

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. **146**

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

ハロートーク



オープンから2年以上も手つかずだったインターネット環境の整備。NTTの担当者さんが最適なサービスを提案してくださったおかげで、お客様満足度のアップと業務の効率化を実現できました。

(本文2P)

活動スケジュール (実施の内容、時期等はブロックにより異なります。詳細はユーザ協会ニュース、またはホームページをご覧ください。)

事業区分	主な実施内容 (開催時期等)
電話応対向上研修	ビジネスマナー研修(基礎) [新入社員等に向け研修] (4月)
	ビジネスマナー研修(中級) [コミュニケーション能力等]
	ビジネスマナー研修(応用) [クレーム応対等] 等
電話応対コンクール	チャレンジセミナーや事前研修 [ブロック・地区大会向け] (5~8月)
	テーブル審査大会 [非集合・上位者は県大会へ出場] (7月 or 8月収録)
	各ブロック大会・地区大会 [集合形式・上位者は県大会へ出場] (8~9月)
	強化研修 [県大会向け] (9月 or 10月)
	県大会 [新潟、長野 各々の県で開催・全国大会出場選手決定] (10月)
全国大会 <愛知県名古屋市> (11月)	
企業電話応対コンテスト	テレコム・フォーラム誌等でご案内 (Web募集6~7月、実施7~9月、表彰11月)
ICT関連セミナー等 (経営トップセミナー or ブロック懇話会)	ICTセミナー [セキュリティ等] (下半期)
	著名人による講演やICT関係講演 等 (第4四半期)
情報発信	テレコム・フォーラム ICT(情報通信技術)活用等情報誌(毎月)
	ハロートーク 信越版情報紙(年4回季刊発行)
	協会ニュース ブロック内のイベント・お知らせなど(随時)
	支部ホームページ インターネット(HP)での情報提供(常時)



電話応対向上研修



電話応対コンクール



ICT経営実践セミナー



経営トップセミナー

平成30年度の事業がスタート！

情報通信技術の伸展に伴い、これらを有効かつ効果的に活用しようとする動きが様々な分野で急速に拡大しつつあります。特にICT(情報通信技術)の活用で日本経済の再生に繋げようと新たなビジネスモデルの創出も大いに期待されており、今や社会及び経済活動において必要不可欠なものとなってきています。本格的なIoT時代を迎えようとしている今日、サイバー攻撃も急増しており、その対策も急務で、技術的な対策や人材育成等々の取り組みが喫緊の課題となっております。

このICTの健全な活用こそが経済発展の原動力となり、少子高齢化、人口減少が益々進む中で、日常の生活がより便利に、より豊かに、そしてより安心して享受できる社会にするため、①サイバーセキュリティの確保、②ICT基盤の一層の高度化、③ICTの徹底的な利用促進が「社会全体のICT化」に繋がるものと期待されています。

ユーザ協会では、これらICTのサービスの動向の事例等のご紹介をはじめ、電話応対向上セミナー、電話応対コンクール、電話応対技能検定などのテレコミュニケーション教育事業を通じて、各企業における顧客満足度の向上や事業活動のご支援を展開していくとともに、利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に努めてまいります。引き続き、皆様の積極的なご参加、ご支援・ご協力をよろしくお願い申し上げます。 *IoT=Internet of Thingsの略で「モノのインターネット」

● 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
 東 信 (NTT東日本 上田営業支店内) TEL.0268-26-5519
 中 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 [47]

Information and
Communication
Technology

2015年6月、長野県飯田市に誕生した「Hair/Works Rita(ヘア/ワークスリタ)」。1階が店舗、2・3階が自宅というその建物は、市街地を一望する高台の閑静な住宅地に佇む。オープン以来、高度な施術にくわえ極上の癒しとくつろぎのひとときを提供しようと、サービスの充実に注力してきた。そんなサロンが顧客満足度アップのために導入を決めたのが「ギガらくWi-Fi」と「タブホスポット」だった。



Interview
Hair/Works Rita

代表
山口 雅生 さん

お客様のニーズを的確に捉えた満足度の高い施術を丁寧提供

「お店の成り立ちとコンセプトを教えてください。」

山口代表 東京のサロンで約20年修業した後、地元の飯田市に帰郷しました。その後、開業するまでの18年超は市内の大規模サロンに勤務していました。多くのお客様とお会いするチャンスが得られて毎日充実していました。多忙ゆえ時間に追われている感覚が拭えなかったのも確かです。そんな中、同店で知り合っ結婚した妻と話し合い、「お客様に心から喜んでいただける時間や空間の提供」という2人の夢を実現させることにしたのです。土地探しから始めて信頼できる施工会社も探し出し、想いを込めて一つひとつ丁寧に形づくりしました。そうして完成したのがこの「Hair/Works Rita」なのです。

