

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

●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と

●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

9

September 2020

■ ICT活用推進

- ・2020年9月1日スタート! 総務省に聞く「マイナポイント事業」の仕組みと狙い(総務省 マイナポイント施策推進室)
- ・テレワーク助成金を活用し、感染予防策だけでなく、従業員の働きやすさも実現(もりた住機設備株式会社)
- ・VR(仮想現実)と電子署名で、現地に行かずにオンラインで不動産が買えるように(リストインターナショナルリアルティ株式会社)

■ 電話対応教育(CS向上)

- ・返信が来ない! あなたはいつまで待てる?
- ・お客さまの背景を汲み取る
- ・高校生が実地でビジネスを学ぶ第一歩として、電話対応を実践的に習得する(東京都立芝商業高等学校)
- ・お客さまの不満の声を先回りして把握することで、サポート満足度94%を実現(株式会社ラクス)
- ・「広がるウェブ会議」

特集

2020年9月1日スタート! 総務省に聞く「マイナポイント事業」の 仕組みと狙い

総務省 マイナポイント施策推進室

2020年9月1日、マイナンバーカードを使い予約・申込をするとキャッシュレス決済にポイントが付与される「マイナポイント事業」が始まります。この事業の狙いや仕組みについて、総務省の園増 正宏氏に話をうかがいました。



自治行政局地域力創造グループ
マイナポイント施策推進室
園増 正宏氏

目的は大きく三つ、
特に重視するのは
「消費の活性化」

—「マイナポイント事業」の概要について教えてください。

「マイナポイント事業」は、申込をしたキャッシュレス決済サービスでチャージやお買い物をすると、チャージ額もしくはお買い物額に25%分のポイントが付与されるというものです。キャッシュレス決済サービスはQRコード決済や電子マネー、クレジットカードなどから一つを選択可能で、ポイントの上限は一人あたり5000円分です。また利用には、マイナンバーカードを使って事前の予約・申込が必要です。なお、ポイント付与の対象期間は9月1日から来年3月31日までとなります。

—この事業の目的について教えてください。

目的は「マイナンバーカードの普及促進」「消費の活性化」「官民キャッシュレス決済基盤の構築」の三つですが、事業そのものが昨年12月に決定した総合経済対策に盛り込まれた施策であるということから、「消費の活性化」が大きな柱になります。また昨今の新型コロナウイルス感染症による経済への影響により、マイナポイント事業の役割はさらに大きくなっていると考えます。

より使いやすい
仕組みを目指し
民間事業者と広く連携

—「チャージ額もしくはお買い物額の25%分のポイント付与」という仕組みには、どういった目的がありますか。

国民の皆さまへの給付をデジタルで実現することです。これまでプレミアム商品券のような仕組みはありましたが、マイナンバーカードを使ったデジタル化によりスピーディに実行することができます。また、できるだけ多くの方に使いやすい仕組みとするため、ポイントについては民間のキャッシュレス決済サービス事業者と連携することにしました。

—制度設計を行う上で特に気を配った点は何ですか。

まず多くの民間事業者に参加していただき、利便性を高めることです。さまざまな協議を重ねた結果、現時点で100社以上の事業者さまのご参加をいただくことができました。もう一つは普段デジタルになじみがない方でもお使いいただけるような仕組みの構築です。こちらについてはパソコンだけでなく、スマートフォンでの予約・申込を可能としたほか、郵便局やコンビニエンスストアなど身近なチャネルにも「マイナポイント手続きスポット」を設け、予約・申込を受け付けています。こうした取り組みにより、より多くの方にお使いいただける制度となったと思っています。

キャッシュレス決済
非導入店舗も
この機会に導入検討を

—この事業は生活者の消費活動にどのような効果をもたらすのでしょうか。

2万円のチャージまたは、お買い物で2万5000円分の消費を促すことができるので、大きな経済効果を期待しています。また今後のキャッシュレス決済の拡大についても大きく寄与するのではな

速解! マイナポイント

QR決済に2万円チャージ
+5000ポイント
クレジットカードで2万円買い物
+5000ポイント

キャッシュレス決済サービスのチャージ額やお買い物額の25%のポイントを付与(お買い物時にはマイナンバーカードの提示は不要)



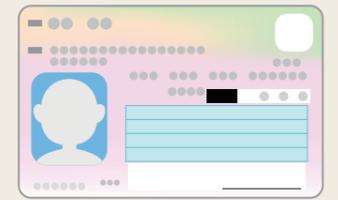
消費で経済を下支え

ポイント付与により消費を促すことで経済を下支え。かつ対応が遅れている小売店でのキャッシュレス決済の拡大も狙う



枚数多くて面倒!
1枚だけでOKに!
機能を1枚に統合

来年3月(予定)の健康保険証との連携など、ますます便利になる「マイナンバーカード」の普及を大きく後押し



マイナポイントについて
詳しくはコチラから



いかと考えます。

—新型コロナウイルス感染拡大による特別定額給付金制度の施行で、マイナンバーカードが大きく注目されました。現在、カードの申請数はどう推移していますか。

7月以降、交付申請数が増加しています。「取得してマイナポイ

マイナンバーカード制度のロードマップ

2016年1月	カード交付開始
2017年11月	マイナポータルの本格運用開始
2020年9月	マイナポイント事業開始 マイナポイント事業でカード普及を拡大
2021年3月(予定)	健康保険証としての本格運用開始

将来

ほかのカードなどとの機能統合で利便性向上

地方自治体による給付事業に活用

2015年に通知が始まったマイナンバーは、翌年1月からカードの交付が始まり、その活用に向けての関連法案の整備などが進められてきた。今回の「マイナポイント事業」でその普及が大きく進めば、来年以降予定されている健康保険証としての利用など、その利便性を多くの人が享受できるはずだ。マイナポイントで構築されたシステムは今回の事業だけでなく、今後の地方公共団体の給付事業などでスピーディかつスムーズな実行の手段になることが期待されている。

※出典:内閣府資料

「[Macintosh]での予約・申込についても近日中に対応予定です(8月13日現在)。スマートフォンについても、対応機種をさらに増やす予定で作業を進めています。—今後の展望について教えてください。

この事業で交付数が増えると思われるマイナンバーカードは、今後さらに利便性が高まる予定です。まず、来年春には健康保険証として利用できるようになるほか、お薬手帳、母子健康手帳などさまざまなカードとの統合も予定しており、利用者は「カードを何枚も持ち歩く」必要がなくなります。さらにマイナポイントのプラットフォームを各地方公共団体がご活用いただくことで、住民の皆さまに給付を行う際など、必要に応じスピーディかつ低負担で事業を立ち上げることができるようになるようシステム構築を進めています。

