

会員特典

受付数限定! 先着順

テレワーク活用支援 /

# ビジネスチャットツール

elgana (エルガナ)

「Web会議の資料、共有フォルダに入れておきました」

「ありがとうございます、確認します」

**最大2か月間無料体験!**  
(ご利用開始月+1か月)

“働き方を変える” “生産性を上げる”

テレワーク中でも効率的で円滑なコミュニケーションを可能とする、高セキュリティなビジネスチャットツール「elgana ベースプラン(有料プラン)」をユーザ協会会員様は**無料**でお試しいただけます。

### ご提供条件

- 受付予定数** NTT東日本エリア:200社 NTT西日本エリア:200社 (先着順)  
(予定数の上限を超えた場合には予告なく終了いたします。また、予定数に満たない場合でも2022年3月31日で受付は終了いたします。)
- 無償提供期間** ご利用開始から「最大2か月間(ご利用開始月+1か月間)」

※無償提供する「ビジネスチャットツール」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、ご提供するビジネスチャットツールは、NTTグループの「elgana (エルガナ) ベースプラン」です。  
 なお、1社様あたりのご提供は最大30IDまでとします。31ID以上での申し込みは特典の対象外となります。  
 ※無償期間終了後(ご利用開始月+1か月経過後)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ご自身でお支払いいただきます(月額330円税込/ID)。なお、無償提供期間終了後にフリープラン(無料プラン)への変更等をご希望の場合は、特典終了月(利用開始の翌月)の20日までに、メールアドレス「elgana-shisaku@west.ntt.co.jp」へ、件名に「〇〇(企業名)無料プラン変更希望」と記載のうえ、お送りいただきますようお願いいたします。  
 ※お申込みに関する情報は「elgana 申込受付センター」へ提供し、後日、センターよりご利用開始に関して電話でサポートいたします。  
 ※本特典のご利用により、NTTグループ会社から連絡させていただく場合がございます。

**ビジネスチャットツールとは...** 「業務連絡や資料送付など、ビジネス上の高セキュリティなコミュニケーションに特化したツール」です。パソコンやスマホを通じて、あらかじめ登録されたメンバー間でのリアルタイムな情報共有が可能です。

	eメール	電話	ビジネスチャット elgana (エルガナ) の場合
複数人での情報共有	○	×	○
伝達状況の確認	×	○	○
コミュニケーション方法	文章	会話	文章
ファイル送信	○	×	○
情報セキュリティ	×	○	○

### お申込みはこちらから

URL <https://www.jtua.or.jp/ict/shindan/benefit/elgana/form/>



### ユーザ協会【会員特典】のお問い合わせ

E-mail [mail-elgana@jtua.or.jp](mailto:mail-elgana@jtua.or.jp)  
 URL <https://www.jtua.or.jp/>



### elgana (エルガナ) の詳細、お問い合わせ

URL <https://www.jtua.or.jp/ict/shindan/benefit/elgana/>  
 「elgana」に関する「お問い合わせ・ご相談フォーム」は、elgana公式ページ(<https://elgana.jp/>) 最下段の「お問い合わせ」リンクをクリックしてください。



テレコム・フォーラム 2021 11  
 令和3年11月11日 (毎月1日発行) 第40巻11号 (通巻460号)  
 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 テレコムビル東神田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

11

November 2021

## 特集 新しい図書館利用のスタンダード化を目指す電子図書館サービス

株式会社日本電子図書館サービス(JDLS)



クラウドシステム導入事例  
**伝統工芸「組子」の販路拡大を支えるクラウドシステムを独自に開発**  
 株式会社タニハタ



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3回) GIGAスクール構想推進に必要なICTの活用と「学び改革」の今後の課題とは**



電話対応でCS向上  
**「市民はお客さま」の考えのもと、接客マイスター認定制度を制定**  
 盛岡市役所



サポートの最後に「ありがとう」と言われる対応を目指す  
 福井コンピュータスマート株式会社



連載 ICTの「へえ〜そうなんだ!」大学の授業をインターネットで

お客さまから学ぶCS向上心に寄り添う対応

コミュニケーション力を鍛える「言葉に潤いを!」

# 特集

## 新しい図書館利用のスタンダード化を目指す 電子図書館サービス

株式会社日本電子図書館サービス(JDLS)

総務省の情報通信白書によると、日本における電子書籍の利用率は24.2%<sup>\*1</sup>と、まだ普及途上と言えそうですが、昨年からコロナ禍の影響もあり、図書館による電子書籍の貸し出しが注目されています。今回はその普及推進の一役を担っている、株式会社日本電子図書館サービスの代表取締役社長・二俣 富士雄氏と代表取締役専務・崎山 智弘氏に、電子図書館サービスの現状と今後について話をうかがいました。



代表取締役社長  
二俣 富士雄氏



代表取締役専務  
崎山 智弘氏

### 普及が進まなかった 電子図書館サービスに 変化が起こり始めてきた

電子書籍の普及は上昇傾向にあると言われていますが、電子書籍先進国と言われるアメリカと比べると、電子書籍の利用率は半分以下。公共図書館の導入にいたっては、アメリカが95%(Library Journal誌2014年調査)に対して日本はわずか4%程度(電子出版制作・流通協議会2017年7月調査)という状況です。

ところが新型コロナウイルスの蔓延により、昨年から状況が変わってきました。総務省の情報通信白書(令和3年度版)によると、昨年の緊急事態宣言下で利用したデジタル系サービスでは、電子書籍・電子コミックの利用率がテレワーク利用率よりも高いという結果に。また、政府の「新型コ

ロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金<sup>\*2</sup>]により、公共図書館も電子書籍貸し出しサービス導入に踏み切る自治体や民間図書館が増えてきました。[LibrariE]という図書館向けの電子書籍貸し出しサービス(以下、電子図書館サービス)を開発・展開している株式会社日本電子図書館サービスでも、サービスを導入した図書館は2019年度末で164館だったのに対し、2021年8月時点では463館と増加し、増加率も立ち上げ以来最高だったそうです。緩やかな伸び率だった電子図書館サービスも、テレワークなどと同様に、コロナ禍が普及促進につながりました。

