

21世紀をクリエートするユーザ協会

Hello Talk

Vol.
158

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



もともと長期滞在されるお客様からWiFiを使いたいという要望は多かった。コロナ禍で、テレワーク疲れや体調不良、ストレスを抱える人が増えてきて、うちのように温泉もジムもある施設は、健康維持のために最適じゃないかと考えました。

(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（基本）【新入社員等に向け研修】（4～5月・動画配信）
	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）
	録音審査大会【非集合・上位者は県大会へ出場】（7～8月収録）
	各ブロック大会・地区大会【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）
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（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）
	ICT関係の講演や著名人による講演等（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）
	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）
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）



チャレンジセミナー



電話応対コンクール
（※2020年度は録音審査方式で開催）



クレーム応対研修



ICT経営実践セミナー

※各事業の開催方法につきましては、状況を見極め協会ニュース、ホームページ等でお知らせいたします。

二〇二一年度の事業がスタート！

今年は、昨年延期となった東京オリンピック・パラリンピックの開催が予定されている記念すべき年で、そのオリンピック・パラリンピックでは5Gがインフラ整備を促進するために一定の役割を果たすといわれています。

情報通信も「新しい生活様式」としてリモートワークの普及、オンラインビジネスの活用等、日常生活の中において更にICTが身近になってまいりました。このように、情報通信技術の伸張は、様々な分野で利用促進と更なる普及拡大に結び付いています。

ユーザ協会では、これらICTサービスの動向や事例等をセミナーやホームページでの紹介をはじめ、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」を引き続きご提供いたします。

また、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の向上や事業活動のご支援を展開いたします。

今年度も、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ので、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

Information and
ICT
technology

戦略

[56]

信州の小京都といわれる飯田市の山あいには佇む「久米川温泉」。古くからある湯治療養に加えて、健康維持に役立つ様々な日帰り・宿泊プランを提供し、県外から訪れる人々の癒しの宿となっている。長期滞在する宿泊客の利便性向上を目的に導入したのが、「ギガらくWiFi」だ。

水素濃度 pH10 以上

「ここになると評判の『美人の湯』」

「久米川温泉の歴史と魅力を教えてください。」

当温泉は、中央自動車道飯田ICから車で10分ほど走った緑豊かな山あいにあります。もともと田んぼの中に湧出していた温泉で、明治時代から地元民の生活の湯として使われていたそうです。それが昭和に入り、戦争で疎開し



Interview

湯元久米川温泉

営業支配人

山口 泰弘さん

湯治療養に健康長寿のための各種プランを提供

「温泉事業を継続させながら、近年では画期的な取り組みにも挑戦されています。いろいろありますね。」

湯治療養に本格的に力を入れ、「健康長寿の宿」をコンセプトに2019年リニューアルオープンしました。最近では、大人数で宴会をする場が減少しているなか、思い切った宴会用だった大広間をリノベーションして、ジム機器を揃えたフィットネスルームを造りました。新型コロナウイルスの感染が拡大する前に、設備投資ができたのが大きかったですね。

神経痛や筋肉痛、冷え性など様々な効果を持つ良質な温泉を生かして、飯田市の地域振興にも貢献できるように「健康」土・観光・交流」を軸にしたヘルスツーリズムにも取り組みました。古くからある湯治療養にプラスして、「病後回復支援プラン」「糖尿病・肥満改善プラン」「ファスティング（断食）プラン」「レプトンガス吸入宿泊プラン」など、健康維持に役立つ様々なプログラムを提供しています。

「今やホテル・旅館で無料WiFiが使ええるのは当たり前の時代となりましたが、『ギガらくWiFi』を導入したきっかけは、なんだったのでしょうか？」

もともと長期滞在されるお客様からWiFiを使いたいという要望は多かったんです。そんな中、コロナ禍による影響で、政府や各企業がテレワークを推奨するようになりました。同時に、テレワーク疲れや運動不足による体調不良、ストレスを抱える人が増えてきたり、コロナ太りという言葉もテレビなどでよく耳にするようになりました。だったら、うちのように温泉もフィットネスルームもある施設はヘルスマネージメントができるし、健康維持のためにも最適じゃないかと考えたんです。何より、他のホテルや旅館さんと差別化が図れます。

「温泉事業を継続させながら、近年では画期的な取り組みにも挑戦されています。いろいろありますね。」

湯治療養に本格的に力を入れ、「健康長寿の宿」をコンセプトに2019年リニューアルオープンしました。最近では、大人数で宴会をする場が減少しているなか、思い切った宴会用だった大広間をリノベーションして、ジム機器を揃えたフィットネスルームを造りました。新型コロナウイルスの感染が拡大する前に、設備投資ができたのが大きかったですね。



