

21世紀をフリエートするユーザ協会

Hello Talk

Vol.
148

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

レポート



かかりつけ医として地域に貢献するためにICTの活用は必須の条件となっています。信頼できる安定した環境を整えることは医療機関、患者さん双方にとってメリットが大きいですね。

(本文2P)

平成30年度電話対応コンクール 新潟県大会、長野県大会で県代表を選出し全国大会へ。

◆新潟県大会

去る10月12日(金)、新潟市内において「新潟県大会」を開催。県内各ブロック大会、テーブル審査大会を勝ち抜いた37名の選手により競技を競い合いました。その結果、新潟県代表を1名選出しました。入賞者は表のとおりであります。

それぞれの県大会の代表選手は全国大会に駒を進めました。

◆長野県大会

去る10月26日(金)、長野市内において「長野県大会」を開催。県内各地区大会、テーブル審査大会を勝ち抜いた34名(当日1名欠席)の選手により競技を競い合いました。その結果、長野県代表2名を選出しました。入賞者は表のとおりであります。

新潟県大会、長野県大会の写真はP5に掲載しております。

第59回 新潟県大会 (平成30年10月12日(金) 新潟グランドホテル(新潟市))				
賞	地 区	氏名(敬称略)	所属事業所名	記 事
優 勝	新潟・白根	佐藤 翠	株式会社 タカヨシ	全国大会へ出場
準優勝	新潟・白根	浅場 康一郎	株式会社 レオパレス21 新潟コールセンター	
優秀賞	新潟・白根	安藤 文也	中越クリーンサービス株式会社	
優秀賞	新潟・白根	大槻 史恵	株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト	
優秀賞	中越	星野 優	株式会社 アークベル 長岡支社	
優秀賞	県央	濱田 麻美	燕市役所	
優秀賞	中越	下田 香奈	株式会社 新潟味のれん本舗	

第59回 長野県大会 (平成30年10月26日(金) ホテル国際21(長野市))				
賞	地 区	氏名(敬称略)	所属事業所名	記 事
優 勝	伊那	神林 浩美	佐川急便株式会社 信越支店 伊那営業所	全国大会へ出場
準優勝	佐久	椎橋 美穂	佐川急便株式会社 信越支店 佐久営業所	全国大会へ出場
優秀賞	長野	甲野 恵	ホテル国際21株式会社	
優秀賞	伊那	笹岡 仁美	ルビコン株式会社	
優秀賞	長野	熊谷 孝	佐川急便株式会社 信越支店 長野営業所	
優秀賞	上田	金井 夕香	株式会社 フジカーランド上田	
優秀賞	伊那	伊藤 優香	サン工業株式会社	

●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・上越 (NTT東日本 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283

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 [49]

Information and
Communication
Technology

いちよう並木クリニックは内科、消化器内科、小児科を診る、まちのお医者さん。最新の検査機器を導入し、診察や健診のスピードと正確さを重視するとともに、症状の解説や治療方針の説明に画像や図表を活用して分かりやすさを心がけ、地域の人々の主治医として大きな信頼を得ている。その実現に欠かせないのが安定したICT環境である。中核病院との連携にも役立っているICTの取り組みについて、院長の小松信俊さんにお話をうかがった。



Interview

内科・消化器内科・小児科
いちよう並木クリニック

院長・医学博士

小松 信俊 さん

医院の設備の二貫として いまやICTは不可欠

「院内外が大変親しみやすく快適そうですね。待合室で無料Wi-Fiを使えるなど、ICT環境の充実も患者さんの快適性と利便性を高めているように感じます。」

小松信俊院長（以下小松） Wi-Fiは喜ばれているようです。当院は小児科もあり付き添いで来院されたお父さん、お母さんがスマホのコミュニケーションアプリで勤務先や家族に状況を伝えるなど、便利に使っていただいています。

院内のICT環境全般について具体的に
にお聞かせください。

小松 ひかり回線、ひかり電話、ギガらくWi-Fiを導入し、それに伴う設備とサポートもNTTと契約しています。また、ホームページで診療時間や交通アクセスを公開しています。事前に問診票に記載して予約

