⊕ 論無日本電信電話ユーザ協会

コロナ禍で

「電話応対」の重要性が 再認識されています。

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話応対」。

一本の電話――

その電話で言葉が紡ぐのは

会社への信頼とお客様の満足です。

日本電信電話ユーザ協会では

企業の皆さまに顧客満足向上を進める

経営にお役立ていただくため、

企業電話応対コンテストを実施しています。

ぜひご活用ください。

企業電話応対コンテスト

電話応対力の向上=CS (顧客満足) の向上

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、 その際の電話応対について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、 概要 優秀企業を表彰します。

2021

スケジュール

7月下旬~9月中旬 参加企業への電話

5月1日(土)~7月20日(火) 申込受付

11月

結果発表及び表彰

詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業電話応対コンテスト」のページをご覧ください。 申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話広対専門部門」の 4部門です。

日本電信電話ユーザ協会 企業電話応対コンテスト Q https://www.jtua.or.jp/education/contest/

参加料

申込方法

一般 14,300円 (税込) 会員 11,000円(税込) **いずれも、1診断先 (1電話番号) あたりの参加料です

結果の報告

結果は「報告書」として改善のアドバイスを各企業別にフィードバックしますので、企業における電話応対 サービスの向上、CS(顧客満足)経営の指針としてご活用いただけます。「報告書及び審査結果」については、 2021年11月上旬に発送を予定しています。

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム



令和3年6月1日(毎月1日発行)第40巻6号(通巻455号) 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東)

⊕論煮日本電信電話ユーザ協会

ICT COLUMN 子どものインターネットリスクについて(第1回)

小中高生の インターネットトラブル事例 について考える



電話し、警備の電話も、 CS向上 最後を「ありがとう」で 締めくくりたい

セコム株式会社



母子3世代が愛用する 化粧品だからこそ、 年配者の声を 大切にしたい

株式会社 桃谷順天館



連載

ICTの「へぇ~そうなんだ!?」

リモートワークで変わるコミュニケーション

お客さまから学ぶCS向上

~電話応対~ 私たちの役割

コミュニケーション力を鍛える 「物言わぬ目の表情」

特集

管理者機能と国内データ保管で安全・安心の利用環境を構築

ビジネスチャットツールの活用で 業務効率化を

ビジネスチャットツール「エルガナ(elgana)」プロジェクト

ICTの発展により、テレワークやリモート会議、非対面での共同作業が可能になるなど、"働き方"は、大きな変革期を迎えています。そうした働き方の変化に対応し、かつ安全に使えるコミュニケーションツール(ビジネスチャットツール「エルガナ(elgana)」)について、取材を通じてレポートします。







長末 純美礼氏

株式会社NTTアド
西日本営業本部
企画制作部り、素早いコミ
不得意です」(坂
そうしたメー

複数名での コミュニケーションには チャット*1ツールが便利

これまで業務上のコミュニケーションには、メールが多く使われてきました。しかし働き方の変化により、コミュニケーションのあり方にも変化が求められています。

「一対一のコミュニケーションには、メールは非常に有効です。しかし、複数名でのやり取りでは『話の流れが追い切れない』『誰が誰に宛てたものか分かりにくい』

『未読/既読が不明瞭』などの欠点があります。また、メールの"文化"である『挨拶』などの定型文を入れるために手間や時間がかかり、素早いコミュニケーションも不得意です」(堀氏)

そうしたメールの使い勝手の悪さ、堅苦しさに代わり、導入が進んでいるのが [チャットツール] です。

「チャットツールは複数名でのコミュニケーションを想定しており、対面の相手に話しかけるように前置きなしの会話が可能です。また未読/既読の機能で『誰が読んだか、読んでないか』も確認できます」(長末氏)

便利さの裏側に潜む、 チャットツールのリスクとは

ところが、このチャットツールに も課題があります。

「チャットツールは、まずプライ

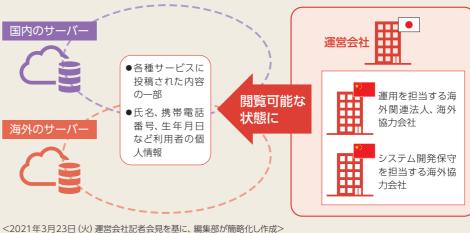
ベートな分野、個人的な利用で普及が進みました。その便利さを感じた人が、そうしたプライベートなツールを"非公式"に業務に導入し、使っている例が少なくないのです」(長末氏)

こうした利用の形態は、業務上 の大きなリスクを含んでいます。

「プライベートなツールの流用は、業務上の情報を本来とは異なる宛先にうっかり投稿してしまう『誤投稿』を起こしがちです。また他者を招き入れやすい仕組みのため、『この投稿をどこの誰が見ているのか』が分かりにくくなります。そして投稿した情報が適切に管理されているのかの判断も難しく、社外の第三者が業務情報をのぞき見する可能性もあるのです(図1参照)」(堀氏)

第三者による"のぞき見"の可能性については、2021年の春、大

【図2:個人向けチャットツール利用に関わる情報管理の問題】



個人間コミュニケーションやさまざまなサービスのプラットフォームとして機能するプライベートチャットツールにおいて、運営会社が、データの一部の保管場所が海外であることを明示せず、さらに国外の関連会社などから閲覧できる状態のものがあったことも判明。このツールを行政サービスに活用する地方自治体がその見直しなどに追われることとなった。こうした事態を受け、運営会社は海外でのデータ保管を取りやめ、現在、日本国内のデータセンターへの移行を進めている。

きな注目を集める出来事がありました。広く使われているプライベートチャットツールに投稿した情報が、運営会社の、中国に所在する関連会社から閲覧可能であったことが判明したのです(図2参照)。この件について総務省は、運営会社に利用者情報の管理の状況などについて報告するよう求めました。

便利さをそのままに ビジネスに焦点を当てた 「エルガナ(elgana)」

こうした個人向けチャットツー

ルのリスクを回避するには、業務専用のチャットツールを導入することが有効です。NTTグループは、グループ内で開発したビジネスチャットツール「エルガナ(elgana)」を"公式チャットツール"と定め、グループ内で利用しています。

「エルガナはパソコンやスマートフォン、タブレットでシームレスに使えるビジネスチャットツールです。管理者が承認し、IDを発行した利用者だけがコミュニケーションに参加できるため、業務に関係のない第三者の排除が可能です。

