



MESSAGE
COMMUNICATION

DISCUSSION

LISTENING

CONNECTION

ANNIVERSARY 第60回 COMPETITION

電話対応コンクール 全国大会

開催日 2021年11月2日(火)



優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話対応技能検定2級」が
出場者には「電話対応技能検定3級」が付与されます。

当日は、大会の様様をインターネットで配信!!
<https://www.jtua.or.jp>

主催 / 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
後援 / 総務省、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社NTTドコモ

テレコム・フォーラム 2021 10
令和3年10月1日 (毎月1日発行) 第4巻10号 (通巻49号)
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9アルテビル東神田II 9F 電話03-5820-2071
公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
テレコム・フォーラムの送付先変更等は各都道府県のユーザ協会支部までご連絡ください。
0120-206660

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

10
October 2021



特集 きこえない人と
きこえる人をつなぐ
電話リレーサービスが
スタート

一般財団法人 日本財団電話リレーサービス



ICT REPORT オンライン営業ツールの活用で
拓かれるニューノーマル時代の
セールスタイル

ベルフェイス株式会社



ICT COLUMN GIGAスクール構想で子どもたちの学びはどう変わる? (第2回)

GIGAスクール構想が推進する
21世紀にふさわしい「学び改革」による
新しい
授業の姿とは



電話対応でCS向上 生活に密着した
サービスだからこそ
お客さまに寄り添う
対応で喜んでほしい
株式会社環境サポート



ホスピタリティ溢れる
対応で皆に誇れる
カスタマーサポーターを
目指す
株式会社三井住友銀行



連載 ICTの「へえ〜そうなんだ!」
GIGAスクール構想とデジタル・シティズンシップ教育

お客さまから学ぶCS向上
講師として教え教えられ

コミュニケーション力を鍛える
「心を打つ言葉」

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

特集

きこえない人ときこえる人をつなぐ 電話リレーサービスがスタート

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関 一般財団法人 日本財団電話リレーサービス

※画像はイメージです。実際の利用者ではありません。

2021年7月1日より、聴覚障がい者、難聴者、発話困難者(以下、きこえない人)とそれ以外の方(以下、きこえる人)を通訳オペレーターが手話や文字チャットと音声で通訳することにより、電話での双方向の通話を可能にした「電話リレーサービス」が始まりました。同サービスを利用した通話は、一般の事業者や個人にもかかる可能性があるため、ぜひとも知っておきたいサービスです。そこで、今回はサービスを提供する一般財団法人 日本財団電話リレーサービスの業務企画調整チームの廣瀬 正典氏と、通訳オペレーターの育成を担当する根間 隆行氏に話をうかがいました。



業務企画調整チーム
ディレクター
廣瀬 正典氏



通訳オペレーションチーム
ディレクター
根間 隆行氏

2021年度内に1万4千人の 利用者登録を目指す

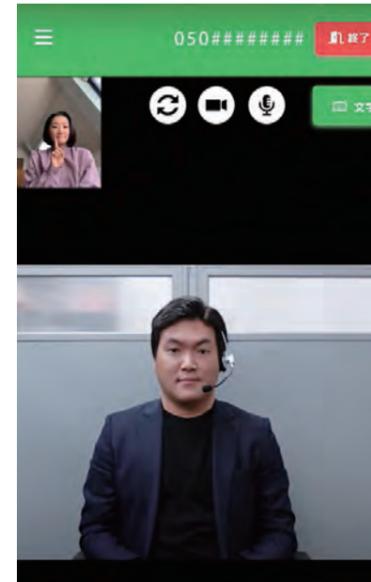
電話リレーサービスを利用する

には、ダウンロードした専用アプリからの利用者登録が必要です。利用者登録をしたきこえない人は、このアプリを立ち上げ、相手先の電話番号を入力して、手話か、文字か、希望する通話方法を選択し、オペレーターにアクセス。手話または文字で話した内容はオペレーターが音声で相手に通訳し、それを受けたいきこえる人の返答は、再度オペレーターが通訳してきこえない人に伝達するという仕組みになっています(図参照)。

「この電話リレーサービスは、海外ではすでに25カ国で実施中。その用途は、仕事などの電話、警察や病院への緊急通報のみな



らず、普通の会話やレストランの予約などにも使われています。日本では同サービス開始からおよそ2ヵ月で5,282名の利用者登録が完了。2021年度中に1万4千人の登録を目指しています」(廣瀬氏)



スマートフォンやパソコンの画面のオペレーターが手話や文字での通話内容を通訳し、きこえる人へは音声で伝えます
※画像はイメージです。実際の利用者ではありません。

民間のモデル事業から 公共インフラになり 利便性が飛躍的に向上

「電話リレーサービスが発足したきっかけは東日本大震災で、当時、被災したきこえない人の情報コミュニケーション遠隔支援をしていたのですが、その際に最もニーズが高かったのが電話リレーサービスでした。そこで、2013年に民間のモデル事業としてスタート。その後、山や海できこえない人の遭難事故が続いた際に、通訳オペレーターが機転を利かせて命を救ったことから、サービスの必要性が強く認識されるようになりました。そして、2020年に法制化され、公共インフラとして整備されることになりました。

公共インフラになったおかげで変わったことは、大きく三つあります。一つ目は『24時間365日いつでも使えるようになったこと』、二つ目は、『緊急通報がかけられるようになったこと』、三つ目はきこえない人からきこえる人への一方通行ではなく『双方向の電話サービスになったこと』です。モデル事業は民間の活動だったため、朝8時から夜9時までの利用

に限られており、命の危険に関わる緊急通報は受けつけることができないという状況でした。それが公共インフラとなったことで、きこえない人がいつでも電話ができるようになり、飛躍的に利便性が向上しました。

また、モデル事業では、きこえる人からきこえない人へは電話ができなかったのですが、050から始まる電話番号をきこえない人に付与することで、双方向で電話をかけられるようになりました。その一方で、以前はきこえない人が発信するときの通話料が無料でしたが、一般の電話サービスと同様に通話料がかかるようになりました。サービスに登録している利用者に電話をかける場合の通話料は特別な料金は不要で、契約している電話会社の料金が適用され、IP電話(050番号)へ発信する際の電話料金が適用されます」(廣瀬氏)

きこえる人に、 もっと「電話リレーサービス」 を理解してもらいたい

「現状の課題は、きこえる人にもっと知ってもらうことです。現在、広報活動にも力を入れています。一般の認知度はまだまだ不十分です。そのため、同サービスのことを知らない相手に電話すると『間違い電話』や『いたずら電話』と誤解され、切られてしまうことがあります。一度でも電話を受けていただければ、同サービスの意義を理解してもらえると思いますので、まずはきこえる人への周知を進めたいと思っています」(廣瀬氏)