温泉／自家源泉が湧出する温泉。大浴場、露天風呂を備え、飲泉泉もある

「健康」土・観光・交流」を軸にしたヘルスツーリズムにも取り組みました。古くからある湯治療養にプラスして、「病後回復支援プラン」「糖尿病・肥満改善プラン」「ファスティング（断食）プラン」「レプトンガス吸入宿泊プラン」など、健康維持に役立つ様々なプログラムを提供しています。

「今やホテル・旅館で無料WiFiが使ええるのは当たり前の時代となりましたが、『ギガらくWiFi』を導入したきっかけは、なんだったのでしょうか？」

もともと長期滞在されるお客様からWiFiを使いたいという要望は多かったんです。そんな中、コロナ禍による影響で、政府や各企業がテレワークを推奨するようになりました。同時に、テレワーク疲れや運動不足による体調不良、ストレスを抱える人が増えてきたり、コロナ太りという言葉もテレビなどでよく耳にするようになりました。だったら、うちのように温泉もフィットネスルームもある施設はヘルスマネージメントができるし、健康維持のためにも最適じゃないかと考えたんです。何より、他のホテルや旅館さんと差別化が図れます。



水素／ロビーや客室はもちろん、レプトンガス吸引ルームや多目的ホールでもWi-Fiが利用できる

「ギガらくWiFi」の導入で、変化はありましたか？」

来年の春まで出張で長期滞在されているお客様は、パソコンやタブレットを使って本社とやり取りを行っているようです。多目的ホールにはプロジェクターも完備しているので、リモート会議もできるようになりました。

専門医とお客様を結ぶズームミーティングを企画

「ギガらくWiFi」の導入で、変化はありましたか？」

来年の春まで出張で長期滞在されているお客様は、パソコンやタブレットを使って本社とやり取りを行っているようです。多目的ホールにはプロジェクターも完備しているので、リモート会議もできるようになりました。



ジム／高齢者や女性でも安心して使える器具を揃えているフィットネスジム

「ギガらくWiFi」の導入で、変化はありましたか？」

来年の春まで出張で長期滞在されているお客様は、パソコンやタブレットを使って本社とやり取りを行っているようです。多目的ホールにはプロジェクターも完備しているので、リモート会議もできるようになりました。

「ギガらくWiFi」の導入で、変化はありましたか？」

来年の春まで出張で長期滞在されているお客様は、パソコンやタブレットを使って本社とやり取りを行っているようです。多目的ホールにはプロジェクターも完備しているので、リモート会議もできるようになりました。

Profile

○株式会社 久米川温泉

事業内容 湯治療養施設、宿泊施設の運営、健康長寿サポート事業、ヘルスツーリズム事業

創業 1996年10月

本社 飯田市久米646-1

TEL 0269-268-1000

URL http://www.yunoto-kumegawa.jp

通口信

hello express in niigata

[新潟発]

新潟・下越

お客様に一番に選んでもらえる

ゴルフ場を目指して

楡形ゴルフ倶楽部

新潟県胎内市 日本一
小さい山脈 楡形山脈
のふもとに位置する
「楡形ゴルフ倶楽部」。

私たちは、地域に密着し、地域の皆様から愛されるゴルフ場を目指しております。

胎内市の美しい四季折々の景色。春は山桜の淡いピンクと若葉の緑が織りなす楡形山脈、夏は真っ青な日本海を望む眩しいグリーン、秋は自慢の楡形山脈の美しい紅葉、冬は一面の銀世界と静寂な時間。壮大な日本海の眺望と、ドーム型の大屋根と自然光が明るく迎える開放的なクラブハウスは、ご来場の皆様にぬくもりと安らぎをお届け致します。



また、名手サム・スニードが残した魅惑の18ホールは、アンジュレーションの効いたフェアウェイと、個性的なグリーンがゴルフの挑戦意欲をかきたてます。私たちはキャッチコピーに「気持ちのいいゴルフをしよう」と掲げております。お客様との一期一会を大切に、ご予約からご来場、お帰りになるまでのお客様の

一日を、気持ちのいい接客のひとつひとつを通して楽しく過ごしていただく。お客様に向けてというよりは、従業員に忘れてほしくない姿勢を表した言葉であり、その次にスタッフ全員が日々そういった姿勢であることをお客様に伝えるメッセージです。