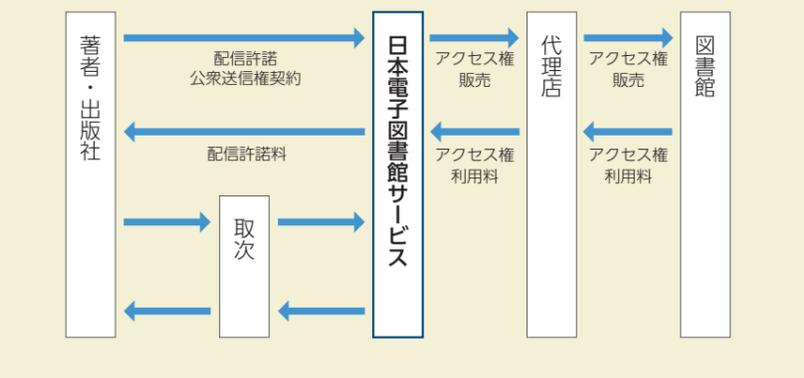
### 図書館が抱える コスト面・労力面の負担を 軽減できるシステム開発

電子図書館サービス導入が伸



び悩んだ要因の一つとして、崎山氏は、「設備投資などのコスト面・運用における労力面」だと指摘。そのため、同社は、そういった図書館側の負担を軽減できるプラットフォーム<sup>\*3</sup>[LibrariE]を開発しました。このシステムは、同社が出版社・著者・権利者と電子書籍配信許諾契約を結び、そのアクセス権を図書館側に販売するスタイル。しかも、クラウド型のサービスなので、図書館側が自前のサーバーや、専用のシステムを構築・運用する必要はなく、用意されたプラットフォームにパソコンからア

【図：日本電子図書館サービスのサービスモデル】



「LibrariE」の選書オーダーリングシステム。図書館側は、書籍のセレクトや購入はこの画面からオーダーする



図書館で利用登録をした利用者は、図書館のサイトにアクセスし、借りたい本を選ぶ。予約も可能



クセスするだけで利用できます。このサービスなら図書館側は、費用や労力面での軽減が図れます。二俣氏も「サービスの利用料と電子書籍コンテンツのアクセス権の料金を図書館側が支払い、利用者は従来通り無料で借りることができます。ただし、アクセス権は一つの書籍に対して一つというのが基本なので、アクセス権を一つしか購入していない書籍が貸し出し中の場合は、電子書籍であっても返却待ちとなります。また、簡単に選書・購入するための図書館側専用ストアも用意しています」と、その利便性について述べています。

そのほか、図書館側にとっては、書籍保管スペースも大きな問題ですが、電子書籍ならその問題も解決です。貸し出し状況など、蔵書管理面の効率化も図れます。しかも、電子書籍の貸し出し期間である2週間を過ぎると、自動的に利用者は読むことができなくなります。紙の書籍では期限を過ぎた未返却書籍への対応も大きな負担でしたが、そういった労力

がなくなることも、普及促進の要因となりました。

2007年から導入をしている千代田区立図書館広報の坂巻氏に話をうかがうと、「床面積が狭く蔵書数に限りがあるが、電子書籍であれば場所をとらずに蔵書を増やすことができるほか、図書館へ足を運ぶことが難しい方や、文字の拡大縮小ができるので、高齢者や視力の弱い方にも便利です。また、貴重な資料を電子化して収録できる」と、サービス導入に利点があると感じているようでした。

### 利用者にとっての メリットと今後の課題

図書館の利用者にとっても電子図書館サービスは、図書館へ出向かなくてもいいというメリットのほかにも、スマホやタブレット、パソコンから365日、24時間いつでも、どこでも閲覧可能という利便性があります。そして、何より返却が不要です。また、坂巻氏も述べていたように、文字の拡大縮小や読み上げ機能、自動ページ送り機能などがある電子書籍は、高齢者や障がいのある方にとっては非常に大きな魅力です。

ただ、課題はまだあると崎山氏は言います。「現在も多くの出版社様と提携させていただいていますが、コンテンツの充実度は、

まだ十分とは言えない状況です。特に新刊は著者の方々の許諾も難しく、なかなか配信が実現できない傾向にあります。昨年から導入が増えたとはいえ、まだ認知度や、利用頻度は低いですし、もっと電子図書館サービスのことを知っていただくための働きかけが必要だと感じています。『電子』という特長を活かす意味でも、GIGAスクール構想などでICT活用に取り組む小中学生をターゲットとしたコンテンツ収集、サービスの提供方法を模索していきたいと思っています」(崎山氏)

※1 電子書籍の利用率は24.2%：インターネットで提供される代表的なサービスのうち、電子書籍を利用したことがある人の割合(総務省情報通信白書(平成28年度版)より)。  
※2 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金：新型コロナウイルス対応に奔走する地方公共団体の取り組みを支援するために給付された、地方創生臨時交付金。コロナ対応のための取り組みである限り、原則、地方公共団体が自由に使用できる。  
※3 プラットフォーム：ある機器やソフトウェアを動作させるための土台となる環境のこと。  
LibrariE(名称及びロゴマーク)は、株式会社日本電子図書館サービスの登録商標です。

●会社概要  
組織名：株式会社日本電子図書館サービス  
設立：2013年(平成25年)10月15日  
本社所在地：東京都品川区西五反田3-7-9 平澤三陽ビル9階  
資本金：2億8,000万円  
事業内容：クラウド型電子図書館サービス・プラットフォーム[LibrariE(ライブラリエ)]の運営  
URL：https://www.jdls.co.jp

ユーザ協会 D10015 検索

クラウドシステム  
導入事例

# 伝統工芸「組子」の販路拡大を支える クラウドシステムを独自に開発

株式会社タニハタ

ICT技術の進化に伴い、企業の業務管理もアナログからデジタル化が進み、クラウドサービスを導入する企業が増えています。この流れは、古い商慣習が残る業界にも波及。今回は、独自のクラウドシステムを開発するなど、デジタル化を進めることで業績を回復させた株式会社タニハタに着目し、同社の代表取締役社長・谷端 信夫氏に話をうかがいました。



代表取締役社長  
谷端 信夫氏

近年、社内システムやデータ管理などにクラウドサービスを導入する企業が増えています。クラウドサービスは、従来のようにITインフラを自社で保有・運用する必要がなく、場所を問わずに業務を一元管理できるため、中小企業にとっても有効な手段と言えるでしょう。また、中にはクラウドサービスを基盤に、独自のクラウドシステムを開発し、より自社の業務に適したシステムを構築する企業が増えています。総務省の「令和2年通信利用動向調査」によると、令和2年の時点でクラウドサービ