「通訳オペレーターの立場からすると、以前は金融機関などの本人確認時に『そのサービスは知らない。本当に本人がいるのですか?』というやりとりで手間取りました。しかし、最近はサービスを知ってくださる方



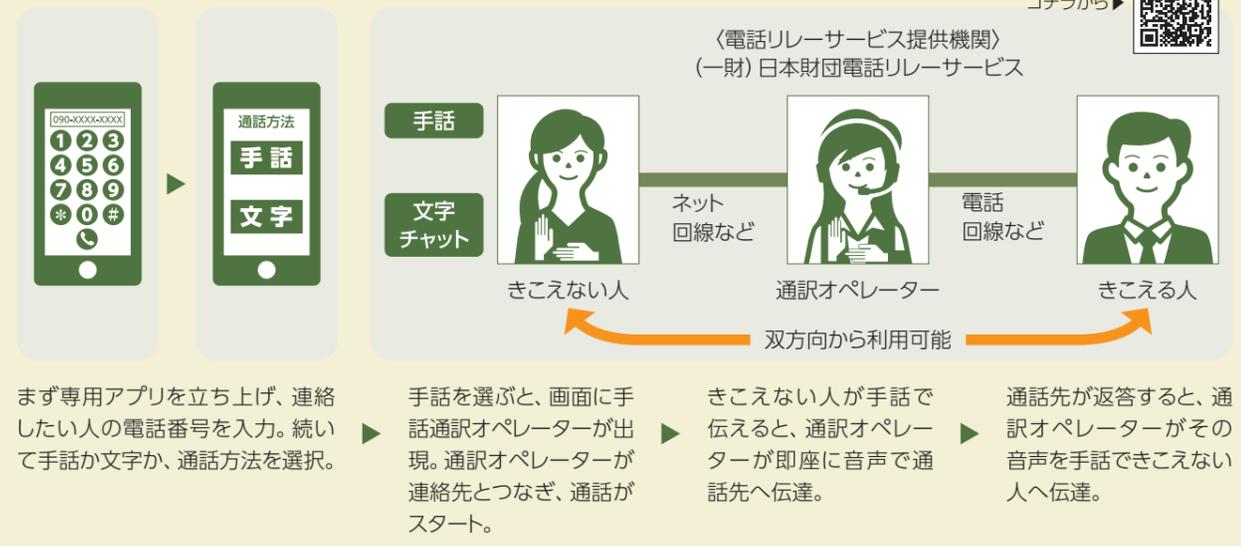
が増えたこともあり、少しずつ壁がなくなってきました。それでも、まだ課題はあります。例えば、『〇〇と伝えてもらえますか?』と代弁や伝言を頼まれることがあるのですが、通訳オペレーターは相手の会話をそのまま伝えるのが仕事であり、代理代弁、伝言をする立場ではなく、通訳として対応しているということを知っていただきたいです」(根間氏)

「次の目標は、字幕つき電話の実現を考えています。手話や文字チャットだけだと、手話ができない人、携帯電話のメールに慣れていない人にとっては、使いづらいサービスになってしまいます。字幕つき電話は、自分が話したことはそのまま相手に伝わり、相手が話したことが画面上に字幕として出てくるので、きこえない人だけでなく、きこえにくい人の電話も支援できるようになると考えています」(廣瀬氏)



●会社概要
組 織 名：一般財団法人 日本財団電話リレーサービス
設 立：2020年(令和2年)8月4日
本社所在地：東京都千代田区神田錦町3-22
テラススクエア8F
代表者(理事長)：大沼 直紀
事 業 内 容：きこえない人ときこえる人の双方向な電話サービスを「手話・文字・音声」の通訳によって行う電話リレーサービスの提供
URL：https://nfrs.or.jp/

【図：電話リレーサービス利用の仕組み】



まず専用アプリを立ち上げ、連絡したい人の電話番号を入力。続いて手話か文字か、通話方法を選択。

手話を選ぶと、画面に手話通訳オペレーターが出現。通訳オペレーターが連絡先とつなぎ、通話がスタート。

きこえない人が手話で伝えると、通訳オペレーターが即座に音声で通話先へ伝達。

通話先が返答すると、通訳オペレーターがその音声を手話できこえない人へ伝達。



ユーザ協会 C20025 検索



オンライン営業ツールの活用で拓かれる ニューノーマル時代のセールススタイル

ベルフェイス株式会社



コロナ禍でリモートワークが定着するなど、働き方が大きく変わる中、その働き方に合ったツールの必要性も高まっています。中には「営業」のあり方を変えるようなツールも登場。その一つである「bellFace」を運営するベルフェイス株式会社のエンタープライズ金融営業本部・清水 貴裕本部長に、営業のオンライン化について話を聞きました。



ベルフェイス株式会社
エンタープライズ金融営業本部 本部長
清水 貴裕氏

ビジネスパーソンが予感する コロナ禍収束後の 新しい働き方

新型コロナウイルスの感染拡大により、多くの企業でテレワークの拡大が急ピッチで進行しています。今や会議や打ち合わせは「Zoom」や「Microsoft Teams」などを利用してリモートで行うことは常識となりました。

日本生産性本部が20歳以上のわが国の企業・団体の雇用者1,100名を対象に実施した調査では、「コロナ禍収束後もテレワークを行いたいのか?」という質問に「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」を合わせると76.8%と、多くの雇用者がテレワークに肯定的な回答、しかもその割合はコロナ禍当初より増加しています(図1参照)。また、コロナ禍収束後に起こりうる働き方の変化として「決裁方法のデジタル化」「ウェブ会議の普及」などとともに、半数近くの回答者が「対面営業の縮小」を挙げていました。私たちはネット経由のコミュニケーションを日常業務の一環と捉えるようになっていきます。ただその中で「営業」はややオンライン化のスピードが遅い分野と言えそうです。

コロナ禍で広まった オンライン営業のメリット

オンライン営業に特化したツール「bellFace」を展開する、ベルフェイス株式会社の清水 貴裕氏も「営業のオンライン化はスピードが遅かった」と指摘しています。

「元々、人柄や粘り強さといった属人的スキルの占める割合が大きい営業は、マーケティングなどほかの業務に比べ、デジタル化自体が大きく遅れていました。ベテラン営業パーソンほど『会って話したほうが分かってもらえる』『オンラインでは信頼関係が築けない』と、対面営業スキルへの強い自負があって、それもデジタル化を阻む要因だったかもしれません」(清水氏)

