

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。毎週末、妻と畑に行き、草むしり、収穫などを愉しんでいます。雨が降るとすぐ雑草軍団が勢力を伸ばしてきます。

完全無農薬の自然農法なので、苦戦しています。4月に植えたスイカは、土が合わなかったようで枯れてしまいました。トウモロコシは獣害にやられましたが、かろうじて数本収穫できました。美味しかったです。孫に送る程の数がなかったので、新たに種から植えて、秋の収穫を楽しみにしたいです。

参議院選挙も自民党の圧勝で終わりましたね。そんな投票前日に安倍元首相が暗殺される事件がありました。言論の自由がある国ですが、暗殺は絶対にダメですね。テロではありませんが、宗教団体と政治家の在り方も疑義になっています。

賛否両論ありますが、安倍元首相の国葬についても岸田首相に都合のいいよう政治利用されていると、私は感じています。

新型コロナBA5が爆発的感染になっていますね。前週から2倍以上の感染者数でこの原稿を書いている時点(7/25)では17.6万人も感染者が出ています。さらにBA5より感染力が強いと言われているBA2.75(ケンタウルス)も国内(東京、大阪、神戸)での感染者が見つっています。

これから夏休みやお盆を迎えます。基本的な感染予防対策をしっかりと取り、感染しない、させないようにしていきましょう。

そして電話対応コンクール地区大会までには、何とか鎮静化して欲しいです。今月もU協近畿通心を愉しんで頂けると嬉しいです。



5月に植えたピーマンと茄子。毎週、妻と収穫を愉しんでいます。

【 ICT用語豆知識 (メタバース) 】

メタバース (Metaverse) は、コンピュータやコンピュータネットワークの中に構築された、3次元の仮想空間やそのサービスを指します。「メタバース」は「メタ (meta=超越)」「バーサ (verse=宇宙)」という造語です。

「メタバース」という言葉の始まりは、アメリカの作家、ニール・スティーヴンソンによる小説『スノウ・クラッシュ (1992年)』に登場するインターネット上の仮想世界とされています。

一時期話題になった「セカンドライフ」や、最近では『あつまれ どうぶつの森』『フォートナイト』などのゲームもメタバースと呼ばれます。新型コロナ禍で外出自粛が続く中、交流・イベントなどが行える点や新しい経済活動の場所としても再注目されています。

メタバース、2003年に流行った「セカンドライフ」に近い動きが見られますが、大きく違うのは**VRのヘッドセットの進化とブロックチェーン技術を利用した「NFT (非代替性トークン)」による経済活動**でしょう。「NFT」はいわば現実のアート作品のように「1点モノ」をデジタル所有できる技術で、複製不可能でその所有権を証明することができます。

メタバース内は同じくブロックチェーン技術による暗号通貨での取引が多く、アバターやアイテムなどを売買可能です。

市場規模予測は、Bloombergが2021年12月に公開した2024年に8,000億ドル規模、カナダのデジタル資産投資会社であるGrayscaleが2021年11月に発表した2025年のバーチャルワールド市場が4,000億ドル規模、英国のCitigroupが、2030年の潜在市場として8~13兆ドルというのがあります。メタバース、貴社のビジネスにどんな可能性があるか考えてみるのはいかがでしょうか。

【ユーザ協会の得意技！ こういう蓄積・ノウハウがあります。岡部達昭先生編】

先月は第94回「“きく”力をみがく」（2021.12.14）をご紹介しました。

いかがだったでしょうか。今回は第95回「説明が届かない」をご紹介します。

ビジネスパーソンに求められる必須の能力の一つが説明力です。電話のオペレーターにとっても、お客さまの信頼を得るには、明快で温かい説明力は必須です。しかし、最近その説明力が劣化しているように思えるのです。IT化が進む中で、人間が説明する場面が減ったためか、それともコロナ禍の自粛の影響なのか。気になる説明力の現状について考えます。

言葉での説明が下手になった

本誌連載の第54回で、「最近では電話での道案内が下手になった」と書きました。すると、「スマホの時代に電話で道を訊いてくる人なんかいませんよ」とのお叱りがありました。しかし、現実には、説明力が確実に落ちているのです。そのことはすべてに影響しているのです。

