

21世紀をクリエートするユーザ協会

Hello Talk

Vol.
154

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

古い体質がはびこっていた不動産業界でも、ICT化の波が押し寄せています。当社でもRPAシステムを活用し、業務の安定的な効率化を推進していきたいと考えています。

(本文2P)

主な予定事業 (実施の内容、時期等はブロックにより異なります。詳細は協会ニュース、またはホームページをご覧ください。)

区分	主な実施内容 (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] (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or10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 [広島県広島市] (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)
ICT活用事業	eラーニングサービス 通年 (指定された時期) (会員様無料)
	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) (会員様無料)
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



クレーム応対研修



ICT経営実践セミナー

※1 5G=「高速・大容量」「低遅延」「多数端末との接続」という特徴

※2 ローカル5G=第5世代移動通信システム(5G)を利用し、地域・産業のニーズに応じて企業や自治体等が、自らの建物や敷地内でスポット的にネットワークを構築して利用可能とするシステム。

※3 デジタルトランスフォーメーション=企業がデータとデジタル技術を活用して、新しい価値を創出して競争上の優位性を確立すること。

今年度は、ICT基盤としての5G^{※1}の商用サービスもいよいよスタート。その5Gを利用したローカル5G^{※2}の活用方法にも注目が集まっています。さらにIoT/AIの活用が本格化されるといわれており、デジタルトランスフォーメーション(DX)^{※3}を推進する動きも活発になっています。

また、昨年より新しい支払サービスによるキャッシュレスも徐々に普及し、日常生活の中においてもICTが更に身近になってきました。

このように、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。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、時間・場所を問わず参加できる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を引き続き提供するほか、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て、各企業における顧客満足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。

二〇二〇年度の事業がスタート！

● 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.025-230-6342
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 [53]

Information and
Communication
Technology

株式会社チンタイバンクは、全国500店以上のネットワークを持つミニミニFIC加盟店であり、長野県内では21の店舗を構える賃貸業界のリーディングカンパニーです。賃貸仲介物件では長野県N.O.1を誇り、さらに建築会社との提携による新たな事業開拓にも取り組んでいます。不動産業界でも働き方改革が促進されるなか、導入を決めたのが業務自動化ツールの「RPA」でした。

県内最大の21店舗を構築 賃貸仲介実績長野県N.O.1

―御社の事業内容と経営理念を教えてください。

私たちは、北は中野市から南は飯田市まで、長野県内各地に21店舗を展開する賃貸物件の仲介・管理会社です。2007年の創業から半年で8店舗を出店、その後も順調に店舗網を拡大し、おかげ様で設立当初の目標であった「賃貸仲介実績長野県N.O.1」を達成することができました。こちらは現在も継続しており、今年度で8年連続でN.O.1の実績を重ねています。

―素敵なお部屋を探してね、ミニミニというCMも印象的ですね。

当時は、テレビCMを流す不動産会社はなかったので、かなり反響がありました。時代の先駆けということでは、『仲介手数料は家賃の半額』というサービスを始めたのもミニミニが最初です。

初期費用を抑えることで、余裕をもって新生活をスタートできると話題になりました。

近年は、新築や築浅物件のほか、大手建築会社様との提携による新築の企画プロデュースにも注力し、貸主様・借主様の双方にご満足いただける物件のご提案もさせていただいています。ひと昔前までは、結婚して子供が生まれると一軒家を建てるというのが家族共通の夢でしたが、最近は賃貸生活のほうが気楽でいいという方も多くなっています。今後はさらに皆さまのご希望に寄り添いながら地域密着型の事業を展開していきたいと考えています。

5人態勢で丸2日かかっていた業務 RPA導入で数時間に削減

―不動産業界でもICTの活用が広がりに続いているようですが、今回「RPA」を導入されたきっかけはなんだったのでしょうか？

実は、当社は今も古い体質が根強く残り、アナログな方法での事務処理が多かったりと、それほどICT化は進んでいませんでした。他業界でのシステム化やAIを活用した改革を見るにつけ、私自身、時代に取り残される不安を感じていたところだったのです。それで不動産業という枠にこだわらず、異業種の方たちが大勢集まるようなICT展示会に参加するようにしました。そこで



初めてRPAをはじめとする自動化の技術があることを知り、会社での運用を考え始めたのです。N.T.T.さんが開講している研修会にも積極的に参加して操作方法や活用のコツを習ううちに、RPAを導入することで可能となる業務の効率化を実感できたことが選定の大きな理由です。

