

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. 159

長野支部／ホームページ ■ <https://www.pi.jtua.or.jp/nagano/> E-mail ■ users@jtua.or.jp
 新潟支部／ホームページ ■ <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/> E-mail ■ user.ni@jtua.or.jp

レポート



「現場の映像がリアルタイムで共有できるのは、工事進捗や安全の面でもメリットとなる」といった、効果の高いソリューションであるという評価をいただいております。

(本文2P)

2021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が公表され、11月に開催される「第60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。今年度も新型コロナウイルス感染症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、「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」録音方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いたします。その競技音声を収録して後日審査委員による審査を行い入賞者を決定する方法です。(※集合方式[当初予定]から録音方式へ変更)
 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。
 全国大会につきましては、昨年度同様、「各選手が予め指定された時間に職場等の電話を利用して競技する」リモート方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。

2021年度電話対応コンクール大会日程

■長野県			■新潟県		
大会名	開催日	場所等	大会名	開催日等	開催場所・開催方法
録音審査大会 (「テープ審査大会」から名称を変更)	8月2日(月)～6日(金)	・自事業所で参加可能。 ・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。	新潟・下越 ブロック大会	【収録】 7月20日(火)～21日(水) 7月27日(火)～30日(金)	・出場者は各事業所等から参加。 ・録音審査方式により実施し、ブロック大会毎に入賞者を決定。
地区予選会 飯田・阿南地区大会	【収録】 9月2日(木)、3日(金)	・出場者は各事業所等から参加。 ・録音審査方式により実施し、地区大会毎に入賞者を決定。	地区予選会 中越・魚沼 ブロック大会	【審査】 8月25日(水) 9月2日(木)	
中信地区大会	【審査】 9月10日(金)		上越 ブロック大会		
伊那・駒ヶ根地区大会					
北信地区大会	【収録】 9月6日(月)～8日(水)	・出場者は各事業所等から参加。 ・録音審査方式により実施し、地区大会毎に入賞者を決定。			
東信地区大会	【審査】 9月14日(火)				
諏訪地区大会					
■長野県大会(第62回) (各地区大会、録音審査大会の代表) 【収録】10月11日(月) 10月12日(火) 【審査】10月13日(水)			■新潟県大会(第62回) (各ブロック大会の代表) 【収録】9月21日(火) 9月22日(水) 【審査】9月29日(水)		
↓ 長野県から代表3名が出場！			↓ 新潟県から代表1名が出場！		
■全国大会(第60回) ※全国47都道府県の代表選手57名により開催			11月2日(火)	リモート方式で開催	

● 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 [57]

Information and Communication Technology

田辺工業株式会社は、NTT東日本と連携し、2020年9月から製造・建設業界向けのICTソリューションを提供開始しました。それが、ウェアラブルカメラを活用した映像コミュニケーションサービスです。このサービスによって、どんな変革が期待できるのか。NTT東日本と共に開発・製造に携わった経緯やお客様からの反響、今後の展望などをうかがいました。

ものづくりのための、ものづくりで産業社会や社会発展のインフラに貢献

―御社の事業内容を教えてください。
当社は、化学・医薬・電子材料・食品分野の製造プラント建設をはじめ、電気計



Interview
田辺工業株式会社
代表取締役社長執行役員
四月朔日 義雄 さん

―2020年9月から、御社はNTT東日本と連携し、製造・建設業界向けにウェアラブルカメラを活用した映像コミュニケーションサービスの開発・提供を行ってまいりました。NTT東日本と連携に至った経緯を教えてくださいませんか？
建設業界では技術者の高齢化に伴い、素晴らしい技術が失われつつあります。当社は、これまでプラント工場の建設・維持・管理を主な事業として、お客様の要望・課題に応じたAGVやロボットアームなどのICTソリューションの開発・提供も行ってまいりました。様々なIT機器を用いて業務効率化を図ってまいりましたが、有効に利用できずにいました。そのような状況の中で、当社の課題や想いに共感いただき、

