

このレターは、当協会にご縁を頂いている経営者の皆様にお届けしています。

答えのない21世紀で奮闘されている経営者の皆様へ

Vol. 58

2022.01.01

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
近畿事業推進部

# U 協 近 畿 通 心

～U協を使い倒しましょう～

【撮影】薩摩富士 開聞岳

岳と高山植物を撮る、山岳カメラマン！  
外西 敬二さん

## 【年頭のごあいさつ】

### 新年、あけましておめでとうございます。

近畿事業推進部の川畑です。

皆さま、よいお年をお迎えのこととお喜び申し上げます。

昨年の漢字は「金」でした。東京五輪・パラリンピックでの日本勢金メダルラッシュ、27個、史上最高でしたからね。

ちなみに私のふるさと鹿児島県伊佐市は、日本で唯一商業稼働している金山があり、この「金」でちょっとした賑わいが起こったようです。

新型コロナ第5波「デルタ株」の感染者が減ってきたことから暮れは「いまなら消費」で少し賑わっていましたが。年末年始の帰省も昨年よりは予約が多くなっていますね。

そんな中、オミクロン株の感染者が徐々に増えていて、どれくらい悪影響を及ぼすのかわからない中で不安が募っています。第6波も心配ですね。皆さん、気をつけてください。

さて私達は、「**会員様にとって魅力ある協会活動**」、「**会員拡大**」といった二つのレンズに照らして業務を進めています。今年もここはぶれずに業務に邁進していきます。

昨年は、ニューノーマル時代の協会活動をどのようにやっていくのか、それがどう社会に貢献できるのかにチャレンジしました。うまくいったこと、まだまだ工夫が必要なことなど多々ありますが、着実に前進しています。

今年やってみたいことは、5ページめに書きだしましたのでご覧ください。

【新年、西宮の広田神社と若宮神社でこんなことを祈願しています。3蜜を避けて。】

○ニューノーマル時代に世の中に貢献できる協会活動がさらに進化できますように！

○さらに会員様や世の中のお役に立つ協会になれますように！

○たくさんの方に協会の活動を知ってもらい、利用していただけますように！

私の願いです。

どうぞ今年も当協会の活動へのご理解ご協力のほど、よろしく申し上げます。今年こそは新型コロナが収束し、皆様の会社が益々繁栄、そして世の中が平穏で素敵な1年でありますように祈念します。今年も「U協近畿通心」愉しんで頂けると幸いです。



西宮廣田神社の今年の絵馬です。  
毎年立派な絵馬が奉納されます。

## 【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】

先月は第87回「物言わぬ目の表情」(2021.5.17)をご紹介しました。いかがだったでしょうか。今回は第88回「**考える力を考える**」(2021.6.15)をご紹介します。

コロナ禍によって、暮らしも経済も教育もスポーツも、あらゆる分野でのオンライン化が躊躇(ちゅうちょ)なく進みました。その変化は、いずれも利便性、効率化につながっています。

しかしその一方で、便利なIT社会は、人間から奪ったさまざまな負の側面をあらわにしています。人間は困難に遭遇した時に考えます。その力が文明社会に繁栄をもたらしました。今、**便利になり過ぎたIT社会では、考える力が低下しています。**今回は**考える力の回復**がテーマです。

### スマホ情報は記憶に残らない

スマホが登場して15年ぐらいになりましょうか、その膨大な情報量、桁外れな利便性に魅了されて、若者から子ども、そして高齢者へと、スマホは爆発的な普及を見せました。令和2年版の総務省の情報通信白書によれば、その普及率は8割を大きく超えています。

しかし、高い普及率とは裏腹に、スマホの普及がもたらす弊害が問題化し始めました。

「**ITで若者が惚ぼける?**」という見出しが躍ったのもその頃でした。そして今もなお、「**スマホ脳が記憶力、集中力、コミュニケーション力を劣化させる**」といった論評が、メディアを通じて警鐘を鳴らしています。

私の若い頃には、何か疑問や問題が起こると、まず何を調べればその答えにたどり着けるかを、懸命に考えたものです。ところが今は違います。問題解決のためにはまずスマホ、パソコンに向かいます。大概のことはそれで解決がついてしまいます。考える手間は全く必要ないのです。そして、**スマホ脳は、そこに書かれていることを、そのまま正解として信じてしまいます。**

