

21世紀をクリエイートするユーザ協会

Hello Talk

Vol.
155

長野支部／ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>
新潟支部／ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>

E-mail users@jtua.or.jp
E-mail user.ni@jtua.or.jp

レポート



日本におけるEC市場は全商取引の10%未満、つまり
大いなる可能性を秘めたマーケットだといえます。こ
れからも、人の想いをつなぐという主軸に沿って、
もっと面白い企画を創出してみたいと思っています。
(本文2P)

2020年度 電話対応コンクール大会日程決まる！

今年度の電話対応コンクール問題も公表され、今秋開催予定の「第59回全国大会」を目指し、信越管内での各大会日程が下表のとおり決まりました。

今年度は新型コロナウイルスにかかる現状を鑑み、長野県・新潟県各々の地区予選会、並びに長野県・新潟県大会の開催方法については、従来の会場に集まっていた各競技を実施する形式ではなく、「各選手が予め指定された日時に職場等の電話を利用して競技する」形式で実施いたします。

これは、模擬対応者が各選手の職場等に電話をかけ、準備が整ったところで競技を開始し、その競技音声を受録して後日審査委員により審査を行い入賞者を決定する方法です。

競技日程等の詳細は、お申込みの事業所様等に個別にご案内いたします。

各々の県大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。

なお、全国大会の開催方法につきましても、従来の会場に集まっていた各競技を実施する形式ではなく、「各選手が予め指定された日時に職場等の電話を利用して競技する」形式で実施いたします。

ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。

2020年度 電話対応コンクール 大会日程

■長野県

大会名		開催日(収録)	審査日	場所等
地区 予 選 会	テープ審査大会	8月3日(月) ～7日(金)	9月4日(金)	・参加事業所に居ながら参加可能。 ・収録期間は5日間。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 伊那・駒ヶ根地区大会 (録音方式)	8月27日(木) 28日(金)		
	東信地区大会 (録音方式)	9月2日(水) 3日(木)	9月8日(火)	・各選手の事業所等より参加。 ・競技日時は予め指定させていただきます。 ・飯田・阿南地区大会と伊那・駒ヶ根地区大会は日程の関係で同じ日に開催いたしますが、審査は各大会毎に実施して県大会出場者をそれぞれ決定いたします。
	諏訪地区大会 (録音方式)	9月7日(月) 8日(火)	9月16日(水)	
	中信地区大会 (録音方式)	9月10日(木) 11日(金)		
	北信地区大会 (録音方式)	9月16日(水) 17日(木)	9月24日(木)	

■新潟県

大会名	開催日(収録)	審査日	場所等
上越 ブロック大会(録音方式)	8月18日(火)～20日(木) 26日(水)～28日(金)	9月9日(水)	・各選手の事業所等より参加。 ・競技日時は予め指定させていただきます
中越・魚沼 ブロック大会(録音方式)			
新潟・下越 ブロック大会(録音方式)			

■長野県大会(第61回) (各地区大会の代表、録音方式)	〈収録〉 10月14日(水)、15日(木)	10月16日(金)	・各選手の事業所等より参加。 ・競技時間は予め指定させていただきます。
---------------------------------	--------------------------	-----------	--

長野県から代表2名が出場！

■新潟県大会(第61回) (各ブロック大会の代表、録音方式)	〈収録〉 10月1日(木)、2日(金)	10月7日(水)	・各選手の事業所等より参加。 ・競技日時は予め指定させていただきます。
-----------------------------------	------------------------	----------	--

新潟県から代表1名が出場！

■全国大会(第59回)(全国47都道府県の代表選手57名) (リモートで各職場等から参加)	11月20日(金)	・各選手の事業所等より参加。 ・競技時間は予め指定させていただきます。
--	-----------	--

●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 [54]

Information and
CT
Technology

株式会社FLEGRE(フレグレ)は、新潟市に拠点を置くEコマースを手がけている会社です。人の想いをつなぎ、モノに価値と魅力を与える。をコンセプトに、楽天、Yahoo!など有名モールで名入れギフト商品を販売しています。柔軟に積極的に、新たな挑戦に向かう代表取締役の藤井正明さんに、今回導入されたNTT東日本のサービスについて伺いました。