装・通信工事など幅広い分野を手がけている総合エンジニアリング会社です。
主にプラントエンジニアリング、エレクトロ、メカトロニクスの三つの事業を展開しています。素材産業をはじめ、製造業の製造設備をつくる「ものづくりのための、ものづくり」を担っています。
―製造・建設の現場で技術を蓄積し、様々な課題解決に挑戦してきた御社がNTT東日本の技術パートナーとなったのは、大変理解できます。ところで、ウェアラブルカメラを活用した映像コミュニケーションサービスとは、具体的にどのような内容なのでしょう？
現場作業員と遠隔地の監督・指示者が、リアルタイムにコミュニケーションを図れるソリューションとなります。本サービスは、ウェアラブルカメラやイヤホンマイク、通信機器、視聴用タブレット、モバイルなど通信回線、クラウド・関連ソフトウェアなどをオールインでご提供します。また、機器が届き次第、すぐにサービスが利用できるよう、事前に設定を済ませたうえで提供できるのも大きな特長です。



ウェアラブルカメラ。ヘルメットへの装着を想定し、完全ワイヤレスかつ軽量化を実現した

共に課題解決のソリューションに着手しました。
オフィスと現場を結びリアルタイムコミュニケーション

―この新たなサービスで期待される効果は、何でしょうか？
ウェアラブルカメラから送られてくる映像を遠隔地で確認できることで、現場のリアルタイムな状況確認が可能となり、作業指示の円滑化や現場への移動コストや移動時間の削減、コロナ禍での新しい働き方を提案することが可能となります。
また、若手社員に装着させることで、本社や支店担当者との視点を共有でき、すぐに指示、指導することが可能です。
技術の伝承、工事現場での進捗率安全性でも高く評価



現場作業者と管理・監督者をつなぎ、双方が遠隔地でもリアルタイムな映像・音声によるコミュニケーションが可能となる

―新たなICTソリューションを開発するにあたり、ご苦労されたことは何でしょうか？
ウェアラブルカメラを装着する現場の方々が負担とならないソリューション作りをコンセプトにおき、作業員の方への装着感、利用のしやすさ、充電のしやすさなど現場目線で開発をスタートさせました。しかし、現場での利用を想定した時に、機能的制約などが大きく、開発課題が多く、そこをクリアしていくことが非常に苦労しました。
―お客様からの反響はいかがですか？
導入企業様からは、「ベテラン層の大量退職を控えた今、技術力を次の世代に伝承することが可能になる」、「今まで特定の作業員しか見られなかった現場の映像がリアルタイムで共有できるのは、工事進捗や安全の面でもメリットとなる」といった、非

常に効果の高いソリューションであるとの評価をいただいております。
―本サービスが始まって1年が経ちました。今後のICTへの取り組みなど、御社の今後の展望について教えてください。
まずは、本ソリューションのさらなる機能拡張を行い、より効率化につながるソリューションを目指し、使い方の領域を広げることを目標とします。また、デジタル人材の育成をはじめ、新たな事業の創出や業界のIoTやAIを活用したDXの加速化を図ってまいります。



本社・北陸支店外観

Profile
○田辺工業株式会社
事業内容／産業用プラント機械・電気計装設備の設計・製作・建設・メンテナンス／太陽光発電設備の設計施工／自動化省力化機器・装置の開発・設計・製造／太陽光発電・売電事業他
本社／新潟県上越市大字福田20番地
TEL／025-545-6500
事業所／東京本社、大阪支店、名古屋支店、青海支店、北陸支店、千葉支店、鹿島支店、埼玉技術センター、姫路技術センター、大牟田支店
代表取締役社長執行役員／四月朔日 義雄（わたぬきよしお）
設立／昭和44年2月
従業員／780人
URL／http://www.tanabe-ind.co.jp/



