

答えのない21世紀で奮闘されている経営者の皆様へ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
近畿事業推進部

4年目突入 U協近畿通心

【はじめに】 ~U協を使い倒しましょう~

近畿事業推進部の川畑です。
急に朝晩が寒くなってきましたね。急いで冬物を出しました。
秋をもう少し感じていたいたのですが、近年は秋が短く感じられますね。

10月から大前研一さんの「BBTルーティン」に参加しています。
毎朝6時にお題が講師から出題され、それに対して自分はどうかを
10分程度で投稿していくものです。10月1日の出題はこれでした。
何故、・ Hondaはサブスクサービスを開始したのでしょうか？
更に、・ 今後、順調に会員は増えていくのでしょうか？
でした。これに自分の考えを投稿し、議論しました。

その日の夜、講師に「論点はここだ！」ということで何人かの
投稿と講師の考えをフィードバックしてもらえます。そして、毎週水曜日の夜は、BBTでは
おなじみの講師がZoomで解説されます。BBTルーティンに参加して世の中知らないこと
だらけだなと改めて感じています。また、他人の投稿や、解説を聴きながら、脳が刺激されて
いきます。これはサブスクリプションになっていますので、これまた勉強になります。

人生死ぬまで好奇心を持って学習していくスタンスを貫きたいですね。
知的怠惰に陥らないようにみなさんは何か心がけて実践されていますか。
アメリカ大統領選挙はどうなっているのでしょうか。世界がいい方向に向かって欲しいです。
今月もU協近畿通心愉しんでいただけると嬉しいです。



家のカワイ子ちゃん達(6カ月)です。いつもこうやって私を待っていてくれます。

【電話対応コンクール全国大会へGo!】

4月から始まった電話対応コンクール！近畿2府4県の代表9名が出揃いました。
選手のみなさんには、今年のテーマ「聴く力と察する力で通じ合える説明を」に沿って日頃の練習成果を府県代表を決める大会で発揮して頂きました。

今年は新型コロナ禍で無観客開催や入場制限をするなど、感染防止対策に十二分に注意した大会でした。

選手のみなさん、大会関係者のみなさん本当にお疲れ様でした。今年のテーマは、日常的に起こり得るケースですので、全国大会に進出できなかった方も、4月からの頑張りをぜひ職場で活かして下さい。

各府県の代表は以下のとおりです。20日の全国大会は、リモートでの実施になりますが、日頃の研鑽の成果をいかに発揮して頂点目指して頑張ってください。

- | | | |
|---------|--------------------------|----------------|
| ・滋賀県代表 | みずほ証券株式会社 | 池田 裕亮さん(最優秀賞) |
| | 佐川急便株式会社 守山営業所 | 熊谷 孝さん(優秀賞) |
| ・京都府代表 | 株式会社京都ホテル | 川野 里菜さん(最優秀賞) |
| ・大阪府代表 | 株式会社ドコモCS 関西コールセンター事業部 | 村中 健太郎さん(優勝) |
| | ヤマトコンタクトサービス株式会社 | 島本 大さん(準優勝) |
| | NTTファイナンス株式会社 関西総合料金センター | 久保田 彩さん(準優勝) |
| ・兵庫県代表 | 株式会社アド・ダイセン | 浜辺 京子さん(最優秀賞) |
| ・奈良県代表 | SMB C日興証券株式会社 | 泉田 眞由美さん(最優秀賞) |
| ・和歌山県代表 | 株式会社桃谷順天館 | 甲野 有美さん(最優秀賞) |

【ユーザ協会の得意技！ こういう蓄積・ノウハウがあります。岡部達昭先生編】

先月は「電話対応でCS向上事例」を紹介しました。いかがだったでしょうか。お役に立てれば幸甚に存じます。

さて今回は岡部先生のコラム**第74回「話し方が速くなった！」**（2020.03.18）をご紹介します。

日本人の話し方が速くなった！と思いませんか。以前と比較できない若い人は、そうは感じないかも知れませんが、年配者からは「近頃の若者は、早口で何を言っているのか分からん」という厳しいお叱りをよく聞きます。世の中のテンポがこれだけ速くなっているのですから、当然なのかも知れません。しかし、早口のために、伝えたいことがしっかり伝わらない現実には問題があります。