商品を通じて人の想いをつなぐ可能性を秘めたEC市場

御社の事業内容について教えてください
2006年にEコマースに進出し、今年で14年を迎えました。ECを通して人の

Interview

株式会社FLEGRE(フレグレ)

代表取締役

藤井 正明 さん



想いをのせたモノをお届けすること。を使命に、陶器や文具等2000点以上の商品に名入れ加工をし、楽天やYahoo!ショッピング、Amazonなど主要モールと自社サイトでネットショップを展開しています。M&Aにて他業種通販にも参入、また中国貿易会社を設立、オリジナル商品の企画開発にも取り組みながら事業の強化を図っています。

社名の「FLEGRE(フレグレ)」は、「FLEXIBLE」と「PROGRESS」を掛け合わせてつくりました。現在、社員は70名を超え、ネットショップは、現在15店舗を運営しています。が、まだまだこれからです。日本におけるEC市場は全商取引の10%未満、つまり依然として大いなる可能性を秘めたマーケットだといえます。多様性を柔軟に受け入れる社風が、当社の最大の強みです。これからも人の想いをつなぐという主軸に沿って、もっと面白いことに挑戦していきたいと思っています。

社員の電話対応が向上

リピーターも確保

ネットショップとひと口にいても、御社では幅広い業務に携われるのが魅力のよ

うですね。

ギフト商品にレーザー彫刻やサンドブラストを施して名入れを行ったり、日々の仕事で得られた経験から制作者として新商品の提案をすることもあります。ネットショップの運営では、各店舗の商品登録、商品撮影や市場調査などのバイヤー業務も大事です。パソコンの操作による注文受付や発送伝票の確認などのカスタマーサービス、また販売データを収集しながら販路の開拓やプロモーション戦略を行うなど、業務は多岐にわたっています。

—そんな中で、今回は「ギガらくWi-Fiハイエンド」、「あずけけるPRO100GB」、「おまかせサイバーみまもり」を導入されたわけですが、きっかけは何だったのですか？

「ギガらくWi-Fiハイエンド」は、事務所移転に伴い、フリーアドレス化を目的として導入しました。テーブルや席など社内のレイアウトを組む時に、LAN配線をするべくせず、配線が少なくて済むようにとしたオフィスに刷新。また、福利厚生の一環として社員が私用のスマホ等も利用できるようになり、休憩中に音楽を聴いたりゲームをしたりと、それぞれの時間を有効に楽しく過ごしているようです。Freeの電話を分けて利用することでセキュリティも担保できています。

役職者は、他部署や取引先との打ち合わせが多いため、社内の様々なスペースで簡単にネットに接続して打ち合わせ等の業務がスムーズに行えるようになりました。オフィスのどこでも仕事ができるようになったことも大きな魅力のひとつですね。

—ネットショップ運営では、お客様からの



タンブラー、ペン/結婚祝いや記念品に名入れのギフト商品が人気

問合せ対応も多いと思われますが、「あずけけるPRO100GB」を導入されたのは、業務の効率化のためですか？

カスタマーサポートの部署では、メール対応のほか、お客様と電話で直接やりとりを行うコールセンター業務があります。主にお客様からの問合せ対応や、商品説明を行ったり、ときにはクレームを受けることもあります。「あずけけるPRO100GB」では自動音声録音ができるので、対応がうまくいかなかったお客様との会話内容をもう一度確認し、社員教育に活かすことで、お客様対応の向上とさなるリピーター獲得を目指しています。実際に社員が過去の対応記録を自分の耳で聞くことができるので、どのように伝えたらお客様に納得していただけたのか、具体的にフィードバックできるようになりました。



ハーバリウム/プリザーブドフラワー、ソーフラワーなどのフラワーギフト商品も展開

コロナウイルス後の働き方改革で、ビジネスが、オフィスが変わる

—「おまかせサイバーみまもり」の特長は、不正侵入や迷惑メールの検知・ブロック、ウイルス除去、情報セキュリティ対策等々様々にありますが、導入されて良かったと思われるのはどんなことですか？

