

【期間限定】会員特典

テレワーク導入支援  
Web会議・情報共有ツールを  
最大3カ月間 無償提供

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

テレワークに有効な Web会議・情報共有ツール を、  
期間限定で 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カ月間（ご利用開始月+2カ月間）」

※無償提供する「Web会議・情報共有ツール」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。

（「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（ご利用開始月+2カ月経過後）、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ご利用のお客様にてお支払いいただけます。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カ月目の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



「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

<https://business.ntt-east.co.jp/service/manabi/>

「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-sumasuta@jtua.or.jp](mailto:mail-sumasuta@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/](https://business.ntt-east.co.jp/content/telework_start/)

# テレコム・フォーラム

1

January 2021

■ 新春のご挨拶

■ ICT活用推進

- ・“分身ロボット”により変貌するヒトの表現とコミュニケーション（分身ロボット「OriHime」開発者 吉藤 オリィ氏インタビュー）
- ・自分が頑張りすぎない「明るい介護」で、仕事との両立を

■ 電話対応教育（CS向上）

- ・二つの返信スタイルを使いこなそう
- ・尾道の老舗ホテルとして、一流ホテルに匹敵するおもてなしを（尾道国際ホテルグループ）
- ・コロナ禍で在宅コール対応が8割でも、高い顧客満足度を実現（チューリッヒ生命）
- ・「時間を守って話す」

令和3年

## 新春のご挨拶

新年あけましておめでとうございます。  
旧年中は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたびの新型コロナウイルスの感染拡大により健康被害を受けられた方、また事業や生活に影響を受けられた多くの方々に心よりお見舞い申し上げますとともに、新型コロナウイルスが一刻も早く収束することを祈念しております。

昨年は新型コロナウイルス感染防止の観点から、従来会場にお集まりいただき開催していたICTセミナーの多くをウェブ活用によるオンラインセミナー形式に切り替え実施いたしました。また、急速に関心が高まっている「テレワーク」や「働き方改革」をはじめとした各種セミナーを開催し、多くの方々にご参加をいただきました。さらに、電話対応コンクールにつきましても、選手がそれぞれの職場などからリモートで競技を行い、その模様をオンラインにより視聴者にお届けするなどの、新たな運営方法にチャレンジすることができました。これもひとえに、皆さまのご賛同とご支援の賜物と、深く感謝申し上げます。

ウィズコロナの状況下において、ニューノーマルへの変革があらゆる分野で求められています。このような中、当協会では、皆さまの事業運営にお役立ていただけるように安全で効果的なICTサービスの活用情報をタイムリーにお届けいたします。また、電話対応をはじめとした非対面でのコミュニケーションをさらに充実させ、お客さま満足度を向上させるお手伝いに積極的に取り組んで参ります。

本年、当協会はおかげさまで、設立45周年を迎えます。皆さまのお役に立つ各種事業を積極的に展開し、企業や地域社会のさらなる発展に寄与して参る所存でございますので、引き続きご賛同とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

皆さま方のご健勝とますますのご発展を祈念いたしまして、新春のご挨拶とさせていただきます。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
会長

中野 武夫



特集

## “分身ロボット”により変貌する ヒトの表現とコミュニケーション

分身ロボット「OriHime」開発者 吉藤 オリィ氏インタビュー

コロナ禍に翻弄された2020年は、その一方でテレワークの活用が進み、あらためて「離れたところにいる人との円滑なコミュニケーション」が注目を集めた年でもありました。分身ロボット「OriHime (オリヒメ)」で、これまでにないコミュニケーションの形を創造する吉藤 オリィ氏に、コミュニケーションの未来像をうかがいました。

### “不登校”の体験から分身ロボット開発へ

—どうして“分身ロボット”を作ろうと思ったのか、そのきっかけについて教えてください。

「私はもともと身体が弱かったこともあり、3年半くらい不登校を経験しました。その時に味わったのが“孤独のつらさ”です。つまり『誰からも必要とされていない、どこにもいる場所がない』というのが、これほどつらいのか』ということをもっと知ったのです。そして人と会わないことが、人の能力を低下させることも実感しました。会話するという基本的な能力に加え、笑うこと、さらには日本語そのものも忘れていくのです。自分がこの“孤独のつらさ”を味わったことで、同じくつらい思いをしている外出が困難な方の孤独を



高さ23cmの分身ロボット「OriHime」。能面をモチーフにした顔、首や腕の動きで、パイロット（操作する人）がそこにいるように振る舞う

なんとか解消したいというのが、分身ロボット開発の原点です。その後、私は工業高校で身体が不自由な人の外出を可能にする電動車椅子の制作に没頭し、卒業後に進んだ工業高等専門学校では人工知能を学びました。しかし人工知能では人の孤独を解決する、つまり社会参加につなげることは難しいことが分かってきました。ちょうどこの頃、インターネットが広く普及して、私たちは家に居ながらいろいろな情報を得ることができるようになりました。私はこのインターネットに“自分の存在”を載せれば、社会参加ができるのではないかと考えるようになったのです」

—「自分の存在を載せる」とは、どういうことでしょうか。

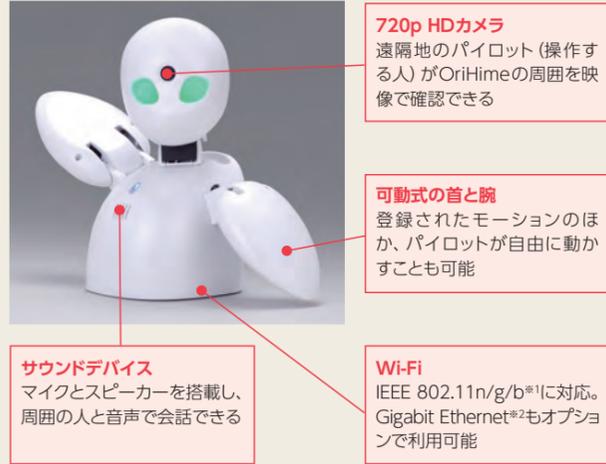
「例えばインターネットを使いVR（バーチャル・リアリティ）で一人で旅行をすれば、そこで得られる情報から“行った気”になれます。しかし、それは“参加”ではありません。参加とは、そこ周りに実際にいる人の『お前、ここにいるよね』という感覚と、自分自身の『そう、ここにいる』という感覚が一つに揃うことなのです。では、この状態を作るためには、どうしたらいいか。そのためには、自分の分身となるロボットを作り、そのロボット経由で他人と交流すればいい。これが分身ロボットの具体的な構想になりました。工業高等専門学校卒業後は早稲田大学に入学し、その分身ロボットの開発に一人で試行錯誤しました。こうして生まれたのが『OriHime (オリヒメ)』です」(次ページ図1参照)

