

7年目に入りました。
いつもお読みいただきありがとうございます。

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。猛暑日が続き、本当に暑いですね。北海道や東北でも、子どもが熱中症で亡くなりました。本当にどうなっているのでしょうか。悲しいことです。暑い中での授業は十二分に気をつけて、人命第一で行って欲しいです。

九州の田舎に帰って、庭や畑の草刈りをまた行いました。前回、草刈をしてから1カ月くらいですが、雑草軍団に征服されていました。毎日、午前中だけにして少しずつ草刈りしましたが、毎回汗だくになりながら奮闘しました。雑草って本当にたくましいですね。孫が2年ぶりに田舎に来てくれて、会うことができました。空港まで迎えにいくと、孫が「僕、会いたかったんだ」と嬉しいことを言ってくれます。

鹿児島伊佐の自然を満喫させてあげようと田んぼドライブしていると「どこまでも田んぼだね」と驚いていました。

都会っ子には珍しい景色です。孫、じいじ、ばあば、息子で「ぶどう狩り」に行きました。伊佐では珍しい、ぶどうを栽培している農家さんがいます。『藤稔』、『シャインマスカット』などをたくさん育てています。定期的に糖度ののった藤稔の収穫体験をしました。

孫一人では支えきれないので、息子が手伝って収穫しました。房が大きいんです。愉しかったようで大きな房を2つも獲っていました。

この『藤稔』は、20年生です。私が育てている『藤稔』は17年生で、ぶどう作りの話も農家さんからたくさん伺いました。プロの話は栽培の参考にとともなりました。

さて、電話対応コンクール各支部2次予選が進んでいます。出場された選手の皆さん、暑い中ほんとうにお疲れさまでした。今月はよいよ府県大会です。府県代表に選ばれると10月20日の全国大会 in 札幌が待っています。予選通過した選手のみなさん、全国大会出場目指して頑張ってください。オンライン中継も予定していますので、職場の方も熱い応援をお願いいたします。

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。



都会ではなかなかできない体験を
愉しそうにやっていました。探検帽
とサングラスが似合っています。
じいじバカです。

【 ICT用語豆知識 「WAF」ってご存じでしょうか 】

近年、Webアプリケーションへのサイバー攻撃が増加傾向にあり、自社の情報資産を守るために多くの企業でWAF（Web Application Firewall：ウェブアプリケーションファイアウォール）が導入されています。

WAFとは、Webアプリケーションの通信をフィルター、監視、ブロックするためのソフトウェアまたは、ハードウェアのセキュリティ対策です。一般のファイアウォールやIDS/IPSとの違いは、アプリケーションレベルで通信の中身を解析し、特定の条件にマッチする通信を検知・遮断する点です。

WAFの代表的な用途には、SQLインジェクション、クロスサイトスクリプティングなど、アプリケーションの脆弱性を悪用した攻撃の遮断やアプリケーション層のDDoS対策、不正なボットによるアクセスの遮断などがあります。AmazonのAWSでも提供しています。

詳しくはこちら[WAF（Webアプリケーションファイアウォール）とは？ | AWS \(amazon.com\)](https://aws.amazon.com/ja/waf/)

IDS：Intrusion Detection System 不正侵入検知システム

IPS：Intrusion Prevention System 不正侵入を防止するシステム

【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】

前回は、第107回「表現するということ」（2023.3.16）をご紹介しました。

今回は、第108回「**普通に話す**」（2023.4.14）をご紹介します。

言葉磨きにもさまざまな正解があります。前回の「表現する」は、やや技巧的な難しさがありましたが、今回は極めてシンプルに「普通に話す」です。しかし、「普通ってどういうことですか」と改まって訊かれますと、正直言ってたじろぎます。話し方に限らず、普通にとか自然にという要求に応えることは極めて難しいのです。特にビジネスでの話し方はパターン化しやすい傾向があります。

今回は「普通に話す」をテーマに考えます。

「米倉！普通にやれ！」

劇団民藝の看板俳優の一人であり、演出家でもあった米倉 斉加年さんが亡くなって9年になります。私は、その重厚な演技と多才な活躍ぶりに魅せられていた一人でした。九州・福岡出身の米倉さんは、芝居の道を志して上京、劇団民藝の研修生となりました。数年を経て、漸（ようや）く初舞台を踏んだ米倉さんは、幕が下りた後、舞台の袖に興奮冷めやらぬ思いで立っていました。