しかし、コロナ禍によって訪問営業が難しくなったことがきっかけで、営業方法についても大きな転換期が訪れています。

「訪問営業は移動や訪問日程の調整などもあり、アポ取りから訪問まで1週間ほどのインターバルがあるのが普通でした。しかし電話やオンラインツールによるインサイドセールスでは当日や翌日、まさにお客さまの熱が冷めないうちに商談が可能です。移動にかかる時間とコストも削減できます。半数近くのビジネスパーソンが、

コロナ禍収束後も『対面営業の縮小』を予感しているのは、顧客が必ずしも毎回の訪問を望んでいないことや、オンラインツールを活用した売上向上の可能性に気づいてきたからかもしれません」(清水氏)

オンライン営業ツール導入は 営業生産性向上だけに とどまらない

さらに、実際にbellFaceを導入し、オンライン営業を進めた「FFG証券株式会社」営業戦略室室長の菊竹氏は「オンライン営業ツール導入効果は営業生産性の向上だけにとどまらない」と言います。

「投資信託をご契約いただく際、目論見書という分厚い紙の冊子をお客さまに交付する必要がある、年間2万冊ほど発行していましたが、bellFaceの資料共有機能による電子交付を金融庁に認めていただけたこともあって、郵送することも持っていくことも不要になり、郵送や移動にかかる時間やコストの削減が実現しました。さらに、それらのプロセスがデジタル化されたため、ペーパーレス化や交付ミス防止、案件管理、引き継ぎといった営業活動以外のプロセスも効率化されました」(菊竹氏)

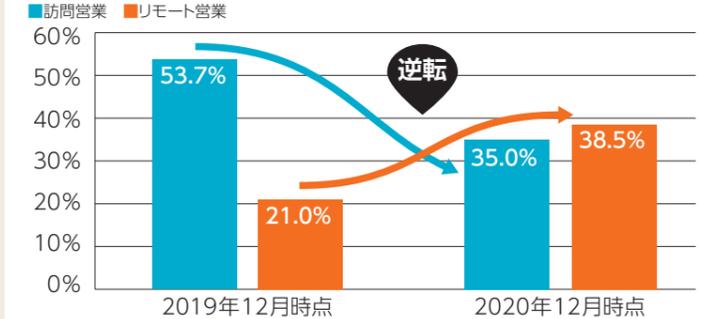
営業に特化したオンライン ツールに求められる 「機能、とは?」

そこで問題になるのが、どんなオンラインツールを営業に利用するかです。社内会議や既存顧客との打ち合わせなど、あらかじめセッティングできる場合は、「Zoom」や「Microsoft Teams」などクラウド型ビデオチャットツールは使い勝手が良く、一定のITスキルを持ったビジネスパーソンであれば習得するのも容易です。しかし、清水氏は「これらのツールは営業活動には必ずしも適していな

アンケート調査にも見られる ビジネスパーソンの意識の変化

HubSpot Japan 株式会社実施した「日本の営業に関する意識・実態調査」によると、営業側も買い手側もリモート営業に肯定的な人が増加しているようです。同調査では、「訪問型営業とリモート営業のどちらが好ましいか」、2019年12月時点と2020年12月時点の気持ちの変化を調査。結果、買い手側は2020年12月時点で「リモート営業が好ましい」と考える人(38.5%)が「訪問型営業が好ましい」と考える人(35.0%)を上回ったようです(図2参照)。また同調査では、営業担当者の「リモート営業導入前後の気持ちの変化」については、「以前は訪問型営業が当たり前だったが、当たり前ではなくなった(74.2%)」、「今まで自分の業種はインサイドセールスができないと思っていたが意外に可能だった(63.3%)」など、リモート営業に肯定的な声が目立っています。

【図2：買い手が考える「好ましい営業スタイル」】



※「HubSpot年次調査：日本の営業に関する意識・実態調査2021」より

い」と指摘します。

「これらのツールの場合、事前にメールなどでURLやIDを送り、お客さまに参加していただく必要があります。さらに、アプリのインストールやログインが必要な場合があったり、回線状況が悪いと話が進まなくなったり、初心者にとっては、少しハードルが高いのではないのでしょうか。そこで、私たちはインターネット検索ができる人であれば、誰でも簡単に利用できるツール『bellFace』を開発しました。お客さまと電話で会話しながら、スマホやパソコンで接続窓口ページを検索してもらい、接続ナンバーを発行して伝えてもらえば、その画面を通してすぐに顔を見ての対話が始められます。お客さまは、アプリのインストールやログインも

不要です。会話は電話で行いますので安定しています」(清水氏)
相手のITスキルやネット環境を問わないオンライン営業ツール。今後、その展開がアフター・コロナの時代の「経済を回す」原動力になるかもしれません。

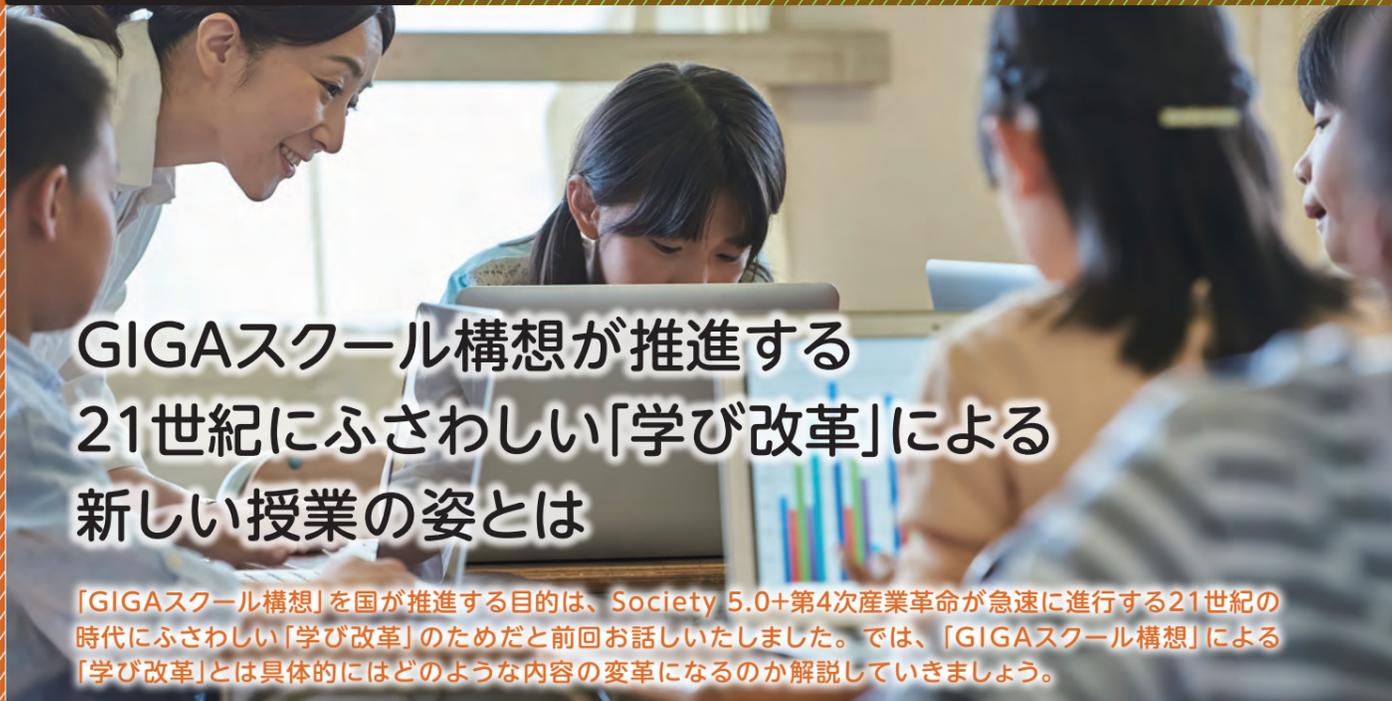
Zoomは、Zoom Video Communications, Inc.の商標または登録商標です。Microsoft Teamsは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。



