参加企業を大募集!

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

自社の応対が他と比べてどうなのかを知る貴重な機会です。

＼参加企業の声／

- 知識とスキルの両面が試される コンテストをチームの成績表ととらえて、毎年参加しています。
- 電話応対力の現状認識と、底上げ、将来展望を描く欠かせないものです。
- 当たり前と思っていたことが、お客様にどう受け止められるのかを理解することができます。
- お客様に寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。

企業電話応対コンテスト

普段の電話応対が審査の対象です。
通常の業務中に、電話をおかけします。

2022 5/1 申込受付開始! 7月20日まで

概 要

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、優秀企業を表彰します。

① スタッフが架電	② 電話に出た方が応対	③ 仮のお客様として会話	④ 専門家が審査
7月下旬から、専門スタッフが仮のお客様となって、申込みをされた事業所に電話をかけます。	電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話応対をします。	専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして応対内容を準備し、それに基づき会話をします。	録音した応対内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。(11月)

参加料 一般 14,300円(税込) 会員 11,000円(税込) ※いずれも、1診断先あたりの参加料です。

申込方法

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの
「企業電話応対コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。

詳細内容のご確認
お問合せ、お申込みはこちらから

日本電信電話ユーザ協会　企業電話応対コンテスト

https://www.jtua.or.jp/education/contest/

テレコム・フォーラム 2022 4
Telecom Forum

令和4年4月1日（毎月1日発行） 第41巻4号（通巻465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

4
April 2022

ICT REPORT

中小企業のDX戦略を考える
全国中小企業クラウド実践大賞と受賞企業の取り組み

城善建設株式会社
株式会社太陽都市クリーナー

RPA 導入事例

RPAによる作業の自動化で単純作業から人を解放し、生産性を向上

友鉄工業株式会社

ICT COLUMN

SDGs達成にも重要な役割を担うICT(第1回)

「サステナビリティ」が企業活動に求められる時代に

指導者級資格保持者のための品質向上研究会レポート

コロナ禍の中、オンラインで開催! 電話応対教育のカギを握る感情マネジメントとは

2021年電話応対技能検定(もしもし検定)

検定実施機関表彰

連 載			
	ICTの「へぇ〜そうなんだ!?」	お客さまから学ぶCS向上	コミュニケーション力を鍛える
	在宅でもできる社会貢献活動	**「一期一会」の尊い時間を大切に**	**「書かずに話そう!」**

<巻末> 2022年度電話応対コンクール問題

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

ICT REPORT

中小企業のDX戦略を考える
全国中小企業クラウド実践大賞と受賞企業の取り組み

クラウド実践大賞実行委員会が主催し、総務省が共催、中小企業庁などが後援する「全国中小企業クラウド実践大賞全国大会」が、昨年12月10日にオンライン配信により開催されました。この大会の意義や評価、さらに受賞企業を代表して「総務大臣賞」を受賞した城善建設株式会社と、「クラウド活用・地域ICT投資促進協議会理事長賞」を受賞した株式会社太陽都市クリーナーの取り組みを紹介します。

全国の中小企業の参考となる事例が集まり多くの参加企業が高く評価

クラウドサービスの活用は、労働人口の減少に伴う生産性の向上、働き方改革、さらにコロナ禍で普及が進むテレワークの実現など、中小企業が抱える経営課題を解決する大きなカギを握っています。そうした中、「全国中小企業クラウド実践大賞」は中小企業のクラウド事例を発掘し共有することで、中小企業のクラウド活用を後押ししています。

参加企業は自社の取り組みを振り返る機会として、さらに自社のクラウド活用事例を社内外へのPR機会として活用しています。2021年度も、有益な内容となり、参加企業の大会満足度を調査したアンケートでは、約9割の企業が5段階評価で5や4と、高く評価しました。「参考となる実践が多かった」「同じような規模や課題を持っている団体のクラウド活用状況を知ることは大変有意義であり、今回も参考になった。自社のクラウド活用の通信簿をつけて今後の活動に活かしていきたい」などのコメントも見られました。

次に、受賞企業の中から2社の取り組み事例を紹介します。

全国中小企業クラウド実践大賞 入賞企業一覧

総務大臣賞	
城善建設株式会社	和歌山県和歌山市
日本商工会議所会頭賞	
株式会社つばさ公益社	長野県佐久市
全国商工会連合会会長賞	
株式会社村ネットワーク	大分県豊後大野市
全国中小企業団体中央会会長賞	
NPO法人新座子育てネットワーク	埼玉県新座市
クラウド活用・地域 ICT 投資促進協議会理事長賞	
株式会社太陽都市クリーナー	広島県府中市
クラウドサービス推進機構理事長賞	
株式会社能登島マリンリゾート	石川県七尾市
日本デジタルトランスフォーメーション推進協会賞	
相互電業株式会社	北海道帯広市
審査員特別賞	
船場化成株式会社	徳島県徳島市
近畿総合通信局長賞	
日本ツクリダス株式会社	大阪府堺市
東海総合通信局長賞	
旭鉄工株式会社	愛知県碧南市
沖縄総合通信事務所長賞	
いまいパン合同会社	沖縄県那覇市
東北総合通信局長賞	
東北コピー販売株式会社	福島県福島市

【全国中小企業クラウド実践大賞2021】

中小企業などによるクラウドサービス実践などデジタル化の実践

- 自己宣言（54社）：クラウドサービスを用いた収益力向上・経営効率化に取り組む中小企業・小規模事業者などによる自己宣言
- 実践事例の登録（40社／うちコンテスト出場39社）：自己宣言をした企業などからクラウドサービス実践事例の収集、特に、導入・運用時の課題解決に役立つ事例をピックアップ
- コンテスト（地方大会）：地方大会（5回）をオンラインで実施、優良モデル事例各2～3社を選出
- コンテスト（全国大会）（12社）：優良モデル事例の中から、総務大臣賞、日本商工会議所会頭賞、全国商工会連合会会長賞、全国中小企業団体中央会会長賞などを選出

事例発信による未実践企業への動機づけ

クラウド活用を自己宣言した54社のうち、審査員が客観的にモデル事例として評価したものが、地方大会参加の権利を獲得。地方大会に参加した39社から、各会場で上位2～3社に入った合計12社が全国大会に進出し、自社の取り組みと得られた成果をオンラインでプレゼンテーションした。

■審査基準

- 有用性：経営課題解決にクラウドサービスをうまく活用できているか
  例）・課題が適切に設定されていてクラウドサービスで解決されているか
  ・実践事例による成果が、定量的、定性的に示されているか　など
- 浸透度：どのくらいの期間、従業員数、顧客がクラウドサービスを使っているか
  例）・クラウドサービス実践事例に至る検討時間、導入時期、導入時の苦労、導入後の苦労や工夫などが示されているか
  ・組織体制、社員研修、外部人材・リソースの活用などの取り組みをしているか　など
- 意義：クラウドサービス実践事例により、製品・サービスの開発強化、新たな価値の創出が行われているか
  SDGsへの取り組み、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点など社会的意義のある事例か
- 展開性：クラウドサービス実践事例がほかの中小企業が取り入れられやすく横展開できる事例か
  例）クラウドサービス実践事例のコストがリーズナブルですぐに実践しやすい

以上に加えて、地方大会・全国大会では、デジタル技術の実装に向けた「熱意」を審査

総務大臣賞受賞　**城善建設の取り組み**

DX化で若者に魅力ある職場環境を実現

城善建設株式会社
管理部
IT情報システムマネージャー
和田 正典氏

建設業界は人手不足が慢性的な課題となっている中、城善建設株式会社も人材の空洞化という課題を抱えていました。そこで、生産性の向上や働き方改革を図るために、クラウドサービスを導入し、若者に魅力を感じてもらえる会社を目指してDX※1に取り組んでいます。

若者に魅力ある会社を目指してDXを推進申請業務が「最短2日」から「最短10分」に

建設業界の人手不足は深刻な問題で、2025年には約130万人が不足すると予想されています。今回、総務大臣賞を受賞した城善建設株式会社も例外ではありません。同社の和田 正典氏も、社内の高齢化が進み変革が求められていたと語ります。

「建設業界は一般的にIT導入が遅れていると言われています。そのため生産性が低く、働き方改革も進まないことが若者の業界離れにつながっています。弊社も同様の問題を抱えていたため、『若者に魅力を感じてもらえる会社になろう』というテーマを掲げ、全社でDX推進に取り組むことになりました」（和田氏）

同社のDX推進のリーダーとして取り組んだ和田氏が最初に心がけたことは、スモールスタート※2で汎用性が高いシステムを作ることでした。そして、現在は「AnyONE」※3「Box」※4「Slack」※5の三つのクラウドサービスを組み合わせたシステムを採用しており、紙ベースのアナログで行っていた各種申請業務などは、ペーパーレスでスピーディに実施できるようにしています（図参照）。その結果、導入前は最短2日かかっていた申請業務が、最短10分に短縮されたと言います。