を入れてくださる患者さんも、毎日数組はありますね。

ちなみに、院内全体で利用できるWi-Fiは休憩時間に利用できる、スタッフからも好評ですよ。もちろん電子カルテなどの医療情報と公共無線LANは厳密に切り離し、セキュリティ管理をしています。

開業の計画時点からICTを充実させるお考えでしたか。

小松 もちろんです。電子カルテと患者さんのデータ保管に、いまやインターネット環境が欠かせません。最新の検査機器は例外なくデジタルですし、大学病院や地域の基幹病院との画像の連携もインターネットを介して可能です。そういった面から、使い勝手のいいシステムや環境を構築してもらええるパートナーを見つけることは、建築プランニングの段階から必須でした。また、常識的な個人情報だけでなく、患者さんの医療データという非常に繊細な情報を扱う関係上、常時安定して使用できる容量、万全なセキュリティ体制、災害や不意の停電などに備える危機管理体制がしっかりしていることも、きわめて重要な条件でした。

NTTさんは電子カルテの担当者からの紹介でお付き合いが始まったのですが、医療機関に関して実績があるとのことでしたし、こちらのニーズを的確に把握してもらえたので、お願いして正解だったと思っています。

24時間診療体制を整えていく ツールとしても活用中

「日ごろの診療のなかで、どのような点に、現在のICT導入のメリットをお感じになっていらっしゃいますか？」

小松 電子カルテをはじめ、検査データ、レントゲン写真など、個々の患者さんの情報を、必要なときにストレスなくスピーディーに検索、掲示できるという、当初、希望した通りの環境が整いましたので、満足しています。

セキュリティ面に関しては、これまで大

きなトラブルは発生していませんが、もし何かあった際にはすぐ対応してもらえると安心感がある点も、メリットの一つといえるでしょう。

先生やスタッフの皆さんが医療に専念するうえで、それは重要なポイントといえそうですね。

小松 そう思います。それと、現在、国の指針として中核病院などと連携する「かかりつけ医」には、24時間診療体制を整えていくことが求められています。当院は自宅が連結しているのも、そもそも夜間の対応をしやすい環境ではあるのですが、私が学会や講習会などで日中外出することも少なくありません。そんなとき、電話転送、外出先でのメールによる留守録確認などによって、患者さんからの緊急の相談に対応できるようにした点はありがたいですね。私自身がすぐ診察できなくても、患者さんと電話で話し、症状を把握したうえで他院と連携で対処できますので、スピード感が違います。患者さんやご家族の安心感違うようですね。

ICTの充実とその活用は、患者さんへのサービス向上に大きな役割を果たしているのですね。

小松 そのためこそ積極的に導入しているのです。

症状や生活指針などを患者さんに納得してもらうためにも、インターネットが役立っているんですよ。昨今はさまざまな医療情報がネット上に掲載されています。病状などを紹介する確かな図版や画像も多いのです。専門家の目で見ても正確かつ信頼できると判断できるものを拾い上げ、患者さんとモニターで見ながら解説すると、患者さんの理解、納得のスピードが違います。言葉だけで伝えるよりわかりやすいです。それから、私にとっても便利というわけですが、患者さんが、たとえば外科や整形外科など、他院から処方されている種類の薬の確認などにも、インターネットが役立っていますね。

最後に、地域医療とICTの将来に關し、ひと言だけ添えますでしょうか。

小松 当院は現在、医療連携を県域で行う「信州メデイカルネット協議会」の一員としてICTを活用しています。今後、より多くの情報を、より多くの病院が共有し、連携することで、さらに付加価値の高い地域医療を提供していけるようになると確信しています。そうなっていくメリットは患者さんにとっても、医療機関にとっても、はかりしれません。そんな将来を期待しつつ、これからも地域の皆さんに親しまれ、信頼される医院を目指していきたいと思ひます。