マイナンバーカードの普及により、生活や行政手続きが便利に

—現在の予約・申込の手続きなど、さらに見直すご予定はありますか。

できるだけ使いやすい仕組みを目指してスタートしましたが、皆さまの声を受け、さらに改善を進めています。具体的には当初「Windows7/8.1/10」とインターネット 익스プローラー11にのみ対応していたパソコンでの予約・申込は、8月から「Edge」「Chrome」にも対応しました。また

「Macintosh」での予約・申込についても近日中に対応予定です(8月13日現在)。スマートフォンについても、対応機種をさらに増やす予定で作業を進めています。—今後の展望について教えてください。

この事業で交付数が増えると思われるマイナンバーカードは、今後さらに利便性が高まる予定です。まず、来年春には健康保険証として利用できるようになるほか、お薬手帳、母子健康手帳などさまざまなカードとの統合も予定しており、利用者は「カードを何枚も持ち歩く」必要がなくなります。さらにマイナポイントのプラットフォームを各地方公共団体がご活用いただくことで、住民の皆さまに給付を行う際など、必要に応じスピーディかつ低負担で事業を立ち上げることができるようになるようシステム構築を進めています。

※JPQR: 複数あるQR決済コードサービスを一つのQRコードにまとめ、スムーズな支払いを実現する国の取り組み。店頭に掲示する一つのQRコードを来店客がそれぞれのスマートフォンで読み取る仕組みを採用、読み取り端末設置が不要となる。

ユーザ協会 D10001 検索



テレワーク導入事例

「働き方改革推進支援助成金(テレワークコース・特例)」事例

テレワーク助成金を活用し、感染予防策だけでなく、従業員の働きやすさも実現

もりた住機設備株式会社



もりた住機設備のキャラクター「モックん」

コロナ禍を乗り越えるために、中小企業を対象としたさまざまなテレワークの助成金制度が用意されています。厚生労働省の「働き方改革推進支援助成金(テレワークコース)」は、在宅またはサテライトオフィスで就業する中小企業事業主に対し、その実施に要した費用の一部が助成されるというものです。この制度を活用して、いち早くテレワークを導入した福岡県大川市のもりた住機設備株式会社の森田 明子氏にお話をうかがいました。



取締役 森田 明子氏

厚生労働省の「テレワーク助成金」制度は、1企業あたりの上限額が300万円

厚生労働省の「働き方改革推進支援助成金(テレワークコース)」は、在宅またはサテライトオフィスで就業する「テレワーク」を導入する中小企業事業主に対し、その実施に要した費用の一部が助成されるものです。「テレワーク用通信機器の導入・運用」「就業規則・労使協定等の作成・変更」「労務管理担当者に対する研修」「労働者に対する研修、周知・啓発」「社会保険労務士などの外部専門家によるコンサルティング」などが対象となり、成果目標を定める必要があります。一企業あたりの上限額は300万円ですが、成果目

標の達成状況によって支給額が決定されます(図1参照)。

NTT西日本の営業担当者からの声かけにより、テレワーク助成金の活用を決断

「弊社がこの制度を利用したきっかけは、新型コロナウイルスの感染が拡大する中で、NTT西日本の営業担当者から『今、私たちに何かできることはないですか』とお声がけいただいたことです。弊社は、竹炭・LPガスなどの燃料を取り扱う会社として発足し、現在は福岡県大川市を拠点に住宅リフォーム業を展開しています。事業の拡大に合わせて約2年前に新社屋を建てたのですが、その時は『テレワーク』という働き方さえも知らなかったため、従業員が事務所の外で働くことは考えていませんでした。とはいえ、私は経理担当として、給与計算ソフトやインターネットバンキングを操作するので、事務所のデスクトップパソコンでなければ操作ができません点に不自由さを感じていました」(森田氏)

同社は、2020年4月に全国で緊急事態宣言が発令されたことをきっかけに、感染予防策として従

業員同士が離れた場所で仕事ができないかと考え始めました。

「それ以前は、私たちのような現場で業務を行う職種は、テレワークのような働き方はできないと思い込んでいました。そこでNTT西日本の営業担当者に相談したところ、VPN*とネットワークサーバーを導入すれば弊社でも可能だと分かり、すぐにテレワークの助成金を申請しました。いただいた助成金で、新社屋と旧社屋の間にVPNを引き、共有のネットワークサーバーを構築できたので、事務所のデスクトップパソコンだけでなく、社員に配付していたノートパソコンからも社内のデータにアクセスできるようになりました(図2参照)」(森田氏)

テレワークを導入することで、情報共有が円滑になり、休みが取りやすくなった

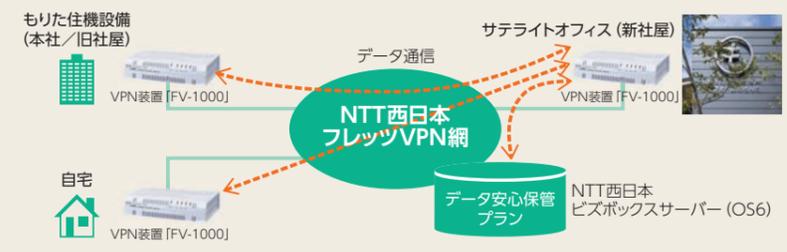
「今後、もし感染が拡大した場合には、新社屋に数人、旧社屋に数人、施工現場の担当者は佐賀県の諸富店、残りは在宅勤務という働き方を検討しています。営業の内勤仕事は在宅でもできるため、自宅をオフィスと同じように働ける環境にしたいと考えていま

【図1:「働き方改革推進支援助成金(テレワークコース)」の概要】

対象となる中小企業事業主		
①テレワークを新規で導入する中小企業事業主		
②テレワークを継続して活用する中小企業事業主		
支給対象となる取り組み		
<ul style="list-style-type: none"> ●テレワーク用通信機器の導入・運用 ●就業規則・労使協定等の作成・変更 ●労務管理担当者に対する研修 ●労働者に対する研修、周知・啓発 ●外部専門家(社会保険労務士など)による導入のためのコンサルティング 		
支給額		
●支給対象となる取り組みの実施に要した費用のうち、以下の「対象経費」に該当するものについて、成果目標の達成状況に応じて助成		
対象経費	助成額	
謝金、旅費、借損料、会議費、雑役務費、印刷製本費、備品費、機械装置等購入費、委託費	対象経費の合計額×補助率	
成果目標の達成状況	達成	未達成
補助率	3/4	1/2
1人あたりの上限額	40万円	20万円
1企業あたりの上限額	300万円	200万円

