テレコム・フォーラム



山梨市役所 政策秘書課 上越市役所 農政課 東日本電信電話株式会社 経営企画部

ICT COLUMN SDGs達成にも重要な役割を担うICT(第2回)

SDGsIZ ICTが果たす役割



電話 オンリーワンの保険会社を 広対で CS向上 目指し コミュニケーターが

注意しておきたい、ソフトや機器の使用期限

改善提案の第一線になる 組織にしたい

セゾン自動車火災保険株式会社

ICTの[へぇ~そうなんだ!?]



「頼もしき隣人たらん」 という理念を コールセンターでも 実践したい



京都生活協同組合

コミュニケーション力を鍛える

「多すぎるカタカナ語」

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。

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。

\参加企業の声/

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。

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。

し スタッフが架電

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。

2 電話に出た方が応対

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

3 仮のお客様として会話

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。

4 専門家が審査

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)

開始!

参加料

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 Q

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



7月20日

お客さまから学ぶCS向上

講師として、私が伝えたい思い



を上げつつある山梨市と上越市の取り組みについて、山梨市役所政策秘書課副主査・小林 弘氏、NTT東日本経営企画部営業戦略推 進室主査・中西 雄大氏、上越市役所農政課係長・宮川 裕一氏、同課主任・松井 克仁氏に話をうかがいました。

高齢化社会でも持続可能な農業を求めて 数々の自治体が「スマート農業」に参入

就農者の高齢化と次世代の都市圏流出などを原因 とする担い手不足が、日本の農業の将来に暗い影を 投げかけています。65歳以上の高齢農業従事者が就 農者全体に占める割合は、2020年には約70%、平均 年齢も67.8歳に達しています(図1参照)。就農者減に よる生産力の衰退は農業を基幹産業とする自治体ほ ど深刻で、高齢者でも持続可能な営農スタイル、新規 就農者を獲得し得るビジネスとして魅力あるシステム の構築が急がれています。

「市の約80%が中山間地域で占められる山梨市だけ に、体力が衰えた高齢就農者でも従来と変わらぬ生 産量と品質を期待できる技術の確立は、市に与えられ た喫緊の課題です」(山梨市・小林氏)

「コスト削減も重要なテーマです。上越市では 圃場*1 の大区画化を推進し生産の効率化を図っていますが、 目標値を達成するには革新的なイノベーションが必要 でした」(上越市・宮川氏)

両市が課題解決に選択した手段が「スマート農業」の 活用です。ICT、AI(人工知能)やロボット技術を駆使し

【図1:農林水産省農業労働力に関する統計】

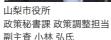
单位:万人. 歳

	十四・/3/ベル					
	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	
基幹的農業従事者*	150.7	145.1	140.4	136.3	130.2	
うち女性	61.9	58.6	56.2	54.1	51.2	
うち65歳以上	100.1	98.7	97.9	94.9	90.5	
平均年齢	66.6	66.6	66.8	67.8	-	

出典:農林業センサス、農業構造動態調査(農林水産省統計部) ※基幹的農業従事者とは、ふだん仕事として主に自営農業に従事している者(個人経営体)をいう

山梨市の取り組み







東日本電信電話株式会社 経営企画部 営業戦略推進室 主杳 中西 雄大氏

地域ぐるみの官民連携プロジェクト「山梨市アグリイ ノベーションLab | の活動を推進。ICT機器を活用し た圃場環境の「見える化 | を実現し、経験や勘に頼っ てきたノウハウをデータ化して農産物の品質、ブラン ドカの向上や新規就農者の獲得を実現しています。

て、省力化とコスト削減の両立を実現すると同時に、 品質や収量の向上も期待できる試みです。両市はど のようにスマート農業を活用し地域活性化の糧として いるのか。それぞれの導入実績と成果を紹介します。

「スマート農業」導入成功を期して 官民連携プロジェクトを設立

果樹農業を基幹産業とする山梨県山梨市は、全国で も有数のシャインマスカットの名産地です。市の取り 組みは、近年のトレンドである農作物ブランド化の成 功例として、広く知られています。そんな山梨市の農 業でも、農作業の負担が就農者に重くのしかかってい ると言います。

「果樹農業には、収穫など機械化が難しいプロセス が多く、作業時間の軽減が困難です。また労働のピー

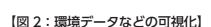
クが夏から秋に集中するため、その時期に はどうしても労働力不足に陥りやすくなり ます。水稲を主体とする経営体と比較する と、10a当たりの労働時間はおよそ6倍(「平 成30年度食料・農業・農村白書1)とする数 字も発表されています」(小林氏)

「何度も見回りに出かけるなど、アナロ グ的な仕事の実態も省力化の足かせに なっています。経験と勘によって培われて きた日本の農業ですが、就農者数が減少傾 向を示す中、ICTなどの活用による生産性 向上の仕組みが必須と考えるに至りましたし (中西氏)

これらを背景に2017年、「農作業の負担減」や「新規 就農者の獲得」、そして「農業技術の次世代への継承」な ど諸問題の解決をスマート農業の導入に託した、地域 ぐるみで新時代の農業を切り拓く官民連携プロジェクト である「山梨市アグリイノベーションLablが設立されま した。

地域ぐるみで取り組む姿勢が生んだ ノウハウの開放と山梨市独自の通信網

「山梨市アグリイノベーションLablは、山梨市を中心 にNTT東日本、JAフルーツ山梨などが一体となって ICTの活用を通じて農業を活性化させる試みです。 活動は圃場の環境データの「見える化」から始まり、 栽培ハウス内の温度や湿度、照度、土中温度などの 栽培に必要な環境データをセンサーで観測し、クラ ウド上で可視化しました(図2参照)。おかげで、就農 者はいつどこにいてもスマートフォンからハウス内の 環境を把握することが可能になりました。また、カメ ラ映像によるカーテンの開閉確認や作物の生育状況 の視認も容易となり、約2割の省力化を達成したほか、 JAが保有する栽培マニュアルと実際のデータを照合





ハウス内に設置されたセンサーが、温度、湿度、照度などを常時観測

することで、失敗の少ない栽培が実現しました。

「窓の開け忘れやボイラーの故障などでハウス内 の室温が設定値を超えると、アラート通知が関係者 のスマートフォンに届きます。環境データはすべて クラウド上に蓄積されますので、過去データの閲覧 も可能です。今年に限って実が自然に離れ落ちる 脱粒が目立つと悩んでいたぶどう農家さんが、過 去のデータを検証し見事原因の究明に成功した事 例も報告されています」(小林氏)