早口がなぜ悪い？

「のんびり話している時代じゃない。効率的に多くの情報が伝えられていいじゃないか」と言う人もいます。**本当に伝わるでしょうか？** 確かに、増える情報を捌けるというメリットがあるにしても、**早口には多くのデメリット**があるのです。

- ・発音が曖昧になり聴きづらい。
- ・聞き手に解釈する「間」をくれない。
- ・質問を挟むきっかけがつかめない。
- ・緩急、高低、強弱、などの表情が乏しく単調になる。
- ・言葉の省略が多くなり、助詞が抜ける。
- ・集中して聴かなければならないので疲れる。
- ・聞き手の理解度に合わせてくれない。
- ・一方的になりやすく、きちんとした対話ができない。

こうして列挙しますと、速い話し方にいかに問題が多いかがお分かりかと思えます。そして早口の人のおほとんどには、**聞き手に負担をかけている意識は全くない**と思えます。

なぜ速くなったのか

こうした症状はなぜ伝播していったのでしょうか。よく言われる理由の一つはテレビのCMです。物心がつく前から、子どもはテレビを見て育ちます。言葉も覚えます。その動く映像に興味津々の赤ちゃんは、CMの速いしゃべりを刷り込まれ、その速さに慣れていきます。二つめは、日夜、どのチャンネルを見ても登場するお笑い芸人たちの、テンポの良い軽快なしゃべりです。意味は分からなくても、大きく影響を受けているのです。三つめは、もう少し長じて接するようになる、ラインなどの情報通信メディアの影響があるでしょう。**本当に大事なことを、音声で真剣に伝え合う対話の機会が減っていて、伝える速さの実感が無いのです。**

私が子どもの頃には、《**言葉はしみじみと語るべし**》と教わりました。一休禅師の言葉です。今やその手本となるような話し方に接する機会もなくなりました。誰もが日夜、せかせかと忙しく話しているのです。

アナウンサーの読み方も速くなった

速くなったのは話し方だけではなく、音声で表現する読み方も速くなりました。私がNHKに入った昭和30年代、アナウンサーが読むリードニュースのスピードは1分間に320文字と言われていました。スポーツニュースは400文字でした。それが、昭和後半から平成を経て、経済成長と、科学技術の急速な進歩、グローバル情報の激増などに対応すべく、アナウンサーの読むスピードも速くなりました。今は一般ニュースで380文字から400文字までアップしてきたのです。

話し方は変えられる

一昔前、同年代の友人にも早口がいました。早口な上に多弁なその男と話すと、人一倍疲れしました。数年前、30年ぶりにその彼に会いました。変わっていたのです。ゆっくりとした話し方は、まるで別人でした。以下は、某生命保険会社の役職に就いていた彼の思い出話です。ある時、部下の一人に人事異動の内示を口頭で伝えました。「君にはこの度、和歌山支社に行ってもらおう」この内示が、ひと騒ぎになりました。内示を受けた部下は、岡山支社の部長に直ちに挨拶の電話を入れてしまったのです。

和歌山と岡山の聞き違い。その一言の失敗で、彼は自分の早口を猛反省しました。録音機を買って、自分の理想とする一人の政治家の話の録音したのだそうです。そして何度も何度も、繰り返し繰り返しその口調を真似て、自分の話し方を徹底的に改造したそうです。「**学ぶは真似ぶ**」の典型的な例ですが、それは容易なことではなかったはずですが。電話対応のプロである皆さんは、どのようなオペレーター像をお持ちでしょうか。**私の理想はただ一点、常に相手に語りかけること**です。その意識が、**生きた「間」のある**、お客さまとの温かい対話を育てられるのだと思えます。決して、「上手にきれいに」ではないのです。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介しています。】

先月のICTコラム、いかがだったでしょうか。お役に立てれば幸甚に存じます。新型コロナ禍でテレワークの導入する企業（47.6%東京都6月末）が増えており、生産性向上も大きな課題になっています。AIも導入され本当に人でなければできない仕事が選別されつつあります。

今回は「第2回 RPAの導入目的とその効果」（中川 拓也氏 2019.04.17）をご紹介します。

前回では、オフィス業務の自動化を実現するRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の概要と定義について、具体的事例を挙げながら解説いたしました。