出典：厚生労働省ホームページ 働き方改革推進支援助成金(テレワークコース)

【図2:もりた住機設備の導入機器及びネットワーク構成図】



す。また、諸富店をVPNでつないでサテライトオフィスにすれば、現場に直行する日でも見積作成のために新社屋へ戻る必要がなくなり、時間を有効活用できます。さらに、家庭の事情で出社できない場合に、どうしてもその日にしなければならぬ仕事があれば自宅で作業することができます。特に、第一線で働いている営業担当の中には、『会社に来ることが当たり前』というスタッフもいました。彼らが効率的に働けるためにも、在宅勤務の環境は必要でしたので、新型コロナウイルスへの

対策は弊社でも働き方を変えるきっかけになったと思います」(森田氏)

これからは、オンラインのリフォーム相談が当たり前になってほしい

「今後期待することは、世の中にテレワークや『Zoom』などのオンラインのサービスが広がって、リフォーム相談もオンラインでできるといいですね。緊急事態宣言の間は、『営業の人が何度も家に

来るのは感染リスクが高まるから困る』と言われて、先行きがとても不安でした。オンライン相談であれば、図面情報をお客さまと共有しながら、壁紙や床材を変えて好きなものを選ぶので、施工前にご自宅へ訪問しなくても設計図が作れるようになると思います。また、同居していない親御さんの家を改修したいというお子さんも増えています。オンライン相談でお子さん、ご両親、弊社の三者で同時に情報共有ができれば、短時間で意思決定ができ、スムーズに工事に取りかかることができます」(森田氏)

森田氏は、現在テレワークの助成金申請を迷っている方に、現場での業務が多い業種でもテレワークが実現できることを伝えたいと語ります。

「弊社のようなスタッフの少ない小さな会社でも、助成金を活用すれば負担なくテレワークを導入できます。自宅やサテライトオフィスで事務所にいるのと同じように仕事ができると、コロナウイルス感染予防策になるだけでなく、従業員の働きやすさが大幅に向上すると思います」(森田氏)

※ VPN: Virtual Private Networkの略で、インターネット上に仮想的なプライベートネットワーク(専用線)を設けて、セキュリティ上の安全な経路を使ってデータをやり取りする技術。



●会社概要
 会社名：もりた住機設備株式会社
 設立：1968年(昭和43年)10月5日
 本社所在地：福岡県大川市酒見284
 代表取締役：森田 哲二
 資本金：2,000万円
 事業内容：リフォーム、オール電化、太陽光発電、メンテナンス事業、シニア予防など
 URL：http://883333.jp/

ユーザ協会 D20001 検索



VR(仮想現実)と電子署名で、 現地に行かずにオンラインで 不動産が買えるように

リストインターナショナルリアルティ株式会社

1991年に横浜で創業し、国内外の不動産仲介を手がけているリストグループ。その中核となるリストインターナショナルリアルティ株式会社は、「不動産×グローバル×最先端のIT戦略」というスローガンを掲げ、富裕層を対象とした高級不動産仲介に強みを持っています。

今回は、アウトバウンドセールス責任者である大橋登氏に、ウィズコロナ時代の不動産仲介のあり方について話をうかがいました。



東京営業本部 銀座オフィス
課長 兼 アウトバウンド
セールス責任者
大橋 登氏

コロナの影響を受け、高級不動産市場でも オンラインでのやり取りが増加

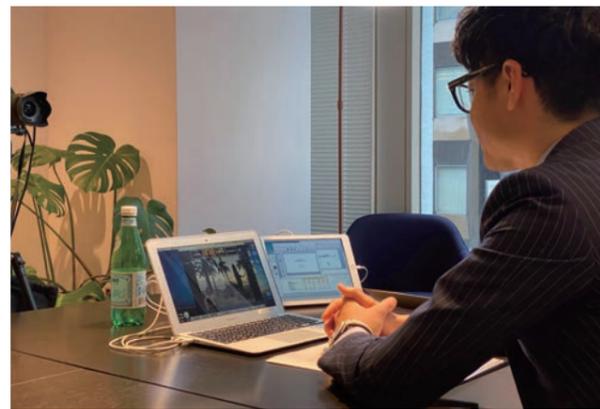
弊社は、オークションハウス「サザビーズ」を起源に持ち、世界72の国と地域に約1000の拠点がある不動産仲介ブランド「サザビーズ インターナショナル リアルティ®」の日本独占営業権を取得し、「リスト サザビーズ インターナショナル リアルティ」のブランドを掲げて事業を展開しています。オークションハウス「サザビーズ」の顧客は富裕層が多いため、弊社も特に高級不動産に強みを持っています。その中で私の部署は、ハワイを中心とした海外不動産仲介をメインに行っています。富裕層のお客さまの多くが、資産分散などの投資目的で不動産を購入されています。

コロナ禍の影響を受け、不動産業界でもお客さまとのコミュニケーションもオンラインでのやり取りが増えてきています。コロナ以前は、オンラインでの接客は失礼にあたるという風潮で、遠方のお客さまに対

しても直接足を運んでお話ししていました。オンラインでやり取りできるようになった今は、接客の効率が上がったと感じます。我々のお客さまは比較的年齢層が高く、50代をメインに60代以上の方が多いため、オンラインの接客に切り替えるには少し心配がりましたが、日ごろからウェブ会議システムなどを使いこなしている方が多く、問題はありませんでした。

