

2021年度 電話応対コンクール

今年度も昨年度に続きウイルス感染拡大防止等の観点より、開催方法を集合方式から録音方式に変更して、新潟県大会・長野県大会で県代表を 選出し全国大会へ。

◆新潟県大会

去る9月21日(火)、22日(水)に収録した音源を9月29日(水)、新潟市内において審査 を実施しました。

県内各ブロック大会を勝ち抜いた30名の選手により応対技術を競い合いました。その結果、新潟県代表を1名選出しました。入賞者は下表のとおりです。

◆長野県大会

去る10月11日(月)、12日(火)に収録した音源を10月13日(水)、長野市内において審査 を実施しました。

県内各地区大会、録音審査大会を勝ち抜いた35名の選手により応対技術を競い合いました。その結果、長野県代表3名を選出しました。入賞者は下表のとおりです。

第62回 **長野周十今** (緑辛方式関係日:10月11日(月):12日(水))

それぞれの県大会の代表選手は全国大会に駒を進めました。なお、全国大会は11月2日(火)に代表選手が職場等からリモートで参加する方法で開催されます。

第62回 新潟県大会(録音方式開催日:9月21日(火)·22日(水)) (審査日:2021年9月29日(水) 新潟グランドホテル (新潟市)) 氏名(敬称略) 地 区 所属事業所名 記事 株式会社 頸城建工 優勝 上 越 斎木扶美恵 全国大会出場へ 住まいのリフォーム専門店アクト 準優勝 上 越 小山 和美 佐川急便株式会社 上越営業所 株式会社 アークベル 長岡支社 君島 優秀賞 中 越 希望 株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト 優秀賞 新潟・白根 大槻 史恵 NTTファイナンス株式会社 北関東・信越総合料金センタ 優秀賞 新潟・白根 津田 裕子 株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト 駒澤 優秀賞 上 越 昌幸 優秀賞 新潟・白根 佐藤 翠 株式会社 タカヨシ

第02四 女野宗人云 (蘇南方式開催日:10月11日(月):12日(火))								
(審査日:2021年10月13日(水) ホテル国際21(長野市))								
賞	地	区	氏名(荷	放称略)	所属事業所名	記事		
優 勝	松	本	日野ぬ	りぐみ	三井住友海上火災保険株式会社	全国大会出場へ		
準優勝	上	田	神津	佳奈	株式会社 NTT東日本-関信越 上田営業支店	全国大会出場へ		
優秀賞	上	田	椎橋	美穂	佐川急便株式会社 信越支店 上田営業所	全国大会出場へ		
優秀賞	上	田	前田	貴子	イワタニ長野株式会社			
優秀賞	長	野	吉田	初実	損害保険ジャパン株式会社 長野保険金サービス課			
優秀賞	松	本	中川	亨	三井住友海上火災保険株式会社			
優秀賞	諏	訪	吉澤	朋希	諏訪信用金庫			

■長野県 ブロック事務局

	(NTT東日本	長 野 営 業 所 内)	TEL.026-225-4682
	(NTT東日本	上田営業支店内)	TEL.0268-26-5519
中	(NTT東日本	松本営業支店内)	TEL.0263-28-2811
	(NTT東日本	諏訪営業支店内)	TEL.0266-54-1134
	/ NITT # [] +	& n = * + + + + + + + + + + + + + + + + + +	TEL 000E 00 0040

■新潟県 ブロック事務局

新 湯・ ト 越 (NIT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



オギワラ。ICTを活用することで社員が働きやすい 大型栽培による企業化を進めてきた株式会社ケーアイ・ エノキタケの生産高日本一を誇る中野市で、早くから

エノキタケの産業振興に貢献 JA中野市とともに

愛するという企業理念が基盤にありました。

環境を整備してきた同社には、敬天愛人=天を敬い人を

きのこ栽培を中核事業とする御社の歴史や を誇る゛きのこの里゛として知られています。 万7000トンあり、また出荷量では全国 事業の強みについて教えていただけますか。 ―中野市は、エノキタケの生産量が全国1位 弊社では、エノキタケの生産量が年間6