「ペーパーレス化により印刷用紙が月平均2万枚から1.15万枚にほぼ半減し、用紙代も大幅に削減されました。また、これまで平均2時間あった事務職の残業（繁忙期以外）がゼロになり、休日はゆったり過ごせるようになっています。さらに、お客さま一人あたりの契約にかかる時間も大幅に短縮されるなど、さまざまな効果が表れています」（和田氏）

システムの導入・活用にあたって一番の障壁は、変革に対する社員の抵抗感でした。そのため、「システムを利用しろ!」と強制するのではなく、「このシステムを使えば、業務が楽になりますよ」と、極力新しい取り組みであることを意識させないよう心がけたと言います。

「勉強会や説明会などは1度も実施しませんでした。理解度が異なる社員の皆さんに対して一律でレクチャーするのではなく、一人ずつシステムのメリットを実感していただけるようにコツコツ説明していきました」（和田氏）

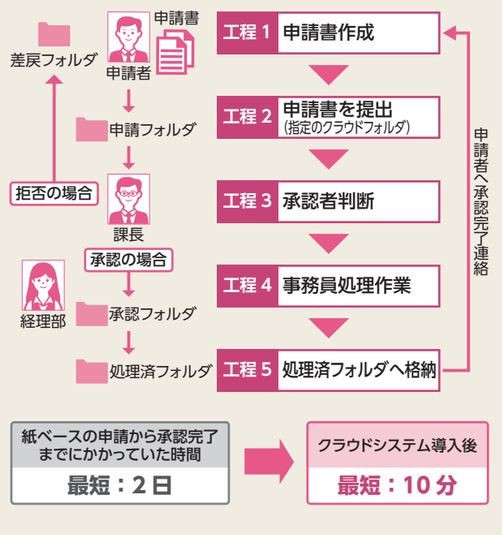
「総務大臣賞」受賞はまったくの予想外中小企業でも、地方でも、DXは可能

今回の全国中小企業クラウド実践大賞に応募した理由について、和田氏は「まず、ITは大企業が活用するものという固定観念を払拭し、デジタルは身近で生活を豊かにしてくれるものというイメージを持ってほしいという思いがありました。その上で、“地方だから”“高齢だから”といった理由で、ITに対して拒否反応を示されている全国の中小企業の皆さんに、弊社の事例を発信したいと考えました」と言います。

また、まったく予想外だったという「総務大臣賞」の受賞については「人手不足が慢性化している建設業界にあって、高齢化が進む地方の弊社が全員でクラウドシステムを活用し、収益向上や業務改善を実現していることが評価されたのでは」と分析しています。社員に負担をかけないよう、スモールスタートでコツコツと積み重ねて大きな成果につなげた同社の取り組みは、中小企業のDX推進において非常に参考になるのではないでしょうか。

※1 DX: Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略で、進化したIT技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させるという概念のこと。
※2 スモールスタート：最初は機能やサービスを限定して小規模に実施し、順次規模を拡大していくこと。
※3 AnyONE：住宅工務店に特化したオールインワンの基幹システム。
※4 Box：容量無制限のコンテンツクラウドストレージサービス。
※5 Slack：チャット形式でコミュニケーションが取れるビジネスツール。

【図：ペーパーレス化した各種申請業務のフロー】



クラウド活用・地域ICT投資促進協議会理事長賞受賞

太陽都市クリーナーの取り組み

クラウド導入で古い企業体質を一新

株式会社太陽都市クリーナー
代表取締役
森山 直洋氏

株式会社太陽都市クリーナーは、廃棄物処理業務に携わっています。社会生活に不可欠な仕事でありながら、以前は社員のモチベーションは低く、災害などに対する事業継続の対策も不十分でした。それらの課題を解決すべく、クラウド化へ舵を切りました。

きっかけは2018年の西日本豪雨 事業継続の対策としてクラウド化を推進

「クラウド活用・地域ICT投資促進協議会理事長賞」を受賞した株式会社太陽都市クリーナーは、広島県府中市で廃棄物処理事業を営んでいます。同社の社長・森山 直洋氏が15年前に入社した当時、同社は請求書が手書きで間違いも多く、連絡漏れや作業ミスなどでクレームやトラブルが多発し、社内はネガティブな思考が漂っていたといいます。このような状況の中、変革の必要性を感じていたところ、大きな災害が発生したことをきっかけに、クラウド化を強く決意したと、森山氏は振り返ります。

「2018年7月の西日本豪雨では、府中市内に浸水被害や土砂災害が発生し、数週間にわたり災害廃棄物の撤去業務を行いました。この業務を通じて、我々の仕事は地域の環境保全と公衆衛生の向上に欠かせない、“止められない仕事”だと再認識しました。幸い、弊社は被害を免れましたが、社屋の前の河川が氾濫危険水位に達した時に、クラウド導入の必要性を痛感しました」(森山氏)

“遊び”を取り入れたクラウド導入で働き方に加えて企業風土を一新

同社は手始めに「MoneyForwardクラウド」※6を導入し、手書き伝票を廃止しました。さらに、「Chatwork」※7で社員間の情報共有を図ったほか、「MOT/Phone」※8により外出先からでも会社の外線電話を受けられる環境を作りました、その後も、車両運行管理や名刺・顧客管理など10ものクラウドサービスを導入し、変革を進めていきました。

その結果、森山氏は「現場とオフィス間の情報共有がスムーズになったことで対応スピードがアップし、顧客満足度も向上しました。そして、何より変わったのが社員の意識です。以前のネガティブ思考は解消され、スタッフに自発的な意識が生まれ、離職率も大幅に低下して求人応募数も増加しました」と言います。

倉庫を改築して作られた「テレワーク体験ルーム」

しかし、クラウドサービスが最初からスムーズに導入されたわけではありません。中には抵抗感を持つ社員もいたそうです。そこで、森山氏はICTによる“遊び”を取り入れたと言います。

「例えばスマートスピーカー※9を導入したり、チャットツールで雑談するなど、“遊び”感覚でICTを身近に感じられるような取り組みを行いました。さらに、在宅勤務に慣れてもらうため、社屋とは別に『テレワーク体験ルーム』として一人用オフィスも設置しました。この部屋はスマートフォンで施錠や空調、照明の操作ができるなど、パソコン以外のICT機器にも触れながら在宅勤務体験ができるようになっています」(森山氏)

同社は今回、「クラウド活用・地域ICT投資促進協議会理事長賞」を受賞したことで、社員の意識変革がますます進み、「自分たちの会社に他社をリードしているものがある」など、ポジティブな感想が出ているそうです。森山氏は今後も業務効率化を進め、「週休三日を導入したり、バックオフィス業務を在宅勤務にして全国から人材を採用したい」と抱負を語っています。

※6 MoneyForwardクラウド：データ入力などを自動化することで、会計業務の時間を短縮できるクラウド型の会計ソフト。
※7 Chatwork：メール、電話、会議など仕事に必要なコミュニケーションを効率化するクラウド型ビジネスチャットツール。
※8 MOT/Phone：スマートフォンやパソコンから会社番号を使った発着信ができる電話サービス。
※9 スマートスピーカー：音声対話型のAIアシスタント機能を持ち、リクエストに応じて音楽を聴いたり天気を聞いたりできる。

●会社概要

会　社　名：城善建設株式会社
設　　立：1993年(平成5年)6月30日
本社所在地：和歌山県和歌山市十一番町10番地(ジャムビル2階)
代表取締役社長：依岡 善明
資　本　金：3,000万円
事業内容：宅地造成・注文住宅の設計施工、一般土木事業、マンション／店舗など大型建築、身体障害者など公共施設の建築 など
URL：http://www.jyouzen.co.jp/

会　社　名：株式会社太陽都市クリーナー
設　　立：1964年(昭和39年)4月6日
本社所在地：広島県府中市中須町1515
代表取締役社長：森山 直洋
資　本　金：1,000万円
事業内容：一般廃棄物収集運搬、産業廃棄物収集運搬、資源回収リサイクル業務、浄化槽維持管理・清掃、し尿汲み取り など
URL：https://fuchu-ttc.co.jp/

ユーザ協会　D10019　検索

ICTの「へぇ～そうなんだ!?」《第11回》

在宅でもできる社会貢献活動

副業・兼業を認める企業が増え、本業以外のさまざまな分野で活躍する人が多くなってきました。それとともに今、社員によるボランティア活動・社会貢献活動にも関心が高まり、これらが本業に対しても良い効果をもたらすとも言われています。しかしながら、コロナ禍では、従来のような集合型で行う活動が難しくなっています。そこで今回は、リモート・在宅でもできる社会貢献活動を紹介します。

貯まったポイントを寄付

dポイント、Pontaポイント、Tポイント、楽天ポイント……。現在、さまざまなポイントプログラムがあり、日ごろから熱心に貯めている人も多いことでしょう。ほかにも、航空会社のマイレージプログラムやクレジットカードのポイントプログラムなど、たくさんの事業者で同様のプログラムが展開されています。それらで貯まったポイントの使い方の一つに、寄付ができる仕組みがあります。