### OriHimeの利用で生まれた“新たな価値”

—OriHimeの姿形にはどのような思いが込められて

【図1：OriHimeの仕組み】

■OriHimeの機能



**720p HDカメラ**  
遠隔地のパイロット（操作する人）がOriHimeの周囲を映像で確認できる

**可動式の首と腕**  
登録されたモーションのほか、パイロットが自由に動かすことも可能

**サウンドデバイス**  
マイクとスピーカーを搭載し、周囲の人と音声で会話できる

**Wi-Fi**  
IEEE 802.11n/g/b\*1に対応。Gigabit Ethernet\*2もオプションで利用可能



**OriHime eye+Switch**  
障がい者が文字入力に使う「透明文字盤」と同様の操作で、視線入力装置やスイッチにより、介助者に頼らずにOriHimeの操作、文字入力や合成音声でのスピーチ、メール送受信ができる



**OriHime操作タブレットアプリ**  
画面にはOriHimeのカメラがとらえた映像を表示。音声はOriHimeのスピーカーに伝えられる。右のモーションボタンで首や腕に特定の動きを伝えるほか、それぞれ自由に動かすことも可能

いるのでしょうか。

「始めは私の顔をつけたりもしましたが、最終的には“人間は錯覚し、想像する生き物である”という、人工知能の研究をしていた時に得たヒントから、能面をモチーフとした今の形になりました。例えば電話する時、相手の顔は見えませんが、電話はただの機械です。でも私たちは想像力をかきたて、相手の笑顔を想像し、ありがとうと言いながら実際に頭を下げます。また能や人形劇では、シンプルな表情に想像力を働かせ、登場人物の気持ちを推し量ります。そこでOriHimeは、喜怒哀楽さまざまに見える能面を参考にデザインし、会話する相手がそこに表情を想像し、本人に見えてくるとを狙いました。実際にOriHimeをご利用いただ

くと、パイロット（OriHimeを操作する人）ごとに動きが違います。そして1台のOriHimeを複数人で共有している環境では、動きを見るだけで『今OriHimeを動かしているのは〇〇さんだよな』と分かるようになります」

—OriHimeは、NTT東日本とのテレワークの実証実験（図2参照）や、分身ロボットカフェの社会実験で活用されました。

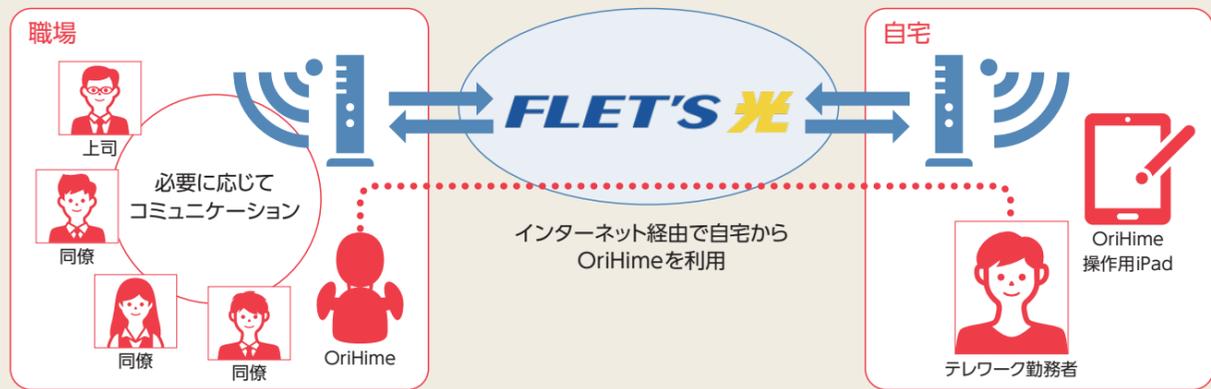
「仕事も、社会への参加の一つの手段です。そして病気や障がいのほか、例えば育児や介護で家を離れられないという“環境的な課題”で出社して仕事ができない人も、大勢いらっしゃいます。こうした方々の社会参加を手助けするものとして、NTT東日本との打ち

【図2：NTT東日本におけるテレワーク支援】

全国の拠点で多数のOriHimeが活躍中

2009年に在宅勤務制度を導入したNTT東日本は、職場での急な会議に出席できない、職場の様子を把握できない、在宅勤務者の職場における存在感が希薄になるといったデメリットを解消するため、2016年よりオリイ研究所と共同研究を開始。在宅勤務者の分身としてOriHimeを導入した。

在宅勤務者はオフィスの自席に置かれたOriHimeで職場で働く社員と距離を気にすることなくコミュニケーションができるほか、会議にも参加できる。また職場の社員からも、在宅勤務者が「まさにそこにいる感覚」で接することができるようになり、課題であったコミュニケーションギャップの解決に大きく貢献した。

