

U 協 近 畿 通 心 ～ U 協 を 使 い 倒 し ま し ょ う ～

【 は じ め に 】

近畿事業推進部の川畑です。
季節の変わり目で少し肌寒かったり、湿気が多かったりしていますね。
梅雨に向けて進んでいるようです。そして夏へ向かっていますね。

鹿児島島の田舎にも畑がありますが、ついに畑を借りました。家から車で20分くらいの山頂にあり気温も低く、見晴らしもいいところです。さっそく、黒豆、ピーマン、スイカ、トウモロコシ、紅水菜、チンゲン菜を植えました。毎週、水やりと草取りに妻と行って愉しくやっています。夏の収穫が楽しみです。孫に送ってあげたいです。土いじりは気持ちが落ち着くので好きです。農耕民族なのでしょう。



こんな見晴らしのいいところに畑借りました。15㎡ですが、6畝作っています。

さて、いま各支部では今年の電話対応コンクールの1次予選が始まりました。新型コロナ禍でこの2年参加者が減っていますが、従業員の電話対応を磨くいい機会ですのでぜひ従業員の方へ参加を促してください。参加していただくことで、御社の電話対応によるCS向上につながります。間違いありません。

電話対応を通じたCS向上は、ユーザ協会の得意技です。
長年培ってきた研修ノウハウ、専門の講師があなたや企業にあった研修を実施しています。こちら詳しくは各支部のホームページをご覧ください。

今月もU協近畿通心を愉しんで頂けると嬉しいです。

【 ICT用語豆知識 (MaaS) 】

今月は「**MaaS (マース)**」です。3/25の大前さんに学ぼうでもできましたCASEと**MaaS**。

いま、自動車産業のキーワードですね。**MaaS**は、Mobility as a Serviceの略で、従来の交通手段・サービスに、自動運転やAIなどのさまざまなテクノロジーを掛け合わせた、次世代の交通サービスです。

MaaSという言葉の起源はフィンランドにある**MaaS Global**社のサンポ・ヒータネンCEOが提唱しています。以降、モビリティの情報検索から予約や決済までできる「**MaaS**」のビジネスが生まれ、産業の変革が起こり始めました。世界初の**MaaS**プラットフォーム「**Whim (ウィム)**」というサービスを提供しています。月額499ユーロのプラン「**Whim Unlimited**」を使えば、ヘルシンキ内の鉄道やバスといった公共交通機関が利用し放題で、さらにタクシーやレンタカー、シェアサイクルも基本無料（一部時間制限や追加料金あり）です。アプリ上で交通手段を横断した経路検索ができるほか、予約も利用もアプリ一つで完結できます。

国土交通省は、**MaaS**とは、地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の**移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済を一括で行うサービス**であり、観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも資する重要な手段となるものだと述べています。

時代は進んでいますね。

参考に国土交通省の「日本版**MaaS**の推進」のURLをご紹介します。

<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/japanmaas/promotion/index.html>

先月は第92回「言葉に潤いを！」(2021.10.12)をご紹介しました。いかがだったでしょうか。今回は「**AI時代の電話対応教育**」をご紹介します。

8月号で、ある企業でのAIオペレーターの対応模様をご紹介しました。この対応例を聞いた時に、私自身、AIコールセンターの普及は想像以上に速いのではないかと思います。しかし、そう単純には行かないようです。インバウンドの仕分け程度はできても、メンタルな要素の多いやり取りを任せるには、AIにはまだ多くの隘路※1があるようです。また一方で、人間オペレーターに求められる能力も機能も変わってくるでしょう。今回は、期待度の変わる人間オペレーターの対応力、その教育の方向について、改めて考えます。

人間の対応者は成長して生き残る

電話対応におけるAIオペレーターと人間のオペレーター。この両者は、決して競合する存在ではなく、全く別物と考えたほうが良さそうです。今は過渡期の問題が多々あるにしても、AIオペレーターはきわめて効率的に対応の幅を広げて行くことになるでしょう。