―RPAをどのように役立てておられますか？

今、活用しているのが経理部での出入金管理です。今までは、日々入金される賃貸料を確認し、貸主の大家さんに支払いを済ませると同時に一つひとつ消し込んでいく業務を人が目視で行っていましたが、それをRPAで稼働できるようにしました。うちでは経理部が5人態勢で入金一覧と出金一覧の消し込みを行っていたのですが、1か月分の業務を終わらせるのに丸2日かかっていたところが数時間で完了できるようになりました。

また、業務時間の短縮ということでは、勤怠管理にも活用できたのが大きなメリットです。当社では、出勤や退勤、休暇などについては一人ひとりが報告するルールになっていましたが、どうしてもその把握に漏れがでてきます。その抽出に今まで30分かかっていたものが、今では作業3分とかなりの時間削減に貢献しています。

―今後の抱負は、なんですか？

今考えているのは、入居申込書のRPA化です。お客様の書き込みの入居申込書をスキャンすることで文字化し、当社の基幹システムに入れて管理したいと考えています。当社では年間1万2000件の仲介物件が発生しており、顧客関連の書類の量も膨大ですが、RPAの導入によって社内業務の合理化が図られるのではと期待しています。

ます。

また、県外の不動産会社では、RPAを活かしたインターネット上の空き部屋の管理運用も行っているそうです。不動産業界全体でICT化の波が押し寄せているので、当社も県内21店舗で新技術を駆使しながら業務の安定的な効率化を推進していきたいと思っています。



Profile

○株式会社チンタイバンク

事業内容／賃貸物件の仲介業務、賃貸物件の管理業務、賃貸住宅の経営建設のコンサルティング業務、各種保険代理業務

本社／塩尻本社：塩尻市大字広丘吉田1044-2

TEL0263657171

須坂本店：須坂市小山2555-5

TEL0262423666

営業所／
ミニミニFIC塩尻本店、チンタイバンク松本中央店、ミニミニFIC伊那店、ミニミニFIC長野高田店、ミニミニFIC千曲店、ミニミニFIC上田大屋店、ミニミニFIC塩尻駅前店、ミニミニFIC信州大学前店、ミニミニFIC飯田店、ミニミニFIC信州中野店、チンタイバンク長野駅前店、ミニミニFIC上田店、ミニミニFIC小諸店、ミニミニFIC南松本店、ミニミニFICあづみ野店、ミニミニFIC飯田アツプルロード店、ミニミニFIC長野福田店、ミニミニFIC長野福田店、ミニミニFIC上田原店、ミニミニFIC佐久店

URL／<http://www.miniminigano.co.jp>

Interview

株式会社チンタイバンク
取締役 経営管理副本部長 法人営業部 部長

倉石 忠明さん



通信

hello express in niigata

[新潟発]

新潟・下越

人生の大切な日は期待以上の
ご満足と感動をお届けしたい！
私たちは感動を奏でる

オーケストラです

株式会社アーケベル（アーケベルグループ）

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、今年創業63年目を迎えます。本年1月に上越市の平安セレモニーをグループの一員に迎えました。新潟県下越、中越、上越地域と山形県庄内地域において、結婚式場13施設、貸衣装店16施設、葬儀関連124施設の全153施設で約2,600名のスタッフ（パート含む）が感動交響楽団という一つのチームとなって大切な節目の日をお手伝いしています。

安心のアーケベルメンバーズ

人は産声をあげてから様々な人生の節目に向かいます。誕生、七五三、入学、卒業成人式、ご結婚、そしてご葬儀やご法要など、全てが日本人としての伝統儀式です。当社は伝統を大切に節目に合わせた各種プランをご用意し、充実した施設と設備、サービスをご提供しております。

幸福感と感謝溢れる結婚式

結婚式の数だけ感動が生まれるように、多彩なウェディング空間、最新の演出、食材にこだわったお料理をご用意し、お二人らしさ溢れる結婚式をウェディングプランナーが中心となってサポートいたします。

ピタリなドレスがきつと見つかる

当社衣装ブランド「ビアンベール」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



株式会社 アークベル（アーケベルグループ）

〒950-0912 新潟市中央区南笹口2丁目7番20号
TEL025-247-6111 FAX025-247-1234

URL : <http://www.arkbell.net>

取りそろえています。アクセサリーなどの小物からブーケ、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ています。

大切な方との想いを繋ぐご葬儀
一般的なご葬儀から身内だけのご葬儀、社葬など、どのようなご要望にもお応えしています。アーケベルのセレモニーはご家族の支えとなり、かけがえのない大切な方とご家族と参列される方々の想いや感謝が伝わるご葬儀を提案いたします。