「おまかせサイバーみまもり」を導入した時は、会社のパソコンがWin7からWin10へ替わる移行時期でした。なかなか全てのパソコンをWin10に移行できなかったことから、セキュリティ対策として「おまかせサイバーみまもり」を入れました。まだ具体的に目に見える形でこれが良かったとはいえないのですが、何事もなくこれまで無事に過ごしているという点で良かったといえます。今までは社員から漠然としながらもセキュリティに関する不安の声があったのですが、それも解消されたようです。

新型コロナウイルスの終息が見込めない

現在、今後のwithコロナ、afterコロナといった情勢下でテレワークなど遠隔での端末操作が増えると予想されます。相対的に、「おまかせサイバーみまもり」のようなサービスも立ち位置、必要性も変わってくるのではないのでしょうか。

—導入後の変化や、その変化を受けて今後の展望をお聞かせください

当社では、事業の規模拡大に伴って社員が増員され、それによって社内端末も大幅に増えました。テレワークのように、これからは事業の仕組みや働き方にも変革が起これると思います。そういった意味でもNTTさんには中小企業への迅速かつ的確なサポートをこれからもお願いしたいものです。また、ECのプロフェッショナル集団として、新商品の開発や新ジャンルの開拓、異業種との共同事業に取り組み、グローバルに多様性を受け入れながらスピード感を大切に、発展・成長を続けていきたいと思っています。



エントランス/新社屋に移転して3年。社員は70名を超えた

Profile

○株式会社FLEGRE(フレグレ)

事業内容/ユース事業、名入れギフト通販、名入れプレゼントのききむ(楽天市場Yahoo!、Amazon、etc.)、彫和家(楽天市場)、他、9店舗展開中

設立/1988年8月

所在地/新潟市中央区神道寺南2丁目4-15

TEL/025-20119531

URL/https://flegre.co.jp/

通信

hello express in niigata

[新潟発]

新潟・下越

「新たな時代に向けて」

川口工器株式会社



ハンガー

弊社は、1948年（昭和23年）新潟県三条市東三条駅前産地の金物問屋（小売併設）として創業いたしました。以来、時代の変化に合わせて、取り扱い商品、販路事業において多くの変遷、挑戦を繰り返してまいりました。

地場製造品の仕入れ、出張販売から、い

ち早く近隣工場とのオリジナル商品企画に取り組み、また金物卸売業にとどまらず、石油ストーブ製造業への投資、ホテル、結婚式場経営（撤収済み）不動産業（現存）、家具店ルートへの「雛人形の企画、卸売」（撤収）、量販、ホームセンター、カタログ通信販売への海外工場生産品の企画卸売（休止中）などです。2002年からは、最終使用者の声の収集を目的にインターネットによる自社企画商品の直接販売（小売事業）を開始いたしました。お客様に直接接し、これまでない多種多様なお客様のニーズをお聞きし、1日も早く商品に具体化すべく奮闘して



本社社屋

川口工器株式会社

〒955-0045 三条市一ノ門二丁目4番45号
TEL.0256-32-0421 FAX.0256-35-5844

URL: <https://www.kawako.info/>

おります。

これから、

さらに顧客満足度の高い商品の企画、モノ消費からコト消費への対応に向けて、



水切り



ラダー

小売事業の一層の拡大、全社員による収納アドバイザー資格の取得等関連知識の習得とコンサルティングの展開、不動産事業と収納用品企画の相乗効果の発揮、お客様との共同開発商品の企画、チャットロボットによるお客様対応、バーチャル店舗での商品チェックなど新しい試みを進めてまいりたいと考えております。

そのため、社内外での教育研修は必須で、ユーザ協会様で実施されている、各種研修・電話応対診断にも積極的に参加したいと思っております。昨今の技術革新の中、遠隔WEB研修など、参加しやすく、講師と一体感ももて、成果も上がる新たな研修形態も是非とも一緒に考え、進めさせて頂ければと希望しております。

