

7年目に入りました。  
いつもお読みいただきありがとうございます。

## 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。10月は例年になく暑かったですね。今年秋が短いのでしょうか。地球温暖化の影響か異常気象が続いていますね。日本の植生も亜熱帯から熱帯になっているような感じです。カーボンニュートラルを推進して、気候変更を最小限に食い止めないといけませんね。

鹿児島伊佐の私の畑は、草との闘いを経て畑を耕し、妻と畝を作りました。そこに、ジャガイモ、白菜、玉ねぎ、水菜、大根、高菜、人参を植えます。ジャガイモは2種類、アンデスとデジマ。これ美味しいんですよ。大根は紫3種類、紫師舞、くらま、三太郎。紫師舞は、昨年作ってとても美味しかったので、リピートです。他の2種は、妻とアイデアがあり、新商品開発用です。

美味しいものが大好きな家族です。これからの成長が楽しみです。毎月帰っていますので2拠点生活（FBである人からデュアラールと言われました）を愉しんでいます。

さて、電話対応コンクールはいよいよ20日(金)、札幌で全国大会が行われます。各支部事務局長を中心に、近畿6府県の代表8名は最終調整に余念がありません。代表選手のみなさん、もうひと踏ん張りですね。最後まで頑張ってください。札幌でお会いしましょう。

当日は、ネットでのLIVE中継もあります。詳細は各支部HPをご覧ください。

また、電話対応コンクール特設HPにおいて、代表選手の紹介と応援メッセージを受け付けていますので、ぜひ熱いメッセージをお願いします。

応援メッセージはこちらで受け付けています。 <https://dencon2023.com/player/>

今月もU協近畿通心を愉しんでいただけると嬉しいです。



ここまでくるまで結構手間暇かかりました。農家の苦勞がよくわかります。畝作りしているとミミズさんとたくさん出会いました。子供のころミミズを捕まえて魚釣りをしていたのを懐かしく思い出しました。

### 【 ICT用語豆知識 「UTM (Unified Threat Management)」 ってご存じでしょうか 】

今月、経営者のための情報セキュリティ講座を開催しますので今回はUTMです。

**UTM (Unified Threat Management)** は、**ネットワークセキュリティ対策手法の一つ**です。

UTMは、さまざまなセキュリティ機能を集約して運用することで、ウイルス感染やハッキングなどの**サイバー攻撃からコンピューターネットワークを保護**します。UTMはその性質から「**統合脅威管理**」や「**統合型脅威管理**」とも呼ばれています。従来は、サイバー攻撃の種類に応じたセキュリティ製品を個別に導入する必要がありました。そのため、コンピューターネットワークを保護するには複数のセキュリティ製品を維持・管理しなければなりませんでした。

UTM、は複数のセキュリティ機能が一つに集約されているため、**UTMを導入する事でさまざまなサイバー攻撃に対処することが可能**です。コンピューターネットワークを効率的に保護することができ、セキュリティ製品の維持・管理に要するコストを削減できるというメリットもあります。UTMはLANとインターネットとの間に設置するため、「外部からの脅威」だけでなく、悪質なサイトを閲覧したことで埋め込まれた**スパイウェアなどの「内部にある脅威」からもコンピューターネットワークを保護することができる**のです。

近年、サイバー攻撃の多様化が進んでおり、総合的なネットワークセキュリティである**UTM**に注目が集まっています。

## 【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】

前回は、第108回「普通に話す」（2023.4.14）をご紹介しました。

今回は、第109回「**電話とは温かいものなり**」（2023.5.15）をご紹介します。

「**電話が温かい**」と言うと、若年層の皆さんは違和感を抱くでしょう。

しかし、昭和生まれの中高年の世代では、電話というメディアには、たくさんの情報がありドラマがありました。笑いも涙もあり、いさかきも感動もありました。時には、孤独を癒してくれる温かい存在でもあったのです。

