

21世紀をクリエイトするユーザ協会

# Hello Talk

Vol. **140**

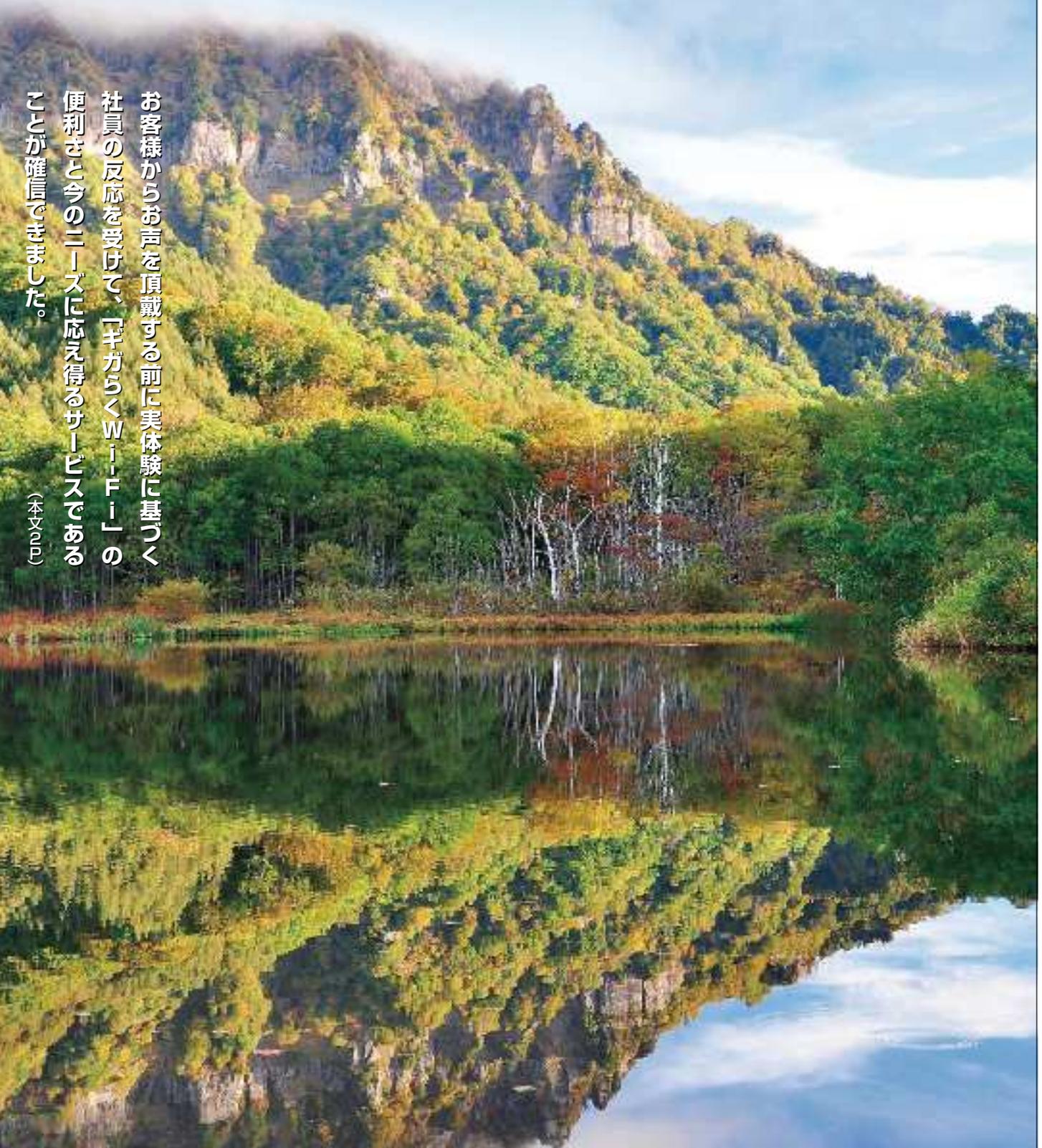
長野支部 / ホームページ ■ <http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>  
新潟支部 / ホームページ ■ <http://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>

E-mail ■ [users@jtua.or.jp](mailto:users@jtua.or.jp)  
E-mail ■ [user.ni@jtua.or.jp](mailto:user.ni@jtua.or.jp)

ハロートーク

お客様からお声を頂戴する前に実体験に基づく  
社員の反応を受けて、「キガらくWiFi」の  
便利さと今のニーズに応え得るサービスである  
ことが確信できました。

(本文c)A)



● イベント・入会に関するお問い合わせは各ブロック事務局へどうぞ .....