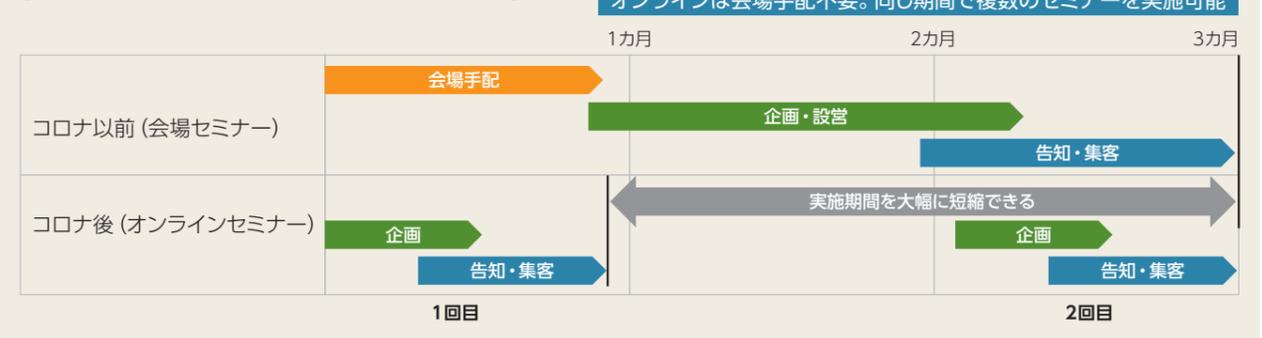
セミナーもオンラインに切り替えることで、 遠方のお客さまも参加できるようになった

以前は、大規模な会場セミナーを開催するために全国各地を回っていましたが、現在はセミナーもオンラインに切り替わっています。会場セミナーの場合は、3~4か月前から会場を探し、セミナー内容や設営方法を検討し、現地で告知・集客するといった大がかりな



オンラインセミナー開催の様子

【図：コロナ前後でのセミナーサイクルの違い】



準備が必要でした。オンラインセミナーは会場費もかかりませんし、企画から実施までほんの数週間でするので、短期間に複数回のセミナーを実施することができます(図参照)。また、以前は会場には来られなかった遠方のお客さまも、オンラインであれば参加できるという方が多いので、客層が広がったと感じています。

一方で、対面のセミナーと比べて、オンラインではその場でちょっとした相談がしにくいいため、セミナー後に担当営業からアフターフォローの電話やメールを行うようにしています。興味の度合いが高いお客さまからは、フォローメールを送った後に「もっと詳しく知りたいので時間を作ってほしい」といったリアクションがあるので、オンラインに切り替えたからといってデメリットはあまりないですね。

ハワイの物件もバーチャルショールームと 電子署名でオンラインでの購入が可能に

海外物件の場合、以前から押印ではなく電子サインが普及しているため、メールのみでの契約が可能です。実際に今回のコロナ禍で、バーチャルショールームをご覧いただき、電話やメールで書類のやり取りをして、一度も直接お会いせずに契約に至った方もいます。

ご自身の別荘にしる、投資目的にしる、やはり現地で実際に物件を見てから買いたいというお気持ちがあると思いますが、今は、海外物件を現地で見るとは困難です。お客さまによっては「今すぐに購入したい」という方もいらっしゃいますので、オンラインのバーチャルショールームで部屋の隅々までお見せしながら、お客さまと最適な物件を話し合っ決めていきます。また、バーチャルショールームがない場合は、ハワイ支店の弊社スタッフが直接物件に足を運び、スマートフォンのカメラで撮影した映像を生中継でお客さまにご紹介することもあります。

ウィズコロナの時代は、VRと電子署名で オンライン取引をスムーズに進めたい

今、国内のリゾート不動産は需要が伸びています。コロナ禍でテレワークが進んだことにより、普段は軽

【バーチャルショールームのイメージ】



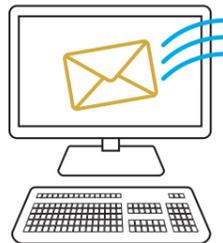
井沢などの別荘で生活し、必要な時だけ東京に戻るといった働き方を選択する方が増えてきたからです。一方で、ハワイなどの海外物件は海外渡航が難しいこともあり、以前に比べると取引数は減少しています。そのため、「ウィズコロナ」の状況下ではVR(バーチャルリアリティ:仮想現実)などの技術を取り入れて、その場に行ったかのような臨場感を持った案内が必要だと思います。VRを活用すれば、物件だけでなく周辺環境の紹介も可能なので、お客さまも物件の魅力をより具体的に理解されるのではないのでしょうか。ただ、コストがかかるので、すべての物件をVR対応にするのではなく、スマートフォンカメラでの生中継と併用するのが現実的だと考えます。また、これを機に国内の不動産売買契約でも電子署名、クラウドサインが認められるようになることを期待します。



●会社概要
 会社名: リストインターナショナルリアルティ株式会社
 設立: 2009年(平成21年)10月16日
 本社所在地: 神奈川県横浜市中央区尾上町4-47 リスト関内ビル
 代表取締役社長: 北見 尚之
 資本金: 8,000万円
 事業内容: 不動産の売買・賃貸の仲介、受託販売、不動産賃貸管理、
 不動産の運用・管理、資産コンサルティング業務、
 損害保険代理店
 URL: <https://www.listsothebysrealty.co.jp>

ユーザ協会 D30001 検索





返信が来ない!あなたはいつまで待てる?

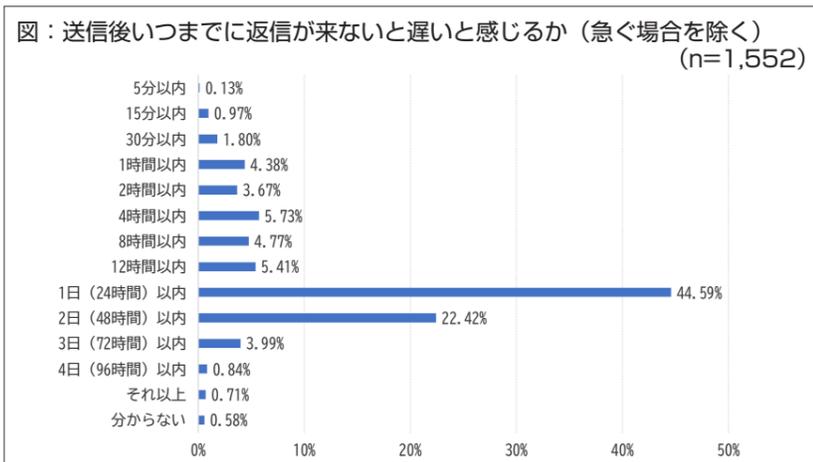
メールを送ったのに返信が来ない。そんな時、あなたはいつまで待てますか。業務時間なら1時間以内に返事ができるだろう。通常ならば1日くらいは待てる。外出などを考慮しても2日が限度。事情があったとしても1週間は遅すぎる……。待てる時間には個人差があり、用件や状況によっても意見は分かれるでしょう。今回は返信をいつまで待てるかについて解説します。

読んでいるのに返事をしない!?