自然災害が発生した時に、赤い羽根共同募金や日本赤十字社などを通じて被災地を支援するために期間限定で受けつけているものと、「地球環境保全への支援」「子どもの貧困問題への支援」など常時受けつけているものと2種類があります。その多くは、各ポイント事業者がウェブサイト上で寄付を受けつけています。

ポイントプログラムの多くは取得したポイントに有効期限が設定されており、期限内に使い切る必要があります。もし、失効してしまいそうなポイントがある時には、ポイントで寄付するのも良いかもしれません。

SNSを通じてごみ拾い活動を共有

身近で簡単にできる社会貢献活動といえば、「清掃・ごみ拾い」ではないでしょうか。普段歩く近所の道端も、いつもより少し注意して見るだけで、あちこちにポイ捨てされたごみが見えてきます。それを拾ってごみ箱に入れるだけでも、立派な社会貢献活動です。そのごみ拾いを、世界中の人とともに取り組んでいると実感できれば、さらにモチベーションも高まるのではないでしょうか。

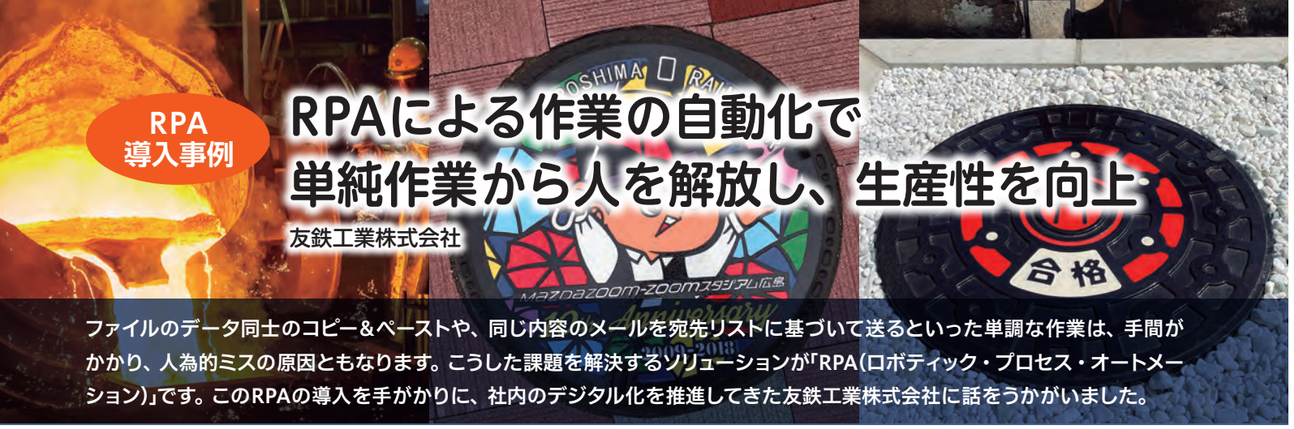
それを実現したのが、「ピリカ(https://sns.pirika.org/)」というごみ拾いSNSです。個人でも団体（企業や自治体）でも、参加できます。参加者は、ごみを拾った記録をSNSに掲載し、それを見たほかの参加者からメッセージが届きます。これにより、みんなが集合して清掃活動をしなくとも、参加者が好きな時に好きな場所で活動でき、それをみんなで共有することができるので一体感が生まれます。

それぞれの場所でできるオンライン開催のボランティア

コロナ禍で一気に普及したZoomなどのウェブ会議ツールは、ボランティア活動でも活用されています。例えば、在宅でウェブ会議ツールを使って、高齢者や障がい者、海外の子どもたちや留学生と交流する活動は、代表的な取り組みです。集合型での活動は、開催される場所によっては都合が合わず、参加が難しいということもありましたが、オンライン開催であれば国内・海外問わず、ボランティア活動が行えます。ほかにも、環境問題に関するブログを書いたり、Office系ソフトを使ってファイルを作成したりして、NPO法人などの活動を支援するようなものもあります。このような取り組みでは、自分の空き時間に合わせて活動できるので、時間も気にする必要がありません。

今、“プロボノ”と呼ばれる、日常の業務で得たスキルや知識を活かして、社会に貢献する活動が増えています。社会に貢献できるだけでなく、在宅環境でも取り組めて、人脈を広げたり新たな分野に触れることで人生を見直す機会になったりと、多くのメリットがあると言われています。オンライン開催のボランティアに取り組んでみてはいかがでしょうか。

ユーザ協会　D40027　検索



RPA
導入事例

RPAによる作業の自動化で単純作業から人を解放し、生産性を向上

友鉄工業株式会社

ファイルのデータ同士のコピー＆ペーストや、同じ内容のメールを宛先リストに基づいて送るといった単調な作業は、手間がかかり、人為的ミスの原因ともなります。こうした課題を解決するソリューションが「RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)」です。このRPAの導入を手がかりに、社内のデジタル化を推進してきた友鉄工業株式会社に話をうかがいました。

右：代表取締役社長　友廣 和照氏
左：鉄蓋事業部　土井 博恵氏

労働力不足が見込まれる中、単純作業から人を解放し、“頭を使う仕事”に多くの時間を充て、生産性を高める環境づくりが求められています。こうした観点から、現在注目を集めているのが「RPA」です。

RPAは、ソフトウェアの“ロボット”が、人に代わり、あらかじめ定められた「シナリオ」に従ってパソコンを操作します。つまり人が行っていた単純作業をRPAに任せることで、人は単純作業から解放され、より生産性の高い業務に時間を使うことができるのです(図1参照)。

このRPAによる効率化は、政府の「デジタル・ガバメント実行計画(2020年12月25日閣議決定)」においても「大量かつ反復して行われる業務の処理の高速化などにおいて、効率化・自動化の効果が期待される」とされ、「人的資源の戦略的投資」という観点からも、各省庁への導入推進が呼びかけられています。

ソフトウェアの“ロボット”「RPA」を現場が学ぶ形で導入

広島市に本社を置く友鉄工業株式会社も、こうしたRPAを管理部門に導入し、大きな生産性向上を果たした企業の一つです。同社は工業製品の製造に使うプレス用の金型やマンホールの蓋などの鋳造品を手がけるメーカーで、これまで製造現場へのICT導入による効率化を図ってきました。しかし、取り扱う製品のほとんどが多品種少量生産のため、統合的なデジタル化がなかなか進まない状況でした。そんな折に、友廣社長は知人の紹介でRPAを知ります。

「RPAはパソコンによる面倒な単純作業が自動化できることが魅力でした。弊社は統合的なソフトウェアがないため、例えば毎月の給与計算は勤怠のデータなどを個別のソフトウェアから数字を書き写して算出するなど、手作業が多い管理部門の負担軽減に役立つのではないかと感じました。そこで、ITシステム部に相談したところ、現場で実際に使う人が学ぶ形で導入するのがベストと話がまとまり、管理部門から優秀な社員5名を担当に選抜しました」(友廣氏)

担当に選ばれた5名の中の一人、土井氏は研修に参加した際、「人がパソコンでやっていることは、すべてRPAで代行できる」という説明に大きな期待感を持った一方で、本当に自分たちにできるのかという不安があったと振り返ります。

「導入当初はまず、身の回りの単純で簡単な定型作業からRPA化しました。もちろん、最初は上手くいかないことも度々でしたが、分からないことはサポートに聞く、ネットで調べるなどして進めるうちに、なんとなくコツが分かり、シナリオ作りを楽しめるようになってきました。それまで時間と手間をかけて行っていた作業が『ボタン一つ』で済むようになる度に達成感が生まれ、それが次のシナリオを作るモチベーションにつながりました」(土井氏)

人件費の大幅な削減により、導入初年度で費用の償却にも成功

こうしたシナリオ作りの結果、生産性の大幅な向上に役立つものも生まれました。前述した、個別のソフトウェアから書き写して行う給与計算などは、読み合わせ確認の時間も含めると約2時間半かかっていました。しかし、RPA導入で入力などの作業が自動化されたことで、社員の業務に大きな余裕が生まれました(図2参照)。

「こうした積み重ねで、導入から1年半の労働時間の削減は729時間となり、単純作業から社員を解放し、より頭を使う業務への専念が可能となりました。人件費換算で考えると、導入初年度で費用は償却できたことになります」(友廣氏)

RPAの効果は、こうした労働時間や費用だけにとどまらない効果も生んでいます。

「手作業で同じことを繰り返す単純作業は疲れますし、間違えてはいけないというプレッシャーもありました。しかし、そうした作業をRPAに任せることで気持ちも楽になり、それ以外の仕事での生産性も上がっている気がします」(土井氏)

さらに、管理部門でのRPA導入の成果が、生産部門に波及したものも見られるようになりました。例えば、工場での品質管理工程の一つであるテストピースの強度、伸び、硬さなどを測定する検査業務では、これまで単体の試験結果を手書きでメモしてからデータベースに入力していました。しかし、現在はRPAが数値を集め、そのままデータベースに入力する仕組み作りが進められ、RPAの効果が生産部門でも少しずつ認識されてきているそうです。