第2回は、RPAの導入目的とその効果について、さまざまな特徴などをふまえながら解説します。

コスト削減、代替労働力など、RPAの導入目的とその効果とは？

RPAを導入する主な目的として真っ先に思い浮かぶのは、「コストの削減(人件費削減)」だろう。しかし最近では、地方を中心に人手不足が深刻化しており、「コスト削減よりも優先すべきは労働力の確保」ということで、RPA導入を“代替労働力”として検討するケースが増えている。例えば、税金収納のような季節性のある業務を効率よく処理するために臨時職員を入れたいが、人手が見つからないというケースがある。このような深刻な事態に陥る前にRPAを導入すれば、代替労働力として効率的に業務を遂行できる。

特に2018年に入ってから、国の人事を管轄する組織や自治体を管轄する組織などで、RPAによる自動化技術の評価が始まっており、労働力の減少が本格化する10年後を見据え、RPAによる労働力の補填に期待が高まっている。

次に、コスト削減や代替労働力以外のRPA導入目的や効果を挙げてみよう。

(1) ミスの削減

業務をミスなく進めることを目的に導入するケース。「ロボットのミスが心配だ」という声を聞くこともあるが、定型の作業であれば、人間はミスをして、ロボットはミスをしない。

(2) リードタイムの短縮

例えばパスポートの発行作業の場合、人間が対応・処理して発行するまで10日から2週間ほどの時間を要するでしょう。そこで、RPAで高速処理を行うことにより3日で発行できるようになれば、住民満足度を高めることにもつながるだろう。

(3) 機微情報の処理

例えば、社内の人事情報など部外者には見せられない機微情報も、RPAであれば安心して取り扱いを任せることができる。

(4) 本業に集中(ストレス減)

突発的な雑務を、RPAに処理してもらうことで本業に集中できるようになり、「本業の作業効率まで上がった」という声をいただくケースが増えている。また、動きが遅く待ち時間が長いシステムを、イライラしながら扱わずに済むようになり、「ストレスが軽減された」という声をいただくこともある。本業集中(ストレス減)自体がRPA導入目的の決定打にはならないかもしれないが、重要な副次効果であることは間違いない。

RPA(ロボット)と人間(労働者)の性質を比較してみると

RPAで作るソフトウェア型ロボットは、デジタルワーカー/デジタルレイバーとも呼ばれるように、何かと擬人化されることが多い。そこで、人間になぞらえてRPAの特徴を紹介してみよう。

(1) 24時間365日フル稼働

RPAは人の3倍の速度で、24時間365日働き続ける超人である。しかし、時にはシナリオ(業務操作ルール)の修正やメンテナンスが必要になることもあるため、手を止めて休ませることも必要である。

(2) 人間関係のトラブルがない

RPAは人が嫌がる仕事や単調な仕事に文句を言うことはない。人間関係のトラブルで職場の生産性を引き下げる心配もないため、管理職やリーダーにとって、人間より扱いやすいと感じるかもしれない。

(3) 教育投資が不必要

RPAは、正確な説明を1度受けるだけで業務を覚えてしまう。人間のように何度も同じことを繰り返して覚えさせる必要がない。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介しています。つづき】

(4) 業務手順の変更が容易

法改正などによって業務手順が変更になるとしても、全ロボット一斉に新シナリオに更新さえすれば、業務手順を変更することができる。人間のように何度も集めて再教育する手間はかからない。

(5) 増員しやすい

人手不足が深刻化している現在、繁忙期に臨時職員を入れたくても見つからないケースが増えているが、RPAは複製するだけで“増員”できる。

(6) 辞職しないのでスキルも流出しない

RPAは会社を辞めることがないため、せっかく育てた育成投資が無駄になる心配がない。しかもノウハウを保有する人材が競合他社にスキルや情報を流出させることもない。

(7) 同じミスを繰り返さない

RPAは、同じ条件や同じインプットがあれば同じ結果を必ず出してくれるので、人間のように何度指導しても同じミスを繰り返すということがない。時に導入当初の設定不良などでミスを起こすこともあるが、一度再教育(シナリオを修正)すれば克服する。

いかがですか。使わざるを得ない固定費として意識もされないような、OJT教育コストや採用コスト、ミスのチェック・リカバリーコストなども改めて意識し、RPAを評価して見ていただきたい。

一方でRPAは、人間のように創造的な仕事をしたり、自ら業務変更や改善をしたり、イレギュラーの要求に柔軟に対処したり、ということとはできない。そのため、ホワイトカラーの業務のうち、RPAにより自動化できる割合は、当面は20%程度が目標となるだろう。