■長野県 ブロック事務局

北 信 (NTT 東日本 - 関信越 長野支店内) TEL.026-225-4682  
東 信 (NTT 東日本 - 関信越 上田営業支店) TEL.0268-26-5519  
中 信 (NTT 東日本 - 関信越 松本営業支店) TEL.0263-28-2811  
諏 訪 (NTT 東日本 - 関信越 諏訪営業支店) TEL.0266-54-1134  
南 信 (NTT 東日本 - 関信越 飯田営業支店) TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越 (NTT 東日本 - 関信越 新潟支店内) TEL.025-212-2024  
中越・魚沼 (NTT 東日本 - 関信越 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283  
上 越 (NTT 東日本 - 関信越 上越営業支店内) TEL.025-544-8028

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か、何をすべきか。

# 地方のICT戦略 [43]

Information and Communication Technology

本社を構える長野県駒ヶ根市のほか、伊那市および宮田村で事業を展開する「駒ヶ根自動車産業株式会社」。昭和34（1959）年の創業以来、地域密着型のビジネススタイルを貫き、顧客の信頼に応えるきめ細かなサービスを提供している。同時に、革新的な取り組みで着実に進化を遂げ、目まぐるしく変化するニーズに応え続ける。そんな同社が今年着手したのが、全拠点のひかり電話化と「ギガらくWiFi」導入だった。



Interview  
駒ヶ根自動車産業株式会社  
代表取締役社長  
加藤 道生さん

## 現状の整理・見直しで経費を削減しサービス拡充&顧客満足度増も実現

「まず、御社の沿革と事業内容を教えてください。」

加藤さん 当社の興りは、第二次世界大戦中の昭和17（1942）年にさかのぼります。当時の国策で集められた運送業者による「上伊那貨物自動車株式会社」が設立。トラック運転手をしていただいていたのが含まれていたのです。当時は自動車の運転ができること自体が珍しく、トラック運転手もなかなか貴重な存在だったようです。しかも、交通網も交通手段も未発達で、燃料の確保にも苦労するような厳しい時代です。地方の物流を支える運転手たちは、大変重要な役割を担っていたと思われま

す。戦争が終わると、多くの運転手が個人での事業に戻る中、祖父は会社に残留したそうです。やがて、需要増が見込まれていた燃料販売部門、つまりガソリンスタンドの責任者に任命されます。そして、昭和34年に「駒ヶ根自動車産業

株式会社」として燃料の販売を行うようになりました。以降、父の代も含む現在に至るまで、お客様が求めるサービスとは何かを常に考えながら、事業の拡充を図ってまいりました。現在は燃料の販売に留まらず、カーライフ全般のサポートをワンストップで提供できるまでに成長しています。新車・中古車の販売から日々の点検やメンテナンス、車検、钣金・修理、さらにレンタカー業務や洗車場の運営、くわえて3カ所のコインランドリー経営を行っています。

「全拠点のひかり電話化と「ギガらくWiFi」導入の決め手は？」

加藤さん 創業から57年間、時代ごとに必要な進化と変化を積極的に取り入れる姿勢を貫き、地域のお客様のお役に立つと判断すれば、多少のリスクを背負ってでも最新の設備機器導入や先進的な取り組みにも臆せずチャレンジしてきました。ただし、都度導入してきたモノやコトの中には時代がそぐわぬものが出始めており、それを自覚しながらもなかなか整理・見直しができぬままです。中でも特に私が気に掛けていたのは、電話回線やネットワーク環境です。