問題は、**これからの人間オペレーターのあり方**です。これまで皆さんが努力してこられた対応スキルやマニュアルは、AIオペレーターは苦もなく習熟するでしょう。そして関連するITツールもさらに進歩するでしょう。「私たちはどうなるのでしょうか？」という不安の声も聞きます。しかし、人間オペレーターがいなくなることは決してないと思います。むしろ、**従来より高度なコミュニケーション能力を身につけたプロ**として、数は減ってもそのステータス、**存在価値が高まる**のではないかと私は考えています。

人間に期待される四つの能力

「御社は社員にどのような能力を求めますか？」この問いに対して、ほとんどの企業の経営者はこう答えました。「**コミュニケーション力**です」と。それはほんの数年前のことです。

未曾有のコロナ禍は、私たちを三密で縛り、人と人との接触を遠ざけました。テレワークやオンラインが常態化し、コミュニケーションの必要性に思いを致さなくなったのです。これは大変危険な状況だと思います。

さらに進化したAI時代がすぐにやってくるでしょう。その到来を見据えた時に、人間オペレーターもまたさらに進化しなければならないのです。そのために磨かなければならない能力とは何でしょうか。それは当面はAIには無理と思われる以下の「**四つの能力**」です。

①**判断力**：膨大な「手」を記憶させる囲碁、将棋ならいざ知らず、AIには判断することは無理でしょう。人間が判断するには情報が要ります。情報はお客さまが持っています。その情報を聴き取り、訊き出す力がまず必要です。その上で、保有している確かな業務知識、経験が活きて、正しい判断に導いてくれます。

②**インプロ力**※2：AIの対応に不満を持つお客さまがいます。そこでは想定外の質問にも柔軟に対応できる対応力が必要です。怒っているお客さま、絡んでくるお客さま、あえて難題を持ち込むお客さま、精神的に不安定なお客さま、酒に酔っているお客さま。それらの問題ありのお客さまに対して、動揺したり怒らせたりすることなく、会社の誇りを守りつつ、機転をきかせて柔軟に対応できるのがインプロ力です。

③**説明力**：的確な回答を持っていても、説明力が下手では伝わりません。説明力の弱さは、日本人の負の特質でもあります。書き言葉中心だった積年の日本語教育がもたらした弱点です。この力の強化は、これからの人間オペレーターに求められる重い課題です。

④**人間力**：「人間力の大切さは分かるのですが、それをどう指導すればよいか分かりません」何人もの方からそう言われました。人間力を理屈や知識で伝えるのは容易ではありません。大事なものは経験です。**その話に感動し共感した時に、聞き手の心は動きます**。「この人と話せて良かった」「この人のようにになりたい」「そのように行動したい」そう思った時に、聞き手は成長します。

感動を心に届くように話せる音声表現力を磨いてください。言葉中心であったこれまでの電話対応教育では、軽視されてきた訓練です。努力のベクトルを話し合ってください！

今のIT社会は、私などにはとても追いつけない速さで動いています。私の推測とは違う展開をするかもしれません。しかし、以上四つの能力を備えた人間オペレーターの教育は、否応なしの変革を迫ってきたウィズコロナの対応と合わせても、喫緊の課題だと私は思っています。皆さんの所属する会社が、組織がどうお考えになるか、事情はさまざまでしょうが、ぜひお仲間と話し合ってみてください。

※1 隘路あいろ：物事を進める妨げとなる困難な問題。

※2 インプロ力：インプロとはインプロヴィゼーションの略。シナリオやマニュアルにはない「アドリブ」のこと。

【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「**在宅でもできる社会貢献活動《第11回》（2022.03.14）**」をご紹介します。
副業・兼業を認める企業が増え、本業以外のさまざまな分野で活躍する人が多くなってきました。それとともに今、社員によるボランティア活動・社会貢献活動にも関心が高まり、これらが本業に対しても良い効果をもたらすとも言われています。しかしながら、コロナ禍では、従来のような集合型で行う活動が難しくなっています。そこで今回は、リモート・在宅でもできる社会貢献活動を紹介します。

