

# 従業員によるパソコンの操作をAIが分析 業務改革に必要なポイントを可視化

有限会社住友

会社の業務においては、日々、従業員により、多くのパソコン操作が行われています。その操作の可視化を通じ、改善すべき課題を浮き彫りにするのが「プロセスマイニングツール」です。有限会社住友は、このツールを使った業務改革に乗り出しました。

【導入の狙い】従業員のパソコン操作を分析して作業手順の巧拙、ムダを可視化し、解決すべき問題を把握する。

【導入の効果】一人ひとりの作業スピード、在庫の可視化が実現。今後の業務改革の礎に。



代表取締役  
住友 壽氏

## 人手不足が生産に影響 新規顧客への対応にも影を

有限会社住友は、包装紙やフィルム、プラスチック容器など、食品のパッケージを専門に手がけるメーカーです。大阪市に本社を置き、取引先は全国に広がっています。

「主な取引先は食品関連の間屋さんです。かつてはオーダー品を中心としていた時期もありましたが、業務量の平準化が難しかったため、現在は基本的にこちらで用意させていただいた規格品から、お客さまにお選びいただく形をとっています。ただ規格品と言っても、サイズ違い、色違いを含め数千種類もあり、生産及び在庫管理にはかなりの手間がかかっています」

同社は近年、恒常的に続く人手不足に悩んでいました。「新規の取引先から発注の意向をいただくことも多いのですが、問題は現場の人手が足りず、そのすべてに余力を持って対応するのが厳しいことでした。またかつ

ては販路開拓のために見本市にも出展していましたが、こちらも人手不足、そして生産余力の問題から中断しています」

## プロセスマイニングツールの導入で 業務の見える化を決断

同社では継続的に求人も出していましたが、その効果ははかばかしいものではありませんでした。

「人材がなかなか集まらず苦労しています。昔であれば残業を増やし、生産量を上げるという手法がありましたが、働き方改革が求められる現代はもうそんな時代ではありません。弊社ではコストの安いタイに現地法人を置き生産していますが、当面の対策としてタイの現地法人で経験を積んだスタッフ5名を日本に呼び、戦力となっております」

現状の人手でさらに多くの仕事をこなすには、作業の手順や内容、仕事の導線などの見直しによる業務の効率化が必要です。しかし、そのためには“今ある業務内容”の見える化が求められます。

「特に対策が必要だと考えたのは、作業者のパソコン操作の手順です。慣れている人、慣れていない人の差は、小さくはありません。また生産工程にトラブルが発生した時のリカバリーが早い人もいれば、時間がかかる人もいます。そうした課題をどうすべきか考えていた時、NTT西日本から『業務改革に役立つ新しいソリューションがあるので、試してみませんか』というお声かけがありました」

## 従業員の作業手順だけでなく 在庫の適正化にもヒントが

NTT西日本から提案を受けた「おまかせAI 働き方みえ〜る」は、「プロセスマイニング」と呼ばれるツールです。これにより、社内のパソコンにインストールした専用ソフトウェアが従業員の操作ログを取得してAIが分析、同一の作業をこなす時間に個人差が見られる、人間による同じ作業の繰り返しが発生しているといった現象を、ビジュアルなグラフなどで“見える化”します。こうしたデータを基に、個人差がある場合は遅い人の手順を確認し、必要に応じて研修を実施したり、繰り返しの作業についてはRPA\*（ロボティック・プロセス・オートメーション）の導入を図るなど、具体的な課題解決を可能とする仕組みです。

「導入したのは半年ほど前です。わずかな期間ですが、AIのレポートからいろいろな課題が見えてきました。やはり人により業務の処理時間に差があることが数字に表れました。つまり、作業の早い人は、それだけ合理的な手順で物事を進めているということです。また生産設備についても、実は稼働が極端に少ない機械があるなど、これまで見えなかったところが明らかになりました。稼働が多い、少ないによって工場内の機械のレイアウトを最適化すれば、作業員の移動量を減らしつつ、生産効率を高めることができるはずですよ」