最新技術の採用というよりも、不要なものを取り去って経費を削減したいと考えていた私が相談を持ちかけたのが、お世話になっていたNTTの担当者さんです。彼はすぐに当社の現状を洗い出して整理し、丁寧に見直してくださいました。その結果、



まずは全拠点のひかり電話化、続いて順次「ギガらくWiFi」の設置を進めることとなったのです。「ギガらくWiFi」導入の決め手となったのは、第一に運用・保守はすべてNTTの専門スタッフが担ってくれるため、当社の負担が最小限で済むこと。第二に、同一機器でも事業用回線とお客様に自由にお使いいただくゲスト用回線がしっかり分かれて利用できるといふ点です。回線のスビードも早く、1拠点で50台の端末が接続可能な点も頼もしく感じました。

「顧客サービスとしては？」

実はここ何年か、お客様の様子から「各事業所をフリーのWiFiスポットにできないものだろうか」と、私も社員も考えたいのです。以前は点検修理や洗車の待ち時間に多くのお客様が書籍や雑誌をお読みでしたが、時代は変わり、今はスマートフォンで情報を得たりゲームを楽しんだりする方が大半です。また、長年当社に本を納めてくれていた書店の閉店がタイムイン的に重なったため、提案していただいた「ギガらくWiFi」の導入に踏み切りました。

さらに、ここ駒ヶ根市から離れた伊那市の洗車場とコインランドリーが隣接する拠点では、10年前に導入したセキュリティカメラを更新。店舗の状況の遠隔監視と5秒1コマ単位の画像を7日間クラウド保存できる「ギガらくカメラ」を設置していただきました。これにより、お客様の動向をより鮮明な画像で随時確認できるようになり、セキュリティ面でも利用状況を細かく把握できるという点でも大変強く感じています。

## ICTを活用した効果的PRでエリアを超えた顧客獲得を!

「導入しての感想、手応えは？」

加藤さん まだ半月ほどですので、変化を実感する段階には至っていません。とは言え、導入済の拠点で働く社員からは「お客様の反応、評判がとても良い」「WiFiが繋がって便利」等の声が聞かれた」と報告を受けており、早速手応えを感じているところです。特に弊社は、お客様には

できるだけストレスなくご利用いただけるように、パスワード設定なしのプランを選択させていただきました。接続エリアは多少限定されますが、各事業所内であれば十分にカバーできるものですから、お客様にご不便をお掛けするようなことはありません。

「最後に、ICTの充実をきっかけに見えた未来や展望をお聞かせください。」

加藤さん すでに業界内では20年ほど前から、自動車の性能向上（燃費向上）や高齢化の加速により、販売競争の淘汰・セルフ型化・大規模化・価格競争の激化等が予想されてきました。しかし当社は、その流れとは真逆とも言える、お客様との信頼関係を重視した地域密着型のビジネスを選択しました。さらに、お客様の期待と信頼に応える品揃えと、技術力およびサービス力を備えた人材の育成にも注力してきました。

今後、引き続きこれらの強みを磨き上げながら、ホームページ等のICT技術を通じて、エリアの枠を超えた幅広い顧客獲得や効果的な事業PRを行いたいと考えています。すでに中古車販売においては、遠く北海道のお客様との縁が広がるなど、ICTを活用したからこそこのビジネスの広がりを実感しています。今後、ネット上でメンテナンス予約受付や灯油配達受付、各種お問い合わせ対応等も実現していきたいです。

## Profile

○駒ヶ根自動車産業株式会社  
事業内容/ガソリンスタンド（燃料販売）・洗車場の運営、カーサポート、新・中古・未使用車販売、钣金・修理、レンタカー、コインランドリーの運営など  
所在地/〒399-4111  
長野県駒ヶ根市北町31番15号  
TEL/0265-830-3434  
FAX/0265-86-0505  
URL/https://www.komagenet.jp