デジタル化への理解が長く続く“手書き文化”の一掃へ

同社の各部門でデジタル化の効果が認識されつつある中、友廣氏は「RPA導入により社風も変わりつつある」と言います。

「当社は根強い“手書き文化”を払拭できないままでいましたが、RPAにより『デジタルは楽で便利だ』という認識が現場から広まり、これがデジタル化への推進力につながっています。今後も手書きからデータへ、手作業からRPAへという動きを加速させ、デジタル化を部署間を超えて横断的に広げることで、全社的にステップアップしていくことを目指しています(図3参照)」(友廣氏)

さらに、同社は次のステップとして、技術の伝承にもデジタルの導入を目指しています。

「ものづくりにはやはり職人の技や勘どころが重要ですが、デジタル化によりスムーズで確実な伝承につながるものも少なからずあります。今後は、映像なども上手く使いながら、デジタルとアナログの融合での技能伝承を行い、会社の将来の成長を目指していきたいと思っています」(友廣氏)

RPAで作業効率向上に取り組む社員の皆さん

【図 1：単純作業を自動で処理してくれるRPA】

単純作業で行っている定型業務
- 大量データのコピー＆ペースト作業
- 大量のデータのダウンロードやアップロード作業
- 社員の勤怠データの入力作業

RPAが定められたシナリオ通りに自動で作業
左記の定型作業の手順をステップごとに整理し、RPA に任せられるようシナリオを作成。RPA はシナリオ通りに作業をするためエラーなく正確に処理。

【図 2：RPA導入により自動化され、短縮された主な作業時間】

シナリオ内容	使用アプリ	導入以前の作業時間(分／回)	回数／年	導入以前の作業時間合計(分／年)
買掛情報を経理ソフトへ自動入力	経理ソフト	3	4,080	12,240
成分試験データの集計	Excel	30	265	7,950
製造指示書両面印刷の自動化	Excel＆製造管理ソフト	0.52	8,268	4,299
支給型の受注入力	Excel＆製造管理ソフト	5	540	2,700
当日生産量一覧表入力＆メール送信	Excel & Mail	10	264	2,640
給与入力	給与ソフト	150	12	1,800
製造原価計算書作成	Excel＆製造管理ソフト＆経理ソフト	150	12	1,800
原材料棚卸表の入力	Excel	5	265	1,325
当日出荷製品の在庫表処理	Excel	5	264	1,320
造型班生産効率資料作成	Excel＆製造管理ソフト	4	265	1,060
その他				6,660
合計				**43,794 分（約 729 時間）**

【図 3：RPA導入の成果を全社的に認知させた友鉄工業株式会社の取り組み】

Step3　他部署の業務を改善
他部署の業務を自動化することで、RPAの理解が深まっていなかった部署の担当者も負荷軽減を実感。

Step2　共通の業務を改善
FAX、スキャンのデータフォルダ更新など、全社共通の業務を一部自動化することで、全社的にRPAの成果を認知。

Step1　自分の業務を改善
製造、営業、総務に関わる各自の業務を一部自動化したことで、担当者単位で負荷軽減の成果を実感。

課題：個別に存在するデータを、手作業で目的のソフトウェアに転記して処理する手間が大きな負担

TOMOTETSU
友鉄工業株式会社

●会社概要
会　社　名：友鉄工業株式会社
設　　立：1959年(昭和34年)6月
本社所在地：広島県広島市安佐北区安佐町飯室6151-1
代表取締役社長：友廣 和照
資　本　金：4,450万円
事 業 内 容：鉄鋳物製造の技術をベースに、企画提案、設計、鋳造、機械加工、塗装、組み立てまでを一貫製造。
URL：http://www.tomotetu.co.jp/
〔ユーザ協会会員〕

ユーザ協会　D20010　検索

「サステナビリティ」が企業活動に求められる時代に

気候変動や経済格差の拡大など人類の抱える大きな問題を解決し、
地球を次世代へつないでいくための開発目標「SDGs」の重要性が高まっています。
そこでSDGsについて、あらためて基本的な考えを見直しつつ、
企業活動との関連（特に中小企業が取り組むべき理由）や
現状の取り組みについて3回連載で解説していきます。

子孫のために取り組むべき サステナビリティとSDGs

多様な関係者と調整し、社会課題解決に向かうビジネスの「国際標準の話題」のポイントは何でしょうか。それが、よく聞く「サステナビリティ」（持続可能性）という言葉です。今は持続可能な社会づくりにすべての組織が貢献していくべき時代です。

サステナビリティを噛み砕くと、「世のため、人のため、自分のため、そして、子孫のため」を考え、行動するといった意味になるでしょう。「子孫のため」という世代軸が入っていることが要点です。

そして、世界のサステナビリティに向けた経済・社会・環境の要素を洗い出し2030年に向けた目標としてまとめられたものがSDGs（エスディージーズ）です。

今や、SDGsという言葉を新聞などで見かけない日はなくなりました。電通の調査（第4回「SDGsに関する生活者調査」／調査期間：2021年1月22～25日）によれば、国民全体の認知度は54%との

【図 1：SDGsの17目標】

【参考】持続可能な開発目標（SDGs）の詳細

目標 1	貧困	あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる。
目標 2	飢餓	飢餓を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する。
目標 3	保健	あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する。
目標 4	教育	すべての人に包摂的かつ公正な質の高い教育を確保し、生涯学習の機会を促進する。
目標 5	ジェンダー	ジェンダー平等を達成し、すべての女性及び女児の能力強化を行う。
目標 6	水・衛生	すべての人々の水の衛生と利用可能性と持続可能な管理を確保する。
目標 7	エネルギー	すべての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的エネルギーへのアクセスを確保する。
目標 8	経済成長と雇用	包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用（ディーセント・ワーク）を促進する。
目標 9	インフラ、産業化、イノベーション	強靭（レジリエント）なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る。
目標 10	不平等	各国内及び各国間の不平等を是正する。
目標 11	持続可能な都市	包摂的で安全かつ強靭（レジリエント）で持続可能な都市及び人間住居を実現する。
目標 12	持続可能な生産と消費	持続可能な生産消費形態を確保する。
目標 13	気候変動	気候変動及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる。
目標 14	海洋資源	持続可能な開発のために海洋・海洋資源を保全し、持続可能な形で利用する。
目標 15	陸上資源	陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する。
目標 16	平和	持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する。
目標 17	実施手段	持続可能な開発のための実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する。

出典：外務省パンフレット：「持続可能な開発目標（SDGs）と日本の取組」を加工

ことです。その象徴が、SDGsが2021年「第34回小学館DIMEトレンド大賞」に選ばれたことです。また、同じく2021年は『現代用語の基礎知識』選の「ユーキャン新語・流行語大賞」（第38回）で 2021年ノミネート語30選の一角に「SDGs」が入りました。

地球規模の課題を解決する 変革の時代の羅針盤となるSDGs

あらためて確認すると、SDGsは「Sustainable Development Goals」（サステナブル・ディヴェロップメント・ゴールズ）の頭文字の略語で「持続可能な開発目標」と訳されます。分かりやすく言うと、地球規模の課題を踏まえ未来について語るための世界の「羅針盤」です。

SDGsを知るには、まず、それが盛り込まれた『我々の世界を変革する：持続可能な開発のための2030アジェンダ』という国連文書の重要性を認識することです。SDGsは35ページにわたるこの国連文書の真ん中15ページ分です。SDGsは、人・社会・地球などの望ましい未来像を目指すための、貧困撲滅、健康、環境、技術革新、協働などの17の目標（図1参照）と169の具体的活動（ターゲット）※によって構成されています。先進国や途上国、政府や企業といったすべての関係者が、自主的に取り組む目標です。

これが国連加盟193カ国全員の合意文書であることが極めて重要です。だからこそ世界を見る上での共通言語なのです。そして今やSDGsは、この169のターゲットレベルまでよく読み込み、そこから自分や組織のやるべきことを洗い出す段階に入っています。それを理解せずに、SDGsのバッジがどうだという時代は、世界ではすでに終わっているのです。

国際的羅針盤がなぜ必要か。それは、予期せぬ危機が次々と世界で起きて、我々は、ビジネスでも生活でも密接に世界とつながっているからです。SDGsを盛り込んだ「2030アジェンダ」のタイトルには「我々の世界を変革する」とあり、まさに変革の時代に役立つように設計・策定されたものです。

企業がSDGsに取り組む 意義とメリット

SDGsでは、企業の「本業力」を使って創造性とイノベーションを起こし、社会課題を解決するという、本業活用が推奨されています。リスクを回避しチャンスをつかんで、社会課題を解決しながら経済価値も上げるところに大きな特徴があるのです。

【図 2：SDGs 経営のメリット】

企業イメージの向上	社会の課題への対応
SDGs に取り組むことで、多くの人に次のような印象を与えることができる。 ・この会社は信用できる ・この会社で働いてみたい	社会が抱えているさまざまな課題や、社会が必要としていることが詰まっている SDGs への対応は、経営リスクの回避、地域での信頼獲得などにつながる。
生存戦略になる	**新たな事業機会の創出**
今後、SDGs への対応がビジネスにおける取引条件になる可能性がある。企業の生存競争が激しくなっていく中で、持続可能な経営戦略としても活用できる。	SDGs への取り組みをきっかけに、地域との連携、新しい取引先や事業パートナーの獲得、新たな事業創出など、これまでになかったイノベーションにつながる。

