

21世紀をクリエートするユーザ協会

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

ハロートーク



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っています。

ユーザ協会では、これらICTのサービス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、何が必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [50]

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

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、各家庭を訪問し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として、その半分が社員からの電話だったのです。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す。

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、お客様と電話応対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率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も大きいですね。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、社員が増えてチャネルを増やすにしてもインシヤルコスト

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

通信

hello express in niigata

[新潟発]

新潟・下越

伝統の饅頭を活かし、お客様と地域を幸せにする企業を目指して

有限会社 乙まんじゅうや



文化元年（西暦1804年）に初代である「萬屋重吉」が福島県伊達郡より新潟県胎内市に移り住み、この地に1200年以上前から在る名刹「乙宝寺」のご住職のご助力を得て、その門前に「乙まんじゅうや」を開業しました。



弊社の看板商品は創業当初から作り続けている酒饅頭「乙まんじゅう」。元々福島で麦饅頭を製造していた重吉が、当時の乙宝寺のご住職より酒饅頭の製法を習い、現在まで名物として乙宝寺の参拝客や地元の皆様からご愛顧をいただいております。

米糰ともち米を発酵させて作る元種を絞ったモノを生地に練りこんで饅頭の皮を作っています。包み、焼く、餡後に再度炭火でじっくり発酵させることで皮を膨らませる製法は創業

当初から続く伝統製法。包餡などの作業も職人たちが手作業で行い、季節ごとに発酵温度や蒸し時間などを微調整するなど、一つずつ丹精込めて作っております。



膨張剤・保存料などを一切使わずに作る酒饅頭は、ほのかな糰の香りが感じられる厚めの皮と控えめの甘さの自家製あんこが特徴です。アルコール分の含まれない無添加製法の酒饅頭は、215年間にわたり、小さいお子様からご年配の方まで、多くのお客様からご愛顧いただいております。

弊社の理念は、自社事業を通してお客様にも地域にも良いモノを提供することです。現在では、菓子製造だけでなく、お客様が自社だけでなく地元地域を好きになっていただけるように地域の観光情報の発信や観光ガイド・着地型観光企画なども展開しております。乙まんじゅうも地域観光の魅力の一つとして捉え、地域の魅力と併せて複合的に観光発信をすることで、地域にお越しのお客様に「来てよかった」と思ってもらいたいと考え、一年前から始めました。個人や団体のお客様からも好評をいただける取り組みになり、一年を通して多くの依頼をいただいております。

今後も創業時より繋げてきた伝統を活かして、お客様や地域に喜ばれる自社事業を展開していきたいと考えています。



有限会社 乙まんじゅうや

〒959-2602 新潟県胎内市乙1235
TEL: 0254-46-2008 FAX: 0254-46-2027

<http://www.kinoto-manju.jp>

中越・上越

高品質な酒造りを軸に郷愁と安らぎの「魚沼の里」

八海醸造株式会社

八海醸造は、新潟県南東部、南魚沼市に位置しています。酒どころ新潟の中でも屈指の豪雪地帯で、冬になると2〜3メートルもの雪が降り積もります。

当蔵は霊峰八海山の麓に位置し、八海山に降り積もる雪がもたらす八海山系の伏流水「雷電様の清水」を蔵まで引き、仕込み水はもとより、すべての酒造りで使用しています。

低温多湿な冬と、八海山水系の極軟水の仕込み水は清酒「八海山」の淡麗な酒造りにとってこの上ない環境です。

弊社では主力である清酒製造に加えて、1998年より地ビール「八海山泉ビール」を醸造してまいりました。昨年の218年に発売20周年を迎えるのを機に、運営する「魚沼の里」の敷地内に新たな醸造施設「猿倉山ビール醸造所」を建設し、設備を強化するとともに製品のリブランディングを行い「ライディーンビール」を発売いたしました。

「猿倉山（さくらやま）」は霊峰八海山に向かって派生する支尾根の一つで、その猿倉山と峰続きでビール醸造所の裏手へと長い尾根を形成しております。ブランドの「ライディーン」は仕込み水の「雷電様の清水」から命名し、ブランドを象徴するパッケージラベルには、醸造所周辺に出没する猿をイメージしたイラストを施し、装