一般社団法人日本ビジネスメール協会が実施した、仕事でメールを使っている1,552人を対象に行った『ビジネスメール実態調査2020』によると、仕事のメールを確認する頻度は「1日に10回以上」(51.16%)が最も多く、頻繁にメールを確認していることが分かりました。合計すると1日に1回以上メールを確認している人は99.42%で、毎日メールを確認することが当たり前になっていると言えます。つまり、1日以内に返信がないと「読んでいるのに返事をしない」と解釈される可能性があるのです。

メールの返信のボーダーライン

「送信後いつまでに返信が来ないと遅いと感じるか(急ぐ場合を除く)」との問いでは、返信が来ないと遅いと感じるのは、送信後「1日(24時間)以内」(44.59%)が最も多く、合計すると1日(24時間)以内に返信が来ないと遅いと感じる人は7割を超えています(図参照)。それまでに返信が来ないと、仕事が遅いな、対応が悪いな、といった印象を抱かれることにもなりかねません。この結果から、メールの返信のボーダーラインは1日(24時間)以内が一つの目安になり、多くの人が1日(24時間)以内の返信を期待し、



心がけていると考えられます。

新基準!? 4時間の返信とは

仕事を高速に進め、相手からの評価を高めようとするなら、4時間以内の返信が一つの目標になるでしょう。4時間以内の返信を目指す場合、1日を3つのブロックに分けて考えます。例えば、朝、昼、夕方の3ブロックです。朝、仕事をスタートしたら届いているすべてのメールに対応します。昼になったら、午前中に届いた残りのメールに対応。夕方は、それまでに届いたすべてのメールに対応。この方法であれば、相手を待たせるのは4時間くらいです。しかも、メールのチェックが3回で済み、まとめて対応する分だけ費やす時間は短くなります。ほかの業務にもしっかり時間が取れて、仕事がかどります。

余裕がある時は、業務の合間に

メールをこまめに見ることで、処理すべきメールを前倒しで減らせます。メールは、今返信しても、明日返信しても、費やす時間は同じ。それならば、少しでも早く返信して、将来の自分に楽をさせてあげましょう。

ただし、即レスにこだわりすぎると、かえって時間を奪うことがあります。今回は即レスの問題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。



お客さまの背景を汲み取る

株式会社PERSONUTS'(ペルソナッツ)

電話対応では、咄嗟の判断や語彙力が試される“ハプニング”への対応力が求められます。ただ、臨機応変な対応力は身につけたいのですが、なるべくなら、ハプニングには遭遇したくないものです。

以前こんなことがありました。ある日の午前9時、かかってきた電話に元気よく出ると「講師が来られていませんけど!」という意外な言葉。えっ! 一体どういうこと……? 瞬時に日付や時間を再確認し、本日登壇予定の講師の顔が浮かびました。そして「〇〇会社さまでいらっしゃいますよね。本日、確か10時スタートの研修でございますよね?」と恐る恐る確認すると、そのお客さまは「いえ、9時スタートに変更するという依頼のメールを先週お送りしましたが」と言うのです。

お客さまの背景を考えた対応

驚いた私は声が詰まり、倒れそうになりながらも、お客さまの背景を一番に考えました。このお客さまは受講生を待たせて電話をしている。その状況にまずは対応せねば! そう考えた私は「恐れ入ります。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。至急講師に連絡して、そちらに何時に到着できるか確認いたします。ただ、早くても9時

半頃になる可能性が高いのですが、それまで場をつないでいただくことは可能でしょうか?」と伝えました。するとお客さまは「あ、分かりました。できるだけ早くお願いします。受講生には何か……」お客さまは少し不安そうな様子だったため、私は「お届けした研修用のテキストを配布していただき、興味や学びたい箇所に印や付箋を貼っていただくようお願いします」と伝えました。するとお客さまは、「分かりました! そのようにさせていただきます」と答えて電話を切りました。

その後、担当講師が早めに現場近くいたこともあり、9時20分には研修を開始することができたのですが、私はその日のうちに謝罪に出向きました。お叱りやご縁がなくなることも覚悟してお詫びをしたのですが、お客さまからの思いがけない言葉に驚きました。

「開始時間に講師が来ないことに驚き、腹立たしい気持ちで電話をしました。しかしあの時、天野さんが言い訳

や経緯確認の前に、今何をすべきか、受講生に何をさせれば良いかを適切に指示していただいたことで、受講生を不安にさせることなく、結果的に良い研修になりました。私もメールを送った後に電話を1本入れておけばよかったですね。こちらこそご迷惑をおかけしました!」

時にはお客さまも協力者にする

私たちが、苦情や不満をうかがう際には、頭の中で「なぜ」や「いつ」が気になり、お客さまがしてほしいことや聞いてほしいこととのズレが生じます。今回のことも「いつメールを送っていただきましたか?」や「昨日確認のお電話を…」など、今でなくてもよいことをついつい話しがちです。お客さまの状況や背景、まずは何をすべきかを考え、時にはお客さまに協力者となっていたり対処することも大事だと、改めてお客さまから教えていただきました。

天野 愛巳氏
株式会社 PERSONUTS' 代表。電話応対技能検定指導者級資格保持者として電話応対技能検定の指導や試験官を行う。これまでの経験を活かし、心理学認定講座や研修、個人セッションを通して、やり方ではなくあり方を育成する研修は他に類を見ない。自分も周りも大切に、笑い合える人材育成を日々実践中!

「今回の講師は、NTTマーケティングアクトの村田 美和さんです。たくさんの人との出会いを大切に、いつも優しく丁寧な対応を心がけ、相手の立場に立った思いやりある指導をされます。指導者級の同期仲間からも癒しキャラとして慕われています」



天野 愛巳氏

ユーザ協会 C10002 検索



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

SNSで扱われる写真の取り扱い方についての説明です。次のうち、友達の許可が必要ないものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 自分が撮影した、友達が一緒に写っている写真を自分のSNSに投稿する。
2. 友達がSNSにアップしていた写真を、シェア機能を使って自分のSNSでシェアする。
3. メールで送られてきた、友達が撮影した写真を自分のSNSに投稿する。
4. 友達がSNSに投稿した写真を自分のPCに保存し、メールで家族に送信する。