そこに、民藝の重鎮、宇野 重吉さんがスーと寄ってきました。そして、「**米倉！普通にやれ！**」と一言言って、去って行ったそうです。それからの長い芝居人生にとって、宇野 重吉さんに言われた「普通にやれ！」は、薄れることのない大きな目標になったと、米倉さんは話していました。

以来、「普通にやる」は、私にとっても、ことあるごとに重い言葉となりました。「普通」とは何でしょうか。辞書には【並み、通常、当たり前】と載っています。**肩に力が入っていないこと、自然体とも言えます。**

「普通」とはそこに存在していること

米倉 斉加年さんが、普通の演技をするためにどのような努力をされたのか、残念ながら伺う機会はありませんでした。

その答えにヒントをくれたのは、ハリソン・フォードの吹き替えでも知られる同業の俳優、村井 國夫さんです。村井さんがミュージカル「蜘蛛女のキス」に出演した時のことです。

演出家ジョン・ケアードに、徹底的に考えさせられる指導を受けました。ベンチに座っている一人の女性のことを伝える「その女がねえ」という一言のセリフに、演出家のOKが出ません。表現を変えて、何度も何度も試してみるのがNOです。

村井さんは遂に音を上げて「一体何がダメなんですか」と開き直りました。

すると演出家は一言指摘をしました。「**あなたはそこに存在していない！**」。

この一言に、すべての答えがあるように私は思います。

芝居の世界だけではなく、**電話対応での普通さも、電話してこられたお客さまの容姿、表情、心情、その状況をしっかりイメージして話すことから生まれます。**それができて初めて、オンラインでつながれた電話対応の場に存在する対応者となれるはずですよ。

文字化されたマニュアルやスクリプト、漠然としたお客さま像しかつかめていない対応は、どんなにきれいに上手に話しても、良い対応とは言えないでしょう。**そこに存在して初めて、語調も息づかいも声の表情も変わってきます。**その対応こそ、AIには絶対にできない人間対応者の世界でしょう。

そこまで理想像を追い過ぎますと、やや実体と乖離してしまうかもしれません。

ただ、このところ急速に領域を広げ続けるAIの存在感、無秩序にもみえるIT社会の進歩の中で、疎遠になる人間関係を案じます。もっと、IT社会のもたらすリスクにも目を向ける厳しさが必要でしょう。

上手にやろうとするな

現実の電話対応指導に話を戻しましょう。AIの話す力は予想以上に精度を上げ、活動範囲を広げています。しかし人間が働くコールセンターはまだ健在です。

以前に、人形浄瑠璃義太夫節の人間国宝、故・七世 竹本 住大夫さんが、弟子に稽古をつけている映像をテレビで見たことがあります。心に響く言葉がありました。「上手にやろうとするな！」「上手にやろうとして上手にできた試しはない！」。住大夫さんは何度かそう言われたのです。

この教えは、即ち「普通にやれ」ということなのでしょう。

文楽の世界に限らず、演劇でも音楽でもスポーツでも、さらにはスピーチや電話対応もまた、上手くやろうとすればするほど、体も心も平常の状態を失い、普通ではなくなります。その結果、失敗を招くのです。

普通とは、短所も長所も臆することなく堂々と晒すこと、そこで発揮できる力こそ、本物の力でしょう。 厳しい芸道の指導にも、案外単純な要諦があるのかも知れません。

【ユーザ協会の得意技！ICTを活用した教育・研修のポイント（1/2）】

新型コロナウイルス感染症の流行以降、企業における人材育成は対面型の集合研修だけでなく、ICTを活用したオンライン研修を行う企業が増えてきました。

そこで今回は、ICTを活用した教育・研修として代表的なオンライン研修のメリット・デメリットや、デメリットを払拭する方法、オンラインで研修を行う意味などについて解説します。