中越・上越

六日町と共に歩み続ける日本旅館

真心一途の宿 ほてる木の芽坂



展望露天風呂



南魚沼の雲海



越後 六日町温泉 真心一途の宿 ほてる木の芽坂

〒949-6636 南魚沼市小栗山93-1
TEL025-773-3456 FAX025-773-3460

URL: magokoro@kinomeht.co.jp

現在、新型コロナウイルス感染症の影響で観光業界は大きな影響を受けています。当館も例外ではありません。2月末から夏以降までお客様のキャンセルが続いている状況です。

そのような状況だからこそ地域の皆様、いつもご利用いただいているお客様からの支えが本当にありがたく感じる事ができました。

お客様の足も徐々にですが戻り始めています。ほてる木の芽坂ではお客様が安心して安全にご滞在いただけるように様々な衛生メニューを用意しております。厳しい状況の中で支えていただいた沢山の皆様に真心をお返しできるように様々な企画をご用意

意し観光から地域を元気にできるように取り組んで参ります。



地酒と料理

南魚沼は、コシヒカリ、野菜、日本酒、ワイン、クラフトビール等、美味しいものが豊富にある土地です。

ご夕食では地元農家から直接仕入れてくるコシヒカリを一人釜で用意し炊きたてのコシヒカリをお召し上がりいただいております。

地場野菜や特産品を使用した郷土料理、南魚沼ならではの地酒、地ビールが更に美味しさを引き立てます。

当館で召し上がっていただく料理だけでなく地域の食も豊富です。お越しいただいたお客様へは地域の美味しいお店や観光地など、ご案内ご提案をさせていただきます。

春は残雪と桜、カタクリの花の群生。夏は新緑に囲まれた山々の中で川遊びなどの自然体験。秋は山々を紅葉が彩ります。冬は一面の雪景色。四季がはっきりとした南魚沼は、お越しいただくたびに違った景色を見せてくれます。

日々の疲れを、南魚沼市六日町温泉ほてる木の芽坂で癒していただけるように、より良い品質、サービスの向上を目指し従業員一同努めて参ります。皆様のお越しを心よりお待ちしております。

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
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・5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

日本商工会議所 後援

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！

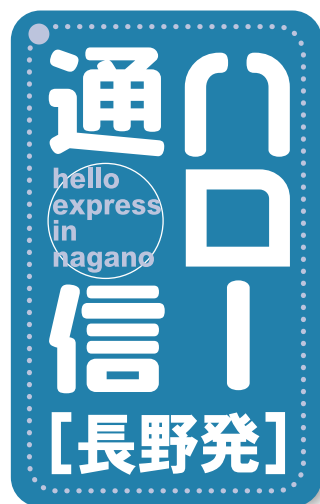
「もしもし検定」過去問にチャレンジ!!

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

初めての会社に営業の電話をかけました。あいにく担当者は外出中です。この場合の対応として不適切なものを、次の中から1つ選びなさい。

1. 担当者の戻り時間を聞いた。
2. 自分の名前を名乗り「改めてお電話をいたします」と言った。
3. さりげなく折り返し電話をお願いした。
4. 対応者に「ありがとうございました」と挨拶をして電話を切った。



北信・東信

「最高の『運ぶ』で物流を『創る』」
「お客さまと共に成長する」

佐川急便株式会社 佐久営業所

1957年、京都―大阪間で1個のお荷物をお届けすることからスタートした佐川急便は、以来、「飛脚の精神（マッコー）」を受け継ぎながら、お預かりした大切なお荷物を「お客さまの心とともに」お届けしてまいりました。

昨今、グローバル化がますます進む中、運輸・物流業界に求められることが高度化・多様化しております。また、企業の経営戦略の実現をサポートする大きな役割として物流の改革が注目され、お客さまのニーズへの迅速な対応力と的確な提案力が求められております。



佐川急便は、このような課題や社会背景に対処すべく、「最高の『運ぶ』で物流を『創る』」お客さまと共に成長する」を経営ビジョンに掲げ、2019年4月より新たな中期経営計画「Second Stage 2021」をスタートさせました。