## 生産済み製品の可視化により “データ上の棚卸し”が可能に

さらに、在庫となっている生産済みの製品についても、可視化が図られたといいます。

「どの製品をどのくらい作るかという判断は、これまで営業スタッフの感覚に頼る部分が多く、最終的には営業と現場がコミュニケーションを取って数量を決めていました。しかし今回のプロセスマイニングツールの導入で、ある意味“データ上の棚卸し”が可能となり、長期間動いていない在庫があることも分かりました。過剰生産を防ぎ、在庫量を適切にコントロールできれば、人を増やさずともより多くのお客さまのご要望に応じることができる



本体外観



プロセスマイニングツールの分析結果が記載されたレポート

はずですよ。今後は感覚だけに頼らず、データに裏づけられた生産計画を立案したいと思っています」

## マニュアルの整備、 RPAの導入も視野に入れつつ課題に対処

同社はこうして得られたデータを活用し、人を増やさず、また長時間労働を避けつつ、業績の拡大を目指しています。

「作業が早い人の手順をマニュアル化して作業員で共有すれば、短い時間でも生産性を高めることができます。また繰り返しの作業にRPAを導入することで、人的リソースをほかの作業に振り向けることも可能になるでしょう」

住友氏は、業務改革の最終的なゴールは、その成果の還元にあると言います。

「会社が潤って、その利益を従業員の皆さんと分かち合うことが理想です。そして従業員の負担に頼ることなく売上を伸ばしていくには、ICTによる業務の効率化が必要だと考えています。またそうした効率化を目指すという考えが従業員に浸透すれば、一人ひとりが『現場をどうすればより効率化できるか』と考えるようになるでしょう。弊社のような中小企業がさらに伸びていくには、そうした現場の意識で会社を強くしていくことが不可欠であると思っています。現在はウィークポイントが見えてきたところですが、その分析をもとにRPAやIoTなどさらなるICTの導入も視野に入れ、業務改革に役立てていきたいと思っています」

※RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）：パソコンで動作するソフトウェアロボットを用い、コピー&ペーストなどの単純作業から人の手を解放する仕組み。



●企業概要  
 企業名：有限会社住友  
 創立：1984年4月3日  
 本社所在地：大阪府大阪市平野区加美北3-2-24  
 代表取締役：住友 壽  
 資本金：300万円  
 事業内容：食品包装資材等の加工製品の製造販売、アルミ箔・紙・フィルム加工販売  
 URL：http://www.u-sumitomo.co.jp/



## ビジネスメールの基本の型【後編】 「署名」

七つのパーツ（宛名、挨拶、名乗り、要旨、詳細、結びの挨拶、署名）で構成されているビジネスメールの基本の型。「よろしくお願いたします。」といった結びの挨拶でメールを締めたら、その下につけるのが署名です。今回は、署名について解説します。

### 【ビジネスメールの参考文面】

株式会社〇〇  
鈴木太郎様……①

お世話になっております。……②  
一般社団法人日本ビジネスメール協会の直井です。……③

10月25日(金)にご依頼いただいた見積書を添付にてお送りいたします。……④

■添付……⑤  
【見積書】株式会社〇〇御中.pdf

《研修概要》  
内容：ビジネスメールコミュニケーション講座  
日時：2020年1月20日(月)13時～16時(3時間)  
場所：株式会社〇〇 会議室  
住所：東京都千代田区〇〇町1-2  
人数：30名(予定)

ご不明な点やご質問がございましたら、お気軽にご連絡ください。

ご確認よろしくお願いたします。……⑥

……⑦

一般社団法人日本ビジネスメール協会  
直井 章子 (NAOI Shoko)  
〒101-0052 東京都千代田区神田小川1-2-1  
KIMURA BUILDING 5階  
TEL 03-5577-3210 / FAX 03-5577-3238  
メール info@businessmail.or.jp

