

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. **143**

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
E-mail user.ni@jtua.or.jp

PORT-TALK



今や私たちの仕事でネットワークを使わないものはほとんどない。水や空気に等しくインターネットは欠かせない存在になっています。

(本文20p)

平成29年度 電話対応コンクール 大会日程

■長野県

大会名	開催日	場所等
テープ審査大会	7月24日(月)~28日(金)	・参加事業所に居ながら参加可能。 ・収録期間は5日間。原則、設定した時間の中で希望した時間帯。(詳しくは長野支部HPをご覧ください)
地区予選会		
飯田・阿南地区大会	8月29日(火)	飯田市 / 南信州・飯田産業センター
北信地区大会	9月 5日(火)	長野市 / ホテル国際21
伊那・駒ヶ根地区大会	9月 8日(金)	伊那市 / かんてんばほホール
東信地区大会	9月12日(火)	佐久市 / 佐久一萬里温泉
諏訪地区大会	9月15日(金)	諏訪市 / RAKO華乃井ホテル
中信地区大会	9月21日(木)	松本市 / ザ・ブライトガーデン

■長野県大会 (第58回) (各地区大会及びテープ審査大会の代表)	10月13日(金)	長野市 / ホテル国際21
--------------------------------------	-----------	---------------

長野県代表2名が出場!

■新潟県

大会名	開催日	場所等
テープ審査大会	7月18日(火)~25日(火)	・参加事業所に居ながら参加可能。 ・収録期間は6日間(平日)。原則、設定した時間の中で希望した時間帯。(詳しくは新潟支部HPをご覧ください)
地区予選会		
上越ブロック大会	8月30日(水)	上越市 / ホテルハイマート
新潟・下越ブロック大会	9月 8日(金)	新潟市 / 新潟県民会館 小ホール
中越・魚沼ブロック大会	9月13日(水)	長岡市 / アオーレ長岡

■新潟県大会 (第58回) (各ブロック大会及びテープ審査大会の代表)	9月27日(水)	新潟市 / りゅーとびあ (新潟市民芸術文化会館)
--	----------	---------------------------

新潟県代表2名が出場!

■全国大会 (第56回) (全国47都道府県の代表選手57名)	11月17日(金)	新潟県新潟市 / りゅーとびあ (新潟市民芸術文化会館)
------------------------------------	-----------	------------------------------

平成29年度電話対応コンクール日程決まる!

4月1日今年度の電話対応コンクール問題が公表され、今秋、新潟県新潟市で開催される「第56回全国大会」を目指し、全国で予選会、県大会が開催されます。信越管内では各ブロックでの大会日程が決まり、各々の予選会を勝ち抜いた選手により「県大会」での優勝者、準優勝者が全国大会の切符を手に入れます。

今年の問題のテーマは「気持ちに寄り添い、お客様に満足」です。問題の狙いは、インターネットを利用したショッピングは、今や様々な商品の購入、ホテルや乗り物の予約、音楽データをダウンロードで購入するものなど、インターネット利用者の多くが何らかのネットショッピングを利用しています。誰でも手軽に行える反面、注文内容の変更等においては、インターネットでの手続きが難しい場合が多々あります。今年の問題は、オンラインショップで注文したお客様から、注文内容を変更したい、という電話を受け付けますが、お客様が希望する商品は納期までに提供できないという設定です。ポイント①、お客様にこの事をお伝えすることともに、②お客様が希望に叶う商品を提供するため、何をどのように訊き出すのか、その情報に基づき、③どの商品をどのように提案するのかが、会話の様々な展開を想定しながら、お客様に満足いただく対応について考え、いただきます。

これらの電話対応コンクール問題を、日常の電話対応業務にお役立ていただくことを期待しています。職場での電話対応教育の一環として、多くの企業・事業所から参加されておりますので、参加選手への熱い応援こそ声をよろしくお願いいたします。

● 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 長野 営業 所 内) TEL.026-225-4682
中 信 (NTT 東日本 上田 営業 支 店 内) TEL.0268-26-5519
東 信 (NTT 東日本 松本 営業 支 店 内) TEL.0263-28-2811
諏 訪 (NTT 東日本 諏訪 営業 支 店 内) TEL.0266-54-1134
南 信 (NTT 東日本 飯田 営業 支 店 内) TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越 (NTT 東日本 新潟 支 店 内) TEL.025-234-0907
中越・魚沼 (NTT 東日本 長岡 営業 支 店 内) TEL.0258-38-2283
上 越 (NTT 東日本 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 [45]