出典：環境省「すべての企業が持続的に発展するために」を基に作成

SDGsへの取り組みにはさまざまなメリットがありますが、大きく分けると図2のようになります。このような広範な効果があるSDGsを経営に導入すると、組織内変革が進み、対外的にも企業価値が向上します。

SDGs活用は、株価、ブランディング、人材確保など、すべてに関係します。SDGsは、自主的取り組みが基本です。やれる人がやれるところからすぐにでも着手しようというルールです。このルールは怖いです。どんどん差がつくからです。横並び思考から一刻も早く抜け出して、すぐにでも自社は何をすべきか、SDGsをヒントに考えなければいけません。

ICT関連は、特に目標9（産業基盤・イノベーション）に関係しますが、ICTが最終的に使われる出口のところが重要です。例えば、医療系やエネルギー関係で活用されれば、間接的に目標3（健康）や目標7（クリーンエネルギー）の達成に貢献していると考えられます。

このようにSDGsとICTは幅広い分野で関わりをもつといえるでしょう。次号からは、この両者のつながりを中心に最新のSDGs情報をお伝えします。

※169の具体的活動（ターゲット）：農林水産省のサイト（https://www.maff.go.jp/j/shokusan/sdgs/sdgs_target.html）を参照ください。

笹谷 秀光氏

千葉商科大学教授・ESG/SDGsコンサルタント。東大法卒。1977年農林省入省、農林水産省大臣官房審議官などを経て2008年退官。同年伊藤園入社、取締役などを歴任し2020年4月より現職。「産官学」すべての実務経験を活かし、サステナビリティや企業の社会的責任、地方創生などをテーマに、特にESGやSDGsに対応した企業ブランディングと社員士気の向上を通じた企業価値を高めるためのサービスを提供。現在、幅広くパネリストや講師として登壇。著書『Q&A SDGs経営』（日本経済新聞出版社）など。笹谷秀光公式サイトhttps://csrsdg.com/

ユーザ協会　D40026　検索

2022年1月7日（金）と1月8日（土）の2回、電話応対技能検定（もしもし検定）の指導者級資格保持者（第1期生～第28期生）120名を対象とした「品質向上研究会」が開催されました。今回は、「感情マネジメントがあなたの電話応対教育を変える」と題した産業能率大学経営学部教授・横井 真人氏の講演が行われました。

講師
産業能率大学 経営学部 教授
横井 真人氏

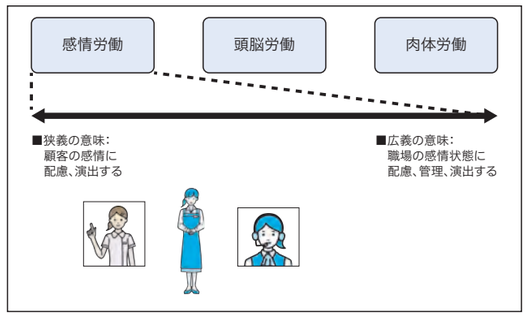
専門委員会 委員長
中京大学法務総合教育研究機構 教授
稲葉 一人氏

コロナ禍の中、オンライン開催は4回目 感情マネジメントをテーマに講演を開催

2022年初の品質向上研究会は、今回で4回目となるオンライン（Zoom Meetings）での開催となりました。開会の辞に続き、専門委員会の稲葉 一人委員長よりご挨拶があり、これまでの品質向上研究会についての振り返りが行われました。

さらに、今回、感情マネジメントをテーマとした講演を企画した背景について稲葉氏は、「電話応対従事者や指導者は、企業の顔としてお客さまに対して笑顔を絶やさず、常に感情を乱さずに応対することが求められています。その上、電話応対では、相手の話を聴くだけでなく、相手の感情を聴くことまでも求められており、『感情労働』の観点からとらえると、その尺度の大変高い仕事と言えます」という理由が語られました。次に、電話応対の品質向上をテーマとしたグループワークによる勉強会が行われました。

【図1：「感情労働」の種類】



続いて、産業能率大学経営学部教授の横井 真人氏による講演「感情能力セミナー 感情マネジメントがあなたの電話応対教育を変える『話を聞くことは気持ちを聞くこと』」がスタートしました。途中、Zoomの「ブレイクアウトルーム（参加者を少人数のグループに分けてミーティングを行う機能）」を活用したグループディスカッションを交えながら、2時間にわたって講演が行われました。

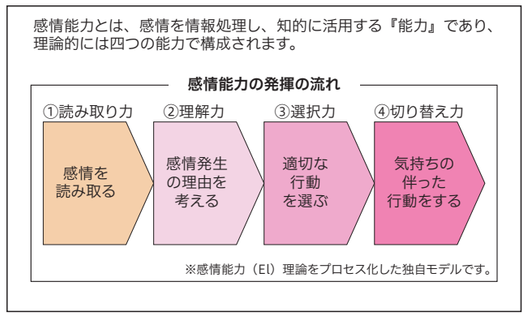
コールセンター、コンタクトセンターは 代表的な感情労働の一つ

はじめに、横井氏は感情について、時には行動を妨げ、時にはモチベーションアップにつながるものだと説きます。「恐れや不信、嫌悪・怒り、不安は『感情の壁』となって人間の前に立ちはだかります。一方で、『不安だから準備をする』『怒りを感じたから見返すために努力する』といったように、『行動の源泉』にもなり得るのです」と述べます。感情は人間の本能に基づいているため、他者との対話やり取りを上手に行うカギは本能を理解することにあると話しました。

続いて、頭脳労働、肉体労働に続く労働と言われる「感情労働」について解説しました。感情労働は、狭義では「顧客の感情に配慮、演出する」を意味し、感情労働に属する職種としては、看護師や飲食業・宿泊業のスタッフ、そしてコールセンター、コンタクトセンターなどのカスタマーサポート部門などが挙げられます（図1参照）。

感情労働を通じて生まれた負の感情が、職場環境をギスギスさせてしまうこともあり、メンタル疾患や離職といった事態を招く恐れもあるとします。それを防ぐには、職場での社員間の相互フォローが重要と話しました。

【図2：感情能力】



感情がビジネスに及ぼす影響は 世界的な研究対象となっている

ビジネスにおける感情の在り方を語る際に重要なキーワードとして、「感情能力（EI）」という言葉があります。感情能力は、感情を読み取る「読み取り力」、感情発生の理由を考える「理解力」、適切な行動を選ぶ「選択力」、気持ちの伴った行動をする「切り替え力」の四つの能力で構成されます（図2参照）。

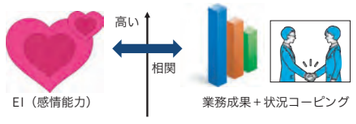
今や、感情がビジネスにどのような影響を及ぼすのかというテーマは世界的な研究対象となっています。例えば「個人の感情能力と状況対応の関係」というテーマでは、強い感情を抱いた際に気持ちを落ち着かせる「コーピング※」ができる人ほど業務の上で高い成果を上げることができるといったように、コーピングと成果との相関が発見されました。とはいえ、激しい怒りや悲しみを感じた時、感情を落ち着かせることは難しいでしょう。横井氏は「感情をコントロールすることが不得手な社員について、コーピングを身につける訓練をするなどの取り組みが有効」と述べました（図3参照）。

「管理職と感情能力の関係」のテーマについては、例えば、総合職と契約社員、派遣社員が同じような仕事をしている多様性のある職場において、チームをマネージするリーダーには高い感情能力が求められており、また、感情能力の高い上司の下ではコンフリクト（衝突）の発生率が低いことが分かったと言います（図4参照）。

【図3：近年の研究成果例①】

ビジネスにおける主要研究テーマと感情の関連性について研究されている

領域	テーマ	研究者	概要	感情能力活用の示唆
組織開発	個人の感情能力と状況対応の関係	Univ of N.Carolina West Virginia Univ Univ of Queensland	個人の感情能力（EI）の高低が有意に業務上の成果と相関するだけでなく、強い感情を抱いた際に気持ちを落ち着かせる「コーピング」ができるかどうかとの相関が発見された。	経営方針の変更、撤退などのストレスフルな状況で自分の気持ちのマネジメントをするには？また、ケアが必要な社員の精神疾患、パワハラ予防の根本的対策は？



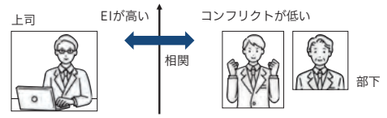
「感情マネジメント」と「感情能力」の必要性

続いて、横井氏はビジネスにおいて関係者と適切に関わるための「行動」として、「知識やスキル」「行動意識」に加えて、日常生活や業務の中で感情を賢く管理し、人間関係とコミュニケーションをより円滑に進める取り組みである「感情マネジメント」の必要性を説きました。横井氏は「重要なのはコントロールではなく、マネージすることです。コントロールは押さえつけることであり、ストレスにつながります。マネージすることが上手にできれば、コミュニケーションはスムーズになるでしょう」と述べました（図5参照）。