さらに厄介なことがあります。紙の辞書で調べたことは、記憶に定着しますが、脳をくぐらずにスマホで調べたことは、前頭前野の8割が同調しないまま、忘れてしまうのだそうです。

「人間は考える葦である」と言ったパスカルの有名な言葉を引くまでもなく、「**考える力**」は、**人間にとって最も大事な能力**です。IT社会の利便さと引き換えに、それを失うことになれば、これは由々しき問題でしょう。

### 「基本」と「基礎」は違う

プロ野球の名監督として知られた故・野村克也さんの話を聴く機会がありました。その時、野村さんはこんな話をされました。「**基本と基礎は違うのです。基本は技術、基礎はものの考え方です。一流の選手になるには、この基本と基礎の両方を磨かなければだめなのです**」と。何年も最下位に低迷していたヤクルトの監督を引き受けた時、野村さんは、ヤクルトを優勝できるチームにするのに3年の猶予を求めました。ヤクルトが勝てないのは、選手が技術ばかりを磨いても、基礎の考える力がないからだ。その**考える力をつけるには、幅広い知識を増やすこと**だ。野村さんはそう考えていたのです。

そこで野村さんは毎日、試合のあと、練習のあとに、1時間のミーティングをしました。

そこでは野球の話は一切なく、政治、経済、歴史、音楽、建築、宇宙など、幅広い話をしました。野村さんは、話すこと、ボードに書いたことを全部ノートに取らせました。

最初は「監督、こんなことが野球とどう関係があるんですか?」と不満そうだった選手たちが、段々と興味を持ちはじめて、熱心に聴くようになったそうです。それにつれて、選手たちは技術(基本) + 考える力(基礎力)を身につけて、一つ一つのプレイをするように変わったのです。

ヤクルトは、野村さんが猶予を求めた3年目に、見事リーグ優勝を果たしたのでした。

### 自分の意見を考えてから訊く

「**あなたはどない思うんや?**」経営の神様と云われたパナソニックの松下幸之助さんは、部下から相談されると、必ずこう訊き返したというのは有名な話です。こうした場合、皆さんはどのように対処なさいますか。素早い判断力で立ちどころに回答を与えていませんか。

どこの企業でも役所でも、実際にはそういう上司が多いのではないのでしょうか。スパッと明快な判断をくれる上司や先輩は、切れ者としての評価と信頼を得るでしょう。

しかし、人を育てるという点では、このタイプの上司、先輩は決して正解とは言えません。部下や後輩は、自ら考えることなく、安易に上司や先輩から正解を求めるようになるからです。

相談されたら「君の意見はどうなんだ」と押し返すことです。部下は自らの考えをまとめておかなければ、相談には応じてもらえないことを学ぶはずです。

そして徐々に、考える習慣を身につけていくでしょう。

## 【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。へ～え そうなんだ。】

今回は「GIGAスクール構想とデジタル・シティズンシップ教育《第6回》  
(2021.9.13) をご紹介します。

「ICT COLUMN」 <https://www.jtua.or.jp/ict/column/gigaschool/> で取り上げられているGIGAスクール構想。その連動企画として、このコーナーでもGIGAスクール構想を取り上げてみたいと思います。単なる学校のICT環境の整備にとどまらず、今“大人”の人も、近い将来にGIGAスクール構想の大きな変化に直面しそうです。どんな変化が起こりそうか？ここで少しイメージしてみましょう。

### GIGAスクール構想とは

GIGAスクール構想とは、**小中学生がICTを使いこなせるように教育環境を整えよう**と、文部科学省が、2019年に発表した計画のことです。

GIGAは、**Global and Innovation Gateway for All**の略で、通信速度やデータ量を表す“ギガ”とは異なります。

当初は、2023年度末までに環境を整える計画でしたが、新型コロナウイルス感染拡大を受けて計画を前倒しし、**2020年度末までに学校内の高速ネットワーク環境を整え、児童生徒に1人1台のコンピューターの配布を完了**させました。

実際に児童生徒に配布されたコンピューターは、iPadやWindowsなど馴染みのあるコンピューターを採用している学校もありますが、**Chromebook（クロームブック）**という新しいタイプのコンピューターが多く導入されています。