Information and Communication Technology

新潟県柏崎市に本社を置く株式会社植木組。東日本を中心に近年では北海道まで営業エリアを拡大している。中越大震災、中越沖地震、7.13水害など度重なる被災経験を踏まえ、いつ、何事があっても地域を守るという「建設業の使命」を具現化している。



Interview
株式会社植木組
経営企画室
関裕幸さん 左
取締役常務執行役員
水島和憲さん 中
経営企画室 情報システム担当
大掛秀明さん 右

水、空気、ITと言えるほど会社に欠かせない存在

— 会社の概要を教えてください。 —
創業は明治18年で、130年以上の歴史を持つ会社です。柏崎市に本社を置き、新潟本店（長岡市）、東京本店（東京都）の2本店制のもと、主に東日本を中心に営業展開しているゼネコンです。事業内容は、伝統的な寺社仏閣から近代的な建造物まで手掛ける建築工事をはじめ、土木、道路の舗装、ガス・水道、線路の軌道、港湾などの工事。グループには、不動産、一般住宅建築、ソフトウェア開発、ゴルフ場、有料老人ホームなどバリエーション豊富な関連会社があり、事業を展開しています。

— どうして「VPNワイド」を導入されたのですか？ —
「フレッツ・オフィス」というサービスを利用していましたが、その後継が「VPNワイド」でした。安全性がさらに増し、他社のサービスと比較しても安価だと思いい、そのまま継続しました。現在は、本社と事業所・現場の間を「VPN回線」を経由して結んでいます。これは一般的なインターネット回線と違い、会社専用のトンネルを設けて情報を通行させるイメージです。そのため情報漏えい、データ改ざん、不正侵入などに遭遇するリスクが非常に少なくなります。

建設業の宿命として、どうしても現地で作業しなくてはならない。そこで何ヶ月、何年と仕事をして本社と重要なデータをやり取りします。幸いにも、今まで情報漏えい事故が起こったことはありませんが、ラックやサーバーに感染したりして、PCやファイルが使用不可能になれば、業務に支障を来す可能性もゼロではない。相手も進化するのでイタチごっこですが、日々セキュリティを強化していくしかありません。

今や私たちの仕事でネットワークを使わないものはほとんどなく、現場でも原価管理、勤務表、業者注文書など業務処理のほぼすべてで使っていますから、使えなくなったら仕事になりません。私たちににとっては水や空気等に等しくITは欠かせない存在となっています。セキュリティへの意識を啓蒙しようと、毎年社員にシステムを使ったアンケートも行っています。始めた10年前と比べて明らかに変わりましたね。意識が浸透して、課題だったことが当たり前に行けるようになり、チェック項目も減ってきました。

数多くの被災体験からゆるぎないBCPを構築

柏崎市は震度6強にもなる新潟県中越沖

施工実績



中軽井沢駅
図書館と駅前広場を兼ね備え、地域の新しいランドマークとなった。



柏崎市文化会館アルフォーレ
市民の芸術文化活動の中核施設として、1,102席の大ホールを持つ。赤レンガがモチーフの外観が印象的。



いくとぴあ食花 食育・花育センター
田園都市・新潟が誇る食と花のテーマパーク内にあり、市民の憩いの場となっている。

地震など多くの災害に遭遇しましたが、その経験はどのように活かされていますか？
中越沖地震は平成19年でしたから、もう10年になりますね。当時は地域の建物や道路が大きな被害を受け、一日も早く復旧・復興をしなければと使命に燃えていました。そんな中、自衛隊が救援に来てくれましたが、地理がわからないので、営業や事務系の社員が先導役となって物資などを届けに行ったことでもあります。

不幸中の幸いでしたが、サーバーは機能していました。それまでは同じサーバー室内でバックアップを取っていましたが、震災以降は遠隔地でバックアップを行い、本社に何かあった場合はそこが機能を担えるようにしています。危機管理マニュアルも各事業所ごとに整備して、例えば東京本店なら国土交通省関東地方整備局から災害時の業務継続計画（BCP）の認定を受けています。それでも実際に災害が起きるとなかなか動かせませんから、マニュアルのチェックや安否確認練習などを繰り返ししています。機能不全になることでお客様や社会に迷惑を掛けられませんから。