また、市が無償で貸し出している人感センサーの 導入も、就農者に好評です。シャインマスカットは 高額作物だけに、収穫間際の盗難は就農者全員の 悩みの種でした。夜間など人感センサーが異物の 動きを感知すると、直ちにアラートが発信されます。 鳥獣害対策にも有効なこのシステムは、何より就 農者の精神的ストレスの軽減に貢献しています。こ れらのICT機器の給電は常時太陽光発電で賄うので、 電源の有無を気にする必要はありません。一度フ ル充電した機器は2週間程度の稼働が可能です。

もっとも、中山間地域が8割を占める山梨市だけに、 通信網の確立も急務となりました。山梨市は独自の自

> 営「LPWA*2|ネットワーク を導入、現在市内に六つ の基地局を設置し、圃場 の大部分を通信可能エリ ア内に収め、スマート農業 の推進を支えています。

湿度 飽差 20.5℃ 37.1% 14.4g/m³

栽培ハウス内の温度、湿度、飽差などの環境データをクラウド上 で可視化し、いつでもどこでもスマートフォンで確認することが

※飽差:あとどれだけ水蒸気を含むことができるかを示す指標。

ICTを有効活用した 新時代の農業が 多くの新規就農者を 生み出す予感

スマート農業は、山梨 市の就農者の経済力向上、 農産物のブランド化に大 いに貢献しています。同

テレコム・フォーラム 2022.5 テレコム・フォーラム 2022.5 2 時に「農業の魅力」を発信し新規参入者を誘致、高齢化 問題を乗り切るための有効手段としても注目されてい

「スマート農業に挑戦して以降、明らかに品質の安 定化が見られるようになりました。栽培マニュアルと 日々の観測データを照合しながら育成に励んだ賜物 です。スマート農業は、シャインマスカットのブランド 力の強化にも大変貢献しています」(中西氏)

「ここ数年、新規就農者数の増加を実感しています。

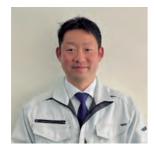
農業生産法人の参入も目立ちます。スマート農業の導 入により、新規参入のハードルは明らかに下がりましたし (小林氏)

自治体、通信事業者、JAなど、官民連携・適材適所 で推進された「山梨市アグリイノベーションLab | だから こそ成果を上げつつある山梨市のスマート農業事業 は、開設5年目の今年、さらなる高収益化の追求、就 農者への手厚いサポートなどの実現に向け、新たな 一歩を踏み出しています。

上越市の取り組み



上越市役所 農林水産部 農政課 農業牛産振興係長 宮川 裕一氏



上越市役所 農林水産部 農政課 主任 松井 克仁氏

2019年から地域一体の実証コンソーシアム(共同事 業体)、「上越市スマート農業プロジェクト委員会」や 市をスマート農業の実証フィールドに見立てた「先進 的スマート農業タウン推進事業」の取り組みを通じ て、品質・収量の向上とコスト削減が両立した持続 可能な農業の姿を追求しています。

目標は収量・品質の向上とコスト削減の両立 「上越市スマート農業プロジェクト」が発進

新潟県上越市は、全国第4位の水稲作付面積を誇る、 日本を代表する米どころです。多様な有望品種の栽 培にも積極的に取り組んでいる上越市の農業は、現在 「圃場の大区画化」による次世代型大規模水田経営を推 進しています。

「コシヒカリなどの良食味米の生産で高い評価をい ただいていますが、現実には業務用米や飼料用米の 栽培など、市場の要求にも柔軟に対応する必要があ ります。多様な品種の生産体制を整えるためには、圃場 の大区画化が必須です。現在平野部では約35%の水 田が整備され、4,300haの大区画圃場が誕生しました。 今後も3,000haの整備を予定しています」(宮川氏)

しかし、多品種生産はそれぞれの収穫期が異なるた め、労働効率が分散しコストがかさむケースも見受け られます。そこで上越市は2019年、大区画圃場で多

品種米の「低コスト・高品質」を生産実証する「上越市ス マート農業プロジェクト委員会」を発足させました。

あらゆる工程に「スマート農業」を導入 作業時間80%減を達成した実証も誕生

「上越市スマート農業プロジェクト委員会」は、上越 市を研究リーダーに、農業法人、JA、農機メーカーな どが結集した実証コンソーシアムで、山梨市と同様に 地域を挙げての取り組みとなりました。前年度策定の 栽培管理計画に基づいた「経営・栽培管理システム」の データを活用し、「整地・耕起など」から「水管理」、「田 植え」、「育苗・生育管理」、そして「収穫」に至る生産プ ロセスをスマート化(図3参照)。約4haの超大区画圃 場でスマート農業の実証を行い、収量・品質の向上と コスト削減の両立を追求しました。事業の取りまとめ 役は農研機構で、プロジェクトは補助金により運営され、 コスト削減の目標値は現状から4割減に設定しました。 実証では整地段階から収穫に至る生産の全工程に8種 類のスマート農機を導入しましたが、特に三つの技術 の有効性が確認されています(図4参照)。

「まずGPSを利用した自動操舵『直進キープトラク タ』です。大区画圃場の一辺は200mにも及び、正確 な整地や田植えには高い経験値が必要です。自動操 舵の導入により初心者でも精度の高い作業が可能と なり、10%以上の労働時間が削減できました。収量増 に貢献したのは、食味・収量コンバイン*3で収集した 前年の圃場のデータを利用した『可変施肥*4』システム です。コンバインで取得したデータを基に生育状態を マップ化し、データに基づき施肥量を調整したところ、 15%の収量増を確認しました。

また、大区画圃場は水管理に大変な労力を要します。 車で圃場を駆け巡るケースも珍しくありません。しかし 『遠隔操作型自動給水栓』の導入で、スマートフォンで 水田の確認や水量調整が可能になり、実に8割もの作 業時間を削減したと報告されています」(松井氏)

現在プロジェクト自体は終了していますが、スマート 農業の取り組みは現在も継続中で、実証で得られた

【図3: 上越市スマート農業 実証体系図】

経営・栽培管理

経営・栽培管理システム

栽培管理 計画の

- 生産プロセスやコスト管理を データで見える化.
- いつでも記録の振り返りと作 業状況の確認が可能で経営を サポート

整地・耕起など

レーザー受光感応

装置ハロ-

自動操舵による作業 ・ 凸凹の少ない均平 化による除草剤・施 の効率化と軽労化 肥効果の確保

可変ブロードキャスタ による施肥

メッシュマップデーダ を利用した可変施肥 による生育の均一化

〈管理システム

水管理

凌隔操作や白動での 給排水制御による水 管理作業の省力化 水田モニタリング田 センサーにより、水 位·気温·水温·湿度· 照度を計測し、デー タを蓄積

田植え

育苗・生育管理

直進キープ・可変施肥機能つき田植機 V溝乾田直播機



• 白動操舵での直 線キープによる 条間保持による 生育の均一化

変施肥(R2年度)