【図4：近年の研究成果例②】

ビジネスにおける主要研究テーマと感情の関連性について研究されている

領域	テーマ	研究者	概要	感情能力活用の示唆
人材育成	管理職と感情能力の関係	Univ of Amsterdam Univ of Toronto	多様なダイバーシティで構成されるチームをマネージするにはリーダーに高い感情能力が求められる。同質のチームより多様性の高いチームのほうがコンフリクトが起こる確率が高い。感情能力の高い上司の下ではコンフリクトの発生率が低いことが発見された。	コンプライアンス徹底、ダイバーシティ・ワークフォースを効果的にマネージする要件は?マネージャー育成に必要な要件は？



【図5：感情マネジメントの必要性】

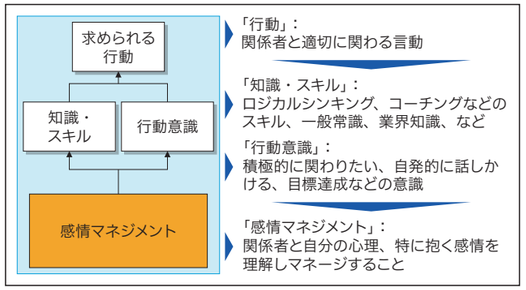


図1～図5の出典：「感情能力セミナー」テキスト資料より
Copyright © Mahito Yokoi All Right reserved

さらに、横井氏は「コミュニケーションには、『論理面』と『感情面』の二つの側面がある」と解説します。自分の主張を伝えたり、相手の主張を受け止め理解したりするのは「論理面」です。その上で、自分の気持ちを伝える、相手の気持ちを受け止めるといった「感情面」のやり取りができていないと、真の意味でのコミュニケーションは難しいのではないかと話しました。

そして、「論理面」と「感情面」のバランスをとることの重要性について、頭で分かる「論理面」と、気持ちが動いてやる気が出る「感情面」の両方が含まれていることがコミュニケーションには欠かせないものだと語ります。「相手に納得してもらうには、目的に対する論点の整理と解決策に向けた論理性だけでなく、共感してもらう必要があります。コミュニケーションにおいては、この感情を前向きに働きかけることが何より重要になってくるのではないでしょうか」と締めくくりました。

講演を通じて横井氏は、画面から参加者を指名して、随時質問を投げかけていました。参加者は軽妙な口調に引き込まれつつ、横井氏と双方向のコミュニケーションをとりながら、能動的に参加されていました。演習やグループディスカッションも開催されたことで、オンライン環境でありながら、志を同じくする仲間ならではの共感と笑顔があふれた講演となりました。

※ コーピング（coping）：ストレスを評価し、対処しようとすること。

ユーザ協会　C20036　検索

お客さまから学ぶ CS向上

「一期一会」の尊い時間を大切に

霧島酒造株式会社

私が勤務する霧島酒造株式会社は、宮崎県都城市という霧島連山に囲まれた自然豊かな盆地にあります。この地で採れたサツマイモを原料に本格焼酎を造り続けて、創業106年目を迎えます。本格焼酎「黒霧島」の発売をきっかけに、今では全国のお客さまに親しんでいただけるようになりました。

気づかせてくれたお客さまの言葉

当社の「お客様相談室」では、商品に関するご相談のほか、キャンペーンの窓口も兼務しています。数年前、これまでの手法をガラリと変え、SNS限定のキャンペーンを実施した時のことです。これまで楽しみにご参加いただいていた、特に年配のSNSに不慣れなお客さまから多くの反発の声が寄せられました。電話口で可能な操作を探りながら応募を支援するも「はがきの応募でよかったのに！」と、これ以上の操作説明に応じていただけず、応対が終わってしまうこともありました。多くの応対経験を積んでいても、新しい分野の説明は苦労しますし、心折れる応対が続くと自信が揺らぎ、言い訳したい気持ちも募ります。

そんなある日、年配のご婦人とやっと応募完了にこぎつけることができました。「よかった！」とホッとしていたところ、最後にご婦人がこんな一言をおっしゃいました。「長い時間、辛抱強く説明してくれてありがとう。私たち夫婦には子どもがいなくて、スマホの使い方を気軽に聞ける若い人が身近にいないの。詳しく説明してくれたおかげで、スマホでこんなことができると知ることができました。聞いてよかった！」と。思いもよらない一言にハッとさせられました。私にとっては日常業務の一つでしたが、ご婦人にとってはもっと大きな意味があったのです。何かほかにもできたのではという心残りとともに、これまでのやりとりの時間が尊いものだったのだと気づかされました。

一期一会の心で

日々たくさんの応対を行っていると、頭では分かっていても「10件」「100件」という件数がただの数字に思えてしまいがちです。しかし、その1件には必ず「一人の生身の人」がいて、それぞれの人生があります。お客さまの人生の大切な時間をわずかでもともにするのですから、改めて「一期一会」の心で大切に応対したいものです。

お客さまからいただく声にはたくさんの感動やヒントが詰まっています。当社では毎年5月に「お客さまの声を聞いてみない会？」と題し、いただいた声の一部を社員に生で聞いてもらう活動を展開しています。今年はどんな声を届けられるかな？今から楽しみです。

谷口 幸子氏
霧島酒造株式会社 品質保証部 お客様相談室室長。電話応対技能検定指導者級資格保持者（25期生）。現在の「焼酎の里 霧島ファクトリーガーデン」にて工場見学案内などの対面業務に従事後、2007年よりお客様相談室創設に参加、現在に至る。新入社員の電話応対教育や社内電話応対コンクール出場者の指導に携わる。

「次回の講師は、接遇マナーインストラクターの長峰 ヒロ子さんです。銀行勤務の後、職業訓練校講師を経て、学生のキャリア教育や公官庁・企業の社員研修など幅広くご活躍されています。受講者の悩みに寄り添う心優しく頼れる女性です」

谷口 幸子氏

ユーザ協会　C10039　検索

もしもし検定 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

「お力」という言葉を使った次の四つの例文で、誤った使い方をしているものがあります。どれですか。次の中から一つ選びなさい。

１．さぞやお力落しでしょうね。
２．お力になっていただけませんか。
３．ぜひともお力添えください。
４．部長のお力で何とかなりませんか。

※３級問題より

正解は13ページをご覧ください。

「書かずに話そう！」

スピーチでもプレゼンでも挨拶でも、必ずと言ってもよいぐらい、日本人は先ず原稿を書く習慣があります。書いたものを覚えてそれを音声化するのです。政治家の演説や答弁、社長の訓示、学者の研究発表、高度なプレゼンなども然りです。それらの中には厳密に間違いは許されないものもあるでしょう。しかし、電話応対のコンクールやトークの指導、ちょっとした挨拶や自己紹介まで、スクリプト※1を書かなければ不安で話せないという人が、私たちの周りに少なからずいるのは残念なことです。

ほかの例に見る

アメリカでの生活が長かった知人に、「アメリカ人も原稿を書くのか」と訊いてみました。「しっかりした話をする時には書いているよ。ただし、それを読むことはまずない。話す時にはしっかり顔を上げて話している。彼らは話すことが大好きだからね。一旦原稿を書くのは、自分の考えをまとめるためであって、トークの台本ではない」というのです。つまりメモ程度のものなのでしょう。

私の前職であったアナウンサーには、原稿や台本がある仕事と、原稿などなしに話す仕事の両方がありました。リードニュースやナレーションは必ず原稿があります。ステージ司会やスタジオ番組は、構成台本はありますが原稿はありません。そして、実況中継やインタビューには資料はあっても、原稿はないのです。中でも目の前で行われているスポーツ競技の興奮を、的確な言葉で伝えるスポーツ中継は、アナウンサーにとって、やり甲斐のある仕事でした。そして電話応対もまた、マニュアルはあっても原稿はない仕事の典型のはずです。

あるスポーツアナの大失敗

大分以前のことです。ある大きなスポーツ大会の開会式のメインの中継を、若手のUアナウンサーが担当することになりました。大抜擢だったのです。彼は張り切りました。「みちのくの紺碧の空は、今日という日を待ち兼ねたように、どこまでも晴れあがっています」Uアナの歯切れの良い実況が始まりました。出足は好調でした。ところがそのあとの選手入場に、大きな陥穽（かんせい）※2が待っていました。県別の入場行進の学校名を間違えたのです。行進の順番が当初とかなり入れ替わっていたのを、彼は確認をしていませんでした。プログラムに沿って、一口コメントまでつけて準備していたスクリプトは、大きくずれていました。そのずれたままのスクリプトを、彼は調子よく読み上げて中継を続けました。行進を見ていなかったのです。当然苦情が入ります。ディレクターに指摘されて慌てて正規に戻しましたが、動揺は隠せず、散々な中継になってしまいました。この不始末で、前途洋々であった彼のスポーツアナとしての評価は一気に下がりました。やがて彼は依願退職してNHKを辞めて行きました。