私たちが最も大切にしているのは、お客様に当店で過ごす時間そのものに満足していただくことです。クオリティの高い施術、

自然と調和した静かな環境、居心地が良く安らぎを感じられる空間など、当店が考える最上のサービスを可能な限り提供することを意識しています。また、この地に魅力を感じて選んだとはいえ、ここは市街地から離れた高台の住宅地です。何よりもまず、お客様がわざわざ足を運んでくださることへの感謝を忘れずにいたいと思っています。

「お店を運営するうえで課題と感じていたことは？」

山口代表 このサロンは私たち2人がすべてを担うため、1日にたくさんのお客様をお迎えすることはできません。しかしその分、時間を上手に使ってお客様一人ひとりと丁寧に向き合えば、必要とされるサービスを的確に提供することができます。また、広告や宣伝活動については、オープン当初に一度地元誌へのコンセプト広告の掲載のみで、後は口コミで評判を広めていただけのクオリティを目指そうと決めていました。そのためには経費も労力も極力無駄は省き、サービスの質を高め続けることが必要不可欠であり、その手段としてインターネットが大変有効であることは頭では理解していました。

しかし、オープンから2年以上もインターネット環境を整えるチャンスを得られず、購入した機器も箱に入れたままの状態に放置していました。おそらく、このサロンにはどんなネット環境が合うのかわからず、導入を即決したくなるような便利なコンテンツがあることも知らなかったからだと思います。昨年、もしNTTの営業担当の方が当サロンを訪問してくださらなかったら、今なお手つかずのままだったでしょう。

ラインナップは

2500誌850冊以上!

雑誌読み放題サービスで

充実した時間を

「ギガらくWi-Fi」および「タブホスポット」導入の決め手は?

山口代表 担当の営業さんがとても話しやすい方だったので、ネット環境が整備でき

ていないという現状と施術を受けるうえで日常的にもお客様は様々な情報を求めていらっしゃると感じているということ、ざっくりお話ししました。また、当店のコンセプトや私たち夫婦が目指す理想のサロン像についてもお話しさせていただきました。こうしてサロンのことを理解したうえで最適なサービスとして提案してくださったのが「ギガらくWi-Fi」と「タブホスポット」でした。

Wi-Fiのスポットサービスである「ギガらくWi-Fi」は、お客様のほとんどがスマートフォンを持っていらっしゃることを考えると、便利で有益なサービスであることは容易に想像ができました。さらに、スマートフォンやタブレット等の端末で雑誌読み放題のサービスが利用できる「タブホスポット」と組み合わせることで、お客様には好みの雑誌を選んで有益な情報を得るという楽しみをプラスできます。5人(5端末)同時に利用できる点も、複数のお客様をお迎えする当店の規模にぴったりでした。

以前から様々な雑誌を取り揃えてきたつもりでしたが、種類を増やせば経費がかさみ、ジャンルを絞り込むにも基準を定めるのが難しく、頭を悩ませていました。また、バックナンバーを揃えておきたい気持ちはあるものの、場所と収納の確保という物理的な問題もありました。提案していただいたサービスはそれらの課題を一気に解決し、面倒な設定等もすべてお任せで導入ができる。しかも、信頼度の高いNTTのサービスということで、迷わずお願いした次第です。

「導入後の変化、そしてその変化を受けての展望を教えてください。」

山口代表 お客様が当サロンで過ごす時間を趣味の探求であったり情報収集であったりと、以前にも増して楽しんでくださっていると感じています。たとえば、車が大好きなお客様が「タブホスポット」を利用して前から読みたかったという自動車雑誌を読まれて、とてもいい笑顔でお帰りになりました。時は私たちも幸せな気持ちになりました。

また、お客様が説明してくださる微妙なニュアンスを、タブレット上でイメージ展開させながら相談・確認ができるようになったので、より満足度の高い施術ができています。実感もあります。さらに、これを機に店のSNSアカウントを設けてご予約やお問い合わせを24時間受け付けられるようになり、その内容を夫婦でスムーズに共有できるようにもなりました。結果的に、お客様の利便性向上だけでなく、私たちがお客様をお迎えする準備をより入念に行えるようになったと思います。