ライディーンビールを醸造している「猿倉山ビール醸造所」



八海醸造株式会社

〒949-7112 新潟県南魚沼市長森1051
TEL: 0800-800-3865 (平日9:00~17:00)
FAX: 025-775-3300

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

いを一新いたしました。ラインナップはフルーティーな香りと柔らかな酸味の「ヴァイツェン」、コクのある中にもすっきりとした味わいの「アルト」ホップの青々とした切れの良い苦みと柑橘系の豊かな香りの「IPA」、麦芽の香りとホップの苦味、コクのある味わいの「ピルスナー」の定番4種。さらに数量限定でローストモルトの香ばしさとホップの苦味の「ポーター」、すっきりとした甘みとさわやかなホップの苦味が特徴の「ペールエール」がそれぞれ330mlボトル（希望小売価格460円）で発売しております。今後もラインナップを増やしていくべく、開発中ですのをご期待ください。

弊社では、人材育成にも積極的に取り組んでおり、ユーザ協会が実施される各種研修に参加しております。最近ではメールやSNSの普及に伴う電話離れの中、若年層では「電話は苦手」との意識が広がっているとのこと。

まずは、ユーザ協会が主催する研修に参加することで、基本的な言葉遣いやビジネスマナーを習得し、お客様サービス向上に向けた取り組みのひとつとしております。



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！

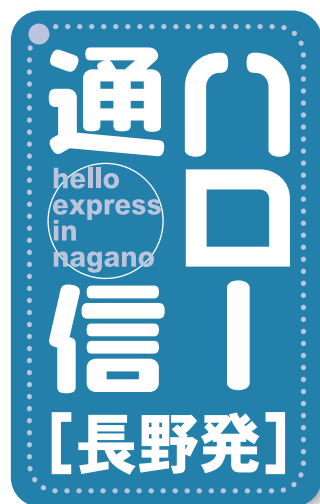
「もしもし検定」過去問にチャレンジ!!

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

Aさんは取引業者のBさんにメールで業務を依頼しました。しかし、返信がありません。Bさんにメールで確認したところ「そのようなメールは受け取っていない」とメールで返信がありました。この場合の対応として、不適切なものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 再度メールを送って、依頼する。
2. 送信日時を伝え、Bさんにメールを探してもらおう。
3. 送信したメール文をFAXで送って、依頼する。
4. 電話で業務を説明して、依頼する。



北信・東信

安らぎと華やぎが会える場所

株式会社ホテルメトロポリタン長野

JR東日本ホテルグループでは、「メトロポリタンホテルズ」12施設のブランドコンセプトとロゴデザインを、2018年10月1日にリニューアル致しました。

新たなコンセプトを『安らぎと華やぎが会える場所』とし、これまで以上にお客さまに愛されるホテルブランドを目指してまいります。

引き続きご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

ホテルメトロポリタン長野はアクセス抜群な駅ビル直結というロケーション。皆さまをお迎えする接続フロアは信州の魅力発信スペースとして、信州の工芸品の展示、日本酒の蔵元、ワイナリーの紹介をしております。信州といえば蕎麦処として知られていますが、実は全国でもトップクラスの地酒処です。80を超える酒蔵や20を超えるワイナリーを有しています。

日本料理「しなの」では旬を感じさせる豊富な山の幸、山菜や高原野菜、地元食材と地酒を、中国料理「皇華」ではそのような食材を使用した本格四川料理と県内産のワインとのマリアージュをお楽しみいただけます。



HOTEL METROPOLITAN
NAGANO JR-EAST

〒380-0824

長野県長野市南石堂町1346番地

TEL:026-291-7000 (代表)

FAX:026-291-7007 (代表)

<https://nagano.metropolitan.jp>



四方を山に囲まれた長野市。客室からは横手山をはじめとした志賀高原の山並や、長野駅を発着する北陸新幹線や在来線のトレンディビューが楽しめるいただけます。

モダンヨーロッパのエッセンスを取り入れた客室は、上質な空間の中に長野を感じさせるテイストを散りばめ、ご宿泊するゲストに癒しと安らぎをおもてなしいたします。



けます。その他、鉄板焼き「やまさち」江戸前寿司「海津」を「しなの」店内に併設し、旬の食材の魅力を引き出した味覚の数々をご堪能いただけます。

中信・南信

光学・電子デバイス加工の
トータルコーディネーター

株式会社 マブチ・エスアンドティー

弊社は1950年の創業以来、半世紀を超えて国内外の光学産業、電子・半導体産業の発展に寄与してまいりました。社名にあるS&Tは'Spectra & Technology'の頭文字。「分光と技術」が表す産業への貢献は、そのまま私たちの存在意義でありプライドでもあります。

