

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!

会員モニター様専用ヘルプデスクによるサポート付き

期間延長!

受付期間: 2021年4月30日(金) まで
(ヘルプデスクのご利用: 2021年6月30日(水) まで)

先着
100社様
限定

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** を大募集!
会員特典として「会員モニター様専用のヘルプデスクによるサポートサービス」を無料でご利用いただけます。



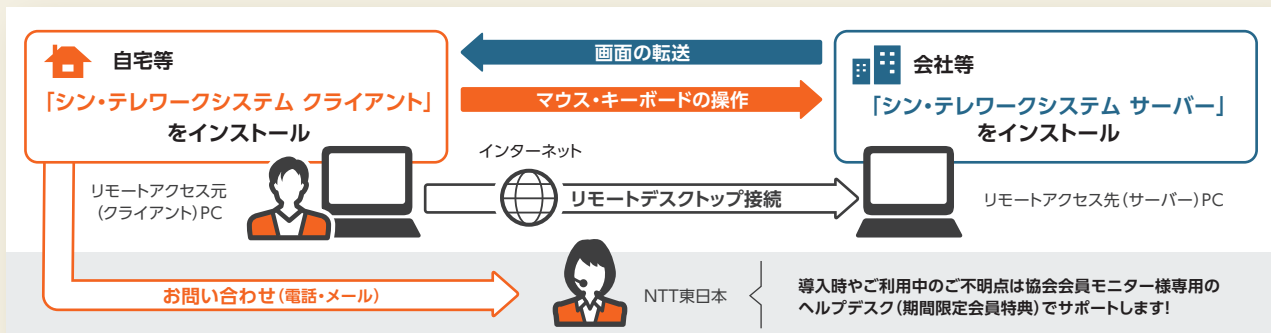
こんなお悩み
はありませんか?

- ☑ 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

シン・テレワークシステムを **無料** で体験!

【期間限定 会員特典】ヘルプデスクによる安心のサポート付き

「シン・テレワークシステム」を使えば、会社等のパソコンに自宅から安全にアクセスし、会社等のパソコンを遠隔操作することで、作業の続きをテレワークで継続することができます。



※ご提供する「シン・テレワークシステム」の詳細はこちら <https://business.ntt-east.co.jp/service/thintelework-system/>

※受付期間: 2021年4月30日(金) まで

※無料体験モニター期間(ヘルプデスク設置期間): 2021年6月30日(水) まで

※無料体験モニターは「先着100社様」限定です。1社様あたりのご利用人数には制限はございません。

※無料体験モニターの対象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。(「シン・テレワークシステム」及び「会員モニター様専用ヘルプデスク」は、NTT東日本が提供いたします。)

※後日、簡単な「モニターアンケート」にご協力いただけます。

(アンケートへのご回答内容及び、モニター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。)

※「シン・テレワークシステム」は実証実験中のサービスであり、システム提供元(NTT東日本)の都合により、サービス内容が変更となる場合がございます。

※シン・テレワークシステムはWindows/パソコン専用です。macOSでは動作いたしません。その他、サービス概要やご利用に関する注意事項等は以下のURLでご確認ください。

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

※システムのご利用に際して、システム提供元(NTT東日本)からご連絡させていただく場合がございます。

先着100社様限定!

ご提供期間

受付期間: 2021年4月30日(金) まで
無償提供期間: 2021年6月30日(水) まで

「テレワーク導入支援施策」に関するお申込み・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-thintele@jtua.or.jp

URL <https://www.jtua.or.jp/>

■ 「シン・テレワークシステム」に関する事項

NTT東日本 新型コロナウイルス対策プロジェクト 特殊局(仮設)

E-mail ntteast-ipa-thintelework@east.ntt.co.jp

URL <https://business.ntt-east.co.jp/service/thintelework-system/>

テレコム・フォーラム 2021 3

令和3年3月1日(毎月1日発行) 第40巻3号(通巻452号)
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 テルビル東神田 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

3

March 2021

■ ICT活用推進

- ・「マイナンバーカードの保険証利用」令和3年3月スタート(厚生労働省 保険局)
- ・「ツールファースト」で業務フローを構築し、フルリモートワークを実現(株式会社キャスター)
- ・AI導入で変わる、コールセンター運営とオペレーターの働く環境 -Part1-

■ 電話対応教育(CS向上)

- ・返信がもらえるメールとは
- ・“分かってもらう”気持ちとともに
- ・商品ブランド別の電話対応体制で、顧客ロイヤルティの向上と商品の改良を実現(資生堂ジャパン株式会社)
- ・農産加工品を扱うからこそ、相手の立場で傾聴する(霧島酒造株式会社)
- ・「息を吐く」

「マイナンバーカードの保険証利用」 令和3年3月スタート

厚生労働省に聞く、その仕組みとメリット、そして将来像

厚生労働省 保険局

本人確認のための顔写真付き身分証明書として利用できる「マイナンバーカード」を「健康保険証」としても利用できる仕組みが、いよいよスタートします。この仕組みがどんなメリットをもたらすのか、そして将来どのように発展するのか、厚生労働省 保険局の大竹 雄二氏に話をうかがいました。

狙いは「医療事務の効率化」と「より適切な医療の提供」、さらには「健康の増進」

—「マイナンバーカードの保険証利用」の概要について教えてください。

マイナンバーカードは、対面だけでなくオンラインでも、「本人であること」を証明できるカードです。今回の保険証利用では、顔認証または暗証番号により本人であることを認証した上で保険証として使えるようにするものです(図1参照)。

—どのような狙いがあるのでしょうか。

大きく分けて二つあります。まず一つは医療機関や薬局の事務の効率化です。これまでの保険証では、医療機関などの受付で利用者の情報をシステムに手で

入力するなどの手間がかかってきたほか、利用者が持参した保険証が有効かどうかの確認が困難で、間違っていた場合の訂正に時間と労力がかかるとともに、医療費の未収にもつながっていました。今回導入する「オンライン資格確認」により、最新の保険資格情報を自動的に取り込むことができるため、こうした入力の手間や資格訂正の手間をなくし、事務の大幅な効率化が図れます。

もう一つはより良い医療の提供です。利用者がそれまでの診療で処方された薬剤の情報や特定健診などの情報を行政のサイト「マイナポータル^{*}」で一括確認できるほか、医療機関などでも同様の医療情報を閲覧できる仕組みも用意されています。例えば医師や薬剤師が、「この患者さんは腎機能が弱っている」といった情

報を基に薬を処方することや服薬指導をすることが可能となります。また、災害時などで普段かかりつけでない医療機関を受診した時も、正確な情報の裏づけにより適正な医療を受けることが期待できるのです(図2参照)。

