

テレワーク導入支援！

サポートサービス付き

クラウド

勤怠管理

サービス

最大3か月間 無償提供！

受付期間：2021年3月31日まで

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いたします。

※受付期間：2021年3月31日（水）まで

※無償提供期間：ご利用開始から「最大3か月間（ご利用開始月+2か月間）」

※無償提供するサービスについては、日本電信電話ユーザ協会の指定サービスに限ります。

（「サポートサービス付きクラウド勤怠管理サービス」は、NTT東日本の「おまかせ はたラクサポート」をご提供いたします。クラウド勤怠管理サービス（最大50ID）とサポートサービス（基本機能：月20回まで）を無償提供いたします。関連する他のオプション及びクラウドサービスは特典対象外です。

なお、特典の各サービスでID数等を超過してのご利用をご希望の場合は、お客様による料金負担にてご利用は可能です。

また、お申込みの際に頂いた情報はNTT東日本に提供いたします。

※無償期間終了後（ご利用開始月+2か月経過後）にはサービス利用は自動継続となります。その後のご利用料金はお客様にてお支払いいただきます。

なお、無償提供期間にてサービスのご利用を終了したい場合は、利用開始3か月目の15日までに、メールアドレス「mail-hataraku@jtua.or.jp」へ、件名に「〇〇（企業名）_廃止希望」と記載のうえお送りいただきますようお願いいたします。

ご提供期間

受付期間：2021年3月31日まで / 無償提供期間：最大3か月間（ご利用開始月+2か月間）



こんな
お困りごと
ありませんか？

- ☑ 社員の直行・直帰や出張が多く、社内から勤務状況が把握できない
- ☑ 在宅勤務時の勤務時間など、勤怠管理に課題がある
- ☑ 月末の集計・管理や給与ソフトへの手入力が業務上大きな負担になっている
- ☑ 勤怠管理をもっと効率化させたい
- ☑ 他社のSaaS型サービスを利用しているが、サポート体制に不満がある

「おまかせ はたラクサポート」を 期間限定 で 無償提供 いたします

「おまかせ はたラクサポート」は、「おまかせ はたラクサポート クラウドサービス」および「おまかせ はたラクサポート サポートサービス」で構成され、総務・人事・労務・経理業務を効率化するクラウド型サービスの初期設定やデータ投入支援、利用中のトラブル対応などのお困りごとをトータルでサポートいたします。



- 外出先でもテレワークでも打刻OK！
- 自動集計でデータ出力！勤怠管理の負担も軽減！

- 初期設定やトラブル時にも安心サポートで対応！
- 親切丁寧な説明で、IT知識が不足していても安心！

※ご提供する「おまかせ はたラクサポート」の詳細はこちら
<https://business.ntt-east.co.jp/service/ohs/>

■「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【期間限定 会員特典】」のお申込みに関する事項
 『公益財団法人日本電信電話ユーザ協会』

E-mail: mail-hataraku@jtua.or.jp
<https://www.jtua.or.jp/>

「テレワーク全般」に関する事項
 『テレワーク相談窓口（NTT東日本）』

TEL 0120-765-000
https://business.ntt-east.co.jp/content/telework_start/

テレコム・フォーラム 2020 12

令和2年12月1日（毎月1日発行）第9巻12号（通巻449号）
 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 テルデビル東神田 II 9F 電話 03-5820-2071

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

12
December 2020

■ ICT活用推進

- ・総務省の支援事業を活用しスムーズなテレワーク導入を（総務省 情報流通高度化推進室）
- ・コロナ禍の今、フィッシング詐欺激増中！（フィッシング対策協議会）
- ・仕事と育児の両立には、行政の「子育てサポート」制度の活用を

■ 電話応対教育（CS向上）

- ・目的にあったメールを送る、返信のコツ
- ・想像力を鍛える
- ・「6つの人材ポリシー」を明確に定め、日々の事業活動でそれを実践（大和ライフネクスト株式会社）
- ・傾聴力を活かし、電話応対チームが顧客の声を商品開発につなげる（株式会社 清和）
- ・「オンライン時代のインストラクション」

総務省の支援事業を活用し スムーズなテレワーク導入を

セミナーや無料のカウンセリングで導入を支援

総務省 情報流通高度化推進室

この春からのコロナ禍で、都心部の企業の多くはテレワークを取り入れ、“三密を避けながら事業継続”に取り組んでいます。しかし全国的にみると、ノウハウの不足やセキュリティ面の不安もあり、その普及・定着が伸び悩んでいます。総務省 情報流通高度化推進室は、無料相談窓口を設け、テレワークのいっそうの普及・定着を目指しています。同室長の庄司 周平氏に話をうかがいました。



総務省
情報流通行政局
情報流通高度化推進室長
庄司 周平氏

—情報流通高度化推進室の役割について教えてください。

「現在はテレワークの普及促進及び医療等の情報化の推進を主なミッションとして活動しています。テレワークはコロナ禍により大きな注目を集め、採用に踏み切る企業が増えましたが、実はテレワークはこうした感染症対策だ

けでなく、働き方改革、生産性向上、さらには災害時の事業継続性(BCP)の観点からも、さらなる普及が望まれています。総務省はさまざまなアプローチで、テレワークの普及事業に取り組んでいます」

—「テレワークマネージャー相談事業」は、どのような事業なのでしょうか。

「この事業は、テレワークの導入を検討されている企業や団体に専門家がヒアリングを行い、その実情に応じた助言や情報提供を行うことで、テレワークの導入を支援するもので、ご利用は無料です(図1参照)。今年度はコロナ禍により3月からヒアリング、助言を電話やウェブ会議経由に切り替えています」

—実際にどういったアドバイスが

受けられるのでしょうか。

「どんなシステムを入れればいいのか、セキュリティ対策はどうするのかなど、これからテレワークを導入するにあたり不安に思っていること、分からないこと全般に対し、アドバイスします。また参考となる他社でのテレワーク導入事例などもご案内します」

地域の拠点が テレワーク普及の窓口になる 「サポートネットワーク」を スタート

—今年6月から、新たに「テレワーク・サポートネットワーク」という事業が始まりました。「相談事業」とはどう異なるのでしょうか。

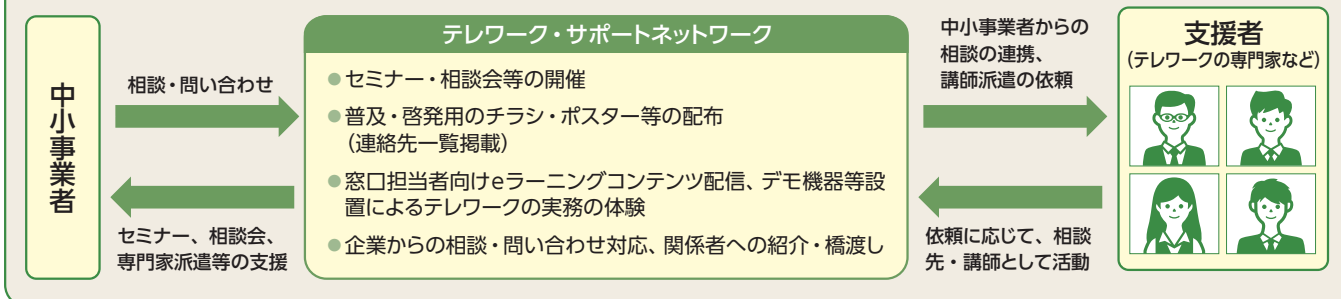
「『相談事業』は利用企業等も順調に増え、テレワーク導入拡大につながる手応えもありました。ただその仕組みは『希望する企業や団体からの申請に応じて専門家を派遣する』という、ある意味“受け身”の体制でした。そこでより積極的なテレワーク推進体制が必要ではないかと考え、『テレワーク・サポートネットワーク』を立ち上げたのです(図2参照)。こちらの事業では、各地域の商工会議所や社会保険労務士会、日本電信電話ユーザ協会などに窓口となっていた