つい先日、都内のデパートでのことです。売り場の女性にトイレの場所を訊きました。彼女はカウンターの中から、方向を指さして「あそこの白い壁の奥にあります」と教えてくれました。

しかし、教えてくれた先にあったのは女子トイレだけで、男子トイレはその階にはなかったのです。

やむなくまた別の人に訊いて、階段を上り、そこでまた訊いて、目的のトイレに辿り着くまでに十数分かかりました。

もう1件は、東京都心の街頭でのことです。ある会合に出るのに、場所が分からずスマホで探したのですが見つかりません。時間に遅れそうなので、ちょうど目についた交番に駆け込みました。

目的の建物の所番地を言って訊きますと、若いお巡りさんがすぐにポケットから自分のスマホを取り出し、手際よく地図画面を出して私に示してくれました。ところが、それは私が迷ったのと同じ画面だったのです。昔の交番のお巡りさんは、地域の情報を熟知していました。道を訊くと、立ち所に大きな住宅地図をとり出して懇切に教えてくれたものです。この時もそうして教えてくれるだろうという期待がありました。しかし違いました。すべてスマホなのです。言葉での説明はほとんどありませんでした。こうした傾向が、最近増えているように思います。**案内は説明力の基本です。説明とは、相手が何を知りたいのか、何が分からないのか、置かれた状況まで察してそれに答えられなければなりません。**

コミュニケーションとは説明力

考えてみますと、人間社会は説明という行為で成り立っているように思います。教育も科学も、ビジネスも医療も、スポーツも娯楽も、すべては「説明」なくしては成り立ちません。知識も技能も考え方も、しっかりとした説明があって初めて、普及し継承されるのです。

電化製品など、多少なりともメカニク的な商品には、トリセツと言われる取扱説明書がしっかりついていました。ところが、最近のペーパーレスの波に乗って、そのトリセツも淘汰されつつあります。

これからは、ますます口頭での説明力が問われることになるでしょう。

とかく批判もされる一国の首相の施政方針演説は、国をどう動かして行くかの最も大事な説明です。

しばしば問題となる、政治家たちの公約や、法の裁き、外交や経済の交渉ごと、また企業トップの訓示なども、一つ一つが重い言葉で語られるべき説明です。そして、**皆さんが日々お客さまと交わす会話のほとんども、大事な説明なのです。**

説明は努力で上手になれる

説明は分かりやすくなければいけません。その巧拙は天性の資質より努力で磨かれるのです。

説明は、大別すると**①知識を説明する。②考え方を説明する。③技術的なことを説明する。**の三つに分けられます。自動応答システムやAIの説明には、まだまだ不満が残ります。人間の応対者に期待する「説明」には、事前に確認し把握しておかなければならない**ポイント**があります。

1. 相手が知りたいことは何か
2. なぜそれを知りたいのかの理由
3. そのことについてどこまで相手が知っているかの確認
4. 今相手が置かれている状況

以上の四つです。

説明には優しさ親切さが大事

マニュアルやインターネットに慣れますと、そこには便利な反面、大きな陥穽があります。どちらも答が先に分かっているために**1. だけ聞いて説明を急ぐのです。**先ほどの極端な例で言いますと、「トイレはどこ」と訊かれた店員は、訊いた人間が男性であることすら忘れていました。

またお巡りさんは、訊いた老人のスマホの熟知度に思いは至っていないのです。

お客さまが満足してくださる説明には2.3.の確認が必要です。そしてお客さまの最後の満足は、「優しく親切な説明であった」とあると思います。

※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。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。へ～え そうなんだ。】

今回は、「**知っておきたい SNS の注意点《第13回》**」（2022.05.16）をご紹介します。

個人利用や業務利用、地域や学校などでも広く使われ定着した SNS。電話や Eメールに代わるコミュニケーションツールとしても日常的に使われており、SNSのバリエーションも幅広くなりました。