常にリアルな変化に対応する

スクリプトを絶対に書いてはいけないということではありません。必要な場合もあるでしょう。しかし、あくまで中継の基本は、準備をした資料を基に、いま眼前で行われているリアルな情景や変化を伝えることです。実況には、どんなアクシデントがあるか分かりません。変更もまた然りです。絶えず臨機応変に伝える力が問われるのです。

実況中継やインタビューと同じように、電話応対もまた、お客さまのリアルな変化や要求に適切に対応できてこそ信頼につながります。AI時代には、その力をより厳しく求められるでしょう。もしもし検定で、「スクリプトは書かないように」と言い続けているのはそのためです。

スクリプトを書く時 そこに伝える相手はいない

対面や電話で話す時には、伝える相手が必ずそこにいます。しかし、スクリプトを書く段階では相手はそこにはいません。ですから伝える話し方にはならないのです。そこにあるのは、上手に話そう、きれいに話そう、間違わずに話そうという意識と、スクリプトを覚える記憶力です。相手のことを考えながら話す「間」や「声の表情」はありません。くり返しや倒置法などによる際立たせ、臨機応変のアドリブもありませんし、絶句や言い間違いもほとんどしません。その整然とした話し方が、いくら自然らしく振舞っても、かえって不自然に感じるのです。電話の応対は常に１対１の声による対話です。相手への共感や思いやり、批判や怒りさえも受け止めます。書かずに話せることは訓練です。そのことに慣れることが、その自在で誠実な応対力を育ててくれるでしょう。

岡部 達昭氏
日本電信電話ユーザ協会電話応対技能検定委員会検定委員。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。

※1 スクリプト：放送用の原稿や台本、脚本のこと。
※2 陥穽（かんせい）：落とし穴のこと。また、人を騙したり失敗させたりするための計略。

ユーザ協会　C10040　検索

2021年電話応対技能検定（もしもし検定）
検定実施機関表彰

日本電信電話ユーザ協会では、毎年、電話応対技能検定の発展に貢献していただいた検定実施機関を表彰しています。2021年（表彰対象期間は2020年11月～2021年10月）は右記の二つの選考項目について、6機関に表彰状を贈呈いたしました。そこで、表彰された各実施機関の代表者に検定に対する取り組みや今後の抱負についてうかがいました。

■1級～3級合計の受検者数
第1位：株式会社NTTネクシア 関東信越支店 新潟オフィス
第2位：オフィスKEI株式会社
第3位：有限会社早蕨

■4級の受検者数
第1位：株式会社NTTマーケティングアクト
第2位：日本ハム株式会社
第3位：損保ジャパンパートナーズ株式会社

ユーザ協会　C40002　検索

株式会社NTTネクシア 関東信越支店 新潟オフィス

資格取得プラスアルファのカリキュラムが好評

新潟オフィス
営業担当
チーフマネージャー
高橋 奈緒美氏

関東信越支店 新潟オフィスでは、企業向けのビジネスマナーや電話応対などの研修業務を行っています。「ビジネスマナー」「電話応対」「コミュニケーション力強化」などの研修は「もしもし検定」の講座内容に網羅されており、資格取得プラスアルファというパッケージでのカリキュラムを、これまでも企業の皆さまに提案してきました。この内容が好評をいただき、対象者別に目標の取得級を設定して受講・受検したいという要望が多数の企業から寄せられています。こうしたことが、「1～3級合計の受検者数」114名という結果につながったのではないかと考えています。

対面・集合の研修が難しいコロナ禍において、リモートによる少人数、マンツーマンのカリキュラムを増やし、動作を伴う実践についてさまざまな方法を試みて研修効果を上げることができました。これからも、柔軟な思考と着眼点で新しい研修メニューやトレーニング方法を開拓してまいります。

オフィスKEI株式会社

実際の業務に活かせる研修や指導法が私たちの強み

代表取締役
田渕 惠子氏

「もしもし検定」の研修をスタートした2009年以来、2021年10月までに1,500人を超える方々に受講していただきました。弊社では、検定のコンセプトである「心、言葉、愛」を伝え、相手に寄り添った応対ができるような指導を心がけています。集合、オンラインともに、研修ではグループ討議や実践的なロールプレイングを多く取り入れることで理解を深め、意識向上や学びの定着につながるような工夫をしております。1級の論述対策では複数回の添削により、受講生はチームリーダーに求められる能力などについても考え、論じられるよう指導しています。このような特徴的な指導法や研修内容が実際の業務に活かせると考え、受講生の方々が参加してくださっているのではないかと捉えています。

今後も人を思いやり、自分の考えを持って行動し、さまざまな場面で臨機応変に応対ができる、ビジネスシーンで役立つコミュニケーション能力の向上をサポートしてまいります。

有限会社早蕨

自主的に取り組めるような「場づくり」を心がける

代表取締役
原田 さとみ氏

当社は1965年の創業以来イノベーションを重ね、2015年に中小企業の社員教育をお手伝いする企業として生まれ変わりました。職場の活性化を進める中で経営者・経営幹部を対象とした教育の重要性を感じ、社会人基礎力の基本を網羅した「もしもし検定」を活用した講習を始めたところ、「社員にも研修してほしい」との声を多くいただき、対象層のすそ野を広げた講義を行っています。

指導上、心がけていることの一つに「場づくり」があります。「参加して楽しかった。明日から習ったことをやってみよう」というように、自主的に取り組んでもらうことを意識しています。もう一つは、「実技」の過去問題を使って、言葉を生み出す意識を持ってもらうことです。今回、「1～3級合計の受検者数」で多くの受検者数を達成することができたのも、熱心に講義へ取り組んでくださった受講生の皆さまのおかげだと感じています。

株式会社NTTマーケティングアクト

4級受検者増加で自らチャレンジするマインドを醸成

事業推進部
担当部長
恩田 隆司氏

弊社では電話応対スキル強化を目的として、2014年から社員に向けた「もしもし検定」資格取得の推奨を開始し、2018年5月に実施機関になると、社内スタッフが指導者となり検定を活用した電話応対教育を行ってきました。電話応対に加えビジネスマナーなど社会人としての基本を学ぶことができる点が、この検定を取り入れた理由の一つです。

今回、300名を超える4級受検者という実績につながったのは、電話応対を行わない社員も受講対象とするなど、広い層に向けて受講募集を行ったことだと考えていますが、4級受検者の増加とともに資格保持者も増え、その結果として社員が自らチャレンジするマインドが醸成されたことが何よりの成果と捉えています。

そして2021年7月、コロナ禍で多様化するお客さまニーズや就労者のニーズに応えるため、「株式会社NTTマーケティングアクトProCX」を設立しました。2022年4月よりコンタクトセンタ全業務を譲渡し、“スマートCXソリューション企業”への飛躍を目指し、新たな体制で再スタートを切る所存です。

日本ハム株式会社

受検により提案を分かりやすく伝える力も身につく

お客様志向推進部
檜 眞一氏

2013年に弊社のスタッフが、もしもし検定指導者級資格を取得したことをきっかけに、お客さま満足向上を図るため、検定の社内導入を進めました。そして2014年12月に実施機関となり、グループ従業員を対象に社内検定を開始しました。

発想力・判断力・表現力が培えるもしもし検定は、弊社グループの企業活動において欠かせないコミュニケーション力の向上が図れるツールであり、幅広く活用させていただいています。社内研修では4級で知識を習得し、3級はその実践と位置づけていますが、4級合格者からは「マナーも個人情報管理も学べる3級も受検したい」という声が上がるなど、受検をきっかけにしたモチベーションの向上という効果が生まれています。対面でのコミュニケーションが困難なコロナ禍では、非対面型コミュニケーションの機会が増えていますが、もしもし検定は提案を分かりやすく伝える力を身につけさせることができるものと実感しています。

損保ジャパンパートナーズ株式会社

オンライン研修が「非対面」での応対品質向上に

代表取締役社長
渡邊 貞弘氏

当社が「もしもし検定」に関わるようになったのは、社員の応対品質向上の育成指導を行う「電話インストラクター」を創設するためでした。その後、応対品質向上を推進する全社的な施策として「Good Call」を開始し、全社員の4級取得を推奨しています。こうした取り組みが2021年の4級受検者数174名の実績につながったと考えています。

「もしもし検定」は、資格取得というベンチマークがあり、一定の品質レベルを数値で見ることができます。また、受検した社員からは「伝わりやすい説明を意識した行動ができるようになった」といった感想が寄せられ、社員一人ひとりがお客さまへ真剣に向き合うようになるなど、検定受検による良い効果が出てきています。引き続き、4級取得推進とオンラインによる3級研修を積極的に実施し、「非対面」のさらなる応対品質の向上を目指していきます。

チャレンジ！もしもし検定の答え：(2)　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！

2022年度電話応対コンクール問題

テーマ

「聴く力、伝える力を磨き、応対力アップ」

今年度の問題のねらい

職場では、同僚や上司への電話の取り次ぎや外出中の同僚からの問い合わせなど、社内の人と電話で連携するケースが多くあります。この対応をより良いチームプレイで的確に行うことにより業務が円滑に進められ、結果的にお客様に喜んでいただくことにつながります。