### 新潟・下越

「今日の食事は、明日の命づくり」を信念に

#### 株式会社加島屋

加島屋は安政2年(1855年)、信濃川や阿賀野川で獲れる鮭や鱈などの塩干物を商う店として創業しました。明治20年代には地元の酒蔵の酒粕を利用した鮭、筋子、鱈の子の粕漬けを日常のお惣菜として売り出しました。現在の看板商品である「さけ茶漬」は昭和30年代、即席ブームが次第に浸透していく中で、手づくりの味をご家庭にお届けしたいとの願いから生まれ、新商品でした。以来加島屋では、昔ながらの手づくりの味を大切に、ししかりとした素材を厳選し、新潟の風土や食文化の中から生まれ受け継がれてきた郷土の味をつくり続けてきました。



日常のお惣菜づくりには長い年月をかけてきた加島屋ですが、当社がどんなに頑張っても、愛情と真心こめてつくられたお母さんの手料理にかなうものはありません。ただ、当社では、お母さんがつくる家庭料理の手助けの一品としてご利用いただくことを願いつつ、材料の吟味や丁寧さを忘れぬ製造工程など、当たり前のことをいつまでも大切に、これからも多くの皆さまに親しんでいただける新潟の味と、安全で安心な食品をお客様に提供してまいります。



株式会社加島屋  
〒951-8066 新潟市中央区東堀前通8番町1367  
TEL:025-229-0105 FAX:025-229-7567  
<http://www.kashimaya.com>



らの自然の恵みに本当にありがたいと感謝し大切にしなければなりません。加島屋は海の幸、山の幸を材料に、真心をこめて製造し、お客様から本当に美味しいと喜んでいただけることを願っております。

このように、日々感謝の気持ちで自然の恵みに持つことは、加島屋の心ですが、それはその心を注ぐことができるお客様がいらっしゃればこそ、私どもの想いも尚一層強くなります。

### 中越

宅配を通じてお客様の「健康」と「くらし」をサポート

#### 有限会社 片桐牛乳店

弊社は昭和28年、百姓だった創業者片桐勇士英が長岡市で乳牛を数頭飼い、自家製造・販売をして始めました。昭和33年(株)明治乳業の特約店となり、現在では牛乳をはじめ機能性乳酸菌LG21、R-1ヨーグルトなどの健康飲料を一般家庭へお届けをしています。

昔の牛乳配達では早朝に牛乳箱へ配達をしてくるので、お客様とお会いする機会もなかなか悩みでました。そこで平成5年、プレハブ冷凍庫を新設。保冷受箱・保冷剤で温度管理を徹底した日中配達に業務展開をし、お客様とのコミュニケーションを大切に「健康とおいしさ、そして笑顔をお届けする」をモットーにスタッフ一同が、お客様の健康を願って配達をしています。

平成12年に長岡市内(川東地区)に長岡中央店、平成18年に旧栃尾市に栃尾支店、平成24年に三条市に泉央支店を開設し配達エリアを拡大してきました。現在7800軒のお客様へ配達をさせていただいております。

当初は事務員が各支店に常駐し、配達スタッフが円滑に宅配業務をできるようにサポートしてまいりました。また、電話対応の機会も多く、お客様からの配達商品の変更や問い合わせ、お客様お一人お一人に合った健康習慣のご提案など様々ですが、各支店の電話対応の統一、スキルUPが難しく悩んでまいりました。

そこで平成20年、本社に「業務CSグループ」を設置し、4店舗の商品発注・在庫管理・配達スタッフのサポート・お客様コールセンターを兼ね、現在は本社で一括管理をしています。相手先が一般家庭ということもあり、30年以上の長いおつきあいをさせていただいているお客様も多く、事務的過ぎず、親しみを込めた電話対応を心がけています。ユーザ協会様には、今年の8月に入会いたしました。電話対応の基本をきちんと学びきめ細かい心遣いのある対応を社員が自信を持ってできるように願ひ、入会いたしました。先ずは11月に「もしも」検定4級「取得を目指し」、社員一同、日々切磋琢磨してまいります。これからも「健康でありたい」と願うお客様の気持ちに寄り添い、宅配を通じて、地域の皆さまのお役に立てるよう努めてまいります。



有限会社 片桐牛乳店  
〒940-2033 長岡市上総町甲365  
TEL.0258-46-2168 FAX.0258-47-3833  
<http://www.katagiri-takuhai.com>