 移植体系^{※6}と直播体系 の組み合わせによる 合理的な生産

自動操舵(直進

マルチローターによる・圃場をカメラで空撮観測と施肥・農薬散布 1, 生育状能を目え し、生育状態を見え る化して生育マップ 生育マップを基に生 育量に応じた可変施

肥を実施 • 農薬散布の省力化

食味・収量コンバイン 収量セン

産情報や

地力情報を見える化し, 次期 向けた圃場に応じた適切な栽 培管理が実現

収穫

栽培管理計画の窓 策定

生産プロセスやコスト管理のあらゆるデータを収集し、 いつでも記録の振り返りと作業状況の確認が可能な環 境を整備して、就農者の経営サポートに役立てています。

【図4:特に有効だった技術の導入効果】

技術	導入効果			
GPS 利用の『直進キープトラクタ』	10%以上の作業時間削減			
直進キープ、可変施肥田植機の活用	15%の収量増			
『遠隔操作型自動給水栓』	79% の作業時間削減			

魅力ある、儲かる農業の実現に向かって 「スマート農業」が生産者の意識を変えた

「プロジェクトに参加し、作業効率の改善や収量増、 労働時間の軽減を実体験した生産者のコスト意識は明 らかに向上しました。また、一般の就農者がスマート 農業を取り入れた水田を熱心に観察し質問するなど、 スマート農業への前向きな評価が地域全体に浸透しつ つあるのは嬉しい限りです (松井氏)

「特にドローンを活用する就農者数の増加を実感し ています。スマート農業は、確実に地域に身近な技術 になりつつあります (宮川氏)

上越市では現在、プロジェクトで得られた知見をよ り進化させるための「先進的スマート農業タウン推進



ラジコンで草刈機を 操縦する実演見学 会など、上越市は ICT技術の活用で得 た知見を幅広く公開

事業」を立ち上げ、市内8ヵ所の圃場をスマート農業技 術や農機の実証フィールドとし、地域の就農者に限ら ず広く国内外からの見学者にスマート農業の素晴らし さを啓蒙しています。見学会や実際の作業の様子を 撮影したYouTubeチャンネルも好評です。

「経験や習熟度のなさを心配せずに新規参入が可能 で、しかも安定した収入が期待できる『魅力ある、儲 かる農業』を一日も早く実現したいです」(宮川氏)

※1 圃場(ほじょう):作物を栽培する水田や畑。

※2 LPWA: Low Power Wide Areaの略。低消費電力で広域カバーが可能 な通信ネットワークのこと。

※3 食味・収量コンバイン: 刈取りしながら収量と食味(タンパク値)を計測す るセンサーつきのコンバイン。

※4 可変施肥:農産物の生育状態に合わせて肥料の散布量を自動調節するス マート農業技術。

※5 メッシュマップデータ:地図上を格子状に区切ったデータのこと。

※6 移植体系: 苗を水田に植えつける栽培方法。

※7 直播体系:育苗をせず、田に直接種を播く栽培方法。



組 織 名:山梨市役所

所 在 地:山梨県山梨市小原西 843

URL: https://www.city.yamanashi.jp/ . (ユーザ協会会員)



組 織 名:上越市役所

所 在 地:新潟県上越市木田 1-1-3 URL: https://www.city.joetsu.niigata.jp/

YouTube: https://www.youtube.com/channel/ UCKmTV4xjq9m1MlTE_xpp37w



嗀

会 社 名:東日本電信電話株式会社 立:1999年(平成11年)7月 本社所在地:東京都新宿区西新宿3-19-2

資 本 金:3,350億円

事業内容:東日本地域における地域電気通信業務及び これに附帯する業務、目的達成業務、活用業務

URL: https://www.ntt-east.co.jp/ 〔ユーザ協会賛助会員〕

ユーザ協会 D10020



3 テレコム・フォーラム 2022.5 テレコム・フォーラム 2022.5 4



加速するSDGs経営

政府はSDGsを推進するために全閣僚をメン バーとする「SDGs推進本部」を作り、SDGsの重点 分野を「Society5.0」「地方創生」「次世代・女性活躍」 としています。一般にSDGsの推進を呼びかけ、 最近では企業や自治体などに広がり、社会にます ます浸透しつつあります。

SDGsは、幅広く、経済・環境・社会の課題を力 バーしますので、企業経営に直結します。

今や、ビジネスではSDGsは必須の事項で、ビジ ネスパーソンの「新常識」となりました。

そして、企業はかつての寄付的、慈善活動的な アプローチではなく、本業を活かしたSDGs活動 を本格化させています。経団連はSDGsを盛り込 んだ憲章改定を行い、Society5.0を目指したSDGs を推進していますし、ESG投資*1の動きが注目さ れる金融界でも日本銀行協会や日本証券業協会が SDGs宣言をしています。

最近、日本の産業界の動きが加速してきました。 産業界では広範囲に影響を及ぼす大きなプラット フォームを形成する企業(自動車企業、大手流通、 大手建設業、大手ICT企業など)がSDGs 経営を、 企業価値を高める方向に進化させています。企業 にとっては、世界に対し自社の技術・製品・サー ビスの強みをSDGsと関連づけて説明し、発信で きる機会もあります。例えば、2025年の大阪・関西 万博では[Expo for SDGs]を打ち出しています。 世界中から影響力の強い視察団やメディアが訪日 することが予想されるため、その時に取り組みを 発信する「ショーケース*2」のような効果も狙って いくことができます。

これからは自治体、企業、そのほかの関係者の間で 「SDGs仲間」がどんどん生まれてくるでしょう。

SDGs とSociety5.0、脱炭素に必須のICT

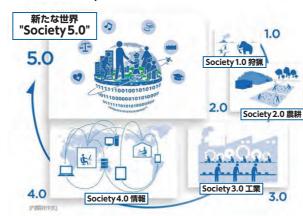
SDGsの重点分野として挙げられる「Society5.0」 とは、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実 空間) を高度に融合させたシステムにより、経済発展 と社会課題の解決を両立する、人間中心の社会 (Society)と定義されています。

狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、 工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く、 新たな社会を指しています(図1参照)。「Society5.0」 はIoT(モノのインターネット)、ロボット、AI(人工知能)、 ビッグデータなどの新たな技術を、あらゆる産業や社 会生活に取り入れてイノベーションを創出し、一人ひ とりのニーズに合わせる形で社会課題を解決する新 たな社会とされています。SDGsの達成にも大いに貢 献するものです。