建設業の使命として地域の暮らしを守りたい

— 今後の展望を教えてください。 —
IT関連では、クラウドの利用も視野に入れて研究中です。安全でかつ生産性や業

務効率が上がるのなら導入していきたいです。セキュリティを担保した上で、タブレットなども検討したい。現在、土木業界は「アイコンストラクション」といって、ITと土木を融合させた取り組みが進んでいます。高い技術を持つオペレーターが将来的に不足していく中で、技術をITで補っていくという動きです。ドローンやタブレットを使った遠隔地操作なども始まり、情報化施工に取り組んでいます。

また、会社の使命でいえば、地域コミュニティづくりにも貢献していきたい。私たちはスーパーゼネコンではなく地方に本社を置く会社です。例えば、少子高齢化が進む中、10年後に誰が道路を除雪するのか、緊急を要する災害対応を担うのか。あらゆる課題を解決しながら地域を暮らしを守り、大切に、これからも仕事をしていきたいと考えています。

Profile
株式会社植木組
事業内容：総合建設業（土木、建築、管、舗装、軌道工事の請負並びに企画、設計、監理及びコンサルテーション業務）2土地、建物の売買、交換、賃貸、管理及びそれらの斡旋並びに土地造成事業 3自動車、建設用資材機器装置の製造、整備、販売及び賃貸 4発電用施設、設備の保守、修繕、維持管理業務 5期各工種付帯する一切の業務
本社：柏崎市新橋2-18
TEL：0257-2332000
代表取締役社長：植木 義明
URL：http://www.tekigumi.co.jp



新潟・下越

佐渡ブランドを発信し、佐渡の発展に貢献する 佐渡農業協同組合

「日本一安心・安全でおいしい農産物の島「佐渡」の実現を」これが私たちJA佐渡の農業ビジョンです。佐渡島は四方を海に囲まれ、暖流と寒流の接点にあり、多様な海の幸、山の幸に恵まれた自然豊かな土地です。そんな恵まれた環境の佐渡で、私たちは、農業振興を核とした地域振興に、地域・行政と一体となって積極的に取り組んでいます。



稲作では、平成20年にトキの野生復帰が実現したことを契機に、トキをはじめ多種多様な生きものとの共生を目指した「生きものを育む農法」に全島を挙げて取り組んでいます。佐渡米認証米「朱鷺と暮らす郷」は、農業や化学肥料の5割以上削減「生きものを育む農法」の実践等、いくつかの厳しい要件をクリアした佐渡産コシヒカリだけが認められるブランドです。しっかりと

「佐渡牛乳」のパッケージは、3つ並べるとトキが羽を広げた姿になるかわいいデザインが特徴です。また、「佐渡バター」



は、厳選した生乳と、佐渡海洋深層水100%の食塩を原料とし、風味を醸す木製のバターチャン（樽型）を使用し、ひとつひとつ手作りで仕上げられています。こだわりバターの味の違いをぜひご堪能ください。

いくつかご紹介させていただきましたが、他にもおすすめしたい商品がたくさんあります。ぜひ一度当組合HPをご覧くださいれば幸いです。

さて、お客様から信頼される組織となるためには、ものづくりと人づくりの両輪が重要だと考えます。当組合では人づくりの一環としてCS向上等を目的に、ユーザ協会が提供する各種メニューを利用して、特に対応コンクールには、数年前から参加をしています。他企業との交流もでき、職員のモチベーションアップにもつながる良いイベントだと感じています。参加されていない事業所様は、ぜひこの機会に参加を検討してみてくださいいかがでしょうか。



■佐渡農業協同組合
〒952-8502 新潟県佐渡市原黒300番地1
TEL: 0259-27-6161 FAX: 0259-27-6170
<http://www.ja-sado-niigata.or.jp/>

中越

インバウンド観光の推進に向けて 一般社団法人 十日町市観光協会

十日町市は世界でも有数の豪雪地帯で知られ、その気候風土が育んだ絹織物、魚沼産コシヒカリ、へぎそばなどが有名です。また、最近では日本の原風景ともいわれる棚田や、東京23区に匹敵する広大な面積をフルに活用した現代アートをテーマとした「大地の芸術祭」などでも有名です。

このような地理的条件下にある十日町市にあって十日町市観光協会は、平成22年11月に法人化されました。その前身は、平成の市町村合併前に旧十日町市・川西町・中里村・松代町・松之山町にそれぞれ設置されていた任意団体としての各市町村観光協会です。職員数は非常勤の会長を含め20名で、本部に14名、中里・松代・松之山事務所に各2名を配置しています。

