

”聴く力と”
察する力で
通じ合える説明を

第59回 電話対応コンクール 全国大会

開催日=2020年11月20日(金)



優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話対応技能検定2級」が
出場者には「電話対応技能検定3級」が付与されます。

当日は、大会の様様をインターネットで配信!!
<https://www.jtua.or.jp>



Remote

■主催/公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
■後援/総務省、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、
一般社団法人日本コールセンター協会、公益財団法人企業情報化協会、西日本電信電話株式会社、
東日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社NTTドコモ

お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田119階 ☎0120-20-6660 ユーザ協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>

テレコム・フォーラム 2020 10

令和2年10月1日(毎月1日発行) 第39巻10号(通巻47号)
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田119F 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

10

October 2020

■ ICT活用推進

- ・マイナポイント事業を通じてQRコード・バーコード決済の利便性を浸透させたい(株式会社NTTドコモ)
- ・テレワークと連動して「人時生産性」を評価指標にすることで、生産性の高い働き方を実現(株式会社 WORK SMILE LABO(ワークスマイルラボ))
- ・テレワーク導入の担い手として

■ 電話対応教育(CS向上)

- ・デスクトップ通知は今すぐ解除
- ・身をもって伝えたい「心、ことば、そして愛」
- ・指導者級養成講座特別授業レポート
- ・オペレーターの個性を活かす教育方針で、「企業電話対応コンテスト」のゴールドランク企業に(株式会社SBI証券)
- ・「論述のコツ」

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

マイナポイント事業を通じて QRコード・バーコード決済の 利便性を浸透させたい

株式会社NTTドコモ

2020年9月にスタートしたマイナポイント事業。その目的の一つ「官民キャッシュレス決済基盤の構築」において、決済基盤を提供する「キャッシュレス決済サービス事業者」の役割や、キャッシュレス決済の今後の展望を、NTTドコモの田原 務氏にお聞きしました。



マーケティングプラットフォーム本部
ウォレットビジネス部 部長
田原 務氏

マイナポイント事業は、 キャッシュレス決済を 定着させるための施策

マイナポイント事業とは、利用者が100種類以上の決済サービスから一つを選んで事前に登録することで、その決済サービス利用分の25%（一人最大5,000円相当）のポイントが付与されるという制度です。

「この制度の基盤を担う『キャッ

シュレス決済サービス事業者』は、これまで『キャッシュレス・ポイント還元事業*』を通じて、キャッシュレス決済を推進してきました。ポイント還元事業は2020年6月に終了しましたが、この期間中にキャッシュレス決済を始める人が大幅に増えたので、一定の成果があったと言えます。ただし、始めた人は多いものの、実際の決済手段を見ると、現金が大部分を占めていることに変わりはありません。そこで、キャッシュレス決済を定着させるための施策として、『マイナポイント事業』がスタートしました。一般的に、マイナポイント事業はマイナンバーカードの普及促進として理解されていますが、官民キャッシュレス決済の基盤構築という目的もあります。政府と動きを合わせてキャッシュレス決済の基盤を作ることで、事業者は消費を活性化させるための施策が取りやすくなります。また、

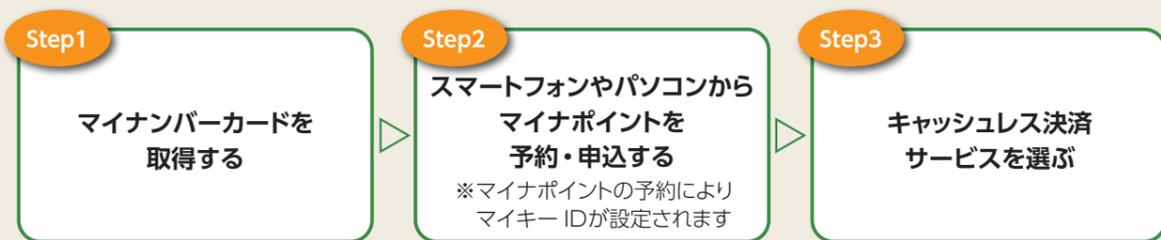
都市部だけでなく、地方の観光施設や小売店などと連携することにより、コロナ禍において課題となっている地方経済の活性化にも貢献できると思います」(田原氏)

テレビCMなどにより認知・ 理解は進んだが、登録完了 までのプロセスが課題

開始直前の8月半ばからは、テレビCMや雑誌、ウェブの記事で「マイナポイント」を見聞きすることが増え、全国的に認知・理解が高まっているようです。

「その点は評価できますが、一方で、登録を完了していただくまでのプロセスが長いところが心配ですね。まず、『マイナンバーカード』を取得し、次にマイナポイントの予約・申込をして、さらに決済サービスを選択しなければなりません(図1参照)。実際に、スマートフォンを使い慣れていない方にとってはプロセスが複雑だと

【図1：マイナポイントの登録方法】



【図2：マイナポイント手続サポーター】

マイナポイント事務局の委託を受け、以下の事業者がマイナポイント予約・申込手続を支援しています。 ※一部設置していない拠点があります。



マイナポイント事務局
委託事業者



銀行、携帯電話ショップ、郵便局、コンビニエンスストア、家電量販店など



市区町村窓口

全国の市区町村窓口では、マイナポイントの予約・申込手続を支援しています。市区町村窓口だけでなく、地域の商業施設やイベント会場など特設会場を設置する場合があります。

感じるのではないのでしょうか。NTTドコモは、『マイナポイント手続サポーター』(図2参照)として、登録方法を丁寧に説明するウェブサイトに掲載したり、全国に2,300店舗以上(2020年8月1日時点)あるドコモショップに専用の端末を設置して、登録を支援しています」(田原氏)

「QRコード・バーコード決済 (以下、コード決済)」は、 新しい購買スタイルを 体験できる

消費者にとって一番のメリットは、やはりキャッシュレス決済の25%分のポイント付与です。25%という数字のインパクトが大きいことに加え、決済事業者独自でボーナスポイントを設けているところもあり、利用者にとってはおトク感があります。

「加えて、電子マネーやコード決済など、さまざまなキャッシュレス決済の方法を知らなかった方、使ったことがなかった方が『一度使ってみようかな』と考える機会になるのではないのでしょうか。実際に使ってみると、『意外と簡単に設定できる』『使ってみたら便利』と感じていただけたと思います」(田原氏)