8年前よりご縁があり、毎年、ビジネスナー・電話対応の研修を重ねてまいりました。また、ユーザ協会に入会して、更に協会主催の講演会・交流会などを利用させていただいております。研修に参加する度に、スタッフの緊張も解け、皆いきいきと実力を発揮し、お客様へ想いをお届けできていますと感じております。

これからもユーザ協会の皆様のお力を借りながら、止まることなく、成長していければと願っております。昨年より、私たちを取り巻く環境は一転しました。それによって今まで以上に、WEBやAIの技術が加速して私たちを追いかけ迫り越えていきます。だからこそ、人と人との心のコミュニケーションの必要性を大切だと感じるものが多くなりました。

こんな時こそ、心を込めた丁寧な接客をしたい。マニュアルを超えた接客はお客様の満足を感じ、リピーターとなっていく。そんな想いで、皆様をお迎えしてまいります。

「楡形ゴルフ倶楽部」は人と人との繋がりを大切に、広く関わる多くの皆様ファンとして応援したくなる魅力あるゴルフ場になれるよう、従業員一同頑張っております。

ぜひ「楡形ゴルフ倶楽部」へおいでください。心よりお待ちしております。



■楡形ゴルフ倶楽部

〒959-2634 胎内市小牧台900
TEL0254-43-7200 FAX0254-43-7204

<http://kushigata.zerukoba.com>

中越・上越

熱エネルギーの総合メーカーとして、サステナブルな製品の開発に挑む

小片鉄工株式会社



当社は昭和34年、新潟県小千谷市で創業を開始しました。バーナーの販売に始まり、後に貫流式ボイラーの製造販売を開始。その後熊本、東京に営業所を開設し、現在では熱エネルギーの総合メーカーとして、ボイラー、バーナー等の製造から販売、メンテナンスに至るまで、一貫したサービスを全国のお客様に日々ご提供しております。

2003年には、時代に先駆けてバイオマス燃料についての専門部署を開設。2008年に開催された洞爺湖サミットや、ウクライナへのODA（政府開発援助）でも採用される等、地球環境に配慮した製品の開発にもいち早く積極的に取り組んでまいりました。

2004年に、本社を構えます新潟県小千谷市を震源とした新潟県中越地震が起こったことは、皆様のご記憶にもあろうかと思ひます。当社も社屋、製品等に甚大な被害を受けました。避難所生活之余儀なくされた社員も多数いる中、それでも「お客様の喜ぶ顔が見たい」その一心で、5日後には製品の製造を再開。その後も「お客様のために」の旗印の下、社員一丸となって震災からの復興に努めてまいりました。その結果、3年後の2007年には、新社屋への移転を果たすことができました。

平成から令和へ。熱エネルギーを取り巻く環境は大きく変貌を遂げつつあります。環境負荷の低減に寄与できる製品の開発は、現在、当社における最重要課題となっております。



■小片鉄工株式会社

(本社) 〒947-0014 小千谷市大字西中25番地
TEL0258-83-2524 FAX0258-82-9977

<http://www.ogata-iw.jp>



時代に即した製品の開発を強力に推進し進めると共に、常にお客様のご希望に寄り添い、きめ細かなサービスをご提供できるよう、これからも製品やサービスの向上に取り組みまいります。また私たちが暮らす故郷に少しでも恩返しができるよう、地域社会に貢献できる企業を目指し、日々研鑽を重ねてまいります。

前述のバイオマスボイラーの開発に加え、社内での二酸化炭素排出削減への取り組みや女性工員の積極登用、新規雇用の創出など、SDGs（持続可能な開発目標）の導入も積極的に進めております。地域の発展や地球環境の保護等に少しでも寄与するため、貢献できる企業としての自覚を持ちつつ、できることから一つ一つ取り組みを進めている所です。

昨年、ユーザ協会の講習を新人研修の一環として初めて受けさせていただきました。当社の目指す、きめ細かで丁寧なサービスを更に向上させるため、今後積極的に活用させていただきたいと思っております。



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
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、祝日の場合は第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！

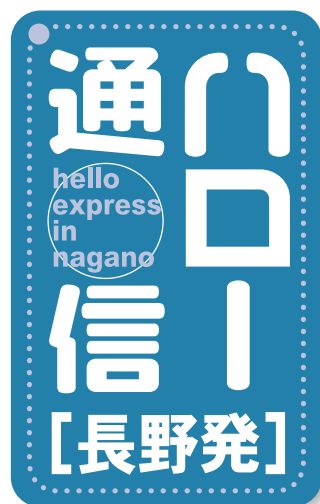
「もしもし検定」過去問にチャレンジ!!