ただき、テレワークの普及・啓発をうながすチラシの配布や、テレ

図2 「テレワーク・サポートネットワーク」の仕組み 地域の中小企業支援窓口がテレワーク情報の拠点に

地域の中小企業の支援を行っている商工会議所、社会保険労務士会、日本電信電話ユーザ協会などが窓口となり、総務省が連携してテレワーク普及を図る事業が「テレワーク・サポートネットワーク」。サポートネットワークとして指定された窓口に対し、総務省から事業を受託する事務局が普及活動に必要な費用やノウハウ等を支援し、ポスターの配布、セミナーや相談会の開催などが実施される。本年9月末時点で、全国142の窓口が指定されている。

詳しくは公式サイト(<https://www.teleworksupport.go.jp/>)を参照。



ワークに関するセミナー、相談会の開催などを通じ、テレワークの導入を考える企業や団体を支援します。窓口は、9月末時点で全国に142あり、将来的にはこうした窓口に各地域におけるテレワーク相談のネットワーク機能を担ってもらうことも期待しています」

—「相談事業」と「サポートネットワーク」はどのように連携していくのでしょうか。

「『サポートネットワーク』の開始後も、『相談事業』は継続して行っています。現在は『相談事業』のマネージャーが『サポートネットワーク』のセミナーの講師となったり、『サポートネットワーク』のセミナーに参加した方がテレワークの導入に興味を持ち、『相談事業』にお申込みになったりと、相互に働きかけることで、テレワークの普及促進を後押ししています」

テレワークは労働人口の 減少社会で、生産性向上や 人材確保のカギに

—事業内容や職種によっては「テレワーク導入が難しい」という声が聞かれます。そうした事業者も、相談を申込む、またはセミナーに参加する意義はあるのでしょうか。

「テレワークはゼロか100%ではありません。どんな職場でも、業務を棚卸しし、切り分けることで、テレワーク導入の可能性が見えてきます。例えば飲食業も、接客する現場は無理であっても、経理や人事といった間接部門はテレワークが可能です。また建築業でも、間接部門のほか、施工確認やミーティング、書類作成といった業務は、スマートフォンやパソコンなどのIT機器を活用することで、テレワークに移行できる可能性が

あります」

—今後のテレワークの展望について、お考えをお聞かせください。

「これから労働力人口の減少が確実にとなっている日本社会において、テレワークは労働力確保と生産性維持向上のために不可欠だと思っています(図3参照)。優秀な人材がより自分の希望にフィットする企業を選ぶようになっていくと、“テレワークできない企業”を避ける可能性も出てきます。また介護や出産などの事情で優秀な人材が退職し、その後継者がすぐには見つからない社会になる可能性を考えると、テレワークでの在宅勤務を可能とすることは、事業継続と生産性維持に大きな意味を持つでしょう。総務省はこうしたテレワークの重要性に鑑み、来年度も今年度同様、これらの事業を継続し、中小企業のテレワーク導入促進を支援していく予定です」

図1 テレワークの悩みを無料相談で解決
「テレワークマネージャー相談事業」の仕組み

「テレワークマネージャー相談事業」は、テレワークの導入を検討する企業等に対し、専門家がヒアリングし、システム、セキュリティ等についてアドバイスを行う制度。従来は20名程度の専門家による体制だったが、コロナ禍により需要が高まったことから、現在は109名がこうしたヒアリングとアドバイスにたずさわっている。企業規模を問わず利用可能で、コンサルティング費用は無料(通信料は利用者負担)となっている。詳しくは公式サイト(<https://teleworkmanager.go.jp/>)を参照。

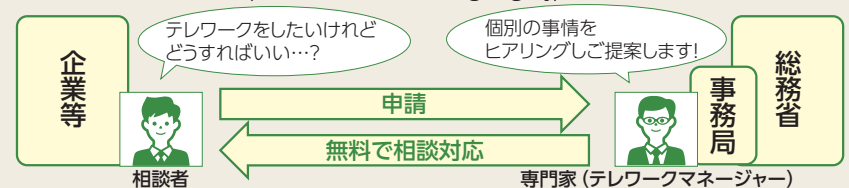


図3 テレワークが将来の課題の解決にも直結

少子高齢化が進み労働力不足が見込まれる日本においては、優秀な人材の確保が企業の競争力に影響を与える可能性がある。テレワークは感染症対策だけでなく、“選ばれる企業”として人材不足を解決できる有力な解決策になりそうだ。各種情報はテレワーク総合情報サイト「Telework Net」(<https://telework.soumu.go.jp/>)を参照。



- Point**
- 「テレワークマネージャー相談事業」で専門家が無料で個別にアドバイス
 - 「テレワーク・サポートネットワーク」が窓口になりセミナーや相談会も実施
 - 「人手不足」「生産性向上」など将来課題の解決にもテレワークの導入を



緊急レポート

コロナ禍の今、フィッシング詐欺激増中!

フィッシング対策協議会に聞く、その手口と対策

フィッシング対策協議会

コロナ禍で外出を控える人が増えたことで、インターネット通販やオンラインバンキングなど、自宅で使えるインターネット上のサービスを利用する人が増えています。その一方で、そうした利用者を狙った「フィッシング詐欺」が広がっています。その手口と被害に遭わないための対策を、フィッシング対策協議会の吉岡 道明氏に聞きました。

Part1 フィッシング詐欺とは?