マイナポータルやコンビニのATMなどで、簡単申込み

—個人の医療情報について、セキュリティやプライバシーの保護は大丈夫なのでしょうか。

マイナンバーカードのICチップに、特定健診結果や薬剤情報が記録されるわけではないので、直接情報が洩れることはありません。キャッシュカードのように持ち歩いても大丈夫です。また、医療機関や薬局が個人の医療情報を閲覧する場合は、同意を得た上で本人のマイナンバーカードを使って行います。

顔認証付きカードリーダーとは



カメラが撮影した利用者の顔とマイナンバーカードの顔写真情報を使って利用者の本人確認を行う。医療機関などへの情報提供の同意手続や、マイナンバーカードの保険証利用の手続きにも対応する。

【図2：マイナンバーカードの保険証利用のメリットと将来像】

利用者側の主なメリット



- 過去のデータに基づく診療や薬の処方が受けられる
- 窓口で限度額以上の医療費の一時支払いが不要になる
- マイナポータルで薬や特定健診の情報が閲覧できる
- 医療費控除の確定申告が簡単になる
- 受付が短時間で完了する

医療機関側の主なメリット



- 保険資格過誤による未収金の削減が可能となる
- 保険証情報の手入力などの事務作業が削減される
- 正確な薬剤情報等に基づく診療・調剤ができる

「医療コストの削減」

「よりよい医療の実現」

「国民の健康の増進」

など社会課題の解決へ

マイナンバーカードを保険証として使うことで、さまざまなメリットが生まれる。こうしたメリットは最終的には「事務コストの削減」「よりよい医療の実現」「国民の健康の増進」という成果となって現れることとなる。

—利用にあたっては、どのような手続きが必要なのでしょうか。

通院の際に従来の健康保険証も使えますが、医療情報の閲覧ができるなどのメリットがありますので、ぜひ自治体に申請してマイナンバーカードを取得してください。マイナンバーカードを保険証として利用するためには、申込みが必要ですが、医療機関などの窓口で設置された顔認証付きカードリーダーで簡単に手続き可能です。一方で、体調が悪い時に窓口で手続きのためにお待たせすることがないように、事前にスマートフォンやパソコンからマイナポータルにアクセスして申込みをしておくをお願いしています。

—そうしたスマートフォンやパソコンを使いこなせない方はどうすればよいのでしょうか。

多くの市区町村役場にはマイナポータルにアクセスできる端末が設置されており、そこで申込むことができます。また、セブン銀行のATMや一部のチェーン薬局でも申込めるようにする予定です。

将来的にはより多くの情報を活用できるようになり、より便利に進化

—今後、追加される機能はありますか。

年内に医療費通知情報との連携がスタートするほか、令和4年の夏をめどとして、どんな手術を受けたことがあるのか、透析を受けているのかといった情報を含める予定です。また、投薬情報をリアルタイムで把握できるようにする「電子処方箋」という仕組みも導入予定です(図3参照)。

【図3：利用拡大のロードマップ】

令和3年3月	医療機関・薬局におけるマイナンバーカードの健康保険証利用開始 特定健診等情報の連携開始
令和3年10月	薬剤情報・医療費通知情報の連携開始
令和4年夏頃	手術・移植・透析・医療機関名情報に対応 電子処方箋の仕組みを構築
令和5年3月	ほぼすべての医療機関での対応を完了

マイナンバーカードの保険証利用で“できること”は、今後段階的に拡大していく予定。令和5年3月には「ほぼすべての医療機関での利用が可能になること」が見込まれている。

—この仕組みの普及について、どのような計画を考えていらっしゃいますか。

目標として、令和5年3月にはほぼすべての医療機関や薬局での利用を可能とすることを掲げています。顔認証付きカードリーダーは、使っていただくと、非常に簡単に手続きができる仕組みです。ぜひ多くの方にご利用いただき、その便利さを体験していただければと思っています。便利だと感じていただければ、多くの医療機関や薬局に広がっていくのではないかと考えていますので、まずは円滑に導入されるよう、多くの方にご協力いただきたいと思います。

^{*}マイナポータル：政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする行政手続がワンストップでき、行政機関からのお知らせも確認できる。



厚生労働省
保険局 医療介護連携政策課
保険データ企画室 室長
大竹 雄二氏

ユーザ協会 D10007

検索



「ツールファースト」で 業務フローを構築し、フルリモートワークを実現

株式会社キャスト

インターネット上で不特定の人(クラウド＝群衆)に対し、業務を外部委託(アウトソーシング)できるクラウドソーシングという仕組みがあります。株式会社キャストは、クラウドソーシング黎明期から場所にとらわれない働き方に注目し、オンラインアシスタントサービス「CASTER BIZ」を展開し、現在はリモートワーカーの人材派遣や求人サイトなど19のサービスを提供しています。今回は、企業がリモートワークをより良く実現するためにICTをどのように活用すべきか、同社の勝見 彩乃氏に話をうかがいました。

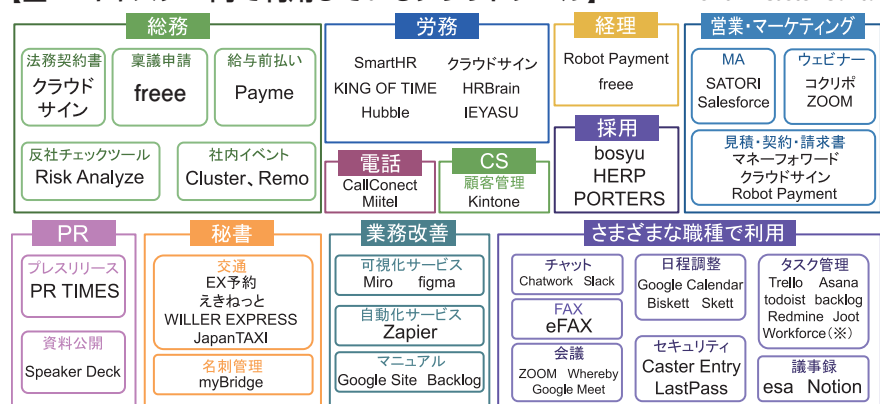


PR/人事
執行役員
勝見 彩乃氏

“リモートワークを
当たり前にする”を掲げ、
リモートワーカーの
就業機会拡大に挑む

株式会社キャストは、2014年(平成26年)に「リモートワークを当たり前にする」というミッションを掲げて創業しました。当時は「クラウドソーシング」という考え方が出始めた頃で、時間や場所にとらわれずに働きたい人が増えている一方で、スキルがあっても受託業務の単価が極めて低いという状況でした。これを是正し、働き手が場所を自由に選べる世の中を作りたいという思いでスタートしたので、当社も創業時からフルリモートワークを導入しています。現在、メンバーは全国46都道府県に約700名おりますが、全国どこにいても、どの仕事をしていても快適に働けるように、ICT活用においては「ツールファースト」という考え方を取り入れています。