今年度の問題では、外出中の担当者（役職者含む）を指名する電話受付と外出中の担当者からの問い合わせ対応の2つの電話応対を行っていただきます。

あなたは、お客様から外出中の担当者を指名する電話を受けます。急ぎの用件のようです。内容を聴き、外出中の担当者にすぐに連絡して用件を伝えてください。また、その際に担当者から問い合わせを受けるという設定ですので、それに対応してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、「お客様に満足いただける応対」および「社内の人との的確な応対」を目指し、用件の聴き取り方、分かりやすい伝え方などをトレーニングして競技に臨んでください。

今年度の電話応対コンクール問題を日常の電話応対にお役立ていただけることを期待しています。

■今年度の問題のポイント

①お客様からの用件の聴き取りは正確に
②伝言は簡潔に、分かりやすく
③社内の人との応対は迅速に

状況設定

会 社 名：株式会社ユーザートラベル 山口支店
応対日時：2022年11月18日（金）13時30分
応対者（競技者）：吉田 和希（よしだ かずき）社員（男女は特定しておりません）
お客様（模擬応対者）：電話をかけてきたお客様

株式会社ユーザートラベル 山口支店の情報

会社所在地	山口県山口市熊野町4-5	**営業時間**	9時～18時 定休日（土曜日、日曜日、祝日）
電話番号	フリーダイヤル　0120-20-6660	**E-mail**	user@jtua.or.jp
URL	https://www.jtua.or.jp	**従業員数**	30名
業務内容	旅行業、会議・研修・各種催事の 企画運営	**企業理念**	人々の出会いを創造し、 豊かな社会づくりに貢献する

問 題

あなたは、㈱ユーザートラベル 山口支店で営業を担当している吉田 和希 社員です。電話をかけてきたお客様が指名した担当者は外出中です。急ぎの用件とのことですので、外出中の担当者にすぐに連絡し用件を伝えてください。その際に外出中の担当者から問い合わせを受けますので対応してください。

＜注意事項＞

1．あなたは、電話をかけてくるお客様と面識がありません。
2．あなたは、営業担当全員の携帯電話番号を知っています。
3．ユーザートラベルでは、お客様に担当者の携帯電話番号は伝えないことになっています。
4．外出中の担当者の問い合わせは、「営業担当のスケジュール表」「予定イベント一覧」に記載された内容についてです。
5．競技時間は、外出中の担当者の対応を含めて3分以内です。競技者の第一声からはじめ、競技者が受話器を置いた時点までを測定します。
6．文中の会社名、電話番号などは、すべて架空のものです。

お客様情報（模擬応対者用）の例

お客様	**お客様名**	㈱アクセス商事　総務課長　鈴木 真澄様　　TEL　090-7002-2551
	指名の担当者	木戸 真 係長
	お客様の用件	来週実施する社員研修に、社長が急遽参加することになったので、社長講話の時間をどこかで設けたい。 対処策について月曜日に打合せをしたいので、都合を教えてほしい。
外出中の担当者	**問い合わせ内容**	別件だが、山口県ミステリーツアーの参加希望者が2名いるので、今の申し込み状況を教えてほしい。

応対スクリプト

模擬応対者（お客様）	競技者（吉田 和希 社員）
	（電話のベルが鳴る） 1「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
2「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	3「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	5「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終　話）
6「はい、〇〇です。」	外出中の担当者へ電話をかける。
	7「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
8「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	9「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終　話）

営業担当のスケジュール表

11月18日　13時30分現在

担当者	18 金	19 土	20 日	21 月	22 火	23 水	24 木	25 金
課長 大内 昌 （おおうち あきら）	外　出 14:00〜15:00 モシケン工業様への 提案 （展示会参加ツアー） 16:00〜18:00 トレンド商会様への 提案 （社員研修） ※直帰予定			10:00〜11:00 もしもし専門学校様 への提案 （修学旅行） 14:00〜17:00 販売会議（web）	16:00〜17:00 デンコン警備様 事例発表会 応援ツアー手配状況 の報告		在宅勤務	
係長 木戸 真 （きど まこと）	外　出 14:00〜17:00 トップ建設様への 提案 （施設見学ツアー） ※17:40帰社予定			16:00〜17:00 ユウキョウ企画との 打合せ （アクセス商事様 社員研修の件）	15:00〜17:00 デジタル物産様 創立10周年記念 クルージングツアー の視察		出　張 ㈱アクセス商事様　社員研修立合	
伊藤 悠 （いとう ゆう）	外　出 14:00〜17:00 トップ建設様への 提案 （施設見学ツアー） ※17:40帰社予定				16:00〜17:00 デンコン警備様 事例発表会 応援ツアー手配状況 の報告			在宅勤務
宇野 正美 （うの まさみ）	出　張 来春のオリジナル ツアー企画のための 現地視察 ※直帰予定			10:00〜11:00 もしもし専門学校様 への提案 （修学旅行）	14:00〜15:00 キャリア観光バス との打合せ （山口県歴史探訪 ツアーの件）		在宅勤務	
高杉 忍 （たかすぎ しのぶ）	外　出 14:00〜15:00 モシケン工業様への 提案 （展示会参加ツアー） 16:00〜18:00 トレンド商会様への 提案 （社員研修） ※直帰予定			在宅勤務	15:00〜17:00 デジタル物産様 創立10周年記念 クルージングツアー の視察		10:00〜12:00 山口ミナト商船との 打合せ （デジタル物産様 クルージングツアー の件）	
中原 未来 （なかはら みらい）	出　張 来春のオリジナル ツアー企画のための 現地視察 ※直帰予定			13:00〜15:00 オーロラ観賞ツアー 説明会立合	在宅勤務		16:00〜17:00 ハイブリッド交通 との打合せ （山口県ミステリー ツアーの件）	出　張 山口県ミステリー ツアー添乗
吉田 和希 （よしだ かずき） あなたです。	在　席 社内業務			在宅勤務			16:00〜17:00 JTUA企画様への 提案 （社員表彰式）	

※営業担当のスケジュール表に記載された時間には、移動時間を含んでいません。移動時間は、一律片道40分とします。
※緑字で「販売会議」「打合せ」と記載がある予定は社内での実施、それ以外は外出です。
※営業担当のスケジュール表は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。

予定イベント一覧

11月18日　13時30分現在

	イベント名 / 催行日	募集締切日	定員（名）	残数（名）	協力会社 （業務の一部の委託先）	担当者
個社向け	㈱アクセス商事様 社員研修 （カリキュラム企画・旅行手配） 11月24日（木）〜25日（金）	募集無	−	−	㈱ユウキョウ企画 山口市仙台2-1 TEL 083-934-3593	木戸 真
個社向け	デジタル物産㈱様 創立10周年記念 クルージングツアー 12月2日（金）	募集無	−	−	㈱山口ミナト商船 山口市港2-1 TEL 083-934-3593	高杉 忍
個社向け	㈱デンコン警備様 事例発表会応援ツアー 1月20日（金）	11月30日 （水）	300	50		伊藤 悠
一般向け	オーロラ観賞ツアー説明会 （オーロラに関心のある方向けの説明会） 11月21日（月）	11月17日 （木） 締切済	30	2名キャンセル有 11/18まで 追加可能	維新会館 山口市札幌2-1 TEL 083-934-3593	中原 未来
一般向け	山口県ミステリーツアー① （行先は、事前にはお知らせしない） 11月25日（金）〜26日（土）	11月16日 （水） 締切済	30	3名キャンセル有 11/18まで 追加可能	㈱ハイブリッド交通 山口市宮城2-2 TEL 083-934-3593	中原 未来
一般向け	山口県ミステリーツアー② （行先は、事前にはお知らせしない） 12月10日（土）〜11日（日）	12月1日 （木）	30	5	㈱ハイブリッド交通 山口市宮城2-2 TEL 083-934-3593	中原 未来
一般向け	山口県歴史探訪ツアー① （巌流島（がんりゅうじま）、秋吉台（あきよしだい）展望台、 萩城下町、萩・明倫学舎（めいりんがくしゃ）） 11月27日（日）	11月21日 （月）	30	2	キャリア観光バス㈱ 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	宇野 正美
一般向け	山口県歴史探訪ツアー② （瑠璃光寺五重塔（るりこうじごじゅうのとう）、防府天満宮（ほうふてんまんぐう）、 柳井白壁（やないしらかべ）の町並み、錦帯橋（きんたいきょう）） 12月11日（日）	12月5日 （月）	30	5	キャリア観光バス㈱ 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	宇野 正美
一般向け	山口県絶景巡りツアー （道の駅北浦街道豊北（きたうらほうほく）、角島大橋（つのしまおおはし）、 元乃隅神社（もとのすみじんじゃ）） 12月18日（日）	12月12日 （月）	30	10	キャリア観光バス㈱ 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	吉田 和希

※予定イベント一覧は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。
※問題の設定を簡略化するため協力会社の電話番号は同じ番号としています。また、住所は架空のものです。