

4年目突入 U協近畿通心 ～U協を使い倒しましょう～

【はじめに】

近畿事業推進部の川畑です。予告編でも書きましたが、お盆は帰省しませんでした。（新型コロナウイルス感染拡大防止のために断念です。）

庭のぶどうの色つきが今年は遅いです。育てているのは「藤稔」という高級ブドウです。庭に植えてもう14年になりますが、毎年愉しませてくれます。近所のカラスも愉しみにしているようで、ちゃんと分け前は残してあるのですが・・・毎年妻と争奪戦になります。（^^）



色つきまいちです。
カラスの分け前です。

今年は初盆だったので、西宮の自宅で父と義母、コテツを迎えました。

少しですがお供えもしました。ご先祖様に感謝する時なのでお盆は大事にしたいですね。オンライン法要というのにも出てきていますが、法要はやはり、リアルだと私は思います。でも時代により変わっていくのかもしれませんが。今月もU協近畿通心を愉しんでいただけると嬉しいです。

【今年の電話対応コンクール全国大会はリモートで実施します。】

8月3日に各支部のホームページにて全国大会の変更を発表しました。

今年は広島市での実施に向け準備を進めてまいりましたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止等の観点から、選手が移動することなく**それぞれの職場等からリモートで参加する方法**で実施することになりました。

様々な大規模イベントが新型コロナウイルスの影響により中止・延期を余儀なくされていますが、電話対応コンクールは、今社会から求められている「**非対面でのコミュニケーションの充実**」に欠くことのできないツールの1つである「**電話**」を利用して行う競技です。その機能を活用して、全国大会を励みに電話対応技能の向上に取り組まれている参加選手、選手を送り出す企業、選手を指導する講師などの方々の取り組み成果を発表する場として**リモートによる全国大会**を実施します。

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、**表彰式**については、**ご来賓、大会役員が職場等からリモートで参加の上実施し、その模様をインターネット上でライブ中継**します。

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様にご活用いただいております。1962年以来、当協会のメイン事業として実施しているイベントです。

全国47各都道府県の予選会を勝ち抜いた57名の代表選手が、電話対応の「**実力日本一**」を目指し競います。なお、優勝者には、「**総務大臣賞**」が授与されます。

大会のスケジュールは以下のとおりです。ぜひインターネットでご覧下さい。

区分	時刻	所要時間	備考
競技	10:00～11:30	90分	選手はそれぞれの職場等からリモートで参加
審査	11:15～16:45	330分	録音音源による審査
競技内容の配信	13:00～16:15	195分	競技音源とともに画面に選手の情報を表示し配信
表彰式	17:00～17:30	30分	ライブ中継

【ユーザ協会の得意技！ 「電話対応でCS向上事例」を紹介しています。】

毎月、「ユーザ協会の得意技！」として、岡部先生の「コミュニケーション力を鍛える～アナウンサーのノウハウから～」、平木先生の「アサーション」をご紹介していますが、今日は「電話対応CSコラム」について紹介します。コラムは全体で7つ、約190話あります。

電話対応力を活かした御社のCS向上のヒントがきっと見つかります。どうぞご覧ください。

「電話対応CSコラム」詳細は、[こちらから](https://www.jtua.or.jp/education/column/)→ <https://www.jtua.or.jp/education/column/>

- 「コミュニケーション力を鍛える～アナウンサーのノウハウから～」（岡部達昭先生）
- 「アサーション」（平木典子先生）
- 「使えるビジネスメール術」（直井章子先生）
- 「Let's have a communication」（森田汐生先生）
- 「お客様から学ぶCS向上」（リレーコラム）
- 「人を動かすことば」（岡部達昭先生）
- 「メディエーション」（稲葉一人先生）

U協近畿通心では、岡部達昭先生と平木典子先生のコラムを紹介していますが、その他にも直井章子先生の「使えるビジネスメール術」もとても参考になります。メールって便利なのですが、自己流になっていませんか。メールで用件がうまく伝わらなかったとか頂いたメールで用件が？という経験はないでしょうか。そんな時「使えるビジネスメール術」を思い出して下さい。従業員の皆さんがちょっとした気づきでホワイトカラーの生産性もぐっと高まってきますね。毎月のテレコムフォーラムにも掲載されていますが、朝ミーティングなどで、ワンポイントとして従業員に伝えてみて下さい。何か変わってくると思います。

次に「電話対応でCS向上事例」についてご紹介します。

業種別などに約130の取り組み事例があります。

「電話対応でCS向上事例」詳細は[こちらから](https://www.jtua.or.jp/education/topic/)→ <https://www.jtua.or.jp/education/topic/>

- 建設業 ○電気・ガス・熱供給・水道業 ○運輸業、郵便業 ○金融業、保険業
- 学術研究、専門・技術サービス業 ○生活関連サービス業、娯楽業 ○医療、福祉
- 製造業 ○情報通信業 ○卸売業、小売業 ○不動産業、物品賃貸業
- 宿泊業、飲料サービス業 ○教育、学習支援業 ○サービス業、その他