【図1：キャスト内で利用しているクラウドツール】



※Workforceはキャストが開発したタスクとスキルのマッチングシステムです。

業務フローをクラウドツールの
機能に合わせる
「ツールファースト」で
効率化を実現

「ツールファースト」とは、業務フローを考える時に、すでに世の中にある便利なツールに合わせてオペレーションを決めるという考え方です。先に業務フローを考え、それありきでシステムを導入するのではなく、クラウドツールを先に選定して、業務をそれに合わせています。現在、社内では多くのクラウドツール(図1参照)を利用していますが、自社で独自開発したシステムはクライアント企業とキャストをマッチングさせる「Work Force」というシステムしかありません。一般的なクラウドツールを使うことで、その機能を最大限に活用できますし、ツールで機能化されていないような非効率なオペレーションが発生しづらくなると

いったメリットがあります。

「ツールファースト」で業務の効率化を実現するためには、常にアンテナを張ってより良いツールを探すこと、良いと思ったらスピード感を持って取り入れること、必要とあらば業務フローの変更も辞さないという姿勢が大切だと思います。

リモートワークだからこそ、
物理的なセキュリティ事故を
軽減することができる

リモートワークだとセキュリティ事故が心配だ、という声を聞くこともありますが、リモートワークだからこそ、物理的なセキュリティ事故を軽減できるという面もあります。紙を印刷することもなく、USBメモリを持ち歩くこともありません。また、「会社貸与のパソコンや、入館カードを落としてしまったら」と考えると怖くなりますが、リモートワークであれば、

Short Report

ワークライフブレンドを実践する社員たち



熊本県在住

リモートアシスタント
事業本部
RPO事業部
サブマネージャー
佐藤 ヒロリーヌ氏

標高800mの地でナチュラルライフを送りながらリモートワーク

熊本県に移住したことがきっかけでリモートワークという働き方に出会いました。自宅は標高800mの自然環境に恵まれた場所にあり、停電やインターネットがつかない時などは近くのコワーキングスペースを利用します。リモートワーカーで良かったことは、生活拠点の選択肢が増えたことです。生活環境は仕事の生産性を高め、心身の健康と美容の観点からも重要です。仕事をする場所を「通勤1時間圏内」ではなく、「光回線エリア圏」の中から選べるので子供の教育環境の選択肢も増えました。



住まいのある熊本県の風景

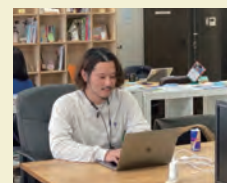


神奈川県在住

リモートアシスタント
事業本部
新規事業部
BIZMarketingチーム
成田 真浩氏

コワーキングスペースを有効に活用しています

自宅でのリモートワークは誘惑も多く、集中力が途切れた時は近くのコワーキングスペースや知り合いの会社のデスクを借りて仕事をする事で集中力を維持するようにしています。リモートワーカーで良かったことは、自ら仕事を取りに行ったりする自走力が身につく、考える力やテキストコミュニケーション能力もアップしたことです。また、子供と一緒にいる時間も増え、父親として成長できた実感があります。無駄な時間を削減できる分、自分の時間も十分に確保でき「次はこんなことをしてみよう」など、新しいことへの挑戦意欲も高まります。



近所のコワーキングスペース

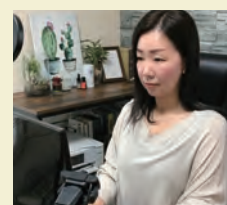


北海道在住

リモートアシスタント
事業本部
ACC/HR事業部
マネージャー
宮川 美穂氏

経理・労務業務をリモートで支援し、企業の働き方改革に貢献

車通勤が必須の地域なので、冬場は荒天や凍結した路面にヒヤヒヤしながらの通勤。子供の学校行事に参加するにも移動時間が長く、中抜けも躊躇する状況だったため、キャリアと子育てを両立するにはリモートワークだと考えました。現在、オンラインで経理と人事労務業務を運用できるサービスを構築・展開し、クライアント企業のバックオフィスを支援しています。リモートワークは天候に左右されずに仕事に取り組みます。子供に「おかえり」と言えること、退勤と同時にキッチンに向かい、夕飯の支度ができることに満足しています。



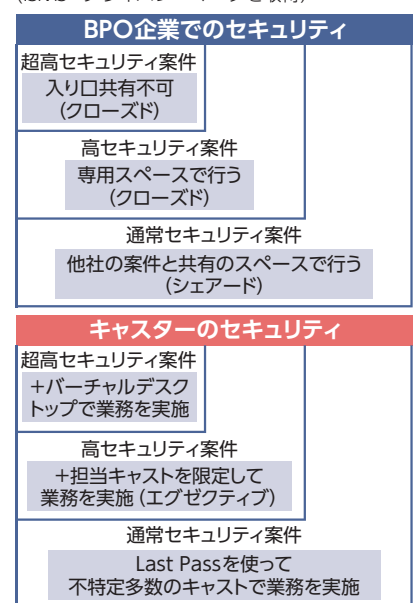
自宅でのリモートワークの様子

こういった不注意による情報漏えいのリスクはむしろ低くなると思っています。

また、一般的に会社のセキュリティ基準は、高・中・低の3段階に分けられますが、リモートワークにおいてもこの考え方を適用することができます。セキュリティレベル「中」であれば、パスワード管理ツールで設定したID・PW(パスワード)を利用することで、

【図2：リモートワークにおけるセキュリティ】

セキュリティレベルの高いBPO*企業と同様の管理を、リモートワーク環境下で行うことが可能
(ISMS・プライバシーマークを取得)



©2020 Caster Co.Ltd.

* BPO：企業の業務プロセスを外部企業に委託すること。

お客さまが管理する機密情報に安全にアクセスすることができません。セキュリティレベル「高」の案件は、就業場所やバーチャルデスクトップ*の利用など、お客さまから依頼される業務に合わせて、セキュリティ要件を変えています(図2参照)。

働き方に自由度をもたせるために
「ワークライフブレンド」を提唱

また、リモートワークをより良く実現するためには、ICTの活用に加え、場所や時間などの働き方に自由度を持たせることも大切です。弊社ではこれを「ワークライフブレンド」と呼んでいます(上記の記事参照)。コロナ禍で、多くの人が半ば強制的にリモートワークをするようになり、生活に仕事が入り込んできたと感じている人も多いのではないのでしょうか。例えば家で仕事の生産性を高めるために、家の中の生活スペースと仕事スペースを分けるべきだという意見もありますが、「ワークライフブレンド」は、身の回りにあるリソースを活用して生活と仕事をうまく融合させるとい

う考え方です。自宅の机や椅子を働きやすいように新調する人もいれば、家では仕事がしづらからカフェやワークスペースを利用する人、子供や介護などの都合で時間をずらして働きたい人もいるでしょう。このように「ワークライフブレンド」では、働き手の自由度が高まり、選択の幅が増えることが最大のメリットです。企業側は、働き手に対して禁止事項でしるのではなく、制度やルールを柔軟にして、最適な手段を選ぶようにすることが大切です。弊社ではリモートワークをより良く実現するためには、この「ワークライフブレンド」が基本になると考えています。