新潟・下越

世界基準のクオリティで
お客様に寛ぎの時間をお届けします。

ANAクラウンプラザホテル新潟

新潟駅から徒歩約10分、新潟市中心部の「万代地区」に位置しながらも閑静な雰囲気のシティホテルです。



ジュニアスイートルーム

シヨッピング、観光、レジャー、ビジネスにも最適な立地で、県内外、国外のお客様をお迎えしております。

16ホテルブランドを展開し、世界100ヶ国以上に約6,000ホテルを有する「インターコンチネンタルホテルズグループ」の一員であり、世界基準のクオリティでお客様をおもてなしいたします。

182の客室は、森の中をイメージしたシックなインテリアとシモンズ製、ベッド、アイウォーマーや入浴剤などのオリジナルアメニティ「スリーブアッドパントリー」でお客様の快眠をサポート。美味の王国新潟の名にふさわしく、地産食材を取りそろえた朝食は、ご宿泊の皆さまからお褒めのお言葉を頂戴しております。



外観

ANAクラウンプラザホテル新潟

〒950-8531 新潟市中央区万代5-11-20
TEL.025-245-3333 FAX.025-243-0493

<http://www.anacrowneplaza-niigata.jp>



旬会席

ナーが新郎新婦をサポートいたします。館内には4つのレストラン、バー、売店があり、県外からご宿泊のお客様はもちろん、地元新潟のお客様にも高評価をいただいております。

オールデイダイニング「シーズンカフェ」はビュッフェ料理をメインとし、ご家族やご友人と、ホテルクオリティの味わいをカジュアルにお楽しみいただけます。

和食ダイニング「蔵」では新潟清酒を取り揃え、料理長厳選の旬会席や、新潟和牛の鉄板焼などもございます。

中国料理「天壇」では、北京・四川・広東・上海など各地の料理に、新潟の旬の食材を取り入れ現代的にアレンジした、目、舌、心で楽しめる中国料理をご用意。地元新潟のお客様に特に人気のレストランです。

16階のスカイバー「リオンドール」では、パーティー自慢のカクテルやウイスキーを、夜景とともに味わうひとときがカップルや女子会でのご利用に人気です。

ご予約制の割烹「萬代」は全室庭を望む個室となり、お顔合わせやご結婚、ご卒業やご就職、ご長寿のお席など、記念日のご利用に特におすすです。

昨年以降のコロナ禍にて、外食やご宿泊のご利用を控えられているお客様も多いかと存じますが、万全の感染予防対策を整え、皆さまのお越しをスタッフ一同心よりお待ちしております。

中越・上越

心をこめたおもてなしで
幸せのある街に：
アイエムタクシー株式会社

アイエムタクシー株式会社

アイエムタクシー株式会社は、新潟県上越市、妙高市、新井地区を中心にタクシー・観光案内タクシードライバーを営業しております。

創業は、平成10（1998）年3月とまだ若い会社です。地域に以前からあったタクシース会社2社を引継ぎ新しい会社を設立しました。

当初は大変でした。お客さまがいない（評判が悪い）、苦情がない（苦情が上ってこない）、暗い（物心共に）という状態でした。

「何の苦情もない」怖さを今でも忘れられません。

最初にすることは、掃除です。次は、「お客様の声」をお聞かせください。訪問でした。

そしてこれは、「お客様の声」を全社員で共有する仕組みづくりへと進化していきました。

今、振り返ると、この時期の一つひとつが弊社の礎となっております。

例えば、「タクシーはサービス業」、「サービス業は人間業」という弊社の信条は「お客様の声」、ご指摘から気づきをいただき社員と共に深めてきたものです。

人様の移動には目的があります。通院であれば、仕事であれば、飲食（お付き合ひ）であれば、必ずお客様は、その時々のお乗り持った移動されます。私たちはお乗りいただいたお客様への思いへ添える心づかいがタクシードライバーの心、「タクシードライバー」と考えました。