貯まったポイントを寄付

dポイント、Pontaポイント、Tポイント、楽天ポイント……。現在、さまざまなポイントプログラムがあり、日頃から熱心に貯めている人も多いことでしょう。ほかにも、航空会社のマイレージプログラムやクレジットカードのポイントプログラムなど、たくさんの事業者で同様のプログラムが展開されています。それらで貯まったポイントの使い方の一つに、寄付ができる仕組みがあります。

自然災害が発生した時に、赤い羽根共同募金や日本赤十字社などを通じて被災地を支援するために期間限定で受けつけているものと、「地球環境保全への支援」「子どもの貧困問題への支援」など常時受けつけているものと2種類があります。その多くは、**各ポイント事業者がウェブサイト上で寄付を受けつけています。**

ポイントプログラムの多くは取得したポイントに有効期限が設定されており、期限内に使い切る必要があります。もし、失効してしまいそうなポイントがある時には、ポイントで寄付するのも良いかもしれません。

SNSを通じてごみ拾い活動を共有

身近で簡単にできる社会貢献活動といえば、「清掃・ごみ拾い」ではないでしょうか。普段歩く近所の道端も、いつもより少し注意して見るだけで、あちこちにポイ捨てされたごみが見えてきます。それを拾ってごみ箱に入れるだけでも、立派な社会貢献活動です。そのごみ拾いを、世界中の人とともに取り組んでいると実感できれば、さらにモチベーションも高まるのではないのでしょうか。

それを実現したのが、「**ピリカ（<https://sns.pirika.org/>）**」というごみ拾いSNSです。個人でも団体（企業や自治体）でも、参加できます。参加者は、ごみを拾った記録をSNSに掲載し、それを見たほかの参加者からメッセージが届きます。これにより、みんなが集合して清掃活動をしなくとも、参加者が好きな時に好きな場所で活動でき、それをみんなで共有することができるので一体感が生まれます。

それぞれの場所でできるオンライン開催のボランティア

コロナ禍で一気に普及したZoomなどのウェブ会議ツールは、ボランティア活動でも活用されています。例えば、在宅でウェブ会議ツールを使って、高齢者や障がい者、海外の子どもたちや留学生と交流する活動は、代表的な取り組みです。

集合型での活動は、開催される場所によっては都合が合わず、参加が難しいということもありましたが、オンライン開催であれば国内・海外問わず、ボランティア活動が行えます。ほかにも、環境問題に関するブログを書いたり、Office系ソフトを使ってファイルを作成したりして、NPO法人などの活動を支援するようなものもあります。このような取り組みでは、自分の空き時間に合わせて活動できるので、時間も気にする必要がありません。