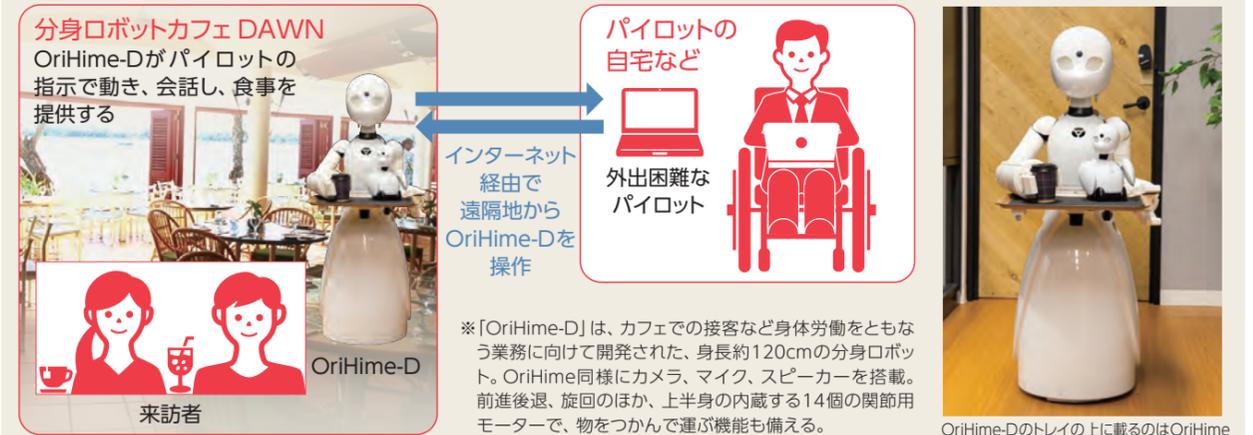


【図3：「分身ロボットカフェ DAWN」での社会実験】

障がいを持つ人が遠隔地からカフェで接客

「孤独の解消」を目指すオリイ研究所のプロジェクト。全国に住むパイロットが分身ロボット「OriHime-D」\*で接客し、食事の注文や提供、さらには会話も行う。2018年11月、2019年10月および12月に続き、2020年1月に開催された社会実験では、東京・渋谷の商業施設「QFRONT（キューフロント）」7Fに「分

身ロボットカフェ DAWN ver.β」を開業、「たとえベッドで寝たきりでも、仲間とともに働けるカフェ」という理想を具現化。“身体が不自由になっても働く楽しさを感じることができる”ことと“離れていてもお客さまに接しコミュニケーションできる”という未来のテレワークの姿を、来訪者も共有した。



合わせを経て、OriHimeのテレワークの活用が始まりました。また分身ロボットカフェは、例えば老後になって身体が動かなくなっても、社会参加して引き続き働けるという未来図の提案です（図3参照）。さらに2020年、モスバーガーでOriHimeが接客する実証実験としておこなった『ゆっくりレジ』では、普通なら店員と自己紹介し合って友だちになることなんてないファーストフードのレジで、お客さんがパイロットとの会話目当てにいらっしゃるという、新たな価値も生み出すことができました」

OriHimeが切り拓く、新たなコミュニケーション

—OriHimeは今後どのように進化していくのでしょうか。

「日本の社会は今、『これから労働人口が減るから、ロボット化、人工知能化を進めなければならない』という文脈で語られることが多くなっています。つまり最適化したツールに置き換えることで、サービスを最小化し、人件費も減らそうという考えです。しかし、私たちの考えは、むしろ人件費を増やそう、人をたくさん雇ってもらい、サービスを高め、全体として売上を上げていこうということです。働ける人がいないわけではなくて、何らかの事情で家を離れることができないから、雇用されないだけなんです。OriHimeを使い、そうした人が働ける環境を作ること、例えば先ほどのモスバーガーの例にあるように、コミュニケーションの先に新たなサービスや価値が生まれることもあります。そういった価値が、多くの人によりありがたみを持って実感してもらえらる時代になってくるのではないのでしょうか」

—OriHimeの利用により、人々のライフスタイルはどう変わりますか。

「人間って、“ちょっと大人になること”に憧れを持っていると思っています。中学生は『こんな高校生になりたい』とか、大学生は『社会人になったらカッコいい大人に』みたいな。そしてその先に『引退したら何しよう』という、憧れもあると思っているんです。ただこの



【図4：新たなコミュニケーションの世界】

**OriHimeが、本人の外見、性別、年齢から解放されたコミュニケーションを実現**

今までのコミュニケーションは、個人の外見や年齢による“先入観”と、自身が演じる“あるべき姿”と切り離すことができず、自由にコミュニケーションをとることは困難だった。しかし分身ロボットによるコミュニケーションは、個々人がロボットを通じ

「新たな人格」「演じたい自分」を本人の見た目や性別などから切り離し、自由に設定することができる。これまでにない深く、また新しいコミュニケーションの世界が生まれることが期待されている。



時、『じゃあ、寝たきりになったらどうするか』というのは入っていない。身体が動かなくなって社会参加ができなくなるという未来は考えたくないんです。でもOriHimeを使えば、たとえ寝たきりになっても、『働く』という社会参加を通じ、生きる理由を見つけ、生きる喜びを感じることができるのです」

—将来におけるコミュニケーション像についてのお考えをお聞かせください。

「OriHimeの動きに、パイロットによる違いが出ることは先にお話ししました。実は、OriHimeを使うとパイロット本人とまったく異なる個性が出てくることもあるんです。例えばインターネットだと勇ましいことを言えるとか、クルマを運転すると性格が変わる、みたいなものでしょうか。人間って、ある部分、その外見に期待される人格を演じるようなところがあります。大人びた人なら大人っぽい振る舞いをする。しかし、OriHimeをアバター(自分の分身)として使えば、そうした外見や年齢、さらには性別も関係なく、なりたい自分になって、コミュニケーションできます。こうした生身の人間と切り離れた本人そのものの人格、本人がそうありたいと思った人格同士が新たなコミュニケーションの世界を作っていく(図4参照)。そうした時代が近づいてくるのではないのでしょうか」

※1 IEEE802.11n/g/b:Wi-Fiの規格のこと。これらの通信規格は、使用する周波数帯や通信速度などで分類されている。中でも「11n」は現在のメイン規格となっており、多くの対応製品が発売されている。

※2 Gigabit Ethernet(ギガビットイーサネット):通信速度が1Gbps(=1000Mbps)のイーサネット規格の総称。一般的にイーサネットという時は、ほぼLANケーブルのことを指している。



吉藤 オリィ氏  
株式会社オリィ研究所代表取締役CEO。デジタルハリウッド大学大学院特任教授。ロボット研究者、実業家。ロボットコミュニケーター。2016年、Forbes 30 Under 30 Asia Industry, Manufacturing & Energy部門 選出。