オンライン研修とは

研修にもいくつか種類があり、主に**対面型集合研修（以下、対面型研修）**と**オンライン研修**があります。オンライン研修とはインターネットを利用して自宅やオフィスなどから参加する研修で、録画済みの講義を見て学ぶ**オンデマンド型オンライン研修**と、ウェブ会議システムを利用して行う**ライブ配信型オンライン研修**の二種類があります（図1参照）。

ライブ配信型のオンライン研修は、対面型研修に比較的近い形で運営ができるようになりましたが、両者を比較するとメリット・デメリットの両面があります。

本コラムでは「ライブ配信型オンライン研修」を取り上げて、オンライン研修の特徴や実施上の留意点などを解説します。以下、オンライン研修とはライブ配信型オンライン研修を指します。

オンライン研修のメリットとデメリット

対面型研修と比較したオンライン研修の**メリットは主に二つ**あります（図2参照）。

一つは「**時間や費用の節約**」です。

オンラインの場合、参加者は研修会場まで移動する時間や費用がかからず、研修事務局は会議室予約の時間や費用、会場設営の手間の他、台風など天候不順の場合の研修延期判断や関係者への連絡が不要となります。子育てや介護などと仕事を両立している人も参加しやすく、拠点が分散している企業や働き方改革を推進している企業であれば、オンライン研修のメリットは大きいと言えます。

もう一つのメリットは「**質問や発言がしやすい**」ことです。

大勢の前で挙手をして発言するのは勇気がいりますが、オンライン研修であれば挙手ボタンを使ったり、チャットに質問や感想を入力したりできるので、質問や発言を比較的しやすいと感じる傾向があるようです。

しかし、オンライン研修には対面型研修と比べた場合の**デメリットも二つ**あります（図2参照）。

一つは**参加者間のネットワーク形成**です。対面型研修の時にはグループ討議での直接の議論に加えて、休憩や昼食時間、研修後の懇親会などの雑談で参加者間の交流を深めることができますが、オンライン研修の場合は難しいとされています。

【図1：研修方法の分類】

分類	説明
対面型集合研修	全員が研修会場に集まり、講師のライブ講義を対面で受講するスタイルの研修
オンライン研修	オンデマンド型オンライン研修 事前に録画した講義ビデオを、オンラインで見て学ぶスタイルの研修
	ライブ配信型オンライン研修 講師のライブ講義をウェブ会議システムを通じて受講するスタイルの研修

【図2：オンライン研修のメリットとデメリット】

メリット	デメリット
● 会場までの移動時間・交通費・会場費など、時間や費用が節約できる	■ 参加者間のネットワーク形成がしづらい
● ウェブ会議の挙手・チャット機能を使うことで、質問や発言がしやすい	■ 現地・現物で実習が必要な研修がしづらい

ただし、これもやり方次第で解決できます。ある企業では、キャリア形成をテーマとしたオンライン研修で**二人一組になり各20分程度「一押しの仕事経験」や「今の自分に影響を与えている出来事」などの相互インタビュー**を行いました。

聞いた内容を他己紹介として発表し、発表に対してほかの参加者が質問やコメントを行うことで、相互理解を深めることができました。

このワークは対面型研修でも実施できますが、オンライン研修では**ブレイクアウトルームに分かれて二人で集中して対話ができること、発表資料はパソコンで作成できること**など、オンライン研修の利点もありました。

もう一つのデメリットは、**現地・現物で実習が必要な研修**です。

具体的には機械操作や危険予知などの製造・建設現場向けの研修、名刺交換や接客のマナー研修などが挙げられます。これも最近では**VR（Virtual Reality：仮想現実）を利用して比較的簡単に教材を作り込むことができるツールを活用し、オンライン研修でも実習ができる**ようになってきています。

オンライン研修でオンライン商談に慣れる

新型コロナウイルス感染症の流行以降、ビジネスでもウェブ会議の利用が一般化し、オンライン商談の機会が増えています。オンライン商談では対面時よりも柔らかい表情を意識してハキハキと少しゆっくり話すことや画像・音声が届かない安定したネットワーク環境を整備しておくこと、音声や画像が届いているかを確認する気配りなども必要です。オンライン研修のグループディスカッションで、司会進行役や討議結果の発表役を担えば、オンライン商談の練習にもなります。