Interview 株式会社 ケーアイ・オギワラ

荻原 大輔 さん 代表取締役



で3本の指に入るエリンギやブナシメジ、 国的にも話題を集めたようです。 祖父でした。昭和40年代後半には、大型化 産体制を大型栽培によって企業化の先鞭を の副業としてエノキタケ栽培が盛んに行わ であり、県きのこ部会長も務めていた私の つけたのが、ケーアイ・オギワラの創業者 舞茸と全部で4品目を生産しています。 による1千万経営農家も生まれるなど、全 れてきました。当時の家内工業的だった生 中野市では昭和30年代に農家さんの冬期

相部屋というのは、どうしてもストレスが

ですが、2019年に個室寮を建てました。 れまで実習生の宿泊施設は相部屋だったの を雇い始めたのは12年ほど前からです。そ ンやミャンマーなどから働きに来る外国人 るんですが、そのうち100人近くを外国 ターで働く従業員を含めて300人ほどい

かけは、なんでしたか?

弊社では、エノキタケ工場や培養セン

人の技能実習生が占めています。フィリピ

やiPadなどインターネットが自由に使 たまりがちですから。それに伴い、スマホ

えるWiーFi環境を整備しました。イン

と強い信頼関係を築きながら、ともに画期 持っています。弊社の強みは、地元のJA 織で、単協でありながら農業生産販売高2 面でも安定供給の体制を確保しているとこ 的な栽培システムを開発したり、また物流 50億円を上げるなど、強力な農業基盤を の構築や技術革新をともに推進してくれた のこと、企業化を後押しして栽培システム 展したのは、各農家さんの努力はもちろん A中野市は、農業振興一筋に努めてきた組 ろだと思います。 JA中野市の尽力が大きいと思います。J 長野県を代表する一大産業として飛躍発

外国人実習生のために インターネットの環境を整備

「ギガラクWi−Fi」を導入されたきっ

してほしいと願っています。

たきのこの伝道師として、これからも活躍 会の認定資格で、正しく正確な知識を持っ ターは、(一社) 日本きのこマイスター協

社員の福利厚生も充実 「おまかせRPA」の活用で

うと思ったきっかけは、ICTの進化が

かせRPA」も導入していただきました。 く培養センターで導入しました。 企業である旬信州培養センターと旬えんと ─「ギガラクwi−Fi」に続いて、「おま 「おまかせRPA」は、弊社のグループ

員がエクセルを使ってそれぞれの適齢期を 管理するわけですが、これまでは一人の社 見極めていました。 あるんです。いわば、きのこが育つ培地を よっても異なるのですが、発生の適齢期が エリンギなら35日から38日後と、きのこに です。ブナシメジだったら65日から70日後 発生処理をしないと品質が崩れてしまうん と菌を植え付けてから20日から22日の間で る工場です。たとえば、エノキタケでいう を調整して、菌を植え付ける作業をしてい 培養センターは、きのこが生育する培地

員の満足度向上につながっているのではな れないといった課題もクリアすることがで でき、さらに社員の長時間労働や休暇が取 を自動で代替してくれることです。RPA 報のインプット&アウトプットなどの業務 RPA」も働きやすい職場環境づくりと社 ラクWi-Fi」と同じように「おまかせ に任せることで時間の効率化を図ることが きました。福利厚生から考えても、「ギガ 「おまかせRPA」の良いところは、情

なにかお考えで 今後の展望などは、 ――CTを使った Sを使ったり動画閲覧やゲームなどでプラ

も不自由なく連絡が取り合えますし、SN ターネットが使えれば祖国の家族や友人と

少しでも長く働いてもらえたらと考えてい ます。日本で過ごしやすい生活環境を整え、 イベートな時間を楽しく過ごすことができ

う栽培に取り組み います。実は、ぶ は20haに拡大して 保して、最終的に 在7hの土地を確 を迎えました。現 どう栽培を始めよ いきたいと考えて 始め、今年初収穫 3年前からぶど

のこマイスターがいます。きのこマイス ポート体制を敷いており、現在は26名のき

いかと思います。

こマイスターの育成にもご尽力されていま

受講料の会社負担など、全社あげてサ

のこの栄養や調理方法などにも詳しいきの

―御社では、栽培法についてはもちろん、き

しょうか?