Chromebookは、購入時の価格が安い、起動が速い、クラウド活用に適している、などが特徴で、学校に向いていたと言えるでしょう。

大学や企業などではあまり使われていませんが、今後、Chromebookに慣れた人材が社会に出てくることになることを考えると、注目すべきコンピューターと言えそうです。

### デジタル・シティズンシップ教育

小中学生が学習の中でインターネットを活用することが増えてくると、学校や保護者の中には、インターネット上のさまざまなトラブルに巻き込まれないか？と心配になる人も少なくありません。GIGAスクール構想以前から、携帯電話やスマートフォンを持つ青少年が年々増え、それに合わせて、学校では「**情報モラル教室**」「**セーフティ教室**」といった啓発が行われていました。また、“子どもには、スマートフォンは持たせないほうがいい”といった考え方も根強くありましたが、GIGAスクール構想で、それが大きく変わりました。今後は、積極的にインターネットを活用していくことになります。

そこで「**デジタル・シティズンシップ教育**」が注目され始めています。インターネットの危険性を教え、使用を抑制するのではなく、**積極的に活用して、上手に使える人に育てる教育**が求められています。時には、使い方を誤ったり、失敗したりすることもあるかもしれませんが、そこから学んでいくという考え方が大切だと言えるでしょう。

### 家庭でもGIGAスクール構想

昨年、新型コロナウイルスの影響で、学校が休校となり、企業も在宅勤務になった頃、家庭のインターネット接続のデータ量が増大して、ウェブ会議などがうまくつながらなかったという事例がありました。今後、GIGAスクールがさらに進化し、家庭学習でのインターネット利用が増えることを見越して、家庭内のネットワークを増強することも検討したいものです。

また、Chromebookを家庭でも使ってみて、その特徴を知ることは、自らのITリテラシーを高めることにもつながるでしょう。

加えて、このような技術についてばかりでなく、**意識も変える必要があります**。これまでなら、「勉強中にスマホを見てはダメだ！」となりましたが、今は、スマホ、タブレット、パソコンを使いながら勉強する時代となりました。**教材がデジタル化され、動画を見ながら学ぶ、そういった学びのスタイルの変化にも目を向けておく必要があります**。GIGAスクール構想の流れにのって、家庭のICT環境を見直してみましょう。

# 【お役立ち情報：収益の多様化ってご存じでしょうか。】

ユーザ協会会員様にご案内している「**BBT研修プログラム** **会員特典**」の「**ビジネスアウトプットGYM**」にて出会った本を新年にご紹介します。

以前ご紹介した、川上昌直教授（兵庫県大、BBT大学）が執筆された本です。川上教授は、「**ビジネスアウトプットGYM**」でも毎月、ビジネスモデルのトレーニングを担当されています。

とても参考になるトレーニングです。実は、今月の**ビジネスアウトプットGYM**はこの**収益多様化の戦略**がテーマなんです。とても楽しみにしています。

2,860円とちょっと値段が張りますが、ハードカバーで読み応えありますよ。

内容を少し紹介します。

今、本業不振、どのように生き残るのか？って、悩ましいですが、とても大事な問題ですよね。この本では、**価値創造（新規事業）**だけではない、**利益獲得**にもイノベーションを紹介しています。

かつて日本企業が率先して取り組んできた「**価値創造**」では**利益が出なくなっている**ことは、経営者の皆さんは実感されていると思います。

特にもの売り企業、ものづくり企業には、さらにコロナ禍が後押しして窮地に追い込まれ、待ったなしのところが多いです。

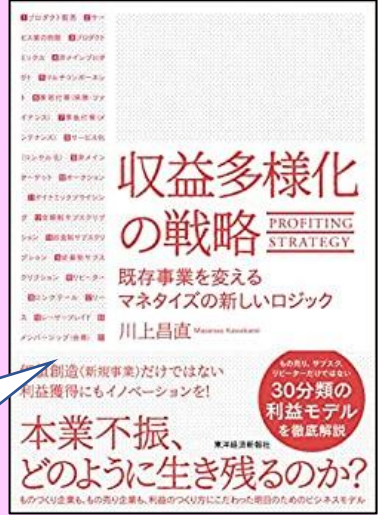
この本では、こんな時代に、いかに利益をつくりに行くかを徹底的に考え、提案しています。ビジネスモデルは収益化のためにありますが、**多くのビジネスモデル論は「新規事業」による「価値創造」**までしか議論されていないです。喫緊の課題は、既存事業をどのように立て直し、大切なのは**利益獲得のためのイノベーション**を起こしていくかにあります。

