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。