

テレワーク導入って... 本当に安全なの？

機密情報・個人情報の漏えい
ビジネスへの大打撃となる
セキュリティ事故

少しでも不安があったら
専門窓口へすぐ相談！

相談
無料



テレワークのセキュリティ あんしん無料相談窓口

信頼できるセキュリティの専門家が、皆さんのお悩みを解決します！

1



お申し込み

専用のWeb申請フォーム
からお申し込みください

2



ご連絡

担当者よりメールで
ご連絡し、相談日の
調整を行います

3



ご相談

テレワークセキュリティの
お悩みに専門の担当者が
対応します

テレワーク導入前、導入後の
セキュリティに関する相談に対して、
専門家がアドバイスいたします



ホームページよりお申し込みください
<https://www.lac.co.jp/telework/security.html>

スマホからもアクセスOK



テレコム・フォーラム

11

November 2020

■ ICT活用推進

- ・安全なテレワーク環境の構築で業務効率化と安心できる働き方の実現を（総務省 サイバーセキュリティ統括官室）
- ・創意工夫されたコミュニケーションスタイルで設立時から全社員テレワークを実現（TRIPOINT（トライポート）株式会社）
- ・テレワークによる在宅勤務の労働時間管理は、ルールで縛るのではなく、勤務環境を整備すべき

■ 電話対応教育（CS向上）

- ・信頼を生む、効果的な即レス
- ・ともに生きる気持ちに寄り添う
- ・信用金庫の理念を浸透させることで、お客さまの気持ちに寄り合う心を育む（アルプス中央信用金庫）
- ・「電話応対技能検定（もしもし検定）」でコミュニケーション力を高め、お客さまのニーズを吸い上げて社内に発信したい（中央出版株式会社）
- ・「明日の電話対応教育」

テレコム・フォーラム誌 読者モニター大募集（P14）

安全なテレワーク環境の構築で 業務効率化と安心できる 働き方の実現を

総務省 サイバーセキュリティ統括官室に聞く
そのアプローチと実践

総務省 サイバーセキュリティ統括官室

コロナ禍でも安全に働くため、テレワークの活用が広がっています。今回は「どうやってセキュリティを守りつつテレワークを導入するか」について、総務省サイバーセキュリティ統括官室の高村 信参事官にお話をうかがいました。



総務省
サイバーセキュリティ統括官室
参事官
高村 信氏

一サイバーセキュリティ統括官室
とはどのようなお仕事をされて
いる部署でしょうか。

「総務省の中で、情報通信分野
のセキュリティ向上を担当してい
ます。一般の方々に向けてイン

ターネット利用上の注意喚起、通
信事業者とのセキュリティ情報の
共有やサイバーセキュリティ人材
の育成、さらにはテレワークに関
するガイドライン作成など、業務
は広範です」

一企業内でのITセキュリティと、
テレワークでのセキュリティには
どのような違いがありますか。

「企業内のセキュリティは、基本
的に“モノの管理”です。オフィス
にあるパソコンにセキュリティソフ
トがきちんとインストールされて
いるか、OSやアプリケーションソフ
トのアップデートが行われている
かなど、管理しているIT機器の
設定をきちんとすることでセキ
ュリティが確保できます(図1参照)。
万一セキュリティ上の危機が発生

した場合でも、社内のネットワ
ークがインターネットにつながる
ゲートウェイの電源を切ってしまう
えば、被害の拡大を最小限に抑
えることができます。しかしテレ
ワークでは、社員がスマートフォ
ンやパソコンなどの端末を社外に
持ち出して仕事をするため、そう
した管理の目が行き届きません。
またデータやシステムのクラウド
化を進めている場合を除き、社
員が社外から社内システムにアク
セスすることを前提とするため、
インターネットに向けての何らか
の入口が開いている状態となり
ます。そのため、そうした端末を
扱う社員の教育が非常に重要に
なるのです」

テレワークでの セキュリティ管理には 「社員の教育」が重要

一端末を外に持ち出すことで、ど
のようなリスクが生まれるので
しょうか。

「最大のリスクは、端末を落と
すこと、紛失することです。この
場合、二つの被害が生まれます。
まず、その端末に入っていたデー
タを業務で活用できなくなること
です。もう一つは、端末に入っ
ていたデータが抜き取られ、漏えい
してしまうことです。こちらのほう
がより大きな被害につながる可

Point

- テレワークセキュリティには社員の
マインド啓発が不可欠
- スマートフォンやパソコンを紛失
すると大きな被害の発生に
- 「チェックリスト」の活用でセキ
ュリティの重要ポイントの確認を

能性があります。端末を持ち歩く
時には、紛失や置き忘れに注意
することを社員に徹底するととも
に、パソコンにはパスワードを設
定、スマートフォンにもパスワード、
もしくは画面を指でなぞってロッ
クを解除する『パターンロック』に
より、第三者が入手しても中の
データにアクセスできないように
しておくことが重要です。ただ、
パターンロックでも、長く使って
いると指の軌跡に沿って画面保護
フィルムに跡が残ることがあり、
“一直線”のようなパターンの登録
は見破られてしまう可能性があります。
できるだけ複雑なパターン
で登録することが、セキュリティ
向上につながります」

一テレワークを導入したくても、
情報セキュリティに詳しい社員が
いないため、導入に踏み切れない
中小企業も少なくありません。

「私たちは2004年から、テレ
ワークを導入しようとする企業向
けに冊子『テレワークセキュリティ
ガイドライン』を発行し、その後
改定を重ね、現在第4版となっ
ています。しかしこの冊子を対象を
大企業まで含んだ上で、考えられ
るテレワークでのセキュリティの
ポイントを網羅的に紹介している
ため、専従のシステム担当者がい
ない企業では利活用が難しい内
容となっていました。そこで今回、
新たに刊行したのが『中小企業等
担当者向け テレワークセキ
ュリティの手引き(チェックリスト)』です
(図2参照)」

短時間でセキュリティの 必要項目が分かる 「チェックリスト」を用意

図2:「テレワークセキュリティの手引き(チェックリスト)」の積極活用を



テレワークセキュリティの
手引き(チェックリスト)

予算や社内の対策が必ずしも十分でない中小企業等が、
テレワーク導入や利用を進める上でのセキュリティ対策を
簡潔に示した冊子。フローチャートでテレワークの方式を
確認した後、それぞれの方式で求められるセキュリティ対
策を優先度順に記している。PDFのダウンロードは
[https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/
cybersecurity/telework/](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/telework/) (下のQRコードからでもOK)
にて。またZoomなど主要なウェブ会議アプリケーション
の設定方法を図解で解説する資料も用意されている。