今回は、すっかりその存在感が変わった電話について考えます。

### 肩身の狭い音声通話

先日、こんな経験をしました。IT企業の第一線で働く、かつての教え子の一人Sさんに、数年ぶりに電話をしました。特に用件はなかったのですが、ふと気になりました。数コールで出た彼女の第一声は「嬉しい！」でした。どちらかと言えば、勝気な彼女の口から出たこの一言は意外でした。

**ITを駆使しながらも、独り住まいの彼女には、人声への強い渴望が心の底にあったのだと思います。**その思いが、旧知の私からのいきなり電話に、思わず「嬉しい！」の一言を出したのだと思います。

電話の位置づけが変わりました。固定電話を持たない人がますます増えています。スマホは持っていますが、音声通話は二の次で、メールのやり取りが主です。いきなり電話をするのは非礼であり、まずはメールで、「電話をしてもよいですか」と了解を得なければなりません。こうした手続きが常識になってから、すでに数十年が経ちます。音声通話派（私もそうですが）は誠に肩身の狭い思いをしています。

### 人とのつながりが消えて行く

令和に入って、逡巡していた高齢者にも、スマホ利用者が拡大しつつあります。しかし使い切れてはいないのです。交際範囲の狭まった高齢者たちは、メールを打つよりも、簡単に会話ができる音声通話を期待しているはずですが。

問題は高齢者だけではありません。LINEやSNSに慣れた若年層にとっては、音声通話は限りなくマイナーな存在です。その結果、**豊かな言葉の構成力や対話力が極端に落ちています。さらには人脈を広げるコミュニケーション力が育たないのです。**

### 劣化する子どもの言語環境

今の子どもたちは、幼児から孤独なコミュニケーション環境に置かれています。2歳ぐらいからおもちゃ代わりにスマホを持たされ、小学校に入れば一人ひとりにタブレットを与えられます。オンライン授業が当たり前になり、自然に友人と会話する機会が極端に減ってきているのです。中学、高校、専門学校や大学と、彼ら彼女らが接するIT機器はますます高度化するでしょうが、**言語環境や人間関係力を高めるチャンスはしぼんで行く一方**です。

そのことがおかしいと考える認識も生まれません。その状況は大人になっても是正されることはないでしょう。

### 減退する対話力

対話とは、一方的なスピーチやプレゼンテーション、説明トークとは違います。そこには常に話し手と聴き手が存在します。相手の発する言葉や内容、語調、表情、反応を見ながら言葉を返して行くものです。**その対話力次第で良い人間関係は作られて行きます。上手に対話できる人は人に好かれます。大事にされます。**

その能力は、子どものうちの家庭環境、教育環境によって、自然に身につけて行きます。

### 電話には温かさがある

科学の進歩・開発は、常に利便性、効率化に向かいます。便利さと大切さは違います。

電話は声です。声による電話には、表情があります。間（ま）があり溜（ため）があります。繰り返しもあります。そしてこちらの話に対する反応が即あります。

喜び、共感、疑問、不審、反発などもすぐ返ってきます。

**その一つ一つの電話の反応のすべては心の答えです。**

それは、これから先、どんなに進歩しても、論理と確率と統計で成り立っているAIの応対には真似はできない、人間の電話応対だけが持つ心の温かさなのです。

新型コロナウイルス感染症の流行による経営環境の変化に伴い、業務推進や人材育成においてICTの活用が促進されている中、働く人が新たなスキルを学び仕事に活かしていくことが求められています。

活用やICTリテラシー向上の観点を交え、最近よく聞く「**リスキリング**」を中心に人材育成の今後について解説します。



### リスキリングとは何か

最近「**リスキリング**」という言葉をよく聞きます。リスキリングは直訳すると「再教育」という意味ですが、昨今言われているリスキリングとは、「**今の仕事で必要となるスキルの変化に対応するため、または新しい仕事につくためにスキルを身につけること、経営者の立場であれば従業員にスキルを身につけてもらうこと**」を言います。