一般社団法人日本ビジネスメール協会  
https://businessmail.or.jp/  
ビジネスメールの教科書 https://business-mail.jp/

### ⑦署名

メールの本文の最後には必ず⑦署名を入れます。署名があることで「ここでメールは終わりなんだな」と読み手が理解します。署名は名刺のような役割を担っています。そのため、送り手がどこの誰であるかを伝えるだけでなく、読み手が連絡をとりたい手段とれるように連絡先を記載します。メールを読んで「電話をかけたい」と思った時に目が行くのが署名です。そこに電話番号が書いてないと名刺を探したり、インターネットで検索してホームページを探し

たりといった手間が発生します。

署名に必要な情報が書いてあることは良好な関係を築く土台となり、互いの効率的なコミュニケーションにもつながります。

署名に何を書くかの判断基準となるのが「受け手は誰か」です。受け手が社外と社内では関係性が異なり、不可欠な情報も変わります。

### 署名を使い分ける

社外の人に送るメールの署名には、名刺に書いてあるのと同じ程度の情報を書きます。会社名、部署名、姓名、よみがな、メールアドレス、電話番号、ファクス番号、郵便番号、住所、ホームページのURLなどです。会社名などは省略せず、正式名称を記載します。受け手の知りたい情報を載せるとい点では、メールの宛名に役職を書くことが習慣である場合は、役職も書くといいでしょう。

署名の上下には線や記号で本文との境界線を引きます。この時、★や♪などを使うとカジュアルな印象を与えるかもしれないので注意します。お詫びのメール、目上にするメールで署名が賑やかだと違和感を与え、誤解を招く可能性があります。署名は見た目からもメッセージを発信します。会社のブランドイメージと合うデザインを心がけます。

また、社内の人に送るメールの

署名には名前を書きます。組織内に同姓がいる時はフルネームが良いでしょう。組織の規模によっては部署名や内線番号、メールアドレスなども入れます。

### 署名を自動挿入

署名は毎回、作成するものではなく、メールソフトに設定してメールを送るたびに自動挿入されるようにします。設定できる署名が一つの場合は、社外向けの署名を設定し、社内にメールを送る時は削除して名前だけを書くなど使い分けれます。

営業時間や定休日を書いてあると問い合わせがしやすくなるという効果も期待できます。

署名は注目を集め、そこに書かれている情報は信頼されています。署名は活用次第でビジネスを加速させ、さらなるチャンスを生み出します。

今回はメール本文の「レイアウト」について解説します。

### 直井 章子氏

一般社団法人日本ビジネスメール協会 株式会社アイ・コミュニケーション 専任講師。ビジネスメール教育の専門家。ビジネスメールの教育研修プログラムの開発、実態調査や検定試験に携わる。官公庁や企業などでのビジネスメールや文章に関する研修やセミナーでの講演回数は100回超。新聞や雑誌、ウェブ媒体などでの掲載多数。著書は『このフレーズが決め手！ 伝わるモノの書き方のコツ』（ナツメ社）など3冊。



## 「心」伝える第一声

株式会社トヨタレンタリース山形

### 第一声の改善

弊社は、県内16店舗でレンタカー事業を行っています。スタッフの仕事は幅広く、来店されるお客さまへレンタカーのご利用についての案内、ご出発からご返却までの対応のほか、電話でのお問い合わせやご予約も承っています。最近ではウェブからの予約が増えています。全体の約七割近くをお電話で予約をいただいておりますので、日々電話応対スキル向上に取り組んでいます。今回は、約五年前から始めた第一声の改善についてご紹介致します。

### ありがたみを感じない

Before：「お電話ありがとうございます。トヨタレンタリース山形、〇〇駅前店、□□（名字）でございます」  
名乗りは、会社の印象が決まる大切な挨拶ですが、お客さまからはご意見をいただくことがありました。「長い！いつまで話しているのですか」「どこに電話したのか分かりづらい」また、大変お恥ずかしいのですが、企業電話応対コンテストにおけるフィードバックコメントでは、「お電話ありがとう