スを一部でも利用している企業は約69%であり、導入企業の87%超が「効果があった」と回答しています(図1参照)。

## インターネット通販導入を契機に販路を大幅に拡大

クラウド化により業務効率を向上させ、業績を向上させた例はいくつも見られますが、古い商慣習が色濃く残る伝統工芸の世界でも見受けられます。その一つが飛鳥時代から続く伝統工芸「組子」を作る株式会社タニハタです。「組子」とは、釘を使わずに木を幾何学的な文様に組みつける木工技術のこと。現在は、その美しさから国内外の高級ホテルや豪華列車にも使われていますが、以前は主に和室の建具に使われていました。しかし、1990年代初頭から若い世代の和室離れが進み、組子の需要が激減。このため、同社は顧客層を一般消費者にまで広げようと、2000年からインター

ネット販売をスタートしました。同社社長の谷端氏は、「これが復活の契機になった」と話しています。

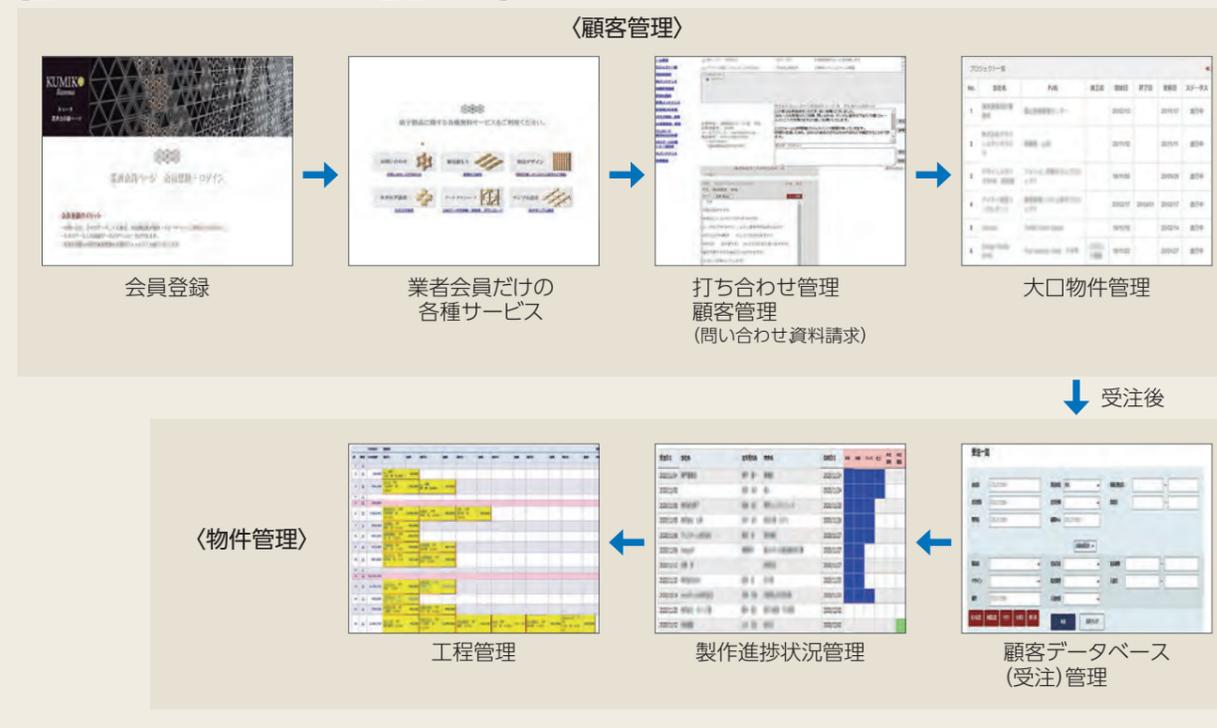
「インターネット通販で一般消費者への販路を確保できましたが、ほかにもホテルや店舗の事業者から高度な技術を使った組子の工芸品の需要も高まってきました。そこで、2006年に事業者向けの通販サイトを自社で立ち上げました。建設業界はピラミッド構造と言われ、一番上に施主、その下に設計・デザイナー、建設会社、その下に施行業者や納入業者、そして一番下に私たち建具屋、組子屋などが位置づけられます。そして、従来は上から下へ順に仕事が回り、私たちはそれを待っているだけだったのですが、自社で通販サイトを持つことにより、最上位の『施主』などと直接やり取りすることが可能になりました。おかげで販路を大きく拡大できました」(谷端氏)

しかし、販路拡大により新たな問題も出てきたそうです。

## 顧客情報、物件情報をいつでも、誰でも分かるようにし、連絡ミス・連絡遅延ゼロを達成

一般消費者向けのインターネット通販では既製品を販売したため、顧客とのやり取りはあまり発生しませんでした。しかし、事業者向けのサイトでは注文生産となり、顧客とのやり取りはもちろん、デザイナーや設計事務所などの打ち合わせが必要になったり、見積

【図2：クラウドシステムを使った管理フロー】



いつでも、誰でも、進捗を把握できるようになったおかげで案件の引き継ぎがスムーズに

もりやデザイン提案など新たな業務も増加。さらに、建設業界は仕事が決まるまでの期間が長く、1~2年前の問い合わせが注文に結びつくこともあるため、従来の方法では誰がどのように対応してきたのかの経緯が把握できず、業務が滞ってしまったそうです。そこで、谷端氏は「2013年からクラウドの『会員管理システム』の開発に着手しました」と、振り返っています。

「システムには、顧客ごとに問い合わせや対応を管理する『顧客管理』と、大口物件の製作工程を管理する『物件管理』の機能があります(図2参照)。そして、管理のため

には、取引先の担当者ごとに会員登録をしていただく必要がありますが、『面倒だから登録したくない』と思われるとシステムが機能しなくなるので、無料サンプルやカタログ、CADデータのダウンロードなどのメリットを提示し、7年間で7,600人以上の担当者さまに登録していただきました。また、現場でパソコン作業をするのは難しいため、『タブレットにタッチペン一本』の操作で、簡潔に入力できるようにしました。今では、問い合わせから受発注、製作工程までこのシステムで管理しています」(谷端氏)

このシステム導入により、いつでも、誰でも、どこからでも業務の進捗を確認できるようになり、連絡のミスや遅延が激減。その結果、販路拡大により増えた受注量に対応できるようになり、月に40~50件の注文依頼にもスムーズに対応できるようになったそうです。また、谷端氏は業務の効率化だけでなく、クリエイティブな仕事に時間を使えるようになったことも大きな成果

と語ります。「一時は既製品を工場で大量生産する体制に踏み切った時期もありましたが、今ではより高度な職人の技を活かす仕事を受注できるようになりました。また、クラウド化で業務管理がスムーズになったおかげで、販路拡大による受注増にも対応できるようになり、本当に良かったと思っています」(谷端氏)