Point

それぞれのテレワーク方式
について「優先度：◎の項目」
「優先度：○の項目」を例示
し、とるべき対策を分かりや
すく解説している。

Point

「端末は会社支給か個人所
有か」「会社のネットワークに
アクセスするかどうか」など、
二者択一の質問に答えるだ
けで自社のテレワーク方式
が選択できる。

下のQRコード
からもアクセス
できます



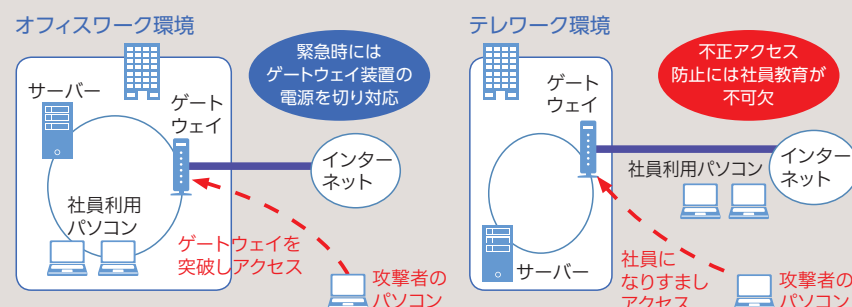
一こちらのチェックリストは、ど
のような内容になっているので
しょう。

「IT関連の単語は知っている、も
しくはネット検索で中身を調べ
ることができるといった方々を想定
し、適切にセキュリティの設定が
できるよう配慮した内容となっ
ています。フローチャートを使っ
て自社のテレワーク環境を8つの方
式から選び、それぞれの方式に用
意された『セキュリティ対策チェッ
クリスト』に従い、設定などを確認
していただくことで、通常想定さ
れる外部からの侵入、情報の漏え
いを防ぐことができます。それぞ
れの対策は優先度◎が1ページ、
○が2ページ程度ですので、読み
解き、理解するために多くの時間

がかかることもありません」
一今後のご活動について、展望
を教えてください。

「こうしたテレワーク導入向け
てのセキュリティ対策を広く中小
企業さまに周知していくことが課
題と考えています。また現在、テ
レワークセキュリティの無料相談
窓口を開設していますが、こちら
のご利用も広く呼びかけたいと
思っています。さらに今回のコロ
ナ禍で各企業がどのようにテレ
ワークに取り組んだのか、アン
ケートを行っているところです。
その内容を反映し、年度内にはガ
イドラインの第5版を、そして
チェックリストもより内容を分か
りやすくした第2版を年内に発行す
る予定です」

図1:一般企業内のITセキュリティとテレワークセキュリティの違い



オフィス内のITセキュリティは、たとえ外部から攻撃を受けたとしても、インターネットにつながるゲートウェイを遮断すれば、被害を最小限にとどめることができる。テレワーク環境では「社員が外部からアクセスすること」が前提なので、社員になりすましてログインする攻撃者への対策が求められる。そのため、より高度なセキュリティ機器を配置し物理的に遮断するほか、リモートツール利用時のIDやパスワードの管理について、社員の意識を高めることが重要になる。

分からないことは「無料相談窓口」へ



総務省は、テレワークにおけるセ
キュリティ無料相談窓口を開設中
(詳細は裏表紙)。これから導入
する企業などだけでなく、すで
に導入済みでも、具体的なセキ
ュリティ対策方法や適切性のコン
サルティングなどを幅広く相談可
能です。セキュリティ専門企業であ
る株式会社ラックが相談に対応し
ます([https://www.lac.co.jp/
telework/security.html](https://www.lac.co.jp/telework/security.html))。

ユーザ協会 D10003 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

創意工夫されたコミュニケーションスタイルで 設立時から全社員テレワークを実現

TRIPORT(トライポート)株式会社

全部署、全社員がテレワーカーというTRIPORT(トライポート)株式会社。テレワークに必要な「三つの整備」や、社員の「心理的安全性」を高める独自のコミュニケーションスタイルについて、代表取締役 CEOの岡本 秀興氏にお話をうかがいました。



代表取締役 CEO
岡本 秀興氏

設立当初から全社員が
テレワーカー。
拠点は北海道から沖縄まで
全国各地に広がっている

弊社は設立7年目の会社で、主にITソリューションの開発販売や経営・労務コンサルティングを行っています。創業当初から現在まで全部署、全社員がテレワーカーで、日々の業務だけでなく採用から教育まですべてリモートで行っています。北は北海道から南は沖縄まで全国各地に30名の社員(2020年10月1日現在)がおり、私自身も地方創生の一環で沖縄に移住しています(図1参照)。在宅勤務が基本ですが、自宅が働きやすい人ばかりではないので、必要に応じて最寄りのコワーキングスペース^{*1}なども活用しています。テレワークを成功させるためにはこのような「ワークスタイルの柔軟性」に加えて、「ITによる業務生産性の向上」が重要です。弊社では、RPA^{*2}などのITツールをフル活用して、業務の「見える化」や「ヒューマンエラーの防止」、「業務の自動化」などを行い、生産性

を高める努力をしています。

テレワークには、
ICTインフラ、社内制度、
コミュニケーション環境の
三つの整備が大事

弊社では、テレワークには「三つの整備」が必要だと考えています(図2参照)。一つ目は「ICTなどのインフラ整備」です。弊社は「Chatwork(チャットワーク)」というビジネスチャットツールや、「クラウドサイン」という電子契約サービスなどを活用して、業務のIT化を図っています。コロナ禍でITツールを導入する企業は増えていますが、それだけではテレワークは成功しません。二つ目に重要なのは「社内ルールや制度の整備」です。テレワークを導入しても、勤怠管理方法が以前のままだったり、経費精算のルールが曖昧な会社が多いのですが、それを放置すると社員から不満の声が出てしまいます。例えば、在宅勤務は通勤がない分、稼働時間を増やすことができますが、「残業」の定義がされていないと、働く時間が増えたのに残業代がもらえないといった不満が出てきます。また、在宅勤務でプリンターや通信回線、パソコンなどが必要になるので、どこまでを経費として認めるかを明確にしなければなりません。三つ目は「コミュニケーション環境の整備」です。テレワークは相手が見えないからこそ、コミュニケーションの質の担保が重要で

す。ITリテラシーが高い社員であれば、各種コミュニケーションツールを利用できますが、そうしたスキルがあったとしても、上長や同僚に相談したい時に相談できず、気づかぬうちに周囲から孤立して負の感情を持ってしまうことがあります。その状態が続くと、会社に必要なイノベーションが生まれ、改善点があっても放置されてしまうという負のスパイラルに陥る可能性があるのです。気をつけなければなりません。