光学分野においては、一眼レフレンズ用の円弧球芯型研磨機で1000台を超える納入実績や、最近では工程を大幅に短縮する高付加価値芯取り機の販売、さらには干涉計をはじめ高精度な偏芯やMFT測定器なども数多く納入させていただいております。電子半導体業界には超精密研磨剤を中心とした工場資材を中心に、海外工場への数多くのお客様に貿易支援をさせていただいております。

私たちマブチ・エスアンドティーは光学・電子関連に使われる資材・機器の総合会社であり、また光デバイス・電子デバイス加工のトータルコーディネーターとして約半世紀を歩んでまいりました。近年、様々な機器の小型・軽量化高精度化が加速し、ナノレベルでの安定した加工が必要となった製造現場においては、日々ブレークスルーが要求されています。私たちは、お客様の問題解決を図るパートナーとして存在し常にアンテナを高くはることで、時代が求めるニーズを敏感にキャッチし、それを解決するための可能性を粘り強く追求し続けます。最先端のメーカーや社外ブレンドビジネスネットワークを結び、メーカーとのコラボレーションを重ねることによって常に最高のシステムをお客様に提供します。また品質の向上、コストの低減、納期の短縮など、サービス面も含めお客様が抱える課題や問題の解決に取り組めます。経済のグローバル化が進み、生産国、市場国、モノ・カネ・情報飛び交う時代になりました。我々は、日々お客様の身近な存在として、世



レンズ研磨工場内部

グロバル化が進み、生産国、市場国、モノ・カネ・情報飛び交う時代になりました。我々は、日々お客様の身近な存在として、世



ISO14001 認証取得 (本社)



株式会社 **マブチ・エスアンドティー**

〒399-0497 長野県上伊那郡辰野町樋口1365

TEL.0266-41-0001 FAX.0266-41-2500

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

【馬淵社長曰く】



企業最大の目的は継続にあります。現在のMSTは、創業者の思いから始まり、沢山の先

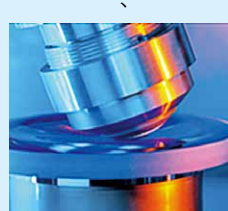
達の皆様方が、創り上げてきた汗と涙の結晶です。我々の使命は、想いとともに受け継がれてきたこの会社を、さらに未来永劫継続させていくことにあります。

それは全社員の「志のベクトル」を合わせ全社一丸となって取り組む必要があります。

わが社は毎朝、理念やビジョンや志、商売の心得などを全員で唱和し、心をつなげる努力をし、次の8つの取り組み姿勢、①ゆるやかに末広がりの成長を続け健全で永続する企業を目指す②信用を守る③家族としての意識を持ち、公私にわたってともに助け合う④すべてのことにおいて、損得で判断せず善悪で判断する⑤自主性・感性を大事にし、自分の頭で考え抜く⑥考えられる危機に対してのリスクヘッジをする⑦どういう仕事をしているのか?より多くの人に知っていただく努力をする⑧凡事徹底」を掲げ100年以上続く会社作りを目指しています。

また、ファーストコールカンパニー（何かを買うときに一番先に電話がかかる企業）を目指して、全社一丸となって努力し続けています。

界各地のソースを結びつけ、グローバル化を支える、安心、安全、かつスピードある貿易支援をします。



非球面レンズ研磨機SPS-140

Hello Talk

第150号 2019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

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**

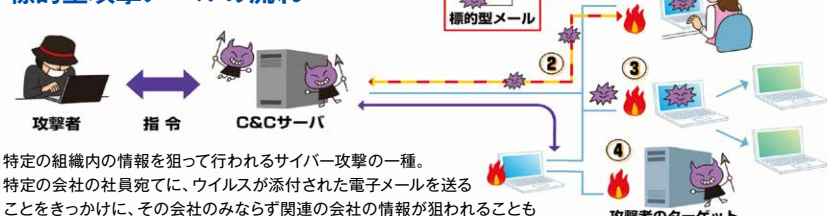
無料

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「標的型攻撃メール予防訓練サービス」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

TEL.025-211-8381

<http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>

<http://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>