私たちアーケベルグループは、お客様のご満足を第一に考え、それを社員の喜びとすることをお客様に感動いただけるサービスを提供しています。

電話対応については2018年より取り組みを強化。日本電信電話ユーザ協会様主催の電話対応コンクールへも出場させていただいております。

本年は4月に社内電話対応コンクールを開催。「企業の第一印象」と言われる電話対応の精度を上げ、お電話をいただき当社のファンになっていただくお客様が増えるよう全社員一丸となってスキルアップに取り組めます。

中越・上越

日本海をわしづかみする

天空の温泉

柿崎上下浜温泉 マリンホテル ハマナス

当ホテルは、平成6年に旧柿崎町（現上越市）の第三セクターとして開業し、今年27年目を迎える比較的新しいホテルです。ホテル名の由来は柿崎町の町花「ハマナス」に因んで付けられました。

ホテルの概要ですが、波打ち際まで50メートルのオーシャンビューが自慢です。朝日は三階階で有名な豊峰山から昇り、夕日は名立灯台沖の日本海に沈む絶景です。天候により、北には佐渡ヶ島が臨め、南には妙高、火打、焼山の2千メートル超えの頸城三山が一望できます。

部屋は全12室が海側で和室の小さな宿ですが、家族連れのお客さまにとっては「心が休まる」と好評です。波の音が心地よい至福のひとつとさせていただきます。

当ホテルは上下浜温泉の一軒宿のため、ホテルの専用温泉です。「身体芯から温まる温泉」として人気です。溶存物質を基準の14倍も含み、全国トップクラスの「療養泉」として、根強いファンに支えられています。ナトリウム塩化物（弱アルカリ性高張性温泉）です。四階の展望風呂から、日本海



名立灯台沖に沈む 夕日



展望大浴場



柿崎上下浜温泉 マリンホテル ハマナス

〒949-3255 上越市柿崎区上下浜262
TEL025-536-6565 FAX025-536-6500

<http://www.marine-hamanasu.jp>



ハマナス プラン

を眺めてゆっくりとお寛ぎください。

海の温泉に宿泊となれば、一番？の目的はやはり「食」に尽きます。それも、新鮮で美味しい魚料理は欠かせません。今、当地では「地産地消」の取り組みが盛んで、お客様にできるだけ地元産の食材利用を心掛けています。とは言っても、季節や天候不順等により、食材の仕入れに支障をきたさないよう、大変気を遣っています。

お客様アンケートで「特に美味しかった料理」を聞いたところ、刺身盛り合せ・上越のくびき牛ステーキ・柿崎産コシヒカリご飯という回答になりました。

「料理内容に見合った価格か」の問いに対しては、一年間の集計によれば、「期待以上」が34%、「期待どおり」が64%、「期待以下」が2%という結果になりました。「お値段以上」と評価され喜んでいきます。

最後に、この度のユーザ協会様のお誘いにより、改めてユーザ協会の活動が企業の社員教育に役だっているのを知りました。当ホテルでは、フロント職は実質的な営業職で、電話でのやり取りの巧拙が、営業成績向上の要になっています。今後はサームスマナーの向上に活用させていただきますので、よろしく願っています。

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
後援：日本商工会議所
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、電話対応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） 電話対応技能検定

日本商工会議所 後援

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1,000円（税別）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！

「もしもし検定」過去問にチャレンジ!!

問題

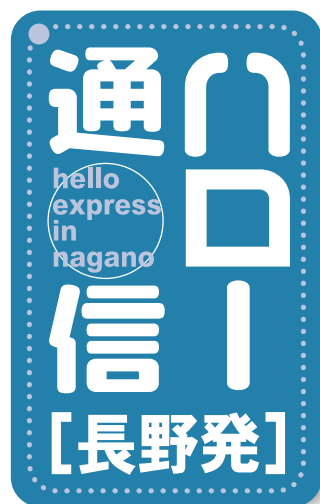
出典：電話対応技能検定 公式問題集3・4級
発行：日本経済新聞出版社

上司に来客がありました。応接室に通したあと、お茶を出すときの作法として、正しい組み合わせはどれですか。選択肢の中から1つ選びなさい。

ア. まず、お茶菓子を出してからお茶を出す。
イ. まず、お茶を出してからお茶菓子を出す。
ウ. お茶菓子はお客様から見て左に出す。
エ. お茶菓子はお客様から見て右に出す。

【選択肢】

1. アとウ 2. アとエ 3. イとウ 4. イとエ



北信・東信

社会に役立ち

なくてはならない存在になる

株式会社フクザワコーポレーション



システム開発の様子

1990年にはシステム開発事業を開始。建設施工や除雪業務で培ってきた経験や技術を活かし、工事写真を管理する「Photo Manager」や、除雪車の稼働を管理する「タコグラフィマネージャ」など、建設業の業務効率化に役立つシステムの開発を行っています。除雪車を対象にしていた「タコグラフィマネージャ」は、トラックの稼働管理として物流業界