●会社概要
会社名：ベルフェイス株式会社
設立：2015年(平成27年)4月27日
本社所在地：東京都渋谷区渋谷2-24-12
渋谷スクランブルスクエア38F
代表取締役：中島 一明
資本金：56億5,900万円(資本準備金含む)
事業内容：オンライン営業システム
「bellFace」を開発・販売
URL：<https://bell-face.com/>

ユーザ協会 D10014 検索





GIGAスクール構想が推進する 21世紀にふさわしい「学び改革」による 新しい授業の姿とは

「GIGAスクール構想」を国が推進する目的は、Society 5.0+第4次産業革命が急速に進行する21世紀の時代にふさわしい「学び改革」のためだと前回お話ししました。では、「GIGAスクール構想」による「学び改革」とは具体的にはどのような内容の変革になるのか解説していきましょう。

「学び改革」に向けた「危機感の共有」とは

昨年から続く新型コロナウイルス感染症の拡大では、新聞やメディアで医療現場の逼迫が伝えられていますが、教育現場も今、逼迫した状況にあると言われています。

20世紀には、日本の教育は非常に良いシステムとして機能してきました。先進的な科学技術を駆使して高性能・高品質の製品を大量生産し、目標だった高度経済成長を遂げ、GDP(国内総生産)世界第

2位の経済大国を実現したことがその証です。資源の少ない日本の成長を支えたのは紛れもなく「教育の力」でした。しかし、時代が「工業化社会」から「情報化社会」へ変化すると、世界では大きな変革が起きました。経済の中心が「モノ」を作る製造産業から、米国のGAFA(Google、Amazon、Facebook、Apple)を代表とするIT産業へとシフトしたのです。GDPで日本は中国に抜かれ、10年ほどであったという間に3倍近い差をつけられてしまいました。もはや、「記憶力と理解力」でモノ作りを支えた20世紀の学

びでは対応できない「創造力と協働力」が求められる時代となったのです。

実際日本の教育レベルは、OECD(経済協力開発機構)の行う学習到達度調査(PISA)では、コンピューターを使用したテストへの不慣れによってランクが下がり、国の研究開発力を示す指標の一つである自然科学分野の論文数で、日本はドイツに抜かれて4位に下がっています。教員のICT活用率が、調査国中下から2番目という調査結果もあります。もはや日本は、科学技術も経済も、そして教育も世界の最先端国とは言えないのかもしれません。

「GIGAスクール構想」から始まる 「新学習指導要領」の実現

そこで、情報化社会に対応するため、2011年、文部科学省は「教育の情報化ビジョン」を公表、教育の情報化への取り組みを始めました。

そして、新しい「学習指導要領」は、「教育の情報化ビジョン」の内容を踏まえて検討、作成されています。この「学習指導要領」は2020年に小学校で、21年に中学校でそれぞれ実施され、22年には高校でもスタートする予定です。

その新しい学習指導要領では、学校教育を通じて「学んだことを人生や社会に活かそうとする学びに向かう力、人間性など」、「実際の社会や生活で生きて働く知識及び技能」、「未知の状況にも対応できる思考力、判断力、表現力など」の3本の柱を偏りなく育てていくことを目指しています。このような能力を育むための新しい学習方法として示されているのが、「主体的・対話的で深い学び(アクティブ・ラーニング)」です(図参照)。このような学びは、ICTを活用した学習方法が得意とする分野でもあります。

「GIGAスクール構想」の 1人1台が実現する「学び改革」

新しい学習指導要領が目指している「学び改革」が進むと、教育現場はどのように変わのでしょうか。従来の黒板の前の教壇に立つ先生に向かって机を整列させて受ける「一斉学習」に対して、新しい学びでは、机をグループ毎に島状に集めて「一斉学習」「個別学習」「協働学習」が流動的に展開する「アクティブ・ラーニング」が中心となります。机の上には「GIGAスクール構想」で配備された1人1台の情報端末が置かれ、必要に応じていつでもインターネット



トを通じてさまざまな情報を検索・収集することはもちろん、学習支援ツールを活用して、先生ともグループメンバーとも、ほかの児童生徒とも情報共有することが可能となります。

典型的な授業としては次のような進行が想定されます。学習のめあて(課題の提示)→調べ学習(情報収集)→個別学習・思考(情報処理)→グループ学習(情報発信+協働学習)→グループまとめ(コンセンサスの醸成・思考の深化)→発表・プレゼンテーション(情報発信)→感想・意見交換(評価)→再検討。これは、一般社会で利用されているPlan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(改善)の「PDCAサイクル」と同様の流れであり、課題解決型の学習と言えます。

「GIGAスクール構想」でひとまず1人1台情報端末は実現しましたが、これで「学び改革」は果たして本当に実現するのでしょうか。学びにおける情報活用能力(ICT活用能力)のあり方、今後の展望と課題については次回お話しさせていただきます。



山口 時雄氏

株式会社ワニテル代表。メディアコンサルタント。ICT教育ニュース編集長。AIロボットニュース編集長。日本大学法学部新聞学科在学中からTV-CM業界で活動、記録映画監督、企業ビデオ監督、イベントプロデューサーなどを経てテレビ朝日グループ株式会社フレックスに入社。ニュースステーションディレクターを経て総務・人材育成・報道担当取締役就任。2003年株式会社ワニテルを設立。メディアコンサルタントとして、企業トップ・広報担当、大学教授、医師、スポーツ選手などのメディアトレーニングを実施。プログラミング教育の普及やライター育成にも尽力している。