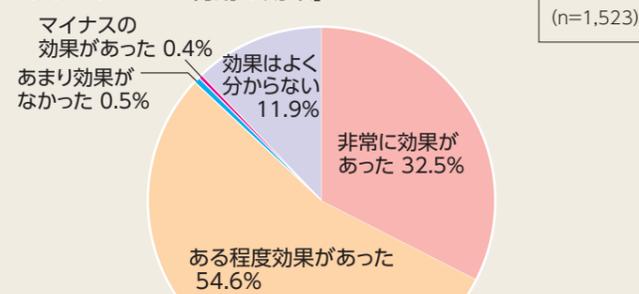
※クラウドサービス：ユーザーが大規模なインフラやソフトウェアを持たずとも、インターネット上で必要に応じてサービスを利用できる仕組みを「クラウド」と呼び、この仕組みを用いて提供されるサービスを「クラウドサービス」と称する。



TANIHATA  
KUMIKO RAMMA

●会社概要  
会社名：株式会社タニハタ  
設立：1998年(平成10年)5月  
本社所在地：富山県富山市上赤江町1-7-3  
資本金：2,100万円  
事業内容：組子建具(格子の引き戸)、間仕切り(衝立・パーテーション)、組子欄間など組子技術を使用した製品の製造  
URL：https://www.tanihata.co.jp  
(ユーザ協会会員)

【図1：クラウドサービス利用の効果】



(出典：総務省「令和2年 通信利用動向調査」〔令和3年6月18日発表〕)

ユーザ協会 D20007 検索



# GIGAスクール構想推進に必要となるICTの活用と「学び改革」の今後の課題とは

今、時代は「Society5.0」<sup>※1</sup>を目指した「第4次産業革命」が急速に進展し、それを支える日本の学びが従来の教育のままでは、世界に取り残されてしまうこと、その問題意識を共有してほしいというお話をこれまで2回の連載でお伝えしてきました。最終回の第3回では、GIGAスクール構想で一気に進展する「学び改革」の課題について考えます。

## 「学び改革」のポイントは、まず徹底したICT活用による学び方改革

なかなか収束が見えてこないコロナ禍ですが、昨年3月の全国一斉休校当時と今では大きく異なった点があります。それは今、小中学校の児童生徒には1人1台の情報端末が配布され、いつでも、どこでも、インターネットを通じてつながることができるようになったということです。その背景のもと、新しい学習指導要領では「あらゆる授業でICTを活用しましょう」と示されています。目的は、ICTツールを活用した「新しい学び」を始めるためです。

GIGAスクール構想を通じて目指している「学び改革」は、あくまで「主体的・対話的で深い学び」=「自分

で考えて課題解決ができる人を育てる学び」であり、アクティブ・ラーニング<sup>※2</sup>やアダプティブ・ラーニング<sup>※3</sup>の活用なのですが、その前にまず、ICTを活用できないと話にならないということがあるのだと思います。

先生にも、子どもたちにも、ICTを活用した学び方改革を求めること、各教科の学びを探究するさまざまな場面でどれだけICTを効果的に活用できるか、それこそがGIGAスクール構想なのです(図参照)。

## 「GIGAスクール構想」は始まったけれど

さて、GIGAスクール構想による1人1台の情報端末を歩き渡らせる取り組みがスタートして半年以上が経過しました。皆さんの周りでは、子どもたちの学びに大きな変化を感じているのでしょうか? 多く

の方はまだそれほど感じていないのではないのでしょうか。

私はコロナ禍以前、多くの学校でパソコンやタブレットを使った公開授業取材してきましたが、子どもたちは驚くほどの速さで新しいツールに順応して、新しい学び方を発見していました。ところが、そうしたICT活用を多くの学校で実施するのは簡単ではありません。ほとんどの先生方も、それらを使うのが初めてだからです。

ここで大切なのは、先生方の「発想の転換」です。子どもたちに「教えてあげる」という従来の姿勢から、「ともに学ぶ」「学びを見守る」という役割転換です。さまざまなICTツールやアプリも、子どもたちはあっという間に使いこなします。子どもたちが学ぶべきことが、先生の教えられることを超えてしまっているのですから、今後は「ともに学び」「ともに授業をつくる」が必要になってきます。GIGAスクール時代の先生には、子どもたちの学びを創造し、見守り、まとめる「ファシリテーター<sup>※4</sup>」の役割が求められることになるのです。

また、学校や教育委員会の姿勢がICT活用推進のスピードを緩めてしまう場合もあります。例えば、せっかく1人1台が実現したのに、学校からの端末持出を禁止したり、家に持って帰っても「充電するだけ」で使用禁止にしたりということもあるそうです。

その理由は、セキュリティ管理やWi-Fi環境のない家庭への配慮だったりするということのようですが、それらを乗り越えなければ、学びのICT活用は進んでいかないのではないのでしょうか。セキュリティの管理にはさまざまなツールがありますし、オンライン授業のため家庭にWi-Fi端末を貸し出している自治体もあります。もちろん、こうした変化を保護者が家庭で受け入れることも大切になってくると思います。

## 「ランドセルがなくなる日」はいつくるか

私が編集長を務める「ICT教育ニュース」は立ち上げに際して、ICT活用教育は「ランドセルがなくなる日」が一つの目標地点であると想定しました。子どもたちが手ぶらで登校できるか、または登校しなくても済む学びが、近い将来に実現することを想像してのスタートだったのです。

ところが、21世紀になってランドセルは益々大きく、重たくなっているようです。2年ほど前の調査では、ランドセルと教材を合わせて平均が5.7kgで、10kgを超える児童もいたということでした。腰痛を訴え



る子どもたちも増えているということで、問題解決のため文部科学省が学校に教科書などの勉強道具を置いていく「置き勉」を事実上認める通知を出していますが、どれくらい実施されているかは不明です。

私ごとですが、来年孫が年長組となり、ランドセルの購入が現実のものとなってきました。「ICT教育ニュース」の理念からすると、お祝いはランドセルではなくタブレット端末にしたいところですが、親である息子夫婦や学校の現状がなかなか許してくれそうもありません。教科書完全デジタル化、ランドセル禁止といったことになれば別ですが、そうでなければ、少しずつでも変化させていくより仕方ありません。せめて孫の巨大なランドセルの中身がスリカスリになることを願って、この連載を完了します。読者の皆さまもぜひ、ICTを活用したお子さんやお孫さんの学びの変化に興味を持っていただければ幸いです。