また、利用者が離職した時にはIDを削除し、アクセスを停止できます。データはすべてサーバー上で保管されるため、もし端末を、情報流出は起きにくく、さらに管理者がIDを削除すれば、ログ・はなります。このものもできなくなりますがもできなくのものもできなくが、利用者が私物の端末を業務に用いるBYOD*2できます。さらに、投稿においるといるというにより、業務に申したのできます。さらに、業務に申したのできます。できます。さらに、実務に申したのできます。できますの原因究明の手助けができます。

【図1:個人向けツール利用が含む情報流出のリスク】







【図3:エルガナの特徴】



業務専用アプリケーションとして提供することで、個人 向けツールで起こりがちな「誤投稿」を抑止







エルガナは個人向けツール とは異なり、"つながりやす さ"よりも安全性を重視し、 業務用に最適化しているの が特徴。導入においては管 理者を定め、管理者が承認 UIDを発行した利用者のみ にアクセスを許可すること で、情報流出のリスクを抑 えている。また、端末ごと のアクセス承認にも対応す るほか、データはサーバー に保管する仕組みとし、利 用者が紛失したスマート フォンやパソコンを拾得し た第三者はエルガナにログ インしない限り、データに アクセスできない。

テレコム・フォーラム 2021.6

【図4:エルガナの主な機能とポイント】



トーク

一対一、グループ トークの双方に対 応。「既読/未読確 認」で、きちんと情 報が伝わっている かどうかが可視化 できる。ファイル添 付も可能だ。



タスク

「報告・連絡・相談」 のための機能で、 テンプレートを使 い簡単にタスクを 作成、レポート報告 が可能。効率的な 納期管理をサポー トする。



連絡先

連絡先の登録は管 理者が一括して担 当するため、利用 者個々の作業は不 要。よく連絡する 利用者を登録でき る「マイコンタクト」 機能もある。

(図3参照)」(堀氏)

「個人向けチャットツールでは、 個人のIDを上司や同僚と交換し なくてはならず、プライベートと 仕事の領域が重なることに抵抗 を感じる人もいるはずです。しか し、エルガナは『業務で使うため のツール』であることから、そうし た不安もなくなりますし、夜間や 週末などプライベートタイムは通 知をオフにすることで、ワークラ イフバランスを適切に保つことが できます」(長末氏)

強力な[既読機能]で コミュニケーションミスを予防

では、エルガナは具体的にどの ような機能を持っているのでしょ うか。

「テキストチャットの『トーク』、 タスク管理の『タスク』、ほかの利 用者にコンタクトする『連絡先』が 主な機能です(図4参照)。トーク では特定の利用者で『トークルー ム』を作り、グループでのチャット が可能です。また、トークルーム 内の特定の相手にメッセージを 送る『メンション機能』で、より確 実な情報伝達も可能にします」 (堀氏)

「特にお客さまから高い評価を いただいているのが『既読/未

読』の機能です。一対一のチャッ トはもちろん、トークルームでも、 設定により『誰が読んだ/読んで いない」を表示できます。実際に ご利用いただいている建設会社 では従来、オフィスと現場間のス タッフとのやり取りが電話とメー ルで行われていました。しかし電 話はつながらない、メールは受 信フォルダに埋もれるなどが原 因で、重要な連絡がきちんと伝 わらないことが課題になっていま した。しかし、そうしたオフィス からの連絡についてもエルガナ を使うことにより、現場は『エル ガナのメッセージだから、オフィ

Short Interview 開発の背景と将来像

エルガナは将来「さまざまなサービスを束ねるハブ」へと進化

チャットツールはこれまで「オープンで、IDなど手がかりがあ 構築を目指しています。無料の「フリープラン」に十分な機能を れば自由につながることができる」というものが一般的でした。 しかし、エルガナは「管理者が利用者の範囲を定め、その中で コミュニケーションする]という思想のもと、サービス提供して います。そうしたクローズドな環境で自由にお使いいただくこ とこそ、ビジネスユースに求められる「安全性」と「利便性」の両 立が図れます。現在は「トーク」を軸にシンプルな機能となって いますが、将来的にはエルガナがさまざまなサービスを束ねる 「ハブ」となり、あらゆる業務に自在にご活用いただける世界の



株式会社NTTネオメイト elganaプロジェクト 販売リーダー兼マーケティングリーダー 主査 伊藤 航氏

与えているのも、多くの方に気軽にお使いいただくことが、そ うした将来像を後押しする力になると考えているからです。

ビジネスチャットは今後、これまでの電話やメールのように、 インフラの一翼を担うことになると考えています。そうした社 会の実現に向け、使いやすいサービスをリリースし、生産性を 向上し、社会に価値を還元する。それが私たちの描く未来です。



エルガナはすでに「Webex^{※3}」と連 携したビデオ会議機能を提供して いる。今後は、こうした外部サー ビスとの連携を行い、利用者にさ らなる利便性の向上と業務効率化 のサポートを図っていくとのこと。

【図5:エルガナの利用環境】

管理者 (Ô,Ô





管理者はパソコンのブラウザソフト ウェアで利用者の管理を行う。必要 システムはWindows7/8.1/10で、 ブラウザはインターネットエクスプ ローラー 11もしくはFirefoxの最新 版に対応。

利用者





利用者はパソコンのブラウザソフトウ エア、スマートフォンやタブレットの アプリで利用する。ブラウザは Windows to Edge/Firefox/Chrome. macOSがSafari/Firefox/Chrome のそれぞれ最新版に対応。スマート フォンはAndroid 6/7/8/9/10/11、 iOS11/12/13/14に対応する。

■表2:エルガナ導入の流れ

ウェブから申し込み

公式サイトの「お申し込み」ボタンをクリック、申し込み担当 者のメールアドレスを入力する

必要情報の入力

メールアドレスに届く「お申し込みのご案内」にあるリンクか ら申し込みページに移動し、必要情報を入力する

システム管理サイトにログイン

「サービス利用開始のお知らせ」のメールが届くので、案内 に沿ってシステム管理サイトにログインする

ユーザー登録

システム管理サイトから、管理担当者及び利用者の登録を 行う

\blacksquare 利用開始

スからの連絡だと分かる』、そし てオフィスも『誰が読んでいない か把握できる』ことで、情報伝達 が確実になったとのことです」(長 末氏)