【図：主体的・対話的で深い学び(アクティブ・ラーニング)の視点からの授業改善について】

「主体的・対話的で深い学び」の視点に立った授業改善を行うことで、学校教育における質の高い学びを実現し、学習内容を深く理解し、資質・能力を身につけ、生涯にわたって能動的(アクティブ)に学び続けるようにすること

【主体的な学び】の視点

- 見通しを持って粘り強く取り組む力が身につく授業
- 自分の学びを振り返り次の学びや生活に活かす力を育む授業

【対話的な学び】の視点

- 周りの人たちとともに
- 考え学び新しい発見や豊かな発想が生まれる授業

【深い学び】の視点

- 一つひとつの知識がつながり
- 「分かった」「おもしろい」と思える授業

【資質・能力の3つの柱】



(出典：文部科学省ホームページ発表資料より抜粋して作成)





GIGAスクール構想とデジタル・シティズンシップ教育

本誌の「ICT COLUMN」で取り上げられているGIGAスクール構想。その連動企画として、このコーナーでもGIGAスクール構想を取り上げてみたいと思います。単なる学校のICT環境の整備にとどまらず、今“大人”の人も、近い将来にGIGAスクール構想の大きな変化に直面しそうです。どんな変化が起こりそうか？ここで少しイメージしてみましょう。

GIGAスクール構想とは

GIGAスクール構想とは、小中学生がICTを使いこなせるように教育環境を整えようと、文部科学省が、2019年に発表した計画のことです。

GIGAは、Global and Innovation Gateway for Allの略で、通信速度やデータ量を表す“ギガ”とは異なります。

当初は、2023年度末までに環境を整える計画でしたが、新型コロナウイルス感染拡大を受けて計画を前倒しし、2020年度末までに学校内の高速ネットワーク環境を整え、児童生徒に1人1台のコンピューターの配布を完了させました。

実際に児童生徒に配布されたコンピューターは、iPadやWindowsなど馴染みのあるコンピューターを採用している学校もありますが、Chromebook（クロームブック）という新しいタイプのコンピューターが多く導入されています。

Chromebookは、購入時の価格が安い、起動が速い、クラウド活用に適している、などが特徴で、学校に向いていたと言えるでしょう。

大学や企業などではあまり使われていませんが、今後、Chromebookに慣れた人材が社会に出てくることになることを考えると、注目すべきコンピューターと言えそうです。

デジタル・シティズンシップ教育

小中学生が学習の中でインターネットを活用することが増えてくると、学校や保護者の中には、インターネット上のさまざまなトラブルに巻き込まれないかと心配になる人も少なくありません。GIGAスクール構想以前から、携帯電話やスマートフォンを持つ青少年が年々増え、それに合わせて、学校では「情報モラル教室」「セーフティ教室」といった啓発が行われていました。また、“子どもには、スマートフォンは持たせないほうが良い”といった考え方も根強くありましたが、GIGAスクール構想で、それが大きく変わりました。今後は、積極的にインターネットを活用していくこととなります。

そこで「デジタル・シティズンシップ教育」が注目され始めています。インターネットの危険性を教え、使用を抑制するのではなく、積極的に活用して、上手に使える人に育てる教育が求められています。時には、使い方を誤ったり、失敗したりすることもあるかもしれませんが、そこから学んでいくという考え方が大切だと言えるでしょう。

家庭でもGIGAスクール構想

昨年、新型コロナウイルスの影響で、学校が休校となり、企業も在宅勤務になった頃、家庭のインターネット接続のデータ量が増大



して、ウェブ会議などがうまくつながらなかったという事例がありました。今後、GIGAスクールがさらに進化し、家庭学習でのインターネット利用が増えることを見越して、家庭内のネットワークを増強することも検討したいものです。

また、Chromebookを家庭でも使ってみて、その特徴を知ること、自らのITリテラシーを高めることにもつながるでしょう。

加えて、このような技術についてばかりでなく、意識も変える必要があります。これまでなら、「勉強中にスマホを見てはダメだ!」となりましたが、今は、スマホ、タブレット、パソコンを使いながら勉強する時代となりました。教材がデジタル化され、動画を見ながら学ぶ、そういった学びのスタイルの変化にも目を向けておく必要があります。

GIGAスクール構想の流れによって、家庭のICT環境を見直してみましょう。

iPadは、Apple inc.の登録商標です。
Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における商標または登録商標です。
Chromebookは、Google LLCの商標または登録商標です。



講師として教え教えられ

有限会社ビジネスエイド



なかなか切り替えることができませんでした。

そんな時、沈みがちだった私を見かねた友人が「この仕事、好きなんでしょ！やりたいんでしょ！だったら、くよくよ考えず素直に受講生の中に飛び込んでいけばいいのに」と背中を押してくれたのです。その友人の一言のおかげで、以来、「マナーは心」の理念を忘れず、受講生と一緒に悩み、一緒に笑って、そして深く心に残る授業になるように頑張っています。

あの時、勇気をもって私に進言してくれた受講生と友人の言葉は、今日まで私の大きな礎になっています。

これからも心を込めてともに学ぶ

今も、この専門学校で授業を担当させていただいています。時に「先生の時間もう終わるの？もっと受けたいのに……」という声を聞くと、飛び上がるほどの感動を覚えます。

つい先日、電話対応の授業で、経験

はないけれど、電話対応の仕事に就きたいと熱心に取り組む受講生がいました。電話機に録音された自分の声を初めて聞いた受講生が「私の声って、こんな声やったんや。電話を通すと相手にこんなふう伝わってるんや!」と、声を弾ませ感動する姿にぐっときました。これからも、このようなことにも感動する受講生に思いを馳せ、知識・経験をより一層深め、スキルの向上を図っていきたくと思っています。そして、一方的に伝えるのではなく、ともに学ぶという姿勢を忘れず、研修活動に努めていきます。

私を変えてくれた受講生の言葉

私は、ある専門学校の就職支援のためのビジネスマナーやコミュニケーションの授業を担当しています。これは、そこでの授業の初日の出来事です。

その日、私の自己紹介のあと受講生の自己紹介を行いました。そこで、一人の受講生から「先生って、自分のこと、あんまり深く話されませんね。自己紹介を聞いても距離があり、親しみが感じられない」と言われたのです。当時の私は、仕事とプライベートは別、授業内容を分かりやすく伝えれば良いと考えており、その考えが自己紹介にも表れたようです。それまで、どの授業も順調に進んでいると思っていた私にとって、それは衝撃的な一言でした。その言葉に動揺した私は一瞬、「この仕事は向いていないのでは」と思ったことを記憶しています。厄介なことに、その後もその言葉が忘れられず、