今後も、さらに高度化・多様化するお客さまのニーズに対して最適なソリューションを提供するグループ横断型の先進的ロジスティクス・プロジェクトチーム「GOAL®」の活動をさらに加速させてまいります。特に海外からの一貫物流に対応する「スマート・インポート®」や、鉄道車両やバスなどの重量物、建築資材や大型重機から美術品などの特殊輸送、さらに小口チャーターに至るまであらゆる「運ぶ」をプロデュースする「TMS（トランスポート・ソリューション・マネジメント・システム）」などの提供によりお客さまの潜在的ニーズまでに対応することで物流の最適化を実現いたします。

顧客満足の向上という観点から電話対応の向上にも力を入れており、日本電信電話ユーザ協会様が開催される「電話応対技能検定（もしもし検定）」、「電話応対コンクール」にも毎年参加をしております。特に電話応対コンクールへ社員が参加する場合、4月にコンクール問題が発表されてから事前研修への参加や自己研鑽を通じて、電話応対のスキルだけではなく他の事業所皆様の真摯な取り組みにも刺激を受けました。この経験を活かし、日々お客様に満足していただけるような企業を目指してまいります。

■佐川急便株式会社 佐久営業所

385-0021 佐久市大字長土呂字聖原64-24
TEL.0267-67-5800 FAX.0267-68-4546

URL: <https://www.sagawa-exp.co.jp>

中信・南信

「峠に囲まれた小さな山里売木村」

売木村役場

売木村は長野県の南端に位置し、1000〜1300メートルの山々と売木峠、平谷峠、新野峠などの4つの峠に囲まれた小さな山里です。人口は550人をきり、高齢化率は45%を超え、人口の約4割が1タインの移住者です。村面積の88%を森林が占め、天竜奥三河国定公園の中心をなす茶臼山高原をはじめ、豊かな自然が売木の特長です。小さな村ですが、四季折々の自然と、人のつながりの強さ、昔からの伝統を感じられるのが魅力です。

売木の春は標高が高いため、一足遅く訪れ、村内各所でしだれ桜がみられます。名だたる巨木・古木こそ少ないものの、美しく整った枝ぶり、勢いあふれる花つきは他の地域に負けない魅力を持っています。春分の日には、太田稲荷神社春の祭典「お練り祭り」が行われ、村内に太鼓の音がこだまします。

夏には売木村の標高の高さが生み出す、甘さたっぷりのトウモロコシや、色鮮やかでみずみずしいトマトが収穫されます。また大自然の中でキャンプができるのも売木の自慢です。設備と管理体制が充実した大規模オートキャンプ場から、湖や小川のほとりの静かなサイトで大自然を満喫できるキャンプ場まであり、人気を集めています。



こまどりの湯



お練り祭り

村の一大行事のひとつであるうなぎ大運動会は、村民全員が参加します。保育園児のかけっこやダンスから、お年寄りの宝探し、分館対抗種目と、それぞれの活躍の場を力を発揮します。また勝負の合間には、老若男女問わず、村民が輪になって売木音頭を踊ります。

秋は、田んぼのあぜ道などに見られる木組みの「はざ」が、この地方独特の光景です。刈り取った稲をここにかけて天日干しすることで、お米の甘みがぐんと増す「はざかけ米」は、売木の特産品です。11月に行われる秋色感謝祭・新米まつりでは、うるぎ米8升を使ったジャンボ五平餅をふるまい、投げ餅も行います。

ときには零下15℃を下回る、山里の厳しい冬。2月に入ると、250年前から伝わる行事「念仏講」が行われます。立春の翌日から48日間、毎日村のお年寄りにより念仏が唱えられ、村内安全と五穀豊穡が祈願されています。また2月には村の文芸祭も行われます。売木村はサークル活動も活発で、文芸祭ではお年寄りや子育て中のお母さんたちのサークル、音楽サークルなどが普段の練習の成果を発表し、村民の交流の場となっています。

四季折々の自然、人とのつながり、伝統を感じられる売木村。ぜひ足を運んでみてください。

■売木村役場

〒399-1689 下伊那郡売木村968-1
TEL.0260-28-2311 FAX.0260-28-2135

URL: <http://www.urugi.jp/>

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？

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

会員様
無料

お問合せはコチラ

TEL.0120-20-6660 TEL.025-211-8381 <http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>
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
詳細・お申込
はこちら

「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155号 2020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