「フリープラン」なら 月々の料金は無料、 機能制限もほぼなし

エルガナには、無料のプランと 有料のプランが用意されています。 「料金体系は無料の『フリープラ ン と、1 IDあたり月々330円の 『ベースプラン』の二つがあります (表1)。ベースプランでは1IDあ たりのトークルーム数に制限がな くなる、IDごとの機能制限がより 細かく設定できるほか、オンライ ンの有人サポートもご利用いただ けます。ただ、フリープランでも 基本的な機能に制限はなく、また、 広告が表示されることもないため、 ビジネスチャットとして快適にご 利用いただけます。また、2021 年6月末までの期間限定ではあり ますが、フリープランでもオンラ インで初期導入支援を行うキャン ペーンを実施中です (堀氏)

「エルガナ公式サイト(https:// elgana.jp)にある『お申し込み』 ボタンからメールアドレスなど必 要情報をご入力いただいた後、 オンラインでの正式なお手続きと なります(表2)。そして準備が整 い次第、サービスご提供となりま す。法人さまの中でも一般企業 に限らず、PTAや商工会議所など コミュニティや非営利団体でも、 ご利用いただいている例もあり ます」(長末氏)

今お持ちのパソコンやスマート フォンで、より安全確実なコミュ ニケーションが可能になるエルガ ナで、御社も業務効率化を目指 してみてはいかがでしょうか(図5 参照)。

■表1:エルガナの料金・仕様

プラン種別		¬., ⊸,	ベースプラン	
		フリープラン	(2020年10月時点)	
月額費用/ID		¥0	¥330(税込)	
広告表示		なし	なし	
基本機能	ID数上限	なし	なし	
	グループトークルーム上限	20グループ/ID	なし	
	ユーザー管理者機能	0	0	
テレワーク	音声通話・会議	1対1	1対1	
	ビデオ通話・会議・画面共有	Webexとの	Webexとの	
		提携による提供	提携による提供	
	ファイル添付(一時)	0	0	
セキュリティ	デバイス制限	0	0	
	機能利用制限	0	◎(詳細設定可能)	
サポート	サイト(FAQ・事例)	0	0	
	有人サポート・リモート	ー (2021年6月末までの キャンペーン期間中は○)	0	

- ※1 チャット: インターネットを含むコンピュー ターネットワークを通じてリアルタイムに メッセージを交換するシステム。
- ※2 BYOD: "Bring Your Own Device"の頭文 字を取った言葉で「自分の機器を持ち込む」 という意味。
- ※3 Webex:米国Cisco Webex社が提供するウェ ブ会議アプリ。正式名称は"Cisco Webex Meetings"。



ユーザ協会 D10011



テレコム・フォーラム 2021.6 テレコム・フォーラム 2021.6 4

小中高生の インターネットトラブル事例 について考える

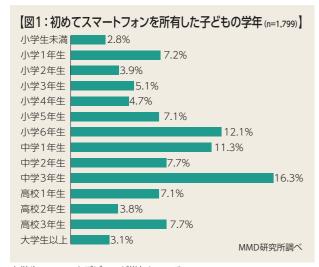
近年、各家庭のインターネット利用環境が整い、また、携帯電話やスマートフォン利用の低年齢化も進む中で、 小中高生のインターネットトラブルが増えています。今号より3回にわたり、「子どものインターネットリスク」を テーマにレポートします。第1回は、小中高生のインターネットトラブル事例を交えた現状について考えます。

早まる子どものスマホデビュー

スマホが国内で販売されるようになってから、10 年以上が経ちました。現在では、ほとんどの大人が スマホを持ち、幼い頃からインターネットとともに 育った子どもたちは、スマホやインターネットの魅 力を十分知っています。だからこそ子どもたちは、 早く自分専用のスマホを手に入れて、LINEやゲーム、 YouTubeを存分に楽しみたいと思うのは当然のこ とです。

一方、親からすれば、子どもにスマホを持たせる とトラブルに巻き込まれてしまうのでは、とあまり 乗り気ではないかもしれません。

子どものスマホデビューは早まっています。 MMD研究所が発表した調査(図1)によると、スマホ



小学生でのスマホデビューが増加している (出典: MMD研究所 2019年12月24日~27日)

デビューの時期は中学3年生が16.3%、小学6年生 が12.1%と、進学をきっかけに持つことが多いこと が分かります。そして学制別では、小学生でのデ ビューが40.1%と、もっとも多くなっています。

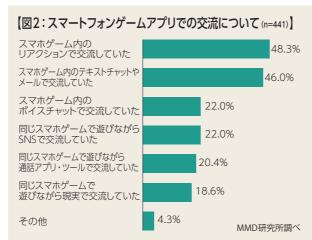
小学生でも習い事の送迎など、見守りの面で子 どもにスマホを持たせたい親もいるでしょう。しかし、

スマホを長時間利用してしまうのではないか、知ら ない人と会ってしまうのではないか、課金トラブル に遭ってしまわないかなどの不安があります。そこ で今回は、実際にどんなトラブルが起きているか、 最新情報をご紹介します。

ネットで知り合った大人に誘拐される

SNS*1やゲームを通じて悪い大人と出会い、誘拐 や性犯罪に遭ってしまう事件が起きています。大阪 市在住の小学6年生女児は、オンラインゲームを通 じて知り合った栃木県の35歳の男に誘拐されまし た。女児は1週間近く犯人の家に幽閉されたのち、 自分の力で交番に逃げて保護されました。

この事件では、女児が自分から会いに出かけたこ と、そしてボイスチャット*2が使われたことが注目 を集めました。オンラインゲームでは、ボイスチャッ トで話し合いながら協力してプレイします。毎日の ようにゲームを通じて話していれば、子どもにとっ てその大人は「知らない人」ではなく、「友達」です。 いつしかTwitter*3のアカウントも交換し、メッセー ジで連絡を取り合っていたようです(図2)。しかも ゲームのボイスチャットは証拠が残らず、音声を使っ



ゲーム内でのテキストチャットやメール、ボイスチャットでの交流が盛ん (出典: MMD研究所 2020年9月25日~10月7日)

た会話は心を許しやすくなります。「連絡をするな らSNSだろう」とSNSだけをチェックしていては、ト ラブルに気づくことができないのです。

200万円もの課金トラブル

スマホはネットで決済(課金)も行えます。子ども の場合、オンラインゲームに高額な課金をしてしま うトラブルが後を絶ちません。2020年12月には、 愛知県の子どもが親のクレジットカードを利用して 200万円もの課金をしていたことが発覚、消費生活 相談窓口に相談が寄せられています。