そもそも店名の「Rita(リタ)」は、自己の利益より周囲の幸せや利益を優先する「利他」に由来します。「このサロンがお客様に幸せをもたらすことができるように」という願いと、「お客様の笑顔と満足を第一に考えた店づくりをしてゆこう」という想いを込めました。今後はさらに、来店前に細かなニーズをヒアリングするなど、インターネットを活用したお客様との密なコミュニケーションを模索してゆきたいです。そして、もっとヘアスタイルを楽しんでいただけるよう、ちょっとした悩みや疑問を投げかけていただけるような存在になりたいです。そうしていつか当サロンがお客様にとっての「よりどころ」になれば、と思っています。



Profile
○ Hair/Works Rita

事業内容/ヘアサロン運営

所在地/〒3950151 長野県飯田市北方

3067-13

TEL/0265-49-0034



新潟・下越

人と住まいに関わることをサポート 株式会社レオパレス21 新潟コールセンター

株式会社レオパレス21は、1973年に東京都中野区で創業しました。創業当初は仲介や住宅の建売販売などをしていましたが、1985年に都市型アパート「レオパレス21」を販売開始。ソフト付や会員制の入居システム、ブロードバンドの設備などをいち早く取り入れ、常に新しい住まいの形をお届けしてきました。

現在では、全国に約57万室の居室を管理運営しており、ご入居者の様々なニーズにお答えしています。また、賃貸住宅や店舗、シルバークロスなどの建築を請負う「開発事業」、国内4つのホテルと、グアム島に広大なリゾートを展開する「ホテル・リゾート事業」、あずみ苑、ブランドで関東圏を中心として83箇所の施設を運営する「シルバー事業」、海外でのサービスアパートメント・サービスオフィスの運営や国内企業の海外進出をサポートする「国際事業」など、人と住まいにかかわる事業を総合的に展開しています。



近年は、特に賃貸物件のセキュリティ強化とIoT化に力を入れており、登録したスマートフォンが鍵代わりになるスマートロックの導入や、物



株式会社 レオパレス21 新潟コールセンター

〒950-0082 新潟市中央区東万代町1-30 第一生命ビル3F
TEL:025-367-6890

<http://www.leopalace21.co.jp>

日本電信電話ユーザ協会様主催の電話応対コンクールへは、東京、埼玉、新潟エリアから出場。第56回大会では、1名が新潟県代表として全国大会への出場を果たしました。今後は、外部の大会への出場も社として積極的なサポートを行いたいと考えています。



件内の家電製品のコントロールができるシステム、エンタランスでの顔認証システムの導入など、業界に先駆け展開をしています。経済産業省・東京証券取引所が選出する「攻めのIT経営銘柄2017」に不動産業界で唯一選定をされました。レオパレス21の賃貸事業において、1年間のお部屋の入室退室は40万件を超えます。ご入居者からの問合せは、年間53万件以上となり、新潟、埼玉、大阪、福岡、長崎(宮崎)の全国5拠点のコールセンターで受け付け、迅速な対応を行っています。さらなる顧客満足度向上のため、賃貸店舗での応接スキルの向上を目指しており、昨年は社内にて、初めて全国規模での電話応対コンクールを実施しました。こうした試みが社員の関心の向上と、モチベーションアップに繋が

中越・上越

お客様の大切な日だからこそ
期待以上のご満足と感動を！
それが私たちの喜びです。

株式会社 アークベル長岡支社

アークベルは、昭和33年に全国4番目の冠婚葬祭互助会として新潟市に設立し、今年で創業60周年を迎えます。結婚式場11施設、貸衣裳店15施設、セレモニー関連82施設のうち長岡支社では、結婚式場の「長岡ベルナール」、貸衣裳の「ピアンベル長岡」、葬儀の「長岡セレモニー(11施設)」を運営するほか、10年前から料亭「いまつ」の運営も行っており、お客様の人生に訪れる大切な節目の日をお手伝いさせていただいております。大切な一日はアークベルの結婚式場で！

結婚式の数だけ感動が生まれるように、長岡ベルナールは多彩なウェディングスタイル、こだわりのお料理などをご用意し、ウェディングプランナーを中心に全力でサポートさせていただきます。