ンターを兼ね、現在は本社で一括管理をしています。相手先が一般家庭ということもあり、30年以上の長いおつきあいをさせていただいているお客様も多く、事務的過ぎず、親しみを込めた電話対応を心がけています。ユーザ協会様には、今年の8月に入会いたしました。電話対応の基本をきちんと学びきめ細かい心遣いのある対応を社員が自信を持ってできるように願ひ、入会いたしました。先ずは11月に「もしも」検定4級「取得を目指し」、社員一同、日々切磋琢磨してまいります。これからも「健康でありたい」と願うお客様の気持ちに寄り添い、宅配を通じて、地域の皆さまのお役に立てるよう努めてまいります。

### 上越

あなたの、いい場所でありたい。

#### 株式会社ホテルハイマート

弊社は、前身の「旅館山崎屋支店」として、北越鉄道(JR東日本の前身)より直江津駅構内立売営業の承認をいただき、明治34年10月に創業しました。現在はいちごトキめき鉄道直江津駅及びJR東日本上越妙高駅と駅弁販売の営業を行うなど、直江津駅と歴史を共にしております。

時代をさかのぼり、初代社長山崎多七の事業を継承した2代目社長山崎重次は、さらに事業を拡大・法人化し、有限会社山崎屋支店を設立しました。3代目社長山崎多三郎は時代の流れを受け、木造から鉄筋コンクリートの9階建てに建て替え、株式会社ホテルハイマートとして、時代に合った本格的なホテルをオープンしました。さらに、昭和60年3月、平成5年3月と2度にわたる増改築し、駅弁事業はもとより宿泊・婚礼宴会・レストラン等、幅広く事業を展開していき



株式会社ホテルハイマート  
〒942-0001 上越市中央1-2-3 トキ鉄直江津駅 北口前  
TEL.025-543-3151 FAX.025-544-5578  
<http://www.heimat.co.jp/>

北陸新幹線開通により、駅と共にあり続けた弊社をとりまく環境もまた、大きな変化を迎えています。時代の変化を読み、お客様のニーズにさらさらに対応するために「コミュニケーション」の向上がさらに求められ、と感じております。そのため、弊社ではユーザ協会主催の電話対応コンクールにおいて、電話対応の主軸であるフロントだけではなく、サービス部門にも参加させ、お客様の応対向上を全社で推進してまいります。これからも地域に寄り添い、お客様にとって心地良い空間であるよう目指して参りたいと思っております。





### 北信・東信

新興の志の元、地域の皆さまに  
お役に立てるよう  
さらなる発展を目指して

### 鈴与マタイ株式会社

弊社は1946年に長野県佐久市で麻袋の製造・販売を目的として創業しました。製造業として事業を開始した弊社ですが、「お客様の袋の中身の販売」という発想から1966年からは商社としても事業を開始し、現在ではクラフト紙袋の製造・販売、金属製品の委託製造・販売、太陽光発電システムの設計・施工・販売の3つを主な事業として行っています。

特に太陽光発電システムの販売については、まだ社会的認知度も低く、取扱い業社も少なかった平成6年から販売を開始し、業界の中でもトップクラスの累計3万件を超える販売実績を持ちます。近年は風力発



電、水力発電など太陽光発電システム以外の自然エネルギーの事業化も視野に入れ、各種情報の収集、実証実験などに取り組んでいます。

2011年には、140社以上の会社からなる鈴与グループの一員となりました。鈴与グループは静岡県を拠点に物流・商流・建設・航空・地域開発など様々な事業を行う会社が所属しており、弊社は鈴与商流グループの一社としてグループ各社と連携を図りながらさらなる事業の拡大を目指しております。

また、鈴与グループに入ったことをきっかけに社内制度などの見直しを行い、研修制度もグループ入り前から大幅に見直しを行いました。現在の新しい研修制度では、新入社員教育の一環として春と秋の2回、ユーザ協会様主催のビジネススマナー研修に参加しています。社内でも電話応対やビジネススマナーの研修を実施していますが、社外の研修を受けることで違った視点から自身の電話応対を振り返ったり、今まで意識していなかったポイントや学ぶことが出来ます。受講した新入社員からも「実践的な内容を学べ参考になった」、「応対の際に気をつけるポイントを理解できた」との声があり、