荒木 博美氏
前職は、NTT西日本滋賀支店において、交換・営業(関連会社への出向含む)・企画・広報業務に従事。出向時に研修に携わり、テレマーケティング・秘書代行・営業に従事。現在、有限会社ビジネスエイドのインストラクターとして、研修業務に携わっている。電話対応技能検定指導者級資格保持者(第8期生)。



荒木 博美氏

「今回の講師は、テルウェル西日本株式会社の前田 留美子さんです。電話対応コンクールに出場のご経験があり、現在、電話の受付全般のリーダーとしてご活躍中。笑顔がチャームで、厳しさと温かさを兼ね備えた指導者です」

ユーザ協会 C10031

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

ビジネスで使用するスマートフォンで、スマートフォン内に保存されているデータに他者にアクセスされないように保護したいと思います。次の4つのうち、効果がないものを1つ選びなさい。

1. 通信の暗号化を設定する。
2. PINコードを設定する。
3. 生体認証を設定する。
4. 画面ロックを設定する。

※3級問題より

ユーザ協会 D40017

検索



生活に密着したサービスだからこそ お客さまに寄り添う対応で喜んでもらいたい

株式会社環境サポート

福岡県小郡市から委託された一般廃棄物処理業に始まり、現在ではハウスクリーニング、引越・運搬、水廻りの修繕、エアコンクリーニングなどの生活支援サービスを提供している株式会社環境サポート。地域住民の生活に密着したサービスを提供する会社だからこそ、お客さまの気持ちに寄り添った対応を大切にしています。



堀川 義人氏



ご供養品梱包作業

事業概要についてお聞かせください。

A 「株式会社環境サポートは、福岡県小郡市にある会社で、地域のごみ処分、ハウスクリーニング、引越・運搬、水廻りの修繕、エアコンクリーニングなどの生活支援サービスを行っています。福岡でも、単身者世帯が増えたり、女性の社会進出が進んだり、以前と比べてお客さまのニーズが変わってきましたが、暮らしと住まいの困りごとをワンストップで解決することを目指しています。また、グループ会社である『共栄資源管理センター小郡』は、小郡市から委託を受けて一般家庭のごみの収集運搬を行っています」

お客さまに寄り添った対応ができるよう全員がOJT*形式で電話対応を学ぶ

電話対応教育はどのように行っていますか。

A 「主に、グループ会社の『共栄資源管理センター小郡』で実施しています。私たちの会社は、ごみの収集運搬などを行う『サービスチーム』、電話対応を含む総務業務を担う『経営支援チーム』、受発注業務を担当する『開発営業チーム』の三つのチームがあります。

15年ほど前に総合職が設けられ、それ以降に入社した社員はチームの兼務が原則となっています。というのも、特定の仕事だけをしていると、どうしても視野が狭くなり、お客さまに寄り添った対応ができなくなるからです。自分たちの視野や考え方を広げることが重視し、それぞれの部署でOJT形式で研修することにより、幅広い業務スキルを身につけています。電話対応は、経営支援チーム配属時に先輩社員から学んでいます。加えて、2015年頃からは、主に電話対応コンクール出場者を対象に、外部のボランティア講師の指導を受けています。発声方法から始まり、相手が理解しやすい話し方をするにはどうすればよいかなど、今まで考えたこともないような視点から指導していただき、対応スキルが格段に向上したと思います」

コンクールに取り組んだことで 伝わる説明とは何かを徹底的に考えるようになった

貴社が、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 「電話対応スキルの向上が課題だった2010年頃、

経営支援チームのリーダーが『こんなコンクールがある』と見つけてきたことがきっかけです。すぐに社長に提案して、参加してみようということになりました。最初は右も左も分からず、何をすればよいのかも手探り状態だったので、参加者はあまり乗り気ではありませんでした。始めて2~3年目くらいに、あるメンバーが録音審査を通過して、地区大会、さらには県大会まで出場したことで、社内が『わっ』と盛り上がりました。私個人は、その当時スランプでやる気を失っていたのですが、上司から『あなたは電話対応が上手なのだから、参加しないともったいないよ』と声をかけてもらい、そこから一念発起しました。会社も弁当などを用意して支援してくれたので、夜遅くまで仲間と発声練習をしたり、伝わりやすいトークとは何かを話し合ったりしました。その甲斐あって、2016年から3年連続で県大会入賞という成績を取ることができました」

電話対応コンクールに取り組むことで、 日々の電話対応に変化はありましたか。

A 「変化はものすごく感じています。発声方法や敬語などのトークスキルはもちろんですが、それ以上のものがあると思います。例えば、ある年のテーマは『商品を紹介する』というものだったのですが、コンクールの課題に取り組むことで、改めて『自社のサービスについて自分はどれだけ知っているだろう、どれだけ伝えられるだろう』と考えるようになりました。お客



ホームページのトップ画面

さまに伝えるために自分たちの商材について学び、どうしたら価値を伝えられるかを徹底的に考えたことは貴重な経験となりました。小さい会社ながらも、営業職である限りは『売上を上げたい』という思いがありましたので、売上No.1になれた時は嬉しかったですね。ほかの人が知らない武器を一つ手に入れたと思っています」

お客さまの気持ちに寄り添い 価値のあるサービスを提供できる人材になりたい

最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A 「生活に密着したサービスを提供しているので、お客さまの気持ちに寄り添った対応、寄り添った仕事をしたいと思っています。今は、亡くなった方の遺品整理の業務を担当しているのですが、亡くなった方のことをどれだけ深く考えられているか、生前の想いに寄り添った仕事ができているかを常に意識しています。電話対応にも同じことが言えると思います。お客さまが何を考え、何を求めているのかに寄り添い、お客さまにとって価値のあるサービスを提供して喜んでいただく。そういう対応ができる人材になりたいですね」

*OJT：On the Job Trainingの略。職場の上司や先輩が、部下や後輩に対して、実際の仕事を通じて指導し、知識、技術などを身につけさせる教育方法。



KYOEI
SHIGEN CENTER
OGORI



会社概要

会社名：株式会社環境サポート
設立：1990年（平成2年）2月
本社所在地：福岡県小郡市上岩田769-3
資本金：550万円
代表取締役社長：野崎 千尋
事業内容：遺品整理・特殊清掃サービス、ごみ処分サービス（小郡市限定）、グリーンサービス、エアコンサービス、ハウスクリーニング、水廻りメンテナンス、害虫駆除サービス、営繕・リフォーム、防犯・カギ取付、家屋解体工事
URL：http://www.kankyosupport-reform.com/
[ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20026 検索