※バーチャルデスクトップ：コンピューターのデスクトップ環境を、仮想化技術を用いて拡張すること。

Caster

●会社概要

会 社 名：株式会社キャスト
設 立：2014年(平成26年)9月
本社所在地：宮崎県西都市鹿野田11365-1
神楽酒造内 アグリ館2階
代表取締役：中川 祥太
資 本 金：4,990万円
事 業 内 容：オンラインアシスタントをはじめとした人材事業運営
URL：https://caster.co.jp/

ユーザ協会 D20004

検索



AI導入で変わる、コールセンター運営とオペレーターの働く環境 -Part1-

ICTの発展は、さまざまなサービスや職場に大きな変革をもたらしています。そしてコールセンターもその例外ではありません。この連載では3回にわたり「AIの導入でコールセンター業務がどのように変わるか」を、コールセンターのAIソリューションを幅広く手がけるNTTコミュニケーションズ株式会社へのインタビューを通じ、レポートしていきます。



プラットフォームサービス本部
アプリケーションサービス部
第一サービスクリエーション部門
第五グループ 担当課長
吉岡 威氏



プラットフォームサービス本部
アプリケーションサービス部
第一サービスクリエーション部門
第五グループ 担当課長
土肥 美穂氏



プラットフォームサービス本部
アプリケーションサービス部
第一サービスクリエーション部門
第五グループ
渡辺 早紀氏

“人手不足”“スキル不足”への対応がCS向上のカギに

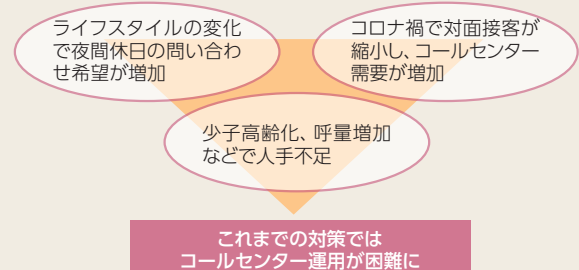
—現在、コールセンターが抱える課題について簡単に紹介ください。

渡辺：少子高齢化やライフスタイルの変化による呼量増加により、人手不足が目立っています。一般的な問い合わせについてはウェブサイトのFAQやチャットボット(自動会話プログラム)での解決が図れますが、複雑な問い合わせも増えてきており、その問い合わせに対応できるベテランの手が足りない状況が多く見られます。そうした技術を持つオペレーターの育成は難しく、応対品質のばらつきにもつながっています。さらにコロナ禍で対面を避ける行動が推奨され通販の利用が拡大するなど、電話の問い合わせは増加傾向にあります。(図1参照)

吉岡：また、お客さまのライフスタイルの変化により、コールセンターの営業時間外(例えば平日9時～17時以外の時間帯)の問い合わせニーズも高まっています。

渡辺：こうした状況は「長い待ち時間」「いつも話中」「営業時間内に問い合わせや受付ができない」といったお客さまの不満につながり、対策する会社としない会社ではCSに大きな差が出てくることになります。

【図1：現在のコールセンターが抱える課題】



音声で会話するAIが、お客さまの問い合わせに対応

—この課題解決のために、AIを活用する方法はありますか。

吉岡：当社で開発した「COTOHA Voice DX Premium™(以下Voice DX)」(図2左参照)は、AIが音声で回答するシステムです。AIによる自動対応ですので、オペレーターの人件費をかけずに24時間365日の稼働が可能で、コール数の繁閑にも柔軟に対応できます。また回答品質が一定なので、オペレーターのスキルによる品質のばらつきのようなことも発生しません。

—導入に向けてはどんなステップが必要ですか。

吉岡：まずはコールセンターの電話応対業務の中で、自動化の対象となる業務を選定します。選定後は、お客さまの問い合わせ傾向などを分析して、応対シナリオを作成し、実際に自動化して検証します。『商品注文』『資料請求』『訪問日時の変更』『よくある質問への回答』など、定型的であり複雑でない問い合わせへの対応に効果的だと考えています。

複雑な日本語でも内容を理解し、短時間での応対を実現

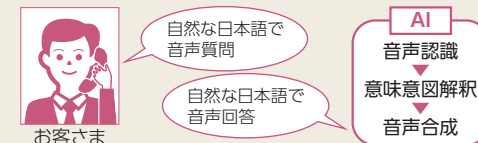
—音声対応ではないAIにはどのようなものがありますか。

渡辺：文字によるチャットでお問い合わせに答える「COTOHA® Virtual Assistant (以下VA)」があります(図2右参照)。このシステムでは、お客さまの問いかけを高精度に理解した上で、必要な情報が不足している場合はAIが追加質問をしてお客さまの意図を判断し回答するので、機械的で不自然な会話が続くことはありません。

【図2：コールセンターでのAI活用ソリューション】

COTOHA Voice DX Premium™

特徴 複数のテクノロジーを組み合わせ応対を自動化
音声AIエンジンの冗長化で高い信頼性を実現
イレギュラー時には自動的にエスカレーション※1可能

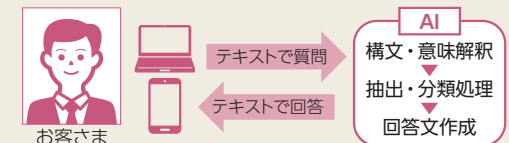


AIによる音声対応を一気通貫に実現

お客さまの話を理解し、自らデータベースを検索して音声で回答する。会話が噛み合わないなどの状況を認知した場合は、オペレーターへのエスカレーションも行い、業務システムと連携し、お客さま照会や応対内容の記録なども実行する。

COTOHA® Virtual Assistant

特徴 オープンクエスチョン※2に対応、自ら追加質問も行う
会話の途中での要望変更にも柔軟に対応可能
問い合わせ応対だけでなく、人手で実施していた業務処理も自動化



複雑な構文も理解し短時間での処理が可能

一般的なチャットボットのように一問一答形式ではなく、会話の途中でお客さまの要望が変わっても変化した部分を取り込み会話を続けることができ、不足している情報はAI自らが追加質問することで、短時間での応対完了を実現する。

—音声対応のVoice DXとテキストチャットのVAは、どのように使い分けられるのでしょうか。

渡辺：まずはお問い合わせに対して、音声とテキストチャットのどちらが適しているのかということがポイントになります。また定型的な応対にはVoice DX、ヒアリング項目が多い複雑な応対にはVAという使い分けも考えられます。

土肥：Voice DXとVAは現在“できること”が異なりますが、将来的には融合し、音声でもテキストチャットでも同レベルの自然な応対が可能になるよう、現在検討を進めているところです。