テレワーカーの心理的安全性
を高めるために、
独自のコミュニケーション
スタイルを確立

弊社では、テレワーカーは特に「心理的安全性」を高めることが重要だと考え、さまざまな工夫をしています。例えば、テレワークには在席管理が不可欠ですが、一般的な在席管理システムでは「在席中、離席中、会議中」などの表現が使われているところを弊社では、「声かけOK、折り返します、対応不可」などとしています。



在席管理システム(モニター画面)

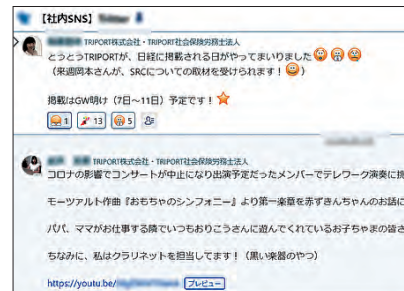
このように言葉の使い方一つをとっても、コミュニケーションがと

【図1：全国に広がるTRIPORT社員の都道府県分布図】

在宅勤務だけでなく、
全国のコワーキングスペース&
シェアオフィスなどをフル活用



りやすい表現は何かなど、とてもこだわった仕組みを作っており、声をかけづらい気持ちを少しでも和らげるようにしています。また、メールやチャットには絵文字を積極的に使っています。社員間だけでなく、関係性が構築できている取引先にも絵文字で感情を伝えることで、より円滑に業務が進むことが実績ベースで分かっています。また、社内SNSとして「ツイッター」のような、全社員誰もが気軽につぶやけるチャット空間を用意しています。



社内SNS(モ二タ一画面)

ここでは業務連絡ではなく、仕事をされていて感じたちょっとした感情・想いなど、何気ない一言を気軽に発信できるようにしています。そうすることで、仲間の日々の仕事ぶりなどを垣間見るきっかけにしたり、嬉しかったことも、辛かったことも、さまざまな感情を共有し、そして共感してもらったりと、社内コミュニケーションを円滑にする仕組みを構築しています。さらに、社員同士でつづやきを投稿するだけでなく、例えば、営業担当が成約をシステムに登録すると、自動でメッセージを発信する「Robot」が「成約おめでとう!

どんな会社なの?」というように話しかけてくれるため、社員の承認欲求を満たすことができます。同時に、営業以外の部署にも成約したことが伝わるので、社内の情報共有にも役立っています。

もう一つ特徴的なのは「CxO対話制度」です。これは、役員に相談しやすい環境を作るために導入した制度で、相談内容に応じてCEOだけでなくCTOやCOOなどの役員と「1on1ミーティング」を設定できます。こうした新しい制度を社内に導入する際は、社員や役員の意見を聞いて導入していますが、その際には必要に応じて、全社員への社内周知用動画を撮っています。制度の運用ルールだけでなく、どのような目的や効果があるのか、その背景に込められている想いを伝えることを大切にしています。また、ただの説明動画にするのではなく、時には役員同士の対談動画のような形式で撮影してみたり、まるでYouTube（動画共有サイト）を見ているような感覚で、会社が伝えたいことを社員に伝えられる動画、つまり、社員が見たいと思える動画にしています。社員が見たい動画であれば、拠点が離れていても意図がよく伝わりますし、心理的安全性の向上にもつながります。こうした取り組みを通して、コミュニケーションが円滑にとれる環境を構築しています。

【図2: TRIPORTが考える“テレワーク”という働き方に必要な三つの整備

STEP1 ICTなどのインフラ整備	STEP2 社内制度整備	STEP3 コミュニケーション効率化整備
- クラウドサービスやRPAなどの導入 - 業務マニュアル・テンプレート作成	- テレワーク者の勤怠管理などの運用ルールの見える化 - テレワーク勤務時におけるセキュリティ対策	- テレワーク同士が交流しやすい環境を構築 - 業務だけでなく、想いが伝わる仕組みを構築
物理的距離感を排除するためのICT整備による「労働環境整備」施策	テレワーク勤務時における社内運用ルールの見える化」施策	心理的安全性の確保による「コミュニケーションの質向上」施策

三つの整備による効果

テレワーク者の業務負担・ストレスを大幅に軽減することができるため…

生産性向上	離職率低減	採用のしやすさ向上
-------	-------	-----------

従業員にとって「働き続けたい!」と思ってもらえる、テレワーク環境を整備

企業がテレワークなどの
「新しい働き方」を
成功させられるよう、
課題解決に貢献したい

このように、自社で蓄積してきたテレワークに関連するあらゆるノウハウの中から、業務の効率化や生産性向上などの一定の成果があったものをサービスとして提供しています。その一つとして「テレワークコーディネート(<https://twcoordinate.triport.co.jp/>)」があります。これは、テレワークに必要な「社内制度整備」や「テレワーク特化型の労務相談」がチャットで気軽に相談できるというサービスです。テレワークなどの新しい働き方を実現することは簡単ではありませんが、課題をどれだけスピーディに解決できるかが成功のカギとなります。それをサポートできる会社でありたいと思っています。

※1 コワーキングスペース：専用の個室スペースではなく、共有型のオープンスペースでオフィス環境や設備を共有できるスタイルのオフィススペース。

※2 RPA：Robotic Process Automationの略で、パソコンなどを用いて行っている事務作業を、自動化できる「ソフトウェアロボット」で行うこと。



●会社概要
会社名：TRIPORT株式会社
設立：2014年(平成26年)7月
本社所在地：東京都新宿区新宿7丁目26-7
ピクセル新宿1F
代表取締役 CEO：岡本 秀興
資本金：1,000万円
事業内容：ITソリューションの開発販売、
経営・労務コンサルティング
URL：<https://triport.co.jp/>



テレワークによる在宅勤務の労働時間管理は、ルールで縛るのではなく、勤務環境を整備すべき

労務相談や社会保険などの手続き、給与計算といった企業の人事労務に関する業務全般をサポートしている社会保険労務士。「働き方改革」が求められる昨今では、テレワークの導入に関する相談が増えています。今回は、社会保険労務士の視点でテレワーク導入時の留意点をご紹介します。

「働き方改革関連法」の施行により、勤怠管理はシステム化が不可欠になっている

私たちは、社会保険労務士法人として、労務相談や社会保険などの手続き、給与計算といった人事労務に関するあらゆる業務をサポートしています。最近では、「働き方改革」に関する相談やテレワークの導入支援、それに伴うシステム導入支援などの業務が増えてきました。2019年から施行されている「働き方改革関連法」(図1参照)に関する相談は、コロナ以前から多くありました。この法律では、「時間外労働の上限規制」、「年次有給休暇の確実な取得」が義務づけられており、企業側は労働時間や残業時間を正確に管理したり、有給休暇を確実に取得させる必要が出てきました。タイムカードなどの紙で勤怠管理をした場合、出社しなければタイムカードに記録することはできませんし、時間外労働や有給休暇取得日数をリアルタイムに把握することはできません。そこで、勤怠管理などのシステムを導入する企業が増えていきます。出勤・退勤時にボタンを押すだけで