「タクシードライバーはサービス業」、それは「タクシードライバーは人間業」にいたるものとお客さまから学ばせていただきました。

平成27（2015）年3月14日北陸新幹線開業で「上越妙高駅」の営業が始まりました。当時の上越妙高駅周辺は、駅をご利用するお客様への必要かつ便利で楽しい施設はないに等しい状態でした。



弊社は「上越妙高駅」から500mの地にあり一番近いタクシース会社です。

佐渡と上越地区のゲートウェイ上越妙高駅周辺の街づくりが始まる。しかし、なかなか街の形が見えてきませんでした。弊社は、地域に育てていただいたご恩をお返しする時と、駅周辺の街づくりに参加することを決意します。とは言っても、弊社に何が出来るか。必要とされることは、お役にたてることは、など課題は山積みでありました。

令和2（2020）年7月22日上越妙高駅東口に「待つ不便が楽しみに変わる」をコンセプトにタクシードライバーの待合所「アイエムタクシードライバー」をオープンいたしました。インバウンドを含め観光コースのターミナル施設でもあります。

上越の厳しい気候、居間でくつろぐ穏やかな時間をイメージして、新潟県産材の杉をふんだんに使った待合所です。

お陰をもちまして、弊社ラウンジは、日本ウッドデザイン賞2020を受賞いたしました。

皆様には、是非お立ち寄りいただきたいと願っています。



日本ウッドデザイン賞 2020受賞

タクシーは公共交通の一翼をにない、且つエッセンスシャルサービス事業ですが、このコロナ禍で大きな打撃を受けています。であれば、一層街づくりの志と人間業の心を高く掲げ、挑戦していく企業でありたいと思っております。



アイエムタクシー株式会社

本社営業所 〒943-0861 上越市大和6-3-16
TEL.025-523-3188 FAX.025-525-3718

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

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）



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1,100円（税込）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

ある特定の商品について、「お宅で取り扱っているか」と電話で問い合わせがA社にありました。A社ではその商品は取り扱っていません。そのことを伝える際の最も適切な一人称の使い方はどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 「あいにくわが社では取り扱っておりません」
2. 「あいにく私どもでは取り扱っておりません」
3. 「あいにくうちでは取り扱っておりません」
4. 「あいにく弊社では取り扱っておりません」



北信・東信

花一輪から、豊かな心を育む

株式会社エス・ケイ花企画

株式会社エス・ケイ花企画は、長野県軽井沢町にて創業し、佐久市、八ヶ岳にショップやブライダル事業を展開する、フラワーショップです。



当社は、1977年に開業しました。創業者の金澤茂氏は、技術ある花屋を目指し、数々のコンテストに参加し、2000年には、フラワーデザインコンテストの最高峰であるジャパンカップ（JFTD主催）において日本一（内閣総理大臣賞）を受賞、同大会の他部門において、金澤明美氏が、農林水産大臣賞を受賞するという快挙を成し遂げました。現在では、若手フロリストの育成、業界の担い手として活躍し、その功績が認められ、夫婦揃っての、信州の名工を受勲しております。



第二創業期を迎えている今、創業者の想いを継承し「花一輪から感動をデザインし、豊かな心を育むフラワーカンパニー」という企業理念を掲げ、「お花つってやっぱり素敵だね!」と「ヒトのハートを動かす」ことを会社の使命としました。そして、そのために、私たちは、お花の価値を創出す



佐久店の外観

株式会社エス・ケイ花企画

〒389-0112 北佐久郡軽井沢町中軽井沢7-4
TEL.0267-45-4619 FAX.0267-45-1233

<https://www.sk-hana.com>

る集団になる!というビジョンを持ち、日々お花と向き合っています。ショップ販売、ブライダル事業、フューネラル、空間装飾に、フラワースクール:お花を扱う様々な事業を展開している中で一貫している想いは、お花を通して、生み出される感動というのは、感受性豊かな心を育むことに繋がる。そして、豊かな心が世の中に広がれば、きっと世界はもっと笑顔で溢れ平和な世の中になる。「ちょっと大袈裟じゃない」と思われるかもしれませんが、「花」には、その力があると思っております。