かつては投稿を控えていたような情報でも、気にせず投稿・公開している人も見られるようになり、情報に関するリテラシーやモラルも変化してきました。

その一方で、**情報を公開することによるリスクは、これまで以上に高まっている**のが現状です。今回は、SNSで扱われる情報について考えてみたいと思います。

個人情報の投稿・公開に注意

以前から、「**SNSには個人情報を投稿してはいけません**」と言われてきました。

この原則は今でも変わりません。住所、氏名、会社名や学校名といった文字情報に加え、投稿した写真に氏名や会社名が写りこんでいたり、住所が類推できるような建物が写っていたりすると、結果的に個人情報が漏れていたという事になりますので、注意しなければなりません。

もちろん、自分、友人、家族などの顔が映った写真や動画も個人情報となるため、投稿・公開は控えるべきでしょう。

その一方で、SNSの中には実名登録が基本となっているものがあったり、動画投稿サイトでは自分の顔を出すことが一般化しているものがあったりと、個人情報を公開することが前提となっているものも増えました。

また、自己開示を多くすることで、返報性によって相手とのコミュニケーションが深まるという効果が期待できます。

すべての個人情報を公開せずに SNS を使うのは難しいでしょう。

個人の情報管理は、自己責任となります。投稿しようとしている情報や写真・動画は公開する必要があるのか、公開しても問題ないのかなど、さまざまな角度から検討してから投稿・公開しなければなりません。

気をつけたい 不確かな情報

「SNSには投稿しない、閲覧するだけ」という人も多いことでしょう。閲覧だけでも SNS を使う価値は十分にあります。「SNSは閲覧するだけ」という人でも気をつけないといけないのが、偽情報や誤情報、デマなど、いわゆるフェイクニュースです。

本当か嘘かを考えることなく、または見抜くことができないまま、つつい SNS に掲載された情報を信じてしまうことは少なくありません。そればかりか、その情報を家族や仲間内に話したり、SNSで拡散してしまったりすることもあります。たとえ、**善意で広めたものでも、フェイクニュースではかえって加害者になってしまいます。**

情報の発信源はどこか、信頼できるほかのウェブサイトと同じニュースが出ていないか、などを確認して、情報の信頼性や正確性を確かめましょう。その上で、**正確な情報を皆で共有できる社会にしていきましょう。**

知らないところで情報が拡散

「大勢の人の目に触れるような SNS は使っていない。メールかチャットか、その程度だ」という人でも注意が必要です。

メールやチャットでは、1対1か、または数人程度の中でやりとりすることが多く、情報が漏れるリスクは少ないと考えがちです。

しかし、受信者がメッセージを他人と共有したり、スクリーンショットや画面キャプチャで画像化したものを他人に転送したりするかもしれません。さらには、SNSなどで公開したりすることも考えられます。

自分の知らないところで、勝手に情報が拡散されてしまうリスクを考えると、**たとえ1対1や内輪だけのコミュニケーションでも、個人情報や機密情報を送信することは極力控えるべきです。**

逆に、**自分が受け取った情報は、管理を確実にし、やむを得ず、その情報をほかに使用する時には、発信者に許可を取るよう**にしましょう。

【お役立ち情報：NTTの画期的テレワークってどんな取り組み？】

新型コロナ禍で急速にテレワークが進んでいます。新型コロナは2022年に入ってから一旦収束の兆しがあり、テレワークを持続する企業と出勤に戻す企業がでてきています。

そんな中、6月24日（金）NTTは「**リモートワークを基本とする新たな働き方の導入について**」を報道発表しました。報道発表によれば、NTTグループは、「**住む場所**」の自由度を高め、**ワークインライフ（健康経営）**をより一層推進していく観点から、**リモートワークを基本とする新たな働き方を可能とする制度を導入**するということです。

主要グループ会社の従業員を調べてみると4.9万人、そのうち5割ですから2.5万人程度の人（日経新聞では3万人）が今回の対象と推測されます。

NTTグループの従業員333,850人、連結子会社952社の主要グループ会社に導入ですから、今後この働き方が世の中に与える影響は大きいと思います。

元々NTTグループは2021年9月28日に分散型ネットワーク社会に対応した「**新たな経営スタイル**」を発表しました。その中で、with/afterコロナ社会においても、**社員の働き方はリモートワークを基本とし、働き方を自由に選択・設計可能とすることでワークインライフ（健康経営）を推進する方向性を示していました。**