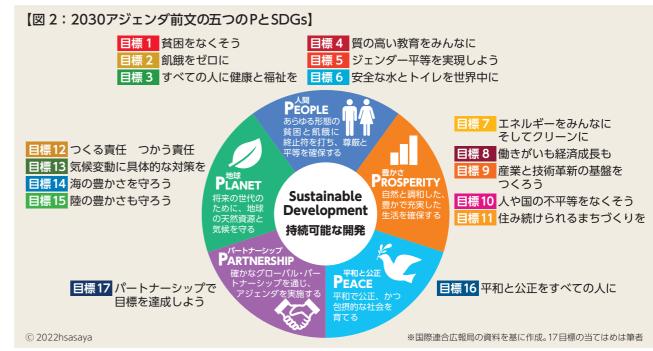
この考えは、第5期科学技術基本計画*3において我 が国が目指すべき未来社会の姿として提唱されたも のです。

さらに、SDGsとも深く関わり、喫緊の課題でもあ る脱炭素にもICT技術が必須です。パリ協定では、産

【図 1: Society5.0 の概念図】



出典:内閣府ホームページ



業革命以前に比して世界の平均気温上昇を[2度未満] に抑えることが目的として挙げられ、平均気温上昇 「1.5度に抑制」を目指すことが盛り込まれています。 昨年の国連気候変動枠組条約第26回締約国会議 (COP26)では[1.5度|に向けて一層のコミットメントが なされました。各国は対策に動き出しています。

SDGs では目標13 「気候変動」について三つのター ゲットの記載があるほか、クリーンエネルギー(再生可 能エネルギー)への転換が求められ、目標7でこれを 掲げています。また、脱炭素社会の構築にはさまざ まな新技術が必要で、SDGs目標9も重要です。脱炭素 の情報開示にはTCFD*4の動きが重要で、例えば二 酸化炭素の計測などでもICTは必須です(図2参照)。

SDGsの5PとICT

5GなどICTの先端技術は、ユーザーから見て、 どのように使えるのかを理解してもらう必要性があ ります。そのため、ICT(5Gなど)は"5P"の役に立つ ものとして理解するとよいと思います。

5Pとは、SDGsを盛り込んだ国連合意文書「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」の前文に記載されているものです。最 初にPeople (人間)、2番目がProsperity (豊かさ)、 3番目がPlanet(地球)、4番目がPeace(平和と公 正)、それから最後にPartnership (パートナーシッ プ)で、SDGsは「この五つのPを実践すること」とと らえると理解しやすいと思います(図2参照)。例えば 5Gは、この5Pすべてにおいて効果的に役立ちます。

そのため、ICT企業がSDGsを実践する場合、自 分たちの本業力が5Pのどこに活かせるかを考えて いくことが大切です。経営においても自分たちの技 術やサービスを5Pに活かすという考え方ができます し、社員もより一層当事者意識を持つことで、本業 の中でSDGsの達成に貢献していきたいという積極 的な気持ちになります。特に、社員の社会課題に対 する理解について力量がある組織は、SDGsの良さ をもう一度改めて見直して、経営の中にSDGsを実 装していく必要性があると思います。

- ※1 ESG投資: Environment (環境) · Social (社会) · Governance (企 業統治) に配慮している企業を重視、選別した投資のこと。
- ※2 ショーケース:製品などの最も優れた品質や特徴を披露・発表すること。 ※3 第5期科学技術基本計画:内閣府が2016年度から5年間の日本の科 学技術政策の方向性を示した計画。
- ※4 TCFD: 気候関連財務情報開示タスクフォース (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) の略称。投融資の対象企 業の財務に気候変動から受ける影響の考慮を求めたり、企業に情報開 示を促す。



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/

·ザ協会 D40028



注意しておきたい、ソフトや機器の使用期限

掃除機や洗濯機のような家電では、故障するまで、もしくは性能が十分に発揮されなく なるまで使用し続ける人が多いのではないでしょうか?しかし、Wi-Fiルーターのような ICT機器、パソコンやスマホ、タブレットは、一見、正常に何不自由なく使えていても、 新しいソフトやアプリ、または機器を更新しないといけないことがあります。今回は、そ のうちの代表的な事例を取り上げてみたいと思います。

OSの使用期限

パソコン、スマホ、タブレット では、頻繁にOSの更新プログラ ムが配信されています。例えば、 Windowsパソコンでは、セキュリ ティ面の改善を目的に配信されて いますが、数年に一度、大型の更 新があります。Windows10から Windows11への更新などです。

このようなケースでは、ニュー スなどでWindows11のことを目 にする機会が増えるため、新しい OSへの意識が高まります。しかし、 大切なのは、Windows10のほう です。Windows10は、数年は並 行して使えるようになっています が、いずれサポートが終了します。 それがいつなのかを知っておくこ とはとても大切です(Windows 10は2025年10月14日まで、 Windows8.1は2023年1月10日 までサポートが継続されます。 Windows7はすでにサポートが 終了しています)。このサポート 終了までに、新しいOSへ更新す る必要があります。

Windowsと同様に、macOS、 AndroidやiOS・iPadOSのサポー



ト状況も、各社ウェブサイトなど で確認し、併せて「自分の使って いる機器のバージョンは何か? 「そのバージョンはいつまでサポー トが受けられるのか?」を把握し ておくことが大切です。

ソフトやアプリの使用期限

OSと同様に、パソコンのソフ ト、スマホやタブレットのアプリ も、セキュリティ上の問題を改善 するために、頻繁に更新されてい ます。ソフト開発会社やアプリス トアから、新しいバージョンのも のをダウンロードし、更新するよ うにしましょう。

これまで、ウェブサイトにアク セスする際に必要となるブラウザ で圧倒的なシェアだった Internet Explorer (IE) は、2022年6月 16日(日本時間)にサポートが 終了します。マイクロソフト社 は、Microsoft Edgeというブラ ウザを提供しており、Microsoft Edgeへの移行を促していますが、 企業内利用のウェブサイトでは、 まだまだIE用に作られているも のが多くあるようです。企業内利 用のウェブサイトやウェブシステ ムは、早期にIE以外のブラウザ にも対応するよう改修する必要が あります。

また、スマホでは新しいバージョ ンのアプリが配信されることに併 せて、古いOSには対応しなくな ることがあります。例えば、旧 バージョンのアプリでは「iOS15

~iOS12| で対応していたもの が、新バージョンのアプリがリリー スされると同時に「iOS12」の対 応を終了し、「iOS15~iOS13」 と対応範囲が変わることがありま す。使用しているiOSが"12" のままだと、正しく動作しませ ん。OSとアプリのバージョンの 組み合わせを十分に確認すること をおすすめします。