RPAにできること、できないこと

RPAは、シナリオと呼ばれるロボット用の業務手順フローをなぞることで、人間がパソコン業務を行うかのように業務を自動処理することができる。なぞる元となるシナリオには、「A列をコピーして、Bの入力欄にペースト、それをデータがなくなるまで繰り返す」といった手順が、キーボード、マウス操作レベルで記載されているからである。ただ、あらかじめ決められた手順をなぞるだけなので、イレギュラーな事態が発生した場合、人間のように臨機応変に対応することはできない。例えば、コピー元のExcel様式のレイアウトが変更されていた時、レイアウトの構成を自動的に解釈して業務を継続したり、欄外に記載された補足コメントを見つけて処理内容を変更したり、データが1桁違う時に異常値かもしれないと気づいて処理を止めたり……といった、柔軟で気の利いた対応はできないのだ。これが、「RPAは定型作業を自動化できるが、非定型の作業は自動化できない」と言われる所以である。

業務改善を早く、確実に進められるRPAの利点

RPAは、アプリケーションを構成するHTMLなどのプログラム構造を解析する技術(人間がプログラムを解読して対象システムを理解するようなイメージ)や、ディスプレイに表示されるアプリケーション画面を画像として解析する技術(人間が目により対象のアプリケーションの画面を理解するイメージ)を駆使し、人間のように自動化対象のアプリケーションを扱っている。このように、対象のアプリケーション側にRPAのために手を加えるようなことはしておらず、RPAが既存のアプリケーションを外側から(ある意味)勝手に解析して自動操作をしている。そのため、対象アプリケーションを改修するための費用やリスクを伴わないことも利点だと言える。

例えば、対象アプリケーションを変更するとなると、公共団体の場合は何段階ものプロセスを複数年がかかりで経る必要があった。業務部門からシステム部門に変更要望を提示 → 要望が通ると翌年度の変更予算を獲得 → 翌年度に変更を行うITベンダーの調達や改修作業を実施 → 翌年度から変更の恩恵を享受できる……という具合だ。

その点RPAであれば、業務部門の職員が自らシナリオの作成や変更を行ったり、ツール操作を行う派遣スタッフを短期的に入れ替えるだけで済むので、何段階ものプロセスを経ることなく、早く確実に改善が進められるわけである。これをRPAの利点として挙げる自治体職員も多い。

今回は、これらRPAの利点もふまえて、RPAと従来型の技術やシステムとの違いについて述べていきたい。

(つづく)

RPAのお問合せは各支部事務局長へご連絡下さい。

【お役立ち情報：ニューノーマル時代の生産性を向上させるために（ツール編）】

先月は、生産性を高めるITツール紹介の前にホワイトカラーの生産性に取り組んでいるトヨタの自工程完結について書いた本を紹介しました。いかがだったでしょうか。

さて、今月はニューノーマル時代の生産性を高めるために大前研一さんのBBT講座で私が出会った参考になりそうなツールをいくつかご紹介します。同じようなツールは他にもありますので、探すきっかけになれば幸甚に存じます。詳細はURLをクリックしていただくとサービスの紹介につながります。

〇AIで電話営業・コールセンターを解析、可視化して生産性を向上「Miitel」

当協会の電話対応研修とも関係が深い分野ですね。このツールは、オペレータの話を文字化してくれるので有効な営業ノウハウの共有やCS向上に使えます。人口知能で担当者と顧客が「何を」「どのように」話しているのか可視化し、営業の「なぜ」を明確にして生産性を向上させるものです。

<https://miitel.revcomm.co.jp/>

〇月間500本の高品質な動画が制作できるサービス「ムビラボ」

近年、「Youtube」などで動画による集客等の威力はみなさんご存じのことと思います。動画の使い方は記事コンテンツのように、制作頻度が益々増えていますね。しかし、動画制作は自分たちでやるにも内製化のハードルは意外と高く、機材等もコストがかかります。