普段、クレジットカードや電子マ

ネーには慣れていても、コード決済にはためらってしまうという人もいるのではないのでしょうか。

「重要なのは、『なぜコード決済が便利なのか』を理解してもらうことだと思っています。コード決済は、スマートフォンの画面からさまざまな情報を得ることができます。一口にスマートフォンの情報といっても、現状はレジでクーポンを提示するくらいで、支払いはクレジットカードや現金を使うことが多いと思います。今後は、アプリ上でおトクなメニューを選び、事前予約・注文を行い、店頭では商品をピックアップするだけで、決済もアプリ上で完結する、という新しい購買スタイルが増えていくと考えています。場所にとらわれずに支払いができ、さらにクーポンやポイントなどの特典が受けられることで、現金よりもコード決済が便利だと感じてもらえるのではないのでしょうか」(田原氏)

利用者には「おトク感」以上の 価値を訴求し、キャッシュレス 決済を定着させたい

「マイナポイント」を含め、今後キャッシュレス決済が定着するためには、どのようなことが重要に

なるのでしょうか。

「現在、キャッシュレス決済事業者はさまざまなキャンペーンを行っているため、コード決済は『おトク』というイメージが非常に強くなっていると思います。『おトク』は、利用のきっかけとしては大事ですが、時間や場所にとらわれずに支払える、対面接触を減らすことでコロナ以降の『新しい生活』に適している、共通ポイントが貯まることで利便性が高まる、など日々の生活が『便利』になることをご理解いただきたいですね。コード決済の利便性がしっかりと伝われば、もっとキャッシュレス決済の利用が進むと思います」(田原氏)

※同事業は2019年10月1日の消費税率引き上げに伴い、需要平準化対策として2019年10月～2020年6月まで実施されました。



●会社概要
会社名：株式会社NTTドコモ
設立：1991年(平成3年)8月
本社所在地：東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
代表取締役社長：吉澤 和弘
資本金：9,496億7,950万円
(2017年3月31日現在)
事業内容：通信事業、スマートライフ事業など
URL : <https://www.nttdocomo.co.jp/>

ユーザ協会 D10002 検索



テレワーク
導入事例

「働き方変革」をもたらすテレワーク導入のコツ

テレワークと連動して
「人時生産性」を評価指標にすることで、
生産性の高い働き方を実現

株式会社 WORK SMILE LABO (ワークスマイルラボ)

コロナウイルスによる一過性のものではなく、働き方に革新をもたらす「制度としてのテレワーク」をどのように実現すべきか。株式会社 WORK SMILE LABO 代表取締役の石井 聖博氏にテレワーク導入のコツをお聞きました。



代表取締役
石井 聖博氏

事務機器を販売する
会社から、働き方を創り、
提案する会社へ

弊社は今でこそ「ワークスマイルラボ」という横文字の会社ですが、創業は1911年(明治44年)で109年の歴史のある会社です。創業当時は「石井弘文堂」という名で、筆や墨を販売する町の文具屋でした。時代の流れとともに商材を変え、「石井事務機センター」としてオフィス用品やOA機器の販売を始めましたが、リーマンショックで倒産の危機に直面しました。新ビジネスを展開しなければ融資も受けられない状況で、お客さまが何を求めているのかを考え抜いた結果、お客さまはコピー機やオフィス家具がほしいのではなく、それを利用した環境、

つまり「より良く働くこと」を求めていると気づきました。そこで、まず自社で商品や制度を導入し、試した結果を基に働き方のモデルを構築し、商品だけでなく活用方法まで提案できるようにビジネスを切り替えたのです。

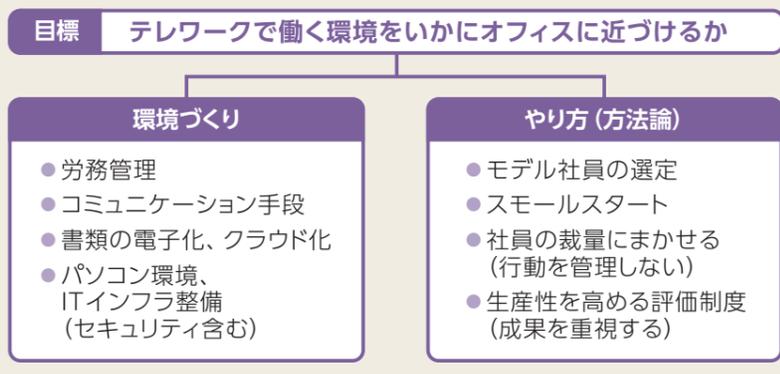
テレワークの「環境づくり」は、
労務管理、コミュニケーション、
書類電子化、パソコン環境の
四つが重要

テレワークに取り組んだのは約4年前です。当時、あるパート社員のお子さんが病気がちで、早退したり急に休んだりすることが多くなっていました。それにより職場の雰囲気が悪くなってきたと感じたので、働き方を提案する会社として何か解決方法がないかと

考え、テレワークを導入しました。試行錯誤の結果、今ではその経験を基に中小企業のテレワーク導入支援も行っています。そして、テレワーク成功のコツは「働く環境をいかにオフィスに近づけるか」を考えることで、それを満たすために「環境づくり」と「やり方(方法論)」の二つの側面が重要だと気づきました(図1参照)。

まず、「環境づくり」には、四つの課題があります。一つ目は労務管理で、社員がいつ、何をしていたかをどう管理するかを決めなければなりません。二つ目は、コミュニケーション手段で、離れた場所でもどのようにコミュニケーションを取るのかが重要です。三つ目は書類の電子化、クラウド化で、紙やデータの場所に業務が

【図1：テレワーク成功のコツ】



【図2：ワークスマイルラボの「生産性評価」】

生産性評価	マネージャー	リーダー	プロフェッショナル	サブリーダー	一般
人時生産性 (成果/月総労働時間)	100	150	300	250	400
チーム時生産性 (成果/月チーム総労働時間)	400	350	200	250	100
評価点(満点)	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500

「生産性評価」基礎点のウェイトは一般クラスで「人時生産性」を高く、マネージャークラスでは「チーム時生産性」を高く設定。評価点は、「人時生産性」と「チーム時生産性」の基礎点に1～5点を乗じて算出。満点は2,500点。

縛られてしまうとテレワークが実現しません。四つ目が、パソコンやネットワークなどのITインフラの整備で、セキュリティを含めオフィスと同等の環境を実現しなければなりません。これらの課題を解決するためには制度の構築だけでなく、ITなどのツールの活用が不可欠です。弊社では、中小企業が利用しやすいように低価格のもの、知識があまりない方でも使いやすいものを組み合わせ利用しています。