人間が対応しなくてもいい応対をAIに任せるこ

導入事例 COTOHA Voice DX Premium™

問い合わせ応対にAIを導入、オペレーターの資質を活かせる業務を拡張

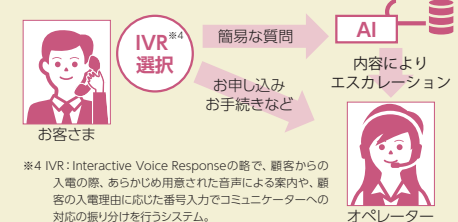
NTTレゾナント株式会社
パーソナルサービス事業部 ND部門
担当課長 寺西 恭子氏(左)
主査 小野沢 和哉氏(右)



当センターは、インターネットプロバイダー OCN関連のお問い合わせを受け付ける総合窓口です。月間約10万コールを受け付けており、人手不足によるお客さまの待ち時間が課題となっていました。この課題を解決するために導入したのが、AIによる音声対応です。導入にあたり、AIによる受付比率30%、回答精度85%、解決率80%という目標を設定し、まずセンターの営業時間外に特定のサービスを対象に導入しました。当初はチューニング※3などに苦労しましたが、専門チームを作り、質問と回答の適切な組み合わせや言葉の揺らぎへの対応を進めることで、5ヵ月目くらいから精度が上がってきました。現在は、営業時間内

もAIによる受付をご利用いただいています。

こうしたAIの活用が「人間の仕事を奪う」という見解もありますが、当センターではAIを適切に管理メンテナンスする「ナレッジワーカー」という職種を新たに設け、オペレーターに活躍いただいています。また単純な質問はAI、複雑なものや営業・顧客開拓にかかわる案件についてはオペレーターが対応していくという“住み分け”を今後本格的に進めていきたいと思っています。



※4 IVR: Interactive Voice Responseの略で、顧客からの入電の際、あらかじめ用意された音声による案内や、顧客の入電理由に応じた番号入力でコミュニケーションへの対応の振り分けを行うシステム。

OCNは、格安SIMからインターネットプロバイダまで幅広いサービスを展開。まずは格安SIM「OCNモバイルONE」への問い合わせにAIを導入。



ユーザ協会 D40005 検索





返信がもらえるメールとは

「メールを送っても返信がもらえない」「メールを読まれていないのではないか」という悩みを聞くことがあります。返事がない時に「いつまで待てばいいのか」「催促するのは気が引ける」という声も耳にします。そこで今回は、返信がもらえない理由をひもとき、返信がもらえるメールの書き方について解説します。

返信がもらえない理由を考える

返信が来ない時に「こちらの送り方が悪いんだ」と自分を責めたり「返信しないとは失礼だ」と相手を責めたり、何かのせいにしても解決しません。感情的にならず、まずは冷静に。メールの返信がもらえないなら、何かしらの理由があります。理由が分かれば、そうならないように気をつけられるのです。

では、返信が来ないのには、どのような理由が考えられるでしょうか。考えられることを挙げてみましょう。

- メールアドレスが間違っていた
- 届いているが、迷惑メールフォルダに振り分けられた
- 届いているが、不要なメールだと思われて開封されなかった
- 開封され、読まれたが、返信が必要なメールだと思わなかった
- 開封され、読まれたが、用件がよく分からず後回しにされた
- 開封され、読まれたが、期限がまだ先だと思い、後回しにされた
- 開封され、読まれ、返信をもらっているが、こちら側で迷惑メールに振り分けられた
- 開封され、読まれ、返信をもらっているが、見落としている

メールアドレスを間違えない。これは基本です。入力ミスや選択ミスなど、考えられる原因を徹底的につぶします。送信ボタンを押す前には一呼吸おいて確認を。

今までメールのやり取りができていた相手なら「メールアドレスが間違っていた」「迷惑メールフォルダに振り分けられた」「不要な

メールだと思われて開封されなかった」などの可能性は低いでしょう。

ただ、今までは問題がなかったとしても、返信が来ないのであれば何かが起きています。送信者名（差出人）に会社名や名前を設定しているか、件名を具体的に書いているかなどを再度確認しましょう。メールを開封するかしないかは、送信者名と件名を見て判断されるからです。

件名に「確認」「相談」のようなキーワードがあれば、相手は「読む必要がある」「返信が必要だ」と考えて開封します。返信がもらえる可能性は高まります。いつもと違うことが起きたら焦らずに、まずはメールを見直しましょう。

返信が必要なメールだと分かってもらうために

メールを開封し本文を読まれていけれど返信がもらえない時は、何が障壁になっているのでしょうか。

まずは、メール本文の見た目です。メールを開封した第一印象で「読みたい」「返信がしやすそうだ」と思ってもらえるかどうか。それで、読まれるか、スムーズに返信がもらえるかが決まります。「読みにくい」と一瞬でも思えば「読みたくない」となり「分かりにくい」と感じれば誤解につながります。

ストレスを感じさせることなく読んでもらい、正しく伝えること

ができなければ、返信を促すことはできません。行間を適度にとったり、箇条書きにしたりして全体像をつかみやすくし、メールを構造化します。

次に、メール本文での伝え方に目を向けます。例えば、メールの冒頭に「〇〇について確認したいことがあり、メールをお送りしました」と書いてあったらどうでしょう。「確認したいということは、答える必要がある」と解釈するのではないのでしょうか。メールの最後の挨拶に「お手数ですが、ご回答よろしくお願いいたします」と書いてあれば「このメールを読んで、回答を求められている」と考えるでしょう。

「メールを読めば返信が必要だって分かるだろう」と決めつけると失敗します。文章の流れの中で「返信が必要だ」という意味をつかめないこともあります。相手に配慮したり、謙遜したりして、回りくどい言い回しになり、返信が必要なのか不要なのかが分からない文章になっていることもあります。相手や場面によっては、返信を求める言葉を具体的に書いて伝えましょう。

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。



“分かれようとする”気持ちとともに

株式会社サンエス



“分かれようとする”気持ちを心がけて

そんな私の心の眩きを感じ取った先輩は、「今の方は、必死で理解しようとされていた。その気持ちを汲み取れたら、別の伝え方もできたんじゃない？」と。その一言に、ハッとしました。確かに、私は「自分が伝えたいこと」ばかりを必死に言っていました。その言葉は、その人に向けて発していたか？と考えた時、そうではなかったことに気づいたのです。誰も自分を分かってくれない人の話なんて、聴く気にはなれないですね。

それ以降、“分かれようとする”気持ちを心がけて電話応対に臨みました。業務が重なった時など、おざなりになることもありましたが、「もしも検定」を学んでからは、この気持ちの重要性・必要性を痛感し、常に心がけました。それからは、お客さまとの電話で相互理解ができるようになりました。

今井 奈津美氏

株式会社サンエス 管理本部人事課所属。自らの電話応対に疑問を抱き、より実践的に基本から学びたいと探していた検定が、“もしも検定”。そこで出会ったたくさんの切磋琢磨し合える仲間により刺激を受け、自己研鑽に励む。国家資格キャリアコンサルタント・産業カウンセラーとしての“寄り添う心”を電話応対にも活かした指導を心がけている。電話応対技能検定指導者級資格保持者 11 期生。