弊社の電話応対技術の向上、また新入社員自身の自信に繋がっていると感じています。弊社は2016年9月に今までの『新興マタイ』から『鈴与マタイ』へと社名を変更しました。創業以来続く新興の志の元、今後もさらなる発展を目指し、地域の皆さま、そして弊社に関わりのある皆さまのお役に立てるよう精一杯努力していく所存です。今後とも鈴与マタイをよろしくお願ひ致します。



■鈴与マタイ株式会社  
〒385-0051 佐久市中込1-10-1  
TEL.0267-62-1111 FAX.0267-1834  
<http://www.newest.ne.jp>

### 中信・南信

人が輝き 未来につながる

美し郷 喬木

### 喬木村役場

喬木村は長野県の南部、伊那谷を南北に流れる天竜川の東岸に位置し、日本でも最大規模と言われる河岸段丘上にある村です。明治8年から141年間、平成の大合併の波も乗り越え、分村も合併もせずに今日まで歴史を積み重ねています。

「大造じいさんとガン」と言う物語、皆さん記憶にありませんか？教科書に載っていたことを思い出される方も多いのではないのでしょうか。当村はこの作品を書いた、児童文学者「椋鳩十」生誕の地でもあります。喬木村は椋鳩十が心を据えていた、豊かな自然がある場所です。また気温の日記

差が大きいため、当地域特産の果物等がとも甘く彩り豊かに実ります。

果物と言えば、喬木村は長野県屈指のいちごの名産地となっています。いちご狩りの期間は、例年1月上旬から5月末にかけて行っており、今年は5万人近くの方に越えたいいただきました。いちごのハウスに歩足を踏み入れると、甘い香りに包まれ、その中で大粒のいちごを食べることが出来ます。リピーターの方も多く、喬木のいちごの味を求めて来てくださいます。

いちごと合わせて、これから迎える冬の季節には、落差30mの瀑布「桐誤除けの滝」が全面水結をします。夏の暑さの中では、涼を感じられる癒しスポットですが、冬は全く異なる景色に出会えます。人の手によるものではなく、朝夕の寒暖の差、自然が作り出す景観に圧倒されます。滝のすぐそばまで近づくことができるので、青白く光る水瀑の迫力を間近で感じる事ができ、写真愛好家の方にも親しまれている場所です。



冬の様子(水瀑)



夏の様子

冬が過ぎると、春には「桜」や村花である「くりん草」などの花々が楽しめるなど、一年を通じて四季を味わえるスポーツが様々あります。喬木村へのアクセスに関しても、静岡県へ続く三遠南信自動車道の工事が進んでおり、また隣接する飯田市に長野県駅が予定されているリニア中央幹線は2027年の開業を目指していることから、将来的な交通の利便性が高まってい



■喬木村役場  
〒395-1100 下伊那郡喬木村6664番地  
TEL.0265-33-2001 FAX.0265-33-3679  
<http://www.vill.takagi.nagano.jp/>



ます。このような中で、喬木村役場職員もユーザ協会様の電話応対コンクールへ平成24年から参加し、今年で5回目となります。日頃の応対を省みて、相手の立場になって考えるきっかけとなっています。これから、村外からお越しいただく方も多くなるかと思っておりますので、役場職員としても気持ちの良い応対ができるよう、スキルアップに努めながら、皆さまのお越しをお待ちしております。

## 全国大会目指して 電話対応コンクールがスタート!!



飯田・阿南地区大会の入賞者を囲んで(9月2日(金)、南信州・飯田産業センター)



北信地区大会の入賞者を囲んで(9月6日(火)、ホテル国際21)



伊那・駒ヶ根地区大会の入賞者を囲んで(9月9日(金)、かんてんばばホール)



諏訪地区大会の入賞者を囲んで(9月15日(木)、RAKO華乃井ホテル)