今回はその具体的な働き方を発表しました。リモートワークスタンダード組織を決めて、全国どこに居住してもOK、入社時の交通費は支給ということですから、かなり踏み込んでいますね。現役のころにあったら私は大歓迎でしたね。

テレワークにはメリット、デメリットがありますが、この制度がうまく機能すると全国の優秀な人材確保や採用活動にも一石を投じるのではないのでしょうか。

テレワークが進むと人事評価の成果主義を加速して、生産性の高い社員の報酬の上昇にもつながってくると考えられています。

そうなってくると労働生産性OECD38カ国中28位と言われているのも改善されてくるといいます。日本の78,655(約809万円)ドルに対して1位のアイルランドは207,353ドルの約2.6倍、アメリカは141,370ドルの約1.8倍もありります。

テレワークが浸透してくると副業の在り方も変わってきて、人材の流動化も進みやすくなるのではないのでしょうか。そうなると思う力を個人はますます鍛えないといけませんね。

自分の工夫次第で面白い世の中がやってくきそうな予感が私はします。

みなさんは、どう思われますか。

導入範囲	国内の主要グループ会社※・全社員区分
適用対象	リモートワークを基本とする業務運営が可能な組織を「リモートスタンダード組織」とし 、当該組織の社員を対象に適用 (制度開始当初は主要会社本体社員の約 5 割程度が対象と想定)
新たな働き方概要	<ul style="list-style-type: none">・勤務場所は「社員の自宅」とする (会社への通勤圏に居住する必要は無し)・リモートワークと出社のハイブリッドワークを前提 (入社時の交通費は支給)・社員本人の希望や業務内容に応じ、個人単位での適用や適用除外も可能
実施時期	2022年7月1日 より実施

※NTT、NTT東日本、NTT西日本、NTTドコモ、NTTコミュニケーションズ、NTTコムウェア、NTTデータ、NTTアーバンソリューションズ、NTTファイナンス等
(NTTの報道発表 リモートワークを基本とする新たな働き方の導入について)

<https://group.ntt.jp/newsrelease/2022/06/24/220624a.html>

(NTTの報道発表 新たな経営スタイル)

<https://group.ntt.jp/newsrelease/2021/09/28/210928b.html>

【お役立ち情報：「大前研一世界の潮流 2022-23」という本を紹介します。】

今年6月1日に出版されたばかり本です。

2022年2月24日、ロシアのウクライナ進攻が始まってもう5カ月が過ぎようとしています。

連日悲惨な状況が報道されています。

いまだ収束が視えず、泥沼化しています。

世界情勢はこれまで以上に不透明な様相を呈しています。

そんな世界の今後の潮流を見ていくには、多角的なものの考え方を身につけていくしかない。

そのためには、現在起こっている事象だけでなく、その歴史的背景や地政学的な知識も当然必要になると大前さんは言われています。

以前、書きました「ロシア脳」「アメリカ脳」で考えてみるのが大事なのですね。

世界を震撼させているロシアによるウクライナ侵攻。

国際世論の大半を敵に回したり、厳しい経済制裁を受けているにもかかわらず、なぜプーチン大統領は、ウクライナ攻撃の手を緩めないのか。

ロシアウォッチング歴50年を誇る大前さんが、日本のメディアが報じないウクライナ危機の真相を約50ページにわたって徹底分析するスペシャルエディションです。

主に論じているテーマは次の通りです。

- ロシア → 日本のメディアが報じないウクライナ侵攻の背景と行く末
- 中国 → 台湾への武力侵攻の可能性は低く香港方式での実質統治戦略にシフト
- アメリカ → 根深いトランプ前大統領の後遺症
- EU → 「イギリスなきEU、メルケルなきEU」新時代に突入
- 日本 → コロナが浮き彫りにした“没落国家日本”