一貴協議会の役割について教えてください。

「私たちはフィッシング詐欺に関する事例の情報収集と提供を通じ、国内のフィッシング詐欺の抑制を目指し活動する任意団体です。会員はセキュリティ関係企業、またそうした詐欺にブランドを使われている企業などで構成されています」

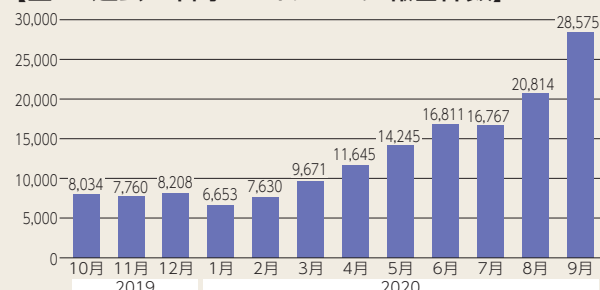
一フィッシング詐欺とはどういった詐欺なのでしょう。

「私たちは『不正アクセス禁止法』に照らし、フィッシングを定義しています。つまり実在の事業者を装って利用者にメールやSMS^{*1}を送り、本物のサイトと誤認させてIDやパスワード、個人情報を盗み取る行為です」

一現在のフィッシング詐欺の傾向を教えてください。

「私たちは2013年から報告件数の統計を取っていますが、2015～2017年はほぼ横ばいという状況でした。ところが2018～2019年にかけて増加ペースが上がり、2020年は9月末時点でも昨年の報告件数の2.5倍近くになっています(図1参照)。これはコロナ禍により在宅勤務を行う人、ECサイト(オンライン

【図1：過去1年間のフィッシング報告件数】



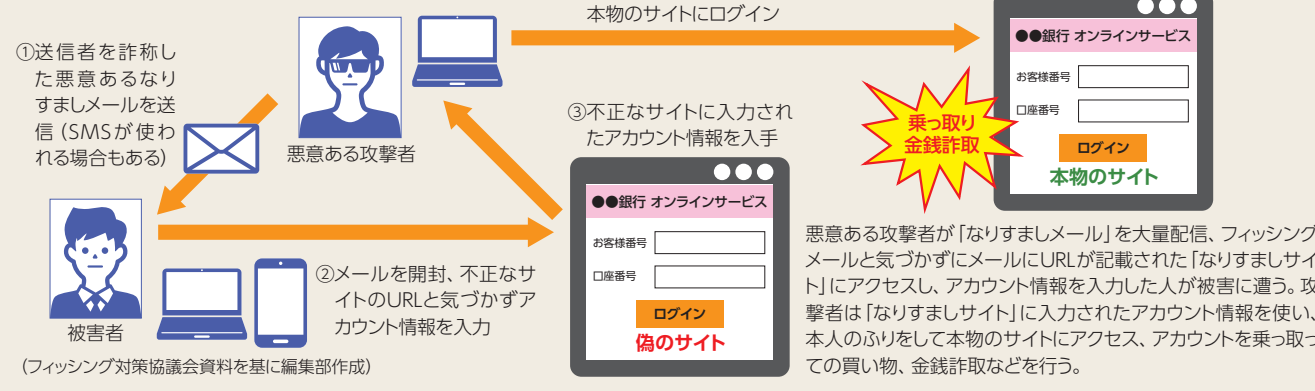
フィッシング対策協議会への報告件数は右肩上がりに伸びている。また年ごとの集計でも2017年の9,812件が2018年には1万9,960件、2019年には5万5,787件。今年は9月までに13万2,811件とさらに激増している。(出典：フィッシング対策協議会)

ショッピングサイト)を使う人が多くなり、そうした人がターゲットとして狙われるのではないかと推測しています」

一具体的な手口にはどのようなものがありますか。

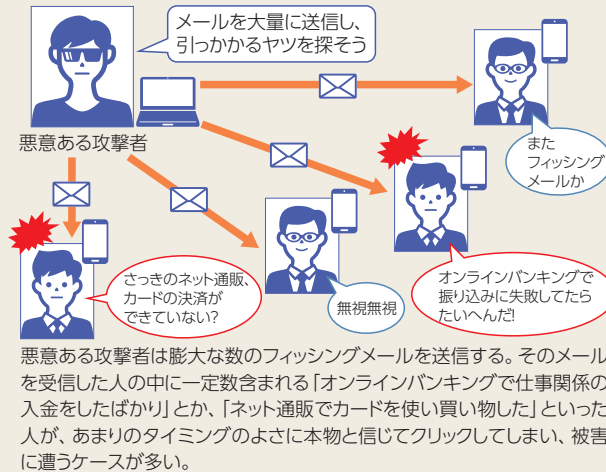
「ECサイトや金融機関、カード会社を騙るメールで偽サイトに誘導し、IDやパスワード、個人情報(氏名、住所、電話番号)、クレジットカード情報などを盗み取る手口がほとんどです(図2参照)。また宅配便を装い、

【図2：フィッシング詐欺の典型的な手口】



【図3：“偶然のタイミング”に罠がある】

～フィッシングメールに騙される理由とは～



不在通知のSMSをスマートフォンに送信し、不正なアプリをインストールさせる手口もあります」

Part2 なぜ騙されてしまうの?

一そうした手口にどうして騙されてしまうのでしょうか。

「一つはスマートフォンの普及です。スマートフォンは画面の表示エリアが狭く、送信者名やメールアドレス、偽サイトのURLが見分けづらくなっています。そのため本物のメールと誤認して、アクセスしてしまうのです。次に手口の巧妙化です。最近はフィッシングメールも偽サイトも本物をコピーして作られ、一目では見分けられないものも多くなっています。さらにもう一つ、理由として考えられるのは、『自分が行った操作』との関連づけです。例えばECサイトで買い物をした直後、オンラインバンキングで振り込みを行った直後にエラーメッセージを伝えるフィッシングメールが着信して、そのタイミングのよさからうっかり信じてしまうパターンです。特にECサイトでは、Amazonや楽天など、利用者が多いサービスが、こうした詐欺の主な標的になっています」

一送信者は、そうした利用者の行為を知ってフィッシングメールを送るのですか。

「いいえ、そうではありません。詐欺を働く人物は、不正に得た大量のメールアドレスに同じ内容のメールを送信します。大手ECサイトは利用者も多いため、受信者のうち何人かにはそうした“絶妙なタイミング”で着信することになるわけです(図3参照)。またメールの多くには『アカウントをロックします』など行動を急かす文言が含まれ、受信者を慌てさせ、正常な判断を妨げる細工も行われています」

Part3 有効な対策とは?

一このようなフィッシングメールや偽サイトを見破る有効な手段はあるのでしょうか。

「かつては『メールのここを確認しましょう』といった

“見破り方”が推奨されていた時期もありましたが、現在のフィッシングメールは、そうした方法では見分けがつかないものが増えてきています。また簡易なドメイン認証(DV)を取得し、ブラウザのアドレス部分の左に『錠前マーク(SSLサーバー証明書)^{*2}』を表示させる偽サイトが当たり前のように登場しています。錠前マークをクリックすると『この接続は保護されています』というメッセージが出てきますが、偽サイトかどうか、それだけでは判断できないのです」

一では、騙されないためには、どのような対策が必要でしょうか。

「まずは慌ててメールにあるURLをクリックしないことです。ブックマークにある正しいURLからアクセスする、スマートフォンであれば正式なアプリからアクセスして状況を確認し、もし疑問点があったらそうした正しいサイトから問い合わせましょう。そしてほとんどの場合、正しいサイトが『本人確認のため』と称してカード情報、口座情報を入力させることはないということも覚えておくといいいでしょう。また私たち協議会のウェブサイトでは『利用者向けフィッシング詐欺対策ガイドライン』を公開しています。ぜひこちらをご覧くださいと思います」