「今回の講師は、日本電信電話ユーザ協会契約講師・村田 綾さんです。優しくて頼れるお姉さんのような指導者です。プロトコールや敬語に関して造詣が深く、新たな学びに導いてくれる憧れの指導者です」

※プロトコール：国際儀礼のこと。人と人との間で守るべきエチケットやマナーがあるように、国家間で守るべきエチケットのことです。

ユーザ協会 C10016 検索



今井 奈津美氏



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

来週のウェブセミナーを申し込みようと思っていたのですが、うっかりしていて申込期限が過ぎてしまいました。「今から申し込んで受講することは可能ですか？」という問い合わせに対し、満席の場合に、お客さまに言う言葉で最も相応しいのはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 「残念ですが、すでに満席です」
2. 「あいにくですが、すでに満席です」
3. 「申し訳ございませんが、すでに満席です」
4. 「せっかくですが、すでに満席です」

※3級問題より

正解は13ページをご覧ください。

テレコム・フォーラム 2021.3

8

ユーザ協会 C10015 検索



商品ブランド別の電話対応体制で、顧客ロイヤルティの向上と商品の改良を実現

資生堂ジャパン株式会社

一部の商品ブランドについては専用のフリーダイヤルを設置し、専門の担当者が応対することでお客さまのロイヤルティ向上と、商品の改良につなげている資生堂ジャパン株式会社。今回は、コンシューマーセンターの上田 まき子氏に、電話対応で大切にしていることについて話をうかがいました。



コンシューマーセンター
CS 窓口1グループ
上田 まき子氏



コンシューマーセンター オフィスフロア

事業概要についてお聞かせください。

A「資生堂は、1872年（明治5年）に日本初の民間洋風調剤薬局として創業しました。社名の『資生堂』は、中国の古典の易経の中にある『大地の徳はなんと素晴らしいものであろうか、すべてのものはここから生まれる』という一説に由来しています。その後、化粧品事業に本格転換して、スキンケアやメーキャップなど化粧品を中心とした事業を行う一方で、レストランや医薬品・保育などの事業を幅広く展開しています」

商品ブランドごとに専門の担当者を配置し、きめ細やかな応対を目指す

御社の電話対応の特長についてお聞かせください。

A「2017年（平成29年）、部署名をコンシューマーセンターに変更しました。これは、資生堂製品のご愛用者だけでなく、生活者（＝コンシューマー）の声すべてに最大限お応えするという意味が込められていま

す。資生堂では一部のブランドについて専用のフリーダイヤルを設置しており、豊富な知識を持つ専門の担当者が応対しています。お客さまは安心してお話しいただけますし、コミュニケーターは担当ブランドに関する深い知識のもと、自信を持って応対することができます。それによって、お客さまに継続して資生堂の商品をご愛用いただくことにつながっていると思います。また、センターには約80名のスタッフがおり、うち、約50名がお客さま対応担当で、電話だけでなくLINEチャットやSNSでも対応を行っています。お寄せいただいたお客さまの声は、情報活用担当者が関連部門に届けて商品やサービスの改良につなげています」

お客さまの声から改良された事例をご紹介しますか。

A「『プリオール リッチ美活クリーム』という商品は、化粧水や乳液などの愛用者の方から『クリームも同じブランドでお手入れしたい』というご要望の声を多数いただき、新たに開発されました。また、女性用化粧品の『ドルックス』シリーズは、以前はガラス瓶だっ

たのですが、ご愛用者の高齢化により『ガラス瓶では重たい』という声を受けて、現在は使いやすいプラスチック容器になっています」

御社が、電話対応で工夫されていることを教えてください。

A「お電話をされるお客さまはシニア層が多いので、シニアの特徴を踏まえたマニュアルを作成しています。その中の一つとして、短い文章で話すこと、お客さまのお話をできる限り言い換えずに繰り返すことがあります。例えば『これは洗顔の後に使うのですか？』と訊かれた時に『はいそうです』 فقطですと、お客さまの中には質問の意図が伝わらなかったと思って、同じ質問を繰り返す方もいらっしゃいます。ですので、『はい。洗顔の後に使います』というように、お客さまのフレーズをそのまま使って回答するようにしています」

電話対応コンクールは、「3分」でお客さまの悩みを解決する方法を考えるきっかけになる

電話対応スキル向上に向けた取り組みについてお聞かせください。

A「電話対応技能検定（もしもし検定）や電話対応コンクールに取り組んでいることに加え、HDI^{※1}-Japanが定める『クオリティモニタリング格付け』を指標にしています。こちらは、2016年（平成28年）に化粧品業界初の五つ星認証を取得することができました」

電話対応コンクールに出場することは、御社にとってどのようなメリットがありますか。

A「電話対応コンクールに参加すると、3分と決められた時間内にお客さまが何を知りたいのかをつかみ、分かりやすく簡潔に伝えるにはどうしたら良いのかを考えるきっかけになります。さらに、臨機応変に対応する力も身につきます。分かりやすく簡潔に伝えることで、お客さまにご満足いただく応対につながるとともに、応対の時間が短縮され、実際に受電率も上がっています。ただ、私たちはお客さまとお話しする際に『共感たっぷり』で話すことを大切にしています。例えば、お詫びをする時でもただ詫びるのではなく、何に対してお詫びしているのか明確にします。そして、その上で丁寧に説明してご理解を得る、というように段階を踏んで対応しているので、どうしても3分では収まらないといったジレンマもあります（笑）」



資生堂本社
汐留オフィス

お客さまの気持ちを細やかに理解し、共感することで「心に寄り添った応対」を目指す

最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「電話対応はAIに取って代わられると言われていますが、やはり心を通わせた応対ができるのは人ならではのと思っています。相手の細やかな気持ちを理解して、常に共感の気持ちを持ちながら『心に寄り添った応対』を目指したいです。それには、通り一遍の相づちや共感では伝わらないので、仕事以外の場面でも日頃からアンテナを張って語彙を増やす意識を持つようにしています。お客さまにお話しする際も同じ言葉を繰り返すのではなく、さまざまな言葉で言い換えられるように、言葉の引き出しをたくさん持っていきたいですね」

※ HDI：1989年に米国で設立されたITサポートサービスにおける世界最大の団体。米経済誌フォーチュン・世界企業500社番付にランクインする多数の企業が加盟している。HDI-Japanでは、サポートサービスの向上を目指して、企業のお客さま窓口の評価をする「HDI格付けベンチマーク」を行っている。

SHISEIDO

●電話対応技能検定実施機関：資生堂ジャパン株式会社
URL: <https://corp.shiseido.com/jp/>

会社概要

会 社 名：株式会社 資生堂
創 業：1872年（明治5年）
本店所在地：東京都中央区銀座7-5-5
代表者：代表取締役社長兼CEO 魚谷 雅彦
資 本 金：645億円
事業内容：化粧品事業
URL： <https://corp.shiseido.com/jp/>
【ユーザ協会会員】