※2級問題より



高校生が実地でビジネスを学ぶ第一歩として、電話応対を実践的に習得する

東京都立芝商業高等学校



学校の外に出て企業や地域と連携し、ビジネスを実地で学ぶことを大切にしている東京都立芝商業高等学校。企業や地域とのコラボレーション授業を積極的に取り入れ、実際の企業にビジネスプランを提案する授業では、高校生自らが電話でのアポイントメント取得に取り組んでいます。



校長 林修氏

Q 御校の沿革、特色について教えてください。

A 「本校は、関東大震災の翌年1924年（大正13年）に創立し、今年で96周年となる伝統ある高等学校です。一番の特色は、『実地でビジネスを学んでいること』です。校舎は、JR山手線の浜松町駅から徒歩5分ほどの交通の便が良い場所にあるのですが、教室で理論を勉強するだけではなく、学校の外に出て、企業や地域の方々と連携しながら、実際のビジネスを学ぶことが大事だと思っています。実際に、企業や地域と連携したコラボレーション授業も毎年多数実施しています。これからの社会では、正解のない課題に対して自分の想像力を働かせ、人と協力して解決策を見出していく能力が求められます。生徒には、学校で学んだことを実際のビジネスの現場でどのように活用できるのかを考え、体験してもらいたいですね。失敗することもあると思いますが、それも学習の一環であるという考えで力をつけてもらいたいと思っています」(林氏)

企業にビジネスプランの提案をするため、生徒たちがアポイントメントの電話をかける

Q 具体的に「ビジネス実務教育」としてどのような取り組みをされているのでしょうか。

A 「本校の3年生には、『課題研究』と『総合実践』

という授業があります。『課題研究』は、4～5人でプロジェクトチームを組んで、自分たちが考えたビジネスプランを企業に売り込み、実現するところまでやり抜くという科目です。『総合実践』は、商品取引を模擬的に体験する授業で、例えば架空のパソコン商品を買出し、価格や台数の交渉、見積書や注文書のやり取り、最後はインターネットバンキングで決済するところまで一連の業務を実践形式で行っています。この授業に電話応対の実践が組み込まれています」(又川氏)

Q 電話応対の授業では、具体的にどのようなことをされていますか。

A 「『課題研究』では、ビジネスプランを企業に提案するために、代表電話に取材の申込みをします。これは、飛び込みの電話になるので、担当者に取り次いでもらえなかったり、忙しくて時間を取ってもらえなかったりなど、厳しい現実と直面します。生徒たちは1社1社時間をかけて準備しますが、約30社に電話をしてもアポイントメントが取れるのは2～3社です。企業から提示された日程と授業時間がうまくかみ合わなかった場合に、教師が調整に入ることもありますが、基本的には生徒たちですべて交渉しています」(又川氏)

「企業にアポイントメント電話をする前に、日本電信電話ユーザ協会から派遣いただいた講師の方に『電話応対マナー研修』をしてもらうのですが、この授業が非常に役に立っています。最近の子どもたちは、LINEなどのテキストのやり取りが中心で、見ず知らずの人と電話で話すという経験がありません。そこで、電話応対とはどういうものか、からスタートし、第一声がどれだけ重要か、正しい敬語は何か、などを2時間の授業の中で座学とロールプレイングで体系的

に学びます。そして、学びを実践する場として、模擬株式会社として架空の商品取引を生徒同士が電話で行い、集大成として企業への電話アポイントメントがあるのです」(林氏)

自分たちが学んだことを中学生に教えることで、社会貢献にもつながっている

Q 電話応対に関してさまざまな取り組みをされていますが、これまでの成果を教えてください。

A 「企業に電話をすると、相手の方から『ほかにもビジネスプランの提案があり、すべてに対応できないので申し訳ありません』と、お断りの電話をいただくことが多いのですが、ある時『芝商の生徒さんは電話応対について、とてもよく勉強されていますね』と電話応対能力を高く評価されたことがありました。私も生徒が電話をかける姿を横で見ていたのですが、アポイントメントを取るために一人ひとりが一生懸命に努力をしていて、とても感心しました。お断りの電話の方が多かった中で、お褒めの声があったことは、生徒の自信につながったと思います」(又川氏)

「加えて、自分たちが学んだことを基に、電話応対・マナー研修のテキストを中学生向けに作り直し、東京都下の中学生に教えるということもしています。具体的に言うと、中学2年生が職場体験に行くにあたり、挨拶ができるようになったり、会社でしっかりとマナーで取り組めるようにと、高校生が中学生を指導するというものです。中学校の教員からは『この取り組みはとても新鮮で役に立っています。そして、マナーがしっかりした良い生徒さんですね』とお褒めの言葉をいただきました。高校生ながら、自分たちが学んだことを活かして、社会貢献につながられたこと



電話応対の授業風景



授業で活用するテキスト



主幹教諭 又川康則氏

を実感できたのではないのでしょうか。このように『ビジネスを実地で学ぶ』ためには、生徒自身が学校外で体験することがとても大事なので、コロナ禍で難しいところもありますが、今後も継続したいと思っています」(林氏)

電話応対だけでなく、オンライン上でコミュニケーションを取る機会を増やしたい

Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A 「今後は、外部の方とオンラインでつながることが求められるので、ウェブ会議システムを活用した授業を積極的に取り入れたいと考えています。企業では対面の会議に代わって、ウェブ上でのやり取りが増えていくと聞きますが、本校ではウェブ授業はまだ一般化していません。しかし、ビジネスを実地で学ぶためには、企業や地域に協力していただくことが不可欠で、そのためにはウェブ会議を取り入れる必要があると感じています。今年、本校にもWi-Fi環境が整うことが決まったので、それが一つのきっかけになるかもしれません。今後は、『総合実践』の授業においても、電話だけでなく、オンライン上でコミュニケーションを取る機会を増やしたいと考えています」(林氏)



組織概要

組織名：東京都立芝商業高等学校
 創立：1924年（大正13年）
 所在地：東京都港区海岸1-8-25
 校長：林修
 URL：<http://shibashogyo-h.metro.tokyo.jp/>

ユーザ協会 C20001 検索



お客様の不満の声を 先回りして把握することで、 サポート満足度94%を実現

株式会社ラクス

サブスクリプション[※]型のクラウドサービスを提供する「クラウド事業」とITエンジニアを派遣する「IT人材事業」の二つの事業柱で、中小企業をサポートする株式会社ラクス。主力となる経費精算システム「楽楽精算」では、サポート満足度94%と顧客から高い評価を得ています。今回は、契約後のお客様のすべての問い合わせに対応している「カスタマーサクセス部門」の本田氏に、サポートの満足度を高める施策についてお聞きしました。