Point 騙されないための心得

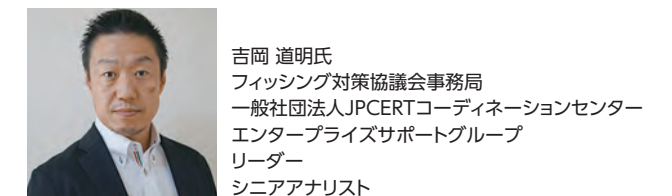
「STOP.THINK.CONNECT.」

STOP: 立ち止まる	THINK: 考える	CONNECT: 楽しむ
急かすようなメール、警告メールにも慌てず、いったん立ち止まる	クリックしたらどうなるか、何が起るか、調べたり考えたりする	そして安全だと判断できたら、インターネットを楽しむ

フィッシング対策協議会も周知に力を入れる心得が、この「STOP.THINK.CONNECT.」という全世界共通のサイバーセキュリティキャンペーン。うっかりクリックしたことで取り返しのつかない被害を生み出さないよう、立ち止まり、何が起るかを考えてからインターネットを利用したい。キャンペーン内容について詳しくは公式サイト(<https://stopthinkconnect.jp/>)を参照。

^{*1} SMS:ショートメッセージサービスのことで、携帯端末間で「テキスト」を取り取りできる仕組みのこと。

^{*2} 錠前マーク(SSLサーバー証明書):信頼できる第三者機関(認証局)が発行する電子証明書で、アクセスしているサイトが「認証局によって認められた正当なサイトである」ということを証明するもの。



吉岡 道明氏
フィッシング対策協議会事務局
一般社団法人JPCERTコーディネーションセンター
エンタープライズサポートグループ
リーダー
シニアアナリスト



フィッシング詐欺に関する事例の情報収集と提供を通じ、国内のフィッシング詐欺の抑制を目指して活動する任意団体(2005年4月発足)。会員はセキュリティ関係企業をはじめ、詐欺にブランドを利用されている企業などで構成されている。

ユーザ協会 D10005

検索



仕事と育児の両立には、行政の「子育てサポート」制度の活用を

コロナ禍でテレワークが進んだことによって、仕事と子育てを両立する「ワーキングマザー(通称：ワーママ)」を取り巻く環境が大きく変化しています。本コラムでは、どのような環境変化が起きているのか、また、ワーママがどのようなことを心がければよいのかについて、みゆき社会保険労務士事務所の栗原 深雪氏にお聞きしました。

テレワークが進むと、ワーママにとってメリットもデメリットも増える

私は、社会保険労務士、産業カウンセラー、キャリアコンサルタントの資格を持っており、そのノウハウを組み合わせ、女性が育児や介護、病気治療と仕事を両立するための支援をしています。相談に来られる方は、女性社長や女性を多く雇用する企業の方が多いので、働き手がワークライフバランスを保てるような制度を提案しています。コロナ禍でテレワークが進んだことによって、仕事と子育てを両立する女性を取り巻く環境が大きく変化し、ワーママにとってはメリットにもデメリットにもなっています。

メリットは二つあり、まず、通勤時間がなくなったことで、時間の自由が利くようになったことが挙げられます。子どもの送り迎えの時間ができたり、子どもが熱を出しても家で看ながら働けるので、仕事を休む必要もなくなりました。もう一つのメリットは、保育園など子どもの預け先が決まっていなくても、職に就きやすくなったことです。テレワーク化以前は、就職の面接で子どもの預け先が決まっているかを聞かれ、保育園を探そうとすると就職先が決まっているかを聞かれるといった状態でした。しかし、テレワークによってこのようなジレンマが軽減されるようになりました。

一方、デメリットは、子育てにかかる時間が大幅に増えたことが挙げられます。コロナ禍で子どもが

保育園や小学校に登校できなかった期間は、食事の回数が増えただけでなく、授業の代わりに出された課題を一緒にやらなければなりません。加えて、テレワークをしている夫の面倒までみなければならず、仕事と家事の線引きがしづらくなっています。線引きのしにくさという点では、企業側が良かれと思って「フルフレックス制」(図1参照)を導入し、好きな時間に仕事をできるようにした結果、深夜残業が増えてしまったという事例が後を絶ちません。たとえ総労働時間が変わらなくても、家事で仕事が中断されることによって、夜まで仕事をする事になり、十分に休みをとれていない人が増えています。

このように幼い子どもがいるワーママにとっては、テレワークで楽になったこともあれば、それがゆえに増えた負担も大きいのです。夫となる男性方は、少しでもワーママの負担を減らせるように、スケジュールを共有してお互いの時間を調整したり、妻の話に耳を傾けて心理的な面でサポートすることを意識していただきたいですね。

厚生労働省の「こころの耳」や「くるみん認定」、東京都の「ファミリーサポートセンター」の活用を

また、ワーママ側も育児や家事を一人で抱え込んで倒れてしまう前に、できるだけ周囲の人に協力を求めるようにしてください。日本には、まだ「育児や家事を人に頼むことは、いけないことだ」という風潮があります。仕事や家事、育児もすべて一人でこなさなければならないというストレスが、メン

【図2：ファミリーサポートセンターとは】



ファミリーサポートセンターとは、地域において育児や介護の援助を受けたい人で行いたい人が会員となり、育児や介護について助け合う会員組織です。

育児の援助

- 保育所までの送迎を行う
- 学校の放課後や学童保育終了後、子どもを預かる
- 保護者等の病気や急用等の場合に子どもを預かる
- 冠婚葬祭やほかの子どもの学校行事の際、子どもを預かる など
- 保育所の開始前や終了後の子どもを預かる
- 学校の夏休みなどに子どもを預かる
- 買い物等外出の際、子どもを預かる

出典：一般財団法人女性労働協会HP（各地域のファミリーサポートセンターが検索できます）

http://www.jaaww.or.jp/service/family_support/



タルヘルスの不調につながることもあります。そうなる前に早めに誰かに相談をして、協力してもらうことが大切です。

今は、行政にもワーママをサポートする機関があります。例えば「ファミリーサポートセンター」(図2参照)という市区町村が設置運営している組織があり、「育児を手伝ってほしい人」と「育児を手伝いたい人」が会員となって、地域で助け合いながら子育てをする制度があります。また、厚生労働省には、「こころの耳」という無料の相談窓口があり、電話で相談ができます。名前を聞かれることもないので、日ごろの思いを吐き出すことができ、「大変でしたね。よく頑張りましたね」と励ましてもらえることで、「ほっとすることができた」という若いワーママの声を多く聞きます。家事や育児はどんなに頑張ってもゴールが見えず、感謝をされることも少ないものです。「頑張ったね。ありがとう」という言葉をかけてもらうことで、もう少し頑張ってみようかなと希望が持てると思いますので、ぜひ活用してください。

また、仕事と子育ての両立支援に取り組む企業を支援する制度として、厚生労働省の「くるみん認定」があります(図3参照)。この認定を受けるためには、一定水準以上の育児休業取得や、育児に伴う時短勤務制度の設置など10の要件からなる「くるみん認定基準」を満たす必要があります。