となり、地域の情報をビッグデータとして 用ドローンの開発など、スマート農業へと 思いますので、新しいツールやサービスの 魅力のある分野となるでしょう。これから 明確に残せます。農業は、将来的に非常に 移行しつつあります。ICTの農業利用に あったからです。それまで果実栽培という 導入を検討したいと考えています。 よって栽培管理の数値化、見える化も可能 と非常にアナログ的な世界でしたが、IC NTTとJA中野市が協働で進めていくと Tを活用した土壌の水分管理をはじめ農業



事業内容/きのこ栽培)株式会社 ケーアイ・オギワラ □ \ http://ogiwarakinoko.com 社/中野市大字三ツ和1287 L/0269-24-0510

足による問題と課題を解消すべく、

弊社で

提供することで差別化と競争力を促 値サービスを通してより高い満足を

企業価値向上を図ります。

ント企業のエンドユーザーに付加価

次に、多くの企業様が頭を悩ます人材不

は病院様や介護施設様がお困りになって

新 • 越

これからも安心と夢を運びます 真心と感謝をのせて65年

万代タクシー株式会社

年から新潟市内の地域 り営業をさせていただ 会社として65年にわた の足を支えるタクシー いております。私たち 弊社は創業1956

先進安全装備搭載ジャパンタクシ

通じて、

地域社会の発展と、

潤いのある生

③アルファード・グランエース・ロンドン

②ママさんをサポートする子育て・陣痛1

園巡りを案内する観光ガイドタクシー

の向上を

19番サービス

活の実現を目指してきました。

さらに事業母体である中越グループで物

追求し『万代タクシーブランド』

もって、お客様満足を は常に感謝の気持ちを

万代タクシーchのご案内

のタクシー事業者様と配車委託を交わすこ

当社が他のタクシー事業者様の

配車予約を請負う共同配車態勢の準備を

潟市内に新たなるコールセンターを立ち上

このシステムを活かすべく、

同クラウド配車システムを導入した他

する為に最新クラウド配車システムを導入

トランスフォーメーション(DX)を推進

まず、この10月からタクシーのデジタ

変化に恐れず常に新しいことにチャレンジ まぐるしく変化しておりますが、私どもは

現在、タクシー業界を取り巻く環境は

ŧ

お気軽に

「安心・安全・快適」にご利

ださい。万代タクシーはいつでも、どこで

これからも新潟市内のご移動はお任せく

なる品質向上を目指してまいります。

などこれらの取り組みも全社一丸でさら タクシーなど豊富な特殊車両対応

用いただけるあなたの自家用車です。

地元地域の皆様の発展に貢献してまいりま

たことに耳を傾け、

解決に導く」

を

DESIGNATION OF THE PARTY OF

ユーザー(消費者)の不便さや困っ

当社は経営理念として「エンド

弊社は今後も「移動インフラ」を通して

においても多くの方々にご愛顧をいただ 流・交通・観光の分野を中心に新潟県内外

しております。







■万代タクシー株式会社

①定番観光コースから酒蔵・ラーメン・庭 組んできた を向上させる為に必 さまへの接遇や介助 ーでの搬送に声が掛 かっても対応できる 車椅子・ストレッチャ 管理請負業務を展開 tubeに配信しておりますので、 ております。皆様にもっと、『万代タクシ た乗務員が定期的に乗降研 イバー研修を修了し たユニバーサルドラ 要な知識を身に付け よう、すべてのお客 しております。いつ 行サービスを始めと もご覧くださいませ。 ただけるよう乗降研修の内容などをYou ーに福祉送迎を任せても安心』と思って した、いわゆる運行 そしてもちろん、これまで積極的に取り