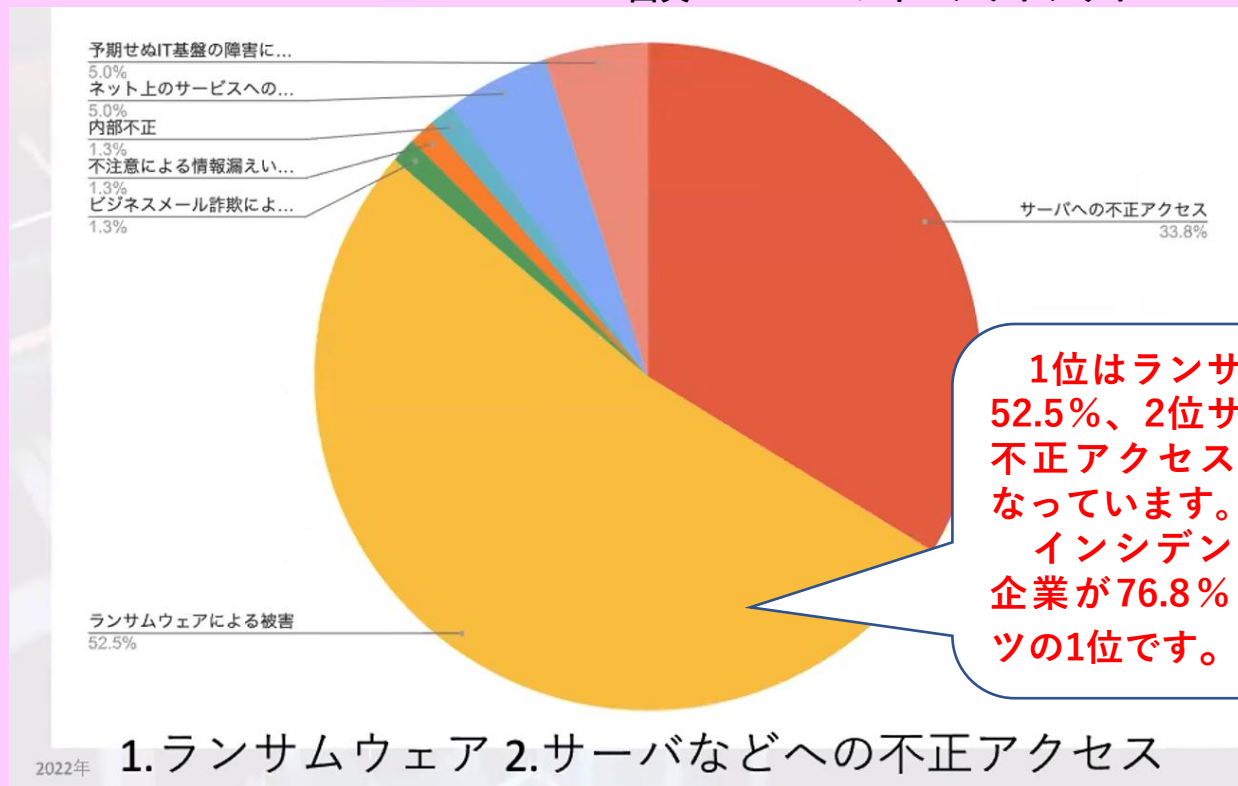
今、“プロボノ”と呼ばれる、日常の業務で得たスキルや知識を活かして、社会に貢献する活動が増えています。社会に貢献できるだけでなく、在宅環境でも取り組めて、人脈を広げたり新たな分野に触れることで人生を見直す機会になったりと、多くのメリットがあると言われています。オンライン開催のボランティアに取り組んでみてはいかがでしょうか。

【お役立ち情報：最近のセキュリティインシデントはどうなっているの？ 1 / 2】

会員特典のBBT研修プログラムのビジネスアウトプットGYMでは2カ月に一回、サイバーセキュリティ・フラッシュレビューの講座があります。講師は、株式会社アスタリスク・リサーチの代表取締役社長岡田良太郎さんです。

今回は、その中で得た最近のセキュリティインシデントはどうなっているのかをお話します。期間は2022年3月～4月に起こったインシデントを株式会社アスタリスク・リサーチが調べたものです。

出典：BBTビジネスアウトプットGYM



1位はランサムウェア52.5%、2位サーバへの不正アクセス33.8%となっています。
インシデント発生は企業が76.8%とダントツの1位です。

Emotetだけでも、3月～4月にセキュリティ関連報道は、43社もありました。報道があった企業だけです。太字は、大手でこんな会社もやられているのですね。これは大変ですね。今従来言われてきた怪しいメールが判別しにくくなっています

2022年3-4月のセキュリティ関連報道(Emotetのみ)

- 石川県警察
- 株式会社FCN
- 株式会社グッドマン
- 神奈川県相模原市
- 東北海道いすゞ自動車株式会社
- ランドソリューション株式会社
- アクシス出版株式会社
- 電気通信大学
- シンフォニアテクノロジー株式会社
- 株式会社ミラクルソリューション
- 公益社団法人佐々木研究所附属杏雲堂病院
- 五項商事株式会社
- カレント自動車株式会社
- ミナモト通信株式会社
- 社会保険労務士法人ハーモニー
- 下村企販株式会社
- 株式会社マクロミル
- 理化学研究所
- 株式会社旅行新聞新社
- プリントオン株式会社
- 株式会社情報機構
- NTT西日本
- 株式会社シダー
- サガン鳥栖
- 株式会社きんでん
- 公益社団法人日本医学放射線学会
- 花巻温泉株式会社
- 日本野鳥の会
- 加賀電子株式会社
- 福島ロボットテストフィールド
- 株式会社シダー
- 新潟雇用労働相談センター
- 株式会社LIXIL
- 太陽光発電協会(JPEA)代行申請センター
- 株式会社中国銀行
- 株式会社サカタのタネ
- 株式会社エイチ・アイ・エス
- まいにち株式会社
- 東京都済生会向島病院
- 近鉄不動産株式会社
- 株式会社日本食品エコロジー研究所
- いすみ鉄道
- 株式会社アシスト
- 南那須地区広域行政事務組合立那須南病院