多くの事例、30に及ぶ利益モデルを分類し、明日を切り拓いていくためのビジネスモデルを考えていくそんな本です。

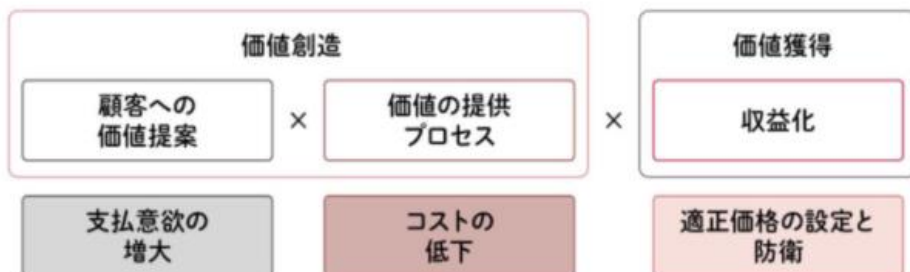
## （目次）

- 第1章 利益イノベーションへようこそ
- 第2章 利益イノベーションの真実
- 第3章 価値獲得の視野を広げる
- 第4章 収益源の多様化
- 第5章 新たな価値獲得へと変える利益化のロジック
- 第6章 日本企業が飛びついた「サブスク」の本質
- 第7章 ビジネスモデル・イノベーションへ

詳しく学びたい方は、本を読んで**BBT研修プログラム会員特典のビジネスアウトプットGYM**にご参加されることをお勧めします。ご自身の参謀や期待している若手従業員にこの機会を提供してください。きっと、お役立てると存じます。



## 「価値創造」と、「価値獲得」によって持続的な存在が可能



### ■価値創造

顧客に価値を提案することと、それを生み出す提供プロセスから成り立っています。（付加価値を生み出す活動）

### ■価値獲得

価値創造で生み出された価値から企業が利益を収穫する行為。

## 【お役立ち情報：今年やってみたいこと】

昨年は、「オンライン研修」や「大前さんに学ぼう」をオンラインで実施しました。まだまだ、会員様にも十分に情報が届いていないことやブラッシュアップの必要性を感じた1年でした。 やれる事、やりたい事が沢山あります。こんなことに**トライ**していきたいと、新年にあたって考えています。

### 1、電話対応による企業様のCS向上支援

→**もっと多くの企業様に知って欲しい、使って欲しい**

#### ①自社の実力を確認して頂きたい → CS向上初めの一步

- もしも検定3級、4級チャレンジ問題を事業所単位で使ってもらう **(無料)**
- 電話対応診断を使ってもらう **(会員割引あり)**
- もしも検定4級にまずチャレンジしてもらう **(有料)**

#### ②ユーザ協会を使って電話対応で培ったスキルを上げて頂きたい

- 集合型研修に参加してもらう **(会員割引あり)**
  - ・新入社員研修
  - ・ビジネスマナー研修
  - ・ボイストレーニング研修
  - ・電話対応フォローアップ研修
  - ・採用内定者ビジネスマナー研修
  - ・クレーム対応研修
  - ・Eメール作成実践講座
  - ・高齢者対応研修
  - ・即応力向上研修
  - ・コミュニケーション能力向上研修
- オンライン研修に参加してもらう **(会員割引あり)**
  - ・電話対応トレーニング【個別指導 電話対応コンクール編】
  - ・Eメール書き方講座(基礎編、応用)
  - ・オンライン営業(基礎編、応用編)
  - ・電話対応トレーニング【個別指導 もしも検定3級実技編】
  - ・オンライン時におけるビジネスマナー(好印象を持ってもらうためには)
- 電話対応コンクールへチャレンジしてもらう **(会員無料)**
- 企業電話対応コンテストへチャレンジしてもらう **(会員割引あり)**