ユーザ協会 D10006 検索



使えるビジネスメール術 《第18回》

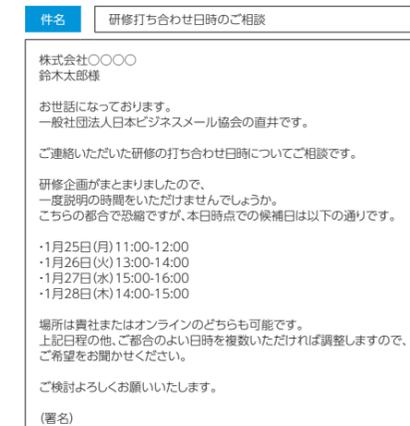
二つの返信スタイルを使いこなそう

メールを受け取って「返信」または「全員に返信」ボタンを押すと返信画面になり、文字を入力できる状態になります。この時、本文の書き方には二つのスタイルがあります。それは「全文引用」と「部分引用」です。それぞれの違いについて解説します。

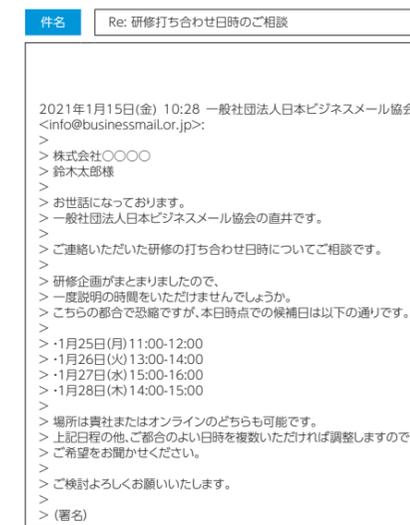
返信の流れを整理

メールを受け取った人が「返信」または「全員に返信」ボタンを押すと、返信画面になります。メールソフトで「作成」ボタンを押してメールを新規作成する時と同じように、文字を入力する画面が表示されます。

例えば、直井が鈴木太郎さんに以下のメールを送ったとします。研修の打ち合わせ日時の相談が主題です。



TOでメールを受け取った鈴木太郎さんが「返信」ボタンを押して、直井に返信します。「返信」ボタンを押すと次のような画面になります。

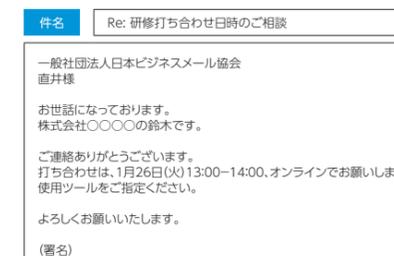


返信画面の本文欄には届いたメールが表示されています。設定により、テキスト形式でメールを使っていれば、行頭には「>」が付きます。

この時、届いたメールをすべて残して、その上に一から返事を書くのが「全文引用」です。一方、「部分引用」では、届いたメールの中で回答が必要な部分を残して、その下に返事を書きます。それぞれ、実際の画面は次の通りです。

「全文引用」の例

まず「全文引用」すると次のようになります。

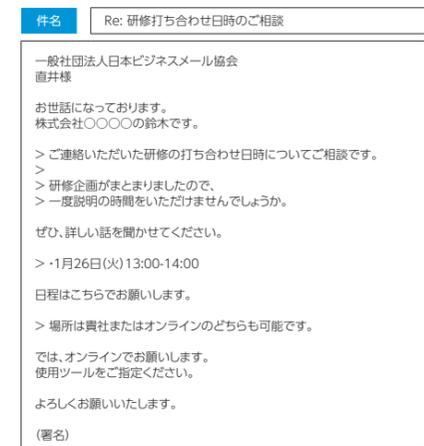


今回は打ち合わせ日時の相談が主題なので、提示された日程の中から都合のよい日を選んで指定し、打ち合わせ方法はオンラインを希望することを書きます。この場合、日時などは届いたメールの文章をコピー・アンド・ペーストしてもよいでしょう。

今回は打ち合わせ日時の相談が主題なので、提示された日程の中から都合のよい日を選んで指定し、打ち合わせ方法はオンラインを希望することを書きます。この場合、日時などは届いたメールの文章をコピー・アンド・ペーストしてもよいでしょう。

「部分引用」の例

続いて「部分引用」すると次のようになります。



部分引用は、会話をするように返事を書きます。打ち合わせを承諾する言葉を添え、提示された日程の中から都合のよい日だけを残してほかは削除し日付を指定、打ち合わせ方法はオンラインを希望することを伝えます。

「全文引用」は届いたメールが下に残るので、1通のメールの中で送受信の履歴を残したい時に適しています。「部分引用」は相手の言葉に対して返事を添える、一問一答のように書くので回答漏れを防ぎ、入力する文字数は全文引用に比べて少なく済むという利点があります。

それぞれの方法に優劣はありません。目的に応じて使い分け、効率よくメールでコミュニケーションをとりましょう。

今回は返信がもらえるメールの書き方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。



ユーザ協会 C10013 検索



# 自分が頑張りすぎない「明るい介護」で、仕事との両立を

あなたの周りでは、介護をしながら働いている人はいませんか?介護と仕事の両立と聞くと、「大変そう」と思ってしまうかもしれませんが、テレワーク環境が整ってきた今、働き方を少し変えてみたり、勤務先の「両立支援制度」や行政の「介護保険サービス」などを利用することで、仕事との両立も可能です。今回は、働きながら介護をするために必要なことを、とどろき社会保険労務士法人の日隈 久美子氏にうかがいました。

## 介護がいつ始まって慌てないように、事前に公的機関のウェブサイトを確認しておく

近年、高齢化が進み、働きながら家族の介護をする方も増加しています。介護の場合、育児と違って、その日は突然やってきます。十分な準備ができないうちに、介護が生活の中心となっていたという方も多いのではないでしょうか。そのため、介護を理由に仕事を辞めてしまう方も少なくありません。介護はいつ始まって慌てないように、事前に厚生労働省のポータルサイト(図1参照)や自治体の地域包括支援センターのウェブサイトを見ておくなど、しっかりと準備しておくことが大切です。弊所は、3名の職員全員が女性なので、特に女性従業員が多い企業から多くの相談をいただきます。女性が仕事と、育児や介護、病気の治療の両立ができて安心して働ける職場になるように、女性の社会保険労務士の立場でサポートすることを心がけています。