出典：BBTビジネスアウトプットGYM

それは今、比較的小さな会社のセキュリティホール等について感染させ、その**実在するメールアドレスを使ってさらに感染を広げている**からです。

メールにZIP化された添付ファイルはアンチウイルスソフトをすり抜けてしまうことをご存じでしょうか。不用意にZIPを解凍すると悪意のあるウイルスソフトに感染してしまう恐れがあります。今はメールドメインが怪しいかどうかでは、見抜けなくなっています。メール同封の添付ファイルはすぐ開かないで相手方に確認するなどの行為が必要ですね。これまでは、ドメインが怪しい等のメール添付は開かないというセキュリティポリシーの企業が多かったですが、実はEmotetに感染すると実在するメールアドレスから発信されるケースが見られます。取引先のアドレスから、最近不審なメールが送られたことはなかったでしょうか。実在する取引先等（メールアドレス）からメールが届くので、添付ファイルを開いてしまう危険が増しました。某メーカーの社員のPCがEmotetに感染し、そのPCにあった取引先等へ拡散してしまいました。これでは開封してしまいますね。

このため企業によっては、メールへのファイル添付をやめてリンク先記載やファイル転送サービスを使うところが増えてきています。**直にファイルをメールで送らなくなる日がやってくると思います。**

もうひとつ気をつけて欲しいのが、利用しているシステムの**サポートデスクからのメール**です。こちらに「〇〇のお詫びにアマゾンギフト券をお贈りします」とかありポチッとクリックすると感染という手口も増えています。

サポートメールも気をつけてください。**いままで大丈夫だったから、これからも起こらないと思うのはダメ**ですから、気をつけましょう。

2022年3-4月のセキュリティ関連報道 (サーバなどへの不正アクセス)

- | | | |
|----------------------------|-----------------|-----------------------|
| • 京成建設株式会社 | • 株式会社デジタ | • NX商事株式会社 |
| • 京都駅ビル開発株式会社 | • コニカミノルタ株式会社 | • 東映アニメーション |
| • 一般社団法人ジャパン・ガーデナーズ・ネットワーク | • 公益社団法人岡山県医師会 | • ラクスル株式会社 |
| • 株式会社電通プロモーションプラス | • 株式会社ハースト婦人画報社 | • 富士通株式会社 |
| • 日邦産業株式会社 | • 有限会社アップリンク | • 株式会社FLYWAY |
| • 株式会社エディオン | • 帝国電機製作所 | • グローバルウェーハズ・ジャパン株式会社 |
| • 株式会社シーエックスアール | • あんず合同会社 | • ビーズ株式会社 |
| • 月桂冠株式会社 | • 彩り株式会社 | • 琉球大学 |
| • 大和証券グループ | • 森永製菓 | • 琉球大学 |

27社が発表しています。
個人情報保護法の改正施行(4月～)から漏洩等発生時の報告が義務化されましたので発表は増えていくと考えられます。

もうひとつ注目のニュースです。ロシアのウクライナ進攻で**衛星通信Viasatが攻撃**されました。衛星モデムが使えなくなり、ヨーロッパの風力発電のモニタリングもできなくなって風力発電200機がドイツでとまりました。これもセキュリティインシデントです。世界はつながっていますね。衛星システムにセキュリティ攻撃されると世界の物の値段に影響するとはだれも思わなかったですね。

おかしいと感じたら、1秒でも早く情報システム部門に報告することがとても大事です。今のウイルス感染は自分で回復することはほぼ不可能です。**やばいメールと思ったらネットワーク接続を断にして、事象を画像化してそのパソコン以外からメール以外の手段で報告することです。**電話とかもありですね。**感染した時のシナリオが考えられていないところは、シナリオを作っておくことをお勧めします。**