なぜ子どもが大金を課金できてしまうのでしょう か。勝手にクレジットカードを持ち出してスマホに登 録してしまうケースもありますが、親が以前使って いたスマホにクレジットカード情報が残っている、ま たはキャリア決済(スマホの通信料金と一緒に支払 う) を登録していたなど、親のうっかりミスが原因の 場合もあります。

子どもの年齢が幼いほど、金銭に対する感覚は養 われていません。10万円と言われても、それがど れほどの金額なのかがピンと来ていないこともあり ます。さらに、ゲーム内の通貨は「コイン」など独自 の呼び方をすることで、金銭であることを分かりづ らくします。消費者生活センターへの相談事例を見 ると、高校生の課金トラブルも多く見受けられます。

しかし、子どもが課金してしまっても、取り戻す ことは難しいと言われています。未成年が親の同意 なく行った契約は無効にすることができるケースも ありますが、子どもが年齢を偽って決済した場合は 契約を取り消せない可能性もあるからです。

いじめや誹謗中傷は加害者にも

SNSでのいじめや誹謗中傷も不安の一つです。 SNSは13歳以上と定めているサービスが多いので すが、現実には小学生でも利用しています。親がしっ かりと管理できていれば良いのですが、小学生に 見える女子がダンスをする動画などもたくさん投稿 されており、プライバシーの漏えいや誹謗中傷コメ ントを受けてもおかしくない状況です(図3)。

SNSでの誹謗中傷では、Instagram*4への誹謗 中傷を苦にして亡くなった女子プロレスラーの事件 があります。現在、書き込みを行った男たちが判明 し、書類送検されています。ネット越しで見えない 人たちから24時間中傷される恐怖は相当なもの だったでしょう。

【図3:SNSを通した誹謗中傷の被害の有無】

全体の12.0%の人が、SNSを通して誹謗中傷を受けたことがある

Q SNS を通して、誹謗中傷を受けたことがありますか? (n=1000)



SNS上で誹謗中傷を受けた経験が「ある」と答えた18歳は12.0% (出典:日本財団『18歳意識調査』2020年7月)

子どもが中傷被害を受けることもありますが、悪 ふざけから加害者になってしまう可能性もあります。 教室で男子生徒をふざけてからかっていた様子を 動画に撮り、友達限定でInstagramに投稿していた 女子高生がいました。その動画を保存した誰かに よって、動画はTwitterやYouTubeに拡散し、女子 高生は名前や学校名が暴露されてしまいました。つ まり、これから就職やアルバイトをする時、彼女の 名前を検索するといじめをしていたことが表示され てしまうのです。

スマホを持たせることを躊躇するような事例ばか りを挙げてしまいました。でも、スマホやネットは 生活が楽しくなり、勉強に役立つ素晴らしいツール です。次回は、子どもにスマホやネットを使わせる 際に親はどうすべきかをお話ししたいと思います。

- ※1 SNS:ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略称。登録された利 用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービスのこと。
- ※2 ボイスチャット: コンピューターネットワーク上で、二人以上の相手と 音声によるメッセージをリアルタイムでやり取りするシステム (サービ ス)のこと。チャットと異なり、ボイスチャットでは文字入力が必要ない。
- ※3 Twitter:ユーザーが「つぶやき」と呼ばれる140字以内の短いコメント を書き込み、ほかのユーザーがそれを読んだり、返信をすることでコ ミュニケーションが生まれるインターネット上のサービス。
- ※4 Instagram: iPhoneまたはAndroid端末で画像や短時間動画を共有 する、無料のスマートフォンアプリ及びそれを用いたサービスのこと。 写真に特化したSNS。



鈴木 朋子氏

ITジャーナリスト・スマホ安全アドバイザー。 日立ソリューションズにてシステムエンジニア 業務に従事したのち、フリーランスに。SNS が専門で最新トレンドを常に追っている。身 近なLTに関する解説記事も執筆しており、初 心者がつまずきやすいポイントをやさしく解 説することに定評がある。スマホ安全アドバ イザーとして、安全なIT活用をサポートする 記事の執筆や講演も行う。近著は「親が知ら ない子どものスマホ」(日経BP)、「親子で学ぶ スマホとネットを安心に使う本」(技術評論社)。 著書は監修を含め、20冊を超える。

ユーザ協会 D40009





リモートワークで変わるコミュニケーション

リモートワーク、テレワーク、在宅勤務……新型コロナウイルスの感染拡大を契機に、本 来、業務を行う場所として準備されたオフィスを離れ、どこでも働ける環境が一気に整い ました。複数の人が、同じ時間、同じ場所に集まっての業務、社外ミーティングや研修な どを集合型で行うことが減っていく中、仕事の進め方、とりわけ、人々のコミュニケー ション方法が大きく変わりつつあります。

新しく加わった コミュニケーションツール "ウェブ会議アプリ"

新型コロナウイルスの感染が拡 大する以前から、オンライン会議 システムやテレビ電話は存在して いましたが、まだ対面でのコミュ ニケーションが好まれ、積極的に 活用している人は少なかったと思 います。しかも、システムや通信 料が高額だったことも、あまり使 われなかった原因の一つかもしれ ません。

それが今、ZoomやMicrosoft Teams、Cisco Webexなど、手 軽に使えるウェブ会議アプリが出 現し、コミュニケーションの方法 が大きく変わりました。パソコン だけではなく、スマホやタブレッ トでも簡単に接続でき、無料で、 個人でも使えるということから、 これらのリモートツールを使った ビジネスコミュニケーションが一 般化しています。



とはいえ、話し方、映像の見せ 方、資料の作り方、進行方法など、 これまでの対面とは異なるノウハ ウが求められ、同時にリモート用 のビジネスマナーのような暗黙の ルールも現れてきています。これ らのツールは使い始めてまだ1年 前後の人が多く、使用している人 のほとんどが初心者といっても過 言ではありません。だからこそ、 今は堅苦しく考えず、実際に何度 も使っていく中でノウハウを蓄積 していけばよいのです。例えば、 他の人が実践していることをよく 観察し、「こっちのほうが印象が 良い|「自分より上手に活用して いる」と思えることをマネしてい くのもよいでしょう。まだまだ手 探りで使っている段階だと考え、 徐々にいろいろな使い方に挑戦し ていくことをおすすめします。

改めて見直される"電話"