興味深いお話を、ありがとうございました。



いちよう並木クリニックは諏訪ICから車で約1分の好立地。将来、弟さんの整形外科医院も隣接開院予定。

Profile

○いちよう並木クリニック

事業内容／内科・消化器内科・小児科医院として2018年5月開院。最新の医療機器を備え、早期発見、早期治療に尽力。諏訪中央病院、父が院長を務める小松内科クリニック、諏訪豊田診療所等の連携医療機関として、また諏訪赤十字病院の登録医療機関として地域の人の健康と長生に貢献している。

設立／平成30（2018）年5月
所在地／〒392-0001 長野県諏訪市四賀2417-2

TEL／0266-58-5522
URL／http://iyu-nc.com/

通口信

hello express in niigata

[新潟発]

新潟・下越

ものづくりのまち 燕三条

(公財)燕三条地場産業振興センター

当センターは物産館での産業製品の販売から、企業支援のビジネスマッチングまで幅広く「ものづくりのまち」燕三条を支援しています。現代に対応した新しい展開をめざす地場産業が、人・技術・情報の高度な交流結合、新商品・新技術の開発の契機となる中核機能と、地域文化の活性化を図るための各種機能を併せ持った多目的施設であり、産業と観光の拠点となっています。



燕の産業は、鋳起銅器の技術を活かし、時代の変革とともに金属洋食器に移行し、現在では国内シェア90%以上誇る洋食器金属産業へと発展しました。三条の産業は、農家の副業として和釘の製造法を指導・奨励したことを発端とし、現在では三条鍛冶の伝統を受け継ぐ利器工器具・包丁などの刃

物類は全国に有数の知名度を誇っています。

これらを展示販売している物産館は800㎡のスペースに燕三条地域が誇る産業製品を1万点程取り扱っています。



また、平成28年の3月には道の駅としても登録され、今日まで県内外問わず多くのお客様に来館いただき、職人たちの技術が光る燕三条製品をお買い求めいただいています。道の駅きつぽも販売しており、ステンレスや銅、チタンなどの金属製オリジナルきつぽも販売しています。

さらに、近年の訪日外国人に対するインバウンド強化も図っており、その1つとして物産館は免税店としての機能も担っています。現在では年間2000人以上の訪日外国人が来館され、英語が話せるスタッフの増員や、日本政府観光局が定める外国人案内所としても認定されるなど訪日外国人に対して開かれたプロモーション活動を行っています。

人気商品のチタン製タンブラーやアルミ製アイスクリームスプーンなどをはじめ、お土産や贈答品に最適な商品がたくさん揃っておりますので燕三条地域にお越しの際はぜひお立ち寄りください。スタッフ一同お待ちしております。



■公益財団法人 燕三条地場産業振興センター

〒955-0092

新潟県三条市須頃1-17

TEL: 0256-32-2311 FAX: 0256-34-6167

<http://www.tsjiba.or.jp/kankou/>

中越・上越

くつろぎの空間のご提供と
長岡ならではの「お料理とお酒」

長岡グランドホテル

長岡市の中心街に昭和56年4月に、長岡市をはじめ、地元金融機関、大手企業の出資を得て、第3セクター方式でホテルが生まれました。その後も幾多の増改築、改装を経て、平成28年7月には、B B H ホテルグループの傘下となりました。

開業以来38年間、長岡市民のホテルとして長岡市と共に歩んでまいりました。ご婚礼のお客様、地元の法人関係、各種団体関係のご会合、ご宴会、祝賀会、講演会、慶弔行事、個人のお客様の慶弔行事等のご利用を頂戴しております。

地下1階には、直営のレストランが3店舗ございます。本格的フレンチのコースからカジュアルなビュッフェ料理等まで幅広く提供するメインダイニングの「ロワール」、地元越後牛や日本海の海の幸を目的の鉄板でライブで焼き上げてご提供するステーキハウス「樺」、第4回日本料理コンペティション京都決勝大会優勝者、野元真善和食料理長が腕をふるう日本料理店「季節料理と地酒 南天」です。