<目次>

- 序章 ウクライナ情勢が物語る、これからの時代の読み解き方
- 第1章 新型コロナウイルスからの回復と成長を模索する世界
- 第2章 コロナ化が加速させるビジネスの新潮流
- 第3章 国民国家の終焉と新しい世界の視点
- 第4章 コロナが浮き彫りにした“没落国家日本”
- 第5章 2022年、日本はどうすればいいのか

VUCAの時代で世界からの影響を無視しては、日本経済も経営も立ち行きません。経営者の方に一読していただきたい一冊です。



<原稿大募集中！ご紹介します。>

あなたの知識や経験等が他の会員さんのお役に立てば、嬉しいですね。いつでも待ってま～す。写真も大歓迎です。

送り先：f.kawabata@jtua.or.jp (川畑) までファイル(A4)を送って下さい。

<オンライン開催>

ICTセミナー シニアエコノミー

～大前流 シニアビジネスの発想法～

数少ない成長市場のビジネスチャンス、
貴社はこの機会をどう活かされますか。

家計金融資産2,000兆円、そのうち約6割の1,200兆円はシニアが持っています。
2020年で65才以上3,619万人。この巨大市場は数少ない成長市場です。
この成長市場にどのようなビジネスチャンスがあるのか、大前さんに「シニアビジネスの発想法」を今回は学びます。
日本経済を活性化するシニアエコノミーを実践することを一緒に考えましょう。

今後の事業経営のヒントは、このセミナーにあります。お見逃しなく！

(Web申込先) 募集人数 **500**名

<https://coubic.com/jtua-kinki/828687>



【開催日時】 2022年8月31日(水)
13:30～16:30(13:15接続可能)

【参加方法】 申込時にアクセスURLをメールにてお送りいたします。

※商工会議所等からのご紹介の方は、該当欄に商工会議所等名を必ずご記入ください。

【参加費】 **無料**

【主催】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 近畿事業推進部(6支部合同)

【共催】 大阪商工会議所 西日本電信電話株式会社

【開催内容】 (13:30開演 16:30終了予定)

第1部 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
(13:40～) 「シニアビジネスの発想法」を学ぼう

<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)>

第2部 シニアビジネスを展望した最新のICT動向(仮題)

(15:20～) <講師:調整中>



※お知り合いの経営者の方にもぜひご紹介ください。



(株)ビジネス・ブレイクスルー
代表取締役会長
大前 研一氏

【問い合わせ先】 大前さんに学ぼう事務局 電話 06-6534-8615

セキュリティの最新情報も
アップデートできます。
支部HPにて絶賛募集中！

あの講話がこの価格で聞けるなんて。

ユーザ協会
限定特別価格

BBT研修プログラムはコチラから



撮影/大田真三(小学館)

この値段でこのパフォーマンスにびっくりです。

あの大前研一さん率いるBBTの研修がユーザ協会会員様特典として利用いただけるようになりました。

BBTのコンテンツの中から、協会会員様のために特に選びました。
「見て学ぶ」と「参加して学ぶ」があります。

見て学ぶ

ビジネス講義映像

ブロードバンド・ラーニング(BBL)

詳細・お申込みはこちら



<経営者講義 - 19講座>

定価33,000円(税込)を当協会
会員様は**1割引29,700円(税込)**
でご視聴いただけます。

どの講座も大前研一さんの講演以外に業界の最先端に行く経営者の
講演が盛りだくさん！ これからの経営のヒントがたくさんあります。

参加して学ぶ

詳細・お申込みはこちら

5,500円(税込)
でご視聴いただけます。



みんなで脳に汗をかこう！！

ビジネスアウトプットGYM

いつでも学べる動画で「インプット」し、
LIVEトレーニングで「アウトプット」

まるでスポーツジムに通う感覚で、
ビジネススキルをオンラインで鍛える

詳細はこちら！

<https://wstg-bbt.staging-bbt757.com/corporate/sd/063jtua/index.html>



<近畿6支部限定プレゼント>

新規ご入会様、既存会員様

本特典ご利用で「DX革命(大前研一著)」を
プレゼントいたします！

後日、連絡責任者あてに送付させていただきます。