

21世紀をクリエートするユーザ協会

Hello Talk

Vol.

151

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

Hello Talk

私たちは「地域のライフラインを守る」という意識でやっています。除雪車を整備する会社はみな同じ思いでしようが、止めちゃいけない、何かがあってはいけない。すべに対応しなければいけないのです。
(本文end)

2019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	8月1日(木)～7日(水)	・参加事業所に居ながら参加可能。 ・収録期間は5日間(平日)。原則、設定した時間の中で希望した時間帯。 (詳しくは長野支部HPをご覧ください)
飯田・阿南地区大会	8月27日(火)	飯田市/JAみなみ信州 みなみちゃんホール
東信地区大会	9月4日(水)	軽井沢町/軽井沢プリンスホテル
伊那・駒ヶ根地区大会	9月6日(金)	伊那市/かんてんばばホール
北信地区大会	9月10日(火)	長野市/ホテル国際21
諏訪地区大会	9月13日(金)	諏訪市/RAKO華乃井ホテル
中信地区大会	9月19日(木)	松本市/ザ・ブライツガーデン

■新潟県

大会名	開催日	場所等
テープ審査大会	8月5日(月)～9日(金)	・参加事業所に居ながら参加可能。 ・収録期間は5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)
上越ブロック大会	9月4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11日(水)	新潟市/新潟グランドホテル
中越・魚沼ブロック大会	9月18日(水)	長岡市/アオーレ長岡

■長野県大会

(第60回)

(各地区大会及びテープ審査大会の代表)

10月11日(金)

長野市/ホテル国際21

■新潟県大会

(第60回)

(各ブロック大会及びテープ審査大会の代表)

10月9日(水)

新潟市/新潟グランドホテル

長野県から代表2名が出場!

新潟県から代表1名が出場!

■全国大会(第58回)

(全国47都道府県の代表選手57名)

11月22日(金)

東京都中野区/中野サンプラザ

今年度の電話対応コンクール問題が公表され、今秋、東京都内で開催される「第58回全国大会」を目指し、信越管内での各大会日程が左表のとおり決まりました。各々の大会(予選会)を勝ち抜いた選手が「各県の代表選手」として全国大会の切符を手にして、上位入賞を目指します。

今年度の信越管内における各県大会は、第60回の節目の大会を迎えます。各々の県大会ではそれらを記念して、県大会への出場者数の増加など趣向を凝らした大会にするよう取り組んでまいります。

2019年度電話対応コンクール大会日程決まる!

●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 [51]

雪国魚沼で冬のライフラインを守る除雪車。その特殊な整備を受注して事業を拡大してきた同社は、ICTを活用してサービスの向上、作業効率化を図るとともに、国土交通省の自動車車検システム電子化に向けて社内環境の整備を進めている。

Interview

有限会社 小出自動車工業

代表取締役社長

岡部 誠さん



日本有数の豪雪地帯 魚沼の除雪とともに歩んできた

「除雪車を年間180台も整備されていますが、そこに至るまでどのような歴史があったのですか」

私たちの会社は雪深い魚沼にあります。昭和25年（1950）

創業で、13年後に法人化しました。最初はJR小出駅前にあり、従業員も2〜3人の小さな工場でした。まだ除雪車も普及しておらず、冬になると地域の車は車庫に入ったままで、スキー場の機械整備などしか仕事がありませんでした。それが昭和40〜50年にかけて除雪車が登場。国道17号の開通によって地域でも除雪の必要性が高まり、当時

の建設省から除雪車修理の仕事をいただくようになりました。時代とともに一般道路の除雪が当たり前になり、除雪車が増えるにつれて自社の事業も拡大。昭和48年（1973）には湯沢にも営業所をつくりました。