数年前に全面リニューアルを実施した「季節料理と地酒 南天」は地元の長岡野菜や栃尾の油揚げ、地のきのこがたくさん入った長岡のつべ、ふのりを繋ぎにしたコシの強い妻有蕎麦など、伝統的な郷土料理と長岡市内17酒蔵の日本酒を取り揃えております。遠方からいらつしやるお客様に、地元のお料理と地酒で楽しんでいただけるように心がけております。

毎年「電話応対コンクール」に当ホテルスタッフも参加させていただいております。



電話応対はお客様からの最初の接客となる非常に大事な業務でございます。カジュアルなランチのお申し込みから何百万円にもなるご結婚式・披露宴までどれも最初はほとんどがこのお電話からスタートします。その意味からも電話応対能力の向上は非常に重要であると私達は考えております。電話応対スキルの向上、ひいては売り上げアップの為にユーザ協会の各種セミナーや研修会に参加させていただくことは大変役立っております。

自分自身の前にいるお客様、電話でお話する目に見えないお客様でも、「おもてなし」の心を表せる会話の糧となるように心がけております。

また、ユーザ協会の総会の講演会に参加させていただき、話題性のあるお話が拝聴できて毎回とても楽しみにしております。その後の懇親会では、いろいろな業種の方々と交流をさせていただき、大変ありがたいと思っております。今後ともさまざまな機会を活用させていただきたいと考えております。

最後になりますがユーザ協会の益々のご発展をご祈念申し上げます。



■長岡グランドホテル

長岡都市ホテル資産保有株式会社

〒940-0066 長岡市東坂之上町1-2-1

TEL: 0258-33-2111 (代) FAX: 0258-33-2106

<https://breezbay-group.com/nagaoka-gh/>

耳より情報

もしも検定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)



4級(入門級)

電話応対技能検定

もしも検定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!

「もしも検定」過去問にチャレンジ!!

問題

出典: 電話応対技能検定 公式問題集3・4級
発行: 日本経済新聞出版社

電話に出たら、「本日そちらにお伺いする、内山と申しますが最寄り駅を教えてくださいませんか?」と相手が言いました。あなたはなんと返答しますか。次の中から1つ選びなさい。

1. 「失礼ですが、どちらの内山様でしょうか」と、相手を確認する。
2. 「私どものどちらにお見えでしょうか」と、訪問先を確認する。
3. 「どのようなご用件でしょうか」と、用件を確認する。
4. すぐに最寄り駅を教える。

通口信

hello express in nagano

信

[長野発]

北信・東信

より良い魅力的な

「ベターカンパニー」も目指して

炭平コーポレーション株式会社

「炭平」何をやっている会社かは知らなくても、長野県で暮らしたことがある人なら、一度くらいは社名を聞いたことがあるのではないだろうか。



私たち炭平コーポレーション株式会社は、徳川幕府二代将軍徳川秀忠の時代、「大阪冬の陣」があった1614年（慶長19年）に炭屋平六の屋号で善光寺門前の一角に商いの場を設けたのが始まりで、薪炭、養蚕器具、大福帳などの雑貨を商っていました。その後、営々と商いを維持してきました。

が、1893年（明治26年）14代目鷲澤平六が浅野セメント（現・太平洋セメント）の創業者浅野総一郎氏とセメント販売特約店契約を締結し、長野県で初めてセメントの販売をスタートさせました。その頃は、JR信越線開通前でしたので、碓氷峠を馬の背に樽を積んで運搬し、店頭で樽から柄杓ですくってセメントを販売していました。それに合わせて、石灰や左官材料も商っていました。

その後、1948年（昭和23年）に個人経営から法人に改組して、当社の近代化が始まり大きく業容が拡大しました。現在は、皆様の快適な住環境を創り出すための商社として、建設資材販売や工事のほか、リフォーム、メガソーラー、水耕栽培事