近年、「子育てサポート企業」として「くるみん認定」を受ける企業が増えてきているので、求職者は一つの指標にするのもよいと思います。また、企業側がせっかく柔軟な働き方を制度として用意しているのに、「知らなかった、就業規則を見たことがない」という従業員が多いのは残念なことです。社会保険労務士の立場からも、今後は子育て支援制度の拡充だけでなく、周知に力をいれていく必要があると感じています。

【図3：くるみん認定とは】

行動計画を策定し、その行動計画に定めた目標を達成するなどの一定の要件を満たした場合、必要書類を添えて申請を行うことにより、「子育てサポート企業」として厚生労働大臣(都道府県労働局長へ委任)の認定(くるみんマークの認定)を受けることができます。

【認定基準】

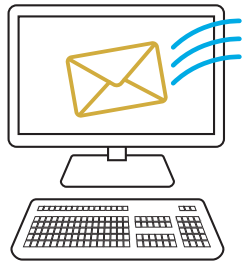
- ①適切な行動計画を策定したこと
- ②計画期間が2年以上5年以下であること
- ③行動計画に定めた目標を達成したこと
- ④適切に公表及び労働者への周知をしたこと
- ⑤計画期間において、男性従業員のうち育児休業等を取得した者の割合が7%以上または企業独自の休暇制度を利用した者の割合が15%以上、かつ、育児休業等を取得した者が1人以上いること
- ⑥計画期間において、女性の育児休業取得率が75%以上であること
※⑤⑥については、従業員数が300人以下の一般事業主には特例があります
- ⑦3歳から小学校入学までの子を持つ労働者を対象とする短時間勤務、始業時刻変更等の措置を講じていること
- ⑧フルタイムの労働者等の法定時間外・法定休日労働の平均が毎月45時間未満であること、かつ、月平均の法定時間外労働60時間以上の労働者がいないこと
- ⑨所定外労働の削減、年次有給休暇の取得促進等、成果に関する具体的な目標を定め、実施していること
- ⑩法及び法に基づく命令その他関係法令に違反する重大な事実がないこと



みゆき社会保険労務士事務所
代表
栗原 深雪氏

ユーザ協会 D40003 検索





目的にあったメールを送る、返信のコツ

メールの送信には「新規作成」「返信」「転送」の三つがあります。新規作成は一からメールを作成すること。返信は受け取ったメールに返事をする。転送は受け取ったメールを第三者などほかへ送ること。今回は、返信のコツについて解説します。

返信するのは誰？

メールを送りたい相手のメールアドレスを指定する欄には、TO(宛先)、CC、BCCの三つがあります。

TOにはメールの送り先である、返信をもらいたい相手のメールアドレスを入れます。CCはカーボン・コピー(Carbon Copy)の略称で、複写を意味します。返信は求めず、同時に目を通してほしい人のメールアドレスをCCに入れます。TOとCCに入れたメールアドレスは、ほかの受信者にも表示されます。

BCCはブラインド・カーボン・コピー(Blind Carbon Copy)の略称です。返信は求めず、同時に目を通してほしい人のメールアドレスを入れる点ではCCとBCCは似ています。しかし、BCCに入れたメールアドレスは、ほかの受信者には見えません。ほかの受信者にメールアドレスが表示されないように送りたい時にBCCを使います。

このように、TO、CC、BCCは果たす役割が異なります。基準に従い、目的に応じて使い分ける必要があります。

「返信するのはTOで受け取った人」、「CCとBCCで受け取った人は読むだけ」という共通の認識のもと、メールを使っています。

例えば、送信者は直井、TOに山田さんのメールアドレスを入れて、CCには鈴木さんのメールアドレスを入れてメールを送るとしましょう。この時、返信するのは山田さんで、鈴木さんは返信せずメールを読むだけです。

ここで、TOの山田さん、CCの鈴木さんのどちらが返信してもよ

いとする責任の所在が曖昧となり、山田さんも鈴木さんも返信しないという事態を招きかねません。

これらはメールにおける交通ルールのようなものです。TO、CC、BCCのどれにメールアドレスを入れてもメールを送ることはできますが、原則TOでメールを受け取った人が返信をします。

送信者へのみ「返信」と「全員に返信」

返信には二つの方法があります。それは、送信者へのみ返信と全員に返信です。メールソフトには「返信」と「全員に返信」のボタンがあります。

「返信」を押すと、メールを送ってきた相手に返信がいきます。例えば、送信者である直井が、TOに山田さんのメールアドレスを入れてメールを送ったとします。このメールを受け取った山田さんが直井に返信をします。一対一のやりとりは当事者がはっきりしているので迷うことはないでしょう。

送信者である直井が、TOに山田さんのメールアドレスを入れて、CCには鈴木さんのメールアドレスを入れてメールを送った時、TOの山田さんが「返信」を押すと直井だけに返信が届きます。CCに入っていた鈴木さんには返信が届きません。

ここで、TOの山田さんが「全員に返信」を押すと、送信者である直井だけでなく、CCに入っている鈴木さんにも同時に返信が届きます。

このように、返信時に押すボタンによって返信先が異なります。

原則、TOでメールを受け取った人が返信する時、TOやCCでメールを受け取っている人が自分以外にもいるなら「全員に返信」を押します。ここで「返信」を押すと、メールを送ってきた人には返信が届きますが、自分以外のメールを受け取っている人には返事が届かず、共有もれが起きてしまうからです。メールの送り主は必要だから共有しているので、返信する時も、その意向に沿うようにします。

もし、返信する際に、自分以外のTOやCCでメールを受け取っている人を返信先に含めて共有していいか疑問や不安を抱く場合は、メールの送り主に共有の意図を確認してからでもよいでしょう。

TOでメールを受け取った人が返信できない時、代わりに返信することが求められる時は、CCでメールを受け取った人が返信することもあります。その時は一言そえると丁寧です。「山田に代わりお返事します」など一言あるとバトンタッチしたことが分かるからです。不在のため、外出中のためといった理由まで書くかどうかは状況によります。「なぜCCのあなたが返信しているの?」という疑問を抱かせないようにします。

今回は返信の二つのスタイル(全文引用・部分引用)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。



想像力を鍛える

尾道国際ホテルグループ

『怒られたくない!』

なぜ、このお客さまの態度や対応がこんなにも変わったのでしょうか。最初の頃は私自身、とにかく『怒られたくない!』の一心で対応していました。例えば、ご予約の際には必ず前後日程の状況も確認し、混雑している時は、変更があれば早めにお伝えいただくようお願いしました。また、お客さまにプラスの情報を伝え、何かあれば、すぐご連絡くださるようになりました。やがてご希望に添えない時も、以前ほど声を荒げる事なく、『そうだね、仕方ないよね』とってくださるなど、徐々に優しくなってきたのです。