時間が管理できたり、有給休暇の付与日数や取得日数が管理できます。また、企業が認めた場合、子どものお迎えなどで離席する時は休憩ボタンを押すだけで、時間や場所にとらわれずに勤務時間を正確に把握することができます。今日は出社、明日は在宅という場合でも、一つのシステムで対応できるので、テレワークが進むと勤怠管理等のシステム導入が不可欠になるでしょう。

コロナ禍で加速するテレワーク。在宅勤務者の「残業時間管理」は各社共通の課題

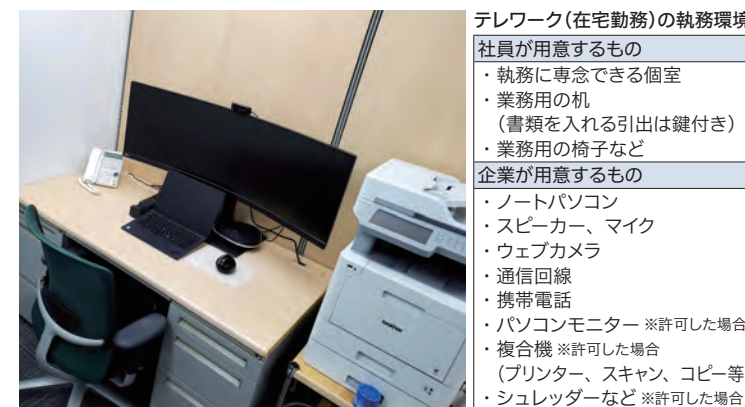
新型コロナウイルスの流行によって、一気にテレワークの相談が増えました。テレワークの一つである在宅勤務の残業時間をどのように管理すべきか、テレワークを全社員に適用すべきかなどの問い合わせが多いです。特に、在宅勤務の残業時間管理は、各社共通の課題といえるのではないのでしょうか。考え方はいくつかありますが、管理職や社歴の長い社員など、職務や役割に責任が持てる社員

に対しては、業務内容を厳密に管理する必要はないと思います。一方で、自宅ではガラガラ作業をして長時間労働になってしまう社員や、深夜に仕事をして朝は起きられない社員など、一定の条件を満たさない社員に関しては、何時から何時まで何をしたかという管理も必要ではないのでしょうか。

弊社の事例ですが、テレワーク中はZoomなどのテレビ会議システムを終日オンにしています。手元までは見えなくても、席に座っているかどうかはモニターで確認でき



代表の席から見た事務所風景



【図2：業務委託と雇用の違い】

	業務委託	直接雇用
契約形態	業務委託契約	雇用契約
雇用主	なし	就業先
提供するもの	業務の遂行成果物	労働力
指揮命令	不可	可
勤務時間	制約なし	制約あり
収入形態	報酬	給与

るので、上司が部下に話しかけたい時、本社にきた電話を転送したい時などにはとても便利です(上のモニター内写真)。また、在宅勤務者の表情やしぐさなどで悩んでいることが分かったと、距離が離れていてもコミュニケーションがとりやすいという利点もあります。このように、管理がしやすい環境を整えることで、労務管理は出勤者も在宅勤務者も同じ条件で行っています。

アフターコロナは、自由な働き方を希望する社員が増加。
会社に求められるのは柔軟な対応

テレワークが一般的になると、会社に管理されない自由な働き方を希望する社員が増えると思います。例えば、業務委託は雇用とは異なり、時間や場所を選ばずに働ける一方で、業務に対する報酬や完全成果報酬型の契約になります(図2参照)。SEなどの専門職は、企業の雇用ではなく、独立した事業主としての契約を希望する社員が増えるのではないのでしょうか。会社側は、社員からそのような希望を出された時に許容できるのか、それとも「うちに合わないなら辞めてください」と言うのか、いろいろな考え方があると思います。その際、最初から完璧な選択肢を求めるのではなく、柔軟に対応することが重要だと思います。弊社にも21人の社員がいますが、働き方はそれぞれです。例えば、週4日勤務の正社員がご両親を介護するために、週3日しか働けなくなってしまいました。本人はこれ以上会社に迷惑をかけられないから辞めざるを得ないと思っていたようです。ただ、20年以上勤めた優秀な社員であったため、週3日勤務で一日の労働時間

を延ばすことを提案したところ、辞めずに続けてくれることになりました。総労働時間は減っていますが、時間内に今までの業務ができましたので、雇用を維持しました。

テレワークが進むと、いろいろな働き方が出てくるといいます。その際、「今まではこうだったから」と考えるのではなく、実現できる可能性を考えることが大事ではないのでしょうか。



Deguchi
Labor Management

社会保険労務士法人 出口事務所
代表 特定社会保険労務士
出口 裕美氏

ユーザ協会 D40002 検索





信頼を生む、効果的な即レス

メールの処理が早いと「仕事が早い」という評価につながることは多く、誰もが素早い対応を心がけています。早く処理するためには、処理できる時にメールを確認するのがポイントです。今回は、効果的な即レスについて解説します。

メールが止まれば仕事が止まる

メールのコミュニケーションは一人ではできません。送信者と受信者がいて、初めて成立します。メールを送って、受け取って、返事をする。このやり取りが繰り返されて仕事は進みます。

メールが止まれば、仕事も止まってしまうことが多いでしょう。だから、メールの送受信ともに漏れがあってはならないし、遅くなってはならないと、互いに迷惑をかけることのないよう配慮して使っています。

メールを送って返事が来なければ、確認したり、催促したり、場合によってはその後のスケジュールを調整したり、そのために謝罪をしたり。これらは、滞りなく返事をもらえていれば、本来なら発生しなかった作業です。不要な作業に時間を取られたら、気持ちよく仕事はできません。効率は悪くなります。まずは、相手にそのような思いをさせることがないよう、しっかり返事をします。

返事が遅れる、 返事を忘れるのはなぜ？

毎日たくさんのメールを受け取っていると、読んだけど後回しにして、返事が遅れた、返事を忘れたという経験はありませんか。

後回しにする理由は、すぐに対応すべき用件だと思わなかった、後回しにしてもいい相手や用件だ

と判断したなど、さまざまです。

返事が遅れるのは、うっかりしていた、自分はまだ時間があると思っていたけど相手はすぐに返事が来ると思っていたり認識のずれがあったなどが考えられます。

返事を忘れるのは、既読になっていてメールを見落とした、返事をしたつもりになっていたなど、それぞれ原因は一つではありません。理由は何であれ、相手に何かしらの迷惑をかける可能性があることは否めません。