ございますと言っている割には、ちっともありがたみを感じない」といったご指摘もございました。

そこで、これらの課題を社内研修で共有し、自分たちの対応を見直しました。例えば、お客さまを待たせてはいけないという思いから一息で言い切ろうと早口になっていたこと。レジャーで初めてレンタカーを検討している方もいれば、お仕事で手短に済ませたいお急ぎの方もいる状況に寄り添っていなかったこと。そして、何より数あるレンタカー会社から弊社を選んで電話をかけてくださった感謝の気持ちが、言葉だけで心が伴っていなかったことなどです。

### 笑顔がつながる

After：「はい、トヨタレンタリース〇〇駅前店、□□（名字）でございます」  
そこで、①お客さまがどこへ電話をして、②誰が応じたか、を優先する

鷹濱 幸恵氏  
株式会社トヨタレンタリース山形 電話応対技能検定（もしもし検定）企業導入実施機関の社内講師として、電話応対の指導にあたる。第52回電話応対コンクール全国大会出場、第57回電話応対コンクール全国大会では審査委員を務める。電話応対技能検定指導者級資格保持者 20期生。

「今回の講師は、新庄商工会議所の佐藤 亜希子さんです。電話応対コンクールの指導のほか、人材育成や地域活性化の分野においても活躍されています。何事も前向きに、いつも活き活きしているチャームポイントな方です」



鷹濱 幸恵氏



## チャレンジ! もしもし検定

このコーナーでは「もしもし検定」の試験で出題された問題の中から、毎回1問ずつ掲載していきます。

### 問題

飛行機に乗って、飛行中にスマートフォンを使ってSNSに接続し、閲覧や投稿をしようと思います。航空機内ではWi-Fiによるインターネット接続サービスが提供されており、それに接続します。正しいのはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. マナーモードに設定し、Wi-Fiで通信ができるように設定する。
2. 機内モードに設定し、Wi-Fiで通信ができるように設定する。
3. マナーモードに設定したあと、機内モードに設定し、Wi-Fiで通信ができるように設定する。
4. ドライブモード（公共モード）に設定し、Wi-Fiで通信ができるように設定する。

※2級問題より

正解は13ページをご覧ください。



## スタッフの対応品質を均質化し、 CIS (顧客感動満足) を体現する会社に

株式会社 CISレジデンス



代表取締役  
西田 政種氏

JR八王子の駅前で、11年前から不動産の賃貸仲介・管理の事業を担う株式会社 CISレジデンス。不動産業の激戦区であるこの地で、ほかの不動産会社と一線を画すためにも全員が同じ温度感、同じ笑顔でお客さまと接客することを目指しています。社名の通り、CS (顧客満足) を超えた CIS (顧客感動満足) を高められるよう、日々接客対応スキルを磨いています。

意味では、インターネット時代だからこそ、電話やメールなど非対面での接客が重要になっているのですが、スタッフによって対応スキルにばらつきがあることが以前から気になっていました。このため、すべてのスタッフに接客スキルと基礎から徹底して学ばせたいと思い、商工会議所から専門の講師をご紹介いただきました」(西田氏)

### Q 接客対応スキルを均質化するために、具体的にはどのようなことをされていますか。

A 「専門講師の研修に加え、『電話対応技能検定 (もしもし検定)』を4級から順に受検することで、自然と接客スキルを身につけてもらいたいと考えています。接客スキルは、すでに身につけているスタッフもいれば、これから学ぶスタッフもいます。まずは笑顔を忘れずに対応することと、正しい言葉づかいを習得してほしいですね。この二つはお客さまへの印象が大きく、メールの文言や普段の言葉づかいが良くなれば、実際に賃貸契約の成約率を上げることにもつながります。弊社のスタッフには、何とかお客さまの役に立ちたいという気持ちはあるので、しっかりとした言葉で話せるようになれば、それに勝るものはないと考えています」(西田氏)