ロータリー除雪車／豪雪地帯の魚沼では、神業を持つ作業員が多い。

除雪車の発注元は国や県、市町村などの行政で、修理の見積りや作業報告には書類のほか大量の写真も添付します。小出と湯沢の工場間でやりとりするために午前と午後の定期便を作り、片道50キロメートルを1時間かけて往復していました。その後、取引先様にもっときめ細く対応できるようにと小出と湯沢の中間点に南魚沼営業所を開設しましたが、それでも営業所間の情報伝達には苦労しました。

社員数38名の会社において 2人分の労力を削減

「現在は「VPNワイド（ファイル共有）」を活用されていますね」

昔とはまったく変わりましたね。最初は、営業所間のやりとりは外線通話。NTTさんに相談して内線通話にしましたが、やはり音声だけでは困る。大量の映像はメール時代を迎えても容量が大きくて送れず、結局はプリントアウトした紙やUSBに入れたデータを人間が運んでいました。そこでNTTさんが「本社にファイルサーバーを置いて情報を入れ、全営業所でデータを共有したらどうか」と提案してくれました。

これによりモニターの映像を見ながら電話でのやりとりが可能になりました。業務においては、タイムリーな情報共有によって効率化が図れ、トータルで社員2人分の労力が

削減できました。また、言葉だけでは認識できないこともよく理解できるようになり、ミスや忘れが格段に減りました。部品の発注もネットでメーカーとやりとりし、特殊なものには画像で「この部品」と見せています。取引先様にとっても快適になりました。従来の紙ベースからメールのデータになったので、修理箇所をすぐに画像で確認できる。除雪車には受人検査、中間検査などの段階があり、リフトで上げないとわからない車体下や見えない内部の写真をその都度送って「こういう状態です」とお知らせできる。ライトの球切れなど軽微な作業は撮影して先に進めることもあります。

経営面からいえば、現在は除雪車のほか乗用車4000台、大型自動車1000台を1年間に整備していますが、全体の在庫状況や作業工程、車検時期などを簡単に把握できるので管理がしやすくなりました。

便利と危険は表裏体 セキュリティ強化でリスクヘッジ

「おまかせサイバーまもり」でセキュリティも強化されていますね」

導入のきっかけはNTT長岡支店長の講話に参加したことです。データを扱うようになってから毎日来る迷惑メール類に不安を感じつつも、どんな被害があり、どう対策を講じたらよいかわかりませんでした。自社の担当者からもセキュリティ被害もたらす業務支障や取引先様への信頼失墜などを説明してもらい、すぐに決意しました。電子化やインターネットでのやりとりは、便利の裏に危険もある。その対策をしつつ、柔軟に便利な部分を取り入れていくことが重要だと感じました。導入してからは自社のみならず取引先様にも安全なネットワークが提供できるようになり、とても満足しています。

私たちは「地域のライフラインを守る」という意識でやっています。除雪車は夜中の2〜4時から動いて、朝の通勤時間までに道をきれいにします。エンジンがかからない、チェックランプが点灯しているなど、出発

時の修理依頼も入ります。作業中もマンホールのふたやロープなどを巻き込んで壊れることもある。ですから12月1日〜3月31日は自社も24時間体制。整備士が会社に寝泊まりして待機しています。除雪車を整備する会社はみな同じ思いでしょうが、止めちゃいけない、何かがあつてはいけない。すぐに対応しなければいけないのです。

「今後の抱負をおしえてください」

国土交通省の電子化具合にもよりますが、まずは車検の電子化を進めたいです。現在は一部がそうになっており、あと3〜4年で車検証もICカードになるでしょう。実現すれば車検取得のために、自社の社員も往復1時間かかる長岡まで行かなくて済みます。それと、タブレットを全社員が持ち、いつでもどこでもデータ共有を可能にすること。社外でも仕事ができれば、もっとタイムリーな対応ができ、効率もよくなって無駄な残業も減るでしょう。しかし、便利になるほどセキュリティへの配慮が必要ですね。