スや、夜間の搬送代

る送迎の代行サービ

た。

酒蔵見学専用オリジナル仕様

行灯は日本酒の「とっくりと枡」

域

と共に歩み

中

越

Ŀ

越

修を行い指導し

の貢献を重要な基本戦略として、

2003

持って働ける雇用環境の創造と地域社会へ

当社は1986年に東京都で創業しまし

地方都市において若年層や女性が夢を

株式会社プレステージ・インターナショナ

新潟BPO魚沼テラス

化し続ける企業を目指す

https://www.bandai-taxi.com

〒950-0088 新潟市中央区万代4-7-13 TEL.025-247-5551 FAX.025-247-5213

既存業務の効率化・コスト抑制を目

事業に集中することを促すとともに

的とした業務委託事業で、

クライア

クライアント企業の経営資源をコア 事業を展開しています。BPOは ス・プロセス・アウトソーシング) 用を含めて受託するBPO(ビジネ 掲げ、企業や行政の業務を企画や運

を行い、 拠点を構えて では18ヵ国25 から海外進出 また創業当時 います。 がございます 現在

魚沼テラスは 新潟BPO

雇用を目指しています。 将来的には250名から300名の となりました。従業員は現在70名程になり ションし総座席数は260席を備え、新し 事業をスタートしました。建物をリノベー 沼市役所湯之谷庁舎内に2019年10月に 模拠点をつなぐハブセンターとして、旧角 新潟県魚沼市に誘致いただき、 いオフィスとして2020年12月に本稼働 既存の大規

域と共に繁栄できるグローバルカンパニー

を目指してまいり

ます。

サービスを提供してまいります。

そして地

業員のスキルアップを図り、クライアント

だき、研修等に参加させていただく中で従

この度、ユーザ協会様に入会させていた

決しています。

など様々な分野でお客様のお困りごとを解

その他にもグローバル事業やIT事業

車に関する幅広いサービスを提供していま タマーサービス、自動車延長保証等、 手配を行う他、ディーラーサポートやカス での対応やレッカー搬送や代替交通手段の

自動

企業、エンドユーザーの皆様により良

県に進出し、 山形県、富山 の大規模拠点 500名から 年以降秋田県 500名 業務風景

是非と

アパート、

マ

らの水漏れなどのトラブルに対して総合的

モーティブ事業では、自動車のトラブル

事故や故障)に対して、

全国規模で電話

にサポートをしています。

また、

オート

人」です。

ジネスの相手 事業分野は

は『企業』で たとえばプロ すが、大切に 多岐にわたり しているのは



カフェスペース

■株式会社プレステージ・インターナショナル 新潟BPO魚沼テラス

〒946-0073 魚沼市大沢213-1 TEL.025-795-6005 FAX.025-795-6015

http://www.prestigein.com/

耳より情報

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間、電話応対3問合計20間申込先等: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)

級(入門級) もしもし

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。

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!!

題 門

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

「紹介」についての説明です。不適切なものを、 次の中から1つ選びなさい。

1. 先輩と後輩:まず後輩を先輩に紹介する。

2. 課長と部長:まず部長を課長に紹介する。

自分の課長とお客様:まず課長をお客様に

お客様と自分の部長:まず部長をお客様に 紹介する。

もしもし検定4級

の

ンスフォーメーション)

また、今、

hello express in naganø

デジタルの恩恵を 北 信 • 東

すべてのひとに。

デジタルデマンド株式会社 当社は「デ

とに。」の企 ジタルの恩恵 野市で創業し をすべてのひ 平成30年に長 業理念のもと

· 災害対策(BCP)