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

お客様から「〇〇について教えて欲しい」と電話がありました。説明をしたあとに、どのようなことばで確認しますか。次の中から1つ選りなさい。

1. 「以上の説明でよろしかったでしょうか」
2. 「以上の説明でおわかりになっていただけましたか」
3. 「以上の説明で結構でしょうか」
4. 「以上の説明で大丈夫ですか」



北信・東信

もともと古く、もともと新しく

カシヨ株式会社

創業明治24（1891）年。カシヨ株式会社は今年、130周年という節目の年を迎えることができました。これもひとえに地域の皆様からの温かいご支援の賜物と、深く感謝しております。

文政年間に初代清水佐吉が、今の善光寺西側にあたる桜枝町で紙や麻を売る商いを始めて以降、カシヨは時代の変遷とともに、その在り方を変え、社名を変え、地域の発展とともに成長してまいりました。

現在は基盤となる印刷業だけでなく、お客様の情報をメディアミックスで効果的に発信。さらに新卒採用・人材育成事業、データベースを活用した在庫管理や発送などのロジスティクス事業、BtoBで企業間をつなぐマッチングやイベント事業なども展開し、様々な形でお客様をサポートしています。企業経営に必須となる「CSR」「SDGs」についても、その設計から情報開示まで積極的に参画し、地域企業の皆様から信頼をいただいております。

また地域活性を目的として、昭和47年の発刊から続く「ながの情報」を、より地域の暮らしに役立つコミュニケーションフリーマガジン「ながの情報NEXT」として発行。埼玉、長野、上越の3エリアをカバーする観光ガイド「motto」も発行し、県内の観光情報を広く発信しています。

時代とともに表現する「手法」は変わりましたが、「お客様の伝えたいことを、伝えたい人に届ける」という根



本社・工場

■カシヨ株式会社

〒381-0037 長野市西和田1-27-9

TEL026-251-0510 FAX026-251-0500

<http://www.kashiyo.com/>



昭和47年創刊の「ながの情報」と現在の「ながの情報NEXT」

中信・南信

あたたかく、しあわせな時間を

ユーレックス株式会社

ほんわりと包まれ、身体の芯からあたたまる「上質な」暖かさは、人の気持ちを豊かにし、しあわせな時を過ごさせてくれます。

私たちユーレックスはそんな「上質な」暖かさを一人でも多くのお客様に届けたい、と実直に誠実に取り組んでいる国内で唯一のオイルヒーター製造メーカーです。

弊社は1989年（平成元年）に、日本ではまだ珍しかったオイルヒーターの専門メーカーとして設立いたしました。設立当時、国内で流通していたオイルヒーターは、大きなスイッチとゼンマイ式のタイマーを搭載した海外からの輸入商品ばかりであったため、日本で生まれた弊社は、日本の生活スタイルをしっかりと分析し、日本の技術を生かしたオイルヒーターの開発に取り組みました。そこで誕生したのが、オイルヒーターに温度センサーを搭載し、そのセンサー情報を元にマイコンでヒーター出力を制御するマイコン式オイルヒーターです。このマイコン式オイルヒーターがユーレックスの代名詞となり、24時間、1時間毎に室温が設定できるオリジナルタイマーや、



音声で使い方を案内する音声ガイドなど、世界でも類を見ない様々なオイルヒーターを開発してまいりました。

弊社の商品開発は、上質な暖かさを多くのお客様に届けるための取り組みです。そのためには、お客様からのご意見をしっかりと聞き取る必要があるため、社内にお客様相談センターを設置し、エンドユーザー様からのご意見を直接お伺いしています。そこで必要となるスキルが「会話力」です。ユーザ協会様が企画されている研修会や電話対応診断など、社内の電話応対を見直す良い機会となり、更なるスキルアップのために必要なことであると考えております。

使う人への「やさしさ」と行き届いた「気配り」を一番大切にし、毎日の穏やかな日常を支える存在である暖房機だからこそ、使う人にそとに寄り添い、いざというときに頼られる存在になる。私たちはこの思いを体現していくために、これまで培った技量と知恵に裏付けされたやさしさで、お客様に関わる全てのことに取り組み、より良い室内環境を目指してまいります。

■ユーレックス株式会社

〒391-0011 茅野市玉川 上原山林間工業公園

TEL0266-79-4491

<https://eureks.co.jp/>

eureks
ユーレックス



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158号 2021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

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/>