車の自動運転もそうですが除雪車のオペレーションも自動化が進み、今後はさらに難しい整備になります。メーカーともビデオ通話などで情報共有しながら作業品質を高めていきたいですね。



専門的な知識やスキルが必要な除雪車の整備。「仕事のおもしろさ、やりがいをアピールして、業界に入ってくる若い人を増やしたい」と岡部社長。

Profile

○有限会社 小出自動車工業

事業内容 新車・中古車販売、車検整備、福祉車

両等レンタル、ロータスクラブ・オリックスマイカーリース加盟店

本社／魚沼市井口新田1013番地1

営業所／佐製店、南魚沼営業所、湯沢営業所

TEL／025-792-11025（代）

URL／http://kode-cas.com

通信

hello express in niigata

[新潟発]

新潟・下越

大好きなHondaを、大切なあなたへ

株式会社ホンダオート新発田 (Honda Cars 新発田)



新発田南店

弊社は昭和48年に新潟県新発田市新富町に、株式会社ホンダオート新発田を創設し、おかげさまでまもなく47周年を迎えます。平成7年に、新潟市秋葉区滝谷町に新津中央店を新設。また平成18年には旧屋号ホンダプリモ新発田からチャネル変更し、Honda Cars 新発田に改称。平成19年には他法人より営業権譲渡を受け、現在は新発田南店、新発田店、そして中古車を扱うU-Carセンターの4店舗で展開しております。私たちの地元新潟県はHonda車の人気が大変高く、2018年にはN-BOXシリーズが軽自動車、FREETで登録乗用車で、FRバンで、更にSUVではVEZELが新潟県販売台数NO.1に輝



新発田店



U-car & 本社

株式会社 ホンダオート新発田(Honda Cars 新発田)

〒957-0000 新発田市小舟渡字神明前139番地
TEL:0254-24-4556 FAX:0254-22-1070

<http://www.hondacars-shibata.co.jp/>

きました。当社でも人気のミニバンや、コンパクトカー、セダンシリーズなどを始め、商用車から福祉車両までHonda車を多数取り揃えております。またアフターサービスでは、点検や整備はもちろんのこと、損害保険代理店業務なども行っております。そして今年度は、お客様がゆとりとくつろいでいただくための空間づくりとして、全店リニューアル工事を開始いたします。もっと気軽に立ち寄れる場所として、皆様に今以上に支持され期待される、地域NO.1カーディーラーを目指します。そして日本電信電話ユーザ協会様には、今年も大変お世話になっております。特に新卒採用スタッフ向けの研修では、ビジネスマナー研修をはじめ電話応対など受講者のレベルアップに、とても役立つ研修ばかりです。今年はその新人スタッフが電話応対コンクールに初参加しチャレンジいたします。Honda主催の研修や社内研修等に加え、日々ユーザ協会様の研修参加の成果が表れ、今では店内で電話も一番多く取るのも「笑顔で明るいスタッフを目指します」「お客様から愛されるスタッフになりたい」と話す、受講した新人スタッフたちです。私たちのお店がよりお客様に選ばれるお店となるよう、今後もユーザ協会様のバックアップを、どうぞよろしく願っています。



新津中央店

中越・上越

風呂良し、味良し、人も良し
手作りの料理で人気の温泉

長峰温泉 ゆつたりの郷

長峰温泉 ゆつたりの郷は、上越市吉川区の田園地帯のと真ん中に1万1千平方メートルの広大な敷地に様々な趣向を凝らした設備を整えた温浴施設です。眼前に、米山や尾神岳を望む開放感溢れる露天風呂は、ナトリウム塩化物泉で弱アルカリ性の100%源泉を利用し、身体の芯から温まり腰痛やひざ痛によく効くと大好評で遠方から通ってきける常連客がたくさん訪れます。