テレワークが必要な人を
「モデル社員」に選定し、
小さな規模からスタートする
のが成功のカギ

テレワークの「やり方」で重要なのは、出社したくてもできない人など「テレワークをしたい人」をモデル社員にし、その人を通じて業務のルール化や最適なIT環境を構築することです。その際、「お子さんの送り迎えがある」「親御さんの介護がある」など今の働き方に困っている人を選んでください。正直に言えば、テレワークでオフィスとまったく同じように仕事をするのは困難です。困っていない人は「効率が落ちるからテレワークをしたくない」となりがちで、自社にとって効果的な方法を創造しにくいいため、モデル社員の選定は非常に重要です。

また、「来週から全社一斉にテレワークに切り替えます」というの

もやめたほうがいいです。

一度に切り替えようとしても現場が混乱するだけなので、一部の社員のみが、週に1回だけ在宅で勤務するといったスモールスタートが成功につながります。さらに、社員の裁量に任せることも大事です。「自宅だとさぼるかもしれない」という考えでは何も始まりません。疑心暗鬼にかられて日報などで行動を細かくチェックするのでは、社員に不快感を与え、テレワークのスピード感も落ちてしまいます。反対にチェックすべきは成果の部分で、今まで「10」の仕事ができていた人が、自宅では「5」の成果になってしまう場合は改善が必要です。ネットワーク環境が悪い、家族が妨げとなり集中できないといったことが主な要因になるので、早急にそれを取り除く必要があります。

評価制度に「人時生産性」を
導入し、時短勤務でも
一般社員以上の賞与を
得ることが可能に

最も重要なことは、テレワーク導入と連動して評価制度も変えるということです。働き方を自分で選ぶためには、生産性が大事であることを浸透させれば、おのずとテレワークが機能します。そのために弊社では、営業、技術、管理部門がそれぞれの成果を数値

化し、総労働時間で割って算出した「人時生産性」という指標を導入しています(図2参照)。以前は、弊社でも時短制度を導入しており、該当者は給与・賞与を何割かカットしていましたが、これだと働くマインドが下がってしまいます。時短勤務者は、働きたくないからではなく、事情があって時短にしているのです。そのため評価制度では「人時生産性」のウェイトを高くして、生産性が上がると賞与が増える仕組みにしています。

これからは、時間に制限がある中で働きたい人が山ほど出てくると思います。中小企業の経営者には、そのような人たちが生産性を高める働き方ができるよう、テレワークなどの制度を活用して早急に土台作りをすることが求められています。日本全体で生産性が高まれば、コロナ以降の経済も活性化するはずなので、テレワーク普及に貢献したいですね。

株式会社 WORK SMILE LABO

●会社概要
会社名: 株式会社 WORK SMILE LABO (ワークスマイルラボ)
設立: 1911年(明治44年)11月15日
本社所在地: 岡山県岡山市南区福浜町15-10
代表取締役: 石井 聖博
資本金: 5,300万円
事業内容: ワークスタイル創造提案業
URL: <https://wakusuma.com/>

ユーザ協会 D20002 検索



テレワーク導入の担い手として

社会保険労務士(社労士)は、社会保険制度や雇用関連法など、人事・労務の専門家として企業を支援しています。近年では働き方改革やテレワーク導入の相談にも対応し、解決に当たっています。今回からスタートするこのコラムでは、テレワーク導入の担い手として、コロナ禍における社会保険労務士の活躍について述べていきたいと思ひます。

中小企業福祉事業団とは?

私が代表を務める中小企業福祉事業団は、1970年の発足以来、会員である社会保険労務士の職域の拡大及び知識の向上に寄与すべく、各種支援事業を行ってまいりました。

お陰さまで多くの社会保険労務士の皆さまにご賛同いただき、2020年8月現在では、会員社会保険労務士数4,900名を数える全国有数の団体となっております。

近年では、働き方改革への対応や、労務問題に関する相談、社会保険や給与計算のアウトソーシングについてのお問い合わせなどに対して、その分野に精通した会員社会保険労務士とともに解決に当たってまいりましたが、コロナ禍においては、その内容にも変化が生じています。

例えば、報道でも取り上げられることの多かった雇用調整助成金をはじめ、離職に関わる手続きの代行、新しい働き方の制度の導入・整備などが挙げられます。

新型コロナウイルス感染症の影響が、今後の企業活動にどのような影響を及ぼすのかは不透明ではありますが、この難局をともに乗り越えるための対応策を講じることができる人事・労務の専門家として、社会保険労務士は企業を支援しています。

て、社会保険労務士は企業を支援しています。

中小企業がテレワーク導入を進めるための課題

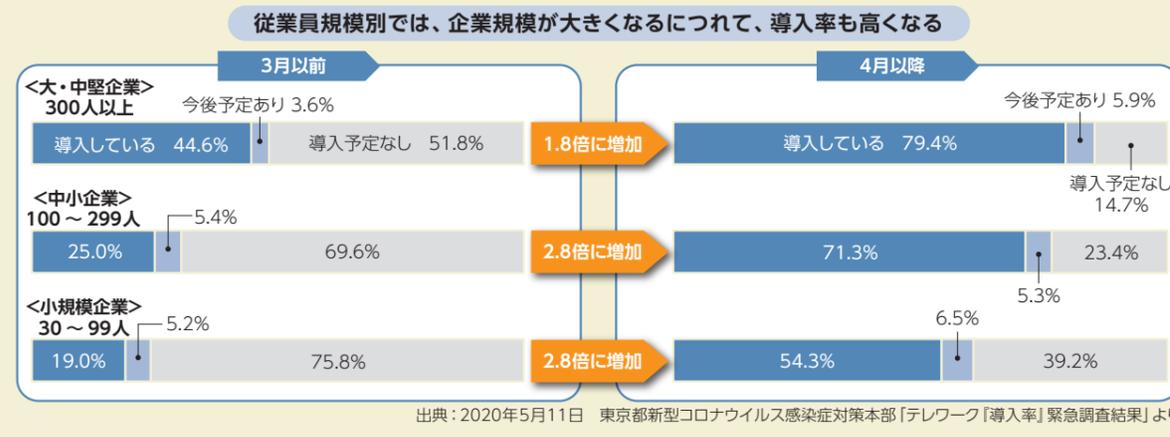
例えば、急速に浸透しつつあるテレワーク勤務制度の導入支援がまさに良い例でしょう。