ここで最近の事例の一部を紹介します。2020年6月25日公開の「CS向上事例－中西電機工業株式会社様」の取り組みです。

中西政男会長は、「以前は、社員の電話対応教育を自社で企画し実施していましたが、**ある人はこう言うけれど、人が変わると別のことを言うなど、系統立っていないという課題**がありました。ある時、本誌『テレコム・フォーラム』で、一貫した電話対応の資格制度があることを知り、女性社員の一人をリーダーにして取り入れることにしました。**お客様に不愉快な思いをさせない受け答えができるよう、メモの取り方までも教育してもらっているので非常に役立っています**。私は、実務は現場で学ぶことが大事だと考えており、実際にOJT形式でトレーニングもしていますが、それですべてをカバーできるわけではありません。現場での指導を補うために、**研修や資格制度を積極的に活用**するようにしています。現在、その一つとして、電話対応技能検定（もしも検定）も取り入れています。もしも検定は、各ショールームから女性社員1～2名ずつが受検している段階で、今は一部の社員が3級を取得しているのに留まっていますが、今後は、**電話対応をしている女性社員全員が資格を取得できるように、スキルを磨いてほしい**と思っています」と電話対応向上の取り組みを話されています。

記事は、インタビュー形式で行われています。インタビューはこんな内容です。

- ・御社の事業概要について教えてください。
- ・御社と電話対応の関わりについてお聞かせください。
- ・そのような良い循環を生み出すために、どのようなことを重視されていますか。
- ・御社の電話対応向上の取り組みについてお聞かせください。
- ・実際に、研修を受講したり、資格制度に取り組んでどのような効果を感じていますか。
- ・最後に、今後の目標をお聞かせください。

会社の代表や取り組み部署の責任者の生の声が聴けますのでとても参考になると思います。

毎月のテレコムフォーラムに掲載されていますし、過去の事例紹介もたくさんありますのでぜひご覧ください。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介しています。】

ICT利活用にもお宝が眠っています。HPをみてもお気づきではないかもしれませんが。また、検索するにも自分の欲しい情報がすぐ見つからないということもあると思っています。この辺も当協会の改善事項だと私は考えています。

「ICTコラム」について紹介します。コラムは全体で5つ、約60話あります。

「ICTコラム」詳細は、[こちらから](https://www.jtua.or.jp/ict/column/)→ <https://www.jtua.or.jp/ict/column/>

- 「AI-OCRがもたらすオフィス業務改革」
- 「ウェブ解析士に学ぶウェブサイト運用テクニック」
- 「日本におけるキャッシュレスの動向」
- 「RPA（ソフトウェア型ロボット）によるオフィス業務改革」
- 「農業×ICTで日本農業を活性化」

2020.7.25公開の「第22回企業の成果に貢献するウェブサイト発注のコツ」の一部を紹介します。ウェブマーケティングの表玄関であるウェブサイトです。このクオリティはウェブマーケティング全般、企業活動全般に大きく影響を与えます。ウェブ解析士・ウェブ制作ディレクターの立場から、コツが紹介されています。

次に「企業ICT導入事例」を紹介します。事例は7分類で約40事例あります。

「企業ICT導入事例」は、[こちらから](https://www.jtua.or.jp/ict/topic/)→ <https://www.jtua.or.jp/ict/topic/>

- クラウド ○IoT ○セキュリティ ○プロモーション ○働き方改革
- 物流システム ○モバイル

2020.2.28公開の「ICT導入事例－有限会社住友様」の導入事例です。会社の業務においては、日々従業員により、多くのパソコン操作が行われています。その操作の可視化を通じ、改善すべき課題を浮き彫りにするのが「プロセスマイニングツール」です。有限会社住友は、このツールを使った業務改革に乗り出しました。

【導入の狙い】従業員のパソコン操作を分析して作業手順の巧拙、ムダを可視化し、解決すべき問題を把握する。

【導入の効果】一人ひとりの作業スピード、在庫の可視化が実現。今後の業務改革の礎に。従業員によるパソコンの操作をAIが分析業務改革に必要なポイントを可視化

最後に「ICTソリューション紹介」です。こちらも「企業ICT導入事例紹介」と同じ7分類で約40の事例があります。

「ICTソリューション紹介」は、[こちらから](https://www.jtua.or.jp/ict/solution/reform/report/202008_01) ↓

https://www.jtua.or.jp/ict/solution/reform/report/202008_01

- クラウド ○IoT ○セキュリティ ○プロモーション ○働き方改革
- 物流システム ○モバイル

2020.8.17公開の「VR（仮想現実）と電子署名で、現地に行かずにオンラインでウィズコロナの時代は、VRと電子署名でオンライン取引をスムーズに進めたい不動産が買えるように」のリストインターナショナルリアルティ株式会社のソリューション紹介です。内容は、