ユーザ協会 C20012 検索





農産加工品を扱うからこそ、相手の立場で傾聴する

霧島酒造株式会社

「品質をときめきに」を企業スローガンに掲げ、地元の素材を使い本格芋焼酎を提供している霧島酒造。農産加工品だからこそ、お客さまの手元の商品の状態を探りながら対応するのは難しいと語ります。今回は、霧島酒造株式会社の今泉氏、谷口氏、仲井氏に話をうかがいました。



酒質開発本部
品質保証部
部長
今泉 清彦氏

Q 事業概要についてお聞かせください。

A「1916年（大正5年）の創業以来、『黒霧島』をはじめとする本格芋焼酎の製造・販売を行っています。『品質をときめきに』を企業スローガンに掲げ、南九州の自然の恵みを活かした芋焼酎を作り続けています。弊社の運営する『焼酎の里 霧島ファクトリーガーデン』では、焼酎の工場見学や地元の食材を楽しめるレストランがあり、年間約40万人の方が来場されます」（今泉氏）

焼酎という賞味期限のない農産加工品だからこそ、商品の状態を傾聴することが大事

Q 御社の電話対応の特長についてお聞かせください。

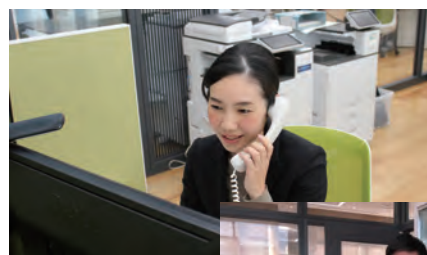
A「私どもお客様相談室は、5名体制で代表電話や商品・キャンペーンなどのお問い合わせ対応をしています。電話問い合わせが約9割を占め、中元、秋口から歳暮の時期は数多く増えます。昨年は1年間で約6,000件のお問い合わせをいただきました」（仲井氏）

「お店に並ぶ商品は、工業製品のようにまったく同じものだと認識されるお客さまもいます。しかし、私たちの作る芋焼酎は農産加工品であるため、気候によってさつまいもの質が異なることで、焼酎の味にわずかな違いが出ることもあります。また、焼酎に賞味期限はないのですが、風味変化はありますので、お客さまがどのような商品をお持ちであるかをしっかり把握するよう心がけています。嗜好品ですのでお客さまが好む基準も違いますし、そのどれもが不正解ではありません。商品の状態を探ることはとても難しいですが、親身にお話を聞くことを心掛けています」（谷口氏）

独自の「グッジョブ制度」を取り入れることで、
対応時の「言葉の引き出し」が豊かに

Q 電話対応のスキル向上に向けた取り組みについてお聞かせください。

A「2015年（平成27年）から電話対応コンクールに取り組んだことで、個人の力量に頼るのではなく、お客様相談室全体で一定の基準を満たした対応ができ



電話対応の様子



電話対応コンクール宮崎県大会に出場し準優勝、優秀賞を受賞した室員



酒質開発本部
品質保証部
お客様相談室
室長
谷口 幸子氏

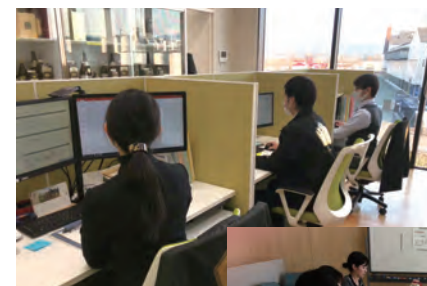
るようになりました。また、参加前は企業本位の対応になってしまいがちでしたが、相手の真意を汲み取ることができるようになり、対応の感性が研ぎ澄まされたようにも感じます」（谷口氏）

「電話対応コンクールに出場したことで、お客さまの話を傾聴し、ご依頼に応え、感謝の気持ちで締めくくるといった、自分なりの電話対応の形を作ることができました。その一方で、『伝える力』が自身の課題だと気づくこともできました。上位に入賞された方々の対応を拝聴すると、相手の話を上手に受け止めるだけでなく、分かりやすく説明されていたのが印象的でした。今後は、話を受け止めるだけでなく、『伝える力』の向上に取り組んでいきたいと思います」（仲井氏）

「弊社のお客様相談室の特長として、室員の発案により『グッジョブ制度』というものを導入しています。これは、四半期に1回、自薦で『これはうまくいった』という1本の対応音声を出し、良い点をひたすら褒め合うという独自の制度です。批判は一切なしです。日々の業務では、苦情のお電話は社内でも掘り下げて改善に取り組めますが、良い対応にはなかなかスポットが当たらないのが現状です。そこに着目して、良い対応の音声を聞いてお互いに褒め合うことで、室員同士の横のつながりを高め、それぞれが持つフレーズや言い回しなど『言葉の引き出し』を共有しています。これによって、一人ひとりの表現方法も豊かになりました」（谷口氏）



酒質開発本部
品質保証部
お客様相談室
係長
仲井 俊裕氏



お客様相談室の様子

定期的に消費者対応部門研究会を開催。お客さまの声を基に接客部門でより良い対応を研究しています



南九州に根差した会社として、お客さまに
風土や文化の魅力を発信していきたい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A「私は上司の立場で、電話対応コンクールに向けてお客様相談室が一体となって挑戦する雰囲気強く感じています。また、異動してきたばかりの室員が短期間でみるみる成長しているので、お客さまのお話を傾聴し、意図を汲み取る力をつける大事な場だとも考えております。これからも電話対応コンクールに挑戦し続けることで、傾聴力や伝える力を高めてほしいですね」（今泉氏）

「霧島酒造として、他県から就職した社員も一丸となって南九州らしさを伝えられるよう、方言の勉強にも力を入れたいと思っています。お客さまの中には、地元の方言を聞くだけでホッとされる方もいらっしゃいますし、方言は人柄や地域らしさを伝える一つの方法だとも考えています。お客様相談室は、ご愛飲いただいているお客さまと会社をつなぐ架け橋でありたい。商品だけでなく、背景にある南九州の風土や文化の魅力も発信していきたいと思っています」（谷口氏）