近年、コミュニケーションの中 心は、電話からインターネットへ

> とシフトして いました。メ ール、SNS、 チャット…… これらの文字 によるコミュ ニケーション で十分でした し、電話は 「相手に迷惑 がかかる | 「メ ールのほうが

早く連絡がとれる | などの理由で 避けられる傾向がありました。そ の電話(コミュニケーションツー ルによる音声通話を含む)が、リ モートワークによって見直されて います。

以前のオフィスなら、隣の人に 「ちょっと教えて!|「少しお時間 いいですか?」と声をかけてアド バイスをもらうことができました が、リモートワークではそれがで きません。ちょっとした悩み事な ら、ひとりで解決しないといけな いシーンも増えました。それぞれ がひとりで業務を進めるリモート ワーク環境では、ちょっとした"話 す機会"さえも少なくなり、スト レスを感じることも少なくないよ うです。だからこそ今、コミュニ ケーションをより円滑にするため に、電話が活用され始めています。

社内のコミュニケーションシス テムを見直し、メールやチャット、 社内SNS、掲示板、ウェブ会議 ツールなどに加え、内線電話や固 定回線による外線電話も社員に貸 与したスマートフォンで対応でき るようにして、電話コミュニケー ションを強化している会社も多く あります。インターネットのコミ ユニケーションは便利ですが、改 めて電話のコミュニケーションが 見直され、電話はなくてはならな いツールになってきています。

~ 電話応対 ~ 私たちの役割

株式会社イーウェル

当社は企業の従業員さまへ福利厚 生・健康支援サービスを受託提供して います。各サポートセンターでは、電 話やウェブを通じて保養施設の予約受 付や人間ドックの受診案内などを行 い、従業員さまとご家族の「暮らしと 健康 | をサポートするのが役割です。

電話応対の研修時には「お客さまの 立場に立った応対を」と伝え、スタッ フ一同丁寧な応対を心がけています が、時にお客さまからの言葉で一本の お電話に込められた思いや、私たちが 担う本当の役割に改めて気づかせてい ただくことがあります。

大切な家族旅行

ある時、宿泊施設のキャンセルのお 電話が入りました。奥さまの体調が悪 くなり、残念ながら旅行をとりやめる とのことで、電話の向こうの男性は直 前のキャンセルをとても申し訳なさそ うにされているご様子でした。応対し たスタッフは奥さまのことを気遣い 「どうぞお大事になさってください。 お元気になられてから、またのご利用 をお待ちしております」と終話しまし

後日、この男性から「直前のキャン セルも気持ち良く受け付けていただき 妻の体調まで気遣っていただいた と 感謝のメールが届きました。私たちに してみれば日々の多数の入電の内の1 本ですが、このご夫婦にとっては楽し みにされていた大切な家族旅行だった のでしょう。奥さまの体調を気遣う一 言が、この方のお気持ちに少しでも寄 り添うことができていたとしたら嬉し く思いますが、一本一本のお電話にそ れぞれのお客さまのさまざまな思いが 込められているのだということに改め て気づかされた出来事でした。

健康をサポートするという役割

健康サポートのセンターでは、人間 ドックの受付期限が近づくと未受診者 の方にお電話をかけて受診をおすすめ するという業務を行うことがありま す。配偶者の方(奥さま)へご案内す ることもあり「いつもご家族のことを 優先されていると思いますが、ご自分 の健康も大切になさってください」と お伝えしたところ「いつも夫や子ども が優先の忙しい毎日で本当に自分のこ とは後回しになっていた。私のことを 心配してくれてありがとう。今年は健 診に行こうと思う」とのお返事をいた だいたことがあります。ついつい必要 な要件を伝えるだけの事務的な電話連 絡になってしまいがちですが、お一人 お一人の健康をサポートするという役 割を担う大切なお電話なのだと身の引 き締まる思いになりました。

メールやチャットなどお客さまのサ ポートはいろいろなツールが活用され るようになりました。お客さまも必要 に応じたツールを選択してお問い合わ せをしてこられます。その中で電話で のオペレーターとの会話を選んでいた だいたとすれば、私たちはほかのツー ルでは提供することのできない「お客 さまの声の表情まで聴き取り、電話の 向こうの相手の立場に立った会話 | を 通じてお客さまのお役に立つことが役 割となります。AIが進化する中、こ れからも私たちにしかできないお客さ まの気持ちに寄り添い、思いが伝わる 電話応対を大切にしていきたいと思い

高橋 千鶴氏

株式会社イーウェル ヘルスケアソリューション本部コンサルティング 2 部部長。電話応 対技能検定指導者級資格保持者(第20期・鳥取県支部)、アンガーマネジメントファシ リテーター*、心理カウンセラー資格等を有し、思いが伝わる会話を大切にしている。各 センターマネージャー、自らが立ち上げた品質管理プロジェクトのリーダーなどを務め、 後進指導者の育成にも携わる。



高橋 千鶴氏

「次回の講師は、優しさあふれる笑顔が素敵な合同会社テルザハートの松本 智子さんです。 『聴き方が変わればコミュニケーションは変わる』というメッセージを掲げ、心を伝える 電話マナーアドバイザーとして活躍されています」

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

ユーザ協会 C10023





チャレンジ! もしもし検定

もしもし

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

暦の「7月17日」を一般に正しくはどのように言いますか。 次の中から一つ選びなさい。

- 1. ナナガツジューナナニチ
- 2. ナナガツジューシチニチ
- 3. シチガツジューナナニチ
- 4. シチガツジューシチニチ

※3級問題より







警備の電話も、

最後を「ありがとう」で締めくくりたい

セコム株式会社

「あらゆる不安のない社会」を目指して。1962年(昭和37年)に日本初の警備保障会社として創業し、今や国内・海外17の国と地域でセキュリティをはじめとした幅広い事業で「安全・安心」を提供しているセコムグループ。今回は、警備の中枢を担うコントロールセンターの佐藤氏、松山氏、福島氏に、緊急時の電話応対で心がけていることについてうかがいました。



本社 中央コントロールセンター センター長 佐藤 景氏

事業概要についてお聞かせください。

▲「セコムは1962年に日本初の警備保障会社として 創業しました。『あらゆる不安のない社会の実現』を 使命とし、1989年(平成元年)には、安全・安心で 快適・便利なサービスを世の中に行き渡らせる『社会 システム産業』を目指すことを宣言しました。『困っ た時はセコム』と言っていただける会社になれるよう、 セキュリティ事業を中心に、防災、メディカル、地理 空間情報サービス、BPO*・ICTなど、何ができるか を幅広く模索しながら事業を展開しています」 (佐藤氏)