大浴場は、和風風呂とローマ風風呂があり男女別替わりになっており、その他にも薬草風呂、天然ラジウム鉱石風呂も備えています。

檜のおが粉と110種類の薬草から抽出した酵素をブレンドして砂風呂のように埋まる県内でも珍しい「酵素風呂」が人気を集めています。

併設するレストラン味彩は、「上越地産地消推進の店」に指定され96席と広いスペースになっており、季節感あふれる和洋中120種類以上の幅広いメニューを用意



し、家族で訪れても楽しめるレストランです。また、平成21年より環境保全に取り組み、割り箸から替え箸に、会員様にはマイ箸にしました。中庭の自家菜園では、野菜くずを有機肥料にし無農薬、有機栽培で「安心・安全」な野菜を栽培し、お客様に提供しています。特に毎年「大河ドラマ」をモチーフにしたメニューや、ネーミングが面白いメニューがあります。値段もリーズナブルで大変好評です。

親切、丁寧、お声がけをモットーに全社員接客サービスに尽力いたしており、ユーザ協会のICTセミナーを活用することで、お客様の距離感を大切にしながら、顧客満足度の向上に力を注いでまいります。

今まで以上に地域の皆様方からご意見を頂戴し、より一層可愛がってもらえる日帰り温泉施設になるよう努力してまいります。

いと思えますので、今後も地元地域の方々からご愛顧いただき、ご指導ご協力のもと宜しく願い申し上げます。

■長峰温泉 ゆつたりの郷

〒949-3448 上越市吉川区長峰100
TEL:025-548-3911 FAX:025-548-3662

<http://www.kisnet.or.jp/~yuttari/>



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ツール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・5月は第2水曜日)



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!

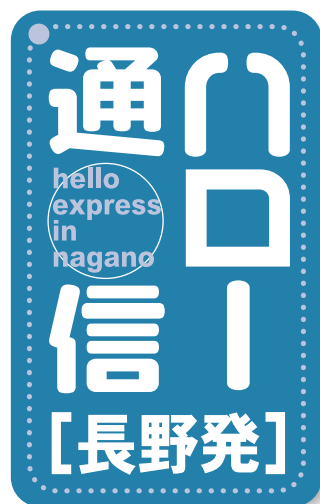
「もしもし検定」過去問にチャレンジ!!

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

電話で間違いなく電話番号を伝える(相手に聞き取っていただく)ための数字の読み方に関する記述です。不適切なものを、次の中から1つ選びなさい。

1. 「0」は、「れい」と呼んでも「ぜろ」と呼んでもよい。
2. 「7」は、「しち」と呼んでも「なな」と呼んでもよい。
3. 「2」は、「に」と呼んでも「にい」と呼んでもよい。
4. 「5」は、「ご」と呼んでも「ごお」と呼んでもよい。



北信・東信

地域と共に、

いつもあなたの近くに

佐久ランドホテル

佐久ランドホテルは、昭和59年にオープンし、今年で35年を迎える佐久市内の地元根ざした地域密着型のホテルです。

オープン当時はブライダルが売り上げの主流を占めておりましたが徐々に変化してあります。現在は、客室数54部屋の宿泊部門、大小4つの宴会場と少人数の予約対応型のレストランを完備した宴会部門。そして、近年、新しい形態として力を入れてまいりましたのが、3本目の柱、ケータリング部門です。一般のホールや体育館でのパーティーへのケータリング。ご寺院での法事にお料理をお出しする出張サービス。またある時は、工場の1フロアやビニールハウスでのパーティーなど、どんなニーズにも応えるべく、努力してまいりました。

また、2年前にはブリーズベイホテルグループに加わり、ブリーズベイのノウハウを取り入れ新たな展開をさせていただいております。全国に130のホテルを有するこのブリーズベイホテルグループですが、その中でも長野県内（主に中信地区）には11のホテルが営業しており、情報交換や、協力体制も構築しております。