今年の4月に緊急事態宣言が発令されてから、企業におけるテレワークの導入率が大幅に増加しており、その後テレワークを常態化する企業や、出社の必要がなくなったためオフィスの規模を縮小する企業も出てきています(図1、図2参照)。

テレワークは、ICT(情報通信技術)を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方として、図1のように導入が進んでいます。しかし、中小企業においては、大手企業に比べるとテレワーク導入に当たっての課題がまだまだ多く、大手企業並みに普及するにはしばらく時間がかかることが予想されます。

中小企業がテレワーク導入を進めるための課題となっているのが、「既存の業務をいかにデジタル化するか」という点です。日々の業務において押印作業など紙を前提としたワークフローが多く存在するため、それらを解消しなければ、いかにテレワーク導入を進めても結局出社して業務せざるを得ない状況は避けられません。

【図2：企業規模とテレワーク導入率の比較】



また、既存の業務のデジタル化には、ICT機器やクラウドサービスの導入及び活用が必須ですが、それを進めるために多くの費用や労力が発生することから、資金や人材に余裕のない中小企業にとって大きな障壁となっています。

テレワーク導入の旗振り役として期待される社労士

そのほか、テレワークを導入するに当たっての課題は、主に以下のものが挙げられます。

- 労働時間の管理
- 部下のマネジメント
- 円滑なコミュニケーション
- 仕事の過程が見えない中での人事評価
- 情報セキュリティ面でのリスク管理
- テレワーク先の安全衛生管理など

これらについては、就業規則や社内規程、人事制度を整備し、運用ルールを浸透させるための教育などが必要になりますが、いずれも人事・労務の専門家である社会保険労務士の専門領域です。

これらを、中小企業においても実行しやすい形で提案し、テレワーク導入の旗振り役として社会保険労務士がますます活躍の場を広げるものと期待しております。

企業と社員、双方にメリットをもたらすテレワーク

企業にとっても、ここでテレワークを根づかせることは大きな財産になります。今でこそ新型コロナウイルス感染症対策としてテレワークが注目されていますが、家族の介護が必要になった社員や、育

児中の社員、さらには病気を治療しながら仕事を両立する社員などにとって、これまでは「出社すること」がネックとなっていました。そんな離職を余儀なくされていた優秀な方に、テレワークで活躍の場を提供することができるのであれば、社員はキャリアを継続することができ、企業は貴重な労働力を確保することができるため、双方にとって非常に嬉しいことです。

また、災害などの理由により社員が通勤できなくなった場合においても、事業継続をスムーズに行うことができるため、BCP(事業継続計画)対策としての効果も大いにあります。

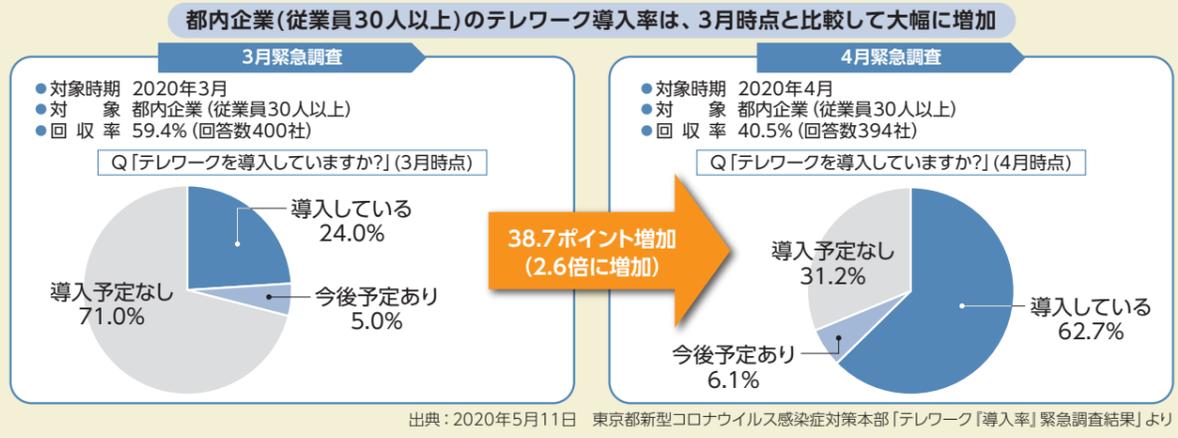
社労士は中小企業の発展に寄与し、ともに歩む

新型コロナウイルス感染症の影響により、予期せずして働き方改革が推進される形となりましたが、これを改革の好機と捉え、社会保険労務士がその専門的知見を活かした上でこれまで以上に中小企業の発展に寄与し、ウィズコロナ、アフターコロナの場面においても、日本経済の担い手として中小企業とともに歩んでいくことを願ってやみません。



中小企業福祉事業団 理事長
川口 義彦氏
1938年(昭和13年)9月23日生まれ。1960年(昭和35年)6月 川口労務管理事務所を創設。以来、1968年(昭和43年)の社会保険労務士誕生から今日に至るまで社会保険労務士界の発展と成長に情熱を注ぐ。全国社会保険労務士連合会常任理事、全国社会保険労務士政治連盟幹事長代理、東京都社会保険労務士政治連盟相談役、社団法人全国労働保険事務組合連合会副会長を歴任。

【図1：コロナ前後のテレワーク導入率の推移】





デスクトップ通知は今すぐ解除

メールを受信したらすぐに返信をする「即レス」。速さにこだわりすぎると、かえって時間が奪われ、結果的に時間がかかってしまうことがあります。今回は、デスクトップ通知が引き起こす、即レスの問題について解説します。

1日（24時間）以内に返信を

メールを受信してから返信するまでの時間は、1日（24時間）以内が一つの目安になり、評価を高めれば4時間以内が目標になります。未処理のメールがあると仕事を溜めているのと同じなので、目につく度に「あれもしなければ」「これもできていない」と焦りが募ります。できるだけ早くメールを手放したほうが楽になることは言うまでもありません。速い返信は仕事が速いという評価につながることもあるので、スピードを意識している人は多いでしょう。

話しかけられたらその場で答え、電話がかかってきたらその時に出るのと同じように、メールも受信したら間を空けずに返信をするのを心がけている人もいます。1分でも1秒でも早く返信したほうがいい緊急の用事は、すぐに返信することが求められます。ただ、四六時中メールのことを考えて対応すべきというものではありません。