霧島酒造株式会社

会社概要

会社名：霧島酒造株式会社

創業：1916年（大正5年）5月

本社所在地：宮崎県都城市下川東4丁目28号1番

代表取締役社長：江夏 順行

事業内容：酒類の製造および販売 レストラン事業

URL：https://www.kirishima.co.jp/

〔ユーザ協会会員〕

ユーザ協会 C20013

検索





「息を吐く」

「ハイ！
深呼吸をしてください！」

こう言われたら、あなたはどうしますか？まず息を吸いますか、それとも吐きますか。どちらでもよいように思いますが、そうではありません。この実験をしますと、10人中9人はまず大きく息を吸うのです。なぜでしょうか。これは私の推測ですが、私たちは子どもの頃から、健康診断などで胸部レントゲンを撮る時に、「大きく息を吸って、ハイ止めて」と言われてきました。正確な画像を撮るには、頑張って息を吸わなければならない。そう思い込んできた名残ではないでしょうか。しかしこの動作は自然の摂理に反します。呼吸とは、その言葉どおり、まず吐くのです。息を吐き切れれば横隔膜が下がり、空になった肺に、吸わなくても空気が入ってきます。これが自然な「呼吸」なのです。私たちが話したり歌ったりするのは、この吐く息の力です。しっかり息を吐くことで、しっかりした声が出ます。



「息を吸っちゃダメ！」

対話総合研究所を主宰していた先輩の塚越 恒爾氏から聞いた話です。塚越氏の研究所で、ソプラノ歌手で、ヨーロッパを中心に活躍していた世界的なボイストレーナー平山 美智子さんを招いて、研修会を開いたことがあります。演劇やオペラの関係者が大勢集まりました。会場を歩き回りながら平山さんは、「息を吸っちゃダメ！」「ほらまた吸った」「吸おうと思わないの！」と叫び続けていたそうです。「胸なんかで息をし

生き物はすべからく呼吸をしながら生きています。呼吸が止まった時、それは生の終わりです。私たち人間の生命活動は、すべて呼吸によって支えられています。ところがその重要な呼吸活動に、私たちは日常的にほとんど関心を持っていないように思われます。今回は、この呼吸活動を取り上げて、吐く息について考えます。

たらダメ。呼吸は足の裏ですの！」足の裏で呼吸するというのは、イメージの世界の話でしょうね。そのイメージが、発声器官の緊張を解き、大勢の聴き手を前にして上がることを抑え、感情を抑制して、豊かな発声に導いてくれるのです。その話をしたあとで、塚越氏はこう解説してくれました。しかし、その時私は別の解釈をしながら聴いていました。



声が脚に響く

以前にNHKテレビで、人の声の秘密を科学的に解き明かした番組を放送していました。その中で、ゲストとして狂言師の野村 萬斎さんが出演されていました。ご存知のとおり、萬斎さんの声は太くて透明な響きのある素晴らしい声です。萬斎さんの声と、これまた美声のAアナウンサーの声を、科学的に比較したのです。両者が短いセリフを言います。それぞれの音声を特殊な機械で分析します。Aアナの声も、身体の上半身を中心によく響いていました。しかし、萬斎さんの声の響きには本当に驚きました。全身にくまなく響いているのです。太ももからふくらはぎ、むこうずねまで満遍なく響きが伝わっているのです。その秘密は、無駄のない吐く息の響きにあったのです。大分以前に見た番組でしたが、萬斎さんの発声の記憶が鮮烈だったのでしょか。「呼吸は足の裏ですの！」という平山さんのユニークな指導に、私はすんなりと納得したのです。

吐く息は
肉体も心も強くする

私事ですが、私は大学4年間空

手道部に所属していました。その修練の中で師範から常に厳しく言われていた一言があります。それも「息を吐け」だったのです。息を吐くことで腹の筋肉がぐっと引き締まります。鋭い攻撃ができるとともに、完璧な防御の体勢が取れるのです。発声法も武道の極意も、その要諦は共通していることに驚きました。

息を吐くと、肉体だけではなく心も強くなります。息を吐くと横隔膜が下がり、副交感神経が刺激されます。副交感神経が刺激されますと、心の緊張が解けて気持ちが楽になり、リラックスします。反対に息を吸い込みますと、交感神経が刺激され、横隔膜が持ち上がり緊張状態となります。何をすることも適度の緊張感は大ですが、上がるのは心身のバランスが崩れてよくありません。

そこで究極の上がり解消法をお伝えします。息を吸いながら、両肩に力を入れて首筋まで持ち上げてください。3秒ほどおいて、両肩をストーンと落してください。この時に息を全部吐き切ります。この動作をさり気なく3回ほど繰り返すのがコツです。

自然な吐く息は、常に自然な声と言葉を聴き手に届けてくれるでしょう。



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。

ユーザ協会 C10017 検索



チャレンジ！もしもし検定の答え：(3)

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

電話対応技能検定（もしもし検定） 特例措置期間を延長

新型コロナウイルスの感染拡大などにより、「もしもし検定」を受講・受検できなかった方について、2020年2月～2021年2月の期間において特例措置を設けておりましたが、感染拡大は未だ沈静化されないことから、特例措置の期間をさらに1年間延長して、2020年2月～2022年2月とします。

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～3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、ユーザ協会ホームページの「電話対応技能検定（もしもし検定）」トップページをご覧ください)

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拡大などにより、検定の実施、資格更新に必要な講習が行われなくなった等の場合は、別途、更新手続きについてご案内します。

来年度の「eラーニングサービス」のお知らせ

おかげさまで多くの皆さまにご利用いただいている「eラーニングサービス」は、テレワーク中の自宅や通勤途中のスマートフォンからでも手軽に学習できるので、大変ご好評をいただいています。

第10回開講分からは「ビジネススキル」や「ビジネスマナー」、「ハラスメント」や「情報セキュリティ」といった若手社員や全社員向けの基礎的な講座に加え、中堅社員向けの「チームマネジメント」や育成担当者向けの「指導と育成」を新たにラインナップ！ますます魅力的で充実した講座内容となっています。

来年度は、「テレワーク」をテーマとした講座の追加を予定しています。

最新の講座内容やご利用方法、開講スケジュールなどについては、ユーザ協会ホームページに掲載しています。ユーザ協会の会員様であれば、すべての講座を無料で受講いただけます。ぜひご活用ください。



第59回電話対応コンクール全国大会のDVDを発売中

2020年11月20日（金）にリモートで開催された「第59回電話対応コンクール全国大会」の模様を収録したDVDを発売しました。電話対応サービスの向上にぜひお役立てください。

- 【一般価格】
5,500円（税込/送料含む）
【会員価格】
3,300円（税込/送料含む）
お申込みは、ユーザ協会ホームページから承ります。



ユーザ協会 出版物 検索

4月号にて、2021年度「電話対応コンクール」の問題を公開

ユーザ協会が主催し、毎年開催している「電話対応コンクール」。2021年度の問題を4月号で公開します。地区予選を勝ち抜き、全国大会でお会いできますよう、全国の皆さまのご参加を心よりお待ちしております。また問題は、社内研修での活用や、日頃の対応のトレーニングとしてもご活用いただけます。

「ゆ～協メルマガ」

毎月2回発行のメールマガジン

ICT・ビジネス、電話対応教育に関する情報、話題、各種催し物のご案内をタイムリーにお届けするメールマガジン
ご登録は、ホームページ上部の「各種お申込」内の【メルマガ登録】ボタンから

登録は無料です！
どなたでもご自由に
ご登録いただけます