緊急性の高い電話だからこそ、 安心して話をしてもらえるように

御社の電話応対の体制や特徴についてお聞かせください。

▲「セコムでは、一般的な問い合わせに対応するお客様サービスセンターに加えて、『管制員』と呼ばれる



コントロールセンターの現場スタッフが電話応対をしています。管制員は、システムで異常信号を受信した際に警備員への対応指示を行うことを主な業務にしています。その際、お客さまに状況確認の電話をするのですが、中には緊急性の高いケースもあるので、状況を的確に把握することを心がけています。最初にお客さまを落ち着かせ、それから必要な情報を引き出して、次につなげていくことが私たちの役割です」(佐藤氏)

緊急時にお客さまの安全を守るため、 電話応対で指導していることを教えてください。

▲「頭の中でお客さまの状況や心情をイメージし、『予 測通話をしなさい』と説いています。予測通話とは、 自分たちの話をお客さまがどのように捉えるかを考え ながら対応を進めるというものです。例えば、お客さ まの安全確認をする中で『~ですか、~ますか』とい う口調を多用すると、詰問調になってしまいます。緊 急時でも内容やイントネーションに十分注意して、お 客さまを不安にさせないよう心がけています。また、 ホームセキュリティのお客さまは比較的高齢の方が多 いので、早口にならないようにも気をつけています。 ただ、聴力の弱い方もいらっしゃるので遅すぎてもい けません。聞き取りやすい口調と声量で話をするよう 指導しています」(松山氏)

電話の最後にお客さまから 「ありがとう」の言葉をもらえる管制員を育てたい



神奈川本部 コントロールセンター 管制員 福島 史織氏

電話応対に対するモットーを教えてください。

▲「電話は顔が見えないので、お客さまの身になってお話しすることを心がけています。私たちにとっては多くの電話の一本であっても、お客さまからみると『一分の一の電話』なので、それがセコムの印象になると思っています。電話の最後に、お客さまから『ありがとう、安心できたよ』と言っていただけると、本当にこの仕事をしていて良かったと感じます。今、神奈川本部コントロールセンターの取り組みとして『ありがとう』の回数をカウントするというものがあるのですが、目に見えて分かると、とても嬉しい気持ちになります」(福島氏)

電話応対教育について取り組んでいることを教えてください。

▲「お客さまに接する時だけではなく仲間内でも、テクニックや言葉の丁寧さよりもハートが大事で、真心が伝わる応対をしなさいと常々指導しています。もちろん正しい言葉づかいも重要ですが、形にとらわれるよりも中身を意識してほしいと思っています。といっても、体系的な教育をしなければ、応対品質にバラつきがでるので、7~8年前から電話応対技能検定(もしもし検定)を活用するようになりました」(佐藤氏)「もしもし検定を受けることによって、一般常識が

「もしもし検定を受けることによって、一般常識が 身につくだけではなく、管制員に電話応対の大切さを



本社ビル



神奈川本部 コントロールセンター センター長 松山 徹氏

気づかせるきっかけになったと思います。警備会社の 社員として、お客さまに安全・安心を提供するだけで はなく、期待を超えた感動の域にまで達するような応 対ができる集団にしたいと思っています。最初は興奮 していたお客さまが、こちらが冷静に話を聞き、同調 することによって安心され、最後には『ありがとう』 と言って電話を切られる。そういう応対ができる管制 員を増やしていきたいですね」(松山氏)

全体研修ではなく、 オンラインとローカルの研修を拡充させたい

最後に、今後の目標について教えてください。

▲「アフターコロナを見据えて、新たに加わる管制員の応対研修をどのように実施するかが課題です。コロナ禍で始めたオンライン研修を加速させると同時に、現場キーマンのレベルアップを図り、ローカルの集合研修を充実させたいと思っています。今後、管制員全員が東京に集まる研修は難しくなるので、ITなども活用して地域ごとに研修内容の拡充を図りたいと考えています」(佐藤氏)

※BPO: Business Process Outsourcing (ビジネス・プロセス・アウトソーシング) の略称で、企業が自社の業務プロセスをまとまった単位で継続的に外部の専門的な企業に委託すること。



会社概要

会 社 名: セコム株式会社

創 業:1962年(昭和37年)7月7日 **本社所在地**:東京都渋谷区神宮前1丁目5番1号

資 本 金:664億円 (2020年3月現在)

代表取締役社長:尾関 一郎

事業内容:セキュリティ事業、防災事業、メディカル事業、保険事業、地

理空間情報サービス事業、BPO・ICT事業

URL : https://www.secom.co.jp/





9 テレコム・フォーラム 2021.6 10





1885年(明治18年)に創業し、創業者が"にきび"に悩む妻を思って開発した「にきびとり美 顔水」が日本化学会化学遺産にも認定された株式会社桃谷順天館。その商品をはじめ、母子3 代で愛用されている商品も多く、高齢のお客さまからの問い合わせが8割を占めているという同社 のお客様相談室に、電話応対のコツをうかがいました。



品質保証室 室長 西山 将司氏

事業概要についてお聞かせください。

▲「桃谷順天館グループの源流は、慶長年間から続く 薬種商です。1885年に創業者の桃谷 政次郎が順天 (天に順い、人々に奉仕する)の教えに感銘を受け、人々 の役に立ちたいという一心で西洋医学医の桜井 郁次 郎氏に師事し、化粧水という概念がまだなかった時代 に一本の化粧水を開発したところから始まりました。 この『にきびとり美顔水』は、日本初の西洋医学処方 の化粧水として『日本化学会化学遺産』に認定されま した。近年は化粧品だけではなく、サプリメントや健 康食品、繊維、フードなど美と健康のカテゴリーで幅 広く事業を展開しています | (塔筋氏)

お客様相談室はお客さまの代弁者 若い開発者に年配者の声を届ける

御社の接客応対の特徴についてお聞かせください。

▲「お客さまは親子代々で使ってくださっている方が 多く、お母さま、おばあさまが使っていました、とい

うエピソードを多くいただきます。電話応対の8割は 高齢のお客さまなので、商品名がカタカナだと長年愛 用されていても『商品名が分からない』ということが あります。最初に商品を特定するために、見た目、色、 目につきやすい文字をお聞きするよう心がけています。 また、説明が長いと伝わりにくいため、できる限り短 く区切って説明するようにしています。反対に、若い 方からはメールやLINEでのお問い合わせが多くなり ます。LINEは電話よりもカジュアルにやり取りがで きる分、失礼な表現や対応にならないよう心がけてい ます| (甲野氏)