部下や仕事からみのお客さまを伴ってのご宿泊に、神経を遣うのは当然です。

事前に不都合になりそうな情報をお伝えしておけば、仕事先での段取りや心づもりも違ってくることでしょう。『怒られたくない』と思いながら行っ

ていたことが、お客さまにとってはとても大きなことで、安心感、信頼感につながっていったのだと、随分経ってから気がつきました。

『想像力を働かせる』

『想像力を働かせる』これは、ある研修で講師に言われたことです。

急いでいる方、お子さま連れの方、ご年配の方、雨の日、寒い日、何を必要として、何が要らないのか、これからどのように行動するのかなど人それぞれです。想像することで、できることはたくさんあります。時にはお節介になることもあります。どんな場面でも想像力を働かせ、相手に寄り添った対応ができるように、常に訓練をする。そうするとさらに想像の幅も広がってきます。

とはいえ、いまだに苦手だと感じるお客さまはいらっしゃいます。また、お叱りを受けることもあります。私自身、まだまだ想像力を鍛える必要がありそうです。

岸上 美紀氏

尾道国際ホテルグループ 接遇課長。尾道第一ホテル サブマネージャー。第52回電話応対コンクール全国大会出場。電話応対技能検定指導者級資格保持者。もしも検定企業内導入実施機関の社内講師として指導にあたるほか、社内外のイベント司会なども行う。

「今回の講師は、株式会社サンエスの今井 奈津美さんです。いつも明るく元気。とても勉強家で常に上を目指しています。キャリアコンサルタント国家資格など数々の資格を取得し、幅広く活躍されています」



岸上 美紀氏

ユーザ協会 C10011 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

個人情報保護法で、個人情報にあたるものは次の中にいくつありますか。次の選択肢から1つ選びなさい。

ア.SNSで公にされている個人を識別できる情報
イ.個人を識別できるメールアドレス
ウ.亡くなった当人が苗字を名乗った録音音声
エ.会社の職位と氏名
オ.当人の生年月日
カ.防犯カメラに映った当人の映像

【選択肢】

1. 3つ

2. 4つ

3. 5つ

4. 6つ

※1級問題より



「6つの人材ポリシー」を明確に定め、 日々の事業活動でそれを実践

大和ライフネクスト株式会社



執行役員
ファシリティコンサルティング
事業本部
久保 尊裕氏

“LEAD NEXTYLE”を企業ビジョンに掲げ、 次の新しいライフスタイルを創る

事業概要について教えてください。

A「弊社は創業以来、分譲マンション、賃貸マンション、商業施設、ホテルなどの建物管理サービス、オフィス移転サポートやコールセンター業務などの法人向けサービス、そして高齢者のケア事業など、より豊かな暮らしを支援するサービスを提供しています。2015年に株式会社ダイワサービスと大和ライフネクスト株式会社が合併し、新会社「大和ライフネクスト株式会社（以下、DLN）」として発足しました」

御社の人材育成の方針についてお聞かせください。

A「現在、社員数は8,000人を超えていますが、その多くが中途採用社員です。日々、入社してくる社員に対して、DLNが現在から未来にわたって実現したい世界観を“LEAD NEXTYLE（ネクスタイル）～あしたのあたり前を、あなたに。～”という企業ビジョンを、基本精神として伝えています（図①参照）。“NEXTYLE”は、“NEXT（ネクスト）”と“STYLE（スタイル）”をかけあわせた言葉で、次の新しいライフスタイルを創っていききたい、リードしていききたいという思いが込められています。そして、このビジョンの実現に向けて進んでいく中で、行動の指針となる『Value Compass（バリューコンパス）』（図②参照）、そしてその指針を体现できる従業員を育成・創出していくために、必要な制度や環境を整える宣言として制定されたのが、『6つの人材ポリシー』（図③参照）です。ビジョン・指針、そして人材ポリシーは、それぞれ冊子にまとめて、従業員一人ひとりに配布しています」



“LEAD NEXTYLE（ネクスタイル）～あしたのあたり前を、あなたに。～”を企業ビジョンに掲げ、次世代の新しいライフスタイルの創造に取り組んでいる大和ライフネクスト株式会社。企業ビジョンを実現するために人材育成方針をどのように定め、ビジョン実現に向けどのような工夫をしているのか、執行役員の久保 尊裕氏に話をうかがいました。

められています。そして、このビジョンの実現に向けて進んでいく中で、行動の指針となる『Value Compass（バリューコンパス）』（図②参照）、そしてその指針を体现できる従業員を育成・創出していくために、必要な制度や環境を整える宣言として制定されたのが、『6つの人材ポリシー』（図③参照）です。ビジョン・指針、そして人材ポリシーは、それぞれ冊子にまとめて、従業員一人ひとりに配布しています」

「DLNには10代から80代までの多様な人材がいます。職種や働き方はそれぞれですが、ビジョン実現につなげるためのさまざまな取り組みがあります。その一つとして、年に一度『Value Canvas（バリューキャンバス）』という、ビジョン浸透のためのワークショップを実施しています。これは、各事業所に勤務するスタッフが6～7人のチームになって、ビジョンや、『Value Compass』が事業や自分の仕事とどのようにつながっているのかの気づきを得ること、そしてどう体现していくのか具体的にイメージするための研修です。オープンでフラットな社風であるため、日ごろからチームで話し合って業務改善に取り組んでいます。各自の仕事と会社のビジョンとを結びつける取り組みをすることによって、より一層責任を持って日々の業務に取り組めるようになると思っています」

「企業電話対応コンテスト」では、 2017年から3年連続で「理事長賞」「優秀賞」を受賞

御社のコールセンター事業についてお聞かせください。

A「弊社は、これまでに大和ハウジンググループで培ってきた多様な受付業務の経験を活かし、自社のお客さまへの対応だけでなく、さまざまな企業のコールセン

LEAD NEXTYLE

あしたのあたり前を、あなたに。

「Value Compass（バリューコンパス）」

正直に、真摯に
高い倫理観をもって何事にも誠心誠意向き合い、最後までやりきる。
自らが実行者
「誰かがやってくれる」と人任せにせず、当事者意識を持って物事に取り組む。
自分と人に、誇れる仕事を
プロとして、自分に、また誰に対しても胸を張れるような価値ある仕事をする。
想いを、カタチに
相手の真意を汲み取り、自分の想いを込めて、具現化する。
強みを結集し、高めあう
多様なルーツ、働き方、個性を持つ人たちが協力し合うことにより、大きな成果を生み出す。
変化を楽しみ、挑戦し続ける
現状に満足せず、自らが変わり、周囲を巻き込んで挑戦し続けることで、変化を生み出していく。
枠を超え、可能性を拓けよう
未来のために何ができるかを考え、既存の枠組みを超えて新たな可能性を切り開いていく。