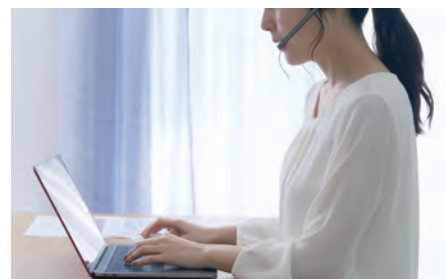
でも、解決策はシンプルです。返事ができる時にメールを見る。そして、一度開封したら返事を後回しにしない。つまり、即レスするのです。

即レスの流れ

メールを開封してから読み、理解し、返事をするまでを一連の流れとして徹底すれば、返事が遅れることも、忘れることもありません。

中には、すぐに回答ができない、判断に時間を要する用件もあるでしょう。その時は「メールを受け取りました。回答を用意するのに関係者への確認が必要です。○月○日（○曜日）までに返事をします。それまでお待ちください」と、メールを受け取ったこと、すぐに返事ができない理由、返事をする期日の三つを伝えます。

そうすることによって、相手はメールが届いていることが分かって安心し、事情を聞いて納得して



期日まで待つことができます。

この連絡をしないと、相手は自分が期待する間隔で返事が来ないので不安になります。返事が来ても、待たされたことで不快になり、不信の念を抱くでしょう。事情があっても、それを伝えなければ相手は知る由もないのです。不安や不快はストレスとなり、ストレスを与えるようなコミュニケーションを取る人という印象がつけば評価は下がります。分かってくれるだろう、書かなくても分かるだろうという期待は禁物です。一通のメールが相手に安心感を与え、信頼を生み、あなたを守ります。

今回は返信のコツ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。



ともに生きる気持ちに寄り添う

医療法人辰川会 山陽病院

病院では入院されている患者さまご本人だけでなく、ご家族との関わりもとても重要です。書類へのサインのお願いや物品の購入など、ご家族へご承諾をいただくためにこちらから電話をかけることがあります。

怒りに潜む感情

ある日、物品購入のご相談で患者さまのご家族の携帯電話へ連絡しました。しかし電話はなかなかつながらず、留守番電話もないため、伝言も残せずにいました。しばらくして、そのご家族から折り返しの電話をいただきました。電話に出ると明らかに怒った女性の声。「もう！ いい加減にしてよ！ こっちは急いでいるのに何回も何回も電話させて！」と、こちらの要件どころではなさそうです。まずは落ち着いていただこうと状況をお尋ねすると、車の運転中に着信があったことに気がつき、あわてて近くのお店へ駐車して電話したもの、話中でつながらないし、つながっても途中で電話が切れてしまう。次の用事まで時間がないと焦る中、何度も電話しようやくつながったとのことでした。彼女は一通りお話しされると少し気持ちが落ち着いたのか「で、要件は何？」と、問いかけます。私は、お急ぎの中何度もお電

話していただいたお礼と、なかなか電話がつながらなかったことをお詫びし、要件をお伝えしました。「良かったです。急ぎじゃなかったのね。病院からの電話はいつも何事かと思ってドキドキするのよ」「ご心配をおかけしました」「でも、良かったわ、何でもなくて。言いすぎちゃってごめんなさいね」と安心した様子で話されました。

こちらの要件を伝えようとするために、謝罪しただけでは分からなかった相手の話を聴くことで怒りに潜む感情を知り、その気持ちに寄り添うことの大切さを実感した出来事でした。

「かもしれない」の心

入院されている方がいるご家族にとって、病院からの着信は「良くない知らせかもしれない」と、不安な気持ちになりやすいものです。特に現在、当院は新型コロナウイルスの影響で面会制限があります。患者さまに直接会

えないのはストレスでもあり、今まで以上に心配、不安な気持ちで過ごされているご家族が多いように感じます。電話をする私たちが、ご家族は入院されている患者さまの様子が分からず不安な気持ちかもしれないという心構えで電話をすることで、言葉選びや声のトーン、ご家族に与える印象も変わります。冷静に話したつもりが「冷たい」とか「事務的」と思われがちな電話だからこそ、寄り添う心が電話対応には必要です。「知っている」から「できる」に変わること、対面の場面にも応用できます。相手の気持ちに寄り添いながらも、親しさとなれなれしさを履き違えないよう自分自身も試行錯誤を重ねながら、電話対応技能検定（もしも検定）の心を広げていきたいと、日々過ごしています。

福江 安代氏

医療法人辰川会 山陽病院リハビリテーション科所属。シャープ健康保険組合在職中に電話対応コンクールへ参加、他社選手の対応に感銘を受ける。「いつも優しい心で対応するために、自身の心を安定させる必要がある」と、アンガーマネジメントファシリテーター*の資格を取得。電話応対技能検定指導者級資格保持者として指導、審査を行う。※怒りの感情と上手に付き合う方法を教え、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。

「今回の講師は、尾道国際ホテルグループの岸上 美紀さんです。接遇課長として、社内でのもしも検定実施などでご活躍されています。電話対応コンクール選手時代からの変わらぬ向上心と温かいお人柄、笑顔と優しい声も魅力的な指導者です」



福江 安代氏

ユーザ協会 C10008

検索



チャレンジ! もしも検定

このコーナーでは「もしも検定」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

社長賞を受けることになりました。賞状の受け方の説明で正しいものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 下座側の足から正面に数歩進み授与者に一礼。さらに数歩進み足を揃えて、右、左の手を出し賞状をいただきます。
2. 上座側の足から正面に数歩進み授与者に一礼。さらに数歩進み足を揃えて、右、左の手を出し賞状をいただきます。
3. 下座側の足から正面に数歩進み授与者に一礼。さらに数歩進み足を揃えて、左、右の手を出し賞状をいただきます。
4. 上座側の足から正面に数歩進み授与者に一礼。さらに数歩進み足を揃えて、左、右の手を出し賞状をいただきます。

※3級問題より



信用金庫の理念を浸透させることで、 お客さまの気持ちに向き合う心を育む

アルプス中央信用金庫

「地域社会の全企業、全生活者の繁栄のために心から奉仕する」という基本方針のもと、長野県伊那市、駒ヶ根市、上伊那郡で金融サービスを提供しているアルプス中央信用金庫。電話対応を始め、CS（顧客満足）向上に向けて、信用金庫の理念教育を大切にしています。