デスクトップ通知に注意

即レスをするために、デスクトップ通知を有効にしていますか。メールが届いたら、その件名がモニターの右下などに表示されるように設定するデスクトップ通知が、即レスの問題を引き起こすことがあります。

メールが届いた瞬間に用件を知るのは便利ですが、作業中であ

れば目に入った通知が頭に残り、集中は途切れてしまいます。

例えば、パソコンで見積書を作成している時に、メールが届いたとしましょう。デスクトップ通知が目に入った瞬間、メールが気になって仕方がない。見積書の作成を中断してメールを確認したところ、急ぎの用件ではなかった。今すぐに返信する必要はないけれど、確認したついでに返事しておこうとメールを書き始めて数分が経過。返信してスッキリした頃には、さっきまで何をやっていたのか忘れていた。思い出して見積書の作成を再開しても、数字に間違いがないかを始めに戻ってから確認して、結局同じことを2回作業していた。見積書を完成してからメールを確認しても遅くはなかったのに――。そのようなことを繰り返していれば、仕事の効率は悪くなるばかりです。

デスクトップ通知が視野に入っても集中は途切れない、メールに仕事の主導権を握られたりはしないのであれば、問題はありません。でも、メールに振り回されている感覚を一度でも覚えたことがあるなら、デスクトップ通知の設定を見直す必要があります。

メールは処理できる時に確認する

メールをやり取りして仕事を進めることは多いので、返信が遅くなれば、その分だけ仕事を止めることにもなりかねません。相手に

迷惑をかけてしまうこともあるでしょう。間を空けずに返信することは、相手を待たせない迅速な対応として好感が持てます。すぐに返事がきて相手は喜ぶかもしれません。

でも、そこまでの速さを求めているかもしれません。互いに都合や事情があり、常にすぐに返信ができる状況にあるわけではないことを分かっているからです。

メールを確認するのは、メールを処理するのに適した瞬間に。つまり、業務の合間の切りのよい瞬間に行きます。メール対応がメイン業務である場合を除いて、デスクワーク中心の人でも1時間に1回くらいメールを確認すれば十分でしょう。それでは業務に支障をきたすことがあれば、急ぎの場合は声をかけるルールにすれば補えます。メールを確認する頻度を低くして、まとめて処理すれば、費やす時間は短くなります。

次回は、効果的な即レス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。



身をもって伝えたい「心、ことば、そして愛」

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト 中国支店

“もしもし検定の風”を、この地で吹かせたい

私は3年ほど前まで、日本電信電話ユーザ協会の地方県支部の事務局社員として、地域の電話対応研修を運営する仕事をしていました。専門家の先生、電話対応コンクールに挑む選手、コールセンターで日々対応する方々、社員教育に取り組む育成担当者の方と接していくうちに、私も「電話対応」の奥深さに興味を持ち、学びを深め、次第に私自身が「指導者の道」を目指すようになりました。

指導者になったばかりの約10年前、電話対応技能検定（もしもし検定）の「心、ことば、そして愛」という考えに大きく感銘を受けた私は「もしもし検定の風」を、この地で吹かせたい、そんな壮大な思いに胸膨らませていました。事務局社員としては、会員企業の責任者の方へ積極的な広報活動をし、指導者としては地域初の「もしもし検定講座」を開催し、登壇し始めていました。その頃はまだ公式問題集が発行されていなかったため、過去に出題された問題を分野別に分類し、各級の筆記対策資料を作成するなど、受験対策にも力を入れていました。

不安を払拭するはずが

ある時、地元の病院から、医療事務、介護職の方など複数で受講の申込みがありました。そのうちの一人の男性は、礼儀正しく対応がとても丁寧で、聡明で真面目という印象でした。彼はとても熱心に受講され、実技もほぼ合格レベル、私はそう感じていました。

当時は合格率が90%近くあり、彼ならきっと大丈夫だろうと思った私は、彼の検定への不安を払拭するつもりで「私の受講生の中で不合格だった方はまだ一人もいませんから……大丈夫ですよ」と言ってしまったのです。それは、受験対策は万全にしているという私のおごりもあった言葉でした。

合否発表があり、彼から電話がかかってきました。

「先生、ごめんなさい。僕落ちてしまいました。先生の受講生の中でまだ不合格者はいないと言われていたの

に、申し訳ないです……」

「えっ、何で謝るの……？」

私はこの時初めて、自分の過ちに気がついたのでした。

講座の中でしか伝えられないものを大切に

私の講座はいつの間にか「合格対策講座」になっていました。そしてそれは、受講生にとって強烈なプレッシャーだったのかもしれない。私が本当に伝えたい「ことばに愛（心）を込めた対応」の大切さを伝えることはできていなかったのです。

今振り返り、あらためて「愛」をもって、真摯に受講生と向き合うことの大切さを感じています。受講生の方へ、全身全霊をもって接していくことはもちろん、私も受講生の方から学ぶ唯一無二のかけがえのないものを大切に、「心、ことば、そして愛」を伝えていきたいと思っています。

村田 美和氏

株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト 中国支店 企画総務部人事担当。1991年、西日本電信電話株式会社入社。2005年、日本電信電話ユーザ協会 出向。現在は、電話対応技能検定（もしもし検定）実施機関の社内講師として、電話対応の指導に当たる。個人情報保護士。電話対応技能検定指導者級資格保持7期生。

「今回の講師は、医療法人辰川会 山陽病院 福江 安代さんです。電話対応コンクール出場のご経験もあり、アンガーマネジメントファシリテーター*としてもご活躍、元歯科衛生士専門学校の講師、本業は歯科衛生士の先生です」

*怒りの感情と上手につき合う方法を教え、講演、研修、トレーニングなどを行うことができる、日本アンガーマネジメント協会の認定資格です。



村田 美和氏

ユーザ協会 C10005 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

ビジネス上の文書に関わるマナーとして、正しいものはどれか。次の中から一つ選びなさい。

1. 社外文書の本文で伝え忘れたことがあったため「追伸」として書き加えた。
2. 複数の取引先に向けた文書で「お取引先様各位」と書いた。
3. お客さまにあてた謝罪文の冒頭に「前略」と書いた。
4. 得意先に向けた記念パーティの案内状の頭語に「謹啓」を選んだ。