※1 Society 5.0：サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)のこと。  
 ※2 アクティブ・ラーニング：従来の「受動的な授業・学習」とは真逆の「積極的・能動的な授業・学習」のこと。  
 ※3 アダプティブ・ラーニング：児童生徒一人ひとりの能力や習熟度に合わせて学習教材や学習方法を選択する学習方法。  
 ※4 ファシリテーター：中立的な立ち位置から意見の対立を調整したり、積極的な意見交換を促したりするなど、会議や研修を行う上で重要な役割を担う人のこと。



**山口 時雄氏**  
 株式会社ワニテック代表。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年株式会社ワニテックを設立。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：ICTの「学び」への活用 概念図】

1人1台を活用して、教科の学びをつなぐ。社会課題の解決に活かす。

ICTを含むさまざまなツールを駆使して、各教科などでの学びをつなぎ探究するSTEAM教育<sup>※</sup>

※Science,Technology,Engineering,Art,Mathematicsなどの各教科での学習を実社会での課題解決に活かしていくための教科横断的な教育

探究のプロセスにおけるさまざまな場面において、ICTを効果的に活用することができる



(出典：文部科学省リーフレット「GIGA スクール構想の実現へ」より抜粋して作成)

ユーザ協会 D40018 検索



## 大学の授業をインターネットで

生涯学習と言われて久しく、何歳になっても学ぶ機会を得ることができるようになりました。加えて、近年では「リカレント教育」といって、大学や大学院で学びなおす社会人が増えています。大学や大学院でなくとも、自らの興味のある分野を探究することは、将来のキャリア形成にも大きな効果をもたらします。今回は、その学び方の一つとして、気軽にすぐに始められるインターネットを通じた学びを紹介します。

### 日本版MOOC [JMOOC(ジェイムーク)]

「無料で学べるオンライン大学講座」として開講されているのが、JMOOC(日本オープンオンライン教育推進協議会・<https://www.jmooc.jp/>)です。

2012年前後から、欧米の有名大学がそれぞれに開講していたオンライン講座があり、世界中どこからでも、好きな時に学べる環境がありました。それらを総称してMOOC(Massive Open Online Course)と呼んでいます。

その日本版として、2014年JMOOCが生まれました。MOOCは英語での講義が中心であるのに対し、JMOOCでは日本語のコンテンツが準備されており、大学の授業だけでなく、社会人として知っておきたい基礎知識などに役立つテーマも含まれています。

会員登録さえすれば、スマートフォンでもパソコンでも、インターネットを通じて、誰もが無料で受講できます。

大学ではこれまで、平日夜間や休日などに社会人向け公開講座が行われてきましたが、JMOOCでは、それらの内容に比べ、やや専門的であり、講義終了後にミニテストが準備されていたり、レポート提出が求められたりします。

それらの成績が基準を満たせば、修了証が発行されるなど、学習意欲が高められるようになっています。

### gacco(ガッコ)と OpenLearning, Japan

JMOOCの一つとして「gacco(<https://gacco.org/>)」というサービスがあります。NTTドコモグループが提供しているサービスです。さまざまな大学の講義が受けられるだけでなく、企業がノウハウを解説する講義もあります。中には、親子で学べるようなコンテンツもあり、幅広く学べるようになっています。

講師が作成した短い動画教材とスライド教材を見ながら受講します。そのあと、ミニテストで理解度を確認します。これが週1回程度配信され、数週間、継続して受講します。

スマートフォンでもパソコンでも受講することができるので、ちょっとしたスキマ時間を有効に活用できます。

JMOOCには、gaccoのほかにも、「OpenLearning, Japan(<https://open.netlearning.co.jp/index.aspx>)」というサービスがネットラーニング社から提供されています。

gaccoと仕組みはほぼ同じですが、提供されている講座は異なります。九州大学をはじめとした国内の有名大学だけでなく、マサチューセッツ工科大学、イェール大学など、海外の大学の授業も準備されています。日本にしながら海外の大学の授業が受けられるのが魅力です。

### 企業内研修にも応用できる

JMOOCは、基本的には個人を対象にした公開講座ですが、企業内(受講生を限定したクローズな環境)でも利用できるようになっています。

例えば、商品やサービスの特長や販売方法などを学習する教材を動画とスライドとで作成し、JMOOCのプラットフォームに載せることで、社内限定の社員教育・研修用コンテンツを配信することができます。

これからは、自己学習による研修が増え、どんどん動画教材が取り入れられていくことでしょう。学習者もそれに合わせて学び方を変え、強制されての学習ではない、自発的に自律して学ぶことが求められます。学ぶ習慣も同時に身につけていきましょう。



## 心に寄り添う対応

テルウェル西日本株式会社 電報事業部 大阪電報サービスセンター

### 心を結ぶ電報

弊社はNTT西日本から電報事業を受託しています。電報の歴史は電話より古く、1870年(旧暦明治2年)から始まり、今年で151周年を迎えました。電報は当初、近代文明の花形サービスでしたが、時代の変化とともに通信手段の多様化が進み、現在では、慶弔の伝統的サービスとして、またメッセージつきギフトという新たなサービスとして、多くの皆さまにご利用いただいています。

### 「作業」になっていたお客さま対応

これは、私が電報サービスセンターで働き始めてしばらく経ち、お客さま対応をする担当部署へ異動した頃の話です。ある日、お客さまから依頼された弔電が告別式に間に合わず、電報を発信したお客さまへお詫びの連絡をしました。すると、そのお客さまからいきなり「どうしてくれるんだ!式に間に合わなかったら意味がないじゃないか!」と言われ、慌てた私は「料金はお返しします」とお伝えしました。お客さまの怒りは収まらず「お金を返して済むと思っているのか!」と激しい口調で言われ、困った私は「今後二度とこのようなことがないように……」

と謝罪の言葉を述べました。お客さまから「それは私に関係ない。私の気持ちが分かっているのか」と言われた時、初めて自分の対応のまずさに気がつきました。私はこの対応を早く終わらせたい気持ちだけが先走り、ただ「作業」を進めようとしていたのです。

お客さまは急に体調を崩され、大切なご友人の葬儀に参列することができなくなったため、電報なら1時間もあれば届くだろうということで電報をご利用されたそうです。それなのに、ご友人への最期のお別れの言葉が間に合わなかったという無念さもお話いただきました。その話を聞いて初めて私は、心からお詫びの言葉をお伝えすることができたのです。