通信機器の使用期限

自宅でWi-Fiを使っている人 も多いことでしょう。「通信速度 が遅いなあ…」と感じて光回線の メニューを変更したとしても、 Wi-Fiルーターが古いと速度が上 がりません。Wi-Fiには通信規格 が複数あり、通信速度は、11Mb ps/54Mbps/600Mbps/6.8Gbp s/6.9Gbps/9.6Gbpsと分かれて います。低速にしか対応していな い古い機種では、速度が上がりま せん。

ほかにも、Wi-Fiの無線通信区 間で盗み見られないように暗号化 する技術は、年々進化していま す。古い機種では、暗号化されて いても技術が古く、解読されやす いものもあります。より新しい方 式に対応した機器に取り換えま しょう。

Windows, Windows7, Windows8.1, Windows10, Windows LL, Internet Explorer (IE), Microsoft Edge は Microsoft Corporation の、商標または登録商標です。 AndroidはGoogle Inc.の商標または登録商標です。 macOS、iOS・iPadOSは米国および他の国々で登録され た Apple Inc. の商標です。 Wi-FiはWi-Fi Allianceの登録商標です。

講師として、私が伝えたい思い

言葉は消しゴムで消せない

私は5年前に主人を亡くしました。 葬儀後は、悲しみに暮れる間もなく名 義変更などの手続きに追われ、そのほ とんどが電話でのやり取りでした。そ の際、電話のお相手からは「ご愁傷様 でございます」という言葉をかけられ ました。これは、お悔やみの言葉とし てマニュアル化している言葉ですが、 心からのお悔やみとして発してくださ る方もおられる一方で、間髪入れずに 用件を述べてくる方もいます。そのよ うな場合、気持ちの伝わってこない、 ただの言葉として私の耳を流れていく だけです。

その中でも驚いたのが「それで今回 のご用件ですが、私にはイレギュラー なことなので、どう説明していいのか 考えているんですが… | と言われた時 です。私は一瞬耳を疑いました。「え? イレギュラー?主人の死がイレギュ ラーということ?こんなことを平気で 言う人もいるんだ…」と呆れ、「別の 方に代わって | と言いたい気持ちを必 死で抑えました。一刻も早くこの電話 を終わらせたいという気持ちと同時 に、電話応対の講師の立場から、最後 までこの方の応対を聞きたいという職 業的な思いもあったからです。

私が電話応対の経験を通じて実感し たことは、マニュアル通りの言葉では 人の心をつかめないということです。 一度発した言葉は消しゴムで消すこと はできません。相手の言葉の奥にある 気持ちを考え、その気持ちに寄り添う 言葉だからこそ (その人の人格が表 れ)、人の心をつかめるのです。

人は納得しなければ動かない

電話応対の現場では「上手に言わな きゃ」「相手に何を言われるか分から ないから電話を取りたくないしなどと 不安を持つ方が多いです。そのような 方へ私は、「相手の言葉をよく聞き、 相手の気持ちを考え、そこから出てく る言葉を言ってみてください。その気 持ちは必ず伝わるので大丈夫 と伝え ています。

私が講師として実践しているのは、 伝える言葉の意味や理由を納得するま で教えることです。私自身、恩師から 「人は納得しなければ動かない (動け ない)」ということを学んできたから です。受講生たちに言葉の意味や理由 を納得するまで教えると、まず表情が 変わってきます。そして、時間の差は



フリー講師

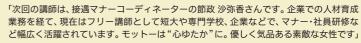
ありますが、言動が変わります。それ まで納得していなかったから動かな かった(動けなかった)だけであり、 人は納得すれば動くのです。

人の気持ちを優しくできる応対

主人を亡くしてから一番心に刺さっ た言葉は「あぁ…それは大変でしたね」 と、相手の気持ちが伝わってくる言葉 であり、その後の親身な対応でした。 そのような言葉と対応により、私の張 りつめていた気持ちは一気に緩み、い つもの私自身に戻れたのです。

電話応対一つで、人の気持ちを優し くすることができるのです。これから も、相手の気持ちに寄り添い、相手の 気持ちを優しくできるような人財を育 てていきたいです。

フリー講師。高校生~社会人とキャリア教育研修・企業内研修を実施。日本電信電話ユー ザ協会が主催する各種講座、会員企業に出向いての研修、電話応対技能検定(もしもし検 定)の指導・審査、電話応対コンクールの音源審査に携わる。電話応対技能検定指導者級





長峰 ヒロ子氏

ユーザ協会 C10041





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。

「春のお掃除応援キャンペーン」を知らせる下記の4通りのアナウンスの中で、最も分かりやすく 宣伝効果があるのはどれですか。次の中から一つ選びなさい。

- | . ユーザーカンパニーでは、3月いっぱい、先着50名限定で、通常料金の半額で「春のお掃除応援キャ ンペーン」を宝施中です。
- 2. ユーザーカンパニーでは、「春のお掃除応援キャンペーン」を実施中です。期間中は通常料金の半額 ですべての掃除をお引き受けします。キャンペーン期間は3月いっぱいです。なお先着50名限定と させていただきます。
- 3. ユーザーカンパニーでは、すべての掃除を通常の半額でお引き受けするキャンペーンを実施中です。 この「春のお掃除応援キャンペーン」の期間は、3月いっぱいです。なお先着50名で締め切らせて いただキます。
- 4. ユーザーカンパニーでは、先着50名限定のお掃除半額サービスを実施しています。 キャンペーン期間は3月いっぱいです。

※2級問題より

正解は13ページをご覧ください。





オンリーワンの保険会社を

コミュニケーターが改善提案の セゾン自動車火災保険株式会社

保有契約件数が115万件を突破した主力商品『おとなの自動車保険』において、1歳刻みの保険料体系、ALSOK 隊員による事故現場へのかけつけサポート、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用したサービスを提供するなど、お客さま一人ひとりに寄り添う「オンリーワンの保険会社」を目指すセゾン自動車火災保険株式会社。今回は佐賀サポートセンターに、お客さま応対で大切にしていることをお聞きしました。



お客さまサービス部 九州統括室 室長 田中 純也氏

事業概要についてお聞かせください。

▲「当社の創業は1982年(昭和57年)で、1998年(平 成10年)に社名を現在の『セゾン自動車火災保険株 式会社』に変更しました。2011年(平成23年)から ダイレクト通販に参入し、事故率の低いおとな世代が 割安になる『おとなの自動車保険』などを販売してい ます。サポートセンターは東京と佐賀にあり、その中 でも、佐賀サポートセンターで主に、『おとなの自動 車保険』に関する問い合わせ対応や、補償内容のご提 案、各種契約手続きなどの業務を担っております。佐 賀サポートセンターは140名ほどが在籍し、そのうち 管理者は20名弱、メールや有人チャットを担当する ノンボイス業務の担当者が10名ほどおります。今は、 電話でのお問い合わせが中心ですが、有人チャットや LINEなどを使ったコミュニケーションをいち早く取 り入れるなど、お客さまにとって使い勝手がよく、信 頼されるサポートサービスを目指しています | (田中氏)