- ・コロナの影響を受け、高級不動産市場でもオンラインでのやり取りが増加
- ・セミナーもオンラインに切り替えることで遠方のお客さんも参加できるようになった
- ・ハワイの物件もバーチャルショールームと電子署名でオンラインでの購入が可能にといったソリューションについてです。

このようにICT活用に役立つ情報も満載で毎月追加しています。

ぜひ御社のICT活用にお役立てください。

【ユーザ協会の得意技：歴代最高！ICTセミナー（DX）オンラインで開催しました。】

3月3日に開催を中止したICTセミナー（DX）を開催して欲しいというお声をたくさん頂いています。今回は好評で209名様にお申込み頂きました。大阪では新型コロナウイルス感染予防対策を考慮すると、この規模の会場を抑えるのが難しいです。

今の感染拡大状況等では、オンラインセミナーでの開催が適切ではないかと考え、8月24日（月）にオンラインにて、このセミナーを開催しました。

今回8月6日からHP等で案内したところ、わずか2週間で**614名**の方からお申込みを頂きました。凄い反響でびっくりしています。嬉しいですね。

前回3月3日にお申込み頂いた**209名**の方には、今回お申込みがなくても参加できるように視聴先URLを事前にお送りしました。ということで**823名**になりますね。

集客の早さや、この規模で開催出来るのがオンラインセミナーのいいところですね。

当日は、講師陣をZoomでつなぎ、その映像を/で配信するという初の試みで、近畿事業推進部にて自前で実施しました。トラブルは事前に想定し対策を講じていました。

幸いトラブルなく無事に終了することができました。ホッとしました。図のように東京3か所、大阪2か所をZoomでつなぎYoutubeLive配信しました。

当日は私が司会・進行・あいさつ、オペレーションを実施しました。

YoutubeLiveの配信管理画面をみていると始めて視聴回数が300、500と跳ね上がり900を超えました。

これには心づもりをしていましたが流石に緊張しましたね。講演に先立ち協会の紹介映像等も流したので協会の活動も少しは知ってもらえたと思います。

緊張の4時間でしたが、なんとか無事に終わってホッとしました。今回のセミナーは録画してありますので、講師の方、関係者のご了解を得て、後日録画配信ということもまた企画したいと考えています。

時代が10年前倒しでやってきています。当協会もこの変化に対応していかなければ生き残れないことを講演を聴いていて今回も痛感しました。

<ICTセミナー（デジタルトランスフォーメーションの講演内容）>

(1) ITシステム「2025年の崖」の克服やDXの本格的な展開方法

講師：和泉 憲明 氏<経産省商務情報政策局アーキテクチャ戦略企画室長 博士（工学）>

(2) あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント 大前さんにDXを学ぼう

『デジタルトランスフォーメーション～企業はいかにデジタル改革を行うか～』

講師：大前 研一 氏（ビデオ） / 丹羽 亮介 氏<(株)マインドシーズ 代表>

(3) ニューノーマルに向けた中小企業の課題解決～DX時代の働き方改革と生産性向上～

講師：磯村 勝之 氏<西日本電信電話(株) ビジネス営業本部 スマートビジネス推進部長>

今回の録画セミナー以外にもオンラインの強みを活かしたセミナーや研修を、今年度は増やしていきたいと考えています。次回11月くらいに「大前さんに学ぼうシリーズ」もまた企画したいと考えています。

大前さんは毎月東京、名古屋、大阪、福岡で向研会という経営者向けの勉強会をされています。経営者の皆さんのお役立つテーマを(株)ビジネス・ブレイクスルー様のご協力を頂きながら当協会のセミナーとして企画していきますのでどうぞご期待ください。

ICTセミナー（デジタルトランスフォーメーション）

<2020年8月24日 月曜日 12:50～>

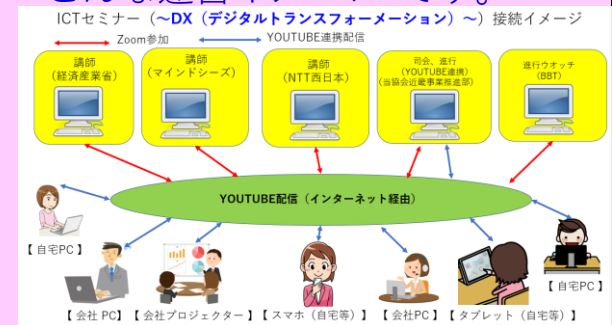
ICT活用推進

ICT活用で
ビジネス課題の
解決を。

西日本電信電話ユーザ協会



<こんな運営イメージです。>



<原稿大募集中！あなたの知識や経験等が他の会員さんのお役に立ったら、嬉しいですね。いつでも待ってま～す。>

新規入会の方、既存の方、会員のみなさんに自己の取り組みやみなさんに教えてあげたいことなど、会員さんの役に立ちそうなことや自己紹介などをしてみませんか。あなたの素敵な取り組みを会員さんに教えてください。川畑までファイルをお送りください。送り先→f.kawabata@jtua.or.jp