ホテルの横には千曲川が流れ、



佐久ランドホテル

〒385-0051 佐久市中込3-19-6
TEL0267-62-0031 FAX0267-62-7496

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

中信・南信

結いの心が育まれ自然と
文化が融合するまち、飯田

飯田市

飯田市は、南アルプスと中央アルプスに囲まれ、天竜川に沿って南北に広がる伊那谷（標高差約2,700mの日本の谷の谷地）の南部に位置しています。豊かな自然と美しい景観、四季の変化に富んだ暮らしやすい気候に恵まれています。

古くは東山道、近世以降は三州街道や遠州街道などの陸運に加え天竜川の水運にも恵まれ、東西南北の交通の要衝として繁栄してきました。また、経済的・文化的にも独自の発展を遂げ、神楽や人形浄瑠璃などの民俗文化が今なお暮らしの中に息づいています。

中心市街地には「りんご並木」があり、飯田のまちづくりの原点ともなっています。昭和22年に街の一角から発生した火災は、折からの強風により一気に広がり、城下町の古い面影を残していた当時の中心市街地の約80%を焼き尽くしました。この未曾有の大惨事からの復興に向けて、地権者が土地を出し合い防火帯道路が設けられ、その中央には、地元の中学生の「自分たちの手で美しい街をつくらう」という発案に基づいて「りんごの木が植えられました。この背景には「りんごの実を盗むような人がこの街にはひとりもないようにする。」という思いがこめられています。



りんご並木

う思いがあらましたが、この思いがやがて飯田の街も人々の心も美しくさせる「りんご並木」となりました。



人形劇フェスタ

また、300年以上昔には、飯田下伊那地域では養蚕業をはじめとする農業などが盛んで、農閑期には当時流行の人形浄瑠璃や地芝居、地歌舞伎などが鑑賞されていました。このようなさまざまな文化芸能が好まれてきたこの地域には、人形劇の文化が特に大切に守り伝えられ、そしてこのことが基礎となり、昭和54年（1979年）、全国から人形劇を愛する人たちが集まる人形劇の祭典「人形劇カーニバル」がスタートしました。第20回目の平成10年には、人形劇カーニバルは市民主導を進めた新たな祭典として「人形劇フェスタ」へと生まれ変わり、今では飯田の夏の風物詩となっています。また平成30年（2018年）には、人形劇を支援している世界の都市が集い、人形劇に関する連帯とネットワークを構築することを目的に活動している国際協会のAVIAMA（人形劇の友好都市国際協会）の総会が、アジアで初めて、飯田で開催され、新たに2カ国4都市が加盟するなど世界的な都市間ネットワークを拡大しました。飯田市は「人形劇」をまちづくりの大切な資源と捉え、それを生かし、世界に通ずる地方都市の先進モデルとなるべく、「小さな世界都市」を目指しています。

「りんご並木と人形劇のまち」飯田市にぜひお越しください。



AVIAMA総会

飯田市

〒395-8501 飯田市大久保町2534
TEL0265-22-4511（代表）

<https://www.city.iida.lg.jp/>

耳より情報

ユーザ協会会員特典

e-Learning ラーニング

インターネットを利用して「いつでも・どこでも」学習ができます。社員研修の一環としてご活用してみませんか？

会員様
無料

研修の悩み

- ✓場所がない
- ✓予算がかかる
- ✓時間がない
- ✓学習した効果がわからない

解決します

- ▷いつでもどこでも
- ▷会員様無料
- ▷自分のペースで学習できる
- ▷毎月受付中（1事業所20名様迄）
- ▷学習の効果測定ができます

お問合せはコチラ

TEL.0120-20-6660

TEL.025-211-8381

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

TEL.026-223-8619

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

【お申込・受講の手順】

【受講講座例：ビジネスマインド、生産性向上(RPA)】

新潟支部、長野支部のホームページ

eラーニング
体験サービス
会員様無料!!

「お申込み」してください。

「受講」

「実施結果」

受講終了後、eラーニング実施レポートをお送りします。

Hello Talk

第151号 2019年夏号 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