リスキリングについて具体的に何をするかは、2022年5月に経済産業省から発表された「人的資本経営の実現に向けた検討会報告書～人材版伊藤レポート2.0～」にて、リスキリング・学び直しのための取り組みとして、次の五つが例示されています。

- (1) 組織として不足しているスキル・専門性の特定
- (2) 社内外からのキーパーソンの登用、当該キーパーソンによる社内でのスキル伝播
- (3) リスキルと処遇や報酬の連動
- (4) 社外での学習機会の戦略的提供（サバティカル休暇、留学など）
- (5) 社内起業・出向起業などの支援

また、人材版伊藤レポート2.0では、上記(1)のための工夫の一つに、自社の競争力向上につながるスキル・専門性の幅広い分析を挙げています。

その一例として、「社会からの要請の変化や技術の進展と、それに対応する自社の経営戦略を踏まえ、デジタルやグリーンなど、自社に取り込むべきスキル・専門性を具体化する」（同レポートより引用）との説明があります。日本ではリスキリングをICTスキルの習得を中心に語るケースが多いのですが、欧州では持続可能な社会の実現に必要なスキルを身につけるグリーン・リスキリングの取り組みが盛んです。

ウィズ&アフターコロナの時代において、日本では事業や働き方の変化に伴い**ICT活用が一層求められることは確か**です。そこで本コラムでもICTスキルの習得を中心にリスキリングについて解説していきます。以下、特記しない限りリスキリングはICTスキルのリスキリングを指します。

### 企業におけるリスキリングの考え方

産業界のDXが進む現在、「これからの時代はICTが必須だから従業員にもICTを学んでもらおう」と考える経営者は少なくありません。

しかし、それだけではICTを学ぶことが目的化してしまいます。

**リスキリング実施の第一歩は、自社の方向性を踏まえて、従業員のどんなスキルを伸ばすかを考えること**です。

自社ビジネスの方向性とリスキリングを関連づけ、ICT知識の習得であれば、どの事業でどのようにICTを活かすのかを、人事部門だけでなく事業部門も巻き込んで考えていく必要があります。

さらに、**個人のキャリアとリスキリングを関連づけることも必要**です。自社や事業の方向性と、個人のキャリア志向、さらに身につけるスキルを重ね合わせて考えます。

つまりリスキリングといっても、基本的な考え方はこれまでの人材育成と同様、外部環境の変化を踏まえ、経営戦略や事業戦略を定め、それらに従い人事戦略・人材戦略を考えるとということなのです。（図1参照）

## リスキリングを事業変革・業務改革に活かす

一方で、「リスキリングでICTスキルを身につけると、従業員が転職してしまうのではないか」という心配があるかもしれません。

せっかく従業員がリスキリングをしても、それを活かす場がなかったり、学んだことを活かし挑戦することを認められなかったりすると、社外に活路を求めてしまうのは自然なことでしょう。

心配の原因は、能力ある人材を活かしきれない企業側にあると言えます。

そうならないためには、前述したように経営戦略とキャリアビジョン、リスキリングをつなげて考えることと、リスキリングによって企業に“プラスの効果”をもたらした人材には適切な処遇を行うという、「**経営戦略+キャリアビジョン+処遇**」の3点セットが有効です。

リスキリングすることの“プラスの効果”の例としては、ICTを活用して生産性を向上させることや、新規ビジネスを創造することなどが考えられます。

さらに、ICT活用を積極的に進めるにあたっては、情報システム関連以外の従業員（情報システム部門がない企業や情報システム部門以外の従業員）もICTを学び、専門用語やシステムの考え方を理解していると、ICTベンダーなど専門家とのコミュニケーションが円滑になり、自社の現場に合ったシステム化が実現しやすくなります。