※3級問題より



電話リテラシーの社会史 ～電話のマナー教育は、何を伝えたのか～



2020年8月12日(水)から14日(金)の3日間、「第26回電話応対技能検定(もしもし検定)指導者級養成講座」が、東京・神田で開催されました。その講座での「電話のマナーはどのようにして生まれたのか。また日本の電話応対教育はどのように培われていったのか」をテーマとする坂田 謙司立命館大学教授の特別授業をレポートします。



特別授業講師
坂田 謙司氏
立命館大学産業社会学部教授
研究対象は「音と声のメディア」で、電話を使ったコミュニケーションの歴史に造詣が深い。

「非対面のコミュニケーション」が 電話の普及の障害に

授業の冒頭で坂田氏は、「電話の誕生」について紹介しました。

「1876年、アレキサンダー・グラハム・ベルが電話の特許を取ったことが、「電話の始まり」とされています。実は当時、世の中で一番有望なインフラは電信、今で言う電報のようなものでした。電話は、この電信のケーブルを使い音声で会話する仕組みでした」

しかし、電話の普及は思ったように進みませんでした。

「電信には、通信文を電気信号に翻訳するオペレーターが必要ですが、電話はオペレーターを介さなくても会話できます。ところが、そこに問題があったのです。電話を使う人は、『非対面のコミュニケーション』を初めて体験することになります。当時は階級社会で、相手がどんな人か、身なりで判断し会話していましたが、電話ではその相手が見えません。しかもこの時代の電話は交換手につないでもらう必要がありましたが、その交換手は電信のメッセンジャー、労働者階級の若い男性が担っていたのです。電話を使えるのはお金持ち、上流階級の人々です。つまり、普段は話すことがない上流階級と労働者階級が、非対面で会話することになるわけです。利用者である上流階級の人々は交換手の応対に『なんだ、口の利き方も知らない。もう使わないぞ』と憤慨し

ますが、交換手は『そんなこと知ったことじゃない』と思うので、気持ちよく使うことができない。加えて、電信では通信文がそのまま記録になりますが、電話では会話記録をとるにはメモ書きする必要があります。そうしたメモ書きの習慣がなかった時代、電話をビジネスに使うことは面倒だと思われたようです。さらに当時の電話機は壊れやすかったのです。もちろん、電化製品というものが家庭にはなかった時代ですから、乱暴な扱い方で壊してしまうことも少なくなかったでしょう。これらの課題により、電話の利用はなかなか拡大しませんでした」

女性電話交換手が評判となり、 当時は「電話＝女性の仕事」が定着

しかし、1878年に転機が訪れます。それはある電話会社が、エマ・ナットという女性を交換手として採用したことでした。

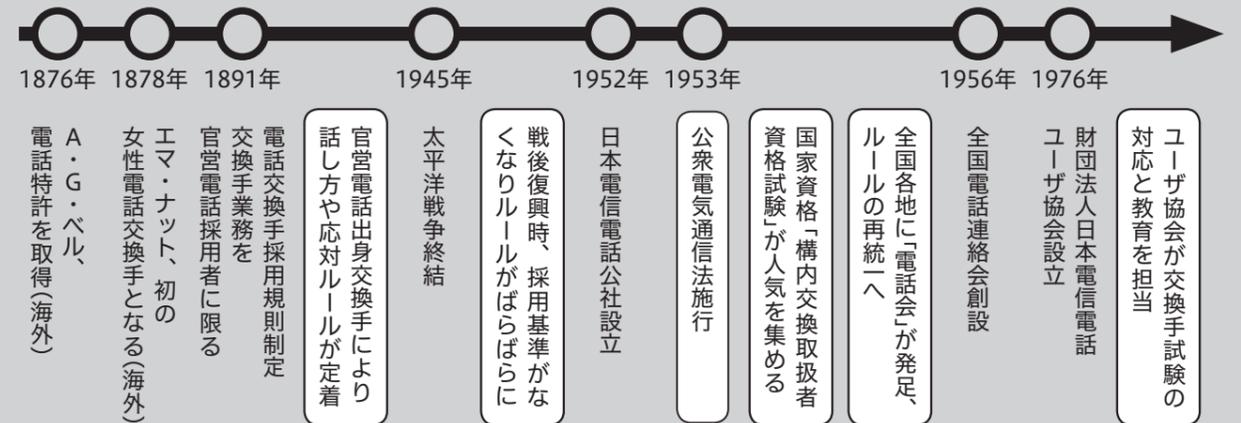
「この時期、産業の発展により中流階級が生まれていました。中流階級では、父親が働き、母親は専業主婦となり、子どもを教育します。エマ・ナットはまさにこのような中流階級で育った女性でした。初の女性交換手となった彼女の丁寧で母親的な優しさのある応対は、電話の利用者である上流階級の人々の評判を集め、わざわざ指名で交換業務を頼む利用者まで現れることとなります。そこで電話会社はこぞって女性を電話交換手に採用するようになり、これが「電話交換＝女性の仕事」として定着するきっかけになったのです」

こうした状況は、日本でも同様でした。

「日本に電話が上陸したのが1877年。当初はやはり男性が交換作業を担っていましたが、同様の問題で、すぐに全員女性に入れ替わることになります。そして、1891年には電話交換手の採用規則が作られ、官営電話、つまり国営の電話会社の採用試験に合格しなければ、交換手になれなくなったのです。そのため私設電話と呼ばれた企業の内線電話の交換業務は、そうした官営電話の交換手を辞めた人の再雇用や、好条件で引き抜い

電話応対教育の歩み

日本の電話応対ルールは19世紀末に「官営電話」により統一され、以降民間に定着。戦後の成長期に一旦はばらばらになるが、1953年の交換手国家資格化により現在に至るルールや教育が確立する。



た人に限られることとなります。こうした人材の異動により、官営電話で用いられていた規格化された話し方、応対ルールが企業内の電話交換業務にも用いられるようになり、『電話応対のマナー』として定着していくことになるのです」

電話交換手は国家資格に。 「電話会」がマナー統一の端緒に

日本の電話網は、太平洋戦争により大きな被害を受けますが、復興とともにその再構築が進められます。

「戦後の復興で電話の需要が高まると、企業は経験者、未経験者の境目なく採用を進めました。これにより、戦前に一旦統一されていた電話応対のルールやマナーが、再びばらばらになっていきます。しかし1952年の日本電信電話公社設立と、1953年の公衆電気通信法施行がその流れを変えます。この法律では企業内の私設電話を『構内交換電話』とし、その交換業務を行うのは日本電信電話公社の構内交換取扱者資格試験の合格者に限ることになりました。こうして電話交換手は国家資格となり、希望者を多く集めることとなります」