人事部長
竹入 功氏

地域のお客さまの困りごとを聞いて、 金融的な解決策を提供することが役割

Q 事業概要について教えてください。

A「当金庫は平成15年に、旧赤穂信用金庫と旧伊那信用金庫が合併してできた信用金庫です。長野県の伊那市に本店を構え、駒ヶ根市、上伊那郡を中心に22の支店があり、『地域社会の全企業、全生活者の繁栄のために心から奉仕する』という基本方針のもと、金融サービスを提供しています。職員は約300人おり、多くの職員が伊那市、駒ヶ根市といった地元出身者です。私たちが生まれ育った故郷を活性化し、元気にしたいという気持ちで日々お客さまに接しています。平成28年4月からは『課題解決支援プロジェクト』という名で、主に法人のお客さまの課題をお聞きして、金融的な解決策を提供するという取り組みにも力を入れています」（竹入氏）



Q 「課題解決支援プロジェクト」では、
具体的にどのような成果がありましたか。

A「一例として、長野県で30年運送事業を手がけてきたお客さまから、兄弟で経営している会社を継承する人がいないという相談がありました。親族や有望な従業員など、いろいろと事業継承者の育成を試みたのですが、うまく進まなかったとのことでした。それを聞いて、当金庫の営業担当者は、ウェブ上でM&A^{*}のマッチング先を見つけるサービスを利用し、事業を売却することを提案しました。半年ほどで譲渡先が決まり、従業員を解雇することなく会社を存続することができたと喜ばれました」（滝澤氏）

電話対応コンクールや 企業電話対応コンテストを活用し、 全社的な電話応対スキルを向上させたい

Q 「電話対応コンクール」に出場したきっかけや
目的を教えてください。

A「7～8年前に、新人教育に役立つのではないかと参加し始めました。当時は入庫2～3年の職員を3名

ほど選拔し、店舗の営業終了後に毎日時間を作って練習をしました。参加した当初は『電話対応コンクール』がどういうものなのかを知らなかったので、手探り状態で準備を進めました。電話対応のデモ機を使って、自分たちで作成したトークスクリプトを読み上げ、応対の練習を重ねました。『この言い方では硬い』、『この言葉は金融特有で、お客さまに伝わりづらい』などと指摘し合うことで、回を重ねるたびに電話応対スキルが上達していきました。出場する選手たちも『もっとうまくなりたい』という気持ちが強くなり、練習にも熱が入りましたね。元々、賞を取ることを目的として参加したわけではなかったのですが、数年後の大会で『特別賞』をいただくことができたことは、励みになりました。周囲の職員からも『出場者が大きく成長した』という声があがり、取り組みの成果を感じました」（竹入氏）

Q 昨年は「企業電話対応コンテスト」に
参加されていますね。

A「『企業電話対応コンテスト』はいつ電話がかかってくるか、誰が電話を取るか分からない状態で審査されるので、現状の電話応対スキルを把握できるのではないかと考え、参加しました。残念ながら、昨年の結果は満足できるものではありませんでしたが、電話を取った職員本人が悪かったのではなく、当金庫全体の電話応対レベルを反映した結果だと思っています。基本応対スキル、コミュニケーションスキルや情報・サービスの提供は平均的な数値でしたが、『お客さまの心をつかむ』点数が低かったので、事務的な電話応対になっていたのだと感じさせられました。お客さまの満足度を高めるためには、会話の技術というよりも、お客さまの気持ちに真摯に向き合う心を育ててはいけないので、難しい課題ではありますが、解決できるよう取り組んでいきたいと思います」（滝澤氏）

信用金庫の理念を浸透させることが、 お客さまと真摯に向き合う心を育てる

Q 「お客さまの気持ちに向き合う心」を育てるには
何をすべきだと思いますか。

A「電話対応だけでなくCS全体に言えることですが、初めに現状を認識することが大事だと考えます。CSにはゴールがないので、現状を把握していなかったり、現状に満足してしまうと、お客さまの気持ちから離れてしまう恐れがあります。CSを向上させるには、常に現状を客観的に把握し、継続的に改善に取り組む



人事部
人事課長兼研修課長
滝澤 弘行氏

ことが重要ではないでしょうか。これまでの取り組みの成果として、以前までは『女性職員や内勤職員が電話を取ることが普通』という意識がありましたが、『お客さまを待たせないことがCSの基本』という意識が浸透したことによって、今では男性でも、役席であっても、全職員が電話を取ることが普通になりました。我々のような地域の信用金庫は病院に例えると『町医者』のような存在です。『総合病院』のような大手銀行では敷居が高くて相談しづらいようなことでも、お客さまの声に耳を傾け、課題解決に向けて提案していくことが自分たちの役割だと思っています。『地域のために金融を通じて貢献する』という信用金庫の理念を追求することが、CS向上につながると思います。お客さまの気持ちに真摯に向き合う心を育むためには、理念教育を繰り返すことが重要ではないでしょうか」（竹入氏）

※ M&A（エムアンドエー）：Mergers and Acquisitionsの略で、直訳すると合併および買収。企業や事業の経営権を外部から取得、または外部に譲渡すること。



組織概要

組 織 名：アルプス中央信用金庫
創 業：1951年（昭和26年）6月8日
本店所在地：長野県伊那市荒井3438番地1
理 事 長：吉澤 祥文
出 資 金：10億4,300万円
事業内容：信用金庫法に基づく金融業務全般
URL：http://www.alupuschu-shinkin.jp/

ユーザ協会 C20005

検索





「電話対応技能検定（もしもし検定）」で コミュニケーション力を高め、 お客さまのニーズを吸い上げて社内に発信したい

中央出版株式会社



人材育成課
係長
秋山 幸代氏

教育出版事業者から、世の中の 課題解決をサポートするPSS事業者へ

Q 事業概要について教えてください。

A 「当社は創業時より、教育図書や学習教材など一般家庭向けの教育出版事業を中心に事業を展開してきました。事業を通じてお子さまのいるご家庭と接する中で、数十年前に不登校の問題と直面したことをきっかけに、『世の中の課題を解決するお手伝い』をしたいという思いから、PSS (Public・Solution・Support) を経営テーマに掲げました。世の中の課題を解決するお手伝いをしながら、それをビジネス化し、社会に貢献したい。その志のもと、教育を中心とした事業から、多角的な事業へと進化しながら事業展開しています」

Q PSSについてもう少し詳しく教えてください。

A 「PSSの中でも中核になるのは、子どもの成長をサポートすることです。未来を担う子どもたちの学習環境を整備することは、今後の日本において非常に大事

未来を担う子どもたちの学習環境の整備を中心に、教育出版事業だけでなくPSS (Public・Solution・Support) に力を入れている中央出版株式会社。人材育成課として、中央出版グループの対応品質向上を担っている秋山 幸代氏にお話をうかがいました。