中堅・中小企業の中でも、ウェブ会議に慣れている企業とほとんど経験がない企業との差は大きいようです。**今後ICTを活用して働き方や仕事の仕方を変えていく場合、オンライン研修を通じてウェブ会議やオンラインコミュニケーションに慣れておきたい**ところです。

オンライン研修をスムーズに行うために必要なこと

オンライン研修を実施する場合、音声や画像のトラブルやファイル共有操作に手間取ってスムーズな進行ができないと、研修満足度が下がることがあります。

オンライン研修に不慣れな参加者が多い場合は、事前に操作マニュアルを配布して接続テストを実施することをおすすめします。Zoomの場合、設定画面でオーディオテストができるので、参加者各自での対応も可能です。また研修時には、講師とは別にオペレーション担当者を配置し、参加者の接続サポートやトラブル対応、ウェブ会議の各種操作を任せるのが良いと思います。



対面型研修、オンライン研修にはそれぞれメリットとデメリットがあります。

研修の目的やテーマ、自社の状況に応じて最適な方法を選択したり組み合わせたりして、教育方法の最適化を図ると良いでしょう。

また、**オンライン研修はウェブ会議を通じたオンラインコミュニケーションのスキルアップという、業務におけるICT活用の練習という側面もあります。**オンライン研修を通じて新しい仕事のスタイルに慣れていきましょう。

【お役立ち情報：経営者のためのDXリテラシー講座を開催しました。】

7月26日（水）、**経営者のためのDXリテラシー講座**を開催しました。

DXリテラシーを高めたいけど、何から始めたらいいのかわからないという経営者の声をよく聴きます。経営者の視点で何をどうしたらいいのか、どう考えたらいいのか、そんなヒントを提供する講座です。参加者は募集50名を上回る盛況ぶりで、経営者の関心が高いことが伺えました。

今回は、DXとはなにかを確認、DX先行事例（企業、国）を紹介してイメージを掴んで頂きました。その概要をお伝えします。

最初にICT活用で大事なことを3点お話ししました。

- ①**まず自ら触れてみる（＝担当任せにしない）**
- ②**何ができるのか経営者目線で概略を掴み、自社のどこに使えるのかをイメージする**
- ③**自社でトライする仕掛けを考える（大枠） ⇒ やって合わないなら次の手を考える**

次にDXとは何なのかの話です。令和4年の通信白書や経産省デジタルガバナンス・コード2.0にある定義を簡単にいうと「**デジタルを活用して、ビジネスモデル、企業組織・文化・風土を変革して、収益を上げる**こと」となります。

21世紀は「テクノロジーの進化」、「ディスラプターの台頭」により、既存企業の生存自体が難しくなっています。また、先端テクノロジーを巡る米中技術競争により、世界規模で産業構造の根本を揺るがす現象が生じています。ディスラプターの脅威に対抗して生き残るために企業はDXが必要なのです。ここにDX推進が求められる背景があります。

そのDXは3ステップで進めていきます。①デジタルイゼーション（紙のデジタル化、特定業務のデジタル化）、②デジタルライゼーション（ビジネスプロセスのデジタル化）、③デジタル・トランスフォーメーション（新しい価値の創出）の順です。一足飛びに③デジタル・トランスフォーメーション（新しい価値の創出）へは行けません。

日本企業へのアンケートによるとDXで実際の効果がでている企業は1割未満です。DXという言葉はよく聞くようになりましたが、まだまだ事業に活かせていないのです。

DXの先行事例として企業3社（Netflix、伊勢市の大衆食堂えびや、福岡の梅園菓子処）国（エストニア）を紹介して企業のDX、社会のDXのイメージを掴んで頂きました。

次に経営者の初めの一步についてです。

まずは、自分の会社（部署）の立ち位置の確認です。①デジタルイゼーション、②デジタルライゼーション、③デジタル・トランスフォーメーションのどこにいるかで取り組みが異なってきます。ペーパレス化はDXへの第一歩なので、デジタルイゼーションの取組のヒントをお話しました。

□**アナログデータのデジタル化（紙でない絶対だめなんではないですか。）**

- ・紙のデータを洗い出してみましょう。
- ・FAXもデジタル化できます。
- ・紙資料もデジタル化できます。
- ・Excel（簡易なシステムを活用した集計含む）でのデータ保管は、DXを阻害します。