特別授業の様子

ただ国家資格化したことで、合格者に実務未経験者も含まれることになり、同じ資格保持者でも、その応対技術に差が生まれることになりました。

「電話交換手は会社にかかってきた電話を最初に受ける「企業の顔」であり、その応対技術の優劣はそのまま企業のイメージに直結します。そこで企業同士が集まり、電話応対技術の向上と交換作法の統一化を目指す『電話会』が日本各地に生まれました。そして1956年には、各地の電話会を束ねる形で『全国電話連絡会』が創設されます。この全国電話連絡会が、全国の電話交換手の言葉づかいやマナーをあらためて一元化していくことになり、現在に続く日本の電話応対マナーの基礎が構築されていくのです」

全国電話連絡会のはちに、現在のユーザ協会の前身である財団法人日本電信電話ユーザ協会となり、1983年に交換手の国家資格が廃止されるまで、その試験対応と教育を一手に引き受けることとなります。ユーザ協会の電話マナー教育は、このように日本における電話の歴史と密接な関わりがあるのです。



オペレーターの個性を活かす教育方針で、「企業電話対応コンテスト」のゴールドランク企業に

株式会社SBI証券



カスタマーサービス部長
河田 裕司氏

「顧客中心主義」の経営理念のもと、オンライン総合証券の先駆者として業界トップの地位を築いてきたSBI証券。店舗を持たない同社にとって、唯一の総合的な顧客接点ともいえるカスタマーサービス部（CS部）の取り組みをお聞きました。

への回答、クロージングといった一連の対応をオリジナルの指標で点数化するものです。結果は、評価者のコメントと合わせてオペレーターにフィードバックされ、日々の業務改善に活かしています。また、これはオペレーター表彰制度の評価軸の一つにもなっています」（長島氏）

Q オペレーター表彰制度の評価軸には、ほかにどのようなものがありますか。

A 「評価軸をKPIと呼んでいますが、最重要KPIは『ありがとう率』です。『ありがとう率』は、お客さまから『ありがとう』と言われた回数を数え、その数を一カ月の対応件数で割って算出しています。ネット証券がスタートした頃は、格安な手数料を背景に口座開設が急増したため、お客さまからの入電が爆発的に増えました。とにかく電話を受けなければならないという状態だったので、当初は、着信数に対して放棄した数を算出した『放棄呼率』を最重要KPIにしていました。ただし、単に電話に出るだけではお客さまにご満足いただける対応とは言えません。SBI証券は経営理念に『顧客中心主義』を掲げていますが、実際には『自己中心主義』な対応になってしまっていたのです。そこで、KPIをお客さま視点にぐっと振り向けるために『ありがとう率』を最重要KPIに設定しました」（長島氏）

Q 「ありがとう率」を最重要KPIとしたことで、何か変化はありましたか。

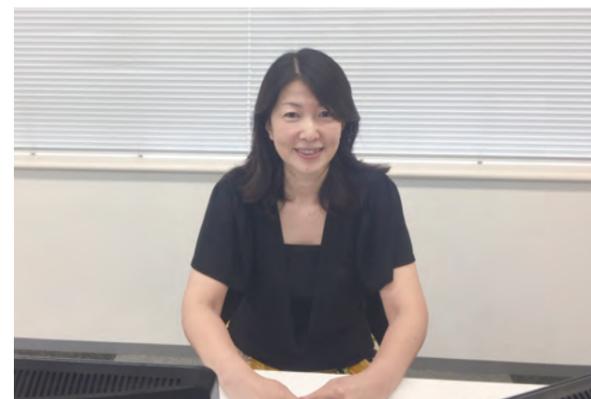
A 「従業員がお客さまに向かう姿勢が変わりました。

お客さまから『ありがとう』をいただくために自分たちが何をすべきか考えるようになり、自然とお客さま本意の対応を心がけるようになったと思います。また、お客さまからの評価も高まっています。『評判通りの対応だね』と、預けている資産を他社から移されるお客さまも少なくありません」（酒井氏）

対応品質を高めるためには、トークスクリプト^{※2}に依存せずに自分の言葉で話すことが大事

Q 2019年度の「企業電話対応コンテスト」では、「ゴールドランク企業」に表彰されています。高い評価を受けるヒントを教えてください。

A 「最重要KPIを『ありがとう率』に変えた時、トークスクリプトをすべて排除しました。お客さまのお話に合わせて臨機応変に対応することが、顧客満足度を高める上で最も重要だと考えたからです。トークスクリプトがあると、それに載っていることを回答しようと、質問の意図を取り違えてしまうことがあります。それよりも、オペレーターそれぞれが持っている個性を発揮し、自分の言葉で話ができるようになることが重要だと考えます。また、業務上の無駄なものは徹底的に排除すべきですが、お客さまとの会話はいくら時間をかけてもいいという方針です。例えば、電話後のアフターコールワークなどは、自動化するなどして徹底的に効率化し、その分の時間をお客さまとの会話にあてています。ただし、会話をダラダラ続けても、お客さまの意向と合っていなければ『ありがとう率』は上がりません。分かりやすく簡潔に説明するためにはどうすればいいかを考えると、自然と通話時間も短くなります。このように、自分たちで物ごとを考え、改善し続けられるような教育方針をとっています」（河田氏）



カスタマーサービス部 課長
酒井 智子氏



カスタマーサービス部 次長
長島 佳子氏

アフターコロナは、テキストコミュニケーションに積極的に対応していきたい

Q アフターコロナの顧客接点について、何か準備していることはありますか。

A 「コロナ前は電話での問い合わせが9割でしたが、コロナ禍でコミュニケーション手段が増え、テキストコミュニケーションが浸透してきました。新型コロナウイルスは、インフルエンザのように季節性があると言われてしますので、今後も一時的にカスタマーセンターの人員が足りなくなることが想定されます。お客さまにご迷惑をおかけしないためにも『チャットボット』などテキストコミュニケーションを加速させなければなりません。また、株取引のお客さまはご年配の方が多いため、スマートスピーカー^{※3}のようにテキストを音声にすることも必要です。今後、大幅に変わっていくであろう新しい顧客サポートの形に、スピード感を持って対応していきたいですね」（河田氏）