お客さまは、最後に「私の気持ちが分かってもらえれば、それでいいんだ」と言って、お許しいただきました。

この時、私たちがお預かりしている電報には「お客さまの思い」が込められていること、そして、「お客さまの



心に寄り添った対応」が大切だということに気づくことができました。

### 託された思い

それからは、お客さまがどんなに期待を込めて電報をご利用いただいたのか、届かない場合はどれだけ残念な気持ちなのかを自分事として考えて対応できるようになり、「NTT西日本の電報にして良かった。次もまたよろしく」と言っていただけの機会が増えました。

今後、電報に託された「お客さまの思い」に対する責任と「心に寄り添う対応」の大切さを伝えてまいります。

11月5日は電報の日です。今、会えない大切な人に電報を送ってみてはいかがでしょうか。

前田 留美子氏  
テルウェル西日本株式会社 電報事業部 大阪電報サービスセンター スーパーバイザー。都市銀行で8年間勤務。1997年に同社に入社し、電話対応コンクール大阪府大会に出場。電話対応技能検定指導者級資格保持者17期生。「話す」対応より「聴き取る」対応の重要性を指導している。



前田 留美子氏

「今回の講師は電話対応コンクール全国大会入賞経験もある安田 良子さんです。所属されている京阪電気鉄道株式会社では、電話対応技能検定(もしもし検定)をはじめ、応対品質向上に尽力されています。優しさの中に知性を感じさせる魅力的な女性です」

ユーザ協会 C10033 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

メディエーションにおいて、紛争に対する姿勢に関して説明している次の単語のうち、自分と相手の双方の利益を重視する立場(Win-Win)と対極にあるものはどれですか。次の中から一つ選びなさい。

- 回避
- 競争
- 妥協
- 相手に従う

※2級問題より



## 「市民はお客さま」の考えのもと、 接遇マイスター認定制度を制定

盛岡市役所

福祉、教育、防災などさまざまな面で、市民の安全・安心で快適な暮らしを支えている盛岡市役所。日々、窓口や電話で多くの市民と接する中で、「市民はお客さま」という考えを浸透させ、接遇のプロフェッショナルの育成に取り組む佐藤氏、鹿嶋氏に話をうかがいました。



市民部市民登録課 課長補佐  
窓口サービス向上推進委員会  
事務局担当  
佐藤 幸伸氏

### Q 仕事の内容をお聞かせください。

A 「私は、総務部職員課の能力開発室に在籍し、職員研修の企画・運営や人事評価を担当しています。盛岡市役所には電話対応を専門にする部署がなく、すべての職員が電話対応をしています。新採用職員については、年度初めに『接遇研修』を受講し、市役所の窓口業務だけでなく、電話対応のスキルアップも図っています。佐藤が所属する市民部市民登録課では、主に住民票、戸籍、マイナンバーカードの手続きをしています」(鹿嶋氏)

### 「接遇マイスター」制度を設け 市役所全体の接遇スキルの向上に励む

### Q 市民との接点ではどのようなことを心がけていますか。

A 「盛岡市役所では『市民はお客さま』という考えが根づいているのですが、それは平成18年度に窓口サービス向上推進委員会が発足したことがきっかけだと思います。この委員会では、お客さまの声をしっかりと

聴いて、窓口業務の利便性を向上させる取り組みをしています。実は、当初の目的は、市役所の手続き業務をワンストップ化することだったのですが、それを実現するための設備や環境を整えることが難しかったのです。それならば、せめて窓口業務の品質が同じになるようにと、接遇の向上に取り組み始めました。

その一環として、平成25年に『接遇マイスター』という認定制度を設けました。接遇マイスターとは、窓口業務や電話対応の模範になる存在で、日常的に接遇の指導を行うほか、現場研修の講師として活動しています。

今年、7月末に接遇マイスター研修を受講し、8月中に認定を受け、11月までに研修の講師として活動するというスケジュールで進めています。接遇マイスターには、認定証とバッジが贈られます。バッジには市の花であるカキツバタと市の鳥であるセキレイが描かれており、誰から見ても接遇マイスターであることが分かるように、胸ポケットや名札につけてもらっています。

令和3年度は新たに23名が認定される予定で、現在の認定者を合わせると120名になります。年々、接遇マイスターの数が増えているため、市役所全体の接遇スキルが向上し、苦情などの件数も減ってきたと感じています」(佐藤氏)



接遇マイスター認定バッジ

### Q 接遇マイスターになった方からは、どのような声が聞かれますか。

A 「誇りに思う一方で、『教える側になって初めて気づくことがある』という声が多いですね。入职すると、教わる立場は多いのですが、教える立場を経験する機会はなかなかありません。接遇マイスターとして初めて教える立場を経験すると、今まで気づかなかった発見があるのだと思います。また、教える立場を経験しておくことは、市役所のキャリアパスにおいても非常に重要です。接遇マイスターはある一定の役職までという制限があり、その後は管理職になる人も多くいます。接遇マイスターの立場で学んだことが、管理職の仕事にも役立っているようです」(佐藤氏)

### 念願の電話対応コンクール全国大会入賞に 大きな達成感を感じた

### Q 電話対応コンクールへの取り組みについて お聞かせください。

A 「平成25年度に初めて参加し、令和2年度には全国大会で優秀賞をいただきました。市役所の職員が県大会や全国大会に進んで、賞をもらったというのが話題



窓口サービス向上推進委員会  
講義風景



窓口サービス向上推進委員会  
研修の様子



総務部職員課 能力開発室  
主査  
職員研修担当  
鹿嶋 大孝氏

になりました。事務局側も、ようやく全国に通用するスキルが身についてきたという実感があります。電話対応コンクールには、接遇マイスターの中から、過去に参加したことのないメンバーに挑戦してもらっています。参加者からは、自分の応対を振り返る機会になり、周りとのレベルの差も感じられるため、『参加して良かった』『勉強になった』という声が多くあがっています」(鹿嶋氏)

### 電話対応のスキルを高め、市民アンケートで 「満足度95%以上」を維持していきたい

### Q 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

A 「窓口サービス向上推進委員会が実施している市民アンケートで、満足度95%以上を維持していくことが目標です。コロナ禍で新しい生活様式が求められるようになり、電話や郵送の手続きが増えました。電話対応も、以前は形式を重視していたところもありますが、時代の変化によって、スピードや柔軟性など、お客さまが求めていることも変わってきています。良い接遇は、時代や状況に応じて変わっていくので、それに対応しなければなりません。その結果、市民の皆さまにご満足していただけるサービスになれば良いと思っています」(佐藤氏)