ター業務を代行しています。最大の強みはコミュニケーション力ですね。『6つの人材ポリシー』にも『プロフェッショナルの育成』とありますが、お客さまからのお問い合わせやご要望の電話には潜在的なニーズや課題が込められていますので、電話対応の専門家として、それらをうまく引き出せるように『聞く力』と『伝える力』を磨くことを大切にしています。具体的には、コールセンターに配属された入社1年目の社員（スーパーバイザー・オペレーター）に『電話対応技能検定（もしもし検定）』の取得を推奨して、基礎的なスキルを身につけられるようにしたり、『クレーム対応研修』や『アンガーマネジメント研修』などの独自の研修メニューを整備してコミュニケーションスキルを高めています。コールセンター業界は、一般的に派遣スタッフをオペレーターとして配置することが多いのですが、弊社はビジョン実現の観点からも直接雇用にこだわっており、約8割を社員が占めています。また、働きやすい環境を整えることにより、業界平均よりも低い離職率を誇っています。その成果は応対品質にもつながっており、『企業電話対応コンテスト』では、2017年から3年連続で、『優秀賞』2回、『理事長賞』1回を受賞し、日本電信電話ユーザ協会からシルバーランク企業[※]に認定されました」



コールセンターの様子

●電話対応技能検定実施機関：大和ライフネクスト株式会社
<https://www.daiwalifenext.co.jp/>



社会インフラの一環として、 コロナ禍など有事の時こそ 通常の管理業務を提供したい

最後に、今後の目標をお聞かせください。

A「コロナ禍において、弊社では、感染予防策を徹底した上ですべての業務を通常どおり継続しました。これは、弊社トップの『社会インフラの一つの機能を担う企業としての責任を果たすのだ』という想いに、マンション管理員などの現場の従業員も含めて全員が全力で取り組んでくれたために、実現できました。コロナ禍でも、日々ゴミ出しは必要ですし、設備の故障なども起こり得ます。管理会社としては、こういう時だからこそさまざまなサポートを通常通り行うことが大切だと思っています。これからも、有事の時にも動じずに従来通りの管理業務を提供し、DLNビジョンに掲げる『あしたのあたり前を、あなたに。』を実現していきたいと思います」

※シルバーランク企業：企業電話対応コンテストにおいて3年以上連続して優秀賞以上を受賞した企業。



会社概要

会 社 名：大和ライフネクスト株式会社
創 業：1983年（昭和58年）
本社所在地：東京都港区赤坂5-1-33
代表取締役社長：石崎 順子
資 本 金：1億3,010万円（2020年3月期）
事業内容：マンション管理事業、ビル・商業施設等管理事業、建設業、警備事業、貨物利用運送事業、コールセンター事業、損害保険・生命保険代理店事業、ケアサービス事業、天然水宅配事業
URL：<https://www.daiwalifenext.co.jp/>

ユーザ協会 C20007 検索



傾聴力を活かし、 電話対応チームが 顧客の声を商品開発につなげる

株式会社 清和

和洋紙販売業として創業し、ラミネート袋など日本茶の包装資材の製造販売で成長してきた株式会社清和。現在は包装資材の総合メーカーとして「パッケージ通販」というサイトを運営しています。テレマーケティングという言葉がなかった時代から顧客の声に丁寧に耳を傾け、新たな商品開発につなげてきました。



東日本マーケティング部
マーケティングチーム
宮原 広太氏

包装資材の総合メーカーとして 「パッケージ通販」サイトを展開

Q 事業概要について教えてください。

A「弊社は、1955年に和洋紙販売業として福岡県で創業しました。その後、日本茶関連の包装資材に特化し日本茶業界を中心に成長してまいりました。現在では日本茶以外にもお客さまが広がり、包装資材の総合メーカーとして2007年からは『パッケージ通販』という通販サイトを運営しております。『パッケージ通販』の登録事業者社数は約10万社を超えており、現在は静岡と福岡の拠点で男性約80名、女性約90名の体制で事業を行っています」(宮原氏)

Q 御社の顧客接点についてお聞かせください。

A「弊社は通信販売がメインであるため、営業職を設けていません。通常の会社は、営業担当がお客さまを訪問し、ご要望の声を集めて商品が開発されると思うのですが、営業職がない弊社では、私どもマーケ

ティングチームが営業とコールセンターの役割を果たしています。お問い合わせは電話とメールが中心ですが、通信販売といえどもメールよりも電話のほうが多く、1日平均で100件程度の電話に対応しています。包装資材はギフトで使われることが多いので時期によって差はありますが、忙しい時でもお客さまには丁寧に対応することを心がけています」(佐藤氏)

「テレマーケティング」という言葉が なかった頃から顧客の声を商品開発に活用

Q 電話対応にあたり、マーケティングチームが 大事にしていることを教えてください。

A「ご希望の商品に関して『あります』『ありません』という返答だけでなく、お客さまがパッケージの中に何を入れるのか、商品をどんな雰囲気にしたいか、どこで販売するのかを詳しく傾聴し、必要とする商品を案内できるように努めています。袋の規格がご要望に合わず、サイズ違いや色違いのものを求める方も多くいらっしゃるの、その声を商品開発につなげたいと思っています」(吉松氏)

「新商品開発にお客さまの声を反映できているのは『電話応対技能検定(もしも検定)』を通じて傾聴力が磨かれ、聞き取った声が新しい商品を生み出し、その商品が顧客満足につながるという良い循環ができてからだと思います。これは、カタログ通販時代から続けていることで、『テレマーケティング』という言葉がなかった頃から、お客さまの声に応える仕組みができていたのだと思います。現在、約5,300点の商品を扱っていますが、ほとんどがお客さまの声から生まれたものです。もちろん、自社や協力会社の企画で作るものもありますが、そのような商品でも企画の段



福岡本社



東日本マーケティング部
マーケティングチーム
佐藤 実那氏

階でお客さまの評価を聞いているので、すべての商品がお客さまの声からできているといっても過言ではありません」(宮原氏)

もしも検定の実施機関になったことで、 スキルアップの雰囲気が高まってきた

Q 御社の傾聴力は、 どのように培われてきたのでしょうか。

A「以前は、マーケティング部でも東日本と西日本で別々の研修を行っていたこともあり、電話対応のレベルや言葉づかいが人によって異なっていました。2018年に『電話応対技能検定実施機関』になったことで、研修用テキストも東西で共通化し、教育内容にも一貫性が出てきました。今まではもしも検定3級を受検する際には、外部機関で15時間の必須講習を受けなければなりませんでした。社内で受講できるようになったことで受検する人が増えました。社内講習は質問をしやすい、分からないことを分からないままにすることが減ったので、電話対応のスキルアップにもつながっています。マーケティング部でも、自らもしも検定の上級資格を目指したり、電話対応コン



西日本マーケティング部
マーケティングチーム
吉松 友枝氏

●電話応対技能検定実施機関：株式会社清和 <https://www.seiwa-p.co.jp/>



静岡事業所



クールへ出場するという目標を立てるようになり、周囲と協力しながらスキルアップをする雰囲気が高まってきたと感じます」(佐藤氏)