当地域の観光動向として近年際立つのは、やはり他地域同様外国人旅行者の急増です。この大きな変化・大きな波に乗り遅れることなく協会としても積極果敢にインバウンド観光の推進に挑戦しなければならぬと考えています。そのため、当協会が運営する「十日町市総合観光案内所」は、昨年8月に日本政府観光局から外国人観光案内所「カテゴリー2」の認定をいただきました。現在、案内窓口を中心に英語が堪能な職員を複数人配置していますが、さらに語学力を持つ職員確保に力を入れます。また、SNSを活用した情報発信や受け手である市民の「おもてなしの心」の醸成を図るなど受け入れ体制を整備していきます。



す野の広い観光産業を発展させることは、市内の様々な産業に好影響を与えるものと信じて、インバウンド観光の推進は、もちろん、地域内の観光宣伝、お土産品の開発販売など職員の持つ力をフルに発揮して日々

上越

悠久の時を経て湧き出ずる ジオの恵み 糸魚川温泉 ホテル國富アネックス

弊社は平成23年8月1日、「ホテル糸魚川」より引き継ぎ、株式会社国富が経営するホテル國富アネックスとして新たなスタートをきりました。

当ホテルは、北陸新幹線糸魚川駅から車で10分、糸魚川ICから3分の場所に立地しており、春は花見や新緑、夏は海水浴、秋は紅葉、冬は雪遊など、1年を通して観光拠点として最適なホテルです。

収容人員258名、部屋数66室、大宴会場から小宴会場までのご用意が可能となっております。糸魚川ユネスコ世界ジオパークの恵みの一つとも言える自湧の温泉は、地下約1,300メートルから湧出しており、泉温97℃の高温泉、毎分1,500リットルの豊かな湯量を誇っております。泉質は、砥めるとしよっぱい塩化物泉であり、湯冷めしにくく神経痛や筋肉痛、関節痛などに良いとされる効能の高い泉質で知られてい

精進しています。ユーザ協会へは、平成28年1月に入会し、3月開催の「企業電話対応診断」に参加したところ、平成27年度の優秀事業所として選ばれました。これを機に、お客様への電話対応に対し以前にも増して意識を向け、より一層の対応技術の向上に向けて努力してまいりますので、ご指導のほどよろしくお願い申し上げます。

皆様も太古の神秘に想いを馳せてみませんか？また、平成27年3月15日に開業した北陸新幹線により、東京⇄糸魚川間が乗り継ぎなしで約2時間と遠すぎず近すぎず、旅行を楽しむならちょうど良い距離感にございます。来る2020年には東京五輪が開催され、東京五輪を中心とした地方観光へと観光客誘致の役を担えればと思っております。



「悠久の時を経て湧き出ずるジオの恵み 糸魚川温泉」皆様が太古の神秘に想いを馳せてみませんか？また、平成27年3月15日に開業した北陸新幹線により、東京⇄糸魚川間が乗り継ぎなしで約2時間と遠すぎず近すぎず、旅行を楽しむならちょうど良い距離感にございます。来る2020年には東京五輪が開催され、東京五輪を中心とした地方観光へと観光客誘致の役を担えればと思っております。

■ホテル國富アネックス
〒941-0071
糸魚川市大字大野298-1
TEL: 025-550-1000
FAX: 025-550-1010
<http://itoigawa-onsen.com/>



北信・東信

もう一度行きたいと思える
最高のおもてなしを

お客様にお届けします

ホテル国際21

ホテル国際21のメインロビーには、長野県花りんどうをモチーフにしたオーストリアの「ロブマイヤー社」製のシャンデリアがあります。

全長88m、長径2mあり、なんとロブマイヤー社のシャンデリアの中でも、日本一のスケールのシャンデリアです。このシャンデリアは1998年の長野オリンピック開催時にこのホテルにやってきました。20年近くたった今も、柔らかな輝きを放ち続けています。

このシャンデリアでお客様をお迎えし、2015年にはタワー棟全館、ガーデンにある、真っ白な独立型チャペルをリニューアル致しました。

結婚式では、46年前にこの地に産声をあげ、これまでに1万9000組もの幸せなカップルの1日を手伝ってまいりました。

Heart Heat Wedding。みんなの胸を熱くするウェディング。心を動かす瞬間を作りあげます。

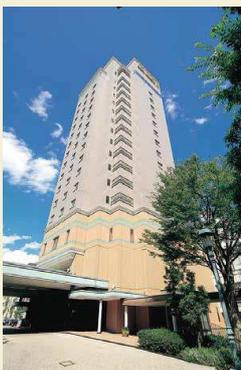
ふたりの想い、ゲストのおもてなしを100名を超えるプロが心一つにしてプロデュース致します。