□**特定業務のデジタル化**

いまやっている手作業業務をデジタル化することを考えましょう。

最後にDX化のイメージを掴んだら社長はなにをどうしたらいいのかをお話しました。

□**よくわからないがDXをやってみようと言いつける**

従業員もわからないから社長のエンカレッジ（勇気づけ、励まし）がとても大事です。

□**やる気のある人材を探す → 任せて支援・応援する（決して任せきりにしない）**

会社、業務のことをよく考えてくれる人（デジタル知識が高くなくてもいい）をアサインする。アサインしたら支援、応援する。

次回は12月開催予定です。内容は現在企画中です。案内は各支部HPに掲載します。

【お役立ち情報：ICT活用はちょっとした疑問、気づきからですね。】

ICT活用という少し難しく考え過ぎている方もいらっしゃると思います。そこで今回、私が最近経験したことをお伝えします。考えるヒントになれば幸いです。義妹は、姉妹で両親からラーメン屋を引き継いでいます。五十嵐ラーメンと言って県外からも来店されるファンがいるくらいの人気店です。

私は鹿児島伊佐に帰ったら必ず食べに行きます。

豚骨ラーメンが、ザ・豚骨で美味しいのです。先日、お昼時に家族で食べに行ったら、4組の順番待ち。「車の中で待っていてください。順番がきたら呼びにいきます。」と言われ、駐車場の車の中で待っていました。食べ終わったお客様がお店から出てくると、義妹が暑い中、車で順番を待っている人を走り回って探しているではないですか。これを見て、あなたは何を思われますか？

鹿児島伊佐は、盆地で京都みたいに夏は暑いのです。私はその光景を見て、熱中症にならないといいなとまず思いました。

次に考えたのは、これICT活用で解決できないかなと商売柄、頭が動き出しました。暑い中、いちいち知らせに行かなくても済む方法がいくつか浮かびました。スマホを使ってSMS送信、HPを使って順番予約、タブレット注文等などが先に浮かびましたが、少し設定に時間がかかるし、お金もかかる、もっと簡単に安くできる方法でないとはすぐには使えないなど。

そこで呼び出しベルが頭に浮かびました。飲食店に入ると、用事があるときは「このボタンを押してください」というあれの逆です。スマホで「呼出しベル 飲食」と検索するとなんとそんな製品があるではないですか。この製品知りませんでした。すぐ使えるのでこれいいなと義妹にSMSにて提案しました。

義妹たちで検討して、即採用。これで熱中症の心配も減り、お客様サービスも向上です。

職場環境改善とCS向上って感じですね。

ここで申し上げたいのは、同じ事象を視ても問題意識のない時は気づきませんが、潜在的にでも問題意識を持っていると解決策が浮かんでくるということです。

ICTツールっていろいろなものがありますが、今の自社にあったものをどう探し出すかですね。

そのためには、問題の本質をよく考えてどうしたら解決するのか、何がもっともよいのかをしっかりと考えることがとても大事ですね。

身近なところからICT活用を問題解決のひとつの手段として考えることを実行してみてください。その積み重ねが大きなものに繋がっていくと思います。

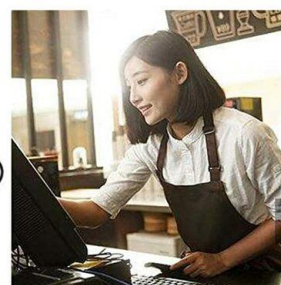
使用場面イメージ図



①お客様がご注文にいらっしゃいます。



②ご注文後、コール札(子機)をお客様に渡します。



③料理を出来上がりましたら、子機との対応している番号を本体に押して、「Call」ボタンをします。



⑥お客様は快適な環境でお食事を楽しまします。



⑤お客様はコール札(子機)をフロントに持って来て、お食事をお取りします。コール札をお返します。



④コール札(子機)が振動、ピープ、LED点滅すると、料理を準備完了でしたことをお客様にお知らせ致します。

<原稿大募集しています！>

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。写真等も大歓迎です。

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