

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. 150

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



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) [クレーム対応等] 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)
	テープ審査大会 [非集合・上位者は県大会へ出場] (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 (東京都中野区) (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)
ICT活用事業	eラーニングサービス 通年 (指定された時期) (会員無料)
	標的型攻撃メール予防訓練サービス 通年 (指定された時期) (会員無料)
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

*IoT=Internet of Things の略で、「モノのインターネット」

*RPA=Robotic Process Automationの略で人工知能を備えたソフトウェアのロボット技術により、定型的な事務作業を自動化・効率化すること

2019年度の事業がスタート!

情報通信技術の伸展は、様々な分野で利用・拡大しつつあります。平成という時代から新たな時代へと変化していく中で、大きく変革しようとしているのが、少子高齢化などの時代の要請とも相まって、実践的・効率的にIoT*の活用や、働き方改革を意識した取り組みとして、AI・RPA*を導入して業務プロセスを自動化するなど生産性向上、労働力確保、高齢者等も参画し易い職場環境等の整備が分野を問わず求められています。また、増え続けている訪日外国人者等への対応として、急速に広まってきているキャッシュレスへの対応などは、各種サービス業を中心に急務な課題となつてきています。

ユーザ協会では、これらICTのサービスへの動向や事例等のご紹介をはじめ、遠隔地でも参加できるeラーニングサービスやセキュリティ対策として標的型攻撃メール予防訓練サービスのご提供のほか、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、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、利用者へ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。

● 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.025-230-6342
 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、何かが必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [50]

Information and
Communication
Technology

イワタニ長野株式会社は、岩谷産業グループの一員として、災害に強く、環境に優しいクリーンなエネルギー・LPガスを長野県内のご家庭に供給。「安全、安心、安定供給」をモットーに、地域密着型のサービスを提供している。昨年、「ひかりクラウドPBX」を導入。その理由や導入後の効果について伺った。



集合住宅などに設置されるバルク貯槽に、バルクローリー車から直接充填できるLPガス供給システムを採用

Interview
イワタニ長野株式会社
代表取締役社長
林 裕幸さん

災害に強くクリーンなエネルギーLPガスを安全・安心供給

まず、御社の事業内容からお聞かせください。
林 弊社は、全国310万世帯にLPガスを供給している岩谷産業グループの地域事業会社として設立されました。LPガスは、現在では全国のご家庭の半数で使われている環境負荷の小さいクリーンエネルギーです。私たちがお届けしている「Maruigas」は、日本の暮らしを支えるLPガスのトップブランド。その伝統を受け継ぎ、確かな信頼とともに地域密着のサービスで安全・安心・安定的な供給に取り組んでいます。安全・安心の体制では、事故を未然に防ぐ最新のセキュリティシステムと、万一時にすばやく駆けつける管理体制を敷いています。たとえば、ガスメーターひとつを取っても、単にガス使用量を検査するだけではなく、通信回線で異常がないかを監視し、不測の事態に備えています。24時間・365日、地域の皆さまのお近くで、安全・安心を守り続ける。それが、私たちの使命であると考えています。

——本社の敷地内には大型の設備があり、とても存在感がありますね。
林 大型貯蔵タンク（上部写真の奥2基）は、バルク供給をはじめ、容器への充填に使用されるLPガスを貯蔵しています。バルクローリー車（上部写真手前は、業務用集合住宅、戸建て住宅などに設置されたバルク貯蔵に直接LPガスを充填できるようになっています。容器交換に比べて手間やスピード、コストを大きく削減できます。また、弊社は「災害時対応中核充填所」としても国の認定を受けています。これは、大規模災害発生等の非常事態でもLPガスが安定的に供給できる様に、国が指定するLPガス設備等一定要件を備えている充填所です。災害に強いエネルギーであるLPガスを供給する会社として、地域や地域の皆さまに貢献できる会社でありたいと思っています。