信州デイス
ティネーション
キャンペーンに



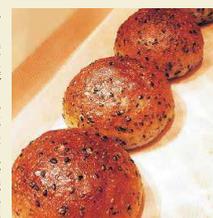
■ホテル国際21
〒380-0838 長野市県町576
TEL:026-234-1111 FAX:026-235-8970
<http://www.kokusai21.jp>



最後に当ホテルの名前ですが、ホテル国際にじゅういちではなく、ホテル国際トウエンティーンでございます。今後とも名前がしつかり浸透するよう精一杯努力する所存でございます。

講習会や、電話応対コンクールでは弊社の社員も参加させていただいております。なかなか賞をいただくには至りませんが今年も多くグループ社員が出席します。今年こそ全国大会目指して頑張ります！

ユーザ協会様には日ごろより、多くの企業様ご参加されます。電話応対コンクール北信地区大会、異業種交流会や会議等にご利用いただいております。



伴い、ホテル国際21のレストランでは、信州のおいしい！をテーマに様々なジャンルの酒と一緒に召し上がりください。

中信・南信

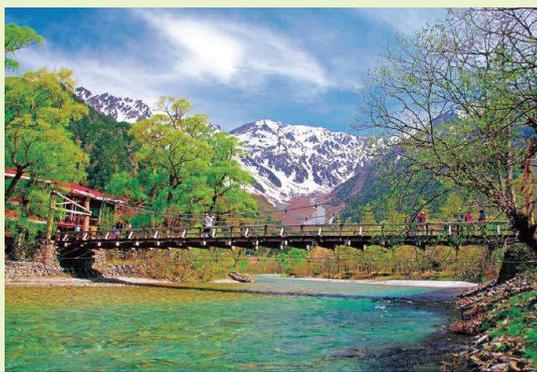
すべての人に安全と快適を

アルピコ交通株式会社

長野県松本市に本社を置くアルピコ交通株式会社は1920年に「筑摩鉄道株式会社」として設立してから97年。2020年には設立から100年の節目になりました。弊社は長野県内外に幅広く事業を展開している、アルピコグループの中核事業として、バス・鉄道を中心とする地域交通及び観光事業を通じ、県内外の皆様に様々なサービスを提供しています。

弊社の中心事業である、バス事業では長野・松本・諏訪・白馬エリアの地域の足として生活路線バスを運行しているほか、首都圏・関西・中京と信州を結ぶ高速バスも運行しています。夏には、日本初の山岳リゾートである上高地へ、関東・関西から直通の高速バス「さわやか信州号」を運行しています。夜に各地を出発し、翌朝には上高地に到着するスケジュールとなり、存分に上高地をお楽しみいただけます。

また、窮屈なイメージのバス車内ですが、そのようなイメージを覆すような、広々としたシートをご用意しておりますので快適にご利用いただけます。さらに、冬には世界に誇るスノーリゾート白馬までの直行バス「白馬スノーマジック号」も運行し



ています。高速バスの予約は、長野・松本・諏訪・白馬に拠点を置く予約センターでお客様ひとりひとりの要望にあつたバスをご案内できるように努めています。貸切バス事業においては、信州から全国各地へ、あるいは全国から信州へ、最新鋭の車両と優秀な運転手、バスガイドにより、非常に高水準なサービスを提供しています。



その他、鉄道事業では上高地までのアークセスの玄関口として松本・新島々間の上高地線と呼ばれる14・4kmの鉄道路線を運行しております。上高地まで行かれる方のご利用はもちろん、通勤・通学としても欠かせないものとなっております。

弊社では、「安全は全てに優先する」をモットーに安全な輸送の実現に取り組んでいます。乗務員へのアルコールチェックや定期的な健康診断、安全教育はもちろん、車両へのデジタルタコメーターやドライブレコーダーの取り付け、衝突被害軽減ブレーキやふらつき防止警報装置などを標準装備したバスを導入しています。



■アルピコ交通株式会社
〒390-8518 松本市井川城2-1-1
TEL:0263-26-7000 FAX:0263-26-1144
<http://www.alpico.co.jp/>

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2問、電話応対3問 合計20問
申込先等：長野支部026-223-8619 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、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143号 平成29年夏発行
編集発行 ●(公財)日本電信電話ユーザ協会
●長野支部 TEL.026-223-8619
FAX.026-223-8629
〒380-0845 長野市新田町1137-5
●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