ホスピタリティ溢れる対応で 皆に誇れるカスタマーサポーターを目指す

株式会社三井住友銀行

お客さまのライフスタイルの変化に応じて、幅広い金融サービスを提供する株式会社三井住友銀行。コールセンター福岡では「皆に誇れるカスタマーサポーターになろう」というスローガンを掲げ、一人ひとりのお客さまの声にしっかりと耳を傾けた対応を実践しています。



副所長
藤田 めぐみ氏

Q 事業概要についてお聞かせください。

A 「当行では、お客さまのライフスタイルの変化に対応するため、デジタルサービスの開発に力を入れています。特に昨今は、新型コロナウイルス感染症の影響により、来店せずに手続きしたいというご要望が増えたため、サービスをより手軽に使えるアプリの整備を進めています。私たちコールセンター福岡では、約200名のオペレーターが、個人のお客さまのお問い合わせに対応しています。『皆に誇れるカスタマーサポーターになろう』をスローガンとして掲げ、お客さまはもちろん、一緒に働く仲間や自分の家族にも誇れるような、信頼関係を強め、ともに価値を高めていける対応を目指しています。アプリなどの操作案内であっても、『人』が対応するからこそ、真のお困りごとに気づくことが大切だと考えています」(藤田氏)

高齢のお客さまへのアプリの操作案内が増えたため、「ゆっくり丁寧」対応に

Q 電話対応の体制や、心がけていることについてお聞かせください。

A 「当行のコールセンターは、福岡、神戸、目黒にあります。福岡では、以前はテレホンバンキングがメインでしたが、近年はデジタル化が進み、インターネットアプリの操作案内がメインになってきました。電話では、アプリ画面を共有できないため操作案内が難しいのですが、画面の内容などをできるだけお客さまの言葉で説明していただくようにしています。こちらから『○○の画面ですか?』などと聞くと、ミスリードにつながってしまうので、お客さまの声を傾聴することを心がけています」(藤田氏)

Q ご高齢の方への対応で、工夫していることをお聞かせください。

A 「デジタル化が急速に進んでいるため、インターネットに不慣れな方からのお問い合わせが増えています。これまでは、素早く正確に回答することを重視していましたが、高齢のお客さまの操作が完了するまで、しっかり寄り添うことを心がけています。また、『電話の声が聞きづらい』というお声をいただくため、話し方にも気をつけています。マイク越しに大きな声で話すと音が割れてしまうため、少し声を低くして、ゆっくりと一文一文を分けて話すように指導しています」(北林氏)

COPC 認証*を取得し、オペレーター全員が同じ基準、同じ目線で対応できるように

Q 電話対応の品質を向上させるための取り組みについてお聞かせください。

A 「2015年にコールセンター業務の国際品質保証規格である『COPC 認証』を取得しました。COPC 認証には、電話のオープニングからクロージングまでさ



クオリティマネジメント担当
北林 紀和氏

まざまな評価項目があり、すべての項目で指標が数値化されます。そのため、オペレーター全員が同じ基準、同じ目線で対応できるようになりました。また、管理者側も、誰に何のスキルが足りていないかが一目で分かり、対応の現場でフィードバックをしやすくなりましたね。COPC 認証取得にあたっては、評価項目に沿って自分たちの対応を細かく見直す必要があったので、とても大変でした。ただ、課題を改善するための基準だけでなく、良いものをさらに良くするための基準を設けるという考えがとても新鮮で、新たな視点を得られたと感じています」(藤田氏)

電話対応コンクールの全国大会出場をきっかけに、積極的にチャレンジする姿勢に

Q 電話対応コンクール、企業電話対応コンテストの取り組みについてお聞かせください。

A 「電話対応コンクールは、他社の素晴らしい対応を学んだり、審査員からフィードバックをもらえたりするので、2015年から参加しています。2019年には初めて全国大会に出場し、優秀賞をいただきました。全国大会への出場をきっかけに、社員のモチベーションも大きく変わりましたね。以前は、難しくハードルの高いものと思われていましたが、最近では、積極的に挑戦するスタッフが増えてきました。企業電話対応コンテストには、2014年から参加しており、2018年と2019年には優秀賞をいただきました。参加当初は、『ミステリーコール1本で結果が決まる』という緊張感から『電話に当たりたくない』というネガティブな声もありました。今でも、コンテストの期間はかなり緊張しているようですが、『私が対応した電話が、もしかしたらそうだったのかもしれない。でも、やり切りました!』といったように、ポジティブな声があがっています。取り組みを通じて日常の対応に自信が持てるようになった証だと思うので、そうした様子が見られることがとても嬉しいです」(北林氏)



本社外観

人にしかできないホスピタリティ溢れる対応で、三井住友銀行のファンを増やしたい

Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A 「三井住友銀行の電話対応の最大の特長はホスピタリティです。ここでいうホスピタリティとは、一つ目に『つながらないという不満をなくすこと』、二つ目に『多様化するニーズに応えるため、デジタル化を推進すること』、そして三つ目に『人にしかできない心配りを忘れないこと』だと考えています。コールセンター業務も機械化が進んでいますが、技術をうまく活用しつつ、人にしかできない心配り、ホスピタリティ溢れる対応を大切にしていきたいです。そして、私たちと話をしたことによって、三井住友銀行のファンになったという人が増えると嬉しいですね」(藤田氏)

*COPC 認証:米国のCOPC社(英:Customer Operations Performance Center, Inc)が定めるコールセンターやBPO業務のパフォーマンス改善モデル。日本を含め世界40カ国で活用される業界規格。



会社概要

会社名:株式会社三井住友銀行
設立:2001年(平成13年)
本店所在地:東京都千代田区丸の内一丁目1番2号
資本金:17,709億円
頭取CEO(代表取締役):高島 誠
事業内容:普通銀行業
URL:https://www.smbc.co.jp/
[ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20027 検索





「心を打つ言葉」

人類の進歩は、いつの時代も言葉とともにありました。情報を伝え合うのは言葉、気持ちを理解し合うのも言葉です。動物の世界にも、危険を知らせたり、空腹を訴えたり、異性にアピールしたりする簡単な言葉はあるようですが、複雑な技術や高度な感情表現を可能にした言葉は人間だけのものなのでしょう。ところが、ここに来てAIが言葉を話すようになりました。進歩を続けるAIの言葉の可能性を、スポーツを例に人間の言葉と比較しながら見てみましょう。

AIの言葉で感動できますか

心を持たないAIは、現段階では相手を感動させることはできません。同時に相手の感動を受け止めることもできません。しかし、ディープラーニングで、AIに感情表現を教え込もうという研究は着々と進んでいるようです。喜怒哀楽まで表現できるAIの登場は、私には許せない気がします。そのAIの進歩にブレーキをかけるとすれば、方法はただ一つ。人間の感情表現をAIには容易に真似のできないレベルまで高めることでしょうか。