日々のVOG(ボイス・オブ・現場)が 業務改善につながっている

お客さま応対で大切にしていることを 教えてください。

▲ 「佐賀サポートセンターでは、すべてのお客さまに ご満足いただくために、三つの"ツナガル"を大切に

すべてのお客さまに満足していただくために、

"ツナガル" を大切にしています

- ♡「お客さまと"ツナガル"」 ひとりひとりに寄り添う対応で、 お客さまの心とつながります。
- ▽「すぐに"ツナガル"」シンプル・スマートなしくみとルールで、必要なときにすぐにつながるセンターを目指します。
- ○「仲間と"ツナガル"」 自分の仕事と仲間の仕事のつながりを意識して、 お互いに思いやり、支え合います。

しています(上記標語参照)。このモットーはお客さま対応の根幹であり、これを軸に各施策を考えています。施策の一つにVOG(ボイス・オブ・現場)という取り組みがあります。私たちのようなダイレクト損害保険会社にとって、サポートセンターはお客さまとの数少ない接点です。サポートセンターのコミュニケーターがお客さまに一番近いところにいるので、日々の応対の中で改善すべきと感じたことを『VOG』と呼んで、改善につなげています。VOGであがった声は、まずサポートセンター内で協議し、改善につながると判断されたものは、社内の関連部門に連携します。実際に、ウェブサイトの導線変更から商品開発につながるものまで、前年度は現場から200件以上の声が挙げられました」(星野氏)

電話応対教育には、どのような特徴がありますか。

▲「本社の教育グループと現場のサポートセンターで教育の役割を分けています。本社では、商品知識やコミュニケーションスキルなどを身につける研修を行っています。研修を受けたからといって翌日からそのスキルをフル活用できるわけではないので、現場で成長させるのはサポートセンターの役割です。毎月テーマ



お客さまサービス部 佐賀サポートセンター 石丸 恵理氏



お客さまサービス部 九州統括室 サポートセンター長 星野 光男氏

を決めてフォローアップする「ミルフィーユトレーニング」を実施したり、1on1ミーティング(通称:ツナガルタイム)を通して各自の課題を明確にし、次のステップにつながるようにしたりしています。ミルフィーユトレーニングというのは、15分程度の研修を毎月ミルフィーユのように積み重ねることで、応対力をアップしようという取り組みです。テーマは毎月異なり、敬語の訓練や、クッション言葉、共感の相づち方法など、応対の幅を広げるような研修をコミュニケーターが考え、実施しています」(石丸氏)

電話応対コンクールの課題 「お客さまに喜んでいただく提案」 を現場で実践する

電話応対コンクールはどのように活用していますか。

▲「2021年度は、佐賀サポートセンターから9名が 出場し、うち2名が県大会入賞を果たしました。参加 したメンバーからは『自身の応対を振り返る良い機会 になった』『来年度も参加して入賞したい』などの声 が挙がっています。賞を取ることが目的ではないので すが、コンクールに参加するための勉強やスキル構築 は自信につながりますし、外部から客観的に評価して もらうことで、全体の応対力が上がっていると思いま す」(田中氏)

「新入社員が中心ですが、希望者は手を挙げて参加 しています。メンバーには『次はもっと成長したい』 と、毎年参加する人もいます。参加者は成長を感じて いるので、それを聞いてほかのメンバーもチャレンジ



電話応対の様子



研修風景

する気になるという、相乗効果が出ていますね。過去 の電話応対コンクール課題に『お客さまに喜んでいた だく提案』があったのですが、その後のお客さまアン ケートの評価が上がるなど、実践に役立っていると感 じます」(石丸氏)

デジタル分析では挙がらない声を コミュニケーターが察知できるようにしたい

最後に、今後の目標についてお聞かせください。

▲「これからの損害保険会社は、保険商品を販売するだけでなく、お客さまに必要な商品・サービスをソリューションとして提供していかなければなりません。その点で、お客さまを取り巻くリスクを可視化するなど、データの活用は不可欠です。ただ、コミュニケーターが察知する情報には、デジタル分析では見つからないようなものもあります。例えば、不満や苦情ではなくても、お客さまがすぐに解決できていれば、問い合わせる必要がなかったようなケースなどです。今後求められるのは、声にならない声を拾って解決するコミュニケーターの意識だと思います。VOGの取り組みもそうですが、もう一歩踏み込んでお客さまの利便性を高めるために、コミュニケーターが改善提案の第一線になるという組織にしたいですね」(田中氏)



会社概要

会 社 名:セゾン自動車火災保険株式会社

立:1982年(昭和57年)

本社所在地:東京都豊島区東池袋3丁目1番1号 サンシャイン60 40階

資本金:322億6,000万円 **代表取締役社長**:佐藤 史朗

事業内容:自動車保険、火災保険、医療保険等の販売ほか

URL : https://www.ins-saison.co.ip/

[ユーザ協会会員]

ユーザ協会 C20037



9 テレコム・フォーラム 2022.5 10



京都府の生協として購買、共済、福祉、葬祭などの事業を行う京都生活協同組合。「隣人に対する心持ちを薄れさ せず、お互いに頼もしい隣人となりましょう」という意味の「頼もしき隣人たらん」という理念に基づき、宅配サービ スの一環で高齢者の見守りも行っています。今回は組合員コールセンターに、電話応対において留意していることを お聞きしました。



組合員コールセンター センター長 西森 裕幸氏

事業概要についてお聞かせください。

▲「京都生協の購買事業には、宅配の支部が10ヵ所、 店舗が18ヵ所あります。購買以外にも、共済、福祉 や葬祭など、暮らしに関連する事業を手がけています。 従業員約1,600名のうち、組合員コールセンターには、 パート・アルバイトの42名に加えて、私ども正規職 員が6名、計48名で組合員からの電話やメールの問い 合わせに応対しています。問い合わせの内容は時期に よって異なりますが、通年で多いのは、商品に関する こと、配達時間や箱の回収など、配達に関するものが 多いですね。生協の組合員の平均年齢は約60歳で、 年代別構成比は70歳以上が全体の約1/3を占めていま す。高齢の方からの問い合わせが多いことが特徴とい えます|(西森氏)