「弊社では、お客様相談室を『お客さまの代弁者』 と位置づけています。その一例として、いかに高齢者 が化粧水などのキャップを開けにくいか、色が見えに くいかなどを体験する取り組みをしています。見えに くいメガネをかけたり、体に重りをつけて杖をついて みたりと、近隣の社会福祉協議会の方とタイアップし て定期的に体験いただく機会を設けています。この取 り組みから、開けやすい容器に変えたり、見やすい文 字フォントにしたりなど、年配の方が使いやすい商品 の開発につなげています。社員の平均年齢が若いので、 若い世代にとって便利なものが高齢の方にとって不便 なものにならないように、お客さまの声をしっかりと 社内に届けることが大切だと思っています」(西山氏)



漫画で編集された 社史 「桃谷順天館物語」



コーポレート ブランディング部 企業広報 シニアマネージャー 塔筋 雅美氏

「電話応対コンクール」は 甲子園のようなイベント 全社の取り組みにつなげていきたい

電話応対教育について取り組んでいることを 教えてください。

▲「電話応対教育を『土台、自信、おもてなし』の3 ステップで考えています。土台として、電話応対技能 検定(もしもし検定)の3級の取得を必須としています。 ここで基本的な応対やマナーを身につけ、会社の歴史 や商品を知ることで応対の自信をつけ、その上で初め てお客さまに満足いただける対応ができるという考え 方です。基本を身につけることは大切ですが、マニュ アル化しすぎるとロボットのような応対になってしま うので、トークスクリプト*1は作成していません。土 台の上に自信がつけば、自然とお客さまの課題を臨機 応変に引き出し、それぞれのお客さまのニーズに沿っ た提案ができるようになります | (西山氏)

電話応対コンクールにも参加されていますが、 成果を感じていますか。

▲ 「2019年から参加し始めました。2020年は創業の 地である和歌山県から出場し、県代表として全国大会 にも出て、優秀賞をいただきました。電話応対コンク ールに出場するために、電話応対技能検定(もしもし 検定)で学んだことを何度も何度も練習して、体に染 み込ませたことが成果につながったと思います。それ までは、分かっていたつもりでもできていなかったこ とが、日々の電話応対の中で無意識にできるようにな りました」(甲野氏)

「全国大会は、コロナ禍によりウェブ配信があった ので、社員全員で固唾を呑んで見守りました。社長も 含め皆で応援して、まるで甲子園に出場したかのよう に一致団結して盛り上がったので、社内に私たちの取 り組みを理解してもらえたと思います。今後は、お客



品質保証室 マネージャー 甲野 有美氏

様相談室に限定するのではなく、会社全体で取り組ん で『さすがは桃谷順天館』と思っていただける応対品 質にしていきたいと思います」(西山氏)

デジタル化、グローバル化を進めつつ、 お客さまとは心と心で会話をしたい

最後に、今後の目標についてお聞かせください。

▲「デジタル化の波に乗り遅れることがないよう、チ ャットボット*2を活用したり、オンラインカウンセリ ング*3にも取り組みたいと思っています。その上で、 お客さまと心と心で会話できるような、人が応対する からこそできることは何かを追求したいですね。また、 コロナ禍ではありますが、グローバルのチャネルやプ ラットフォームも充実してきたので、海外からの問い 合わせ対応も課題になっています。まだまだやること はたくさんありますね」(西山氏)

※1トークスクリプト:電話応対する際に、お手本となる台本(シナリオ)のこと。 ※2 チャットボット: 自動的に会話を行うプログラム

※3 オンラインカウンセリング:インターネットを用いた遠隔カウンセリング。



会社概要

会 社 名:株式会社 桃谷順天館 創 業:1885年(明治18年)6月

本社所在地:大阪府大阪市中央区上町1丁目4番1号

代表取締役: 桃谷 誠一郎

事業内容:化粧品及び医薬部外品の企画・製造、販売及び輸出入・健康食

品の販売及び輸出入など

URL : https://www.e-cosmetics.co.jp/

[ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20018



テレコム・フォーラム 2021.6 12 11 テレコム・フォーラム 2021.6



「物言わぬ目の表情」

昨年来、こんなに人の「目」を意識的に見たことありませんでした。何しろ顔の半分はマスクに覆われて、目しか 出ていないのですから。古来「目は心の窓」と言われ、目が語る言葉、目が伝える情報は、時に秘めやかに心の内 を伝えることもありました。人間理解にとっても欠かせぬツールだったのです。ところが、コロナ禍で出会う人々 の目は、意外なほど表情に乏しく無口でした。今回はこの「目の表情」を題材に選びました。



目が語らなくなった

カラフルで派手なマスクが増え ました。それは急速にファッショ ナブルとなって、顔半分のアピー ル力を競い合っているのです。残 り半分の「目」はどうなっている でしょう。

「目は口ほどにものを言う」と いう格言が古くからあります。「口 は嘘を言うが目は決して嘘は言わ ない」とも言います。「眼光紙背 に徹す※」「目ぢから」など、目の 持つ力は古来より高い評価を受け ていたはずです。ところが、これ ほど大きな力を持つ目の表情を、 私たちは失いつつあるように思い ます。目が語らなくなったのです。

目だけで判断する人の印象が、 いかに頼りないかとつくづく思い ます。マスクをしたままの初対面 の人ですと、まず次に会った時に は認識できないでしょう。テレビ に登場する人も皆マスクをしたま まです。発言者の表情全体が見え ないと、これほどもどかしい思い をし、欲求不満に陥るものかとそ の都度思います。「一度でいいか ら、ほんの一瞬でいいから、マス クを外して顔全体の表情を見せて くれませんか」と言いたくなりま す。それをマスク時代のマナーに して欲しいと願わずにはいられま せん。