あなたにピッタリなドレスがきっと見つかる！ピアンベル長岡店ではウェディングドレスをはじめとしたブライダルコスチュームを豊富に取りそろえています。またアークセサリーなどの小物をはじめ、ブーケ、エステティックやネイルアートにいたるまで、思い出を飾る装いをトータルプロデュースし、輝くあなたの豊かな表情を鮮やかに演出します。

かけがえない大切な方とご家族の想いを第一に！お世話になった多くの方々をお迎えしてのご葬儀から社葬まで、また身内だけのご葬儀、密葬など、どのようなご要望でもお応えします。アークベルのセレモニーはご家族の支えとなり、ご参列の皆様にご家族の想いと感謝の気持ちをお伝えします。

大切な人と贅沢な時間を！40余年の歴史を持つ老舗料亭「いまつ」、そして洗練されたモダンデザインに生まれ変わった「ダイニングいまつ」。新しくなった空間でお二人だけの上質な和モダンウェディングが叶い



株式会社 アークベル長岡支社

- 長岡ベルナール(結婚式場) TEL:0258-29-0101
- ピアンベル長岡(衣裳) TEL:0258-29-1143
- 長岡セレモニー(葬儀)
- 長岡・見附・栃尾地区 TEL:0120-090954
- 小千谷地区 TEL:0120-952785
- 料亭いまつ TEL:0258-36-7700

<http://www.arkbell.net>



をお待ちしています。

私たちアークベルグループは、お客様の満足度を第一に考え、それを社員の喜びとすることを社是に掲げ、常にお客様に感動していただけるサービスを追求していくことを目標としています。

今年で創業60周年を迎えるに当たり、社員全員が「アークベルブランド」について考え、今まで以上にご利用いただくお客様にご満足いただけるよう努力する所存です。特に電話応対は第一接客であり、お客様が当社のブランドを判断する大きな要素の一つとも言えます。

その意味からも電話応対能力の向上は非常に重要な要素と考えております。社内的にも研修等を実施していますが、専門家であるユーザ協会の各種セミナーや研修は大いに役立っています。「電話応対コンクール」や「企業電話応対診断」など、これからも積極的に参加させていただきます。今後ともよろしくお願致します。

ます。また、法要、結納、ご宴会等のほかりーズナブルな料金で味わえるダイニングでのコース料理も大好評をいただいています。ご家族やお友達、カップル等のご利用

耳より情報

あなたの会社も
狙われている?!

標的型攻撃メール 予防訓練サービス のご案内

無料

お問い合わせはコチラ

TEL.0120-20-6660

被害が拡大しつつある「標的型攻撃メール」。被害者であるはずのあなたの会社が時として加害者になることも。ユーザ協会では会員を対象に無料で「標的型攻撃メール訓練サービス」を提供しています。自社の実態を把握するためにも一度トライアルしませんか？

標的型攻撃メールの流れ



特定の組織内の情報を狙って行われるサイバー攻撃の一種。特定の会社の社員宛てに、ウイルスが添付された電子メールを送ることをきっかけに、その会社のみならず関連の会社の情報が狙われることも

※C&Cサーバ (Command and Control Serverの略称) 攻撃者が用意した指令サーバでPC内部に潜伏したウイルスとバックアップ通信を行う。

TEL.026-223-8619 <http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>
TEL.025-211-8381 <http://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>



北信・東信

大切な方の葬送
「こうしてあげたい」をカタチに。

株式会社 博善社

私たち（株）博善社は、今年、創業39年を迎える葬儀会社で、長野市に2つ、須坂市に1つの葬儀会館を保有しております。故人様のご遺志、そしてご家族様の想いを大切に、オーダーメイドの「その人らしいご葬儀」をご提供致しております。



私たちは、毎月友引の日曜日に、3会館にて事前相談会を開催致しております。こちらで私たちがお伝えしていることは、ご葬儀の知識や、行い方ではなく、「家族と話をしましょう」ということです。いつかは訪れてしまう大切な方のお別れの時、故人様のご遺志に沿ってご葬儀を行うことは大切なことですが、それと同時に、私たちは、残されたご家族様のお気持ちも欠かせないものだと考えます。ご家族様の「こうしてあげたい」をカタチにしたご葬儀、それが、私たちの考える、「その人らしいご葬儀」であり、そのためには、大切な方を、もっともっと知ることで、生い立ち、思い出、好きな場所、趣味、交友関係…、親子や夫婦であっても意外と知らないことがあるものです。事前相談会では、エンディングノートを無料でお渡しし、まずは、ご相談者様の大切な方について、そして自分自身について、ぜひ