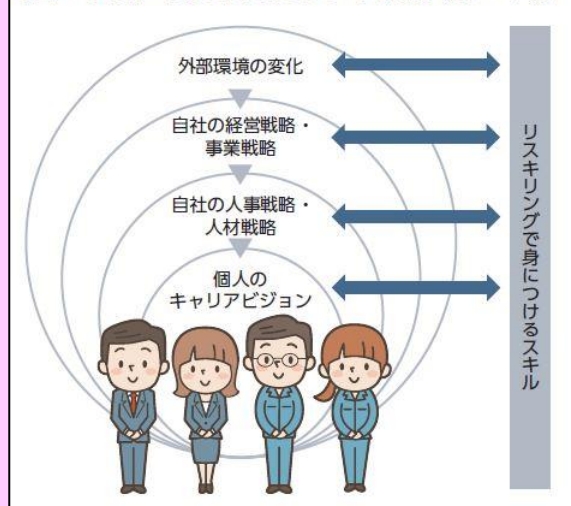
そのためにはICTスキルに加えて、課題発見力・解決力やコミュニケーション力、プロジェクトマネジメント力なども高めておくといよいでしょう。

**従業員のリスキリングを事業変革・業務改革に活かすために必要なスキル**を、図2にまとめましたので、参照してください。

ICTスキルの習得を中心とした**リスキリングにより、事業変革や業務改革ができる人材を育てることが、今、求められています。**

中小企業では、一人の従業員の変化・成長によってもたらされるインパクトは大きいはずで、政府もリスキリングに対して5年間で1兆円投資する方針を打ち出しています。経済産業省や厚生労働省の補助金・助成金も活用し、リスキリングの第一歩を踏み出すことをおすすめします。

【図1：企業におけるリスキリングの考え方（イメージ）】



【図2：リスキリングを事業変革・業務改革に活かすため従業員に必要なスキル】

必要なスキル	具体例
ICTスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICT用語やシステム開発に関する基本的な知識</li> <li>・ユーザーとしてICTツールを使いこなす力</li> <li>・マクロやRPA*などの簡単なプログラムを作る力</li> </ul>
課題発見力・解決力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題発見力／事業や業務のあるべき姿を描き、それを実現するために何が必要かを明確にする力</li> <li>・課題解決力／発見した課題を解決するために、周りを巻き込んでやり遂げる力</li> </ul>
コミュニケーション力	自社や自部署で使うICTツールやシステムを、ICTベンダーなどの専門家の協力を得て構築する力（専門家と自社のつなぎ役になれる力）
プロジェクトマネジメント力	人・モノ・金・時間・情報などの資源を管理し、複数の関係者（企業・部門・人）が参加するプロジェクトを円滑に進める力

### ※RPA

Robotic Process Automationの略で、人間がパソコン上で行っている作業をロボットにより自動化することをさす。主に事務作業の自動化に役立ち、RPAの活用で生産性向上ができる。

## 【お役立ち情報：中小企業DXセミナー

～DXを進めるために、まずは自社の業務・ITの理解から！～を開催しました。】

9月29日(金) **中小企業DXセミナー**を開催しました。全国から200名を超える方の参加がありました。今回はその概要をお伝えします。

まず、第1部は「**中小企業には中小企業のDXがある**」と題してN Iコンサルティング代表取締役長尾一洋さんに講演していただきました。長尾さんの著書は8月号V o l . 7 7で紹介しました。今回の講演はそこに一歩も二歩も踏み込んだ講演でした。中小企業はどんな風にDXを進めていけばいいのか大きなヒントを頂きました。**メインテーマは「デジタル人材がいない中小企業でもDXはできる」**でした。気になったキーワードを紹介します。

### ○全ての企業がデジタル企業になるべき (デジタルを一部取り入れるではなく)

- ・一般的なDXの理想論・あるべき論は無視せよ
- ・業者依存ではデジタル競争の敗者に・・・
- ・大企業のコストダウン事例をDXだと思ふな
- ・海外IT事例に振り回されるな　ここは日本だ