【お役立ち情報：CISOってご存じですか。】

CISOってお聞きになったことございますでしょうか。

CISOは **C**hief **I**nformation **S**ecurity **O**fficerの頭文字をとったものです。

最高情報セキュリティ責任者です。CISOは1995年アメリカシティバンクのCISOに任命されたSteve Katz氏が最初で、新しいポジションです。

CISOに求められる役割は技術や規制対応としてのセキュリティから、**企業経営の一員としてのビジネス思考へと変化**しています。

CISOは、**経営者視点で業務を執行することが求められ、経営陣として責任と権限を有**しています。

経済産業省の「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」では、「**経営者が認識すべき3原則**」「**サイバーセキュリティ経営の重要10項目**」を以下のように示しています。

□経営者が認識すべき3原則

- (1) 経営者は、サイバーセキュリティリスクを認識し、リーダーシップによって対策を進めることが必要
- (2) 自社はもちろんこと、ビジネスパートナーや委託先も含めてたサプライチェーンに対するセキュリティ対策が必要
- (3) 平時および緊急時のいずれにおいても、サイバーセキュリティリスクや対策に係る情報開示など関係者との適切なコミュニケーションが必要

□サイバーセキュリティ経営の重要10項目

指示1：サイバーセキュリティリスクの認識、組織全体での対応方針の策定

指示2：サイバーセキュリティリスク管理体制の構築

指示3：サイバーセキュリティ対策のための資源（予算、人材等）の確保

指示4：サイバーセキュリティリスクの把握とリスク対応に関する計画の策定

指示5：サイバーセキュリティリスクに対するための仕組みの構築

指示6：サイバーセキュリティリスクに対するPDCAサイクルの実施

指示7：インシデント発生時の緊急連絡体制の整備

指示8：インシデントによる被害に備えた復旧体制の整備

指示9：ビジネスパートナーや委託先等を含めたサプライチェーン全体の対策及び状況把握

指示10：情報共有活動への参加を通じた攻撃情報の入手とその有効活用及び提供

CISOのことをもっと詳しく知りたいかたはこんな本がありますのでご覧ください。

「CISOハンドブック 業務執行のための情報セキュリティ実践ガイド」（技術評論社）

結構分厚い本で値段もいい値段ですが、CISOの役割を担っている方は読んで頂きたい本です。



<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（川畑）までファイル（A4）を送って下さい。

ただいま好評受けつけ中です。 年1回のチャンス。チャレンジお待ちしております。

あなたの会社の電話対応によるCS（お客様満足度）はどれくらいでしょうか。

参加企業を大募集!

日本電信電話ユーザ協会

参加募集中

自社の対応が
他と比べてどうなのかを
知る貴重な機会です。



- 参加企業の声 /**
- 知識とスキルの両面が試されるコンテストをチームの成績表ととらえて、毎年参加しています。
 - 電話応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描く欠かせないものです。
 - お客様に寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。
 - 当たり前と思っていたことが、お客様にどう受け止められるのかを理解することができます。

あなたの会社に覆面で電話し、電話対応のプロがこんな診断結果をお届けし、CS向上のお手伝いをいたします。

企業電話対応コンテスト報告書（コールセンター部門）			受付番号 D-000236
事業所名			顧客満足度 63 / 100点
部署名			
電話番号			
実施月日	2017年8月		
対応者	女性	対応時間	4分19秒

診断結果

◆ 御社総合診断結果 ◆

診断項目	配点	点数
最初の対応	5	3
基本応対スキル	20	12
コミュニケーションスキル	20	13
情報・サービスの提供	20	12
最後の対応	5	3
全体評価(加点)	30	20
総合計	100	63

【総合計の評価基準】100:電話対応が万全 99~75:部分的な改善が必要 74~50:全体的な改善が必要 49以下:根本的な改善が必要
【グラフの見方】1:配点(7~1割減17)が各項目の満点を示しています。今回得点(63/100)が御社の診断結果です。

◆ 平均点との比較 ◆

診断項目	平均	点数
最初の対応	3	3
基本応対スキル	12	12
コミュニケーションスキル	12	13
情報・サービスの提供	12	12
最後の対応	3	3
全体評価(加点)	19	20
総合計	61	63