### 電話対応技能検定 (もしもし検定) の受検準備で、敬語の間違いや自分の癖に気づくことができた

### Q 2019年に初めて「もしもし検定」に取り組まれたとのことですが、いかがでしたか。

A 「元々、自分が使っている敬語が正しいと思っていたのですが、検定のテキストを読んで、敬語の間違い

に気づくことが増えました。しっかりとした日本語を話している人の方が、お客さまから仕事を任せたいと思ってもらえるので、あまり硬すぎないけれど、正しい日本語を話せるようになりたいです」(齊藤氏)

営業  
齊藤 玲奈氏



「『もしもし検定』は、実務的な内容が多いので、受検するだけでも接客スキルやマナーが身につくのが良いと思います。不動産業は、現地での物件説明やストック資産としての管理業務など、専門的な知識を必要とする業務も多く、そちらに気を取られると接客の意識が低くなってしまいがちです。受検前研修で、人前でデモンストレーションを行ったのですが、普段、自分では気づかないような癖や言葉づかいを実感できて、とても勉強になりました」(藤本氏)

「藤本のような店長クラスは、不動産のオーナーさまや、銀行、証券会社の方と接することが多くなります。銀行や証券会社の社員の接客クオリティは高いので、そのクオリティに合わせられるようスキルや姿勢を磨いてほしいですね」(西田氏)

### Q 今後は、チャットなど非対面のコミュニケーションが増えていくと思いますが、何か対応はされていますか。

A 「実際に、LINEでのコミュニケーションは増えていますが、スタッフによっては書き言葉があまり得意ではないので、対策を取らなければならないと思っています。話し方はもちろん、メールの言葉づかいがしっかりしていると『この人をお願いしようかな』とお客さまの心に響きます。お客さまは、通常、同じエリアで3社ほど不動産会社に問い合わせるのですが、スタッフの接客態度が決め手になることが多いと思っています。お客さまのニーズをしっかりと把握し、ニーズによく合う物件を探し、根拠を持って説明できるようになれば、お客さまの満足度が高まります。その際、最初に来店していただくきっかけとして、メールの文面や電話でのトークが大事になってくるのだと思っています」(西田氏)

## すべてのスタッフが同じ温度感、 同じ笑顔で、CISの高い店舗にしたい

### Q 最後に、今後の目標をお聞かせください。

A 「これまで不動産会社のスタッフは、不動産の知識を高めることを意識して、接客対応の向上というのは二の次、三の次ということもありました。ただ、時代がサービスを重視するようになり、接客対応の重要性が以前よりも高まっていると感じます。店舗のスタッフは勤続年数や雇用形態もバラバラですが、将来的には皆が同じようなクオリティやスキルで対応し、どのスタッフにも固定のお客さまが付くようになるのがベストだと考えます。それには、私が店長として背中を見せなければいけません」(藤本氏)

店長  
藤本 貴裕氏



「専門講師の講座を受講して、社員も対応スキルが大事だと実感してきたところなので、今後は、もう一步社員が前に進めるような体制を作りたいと考えています。当面は、『もしもし検定4級』に全員合格することが目標ですね。また、すべてのスタッフが同じ温度感や笑顔でお客さまを『いらっしゃいませ』と温かく出迎えられるようになれば、会社名である『CIS: Customer Impressive Satisfaction (顧客感動満足)』に一歩近づけるのだと思います」(西田氏)



CIS RESIDENCE

#### 会社概要

会社名: 株式会社 CISレジデンス  
設立: 2008年 (平成20年) 5月  
本社所在地: 東京都八王子市中町8-3 CIS本社ビル10F  
代表取締役: 西田 政種  
資本金: 3,000万円  
事業内容: 不動産の売買、賃貸、管理及びそれらの仲介業、建築工事及びリフォーム工事の企画、フランチャイズチェーンシステムによる物品の販売並びにフランチャイズ経営など  
URL: <https://www.hachioji-h.jp/>