## 介護離職を防ぐために、企業は両立支援制度を整え、ICTを活用して広く周知すべき

介護離職は、働き手にとっては収入が減るばかりでなく、社会とのつながりが断たれ、孤独に追い詰められてしまう危険性があります。うつ症状を発症するなど、自身の健康を害して要介護者と共倒れになることを防ぐには、公的制度を活用するなどして、介護をしすぎないことが大切です。ところが、介護離職をした人に聞くと、職場の両立支援制度や介護保険サービスの存在を知らなかったという人が多いのです。この問題を解消するためにも、企業は、介護をする人(介護者)を支援する制度を整え、社内ウェブ掲示板やオンライン研修などで、いつでも情報を得られるようにする必要があります。

具体的には、事前に「就業規則」や「育児介護休業

【図1：厚生労働省の「介護離職ゼロ」ポータルサイト】



規定」などを見直す必要があります。また、両立支援の制度、例えば「短時間勤務制度」や「介護休業や介護休暇」などがある場合は、社内ウェブ掲示板などで労働者に広く周知してください。仮に整備できていなかったとしても、介護者から相談があった場合は、仕事や家庭状況をヒアリングし、一人ひとりの要望に応じてフレックスタイムや時差出勤、テレワークなど、介護を支援する働き方を提示してください。ここでは、労働者の悩みに寄り添うことが重要です。介護との両立支援制度を利用する人に対して、解雇や不利益な取り扱いが法律で禁じられているので、特に気をつけてください。

## 周囲に自分の状況を伝え、職場や行政の制度を活用することで、介護をしすぎないように

介護の時期と、仕事にやりがいや責任が出る時期は重なるものです。介護者になった場合は、一人で抱え込まず、可能な範囲で自身の状況を周りに話してください。遅刻や休暇が介護を理由としたも

のだと周りが分かっていたら、「お互いさま」と協力も得られやすくなります。また、勤務先の「両立支援制度」と行政の「介護保険サービス」などを活用して、自分で介護をしすぎないことが重要です(図2参

照)。まずは、会社の人事や総務の窓口で相談すること、あわせて自治体などに設置されている「地域包括支援センター」に相談して、早め早めの対策をとることが重要です。親が急に倒れて入院し、退院後に在宅介護になるケースが多くみられます。要介護認定が下りるには申請から1か月程度かかるので、入院時に申請しておくことをおすすめします。早めに準備することによって、退院後にスムーズに介護保険サービスを選択できるようにしましょう。

職場に介護者がいる場合は、周りが仕事内容を把握して、カバーすることが大切です。一人に過度な負担がかからないよう、仕事の「棚おろし」をして、細かく業務分担をしてください。介護は誰にでも起こり得ることです。育児とは違って終わりが見えない上、状況は悪化していくのでネガティブな面が強くなります。これを個人の問題と考えず、職場全体で助け合う姿勢が大事だと思います。また、テレワークは仕事と介護の両立をしやすくする反面、孤独感や疎外感が出やすいという課題もあります。介護者と職場の人が、メールやチャットツールなどを使ってコミュニケーションをしっかりとりとることが必要です。

介護中は、「介護保険サービス」などを使って、できるだけ自分の時間を確保してください。自分で頑張りすぎず、周囲のサポートを得て「明るい介護」を目指すことが大切です。企業にとっても「明るい介護」のロールモデルができると、新たな制度を導入したり、サポート環境を作りやすくなると思います。

【図2：就労継続のための職場の「両立支援制度」・行政の「介護保険サービス等】

**職場の両立支援に関する制度等の例**

- 休暇・休業の取得に関する制度**
  - 介護休業制度
  - 介護休業制度
  - 休日勤務の制限制度
  - 半日単位の休暇制度
  - 時間単位の休暇制度
  - 失効年次有給休暇の積立による休暇制度
- 勤務場所に関する制度**
  - 在宅勤務制度
  - テレワーク、サテライトオフィス
- 就業時間の調整に関する制度**
  - 短時間勤務制度\*
  - 短日勤務制度、隔日勤務制度、労働者が徐々に勤務しない日や時間などの請求を含む制度等を含む
  - フレックスタイム制度\*
  - 時差出勤制度\*
  - 所定外労働の制限
  - 法定時間外労働の制限
  - 深夜業の制限
  - 遅刻、早退または中抜け
- その他**
  - 転勤に対する配慮
  - 長時間労働の抑制や年次有給休暇の取得促進など、働き方、休み方の職場環境の改善

※マークがついているものは育児・介護休業法に定められている制度(詳しくは第4章をご覧ください)  
※は会社独自の制度

---

**介護に関するサービス・支援の例**

- 自宅で受けるサービス**
  - 介護保険サービス
    - 訪問介護
    - 訪問入浴介護
    - 訪問看護
    - 訪問リハビリテーション
  - 介護保険外サービス
    - 居宅療養管理指導
    - 定期巡回・随時対応型訪問看護
    - 家事支援サービス
    - 配食サービス
    - 等
- 施設などへ通うサービス**
  - 介護保険サービス
    - 通所介護
    - 通所リハビリテーション
  - 介護保険外サービス
    - 高齢者サロン・カフェ
    - 体操教室
    - 等
- 通い・訪問・泊まりなどを組み合わせたサービス**
  - 介護保険サービス
    - 小規模多機能型居宅介護
    - 看護小規模多機能型居宅介護
- 短期間施設に泊まるサービス**
  - 介護保険サービス
    - 短期入所生活介護
    - 短期入所療養介護
- 施設などで生活しながら受けるサービス**
  - 介護保険サービス
    - 介護老人福祉施設
    - 介護老人保健施設
    - 介護療養型医療施設
    - 認知症対応型共同生活介護
    - 特定施設入居者生活介護
    - 等
  - (高齢者向け住まい(介護保険サービスまたは介護保険外サービス\*))
    - 有料老人ホーム
    - サービス付き高齢者向け住宅
    - 等
- その他のサービス・支援**
  - 介護保険外サービス
    - 外出支援サービス
    - 安否確認サービス
    - 家族の協力
    - 近隣住民の支援
    - ボランティアによる支援
    - 等