### ○単なるIT化、システム導入で終わってはならない →単なる真似に終わってはダメ

### ○デジタル人材がいない会社のためのDX戦略8 (= 8つの切り口)

- ①デジタル人材を代替するノーコード
- ②業務プロセスの効率化とスピードアップ
- ③会わずに売れる営業モデルの確立
- ④顧客とのつながりを強化し。リピーターを獲得
- ⑤テレワークの普及率を高め、会社の枠を取り払う
- ⑥AI導入で働き手不足を解消する
- ⑦フィードフォワードでビジネスモデルを改革
- ⑧人の力を最大化する“省”人数経営

人材・予算・知識がなくても  
できる中小企業ならではのDX

### ○中小企業がDXに取り組む時のポイント

- デジタルという武器を手に入れて、その武器を使いこなす
- ・No Cord ノーコード ・Low Cost ローコスト

### ○だれをNo Coderにすべきか →当事者意識 (自社をよくしたいという思い) の高い従業員

### ○中小企業がDXを進める第一歩

- 全員にデジタル上で個別識別を可能にするIDを付与する
- わずかなアナログ処理を残すために多大なコストがかかる
- 誰がいつ何をどうしたのかを記録に残す ID付与をケチるな だからローコストが必要

### ○DXの本質はどこにあるのか デジタルを取り込むかどうかではなく経営そのものの

- 続けていくもの やり続けていく だから企業文化・風土も改革することになる
- システム投資ではなく、デジタル活用の習慣化
- デジタルを活用すると1件あたりの顧客コストを意識しなくてもよくなる (限界費用0)

### ○中小企業のDXのための補助金・助成金もある コストは言い分けにならない

- IT導入補助金 人材開発支援助成金 DXリスキング助成金 テレワーク促進助成金

### ○第二步はインボイスと電帳法で「分散入力・即時処理」

- ・抵抗勢力をインボイスと電帳法で抑え込む 経理部門で仕事を抱え込まない

### ○次は見積書を忘れてはならない → 電子取引は電子保存しなければならない

- 作成→承認→提出→共有→保管 見積データによって経営を先行管理体制にする

### ○請求業務もWeb配信にすれば経理業務もDX

- ・請求書のWeb配信で顧客業務もDX

### ○リアル・ヒューマン戦略 人を活かすDX

- 未来をかえるデジタル活用 フィードフォワード フィードバックで優位性を確保

### ○DX時代における競争力の源泉は無形資産

- DXは無形資産を活用した無形資産増大戦略である

### ○人は資産でも資本でもなく企業の主体である

- DXを企業経営の在り方を見直し契機にできるかどうか**

第2部は「中小企業のお客様の業務効率化や生産性向上を実現」と題してN T Tコミュニケーションズの五十嵐 聡氏にS a a Sの活用等についてご講演いただきました。

## 【お役立ち情報：ICT活用ってどんなこと？】

先月は、「ICT活用はちょっとした疑問、気づきからですね。」をお伝えしました。貴社の業務の参考になれば幸いです。最近、いろんな業種や地域の方とお話する機会があり、意外とICTって知られていないなと感じています。業種や地域によっていわゆる情報格差が進んでいるなという感触をもちました。今回は基本に戻ってICT活用ってなにということを書いてみます。