目を合わせることが 苦手だった

もともと日本人は目を合わせる ことが苦手だと言われます。目を 合わせて話をする率は日本人は 30%、欧米人は65%という数字 を読んだことがあります。

かつて、東京の女子大学で教え ていた時のことです。30人ほど のクラスでしたが、私の講義を聴 く時に、ほとんどの学生が下を向 いていて私の顔を見ないのです。 質問すると答えますから聴いては いるのでしょう。それでも中に3、 4人、常にしっかり私の顔を見て 聴く学生がいました。その受講態 度を褒めて、理由を訊いたことが あります。「『人の話を聴く時には、 しっかり顔を見て聴け!』と父に 言われました」彼女たちは、皆そ う答えてくれました。



目を合わせることに 慣れる

人と人との出会いは、視線を合 わせることから始まります。それ はコミュニケーションチャンネル の開設です。相手を認めた証左に なります。

ところが、現実にはマスクから 見えている目は、聴いていない、 語ってこない、だから印象にも残 らないのです。でも今が目復権の チャンスです。もともと目を合わ せる習慣が乏しい日本人は、目を 合わせることは照れくさいので しょうか。であれば、まずは両目 を合わさずに片目だけ見てくださ い。照れくささは半分になるはず です。そこからもう一歩積極的に アイコンタクトをして、相手の目 から読み取れる情報を探ってくだ さい。顔の表情全体で理解し合う ことのできない今だからこそ、目 で聴き、目で語ることが大事に なってきます。

目で喜怒哀楽を伝える、目で詫 びる、目で関心を伝える、目でイ メージする、目で判断する。そし て、それらの感情を目の表情で伝 えるだけではなく、目から読み取 るのです。デジタル時代、万能に 見えるAIが当分はたどり着けな いのが、電話における「声の表情」 と、対面でのこの「目の表情」では ないかと私は思っています。この 二つの表情は連動しているのです。



見つめる目線の トレーニング

テレビ、パソコン、スマホばか り見て育った世代は動体視力が低 下し、生き生きとした目の輝きが 失われる傾向にあると聞きます。 目ぢからの回復には、力を入れて 瞬きをする。目を大きく見開く。 にらめっこも大事なのだそうで す。しっかりと凝視する感覚をつ かむと照れがなくなります。その 修練はコロナ後にも牛きてくるで しょう。対面で挨拶する、真剣に 聴く、特定の人に伝える、皆さん にではなく同席者個々に挨拶す る、それらの場面での力強いアイ コンタクトが、凝視のトレーニン グで生きてくるはずです。

心を可視化して表現できるのは 目だけです。人は命を目に表し、 死と共に目を閉じます。

※眼光紙背に徹す:書物に書いてあることを、表

面だけでなく深意 まで理解すること のたとえ。読解 力に長けているこ



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 C10024



チャレンジ!もしもし検定の答え:(4)

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!

ユーザ協会ニュース

《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ヵ月間無料で提供します!

- ・「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」

このような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、導入や運営時にも安心な「サ ポートサービス(基本サービス)」のセットを、好評につき今年度も期間限定で無償提供します。

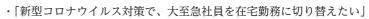
ヘルプデスクへのお問い合わせも月20回まで無料ですので、導入時や導入後の「困った | 際にも安心です。期間限定の募集 ですので、この機会にぜひ、ご活用ください。

<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! 【受付期間:2021年9月30日(木)まで】

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!ウェブ会議・情報共有ツール 「スマートスタディ(ウェブ会議機能等付き)」を、最大3ヵ月間無料で提供します!



- ・「在宅勤務だと顔が見えず、うまくコミュニケーションがとれるか不安」
- ・「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」
- ・「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ウェブ会議・情報配信ツールで軽減できます! 好評につき今年度も期間限定で募集いたしますので、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!【受付期間:2021年9月30日(木)まで】

特典に関する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」内の該当ページをご覧く ださい。

「第7期指導者部会」の活動開始

電話応対技能検定の指導者級資格保持者で構成される「第7期 指導者部会」が4月1日よりスタートしました。全国の指導者から 公募により選出された6名の委員が、検定のさらなる成長を図る ため、指導者部会委員が企画する 「指導者勉強会」の運営や、指 導者級資格保持者が検定の企画・運営に参画できる仕組みづくり の検討を行います。

【第7期指導者部会 委員名】(敬称略)

1又41	氏名	川偶	期生^	地球
委員長	佐藤 万里	サート企業株式会社	2	神奈川
副委員長	中野 英行	つながり計画	16	千葉
委員	篠原 夏江	佐川急便株式会社 東京本社営業部	23	東京
委員	西岡 幸恵	株式会社 Safari	15	東京
委員	三澤 教子	ケーブルテレビ株式会社	19	栃木
委員	依田 暁子	富士山の銘水株式会社	20	山梨
	副委員長 委員 委員 委員	委員長 佐藤万里 副委員長 中野 英行 委員 篠原 夏江 委員 西岡 幸恵 委員 三澤 教子	委員長 佐藤 万里 サート企業株式会社 副委員長 中野 英行 つながり計画 委員 篠原 夏江 佐川急便株式会社 東京本社営業部 委員 西岡 幸恵 株式会社 Safari 委員 三澤 教子 ケーブルテレビ株式会社	委員長 佐藤万里 サート企業株式会社 2 副委員長 中野 英行 つながり計画 16 委員 篠原 夏江 佐川急便株式会社 東京本社営業部 23 委員 西岡 幸恵 株式会社 Safari 15 委員 三澤 教子 ケーブルテレビ株式会社 19

※「期生」の数字は、指導者級資格の認定を受けた期を表示。

『電話応対技能検定 (もしもし検定) 1・2級公式問題集2021年度版』を発売!

『電話応対技能検定(もしもし検定)1・2級公式問題集2021年度版』が6月17日に発売されます。 2021年度版は2020年に実施された1級・2級試験をすべて収録しています。

実技試験対策も充実しており、最新の出題傾向を知るために全受検者必携の一冊です。

- 書 名:電話応対技能検定(もしもし検定)1・2級公式問題集 2021年版
- 編 者:公益財団法人日本電信電話ユーザ協会編
- 定 価:本体2,500円+税 ※総額表示は「定価2,750円(10%税込)」
- 頁 数:256ページ
- 発 売: 2021年06月17日
- 内容:2020年に実施された1級・2級試験(基本問題・記述問題・実技試験問題)をすべて収録。

購入は右記協会ホームページからお申込みください。https://www.jtua.or.jp/publishing/ ※会員の皆さまは「会員特典の紹介」ページより「もしもし検定公式テキスト・問題集」を合わせて10冊以上ご購入いただくと、 定価の2割引、送料無料の会員特典がございます。



13 テレコム・フォーラム 2021.6