現場の配達員と連携を取り、 見守りの役割も担っている

高齢の方への応対で、 気をつけている点をお聞かせください。

▲「高齢の方は高い声を聞きとりにくいことがありま すので、なるべく低い声でゆっくりと、分かりやすい 表現で話すことを心がけています。また、最近は認知 症の方も増えてきており、話がかみ合わない、同じ話



組合員コールセンター お問合せ担当 船岡 敬一氏



組合員コールセンター お問合せチーフ 桶口 哲也氏

を繰り返すといった方もいらっしゃいます。意思疎通 が難しい場合は、電話だけで完結するのではなく、現 場の事業所や配達員と連携して応対しています。配達 員は地域の見守りの役割も担っており、配達時間に誰 も出てこなかったり、ポストに新聞や郵便物が溢れて いて、違和感を感じた配達員が、家の中で倒れている 組合員を発見した事例もあります」(船岡氏)

「認知症の方など、電話応対に苦慮する場合もあり ますが、私たちは組合員の『この方は、こういう事情 がある』という情報を持っています。電話がかかって きた際に、『この方は認知症なので、ご家族に連絡し てください』などとシステム上に表示されるので、状 況に合った応対ができています。生協の宅配は地域に 根づいたサービスでもあるので、行政などとも連携し て、組合員に寄り添ったサービスを提供していきたい ですね|(樋口氏)

「頼もしき隣人たらん」という理念の実現に向け、 クレドミーティングを実施

電話応対教育の基本方針や、 実際に取り組んでいることを教えてください。

▲「京都生協は、『頼もしき隣人たらん』という理念 を掲げています。相手を気にかけ、困っていることは、

理念を実現するための行動指針

- 1. 私たちは「自分から進んであいさつをします」
- 2. 私たちは「困っている人に自ら歩み寄ります」
- 私たちは「身だしなみの清潔感を大切にします」
- 私たちは「相手の話・意見にいつも耳を傾けます」
- 私たちは「安全・安心をなにより最優先します」
- 私たちは「仕事や暮らしの中での気づきを大切にします」
- 7. 私たちは「いつまでも自分を高め成長を続けます」
- 8. 私たちは「"チーム京都生協"の精神を大切にします」

ともに考え行動し、暮らしに寄り添い、支え合ってい く『頼もしき存在』であり続けるというものです。そ れを実現するために、八つの行動指針を掲げています (上記参照)。また、この行動指針に沿った活動ができ ているかを、『クレドミーティング』というコミュニケー ターの少人数の会議で定期的に確認しています。そこ で出た意見や実践例は、週2回の正規職員の会議で共 有するだけでなく、担当のスーパーバイザーから個々 のコミュニケーターへ伝えたり、パソコンの掲示板な どで応対のヒントやアドバイスとして掲載したりして います」(西森氏)

電話応対技能検定(もしもし検定)を活用して、 組織全体の応対力を高めていきたい

もしもし検定は、どのように活用していますか。

▲「もしもし検定は学ぶことが非常に多いので、正規 職員はもちろんコミュニケーター (パート) にも4級 取得を推奨しています。合格者には、3級、2級の受 検を呼びかけており、現時点で、1級1名、3級11名、 4級12名の資格保持者がいます。また、受検に向けた 講習会も業務として扱っており、費用も京都生協が負 担しています。もしもし検定は、単に電話応対だけで はなく、敬語やマナーなどの一般常識も学べるので、 社会人として必要な知識を得る良い機会だと思いま す。4級に合格すると本人も自信がつき、実技がある 3級を受けたいと思うようになります。実技の講習会 では、専門の先生から自分に合う指導を受けられるの で、成長が実感できるのだと思います。その姿を見て、 周りの人も刺激を受けて、組織全体がスキルアップす



組合員コールセンターの





配達準備を行うスタッフ

店舗接客の様子

るという好循環が生まれています | (船岡氏)

組合員の不満の声を分析し、 現場とコールセンターの双方で活用したい

最後に、今後の目標についてお聞かせください。

▲「基本的な考えとして、つながりやすく、的確にお 答えするコールセンターを目指しています。昨今、問 い合わせは電話だけでなく、メールやウェブサイトで のFAQも含まれるようになりましたが、商品カタロ グやチラシの紙面の工夫など、組合員が電話をかけな くても分かるような仕組みづくりが大切だと思ってい ます」(西森氏)

「コールセンターの役割は、組合員からの問い合わ せに回答するだけでなく、さまざまな声を集約する役 割も持っています。問い合わせの多くは、何かにご不 満がある場合が多いので、組合員の声を分析し、何が 要因かを突き詰めて現場の応対力向上につなげていき たいですね。今も、配送品質の苦情があれば、配送現 場の管理者に報告していますが、現場とコールセンター の応対力をさらに引き上げることができれば、組織と しての総合力が高まり、組合員により満足してもらえ るサービスになると思います」(樋口氏)



組織概要

組織名:京都生活協同組合 **立**:1964年(昭和39年)

本部所在地:京都府京都市南区吉祥院石原上川原町1-2

事業内容:宅配事業、店舗事業、共済事業、葬祭事業、福祉事業

URL : https://www.kyoto.coop/

[ユーザ協会会員]





11 テレコム・フォーラム 2022.5 テレコム・フォーラム 2022.5 12 ※1 刮目:目をこすって、よく見ること。注意して見ること。

3度目の初夏を迎えたこのコロナ社会を、皆さんはどうお感じで 「多すぎるカタカナ語」 しょうか。オンラインシステム、ウェブ会議システムの普及、テ

レワーク導入と家庭の変質、逼塞状態で苦しむ経済、デジタル社会の急成長と「話し言葉」の軽視、希薄になる人 間関係と孤独化。大雑把にまとめればこうしたことでしょうか。その中で皆さんも、コロナ禍以前と比べれば、多 くの不便と我慢を強いられていることでしょう。行きたいところに行けない、会いたい人にも会えない、ストレス は溜まる一方かと思います。今回は、その激変の中での生き方、問題点を考えます。

自然と共生する生き物

今の地球上には5,000万種の生 き物がいるのだそうです。それら はその時々の環境に順応し、自然 と共生しながら変化し生き残って きました。そこには超能力としか 言えない不思議な力を見るので す。人間だけは、神の摂 理に逆 らい、自然を破壊しながらも、圧 倒的な頭脳のお陰をもって、生き 物の王者として君臨しています。

あらゆる動物は、自然の中に放 り出されても、本能的な方向感覚 を持っています。多くの渡り鳥も 鮭も海亀も、長い旅を経て、自分 たちの命をつなぐ山や川、浜辺に 確実に戻ってきます。餌や水がど こにあり、何が食べられ何が危険 なのかを見分ける術を身につけて います。そのことを考えると、人 間はあまりにも無力です。