■炭平コーポレーション株式会社

〒381-0025 長野市北長池1667番地
TEL: 026-244-3751 FAX: 026-244-8685

<http://www.sumihei.co.jp/company/>

中信・南信

「企業は人なり、ものづくりは人づくり」を信条に、今後ともチャレンジを続けます

株式会社 泉精器製作所

当社は、送電・配電・内線といった分野の電気工事で電線ケーブルの切断・圧着時に用いられる「電設工具」と、シェーバー・ヘアドライヤーなどの「家電製品」を事業の柱とする「精密機械器具メーカー」です。電設工具は独自の精密加工技術と小型高出力の油圧設計技術により、大きな力を必要とする作業現場で役立てられており、その力は最大で何と2000トンの出力荷重。

松本市の本社工場を製造拠点として、生産高・売上高とも業界トップに位置付けられており、国内シェアはおおよそ60%を占めております。

一方の家電製品はシェーバーやヘアドライヤー、毛玉取り器などの理美容機器、オーブントースター、ハンドミキサーなどの調理機器を生産・販売しています。

主力商品のシェーバーは開発に携わること60年。永年にわたって蓄積した技術と経験で、往復式・ロータリー・回転式という3種類の刃を生産する国内唯一のメーカーとされており、「イズミ」ブランドを前面に出した展開を図っています。

また、シェーバーの技術を応用した毛玉取り器では、おかげさまで国内市場トップシェアとなり、多くのお客様にご愛用いただいております。

さて、電設工具・家電製品ともに大切な



電設工具 RECシリーズ

のは、お客様から信頼と満足をしていただける製品を提供し続けていくことであり、そのためにも品質の維持向上は欠かせません。私たちはこの「品質」をキーフレーズとし、製品だ



■株式会社 泉精器製作所

〒399-8721 松本市大字笹賀3039番地
TEL: 0263-58-4115 FAX: 0263-86-4019

<https://www.izumi-products.co.jp/company/>



往復式シェーバー Vシリーズ

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ドア通信を行う。

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

全国大会目指して 電話対応コンクールがスタート!!

「言葉で届ける 安心と期待感」をテーマに、夢の舞台は県大会、そして全国大会へ

—各大会での審査委員長講評から一部紹介—

《対応のポイント》

1. 問題のポイントは、①ご利用が初めての方に対する説明、②旅行がさらに楽しみになるような提案、である。
2. ①の部分をしっかり和訳し出して、そのうえで、安心感に代えていく。そして、②へと繋げていく。①から②への切り替えが早いと、聞いて貰えていないと感じ不安や不信感となる。①から②への移行も「間」が大事。相手の不安を払拭し、ワクワク感に繋げていくということができていたか。

《スクリプト等での留意点》

- ①お客様と言葉のキャッチボールができていたか。
 - ・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。
 - ・質問や相槌に気持ちに乗せられていたか。出来れば1問1答形式で。
- ②声に表情があったか。
 - ・声の表情は相手にも伝わる。笑声で対応すると相手にも好印象。
 - ・声のトーン（不安を解消させるには柔らかく）や、語尾も大切に。
- ③言葉の使い方は、書き言葉より話し言葉にして、使い慣れている自分の言葉で。

等々



新潟県大会(10月12日(金)、新潟グランドホテル)



長野県大会(10月26日(金)、ホテル国際21)

ブロック大会



上越ブロック大会の入賞者を囲んで(9月5日(水)、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12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19日(水)、アオーレ長岡)



北信地区大会の入賞者を囲んで(9月11日(火)、ホテル国際21)



飯田・阿南地区大会の入賞者を囲んで(8月28日(火)、(公財)南信州・飯田産業センター)



伊那・駒ヶ根地区大会の入賞者を囲んで(9月7日(金)、かてんぱぱホール)



諏訪地区大会の入賞者を囲んで(9月14日(金)、RAKO華乃井ホテル)



中信地区大会の入賞者を囲んで(9月20日(木)、ザ・ブライツガーデン)



東信地区大会の入賞者を囲んで(9月26日(水)、上田東急REIホテル)

Hello Talk

第148号 平成30年秋号 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