※特定施設入居者生活介護を受けている施設では介護保険サービスを提供

詳しくはコチラから

- まとめ**
- 【仕事と介護の両立に向けて～6つのポイント～】**
- ポイント1** 職場に「家族などの介護を行っていること」を伝え、必要に応じて勤務先の「仕事と介護の両立支援制度」を利用する
  - ポイント2** 介護保険サービスを利用し、自分で「介護をしすぎない」
  - ポイント3** 介護保険の申請は早めに行い、要介護認定前から調整を開始する
  - ポイント4** ケアマネジャーを信頼し、「何でも相談する」
  - ポイント5** 日ごろから「家族や要介護者宅の近所の方々などと良好な関係」を築く
  - ポイント6** 介護を深刻にとらえず、「自分の時間を確保」する



とどろき社会保険労務士法人  
代表社員  
特定社会保険労務士  
ひのくま 久美子  
日隈 久美子氏

ユーザ協会 D40004 検索



## 尾道の老舗ホテルとして、 一流ホテルに匹敵するおもてなしを

尾道国際ホテルグループ



支配人  
寺岡 靖治氏

尾道市内に尾道国際ホテル、尾道ロイヤルホテル、尾道第一ホテルの3ホテルを運営し、多くの観光客を迎えている尾道国際ホテルグループ。一流ホテルに匹敵するおもてなしをモットーとし、1日100件以上の電話での問い合わせに応える寺岡氏、岸上氏に同ホテルグループのCS向上の取り組みについてお聞きしました。

### 電話対応コンクールの全国大会出場と、 もしも検定の指導者級資格への挑戦

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

A 「電話対応技能検定（もしも検定）は、制度が始まって間もない頃から受検しており、実施機関になったのは2019年からです。現在は、社内を対象に2級まで受けられる体制が整っています。尾道市内で指導者級資格を持っているのはおそらく私だけだと思いますが、きっかけは電話対応コンクールへ参加したことでした。電話対応やビジネスマナーをもっとしっかり勉強したいと思い、自費でももしも検定の上級を目指しました。電話対応コンクールは広島県大会に何度か進んではいましたが、全国大会に出場してみると、参加している方のレベルが圧倒的に違うと痛感しました。最終的に指導者級資格を取得し、5年経った頃に日本電信電話ユーザ協会の広島支部の方から『尾道国際ホテルグループが実施機関になってはどうか』というお話をいただきました。私個人は、実施機関になることは難しいと思っていましたが、支配人に相談したところ、あっさりと『やってみたらいいのではないか』とのことで尾道初のもしも検定実施機関になりました」（岸上氏）

「スタッフが広島県代表として全国大会に出場することは、ホテルにとっても大変誇らしいことです。これをきっかけに、岸上を接客対応の品質向上を担う接客課長に抜てきました。本人の負担は増えたと思いますが、電話対応のみならず、ホテル全体の接客対応の品質を高めるために活躍してもらっています。これからも会社のために働いてもらうには、本人がやりた

### 47年前、創業者の「尾道にホテルを作りたい」 という想いから事業を開始

Q 事業概要について教えてください。

A 「親会社である山陽工業株式会社にはパイプを販売する管材営業部、空調衛生工事業部、ホテル事業部の三つの事業部があり、ホテル事業部として尾道市内に尾道国際ホテル、尾道ロイヤルホテル、尾道第一ホテルの三つのホテルを運営しています。尾道は昔から有名な観光地でしたが、旅館や民宿が中心で都会的なホテルがありませんでした。そこで、創業者で現会長の高橋 貞昭が『尾道にホテルを作ろう』と提唱し、約47年前に尾道第一ホテルをオープンしました」（寺岡氏）

Q ホテル事業部における顧客接点について  
お聞かせください。

A 「それぞれのホテルで、支配人を含めたフロントスタッフや営業スタッフ、事務スタッフの全員が電話対応をしています。三つのホテルを合わせると総勢20人ほどですね。お客さまからはメールでのお問い合わせもありますが、やはり8割くらいは電話によるものです。時間帯にもよりますが、1日に100件以上の電話に対応しています」（寺岡氏）

いことを応援しなければならないと思い、実施機関になることを後押ししました」（寺岡氏）

### コロナ禍でも目標を持って挑戦する気持ち に据えたいと、もしも検定を実施

Q コロナ禍で、ホテルの接客も変わってきたと  
思います。どのような工夫をされていますか。

A 「本来、ホテルのサービスはお客さまと接して行うものですが、今は接触機会をできるだけ減らさなければなりません。お客さまとの間にアクリル板を設置し、マスクを着用して対応するので、はっきりした滑舌で、にこやかに会話をするよう心がけています。また、『泊まりに行ってもいいか、どのような感染対策をしているか』などの問い合わせに対して、電話で簡潔に分かりやすく説明できるように、トーク内容を整理しています。今は『GoToトラベルキャンペーン』に関する問い合わせも多く、スタッフが説明している様子を見てみると、Aさんの説明は分かりやすいが、Bさんの説明は的を射ないなどと差を感じるの、説明力の平準化も図っていかねばならないと感じています」（寺岡氏）

Q コロナ禍でも「もしも検定」を実施されたそう  
ですが、その理由をお聞かせください。

A 「2020年の新入社員は、コロナの影響で仕事を覚える機会が減っています。こういう時期だからこそ何か目標が必要だということで、『もしも検定に合格できるようにがんばって勉強してみよう』と現場では指



尾道国際ホテル外観



接客課長  
岸上 美紀氏

導をしています。新入社員だけでなく、目標を持って取り組みたいという人はほかにもいたので、通常どおりもしも検定を実施しました。受検するからには合格してもらいたいという思いは強かったですね」（岸上氏）

### お客さまの心に残るホテルになれるよう、 接客品質の向上に努めたい

Q 今後の目標についてお聞かせください。

A 「尾道国際ホテルグループは、尾道市内で最大規模のホテルグループです。大都市の一流と呼ばれるホテルと比べて、建物の大きさや設備は引けをとるかもしれませんが、お客さまをおもてなしする気持ちは一流ホテルに負けません。これからも、お客さまの心に残るホテルになれるよう、電話対応に加えて、接客品質向上にもしっかりと取り組んでいきたいですね」（寺岡氏）



#### 会社概要

会社名：山陽工業株式会社（尾道国際ホテルグループ）  
創業：1950年（昭和25年）  
本社所在地：広島県尾道市高須町904番地  
取締役社長：高橋 宏明  
資本金：8,800万円  
事業内容：管材営業、空調衛生工事、ホテル事業（尾道国際ホテル、尾道ロイヤルホテル、尾道第一ホテル）  
URL：<https://www.kokusai-hotel.com/>