心配な人間という生き物

コミュニケーション力をテーマ に考えてきた本シリーズで、なぜ 自然と生き物の世界の話を持ち出 したかと言いますと、近年の驚異 的な科学技術の進歩に刮目*1しな がらも、それについて行けない人 間というソフトウエアの遅れが気 になるからです。コロナ禍が完全 に終息する頃には、デジタル社会、 ネット社会、AI、IoT、DXの社 会は一段と急成長、急拡大してい ると思います。自動運転車が走り まわる道路、ドローンが飛び交う 空。数年後に映し出されるであろ

う近未来社会の風景は、もう以前 には戻ることはできないでしょう。

ただ、意気揚々とデジタル社会 を謳歌している若い世代の生き方 が、羨ましくもありますが心配で もあるのです。



過去があって未来がある

進歩は必ず過去の下敷きがあっ て成し遂げられます。ところが今 の進歩は、先に壮大な未来の設計 図を描いて、いきなりそれを実現 させているように思います。歴史 の努力の上に、営々と築かれてき た過去の蓄積は、ボタン一つで消 去されてしまうのです。

代表的な例が日本語です。今の 日本語は母なる川の流れを忘れ、 IT語が幅を利かせています。ネッ ト族の奇妙な言葉も跋扈*2してい ます。その国の文化をつくるのはそ の国の言葉です。高度な科学技術 も、言葉が生み出しているのです。

日本という国は、記録を辿れる 3千年の歴史を見ても、外国の侵 略ですべてを失うことはありませ んでした。美しい島国の自然の中 で、その優れた文化も日本語も守 られてきたのです。それがここに 来て、押し寄せるカタカナ語の怒 涛に、簡単に身を任せてしまいま した。短いLINEやSNSでの会 話では、複雑な内容や豊かな情感 を伝える文は作れません。その力 をつけるには名文を読むことにつ きます。そしてもう一つ、つなが り合う会話力を身につけるには 「電話」に優るものはないと思い ます。電話は単なる伝達手段では

ありません。IT化社会にあって、 美しい日本語表現力を守るかけが えのないツールなのです。

カタカナ語使用には 配慮を

しかしIT系の人に限らず、ビジ ネスに携わるほとんどの人が、こ の傾向にさして疑問を抱くことな く、むしろ得々※3としてカタカナ 語を使っているのは誠に残念です。

それにしても、今私たちの回り にはカタカナ語が多すぎます。あ らゆる分野の商品名、各種の取り 扱い説明書、料理や菓子の名前、 テレビ番組や映画の題名、スポー ツやゲーム用語、雑誌や本の題 名、公文書の類まで、カタカナ文 字の氾濫は目に余ります。ある官 庁の公文書を数えたら、全体の3 分の1強が横文字、カタカナ文字 だったという報告を読んだことが あります。翻って電話応対でも、 科学技術が進めば、横文字はさら に増えるでしょう。IT化社会に 安易に順応することなく、適切な 日本語に置き換える。あるいは必 要なカタカナ語を選んで使う配慮 が必要でしょ

う。「言葉は 伝わってこそ 言葉 なので すから。



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。

ユーザ協会 C10042



チャレンジ!もしもし検定の答え:(3)

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

ユーザ協会ニュース

2022年度 第25回「企業電話応対コンテスト」を実施します。5月1日から申込み受付を開始!

日本電信電話ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって参加 企業(事業所)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 に評価を行います。結果は「報告書」及び「審査結果」として、改善のア ドバイスを参加企業へフィードバックしますので、電話応対サービスの向 上やCS(顧客満足)経営の指針としてご活用いただけます。また優秀企 業を表彰します。



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の で、お気軽にご参加ください。

詳しくは、ユーザ協会ホームページをご覧ください。

企業電話応対コンテスト

「eラーニングサービス」をご活用ください

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

このサービスの講座数は40余り。「ビジネススキル」や「ビジ ネスマナー」、「ハラスメント」や「情報セキュリティ」といっ た若手社員や全社員向けの基礎的な講座に加え、中堅社員向け の「チームマネジメント」や育成担当者向けの「指導と育成」 など魅力的で充実した講座内容となっています。

最新の講座内容やご利用方法、開講スケジュールなどについて は、ユーザ協会ホームページに掲載しています。

ユーザ協会の会員様であれば、すべての講座を無料で受講いた だけますので、ぜひご活用ください。



詳細は、ユーザ協会ホー ムページ上部の「各種お 申込み」より「eラーニン グ」をご覧ください。



【受講内容】

ビジネススキル (ホウ・レン・ソウ)
チームマネジメント(仕事の管理)
指導と育成(OJTの進め方)
RPAによる生産性向上(基礎編)
ハラスメント・SDGs

※40以上の講座を提供

「第8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8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8期指導者部会 委員名】(50音順)

氏名	所属	期生**	地域
秋山 幸代	中央出版株式会社 人材育成課	22	愛知
小野寺 久美子	佐川急便株式会社 北関東支店 小山営業所	23	栃木
篠原 夏江	佐川急便株式会社 東関東支店 茨城営業所	23	茨城
眞鍋 奈緒美	株式会社NTTマーケティングアクト ProCX CX ソリューション部	10	広島
三澤 教子	ケーブルテレビ株式会社	19	栃木
依田 暁子	富士山の銘水株式会社	20	山梨

※「期生」の数字は、指導者級資格の認定を受けた期を表示。

第60回 電話応対コンクール全国大会・第24回 企業電話応対コンテストの DVD を発売中

2021年11月2日 (火) にリモートで (主な収録内容) 開催された「第60回 電話応対コン ■第60回 電話応対コンクール全国大会 クール全国大会」の優勝・準優勝・ 優秀賞受賞者の応対模様や、「第24 回 企業電話応対コンテスト」の会長 賞・理事長賞受賞企業4社の応対模 様(音声)を収録したDVDを発売 しました。

電話応対サービスの向上にぜひお役 立てください。

開会式ダイジェスト映像/ 優勝・準優勝・優秀賞受賞者の応対模様など

■第24回 企業電話応対コンテスト 会長賞・理事長賞受賞企業の応対模様

【会員価格】3,300円(税込/送料含む)

【一般価格】5,500円(税込/送料含む)

お申込みは、ユーザ協会ホームページから承ります。



ユーザ協会 出版物



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



電話応対教育に関する情報、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

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



ホームページにも掲載しています。[ユーザ協会] で検索! テレコム・フォーラム 2022.5 14 13 テレコム・フォーラム 2022.5