長野市田子の砂防堰堤



長野市穂保地区の堤防復旧工事

にも販路を拡大しています。

【自社直営一貫施工】

通常建設業では工事全体を管理・統括する「施工管理」と、実際に現場で作業する「施工」とで会社自体が分かれており、会社の垣根を越えて

施工が行われます。



直営施工で活躍する若手社員

当社は施工管理から施工までを自社で担うことにより、共通の品質基準のもと、密な連携で効率的に仕事を進め、高い品質を確保してきました。高効率・高品質な施工は自治体などのお客様にも認めていただき、16年連続で長野県の優良技術者表彰を受賞しています。

【独自の技能検定】

30代以下の社員が7割を占める当社では、人材育成に力を入れています。代表的な取組はバックホウ操作、型枠組立の社内独自の技能検定。いずれも長野県技能評価認定を受けているため、合格すると長野県知事の認証として付与されます。事務系を除く社員全員が取得することで、自前の重機を動かせる人材を増やし、除雪や災害復旧にいち早く駆け付けることもできます。



バックホウ技能検定



株式会社フクザワコーポレーション

〒389-2414 飯山市大字常盤1234番地
TEL0269-65-3113 FAX0269-65-3117

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

中信・南信

「皆さまから信頼され、心のふれあう医療を提供します」

諏訪赤十字病院

諏訪赤十字病院は、明治13年に諏訪郡24村組合管理のもと公立高島病院として開院し、大正12年に日本赤十字社長野県支部病院諏訪分院として日本赤十字社へ移管しました。そして令和5年1月には日本赤十字社として創立100周年を迎えます。

当院は諏訪医療圏の中核病院として、がん医療・救急医療などの高度急性期医療を中心に「皆さまから信頼され、心のふれあう医療を提供します」の病院理念のもと、患者さんや地域の皆さまが安心して療養できるような医療サービスの提供に努めています。

がん医療では、諏訪医療圏内で唯一の地域がん診療連携拠点病院として、手術や化学療法、放射線治療などを効果的に組み合わせた専門的ながん医療の提供と施設を整備しています。

平成28年に手術支援ロボット「ダ・ヴィンチ」を導入、令和元年11月には放射線治療装置が最新鋭のシステムに更新され、更なる良質な高度医療の提供が可能となりました。

救急医療では、諏訪医療圏内で唯一の救命救急センターを有しており、24時間365日体制で重傷救急患者を受け入れています。医療設備を搭載したドクターカーを配備しているほか、ドクターヘリを受け入れており、地域住民の最後の砦としての役割を果たしています。

令和元年9月には手術室を7室から9室に増設し、高度急性期病院としての機能強化を図りました。また、入院前から退院後の生活を見据え、多職種で療養生活をサポートする患者支援センターを設置しました。

そのほかに、令和元年7月には臨床検査室の品質管理に特化した国際規格「ISO15189」の認定を取得し、世界基準のクオリティと医療サービスの向上に努めました。

前述のとおり、高度急性期医療を通じて地域を支えることは勿論のことですが、当院では地域住民や企業との繋がりも大切にしています。地域住民との繋がりの一環として、開かれた病院



ハイブリッド手術室



最新鋭の放射線治療装置



諏訪赤十字病院

〒392-8510 諏訪市湖岸通り5-11-50
TEL0266-52-6111 FAX0266-57-6036

<http://www.suwa.jrc.or.jp/>

作りに努めています。日赤病院祭をはじめ、市民公開講演会やがん教室、糖尿病教室などを定期開催しているほか、エントランスホールを地域住民のコミュニティの場として開放しており、地元の音楽サークルや学生によるロビーコンサートを開催しています。エレベーターホールには絵画・作品コーナーを設置し、地域の皆さまと一緒に来院者の目を和ませる空間を提供しています。



ハートラちゃん講座



ものづくり

最後に、当院はこのような活動を通じて、これからも地域の皆さまから信頼される病院になるべく、近隣病院や開業医との連携を更に強化し、高度急性期病院としての役割を果たし続けます。そして、患者中心の医療の提供と移り変わる医療ニーズに的確に対応する病院運営に努め、選ばれる病院、地域に必要とされる病院を目指して努力と成長を遂げてまいります。今後とも一層のご支援とご協力をお願いいたします。

これまでに多数の製品が共同開発され、国際モダンホスピタル賞「みんなのアイデア賞」においてはグランプリを受賞するなど、企画初の3年連続受賞を果たしました。

耳より情報

ユーザ協会会員特典

e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
TEL.026-223-8619

<http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>
<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154号 2020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