私たち日本人は、細やかで優れた情感を持った国民の筈です。ところが、欧米人などと比べると、情感の表現は控えめで誠に地味です。欧米人は喜びも悲しみも、全身のパフォーマンスで表現します。今年はオリンピック・パラリンピックで世界中の民族が日本に集まりました。そこでどのようなパフォーマンスがあり、勝利者たちの言葉が聴けるか、私は楽しみにしておりました。しかし、無観客、無声援の厳しい規制の中で、各会場、各競技とも地味で、オリンピック史に残るような名言もパフォーマンスも、控えめだったようです。

心を打ったメダリストたちの言葉

過去の五輪では、人々の心を捉え、流行語にまでなった数々の名言があります。有森 裕子さんの「初めて自分で自分を褒めたい」岩崎 恭子さんの「今まで生きてきた中で一番幸せです」北島 康

介さんの「チョー気持ちいい！」などは、今も鮮烈に私たちの記憶に残っています。それは事前に準備された言葉ではなく、勝利の直後に彼らの口から出た自然な感情表現だからでしょう。シドニー五輪の柔道100キロ超級で銀メダルを得た篠原 信一さんは、世紀の大誤審として世界中から非難された審判の誤審で、勝っていた試合の金メダルを手にすることができませんでした。その時、記者に気持ちを訊かれた篠原さんは、ただ一言、「私が弱いから負けたのです」と答えたのです。その一言の潔さが、世界の称賛を浴び、人々に感動を与えました。

支えてくれた人への感謝の言葉

今年の東京オリンピックでは、どのような名言が聴けるかを、楽しみにテレビを見ておりました。しかし、残念ながら、流行語になるような、シンプルに胸を打つ一言は聴かれませんでした。卓球のシングルス準決勝で、中国選手に0-4で敗れた伊藤 美誠さんが、珍しく涙を浮かべていました。「その涙は？」と訊かれて、唇を噛みしめながら、「悔し涙です！」ときっぱりと答えたその一言ぐらいでしょうか。

でも全体では、大きな特徴がありました。メダルを首に、喜びを語る選手たちのほぼ全員が、まず、「今日まで支えてくれたたくさんの方のおかげです」と感謝の言葉を述べていたことです。それは、期待に添えず敗れた選手たちの言葉も同じでした。当たり前と言えば当たり前ですが、その言葉は、決しておざなりには聞こえない

かったのです。コロナと戦い、世界と戦い、自分と戦って頂点をつかんだ選手たちの、心からの感謝の気持ちだったのだと思います。どのような時代になっても、究極の人生は「人と人の支え合い」だと私は思っています。メダリストたちの口から出る、汗と涙と感謝の言葉を、AIはいつ習得するのでしょうか。

この言葉、AIに言えるでしょうか

ゴルフ競技女子の部で日本人初のメダリストになった稲見 萌寧さんは、銀メダルを争って、世界ナンバー1の実績のある強豪とのプレイオフになった時に、「私はプレイオフを3戦して3勝、100%勝ってきた」と自分に言い聞かせたそうです。1日10時間、誰にも負けない練習量が、その言葉を言わせたのでしょうか。そして見事に勝利しました。

柔道女子48キロ級で銀メダルを獲った、渡名喜 風南さんのお母さんの言葉。「死ぬこと以外はかすり傷！」厳しい稽古の明け暮れで、怪我の絶えない娘に言った、冷たくも温かい、母の励ましの言葉です。AIに言えるでしょうか。



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 C10032 検索



チャレンジ! ももしも検定の答え: (1)

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

第60回電話対応コンクール全国大会の実施について

電話対応コンクールは、電話対応スキルの向上として参加企業の皆さまにご活用いただいています。その日本一を決める全国大会を選手が各都道府県からリモートで参加する方法で実施します。電話対応競技の内容については、録音した音源をインターネット上で配信します。また、入賞者の発表は、表彰式の中で行い、その模様をインターネット上でライブ中継します。

■実施日 2021年11月2日(火)

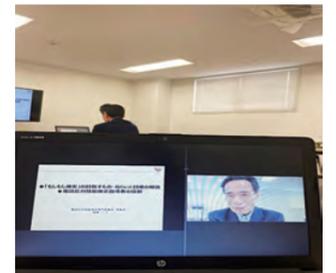
「電話対応技能検定(ももしも検定)指導者級養成講座」を8月11日から13日の3日間にわたり開催

指導者級養成講座は、「ももしも検定」1級から3級の受検者に対する指導や検定実施時の試験官業務を担う「指導者級資格」を目指す方への研修と資格認定を目的として開催しています。

今回は、2021年8月11日から13日の3日間、ウェブによるオンライン(一部ビデオオンデマンド)形式で開催され、新規受講者15名と再受講者7名の22名が受講されました。

今回の講座は、「日本語」「ビジネスマナー」などに関する指導方法、「個人情報保護法」について稲葉 一人電話対応技能検定専門委員会委員長に講義いただくなど、延べ25時間のプログラムで構成されました。

この講座への取り組み姿勢や理解度に加え、最終日に行う実技試験(電話対応品質の審査に関する「電話対応チェックスキル」及び指導者としての適性に関する「インストラクションスキル」)の結果を総合的に評価して、13名が「指導者級資格」に認定されました。



講義を行う稲葉一人委員長

eラーニングサービス「期間限定コンテンツ」追加のお知らせ

ユーザ協会が会員企業を対象に提供している「eラーニングサービス」の研修コンテンツに「期間限定コンテンツ」を追加しています。

イラスト・アニメーション・ドラマ・実技操作を多用した講座を新たに追加した「eラーニングサービス」をこの機会にぜひご活用ください。



【期間限定コンテンツ】

- ① メンタルヘルス・意識改革 (3講座)
- ② ビジネススキル・ハラスメント防止 (3講座)
- ③ 表計算ソフトなどの操作 (3講座)
- ④ SDGs (1講座)

■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」より、「eラーニング」をご覧ください

登録は無料です!

どなたでも自由にご登録いただけます

「ゆ〜協メルマガ」

毎月2回発行のメールマガジン

電話対応教育
ICT・ビジネス
イベント・セミナー
各種特典サービス

タイムリーにお届け

ご登録は右記のQRコード、もしくはホームページ上部の「各種お申込み」内の「メルマガ登録」ボタンから



電話対応教育に関する情報、ICT・ビジネス、各種イベント・セミナー、特典情報などのご案内をタイムリーにお届けするメールマガジン