**ICT活用**とは、簡単にいうと**インターネットやパソコン・スマートフォンなどの情報伝達技術を使ってコミュニケーションできる技術を活用する**ということです。

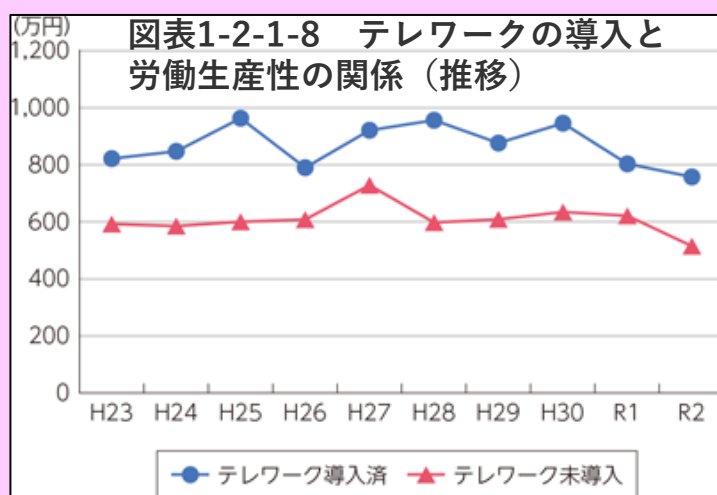
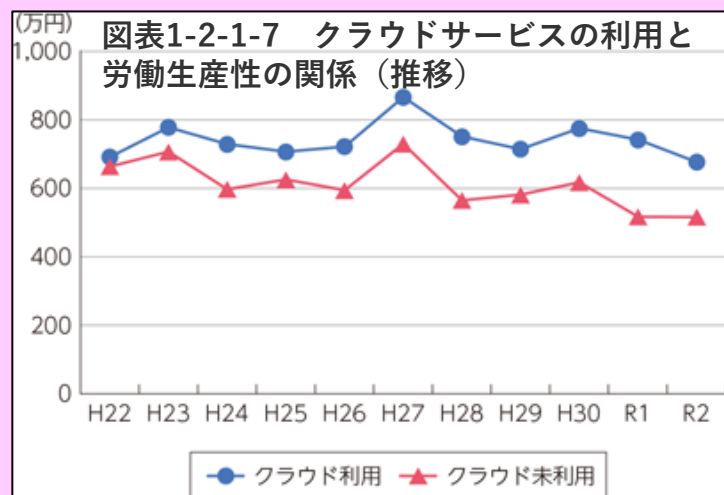
**ICT**とは「**Information and Communication Technology**」を略した言葉で、日本語にすると「**情報通信技術**」です。身近な例でいいますとこんなことです。簡単ですがこれでいいんです。

- ・スマートフォンのメール機能で同僚にメールを送る
- ・SNSに自分の撮った写真をアップして他の人に見てもらう
- ・ZoomなどWeb会議のアプリを使ってオンライン会議を行う

では、なぜICT活用を私たちは勧めているのでしょうか。それは**ICTを活用することで、労働生産性を高めてより事業を発展させることができる**からです。

令和3年度総務省の通信利用動向調査によれば、**①クラウドサービスを利用している事業者のほうが、利用していない事業者と比較して労働生産性が高い** **②テレワークを利用している事業者のほうが、利用していない事業者と比較して労働生産性が高い**。というデータが出ています。

以下、グラフのとおりです。この調査結果を見て、貴方はどう思われますか。



では、どんなICT活用をしているのか少し見てみましょう。

- ・FAXで送られてくる注文票を自動でPDF化しクラウド上に保存（製造業）
- ・センサーでブドウ畑の気温・湿度・日射量・葉の濡れ具合を記録（農業）
- ・施工管理アプリケーション（建設業）
- ・勤務シフト自動作成システム（介護業）
- ・WEB配車システム（運輸業）
- ・ホテル旅館向け予約・顧客管理システム（サービス業）

どうでしょう。身近にある例ですね。

ICTを活用して労働生産性を高めていくことはもちろんですが、DXにもつながっていきます。

ICT活用で企業は、**①業務の効率化** **②生産性の向上** **③多様な働き方実現** **④円滑なコミュニケーション** **⑤サービスの品質向上などが期待できます**。

逆に、**①ICTを使いこなせない層への対応が必要** **②セキュリティリスクが高くなる** **③導入コストがかかる**。といったことも起こります。

ICT活用は中小企業にとっても必要なことです。それは中小企業の抱える課題解決に繋がります。

低コストなICTツールやICT導入補助金もありますので利用しない手はないでしょう。

貴社でもできるところからICT活用に取り組んでみてください。

<原稿大募集しています！>

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。写真等も大歓迎です。

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