なことではないでしょうか。これまで培ってきた教育事業のノウハウを活かして、民間の認可保育園や留学生を対象にした日本語学校、レゴ®ブロックを使って『ロボット製作×プログラミング』を学ぶ教室など、子どもたちの成長を広くサポートするような事業展開に力を入れています」

電話対応技能検定（もしもし検定）は 電話対応だけでなく、 コミュニケーション全般を学ぶことができる

Q 御社の事業における顧客接点について お聞かせください。

A 「お客さまとの接点は営業が中心です。もちろんコールセンターの社員も、本部スタッフもお客さまと接していますが、採用直後は全員が関連会社の営業からスタートします。営業の現場でお客さまとやり取りすることで仕事の基礎や会社のあり方などを学び、その後で各部署に本配属されるシステムをとっています。コミュニケーションの基礎は営業活動から学んでいます。電話になると勝手が変わります。対面ではお客さまとお話ができて、電話になると途端にどうしていいかわからない、という声が多かったので、もしも検定に取り組むことになりました」

Q もしも検定に取り組まれて、 どのような成果がありましたか。

A 「上司の命で、私が3級を取るところからスタート

したのですが、実際に研修を受けてみると衝撃を受けるほど役に立つと感じました。ビジネスマナーから始まり、名刺交換、言葉づかいや敬語がいかに重要かなど、改めて接客対応の基礎から勉強しました。とても新鮮な経験であり、こういった基礎知識がないと本来は営業に出ることもできないのだと実感しました。受講後は、先生から教わったことを試してみようと、コールセンターでの日々の電話対応で実践しました。もしも検定は、ビジネスマナーのほかにもコミュニケーションスキル、メディエーション※¹やカウンセリングも学べるので、電話対応だけでなく、社会人のコミュニケーション全般に役立つと感じています。その名称から電話対応に特化している検定だと誤解されてしまうので、もったいないなと思っています」

もしも検定の企業内導入実施機関※²になった ことで、外出できない人も受検できるように

Q 御社は、もしも検定の実施機関でもあります、 どのような経緯があったのでしょうか。

A 「私が指導者級※³を取得したことがきっかけです。その前にコールセンターから人事部に異動して、社員研修に携わることが多くなりました。ビジネスマナー研修は、もしも検定3級のテキストをベースに教えていたのですが、何年か経つうちに『もっと深く勉強したい、指導者級を取ったら研修の幅も広がるのではないか』と思うようになりました。実際に、指導者級に合格した時に、日本電信電話ユーザ協会の方から『実施機関になってみませんか』と勧められたので、2018年11月に実施機関登録をしました。弊社にはさまざまな家庭環境の従業員がおり、外出がままならない人も少なくないので、『社内で検定を受けられるのであればやってみたい』という女性を中心に、もしも検定の受検希望者が増えました」



社員研修の様子

●電話対応技能検定実施機関：中央出版株式会社 <http://www.chuoh.co.jp/>



本社外観

電話対応の様子

問い合わせに答えるだけでなく、 顧客ニーズを吸い上げて改善提案につなげたい

Q 今後の目標についてお聞かせください。

A 「コールセンターでの対応は、お客さまとの最初の接点となるので、単に問い合わせに答えるだけでなく、お客さまのニーズをしっかりと吸い上げて社内に発信する、という役割を担っています。ただし、今のコールセンターは若手を中心なので、社内での発信力があまり強くなく、お客さまの声をヒアリングする力も不足しています。今後は、お客さまの『声にならない声』を聴き取り、それを課題としてまとめて、経営層に改善の提案をするなど、社内啓発ができるようになってほしいと思っています。もしも検定の実施機関としては、コールセンター以外の部署や業務にも有効な研修だということをもっと認知してもらうよう努力しなければなりません。グループ内には関連企業が多いので、多くの人に研修や検定を受けてもらいたいですね」

※1 メディエーション (mediation)：裁判によらない、トラブル解決の手法の一つ。トラブルの当事者たちの間に第三者が立ち会い、当事者同士のコミュニケーションを復活させて、お互いの主張や思いへの理解を手助けすること。
※2 企業内導入実施機関：電話対応技能検定の実施機関登録をしている企業等の従業員に限定して検定を実施する機関のこと。
※3 指導者級：電話対応技能検定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資格。



会社概要

会 社 名：中央出版株式会社
創 業：1972年（昭和47年）4月
本 社 所 在 地：愛知県名古屋市中東区一社4丁目165
代表取締役社長：前田 哲次
資 本 金：9,000万円
事業内容：出版事業、保育事業、教室サービス事業、人材育成事業
URL：<http://www.chuoh.co.jp/>

ユーザ協会 C20006 検索





※インプロ力：インプロとはインプロヴィゼーションの略で、シナリオやマニュアルにはない「アドリブ」のこと。お客さまから想定外の質問を受けた時などに、慌てることなく、柔軟な発想で臨機応変に対応できる能力を指す。

「明日の電話応対教育」

「電話応対って、これからどうなるのですかね？」電話のプロでもないし、未来学者でもない私が、最近こうした質問をよく受けます。新型コロナウイルスの蔓延で、速いピッチで政治も経済もビジネスも暮らしも、大きく変わり始めました。電話に関係がある人なら、当然抱くであろう不安であり質問でしょう。明快に答えられることではありませんが、一緒に考えましょう。



電話応対教育を見直すチャンス

上記の問いは、昭和の30年間はアナウンサーとして話し言葉に関わり、平成の30年間は電話応対教育にも深く関わってきた私自身が、最も気になる問いでもあるのです。特に、今は電話応対がどう変わるかより、電話応対教育をどう変えるかを、考えなければならぬ時だと思っています。人と人とのつながりが、ますます希薄になりつつあるのが今なのです。

企業もテレワーク導入が6割を超え、オンラインもリモートも常態化しつつあります。同期入社の方の顔も知らず、相談する先輩もいないまま、オンライン研修だけで配属先に放り出された新入社員の悩みも聴きました。

大学の多くもオンラインで授業を行っています。この春入学した1年生は、いまだに同期生との交流もなく、友人もできないと嘆いています。企業も大学も、あれほど重視してきたコミュニケーション能力へのこだわりを、コロナの対応で放棄せざるを得なくなったのです。

しかし、コロナ禍は、電話応対教育を見直すチャンスと私は考えます。三密を避けて多くの催しが中止される中で、ユーザ協会が実施している「電話応対技能検定（もしも検定）」は、万全の対応をとりながら、8月に集合形式による指導者級養成講座と検定試験を実施いたしました。11年前のもしも検定発足時に、電話はメンタルな要素の強いコミュニケー