〔盛岡市 市章〕

組織概要

組織名：盛岡市役所  
所在地：岩手県盛岡市内丸12-2  
市長：谷藤 裕明  
URL：http://www.city.morioka.iwate.jp/  
〔ユーザ協会会員〕

ユーザ協会 C20028 検索





## サポートの最後に「ありがとう」と言われる対応を目指す

福井コンピュータスマート株式会社

福井コンピュータグループが販売する建築・測量土木専用CAD<sup>※</sup>のサポート専門会社として設立された福井コンピュータスマート。製品や業界を熟知したオペレーターが、お客さまの困りごとをすばやく解決し、寄せられた声を製品開発にもつなげています。



カスタマサポート部長  
宮岡 昭広氏

ここで、評価基準を理解し、しっかりと日々の業務で実践できるように自己評価を取り入れたのです。さらには、他者の対応を聞いて良い点を取り入れることも重要だと考え、『対応品質評価シート』（右ページ参照）を作成し、他者評価も行うようになりました」（野村氏）

「評価制度が浸透する以前は、『電話がつながらないから、保守契約を更新しない』といった声もありました。最近はそのようなクレームが減り、保守契約の更新率を高い水準で維持しています。昨年から、リモートサポートの直後にアンケートを実施しているのですが、とても好意的な意見が寄せられています。中には、『〇〇さんの対応が良かった』という名指しのコメントもいただきます。それを直接社員に伝え、とても喜んでモチベーションが上がるようです」（嶋田氏）

### お客さまからの生の声を製品の開発・改善につなげる

### 事業概要と電話対応の体制についてお聞かせください。

**A** 「主に、福井コンピュータグループが販売する建築・測量土木専用CADの保守契約を締結していただいたお客さまに、CADの操作案内をしています。電話問い合わせが中心ですが、お客さまの画面を共有して操作を案内するリモートサポートも行っています。1日の問い合わせ数は、建築・測量土木合わせて約700件のぼり、製品や業界を熟知したオペレーターが常時80名ほどで対応しています。コロナ禍以前から自社で『在宅コールシステム』を構築していたため、現在は、在宅勤務率70%を実現しています」（宮岡氏）

### 自己、他者、対応品質担当の3方向から評価し対応スキル向上に取り組む

### 電話対応スキルを向上させるための取り組みや成果についてお聞かせください。

**A** 「誰が電話を取っても同じ対応ができることを目標に、評価基準を定めて四半期に一度振り返りを行います。対応評価は、自己評価、他者評価、対応品質担当の3方向から行っています。以前は、対応品質担当者だけが評価をしていたので、本人はどのような基準で評価されているのか把握していませんでした。そ

### サポート専門会社ならではの取り組みについて教えてください。

**A** 「ボイスオブカスタマー（VOC）会議では、お客さまからのご要望を開発部門に伝え、それを製品の開発、改善につなげています。例えば、今年9月にバージョンアップされた建築CADの主力製品においては、お客さまからの声を反映させて、平面図の表現パターンを充実させるなど、ユーザビリティの向上を実現しました。お客さまの声が挙がるということは、少なからず製品に使いにくさを感じられているということです。私たちはお客さまと開発部の橋渡しをして、製品の改善にもっと貢献したいですね」（嶋田氏）



カスタマサポート部  
土木測量サポート課  
上席主任  
野村 美帆氏

### 電話対応コンクールでの学びを課に共有し対応品質の底上げを図る

### 電話対応コンクールへの取り組みや成果についてお聞かせください。

**A** 「2019年から対応品質の向上を目的にさまざまな取り組みをしています。その一つとして電話対応コンクールに参加しました。私たちは『賞を獲得ぞ』といった意気込みよりも、参加して学んだことを持ち帰り、どのように広めてどう実践するかを重視しています。参加してみると、自分たちには、あいづちや語尾のバリエーションが足りていないことが分かりました。そこでまずは、『〇〇さまでいらっしゃいますね』『さようございます』といったあいづちのフレーズなどをリスト化して共有し、そのフレーズを積極的に使って対応する期間を設けました。参加者は入れ替わっているので、さらに発展させて『福井コンピュータらしい対応』を皆で話し合い、実践してみようとしています」（野村氏）

「昨年のコンクールはリモート開催だったので、選手の出場時間が来ると、直接またはTeamsを使って皆で応援したり、競技終了後には選手へのねぎらいや祝福の声をかけたりして、とても和やかな雰囲気でした。コンクールは主に若手が参加していますが、若手でも賞を獲得し、賞状や説得力が出てきます。そのため、日々の対応スキルや四半期評価のコメント



カスタマサポート部  
建築サポート課  
主任  
嶋田 圭子氏

項目	項目2	詳細内容	自己評価①	他者評価①	自己評価②	他者評価②	自己評価③	他者評価③	自己評価④	他者評価④	自己評価⑤	他者評価⑤	合計	平均
1. ルール	オープニング	スクリプトに沿ったオープニングか												
	ユーザ確認	ルール通りユーザ確認を行ったか												
	問題解決確認	終了時に他に疑問が残っていないか												
	クロージング	スクリプトに沿ったクロージングか												
2. 応対基礎	話し方	明るさ、笑顔、敬語、丁寧、速度、テンポ、間												
	挨拶	長時間または複数回の挨拶を、おこなったか												
	敬語・言葉遣い	正しい敬語、ビジネス用語が使用されているか												
	くせ	特徴的な言い方（敬語が強い、上がる、飛ぶ等）												
3. 聞く	傾聴・ヒアリング	声かけや態度で聞いて正確に理解したか、こちらから働きかけて聞き出したか												
	確認	内容確認、言い換え、確認などを適切に行っているか												
	わからない	お客様の言葉を聞き取り、かぶったりしていないか												
	あいづち	あいづちが適切で過剰でないか												
4. 伝える	簡潔が完了したか	お客様の迷わせる曖昧な言葉で終わっていないか												
	わかりやすさ(金銭的価値)	価値を先に説明したり、具体的な問題の適用がある等の工夫しているか												
	会話のペース	インシアブと同等、話すペースと内容、お客様に合わせているか												
	フッポン言葉	フッポン言葉を適切に使っているか（敬語、お詫、笑顔等の言葉含む）												
5. 顧客対応	顧客視点	お客様の立場に立って対応しているか												
	安心感	知識や技術力の裏付けを感じさせ、安心感を与えているか												
	根本への解決	問題解決に向けて、積極的な提案や対応をしているか												
	お客様の満足度	全体的にお客様が満足、あるいは納得している様子が見えるか												