スマートフォンで今までの電話を内線化

——地域の暮らしを担う企業として、御社が抱えていた課題はなんですか？
林 お客様にクリーンなエネルギーのLPガスを安全・安心・安定的にお届けするのは基本にありますが、何よりも社員の働く環境を変えたいと考えていました。弊社では、ご存知のように、各家庭を訪ねて保守点検や保安点検を行っています。必要に迫られて、外出先から用件のある事務員に連絡を取りたい場合、事務所に居る他の事務員を通して取り次ぐこともありました。1日に何回もそういう電話があると、事務職の人間にとっては本来の仕事ができない。どうにかしてもらえないかと、以前から相談されていました。では、1日に何本くらい外回りの社員から電話がかかってくるのだろうか。これは、事務員に「正」の字を書いてもらって、記録していきました。そうすると、1日に100本の電話がかかってくるので、その半分が社員からの電話だったので。これには、みんな驚きました。さっそく、NTTさんに対応策を検討してもらったのです。

——それが、「ひかりクラウドPBX」ですね。
林 そうです。実は、弊社には電話設備に詳しい社員がいて、ICTに関して造詣が深かったんです。いろいろ調べたところ、「ひかりクラウドPBX」がいいのではないかと勧められました。NTTの担当者の方にうかがうと、長野県ではあまり導入例がないということで、事例が多い東京本社に連絡されたり、電話会議を開いたり、いろいろご苦労いただいたようでした。導入するにあたって、専用アプリをインストールするスマートフォンが必要でした。ちょうど今まで使っていたガラケー携帯からスマホにする転換期だったので、良いタイミングで「ひかりクラウドPBX」を導入できたと思います。

仕事の効率化、残業削減 社内環境も円滑に

——特に実感されている導入の効果はなんですか？
林 外回りの社員が用件のある事務員に直接電話を掛けるようになったため取次ぎの対応が無くなり静かになっています（笑）。事務員が使う端末にブルートゥース・イヤホンをつけてハンズフリーも可能になり、お客様と電話対応しながらパソコンに情報を打ち込むなど、仕事にも集中できて能力が上がったように思います。外回りの社員にとっては、社員間の連絡もよりスムーズになりました。また、どこにいても代表電話から発信・着信できるので、夜間・休日などに着信履歴を見てお客様から外回りの社員携帯に直接電話連絡があるということもなくなりました。弊社では「テレセーフ」体制で電話回線による24時間集中監視システムを敷いているので、緊急時にはそちらで対応できるのです。コストでいえば、主装置を置く必要がないというのが大きいですね。今までは主装置の交換にかなりのコストがかかっていたものが、「ひかりクラウドPBX」の導入でコストが抑えられました。1台のルーターで全て管理できるので、社員が増えてチャンネルを増やすにしてもインシャルコスト

トがかからない。それも大きな魅力です。3年前から働き方改革に取り組んできた弊社にとっては、残業削減は最大の課題でした。「ひかりクラウドPBX」の導入によって仕事の効率化が図られ、残業削減ができて、社内環境も風通しが良くなりました。この会社ですと働きたいと思えるような労働環境を整え、社員の満足度を上げるのも企業の使命だと考えています。これからはますます進化するICT社会の中で、どこよりも先んじて「ひかりクラウドPBX」を導入できたことは、弊社の強みになります。NTTの担当者の方は、10年後にはクラウド社会が実現するとおっしゃっていました。「ひかりクラウドPBX」を導入する企業が増えれば、ランニングコストもさらに削減できると思いますので、NTTさんにはぜひ期待したいところです。



Profile
○イワタニ長野株式会社
事業内容／LPガス・供給体制・供給システム、新エネルギー、24時間見守る、テレセーフシステム、Maruigas 災害救援隊、動くことも110番、快適生活・生活関連商品、富士の湧水、リフォーム事業
設立 平成10年1月28日
所在地 長野県長野市東和田749番地
TEL 026-1244-6415