お客さまからの相談の声を傾聴し、 ブランド構築につなげたい

Q 最後に、今後のマーケティング部の目標を お聞かせください。

A「現在、注文自体はウェブにシフトしていますので、電話は商品の問い合わせがメインになっています。注文以外の時間を取ることにに対して『申し訳ない』と感じる方もいらっしゃると思いますが、注文がウェブになった分、お話を丁寧に聞く余裕ができたので、お客さまがより相談しやすい環境をつくりたいですね」(吉松氏)
「お客さまの声をもとに事業を発展させてきた経緯がありますので、今後もお客さまの声がマーケティングの原動力になると思います。電話対応の丁寧さには自信を持っているので、傾聴力を活かしてお客さまのご要望・ご評価をしっかりと把握し、『パッケージ通販』サイトのブランド構築につなげたいと思っています」(宮原氏)



会社概要

会 社 名：株式会社 清和
創 立：1955年(昭和30年)3月
本社所在地：福岡県福岡市南区大楠1丁目22-22
代表取締役社長：大田 衛
資 本 金：9,545万円
事業内容：パッケージの企画・製造・通信販売業
URL：<https://www.seiwa-p.co.jp/>



※1 インストラクション:「教えること、指導すること」といった意味のこと。インストラクションを行う人をインストラクターと呼ぶ。
 ※2 金言童子教:江戸時代の寺子屋で使われていた教科書の一つ。

「オンライン時代のインストラクション」

オンライン化という波が、あらゆる分野を覆っています。その急速な変貌は、コロナ感染の広がる中で、予測不能なスピードで進んでいます。昭和の時代から、教育・ビジネス界で重要視されてきたインストラクション※1というスキルも例外ではありません。オンライン化によって最も難しくなったスキルの一つでしょう。今回はこのインストラクションについて考えます。



インストラクションは何を求められるか

「教育とは、知識半分、人間力半分」と言われるように、インストラクションは知識や技能を教えるだけでなく、人間力を鍛えるものだから難しいのです。

膨大な知識を身につけても、それが役立つのは微々たるものです。どんなに時間をかけて知識や技能を教えても、師と弟子の間の心の交流、情の触れ合いなくして、本当の意味の教育はできないでしょう。日本の歴史を変えた明治維新、その一翼を担った長州の松下村塾で、有為な人材を育てた吉田松陰の教育は、まさに学問半分、人間力半分だったそうです。明治維新を担った当時の若者たちは、短期間でその力を身につけたのです。



【経験が人間力をつける】

政治史研究家の瀧澤 中氏によれば、昔から日本人の知的レベルは高く、勤勉で知識欲も盛んだったそうです。庶民が学問を学んだ寺子屋の数も、幕末には全国に2万から5万軒。少なく見積もって2万軒としても、当時の人口が3千万人となると、1500人に一人が寺子屋に通っていた計算になります。当時の庶民の子弟たちは、そこで論語や金言童子教※2の素読などを通じて人間学を学び人間力をつけていったのでしょう。

翻って、今の日本を見ていると、知識偏重の傾向を感じるのです。沢山の資格試験があり、それ

に挑戦する若者が大勢います。勿論、資格を多く持つことはステータスでもあり、必要な人には必要でしょう。しかし、資格や知識は思考力を高めても人間力には結びつきません。人間力に結びつくのは経験です。知識・技能を役立てるには多くの時間と労力が要りますが、経験から出たひと言は、一瞬で人の心を揺り動かし、やる気を起こさせることが出来るのです。19世紀のイギリスの歴史家トーマス・カーライルが「経験は最良の教師である。ただし、授業料が高い」と言っています。授業料が高いとは、失敗が多いことを言っているのでしょうか、失敗もまた貴重な体験談なのです。

【オンライン時代のインストラクション】

コロナ感染は、インストラクションにも、3密をはじめさまざまな制約をもたらしました。小中高校の長い休校、不規則授業。同級生の顔も知らないという、大学のオンライン授業の長期化。さまざまなアンケート結果を見ますと、8割の学生が、「オンライン授業のほう分かり易い」と答えていた大学もありました。その数字には唖然とします。

企業研修も大きな影響を受けました。ほとんどの企業研修が中止、延期、大幅見直しを迫られました。リモート授業は常態化しつつあります。さまざまな工夫で表面上は遅滞なく行われていても、オンライン研修の物足りなさを指摘する声もよく聞くようになりました。

理解度、関心度が分かりにくい。

質問しにくい。異論があっても発言しにくい。本音が分からない。

討論がしにくい。冗談が言えない。雑談がなく息が詰まる。微妙な表情の変化、気持ちが読めない。笑わない。体の好不調が分からない、など、多くのデメリットが指摘されます。人間力半分の部分が、オンラインでは発揮しにくいのです。



インストラクションの留意点

言葉が無機質になりがちなオンライン。インストラクションも変わらなければなりません。

①普段より声の表情、アクセントをつけてくっきりとした話し方を意識する。②リアクションを多めに入れる。問いかけを多くして会話を立体的にする。③パワーポイント、資料の文字、文言は簡潔にする。センテンスを短くする。④発言者を明確にするために、氏名をはっきり呼びかけて発言を促す。⑤説明は決して早口にならないように。普段より「間」を意識して話す。⑥発言のポイントは繰り返す。最後にもう一度、くどいぐらいに繰り返す。



岡部 達昭氏

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

ユーザ協会 C10012 検索



チャレンジ! もしまし検定の答え: (3)

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

《期間限定》会員特典

テレワーク導入支援 最新ICTプレサービス(PC遠隔操作ツール) 無料体験モニター大募集

テレワークをする上で、自宅から会社のパソコンが操作出来たら便利だと思いませんか? NTT東日本が実証実験を進めている「シン・テレワークシステム (PC遠隔操作ツール)」の「無料体験モニター」としてお試しいただけます。

しかも会員特典として「会員モニター様専用のヘルプデスク (ご利用無料)」による安心のサポート付きです。先着100名様限定での募集です。お早めにお申し込みください。



こんなお悩みはありませんか?

- ✓自宅のパソコンから、会社等のパソコンに安全にアクセスして在宅勤務をしたい
- ✓自宅のパソコンには会社の重要情報を残したくない
- ✓会社等のパソコンをリモート操作する仕組みを独自に構築するのは難しそう

<特典内容>会員モニター様専用ヘルプデスクによるサポート (サポート期間: 2021年3月31日まで) 導入時及びご利用時のお困りごとを、電話やメールでご相談いただけます (ご相談は無料: 別途、ご相談時の通信費はご負担ください) ※後日、モニターアンケートにご協力いただきます。

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 シン・テレワークシステム」をご覧ください。

《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、この機会に是非、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。

「eラーニングサービス」をご活用ください。

一皆さまに「スキルアップの機会」をお届けします。一テレワークでも自分のペースで学習が進められます。一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。

■詳しいご説明や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、「eラーニング」をご覧ください。

只今、第9回申込み受付中!

■スケジュール

	第9回	第10回
申込締切	12月16日	1月15日
学習期間	1月15日~2月5日	2月15日~3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
コミュニケーション	・傾聴の技術 ・人動かす技術 ・ソーシャルスタイル ・相手の知る/自分を知る ・アサーティブ・コミュニケーション ・ネゴシエーション ・説得の技術 ・質問の技術

学習カリキュラムは順次更新していく予定です。