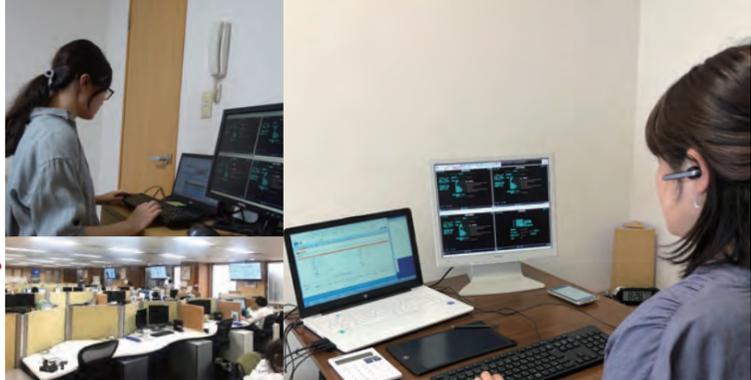
●電話対応技能検定実施機関：尾道国際ホテル  
<https://www.kokusai-hotel.com/>

ユーザ協会 C20009 検索



## コロナ禍で在宅コール対応が8割でも、高い顧客満足度を実現

チューリッヒ生命



お客様サービス本部  
CRM部長兼  
カスタマーケアセンター長  
三浦 俊一氏

1996年に日本法人を設立し、生命保険サービス「プレミアムシリーズ」の売上を伸ばしているチューリッヒ生命。電話オペレーターが主体となって業務改善に取り組み、コロナ禍における在宅でのコール対応に切り替えても、高い顧客満足度を実現しています。

### Q 事業概要についてお聞かせください。

A 「チューリッヒグループは、1872年にスイスのチューリッヒで創立され、215以上の国と地域で損害・生命保険のサービスを提供しています。チューリッヒ生命は日本での生命保険事業の主要拠点として1996年に設立され、現在従業員は約350名です。主力商品の『プレミアムシリーズ』の保有契約件数は2013年の発売開始から5年間で5倍に伸びるなど、多くのお客さまにご支持いただいています」(三浦氏)

### 緊急事態宣言中は、約8割の在宅コール対応を実現

### Q 御社の電話対応の取り組みについてお聞かせください。

A 「私どものカスタマーケアセンターは、社員30数名によるコールセンターとなります。現在は7割弱のスタッフが在宅コール対応をしています。昨年からの在宅コール対応を、BCP対策<sup>※1</sup>として検討していましたが、在宅時の録音ができないテレフォニーシステム<sup>※2</sup>であったため、実現には至っていませんでした。ほかにも、家庭の事情で在宅勤務ができない、自宅にWi-Fi環境がない、パソコンやスマートフォンを持っていないなど、さまざまなハードルがありました。新型コロナウイルスが蔓延し始めた3月頃から、これらの課題を一つひとつ解決して、緊急事態宣言中には『在宅コール率8割』を実現しました。ただし、在宅コールに踏み切った当初は『自宅でもこれまでと同じ

対応ができるのだろうか』という不安がありました」(富澤氏)

### Q 在宅勤務の不安に対して、どのような対策をされましたか。

A 「お互いの顔が見えず、話しづらくなった環境を補うために『Teams広場』というコミュニティサイトを開設しました。これは、社員同士が情報共有を行う場で、業務以外の雑談などもチャットでやり取りしています。また、日々の悩みをざっくばらんに話し合える『オンライン座談会』も定期的に行い、そこで出た意見から取り組んだことは『改善ボード』<sup>※3</sup>に掲載して、活動の見える化をしています。その一例に、カスタマーケアセンターの体制変更があります。以前は、3つのチームに分かれてチーム内でエスカレーション<sup>※4</sup>をしていたのですが、在宅率が高まると『チームに限定されるとエスカレーションがしにくい』という意見が多く上がりました。そこで、壁を取り払って一つのチームにし、エスカレーション専門担当を2名配置することで、スムーズに進むようになりました。コロナ禍の今は、どんなこともトライ&エラーの精神でやってみることが大切だと思っています」(三浦氏)



「Teams広場」の座談会風景

### オペレーターは、コール対応だけでなく業務改善にも取り組む

### Q ほかに、カスタマーケアセンターにはどのような特徴がありますか。

お客様サービス本部  
富澤 正人氏



A 「弊社では、CSR(Customer Service Representative)と呼ばれるスタッフが電話対応だけでなく業務改善にも取り組んでいます。電話対応品質を向上させるためには、自らが課題意識をもって改善に取り組むことが重要だと考えるからです。人材育成やNPS<sup>※5</sup>の向上施策、デジタル技術の活用などは、専門の部署が行う会社が多いようですが、そうした領域までCSRが担っています。一例として、何時間も同じ椅子に座って電話対応をするには、職場にもリラックスできる場が必要だと考えたCSRが、殺風景だった休憩部屋に畳を敷き、こたつを持ち込み、照明や壁を落ち着いたトーンにするなど、リラックスできる空間を作り上げました」(富澤氏)



リラクゼーションルーム

### 電話対応コンクールやもしもし検定に取り組むことで、自信をつけたい

### Q 電話対応コンクールに取り組まれたきっかけをお聞かせください。

A 「電話対応力を競う、という目新しさに刺激を受けたことがきっかけでした。初めて出場した地区大会では4位に入賞して、他社に劣らないスキルがあるのだと自信ができましたね。電話対応コンクールは、お客さま対応を真剣に考える良い機会になります。言葉の言い回しや表現力が豊かになり、『もっと上手になりたい』という意欲が湧いてきます」(中川氏)

「2019年の6月から『電話対応技能検定(もしもし検定)』の4級資格取得を目指し、すでに社内内で150名ほどが合格しています。外部の認定試験に合格する



オペレーション・プロジェクト推進本部  
オペレーション推進部担当部長  
中川 由利氏



契約サービス本部  
契約サービス部シニア・アソシエイト  
福山 麗子氏

と、自分の電話対応スキルに自信をもって業務に取り組むことができますので、ぜひ積極的に挑戦してほしいと思います」(福山氏)