### 2、ICT利用による企業様のDXへの一步前進支援

→**DXどうしたらいいのかわからない経営者の方のお役に立ちたい**

#### ①ICTの知識をインプットして、社内にアウトプットしてもらう

- 大前さんに学ぼう(5月、9月、1月) **(会員無料)**
- BBT研修プログラム会員特典の利用 **(会員割引あり)**

#### ②DXへの道筋、事例、ツールを知って頂きたい

- 身近なデジタイゼーション(守りのデジタル化) **(会員限定)**
- 身近なデジタライゼーション(攻めのデジタル化) **(会員限定)**
- 身近なDX(デジタルトランスフォーメーション) **(会員限定)**

#### ③全国地域のセミナーをオンラインで参加して頂きたい

- 北海道から九州まで全国組織という当協会ならではのセミナー **(会員無料)**

#### ④ICT相談窓口の開設(まずはWebで)

- ベンダー、キャリアとの人脈をもつ当協会ならではの橋渡し **(会員限定)**

<今年も原稿大募集中！ご紹介します。>

あなたの知識や経験等が他の会員さんのお役に立てば、嬉しいですね。いつでも待ってま～す。写真も大歓迎です。

送り先：[f.kawabata@jtua.or.jp](mailto:f.kawabata@jtua.or.jp) (川畑) までファイル(A4)を送って下さい。

# < 新年最初の充電しませんか？ >

< オンライン開催 >

## 新春特別企画 < 開催間近 >

あの大前さんに

「2021年経済から見た今後の経済見通し」を学ぼう！

新型コロナ禍で難しい舵取りを迫られている経営者の皆さん。

大前さんは2021年経済をどう総括されて、今後の経済はどうなると考えているのでしょうか。今後、経済展望気になりますね。

2021年を振り返り新年をスタートするにあたり、ゆっくり考えるいい機会です。

今後の事業経営のヒントは、このセミナーにあります。お見逃しなく。

**(Web申込先)** 募集人数 **300名**(先着順)

<https://coubic.com/jtua-kinki/638169#pageContent>



【開催日時】 2022年1月13日(木)

14:00～16:00 (13:50接続可能)

【参加方法】 申込時にアクセスURLをメールにてお送りいたします。

※商工会議所等からのご紹介の方は、該当欄に商工会議所等名を必ずご記入ください。

【参加費】 無 料

【主 催】 (公財)日本電信電話ユーザ協会近畿事業推進部(6支部合同)

【共 催】 大阪商工会議所 西日本電信電話株式会社

【開催内容】 <14:00開演 16:00終了>

あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前さんに  
2021年経済から見た今後の経済見通し(仮題)を学ぼう！

<講師:大前 研一 氏(ビデオ)、丹羽 亮介 氏(株)マインドシーズ代表)>



※お知り合いの経営者の方にもぜひご紹介ください。



(株)ビジネス・ブレイクスルー  
代表取締役会長  
大前 研一氏

新年に始めてみませんか。  
支部HPにて絶賛募集中！

あの講話がこの価格で聞けるなんて。

ユーザ協会  
限定特別価格

BBT研修プログラムはコチラから



撮影/太田真三(小学館)

スタッフを鍛えるのは今ですよ！

私はここから事業のヒントをたくさん頂いています。

あの大前研一さん率いるBBTの研修がユーザ協会会員様特典としてご利用できるようになりました。

BBTのコンテンツの中から、協会会員様のために特に選びました。

「見て学ぶ」と「参加して学ぶ」があります。

見て学ぶ

ビジネス講義映像

ブロードバンド・ラーニング(BBL)



詳細・お申込みはこちら

<経営者講義 - 19講座>

定価33,000円(税込)を当協会  
会員様は**1割引29,700円(税込)**  
でご視聴いただけます。

どの講座も大前研一さんの講演以外に業界の最先端に行く経営者の  
講演が盛りだくさん！ これからの経営のヒントがたくさんあります。

参加して学ぶ

詳細・お申込みはこちら



みんなで脳に汗をかこう！！

ビジネスアウトプットGYM

いつでも学べる動画で「インプット」し、  
LIVEトレーニングで「アウトプット」

まるでスポーツジムに通う感覚で、  
ビジネススキルをオンラインで鍛える

詳細はこちら！

<https://wstg-bbt.staging-bbt757.com/corporate/sd/063jtua/index.html>



<近畿6支部限定プレゼント>

新規ご入会様、既存会員様

本特典ご利用で「DX革命(大前研一著)」を  
プレゼントいたします！

後日、連絡責任者あてに送付させていただきます。