●電話対応技能検定実施機関: 株式会社 マナフィス <http://manafis.com/>



## 「省略される言葉たち」

「全国的に“サ高住”が急増しています」と言われて、何のことかお分かりでしょうか。“サ高住”とは「サービス付き高齢者住宅」のことで、この省略語を最近新聞などでも見かけるようになりました。初めて見た時には「何？これ」と思った言葉も、だんだん慣らされて違和感を感じなくなります。違和感を感じない人が増えてくると、そのうちその言葉は認知されて、大手を振ってまかり通るようになります。言葉の乱れの始まりです。



### 増える省略語？

省略語を生み出す大本は圧倒的に若者たちでしょう。どこかで誰かがつぶやいた一言が、燎原（りょうげん）の火の如くインターネットを通じて広まり、またある時は、新聞、テレビ、週刊誌が意図的に省略した新しい言葉を生み出しています。NHKの番組でも「あさいち」「しぶ五時」「クロ現」などは、省略されたほうが番組名として馴染まれています。

若者たちが生み出した省略語はまた、インパクトがあります。令和で明けた正月の賀状には、今年も「あけおめ」という省略賀詞が飛び交っていました。

カフェでコーヒーを注文する時に「ホット、ありありで」と言います。「コーヒー一つ。砂糖とミルク入れてください」などとは言いません。イマイチは「今一つ」の略で、若者に限らず年配者も普通に使っています。用法が広がって、ゴルフでナイスショットをした時などに「きょうイチだね」などと言います。



### センスの良い省略語

省略語にもセンスを感じる言葉もあります。「彼、最近あいうえおなんだよ」何かと思ったら（愛に飢えた男）のことなのだそうです。「フロリダ」とは、風呂に行くのでしばらくラインから離脱すること。「また今日もぼっち席か」（ひとりぼっちの席）。孤食の若者が増え、

学食（これも省略語）やレストランでも、窓や壁を向いた一人用の席を設ける店が増えているそうです。「ぼっち席」、何か哀感がありますね。

「リスケたのむよ」（スケジュールの見直しを頼む）。この言葉も簡潔で響きもよく、定着しそうな省略語です。テンポよく仕事が進んでいる時に使う「サクサク行く」などもきれいな響きの良い言葉ですね。女性の活躍の場が増えたせいかわ「〇〇女」が大流行りです。天文が趣味の女性をソラミちゃんと呼ぶのもきれいなネーミングです。



### 定着してきた省略語

セクハラ、パワハラもほかに言い換えようもないほど使われています。就活、婚活、終活という言葉も後戻りしそうなほど定着しました。

バイトも、正式呼称であるアルバイトと言う人はほとんどいません。むしろバイト先、バイト敬語、バイト代など、省略語のほうが大手を振っています。ヤバイなども、その意味を広げながら認知されつつあります。

省略語は教えるものではなく、意識的に流行らせるものでもありません。時代にフィットした言葉がある時期使われ、また消えて行きます。中には上記の言葉のように定着するものもあります。ある企業の営業担当の男性が、お客さまと電話で話していて「それってマジすか」とつい普段のタメ口が出てしまい、本人ではなく上司が

後で厳しいお叱りを受けたという話も聞きました。

省略語や流行語は決してすべてが悪いものではありません。ただ言葉に厳しいお客さまは必ずいます。安易なタメ口が癖にならないように、大切にしたいものです。



### 言葉については保守的に

省略語について、社会時評的に見てきましたが、皆さんがお客さまとの会話でこうした言葉を使われることはまずないでしょう。しかし、お客さまの言葉が分からないことはあり得る事です。電話対応者は言葉のプロです。省略語や流行語についても常に敏感にアンテナを張っておいてください。言葉の流行は常に易きに流れ、面白さを追うものです。美しく豊かな日本語をともに守りましょう。

10年前、電話対応技能検定がスタートする時に、私どもは一つの確認をいたしました。「日本語は常に揺れ動いている。その変化をしっかりと捉えつつも、もしも検定は、基本的には保守的なスタンスを守り続けよう」と。



岡部 達昭氏

日本電信電話ユーザ協会電話対応技能検定 専門委員。NHK アナウンサー、(財)NHK 放送研修センター理事、日本語センター長を経て現在は企業、自治体の研修講演などを担当する。「心をつかむコミュニケーション」を基本に、言葉と非言語表現力の研究を行っている。

チャレンジ! もしも検定の答え: (3)

ホームページには、詳しい解説を掲載しています。[もしも検定 過去問] で検索!