社内研修等オンライン化

情報技術の発展に伴い、

世の中には多種

①即日にセットできるセラミック治療

③徹底した歯周病の管理 ②インプラントなど外科処置

セラミックはセレックというコンピュー

・バックオフィス業務自動化 ・サイバーセキュリティ対策強化

ITコンサルティングサービスを提供して 当社の社名である「デジタルデマンド」

の造語です。 という言葉は

当社では、

「デジタルデマン

サービスを通じて、企業のIT活用・DX

ます。数時間後にきれいになった患者様の ターを使った3Dカメラで読み取り作成し

笑顔をみるのがとてもうれしいです。

で大きな効果を得ることも可能です。

当社は今後も、

ーTコンサルティング

多様なーTツール等が存在しており、自社

に合った形で活用すれば、生産性の向上等

「デジタル」+「デマンド」

込みに成功している企業と、そうでない企 る豊かさの格差」と定義しています。近年 意味で用いられてきましたが、当社では 6年に、当時のゴア米国副大統領が演説で とはデジタル格差を意味しており、199 気軽にデジタル技術を駆使できるとは言い デジタル技術で実現できることが広がる一 用いたのが最初であると言われています。 デジタル技術を効果的に利用する者とそ 参考:独立行政法人情報処理推進機構・ デジタル格差は、我が国では情報格差の T人材白書2020)、IT人材の囲い - T人材の不足感は依然続いており 技術的な複雑さが増しており、 「取り組みの差」は今後広がって 「デジタルデバイド」の対義語と 国内ではDX(デジタルトラ 「デジタルデバイド」 推進が叫ばれるもの 「そこから生じ 誰もが 推進等を伴走支援して参ります

うでない者との格差」及び

新潟県内の企業におけるオンライン研修の模様

るようになり、

(きました。 8名もの歯科衛生士が歯周治

抜かずに延命する歯が増え

0例をこえ適切な治療と懇切丁寧がモッ

インプラントなどの外科処置は年間15

トーです。歯周治療は歯周外科もとりいれ

■デジタルデマンド株式会社

〒380-0945 長野市安茂里杏花台590-13 TEL.050-3204-4647 FAX.050-3488-4760

> 療の問い合わ 約の変更、 は電話で、 約の90%以上 歯科医院の予

治 予

せなどひっき

りなしです。

https://www.digitaldemand.jp/

の内田佳寿子先生の講演を聴いてからです 大学ホスピタリティ学科でコンクール1位電話応対コンクールとの出会いは、松本 ので、一例 援を行うも うに、専門 進できるよ 的な技術支 DX等を推 ビスは、企 ティングサー IT活用や いなくても 業の社内に Tコンサル IT人材が 当社の一



長野市内の研究開発拠点(令和2年設置)

えられます くものと考

中

信

南

信

・DXアドバイザー(DX推進全般) 立っていると思

として次の

ような実績があります。

A I

IoT導入支援

うと、気がひき

保育園、学校医 きの指導や、 などを通じ歯磨 しまる思いです。

おります。

(RPA活用等)

本の読み聞かせなど地域で活発に活動して

鈴木歯科医院の特徴は次の3点です

医院で開催「こどもまつり」

げで診療が成り

皆様のおか

子4代の方も多

す。患者様は親

長の2名体制で

し来年75年を迎えます。

一域に密着75年 伝統と新しさと 長野県松本市で開業しております鈴木歯 昭和23年より松本の地で開業 今は現院長と副院 鈴木歯科医院 コンクー した。以

の違いに驚 スタッフも クに励みま トレーニン 講義を受け びして医院 先生をお呼 早速医院に きました。

医院外観

■鈴木歯科医院

対とわたくし 先生の電話応

どもの電話応

対とのあまり

〒390-0805 松本市清水2-3-1 TEL.0263-32-3443 FAX.0263-32-3653

http://www.suzuki-dentalclinic.jp/

ります。 も毎年参加 てよい効果があがっております。 わる頃にはすっかり電話応対が上達してい ただいてお をさせてい 特に新入社員は、

コンクールが終

のレベルが断然高いように思います。 トレーニングに励みたいと思っております れからもさらに頑張って日々の電話応対の ミュニケーション能力が求められます。 て変化をとげています。以前より高度なコ ぐるみで取り組まれる企業様は、その応対 だいております。検定やコンクールに会社 個人はもちろん多くの企業様にご利用いた で受験することができるようになりました. ザ協会の検定機関に指定されております。 ました。指導者級まで取得して、 をしたらよいかと模索しました。そこでユ ・ザ協会の「もしもし検定」のことを知り 近年電話応対コンクールも時代に合わせ コンクールに参加する時どうやって勉強 2級、1級まで松本市 現在ユ

先生・スタッフのみんなで

耳より情報

ユーザ協会会員特典



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?



✓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 https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/https://www.pi.jtua.or.jp/nagano/

新潟支部、長野支部のホームペ-

詳細・お申込

「お申込み」してください。



はこちら

「実施結果」 受講終了後、eラーニング レポートをお送りします。

Hello Talk

第160号 2021年秋号発行

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