これからは、世界にひとつのフラワーギフトを、いつでもどこへでもお届けできる体制を維持し、弊社独自のアプリの開発や、オンラインサイトの立ち上げなど、お客様にとつての利便性もより強化していきたいと考えています。確かな技術力と、これまでの経験を礎に、ショップでは、ワクワクを。ブライダルでは、ハッピーを。フューネラルでは癒しを。フラワースクールでは、日々々に潤いを。空間装飾では、華やぎを。私たちの手で生み出していきたいと思っております。

お花を贈り合う文化、暮らしに潤いを与える文化、空間を彩る文化を、創造・発信するために技術研鑽に励み、お客様に寄り添う「お花の価値」を提供し続けていける花屋でありたいと願っております。



中信・南信

合言葉は

「Yes, I Can!」

サン工業株式会社



私たちがサン工業株式会社は今年で創業72年を迎える、創業以来一貫して金属表面処理を行っている企業です。「Yes, I Can!」の合言葉のもと、One & Onlyのめっき技術を武器に、自動車・ロボットの家電・携帯電話・医療機器・ゴルフシャフト・半導体加工など様々な製品へ、全国のお客様からオーダーを頂いております。弊社で常時めっき出来る種類は30種類以上、なんと最大で60種類のめっきに対応することが可能な点も、お仕事を全国から頂ける理由かもしれません。当社の技術は、伝導性を高めたり摩耗性を高めたりするなど、製品の品質や性能、機能を向上させる重要な役割を担っており、様々な分野で必要とされる「縁の下力持ち」の役割を果たすサポーターインダストリーとして、産業界を支える重要な役割を果たしております。また、信州にありながら全国からお仕事を頂ける企業として、常に大切にしているのが「ホスピタリティ」です。

私達が心がけているのは、モノづくりの会社ではありますが「サービス業」でもあると捉え、製品の先には常にお客様がいらっしゃることを意識しております。

その基となる社員教育には独自のスタイルを貫いております。その大きな基礎が、21年続いている月に1回土曜日の全社員参加型の勉強会です。STEP UNO日(DAY)の頭文字をとってSUNDAYと名付け続けている今年で249回を数える長寿の勉強会です。毎回、専門性を持つ社員や社外からの講師を招き、めっき関連やマナー・改善・5S・安全・経済学な



サン工業株式会社

〒399-4501 伊那市西箕輪大芝原2148-186 伊那インター工業団地内
TEL.0265-78-2510 FAX.0265-78-4173

<https://www.sun-kk.co.jp/>

ど、様々な学びの機会を部署の壁を越えて共に学びます。弊社では平均年齢34歳と若手の社員も多く、彼らが早期に自身の価値観を醸成するための「経験値の引き出し」を増やすこと、「感性」を磨くことを目的としています。その中に8年前から「電話応対コンクール」への参加を導入し、電話スキルを通してマナーや応対技術だけでなく、「心」を磨くことにも取り組んでまいりました。当初は「なぜ製造業に電話応対?」という声もありましたが、素晴らしいユーザ協会講師からの学びの機会を経るごとに、社員全体のスキルだけでなく意識の改革もなされ、今ではどの部署においても電話応対レベルが遜色ないほどに定着した学びの機会となっております。また、電話の向こうのお客様を常に意識すること、日々の行動も目に見えて変わり、会社全体でお客様をお迎えするという「ホスピタリティの向上」に大きく貢献してくれております。そして社員一人ひとりの得た自信が、弊社独自の技術力・品質力にプラスされ「全社員が営業マン」という姿勢で、これからは世の中にならぬお役にお役に立つ企業であり続けたいとお客先にお役にお役に立ってまいります。



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

【お申込・受講の手順】

【受講講座例:ビジネスマインド、情報セキュリティ等】

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159号 2021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

お問合せはコチラ

TEL.0120-20-6660 TEL.025-211-8381 <https://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>
TEL.026-223-8619 <https://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>