### お客さまの年代に合った対応ができるカスタマーケアセンターでありたい

### Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A 「弊社では、顧客満足度を測る指標にNPSを利用していますが、おかげさまでコロナ禍の5月以降もNPSは上昇傾向にあり、在宅コール対応でもお客さまの不満や苦情の声は出ていません。今後もお客さまにご満足いただくために、年代を意識した対応、特に高齢者に向けた対応スキルを高めたいですね。若い方向けには、チャットでの自動応答で即時に問い合わせ内容を解決したり、サイトの『マイページ』機能を充実させていきたいと思っています」(三浦氏)

- ※1 BCP対策：事業継続計画のこと。企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のこと。
- ※2 テレフォニーシステム：電話で通信される音声を、IPパケットに変換するVoIPと呼ばれる技術を用いることで構築した電話ネットワークのこと。
- ※3 改善ボード：改善提案や要望に対する解決のプロセスを明示しているホワイトボード。
- ※4 エスカレーション：業務上の上位者に判断や指示を仰いだり、対応を要請したりすること。
- ※5 NPS：ネット・プロモーター・スコアの略。顧客推奨度とも言われており、「企業やブランドに対してどれくらいの愛着や信頼があるか」を数値化する指標のこと。



会社概要

会社名：チューリッヒ生命(チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)  
日本支店開設：1996年(平成8年)8月  
日本本社所在地：東京都中野区中野4丁目10番2号 中野セントラルパークサウス16階  
日本における代表者兼CEO：太田 健自  
事業内容：生命保険業  
URL：<https://www.zurichlife.co.jp/>

●電話応対技能検定実施機関：チューリッヒ生命  
<https://www.zurichlife.co.jp/>

ユーザ協会 C20010 検索





## 「時間を守って話す」

挨拶やスピーチ、講演やプレゼンテーションなどで、話者の話が長くて辟易することがありませんか？これで終わるかな、と思いますと、「ところで…」と言って、また延々と話し続けます。最初から話の構成に無理があったか、話しているうちに調子が出て止まらなくなったのか、理由はともかくとして、持ち時間などお構いなしに話す人が結構多いのです。今回は、この迷惑な長話を取り上げます。



### 足りない時間意識

「今日は時間がなくて、長い手紙になってしまいました。お許しください」パスカルの定理で知られる17世紀のフランスの物理学者ブレイズ・パスカルの有名な逸話です。この言葉は、長いスピーチや挨拶、講演にもそのまま当てはまるでしょう。

私たちは皆、「時間」という一私人の財産を、同じだけ持って生きています。その貴重な「財産」を、長話をする人は断りなく奪っているのです。皆さんは、人前で話をする時には、話す内容、組み立て、話し方に、随分と気を使って準備をなさるでしょう。しかし、時間厳守という意識、そのための努力をどこまでなさっていますか。意識を持ったとしても、その実行はかなり難しいのです。

職業柄、結婚披露宴や各種会合の司会をする機会が数多くあります。まだ駆け出しの頃の話です。先輩記者から、彼の結婚式の司会を頼まれました。ところが、冒頭の新郎新婦紹介で、高齢のご媒酌人が、なんと52分話されたのです。若輩司会者は焦るばかりでなすすべもなく、そのあとの進行にまで尾を引いて、披露宴は結局、1時間25分オーバーしてのお開きとなりました。忘れられない苦い思い出です。



### 「秒」を守って

長年携わってきたアナウンサーという仕事は、否応なく精緻な時

間感覚を求められました。本番中にディレクターから「1分半延ばして！」とか「25秒巻いて！」といった指示が容赦なく飛んできます。それにきちんと対応しなければなりません。完全にパッケージされた放送のプログラムは、1秒押すことも許されないのです。経験を積んでいるうちに、「秒」という時間の大切さを身に染みて知るようになります。その割には、大きな時間を無駄にしている己の未熟さに、忸怩たる思いをしております。

厳しく時間を守る仕事はほかにもあります。航空運輸関係の仕事、救急医療や消防、秒どころかさらに細かい時間管理を求められる製造現場や研究部門、100分の1秒単位まで競うアスリートの世界もあります。そう考えますと、私も話し言葉の世界の時間感覚、さらに言えば、日常生活における私たちの時間意識は、あまりにもルーズに思えてきます。



### 逆算してラップタイムを決める

話を話し言葉に戻します。文字文化で育ってきた私たち日本人のほとんどは、話をする時には先ず原稿を書きます。その原稿を読んで時間を測り、決められた時間内に収まるかどうかを確認します。その上で本番に臨むのですが、丸暗記の棒読みでもない限りは、これでは絶対に話はこぼれます。話す時には、原稿にはないさまざまな「間」や無駄な言葉が入るからです。その「間」や「無駄」が生き生きとした話し方を生むのです。原稿での事前の計測は、7掛

けぐらいのゆとりを持たせることがポイントです。もし時間が余ったら、大事な主張を繰り返せばよいのです。できれば原稿は捨てて、項目のメモで話せばベストです。

台本やスクリプトがある場合には、時間オーバーを避けるために、私がかねて実行してきた方法があります。逆算してラップタイムを決めるのです。例えば5分のスピーチをするのに、最後のまとめで言いたいことが30秒かかるとなります。この30秒を確実にキープして、尻切れトンボにならないようにします。そのために、4分30秒のところから斜線を引きます。以下同じように、4分、3分30秒、3分に斜線を引きます。5分の持ち時間の半分強を過ぎたところにあるこの4つの関門で、話の進捗状況を判断します。もし押していたら、予め決めておいた、省いてよい箇所をカットすればよいのです。

イエス・キリストが大眾に語りかけた説得術、布教術は、すべて2分半程度の短いものだったそうです。その要諦は①話を絞る ②シンプルに ③繰り返す ④誠実に、の4点だとブルース・パートンがその著『イエスの広告術』に書いています。



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。



## 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

第10回のお申込み受付は 1月11日～1月26日です。

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。

### 《期間限定》会員特典

## テレワーク導入支援! Web会議・情報共有ツール「スマートスタディ(Web会議機能等付き)」を、期間限定で無償提供します!



- ・「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な」
- ・「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」

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! 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「スマートスタディ」基本機能とオプション機能(ライブ)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やお申込みについては、裏面の広告、またはユーザ協会ホームページ上部の「各種お申込み」内の該当ページをご覧ください。