## 来年度の「eラーニングサービス」のお知らせ

ユーザ協会では、「eラーニングサービス」を昨年から本格実施してきました。おかげさまで多くの皆さんにご利用いただき、「スマホから学習できるので、すきま時間の活用につながった」などの声が寄せられました。4月からは、これまでご利用が多かった「ビジネススキル」「ハラスメント」「ビジネスマインド」「情報セキュリティ」といった項目に加えて、新入社員の育成につながると評価の高い「ビジネスマナー」やこれからの会社生活を一層充実していただけるよう「キャリアデザイン」などのコンテンツをご提供する予定で準備を進めています。



パソコンやタブレット、スマートフォンから簡単に学習することができる「eラーニングサービス」をぜひご活用ください。

具体的なコンテンツやご利用方法は、4月以降、本誌やユーザ協会ホームページでご案内します。

## 電話対応技能検定ワークショップ開催

2019年11月21日(木)、電話対応技能検定(もしも検定)の指導者級資格保持者による自主勉強会「指導者級ワークショップ」が東京都(中野サンプラザ)で開催され、21名の指導者が参加しました。今回は「実技試験の合格・不合格事由の書き方と審査の意識合わせ」などをテーマに実施。終了後のアンケートでは、参加された9割の方から「とても良かった」「良かった」という回答をいただきました。

## 第58回電話対応コンクール全国大会・第23回企業電話対応コンテストのDVDを発売中

2019年11月22日(金)に東京都「中野サンプラザ」で開催された「第58回電話対応コンクール全国大会」の優勝・準優勝・優秀賞者の対応模様や、「第23回企業電話対応コンテスト」の会長賞・理事長賞受賞企業4社の対応模様(音声)を収録したDVDを発売しました。

開会式のダイジェストやコンクール審査委員長の講評なども収録されています。

電話対応サービスの向上にぜひお役立てください。

### 〈主な収録内容〉

- 第58回電話対応コンクール全国大会
  - 開会式ダイジェスト映像/
  - 優勝・準優勝・優秀賞者の対応模様など
- 第23回企業電話対応コンテスト
  - 会長賞・理事長賞受賞企業の対応模様(音声)

【会員価格】3,300円(税込/送料含む)  
【一般価格】5,500円(税込/送料含む)

お申込みは、ユーザ協会ホームページから承ります。



ユーザ協会 出版物 検索

## 4月号にて、2020年度「電話対応コンクール」の問題を公開

ユーザ協会が主催し、毎年開催している「電話対応コンクール」。2020年度の問題を4月号で公開します。地区予選を勝ち抜き、全国大会(開催地:広島)でお会いできますよう、全国の皆さまのご参加を心よりお待ちしております。

また問題は、社内研修での活用や、日頃の対応のトレーニングとしてもご活用いただけます。

## 「ゆ〜協メルマガ」

毎月2回発行のメールマガジン

ICT・ビジネス、電話対応教育に関する情報、話題、各種催し物のご案内をタイムリーにお届けするメールマガジン

ご登録は、ホームページ上部の「各種お申込」内の【メルマガ登録】ボタンから

登録は無料です!  
どなたでもご自由にご登録いただけます

## 編集後記

桃の節句を迎えると、いよいよ春の訪れです。3月は「弥生」。「弥」は、いよいよという意味で、「生」は生い茂るという意味があります。卒業や転職などの季節でもあります。新たなステージへと飛び立つ皆さまが、素晴らしい出会いに恵まれ、さらに邁進されることを心より願っております。(Y.K)