ションツールであるという共通認識を持って、対面の指導を原則としたのです。



人間の応対者は何を担うのか

最近、さる大企業のコールセンターの責任者とお会いしました。その際、「コールセンターでAIオペレーターが主体になるのはいつ頃でしょうか」と尋ねました。「2年先でしょう」とその方はきっぱりとおっしゃいました。それに、ほとんどがチャットやLINEで済ませますから、人間が会話をすることはごくまれになるというのです。

AIオペレーターは完璧な敬語を使い、応対用語を駆使してお客さま対応をしましょう。今の応対研修は大きな見直しを迫られます。では、否応なしに到来するその時代に、人間の応対者は何を担い、どのような能力を求められるのでしょうか。

一つはインプロ力*です。AIには答えられない無理難題や、想定外の質問をされた時に、それをさばけるのは、インプロ力を持った人間です（苦情対応も含みます）。

AIロボットの時代になっても、人間に代われと要求してくる客は必ずいるでしょう。ここで必要なのは、話していて心が和む応対者、心を伝えられる表現技術と対話力を備えた応対者です。

もう一つは、「詳しい者に代わります」と言わなくても済むように、自ら専門知識を有し、そのことを分かりやすく説明できる応対者です。

以上、私見ではありますが、これからの時代に電話応対者に求められるものは何か、そのためにどのような教育をすればよいかがおのずと見えてくると思います。



教育とは、知識半分、人間力半分

かつて電話応対者に求められた指導目標は、皆さんもよくご存知の「親切、丁寧、正確、迅速」の4原則でした。その精神は今も電話応対の根底には生きています。しかし、昭和、平成、令和と、電話をめぐる環境は大きく変わりました。昭和の4原則にも大分手垢がつかしました。

日々進歩を遂げるIT機器に囲まれて、通信環境はさらに激変するでしょう。そして科学が進歩すればするほど、人間の能力は退化すると言います。それを防ぐには、単純で力強い教育目標が必要でしょう。教育とは知識半分、人間力半分です。知識は思考に役立っても人間力は磨けません。電話応対者にとって大事なものは経験です。それも心を動かす経験です。先輩や指導者の豊かな経験を活かす教育カリキュラムをぜひ考えてください。



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。

ユーザ協会 C10009 検索



チャレンジ! もしも検定の答え: (3)

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

テレコム・フォーラム誌の読者モニターを募集します。ぜひご協力ください!

テレコム・フォーラム誌読者の皆さまの声を今後の誌面づくりの参考とさせていただくため、「テレコム・フォーラム誌 読者モニター」を募集します。皆さまのご応募をお待ちしています。

読者モニター
300名大募集!
ご協力いただいた方に
Amazonギフト券を
プレゼント!!

【募集要項】

■対象

1. テレコム・フォーラム誌を定期的にご覧いただいている企業の従業員様
2. メールアドレスをお持ちの方（共有のメールアドレスを除く）
※フィーチャーフォン（ガラケー）には対応していません。

■募集期間

2020年11月13日（金）まで

■モニター期間

2020年12月1日～2021年1月31日まで

■お願い事項

期間中、スマートフォンかパソコンによるWebアンケート（2回）及び電話アンケート（1回）にご回答いただきます。
※応募フォームにご入力 of メールアドレス・電話番号へご連絡します。

■謝礼

Amazonギフト券500円分

※モニター期間終了後、3回のアンケートすべてにご回答いただいた方にメールにて送信します。

■応募方法

ユーザ協会ホームページのトップにある読者モニターのスライドバナーをクリックし、ページ内の「読者モニターに申込み」ボタンより応募フォームにご入力の上、「送信する」ボタンをクリックしてください。

※ご応募にあたっては、「アンケートサイトモニター規約」をご確認ください。

■募集人数

300名

※応募者が多数の場合は、抽選等により選定させていただきます。

※モニターにご参加いただく方には、当協会の業務委託先より11月末日までにメールでご連絡します。

■アンケートを通じて得られた個人情報の取り扱いについて

アンケート結果はすべて統計的に集計した形で使用します。またアンケートを通じて得られた個人情報は、調査の集計・分析のためのみに使用し、それ以外の目的で使用することはありません。



応募フォームに
直接アクセスで
きます

テレワークで「自宅のパソコン」から会社情報が流出の危機に?! 標的型攻撃メール予防訓練サービス（無料）のご案内

新型コロナウイルスの感染拡大防止の目的から、今では新しい働き方の一つとして定着が進む「テレワーク」。

会社の重要情報を社員が自宅のパソコンで取り扱う機会が増えています。そして、被害が拡大している「標的型攻撃メール」は、「自宅のパソコン」もターゲットにしているのです。

「標的型攻撃メール」とは、特定の組織や個人を狙ってメールを送信し、そのメールに記載のURLや添付ファイルを開いたパソコンをウイルスに感染させ、大切な情報を外部に流出させたり、そのパソコンを新たな「加害者」に仕立てあげ、別のパソコンにも被害を拡大させたりします。



☆☆☆ 会員を対象に「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を「無料」でご提供! ☆☆☆

ユーザ協会では、テレワーク時代の今だからこそ必要なサービスとして、「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を無償提供しています。お申込みいただいた会員企業の社員の方（メールアドレス10件まで）に「標的型攻撃メール（模擬メール）」を送信し、手軽にセキュリティの実態確認とサイバー攻撃への対応訓練が行えるサービスです。

会員であれば「無料」でお試しいただけますので、テレワーク社員のセキュリティ意識向上にもぜひお役立てください。

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」から「会員向け標的型攻撃メール予防訓練サービス」の「お申込みフォーム」よりお申込みください。

《期間限定》会員特典



テレワーク導入支援! 「クラウド勤怠管理サービス（サポートサービス付き）」を最大3ヵ月間無償で提供します!

テレワークに欠かせない「勤怠管理」を効率化する「クラウド勤怠管理サービス」と、導入や運用時にも安心な「サポートサービス（基本サービス）」のセットを無償提供します。

ヘルプデスクへのお問い合わせも月20回まで無料ですので、導入時や導入後の「困った」際にも安心です。期間限定の募集ですので、この機会にぜひ、ご活用ください。

<特典内容> NTT東日本「おまかせ はたラクサポート」（クラウド勤怠管理サービスとサポート基本サービス）を「最大3ヵ月間（ご利用開始月+2ヵ月間）」無償提供! 受付は、2021年3月31日までです。

特典に関する詳しいご説明及びお申込みについては、ユーザ協会ホームページ上部の「各種お申込み」より『【期間限定 会員特典】テレワーク導入支援「おまかせ はたラクサポート」』をご覧ください。