【グラフの見方】1:10~1割減17)が各項目の平均点を示しています。今回得点(63/100)が御社の診断結果です。

総合評価

お客様の要件(名義変更)に対して、簡潔に回答し、ご来店いただく際の持ち物についても、積極的に案内することができています。また、「ご案内させていただいてよろしいでしょうか」と、お客様の状況に配慮しながら案内を進め、お客様がメモを取るようにスピードを落とすことで伝えていることができています。親切な印象です。新しい名義の免許証や保険証がないとおっしゃるお客様に、本人確認ができる資料があるかどうかを保留に確認し、住民票を案内することができているため、お客様に安心感を与えています。しかし、本人確認書類を確認するため保留にする際に、唐突に「お口座はこちら本店営業部でよろしいでしょうか」と確認しており、お客様は何を質問されているかわからず、戸惑った様子が見られます。

アドバイス

お客様の問い合わせに簡潔に回答することは安心感だけでなく信頼感を与えることに繋がります。また、積極的に質問を投げ掛け、会話をリードする姿勢も見受けられます。今後も、お客様の詳しい状況について、自ら聞き出しを行いニーズの把握に努め、お客様の状況に配慮した案内を心掛けてください。メモを取る場面ではスピードを落とすことができているが、全体的にやや早口で一方的に話している印象です。十分な間を取りながら、お客様のペースに合わせた対応が求められます。「口座をお作りいただいた支店窓口は、本店営業部でよろしいでしょうか」等、一度で聞いて理解できる表現が求められます。わかりやすい表現での説明は、お客様を気遣う姿勢が伝わっており、優しさに繋がります。

企業電話対応コンテスト

普段の電話対応が審査の対象です。
通常の業務中に、電話をおかけします。

2022
5/1
申込受付
開始!
7月20日
まで

概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。

- スタッフが架電**
7月下旬から、専門スタッフが仮のお客さまとなって、申し込みをされた事業所に電話をかけます。
- 電話に出た方が応対**
電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話応対をします。
- 仮のお客さまとして会話**
専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして応対内容を準備し、それに基づき会話をします。
- 専門家が審査**
録音した応対内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。(11月)

参加料 一般 **14,300円(税込)** 会員 **11,000円(税込)** ※いずれも、1診断先あたりの参加料です。

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの「企業電話対応コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。

詳細内容のご確認
お問合せ、お申込みはこちら
日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト
<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>

会員様は参加料もお得です。
同時入会でも会員価格となります。

参加企業様からこんなお声を頂戴しています。

参加企業の声

- 自分たちの電話応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描くステップとして欠かせないものと考えています。日々意識して対応力向上に努めることの大切さを確認することができました。(保険業 A社)
- 自社の対応が「他のコンタクトセンターと比べてどうなのか」を知る、貴重な機会です。またフィードバックされる報告書は、弊社では「当たり前」と思っていたことが、お客さまにどう受け止められるのかを、理解することができます。(製菓業 B社)
- お客さまに信頼いただける電話応対品質は、社内の教育だけでは不十分です。毎年、コンテストに参加させていただき、その後は報告書を基にした勉強会を行っています。そうした取り組みは、お客さまに寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。(食品製造業 C社)

入賞企業における「受賞」の扱い(活用事例)

- ショールームでゴールドランク企業であることをパネルにしてPR (製造業 D社)
- 民放地域TV局全社、新聞社に自社に引き、受賞発表会を開催 (TV放映及び新聞掲載となった) (食品製造業 E社)
- 入賞したことを受賞に至るまでの取り組みやコメント等を含めて報道発表 (Webニュースに掲載された) (美容関連品製造業 F社)
- 自社HPのお知らせに初受賞したことを発表 (保険業 G社)
- 実際に対応したスタッフへ社内表彰を実施 (サービス業 H社)
- 表彰模様等を社内報に掲載 (製造業 I社)

セキュリティの最新情報も
アップデートできます。
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)

この値段でこのパフォーマンスにびっくりです。

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

5,500円(税込)
でご視聴いただけます。



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。