BOクラウド事業本部
楽楽精算 事業統括部
カスタマーサクセス3課
本田 康紘氏

Q 御社の事業概要について教えてください。

A 「弊社は中小企業の業務効率化をサポートするITシステムを提供する会社で、『サブスクリプション型のクラウド事業』と『IT技術者派遣事業』の二つの事業柱があります。弊社を代表する製品に、テレビCMでおなじみの経費精算システム『楽楽精算』があります。これは、交通費や旅費と言った経費に関わるすべての処理を一元管理できる経費精算システムで申請から承認の電子化、会計ソフトとの連携運動などの機能を提供しています。このような製品の提供により、少子化が進み、労働人口が減少していく日本において、限られた人材で生産性を高めていくことが重要と考え、クラウドやITの技術で仕事の効率を上げ、こうした社会課題の一助になることを目指しています」



カスタマーサクセス部門が、 契約後のお客様のすべての問い合わせに対応

Q 御社のお客様との接点について教えてください。

A 「私ども『カスタマーサクセス部門』では、契約後のお客様のすべてのお問い合わせに対応しています。新規のお客様対応は営業部門が行い、ご契約後のお客様を約50名体制のカスタマーサクセス部門が担当しています。サブスクリプション型のサービスは、長期間継続してご利用いただくために手厚いサポートが必要です。弊社では、システムを使い始めるまでの『オンボーディング』と、システムの使い勝手を良くする『オンゴーイング』の二つのシーンを重点的にサポートしています」

Q 「オンボーディング」と「オンゴーイング」について詳しく教えてください。

A 「『オンボーディング』は新規のお客様がシステムの初期設定を完了し、実際に運用を開始するまでを支援する活動です。導入後2カ月間、専任の担当者がお客様の進捗状況や課題を確認しながら設定をサポー

トします。この間は無料で何度でも電話やウェブ会議でサポートしますので、システム設定が苦手なお客様までも運用開始までスムーズに進めることができます。『オンゴーイング』はすでに運用を開始しているお客様の困りごとを解決し、業務効率化を支援する活動です。運用開始から一定期間が経過したお客様に『実際に使ってみてどうですか？』とお声をかけて、『利用前に思っていたフローと違った』、『本当はここまで設定したかった』などのご不満がないかを確認し、再設定に関するアドバイスをしています。どちらのサポートにおいても、電話やメール、ウェブ会議システムなどのツールを使ってこちらから能動的に問い合わせ、ご不満の声を先回りして把握するようにしています」

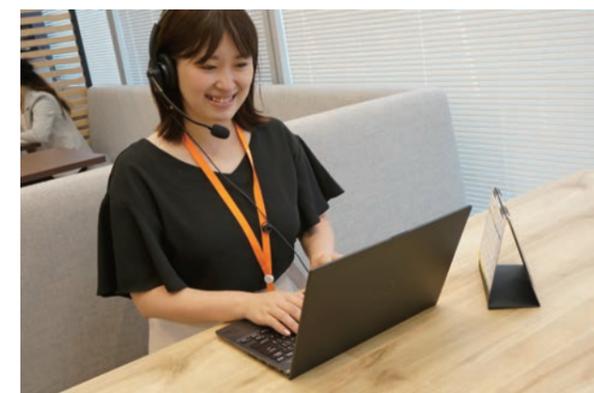
ウェブ会議システムのサポート業務での活用

Q ウェブ会議システムによるサポートは、いつ頃から行っているのでしょうか。

A 「新型コロナウイルスの感染拡大前から『ベルフェイス』というサービスを使っていました。『ベルフェイス』はお客様のパソコンにアプリケーションをインストールする必要がないため、電話サポートの途中でも即座に操作画面を共有しながら説明できる点が便利です。そして、緊急事態宣言を境に、『Zoom』も併用し始めました。お客様がテレワークの場合、個人の携帯電話に連絡をしなければなりません、事前に承諾をいただかないと個人携帯には連絡しにくいので、『Zoom』の方が便利だという判断になりました。コロナ禍において、顧客側が複数名のウェブ会議やウェビナー視聴など、ウェブ会議に対する抵抗がなくなり、サポート業務などの標準的なコミュニケーションツールとしても広く認知されてきたと思います」

Q サポートの手段として、電話、メール、ウェブ会議をどのように使い分けていますか。

A 「現状は、電話、メール、ウェブ会議の比率が5:3:2という状況です。設定状況の確認や、お客様がすぐに回答を得たい質問など、リアルタイムでコミュニケーションを取りたい場面では電話を使います。電話で伝えたことを振り返っていただきたい時や、お客様が業務の合間に質問したい場合など、時間が経過しても確実にコミュニケーションを取りたい場面ではメールを使います。そして、実際の操作画面を提示した方が伝わりやすい場合など、コミュニケーションの質を上げたい場面ではウェブ会議を利用しています」



電話対応の様子

会社全体で、中小企業の バックオフィス業務を支援していきたい

Q 最後に、お客様満足度向上に向けて、今後の目標をお聞かせください。

A 「弊社では、定期的にお客様アンケートを行っていますが、直近の調査では『楽楽精算』のサポート満足度は94%と高い評価をいただきました。これは、お客様の困りごとを先回りして把握するサポート姿勢をご評価いただいたものだと思いますので、継続して取り組みたいですね。また、『オンボーディング』活動強化によって、契約から半年以内の解約率が低下してきたので、今後は契約1年以降のお客様に継続してご利用いただくことに力を入れていきたいです。会社全体としては、これまで培ったサポートノウハウを活かし、顧客満足度の向上に努め、経理部門向けだけでなく、中小企業のバックオフィス業務の効率を上げるための支援をしていきたいと思えます」

※サブスクリプション (subscription)：製品やサービスを一定期間ごとに一定の金額 (利用料) で提供するビジネスモデルのこと。



会社概要

会社名：株式会社ラクス
設立：2000年(平成12年)
本社所在地：東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-11 アグリスクエア新宿2階
代表取締役：中村 崇則
事業内容：クラウド事業、IT人材事業
URL：https://www.rakus.co.jp/

ユーザ協会 C20002 検索





※ブレイクアウトセッション：ウェブ会議ツール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。

「広がるウェブ会議」

7月号で、新型コロナ以後、暮らしも仕事も教育も、文化、スポーツの世界も大きく変わると書きました。すでに変わり始めているもの、これからじわじわと変化するもの、その影響は多岐にわたっています。激増するウェブ会議もその一つです。効率的で使い勝手の良いこの機能は、コロナの自粛ムードの中で満を持していたかのように一気に広がりました。しかし、まだまだメリットとデメリットの両方を抱えての登場です。