※1 KPI (Key Performance Indicator) : 重要業績評価指標。
※2 トークスクリプト: 電話対応の際に、お手本となる台本 (シナリオ) のこと。
※3 スマートスピーカー: 音声の認識が可能な人工知能を搭載しているスピーカー。

SBI GROUP SBI証券

会社概要

会社名: 株式会社SBI証券
設立: 1999年(平成11年)4月26日
本店所在地: 東京都港区六本木1-6-1
代表取締役社長: 高村 正人
資本金: 483億2,313万円
事業内容: オンライン総合証券
URL: <https://www.sbisec.co.jp>

ユーザ協会 C20004 検索





「論述のコツ」

テレワークやオンライン研修、それに自粛自粛で在宅率を高めている皆さんは、いつもと違う在宅時間をどのようにお過ごしでしょうか。旧知の男性リーダーの一人から、こんな質問を受けました。「家にいることの多いこの際ですから、苦手な能力を少しでも磨こうと思うのです」「それは素晴らしい！何を？」と問い返しますと「書く力です。特に論述が難しいです。ぜひそのコツを教えてください」今回はこの質問を取り上げました。



論述とは何か？

相談を受けたものの、私の専門は話し方であって書き方ではありません。数冊の本の執筆と、本誌を含めた雑誌の連載などはしておりますが、平凡な書き手の一人に過ぎません。ただ、これまでも何人かの指導者から同様の質問を受けています。やはり論述は苦手な人が多いのでしょう。その時には次のようにお答えしています。「論述文を書くとは、基本的には話すと同じなのです。つまり、何を言いたいのかがはっきりしていること。そのことを平易な読みやすい文章で書くこと。煎じ詰めればその2点なのです」と。このことを、もう一歩具体的に「良い論述の5原則」としてまとめます。

- ①論点が明快である（何を言いたいのかがハッキリしている）。
- ②経験を語る具体例が生きている。
- ③考え方に普遍性がある。
- ④簡潔で読み易い。
- ⑤読む人との距離感を近くする。



論理があり主張がある

論述を書いたり述べたりすることは、なかなか厄介な仕事です。そこには確かな論理があり、主張があります。それが聞き手や読み手にしっかり伝わらなければなりません。それは難解過ぎても軽過ぎてもだめなのです。一口に論述と言っても、学術書や専門書に載

る研究論文から、総合雑誌などに載る読み物的なものまで、そのジャンルも内容も多様です。専門家が読む前者の論述が難解なのは当然としても、一般読者が読む後者の専門家の文章が、難しくて読みにくいにはいささか辟易することがあります。専門語や外国語、難しい漢語をちりばめて、あえて難しくした文章にも出会います。本当のプロとは、そのことに深い知識、情報、見識を持つだけでなく、そのことについて、易しく書いて、易しく語れなければなりません。

NHKでの現役時代、「われら10代」という教育バラエティ番組を担当していました。その番組の構成並びに台本を書いていたのが、若き日の井上ひさしさんでした。井上さんが、自身の文章作法として言われた言葉（以前にもご紹介しましたが）を、今も忘れられません。「難しいことを易しく書く、易しいことを深く書く、深いことを愉快地に書く、愉快なことを真面目に書く」現実には、易しいことをあえて難しく書く人が、なんと多いことでしょう。

第二次世界大戦当時のイギリスの首相で名言家の、ウィンストン・チャーチルの言葉も印象に残ります。「愉快なことを理解できない人間に、世の中の深刻な事柄が分かるはずがない」と。

ラジオの時代も含めて、私もレポートや構成番組の SCRIPT、放送台本なども書いてきました。その基本は常に聞き易く分かり易いことでした。論述や報告を伝えるそのノウハウは、先輩から後輩

へ引き継がれ、今も生きています。その方法は以下のとおりです。

- ①与えられたテーマ（ねらい）を考える。
 - ・なぜそのテーマか。何を求めているのか。それをしっかり押さえて、それについて自分が言いたいことを決める。
- ②自分が経験した具体例を探す。
 - ・自分の中に取材する。集めた具体例を捨てて捨てて、芯となる具体例に絞る。
- ③その具体例から、自分が気づいたこと、学んだことを明確にする。
 - ・必要に応じて、書籍、資料などからの引用を効果的に使う。
- ④広く共感を得られるように、普遍化させる。
 - ・最後は、自分がどう生きるか、どう行動するか。自分の決意、主張で締める。



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。



「電話対応技能検定(もしもし検定)指導者級養成講座」を8月12日から14日の3日間にわたり開催

指導者級養成講座は、「もしもし検定」1級から3級の受検者に対する指導や検定実施時の試験官業務を担う「指導者級資格」を目指す方への研修と資格認定を目的として開催しています。

今回は、新型コロナ対策として、入口での検温、手指消毒、ソーシャルディスタンスを考慮した座席配置、講師と受講者間のアクリル板での仕切りなど、万全な対策を行い、2020年8月12日から14日の3日間開催され、新規受講者11名と再受講者8名の19名が受講されました。

今回の講座は、「日本語」「ビジネスマナー」などに関する指導方法、「個人情報保護法」について稲葉 一人電話対応技能検定専門委員会委員長に講義いただいたほか、今回は特別授業として「電話リテラシーの社会史」について、立命館大学の坂田 謙司教授をお招きするなど、延べ30時間のプログラムで構成されました。

この講座への取り組み姿勢や理解度に加え、最終日に行う実技試験（電話対応品質の審査に関する「電話対応チェックスキル」及び指導者としての適性に関する「インストラクションスキル」）の結果を総合的に評価して、11名が「指導者級資格」に認定されました。



講義を行う稲葉委員長

『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】

・最新の出版傾向に対応。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。

購入は右記のユーザ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)



電話対応技能検定(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。

注意

Office 2010 のサポートが 2020 年 10 月 13 日に終了します。

Office 2010 のサポートは2020年10月13日に終了し、Microsoft社から、拡張機能及び拡張セキュリティ更新プログラムが提供されなくなります。WordやExcel、PowerPointのOffice 2010アプリケーションは引き続き動作しますが、有害なウイルス、スパイウェア、及びその他の悪意のあるソフトウェアからパソコンを保護するためのセキュリティ更新プログラムが提供されないことにより、深刻な問題を引き起こすセキュリティリスクにさらされる可能性があります。

対策として、新しいバージョンのOfficeにアップグレードすることをお勧めします。

詳しくは、Microsoft社の下記ホームページをご確認ください。
<https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-365/office-2010-end-of-support>