ご家族様とお話をさせていただくよう、ご案内をさせていただきます。すぐに対応をさせていただきます。皆様の心に寄り添い続ける、親しみやすい企業になれますよう、日々努めております。

また、いつかは迎えてしまうその時まで、ぜひ元気でハツラツと過ごして欲しいという想いから、皆様の健康長寿を願い、お世話になっております。地域の皆様への感謝を込め、（一社）サキベジ推進協議会様と共催で、年に3回「サキベジ健康まつり」を開催致しております。3月の同イベントでは、趣旨にご賛同いただき、長野県からご後援をいただきました。すべて参加は無料で、内場廉医師の「サキベジ健康セミナー」に、体組成計測定や、健康指導等の健康に特化したコーナーの設置、ウエディングドレスやカラードレスを着飾る「シニアドレス撮影会」や似顔絵コーナー、フラワーアレンジメント等の楽しみイベント、そしてお子様でも楽しめる内容なども盛り込み、毎回、3世代皆様で楽しんでいただけるような1日を企画致しております。



株式会社 博善社
〒381-0038 長野市東和田245-1
TEL:026-259-3333 FAX:026-244-3300
<http://www.hakuzengroup.com/sougi/>

中信・南信

粉一筋に九十余年
有って良かったといわれる
製粉会社を目指して
株式会社 高山製粉

当社は、大正5年に長野県諏訪市柳町で「カネシメ高山製粉」としてスタート、昭和35年に会社を設立、現在諏訪市中洲神宮寺、諏訪大社上社近くに工場店舗を構え、諏訪そば打ち道場を直営、お陰様で今年で創業90周年、創立58年を迎えております。工場・店舗では、米の粉、信州そば粉、麦こうせん、うぐいすきな粉などの穀粉を製粉、販売。高山印の製品はおいしい、高品質との定評をいただいております。有って良かったといわれる製粉会社を目指し、日々努力を重ねていく所です。

業務用そば粉は、お蕎麦屋さんのご希望に沿ったそば粉を製造。北海道から九州まで全国各地の400軒を超えるお蕎麦屋にご提供、価格は高くても品質の良いそば粉をお求めの蕎麦店様にご支持をいただいております。実際、日本経済新聞NKKKエープラス「お勧め取り寄せそばランキング」で全国1位と3位になったお店で当社のそば粉が使われております。

また、個人向けに高山印石臼挽きそば粉をネット通販しておりますが、初心者向きから上級者向きまで個性派15種類のそば粉を品揃え、1万人を超えるお客様にご利用いただいております。そして毎年、謝恩企画としてお盆に開催される打ち上げ花火総数約4万発、全国一の規模を誇る大迫力の諏訪湖上花火大会と9月の新作花火大会に、



全国から90名をご招待しており、16年間で1,200名を超えるお客様がご来訪、お客様との直接的な触れ合いを通じて、ファンづくりをしています。隣接の諏訪

そば打ち道場では、「家族や仲間と楽しいそば打ちコミュニケーション」をキャッチフレーズに、多くの方にそば打ちを楽しんでいただいております。この道場は、36こね鉢、火炉10台を設置、1鉢を数人で打ちますと最大70名まで同時にそば打ちができる日本最大級の本格的なそば打ち施設です。楽しく会話が弾む対面打ち台で賑やかに作業、そしてご試食。1鉢で5人前のそばができ、試食後残ったそばはお土産に。小さなお子様用踏み台もご用意。みんなで一緒に楽しめるそば打ち体験は、思い出づくりにピッタリ！家族のレクリエーション、地域・職場のグループ活動、学校の体験学習、体験観光などに、どうぞご利用ください。



なお、当社ではユーザ協会様のビジネスマナー研修や、電話対応コンクールなどに参加、見聞することにより、お客様との対応に大いに参考にさせていただいております。



株式会社 高山製粉
〒392-0015 諏訪市中洲神宮寺465-3
TEL:0120-54-1245 FAX:0120-52-1282
<http://www.takayamaseihun.co.jp/>

Hello Talk

第146号 平成30年春号 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
- 〒380-8519 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

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的マナー
- ・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)
- ・電話対応の基礎
- ・電話の受け方かけ方、取次、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、電話対応3問 合計20問
申込先等：新潟支部025-211-8381 長野支部026-223-8619
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級スタート!

電話対応技能検定

もしもし検定4級って?

電話対応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1,080円にて受験することができ、ビジネス電話対応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!