外注しようとしても費用を調べると高額で費用対効果も見えにくいので、決断は難しいですね。ムビラボは、そんな課題を解決し、これからの時代に合わせたサービスです。

1本2万円からオリジナル動画が制作できます。自社のPR材料に検討されてはいかがでしょうか。当協会のPR用に使ってみたいと考えています。

<https://movi-lab.com/>

〇スマホでもアプリインストール不要でコストパフォーマンス抜群のオンライン会議システム「meet in」

当協会では「Zoom」や「WebEX」を便利に使っていますが、これは簡単ですね。

ママさんが簡単・楽々に使えるツールを模索してできたものです。中小企業向けのオンラインコミュニケーションツールで、面倒なログイン、アプリのダウンロードなし1秒でオンラインミーティングが行えるのが特徴です。

<https://meet-in.jp/>

〇メディアとの接点とPRのノウハウを低価格で提供する「ネタもと」

PRと広告の違いってご存じですか。PRはPublic RelationsのことでPRの本質的な目的はファンづくりです。中長期的成長にはファンが必要ですね。それは、人が購買行動を起こして初めて売り上げが生まれるからです。人の購買行動には動機があります。ファンだと購買動機が生まれやすいですね。このはメディアとの接点とPRノウハウを低価格で提供する日本初の会社です。

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

〇日本最多クラスの約1000費目のコストを削減するサービス「COSTON」

総売上の約10%を占める間接経費ですが、多くの企業にとって間接経費は「まったく手つかず」状態であることがほとんどです。各品目が少額であり、加えて費目が膨大な間接経費は、コスト構造のブラックボックスとなっています。「COSTON」は、間接経費のコスト構造を徹底的に分析し見える化することで、最短・最速・最大のコスト削減効果をサポートします。しかも完全成果報酬型なのがいいですね。

<https://coston.ai/>

<原稿大募集中！> あなたの知識や経験等が他の会員さんのお役に立てれば、嬉しいですね。いつでも待ってま～す。

新規入会の方、既存の方、会員のみなさんに自己の取り組みやみなさんに教えてあげたいことなど、会員さんの役に立ちそうなことや自己紹介などをしてみませんか。

あなたの素敵な取り組みを会員さんに教えて下さい。

送り先：f.kawabata@jtua.or.jp（川畑）までファイルを送って下さい。

【気になったので調べてみました】

先日、マイナンバーカードの電子認証期限が過ぎていたので更新のため、市役所に行きました。毎年の確定申告に使っていましたが、最近マイナンバーカードなしでもネット申告できていたので、あまり気にしていなかったのですが、あることで電子認証が必要になることから更新しました。

なんと来年3月から保険証の代わりに使えると聞き、ちょっとびっくりでした。

私はもともと今のマイナンバーカードはいったん0クリアして国民データベースをどうすべきかという議論をしてから作り替えるべきだと考えています。住基ネットの延長で各自治体ごとにしか使えない仕組みっておかしくないですか。新型コロナ禍の給付金でもこのあたりが露呈しましたね。

で、マイナンバーカードってどうなんだろうって思ってちょっとググって(ネット検索)みました。

政府広報オンラインに「マイナンバーカードを今すぐつくったほうが良い理由」というのがありました。

①マイナポイントでオトクに！ ②マイナンバーカードで便利に！ ③マイナンバーカードの安全性と説明してあるのですが、論点がずれまくりだと思えます。

そもそもなぜこのカードが国民一人一人に必要なのか、国はこのカードを使って国民生活をどうしたいのか。ここがしっかりしていないので場当たりのシステムになっていますね。

今回健康保険証としてずっと使えるようになり、高額医療給付の手続きは申請不要。

自分の特定検診や薬剤情報がわかるようになりますとあります。それはそれでいいのですが、今ある健康保険証はどうなるのか、別な病院でのカルテや診断画像はみれるようにできないのか等々わからないこともまだまだありますね。

いったいどれくらい普及してしてるのかと調べてみると約2400万枚で人口に対する交付率は18.2%しかないんですね。クレジットカードの普及率ってだいたい85%程度ですからね。この実態をよく政府は考えてみて欲しいですね。普及しないのは使えないからですね。要は目的がはっきりしていないんですよ。

私がマイナンバーカードの責任者なら、(0ベースで作りに替えるのが前提ですが)必ず必要な保険証みたいにします。そして、

- ・全国民にID号を付与(生まれた時に付与)
- ・行政手続きはすべてIDで行えるようにする(生体認証を使うとパスワードなしで使える)
- ・選挙もID(生体認証)で行う(衆議院選挙だと700億円の費用はかからない)などデジタル化できるところはやって行政費用のスリム化としますね。

みなさんが責任者ならどうしますか。