「対応品質評価シート」を使い、自己評価や他者評価から課題点を客観的に把握することができる

は、ベテランスタッフの心にも響いているようです」（嶋田氏）

### 「ありがとう」と言われるコールセンターを目指したい

### 最後に、今後の目標についてお聞かせください。

**A** 「対応スキルや技術的な知識を身につけることで、『ありがとう』と言われるコールセンターになることが目標です。サポート専門会社ですので、私たちのサポートによってお客さまの仕事が前に進むことが大事ですし、『ありがとう』という言葉にはその意味が込められていると思います。これからも一人でも多くのお客さまに製品を気持ちよく使っていただき、『ありがとう』と言ってもらえるように、対応品質の向上に努めたいですね」（宮岡氏）

※CAD：Computer Aided Designの英単語の頭文字からとった略語。設計図をコンピューターを使用して作図できるようにしたシステム、もしくはソフトウェアのこと。



会社概要

会社名：福井コンピュータスマート株式会社  
 設立：2013年（平成25年）7月1日  
 本社所在地：福井県坂井市丸岡町磯部福庄5-6  
 資本金：1,000万円  
 代表取締役社長：風間 嘉浩  
 事業内容：コンピューターソフトウェア操作指導の請負、及びITS事業（選挙関連）  
 URL：https://hd.fukuicompu.co.jp/  
 [ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20029 検索





## 「言葉に潤いを！」

10月号で「心を打つ言葉」について書きました。さまざまな紆余曲折、批判はあったにしても、オリンピック、パラリンピックは私たちに多くの感動を残してくれました。しかし、それも9月になりますと、水が引くように印象が薄れて行きました。そして私たちは、今、濁った言葉の中に取り残されているように思うのです。殺伐とした世界情勢や国内の政治情勢が、そんな不安感を生み出しているのかも知れません。今回は、今必要な潤いのある言葉について考えます。



### 電話対応者への期待

この稿でも何度か書きましたように、進むIT化が言葉の貧困化を生み、コミュニケーション力の低下をもたらしています。IT用語が無秩序に氾濫し、言葉の伝達力を落としています。言葉の乱れは思考力・判断力にも影響します。豊かだった日本語の語彙も減りました。日本人の精神構造を支える思いやり、慮り、惻隠の情まで失われようとしています。そして何より危惧されることは、IT化の便利さや効率性に身をゆだね、失ってゆくものに疑問を抱かない世代が増えつつあることです。言葉を大切にすると電話対応業務に携わる皆さんにこそ、この現状を打破する力があると私は思っています。前回、AIにはできないが、人間だからこそできる言葉の力のことを書きました。それはスキルでは身につけませんし、言葉だけを磨くものでもありません。言葉を話す人間そのものの自己変革が必要だからです。

一つの具体例でお話しします。



### さざ波のような感動を大切に

初代の女性衆議院議員の一人で、女性解放運動のリーダーとして知られる加藤 シヅエさんは、104歳で亡くなるまで、女性解放のために、その中心となって活動を続けてこられました。晩年にその活力、長寿の秘訣を問われて、①一日コップ2杯の牛乳を飲む。②一日100回深呼吸。③一日10回、さざ波のような感動をする。④一日10人の人に会う、それも

できれば初対面の人と。と答えています。私がこのことを知ったのは平成の初め、まだ現役の頃でした。それでもこの加藤さんの「さざ波のような感動」という言葉が印象深く、今も残っています。牛乳と深呼吸は、その気になれば容易にできるでしょう。一日10回の感動も、「さざ波のような」という緩い縛りであれば、直接の体験でなくても、新聞や本を読む、テレビを見る、ラジオを聴く、人と話をする、それだけでも何とかできそうです。ただ10人の人に会う、それも初対面と限定されると、政治家の加藤さんにはできません、私どもには難しい目標だと思いました。それに今のコロナ禍、オンラインの時代には、そのハードルはさらに高いでしょう。しかし、この4点は、IT時代のコミュニケーション力強化のためにも、脳の活性化のためにも、継続したい努力目標となるでしょう。



### 潤いのある言葉とは？

AIの話す言葉に潤いまで求めると、それは当分は無理でしょう。AIの言葉は、記号化された情報に過ぎないので。しかし、人間が話す言葉には、今その潤いが求められているのです。AIにできないこと、それは必然的に人間が担わなければならないことです。

人間が円満な人格を保つためには、知・情・意のバランスが必要だと言われています。AIが膨大な知識を持ち、情報を伝える言葉を操れるようになったとしても、「情」の世界には、容易には踏み込めないでしょう。さざ波のよう

な感動に胸をときめかし、納得し、共感し合える言葉、それが潤いのある言葉です。煎じ詰めれば、AIオペレーターの対応に不満なお客さまが、人間の対応者に求めてくる究極のサービスとは、分かりやすい説明力と癒やしの言葉だと私は思っています。常に“情”を大切にしてください。“情”を失った時、言葉は渴きます。



### パターン化した言葉で終わらせない

最後に、潤い言葉、癒しの言葉を身につける、簡単なトレーニング例をご紹介します。

パターン化した言葉は心が消えて渴きやすいのです。その言葉にもう一言を添えることで言葉が潤います。「有難う」の後に「とても感動しました」「嬉しかったです」。「お世話になりました」の後は「良い勉強になりました」「最高でした」。「お気をつけになってください」の後に「今夜から気温が下がるようですから」。「申し訳ございません」の後は、「おっしゃっていただいて、助かりました」「肝に銘じて気をつけます」……。

プラス一言がパターン化しないよう、場に合った柔軟な一言を工夫してください。



※惻隠の情：哀れに思う気持ち。

### 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 C10034 検索



チャレンジ! もしもし検定の答え: (1)

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

### 《期間限定》会員特典

テレワーク導入支援! 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か月間無料で提供します!

好評につき 受付期間延長



- ・「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! 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か月間 (ご利用開始月+2か月間)」無償提供! 【受付期間: 2022年3月31日まで】

特典の詳細内容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。

### 《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か月間無料で提供します!

好評につき 受付期間延長



- ・「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、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。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か月間 (ご利用開始月+2か月間)」無償提供! 【受付期間: 2022年3月31日まで】

特典の詳細内容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。

## テレワークで「自宅パソコン」から会社情報が流出する危険が?! 標的型攻撃メール予防訓練サービス (無料) のご案内

第8回のお申込み受付は 11月20日までです。

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。これに伴い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ます。「標的型攻撃メール」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、そのパソコンから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」を年1回「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」を無料提供しています。これは、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。

会員であれば年1回「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。

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

## 「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

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

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