### 《対応のポイント》

- ① お客様の関心事を聞き出して、自社の商品を紹介する。では、お客様の気持ちになって聞き出せたか。相手との温度差が無かったか。
- ② お客様に受け入れていただけるよう紹介者との関係性を伝える。では、紹介者との関係にもう少し触れることにより、相手方にも先輩との関係から安心感等が芽生える。相手との会話のキャッチボールができていたか。会って話をしたという気持ちになっただか。
- ③ お客様とのスケジュール調整をスムーズに行う。では、感じの良いアポイント取りができていたか。アポは必ず取る前提で安易に自分本位になっていなかったか。相手への気遣いのあるアポ取りができていたか。(曜日・時間帯)

### 《スクリプト等での留意点》

- ④ アポ取り後、相手の都合等により変更も有り得るので、連絡先を伝えることも大事。
  - ⑤ クロージング時での名乗りは、そのような場合のことも踏まえ大事。
- ・ 質問や相槌に気持ちが乗せられていたか。相手との温度差がなかったか。
- ・ 会って話をすれば良いことは省く。
- ・ 訪問する曜日や時間帯により気遣いのあるアポ取りと

なっていたか。

- ③ 相手との会話ができているか。会話のキャッチボールができていたか。

・ 相手が目の前に居るような気持ちで会話ができているか。

・ (原稿があっても)話し言葉で会話ができているか。

・ 時間を気にするあまり早口になっていなかったか。「間」が大事。

- ④ 声のトーン (不安を解消させるには柔らかく)や、語尾も大切。

⑤ 言葉の使い方は書き言葉より話し言葉で、使い慣れている自分の言葉で。

等々

「電話がつなぐ、お客様との出会い。電話でつかむ、新たなビジネス。」をテーマに、夢の舞台は県大会、そして全国へ  
— 各大会での審査委員長講評から一部紹介 —



東信地区大会の入賞者を囲んで(9月21日(水)、軽井沢プリンスホテル)



中信地区大会の入賞者を囲んで(9月27日(火)、松本市浅間温泉文化センター)



上越ブロック大会の入賞者を囲んで(9月1日(木)、ホテルハイマート)



新潟・下越ブロック大会の入賞者を囲んで(9月7日(水)、新潟県民会館)



中越・魚沼ブロック大会の入賞者を囲んで(9月14日(水)、アオーレ長岡)

耳より情報

もしもし検定4級の概要

試験実施主体：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

検定試験方法：筆記検定試験

試験の内容：マークシート方式の筆記試験

出題の範囲：3級教育課程と同レベルとする。

・教養ある社会人として欠かせない人格のマナー

・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと

・敬語と言葉遣いの基本

・発声・発音の基本

・電話と対面コミュニケーションの違い

・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴

・個人情報保護法(概要)

・電話応対の基礎

・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言

領域別出題数：ビジネスマナー6問、日本語7問、法的知識2問、コミュニケーションツール2問、電話応対3問 合計20問

申込先等：長野支部026-233-2559 新潟支部025-211-8381

詳しくはユーザ協会ホームページをご覧ください。

検定試験日：毎月第1水曜日(但し、1月は第2水曜日)



もしもし検定 4級(入門級) 電話応対技能検定

もしもし検定4級って？

電話応対エキスパートを目指す層の拡大を図るため、企業及び受験者の負担を軽減し、参画しやすい、マークシート方式の筆記試験のみで選考を行うエントリークラスのもしもし検定です。試験時間も実技無しの40分で完了し、検定料も1,000円(税別)にて受験することができます。ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する事ができます。

もしもし検定4級合格者は“おトク”がいっぱい！

- 3級合格への道がグッと近くなります。
- 3級受験のための必須研修の一部が免除！
- 3級受験の際の筆記試験が免除！

Hello Talk

第140号 平成28年11月発行  
編集発行 ●(公財)日本電信電話ユーザ協会

●長野支部 TEL.026-233-2559  
FAX.026-233-2569

〒380-0845 長野市西後町610-12

●新潟支部 TEL.025-211-8381  
FAX.025-233-7759

〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-37