初体験のウェブ会議

この6月、遅ればせながら、私は初めてウェブ会議への招待を受けてその体験をしました。IT機器類に関しては、きわめて未熟な知識しか持ち合わせない私にとって、ウェブ会議への参加はかなりのプレッシャーでした。しかし、案ずるより産むが易しで、やってみればそう戸惑うこともなく無事終了。その後5回参加したウェブ会議、その内の一つはこの会議システムを使っただけの講演会でした。出席者は90余人。時間は2時間。どうなることかと思いましたが、これが誠に見事に進行しました。講演の合間には数回のブレイクアウトセッション※もあり、4・5人が画面上の小部屋に分かれて、提示された課題の討議もします。さらにはその都度、討議の結果を踏まえた投票箱があり、その投票結果がほぼ瞬時に、グラフとなって画面に表示されるのです。このシステムの賢さには驚き感心させられました。

とはいっても、私が体験したのは機能のほんの一部でしょう。遠隔でやるこのシステムは、これからの会議、講演、研修。教育などを大きく変えるだろうとつくづく思ったのです。



万機公論に決すべし

ウェブ会議初体験の私の感想は、必ずしも肯定ばかりではありません。上記の講演会などは良しとしても、微妙な語調も体温も伝わらないウェブ会議で、どこまで議を尽くすことが出来るかには不

安があります。

明治政府が作った「五箇条の御誓文」をご記憶でしょうか。そこには「広く会議を興し万機公論に決すべし」と書かれています。つまり物事を決める時には、会議を開いて議論して決めなさい。それが民主主義の基本だと説いているのです。爾来日本人はこの言葉を大事にしてきました。勿論ウェブ会議など想像もできない時代のことです。



会議室取りに苦勞した平成期

時が変わり平成の時代、どこの企業でも会議が増えました。会議室が足りず、カラオケルームまで会議室にしていた時代です。1日の3分の1を会議にとられると嘆く企業人たちは、さまざまな苦肉の策を生み出しました。全員立って会議をする立ち話し会議。発言時間を事前に申告し、それを厳守させる会議。また、本音が出やすいように、休日に全員ラフな普段着で参加するというミーティングスタイルを生み出し、それを定例化している会社もありました。それでも、言い足りなくて不満の残る会議が多かったのです。

その不満のガス抜きも兼ねて、「デスマッチ討論」と名づけた時間無制限の徹夜の会議をやったことがあります。結果的には休憩を挟んで15時間、出席者9名は、さすがにしゃべり切った満足感がありました。しかし、「いくら万機公論に決すべし」といっても、この手法は令和には馴染みません。現実のウェブ会議は、きわめて効率的に短時間で済むように機能しています。白熱

の論議などは考えられないのです。



ウェブ会議への期待

新型コロナウイルスの感染拡大に対する緊急避難として普及を早めたテレワークやオンライン化ですが、想定を超える高い実施率のようです。東京商工会議所の調査を例にとれば、6月上旬までの会員各社のテレワーク実施率は、67.3%と半数を超えています。ウェブ会議は今後とも主流になって行くのだと思います。ただ何点か素人考えの危惧もあります。

- ①十分に議論を尽くす場にはなり難く、薄い討議のまま採決に持ち込まれかねない。
- ②ウェブ上では、微妙な表情、息づかい、反応などが読み取り難い。
- ③参加者相互に理解し合い、関係を深めるのに必要な雑談、冗談、無駄が入る余地がない。

これらの課題を乗り越えて、ウェブ会議がさらに精度の高いツールとなるのには、そう日数はかからないでしょう。使う皆さんが、その便利さ面白さに流されることなく、会議としての必要性、重要性に軸を置いて深めてくださることを期待しています。



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: (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!

ユーザ協会 C10003

検索 🔍

第59回電話対応コンクール全国大会の実施方法の変更について

電話対応コンクールは、電話対応スキルの向上として参加企業の皆さまにご活用いただいています。その日本一を決める全国大会を今年は広島県での実施に向け準備を進めてまいりましたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、選手が移動することなくそれぞれの職場などからリモートで参加する方法で実施することとしました。

電話対応競技の内容については、録音した音源をインターネット上で配信します。また、入賞者の発表については、表彰式の中で行いその模様をインターネット上でライブ中継します。

■実施日 2020年11月20日(金)

「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、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みフォームを選択いただきお申込みください。

只今、第6回申込み受付中!

■スケジュール

	第6回	第7回
受付期間	8月31日～9月15日	10月1日～10月16日
学習期間	10月15日～11月5日	11月16日～12月7日

■学習カリキュラム(抜粋)

分野	内容
生産性向上「RPA」	基本概念、導入事例 など
情報セキュリティ	基本概念、オフィスやオフィス外での情報セキュリティ、インターネットに潜む“見えない脅威”への対応
ビジネスマインド	・職場のルールを守る ・モチベーション ・仕事と責任 ・会社の仕組み(社会的役割・利益 など) ・会社の数字(BS、PL、コスト感覚 など)
ビジネススキル	・ホウ・レン・ソウ(報告・連絡・相談) ・ビジネスコミュニケーション など ・タイムマネジメント ・ビジネス文書 ・ビジネス電子メールの原則
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
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
コミュニケーション	・傾聴の技術 ・アサーティブ・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。

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) クイックマスター 電話対応<第3版>』を10月9日に発売!

スピード合格を目指す人に!

もしもし検定合格に必要な知識習得と、過去問演習が同時にできる実践的な参考書の第3版です。

【唯一の公式テキスト】

・最新の出題傾向に対応。1級～4級試験に対応する唯一の公式テキスト。

【[テキスト]+[過去問題]で構成】

・項目ごとに[テキスト]+[過去問]で構成しています。

【豊富なイラストと図表】

・文字だけでは理解しにくいマナーや手順を、イラストや図表を使って解説します。
・付属の赤シートを用いて学習できるよう、重要な部分は赤字で書かれています。

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。

書名:『電話対応技能検定(もしもし検定) クイックマスター 電話対応<第3版>』
監修:公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
著者:吉川 理恵子
価格:定価(本体2000円+税)
仕様:A5判、272頁
発売:2020年10月9日(予定)

