

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 ～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。

安倍首相の突然の辞任、菅首相の誕生となりました。基本安倍政権を踏襲ですが、デジタル庁の創設には期待したいですね。台湾には、新型コロナウイルスの感染拡大を抑えるべくマスク・マップの普及を進めたことで日本にもその名を轟かせたIT担当大臣オードリー・タン

(唐鳳)氏がいます。台湾のIT担当大臣は各大臣より上席にあたり、各省庁から人を選抜してITを進めていると聞きます。安倍前首相は2013年に新IT戦略を立て、2020年までに世界最高水準のIT活用社会を実現するという目標にして、前首相も世界の後塵(こうじん)を拝してはならないと宣言されました。しかし、世界の後塵を拝しているのは今回の新型コロナ禍で明らかになりました。日本には素晴らしいIT技術があります。例えばシンガポールの建築認可申請はインターネットで申請するとすぐ審査結果がわかります。その仕組みは日本の会社で作っているのに日本では既得権か保守的なのかこの仕組みを導入しようという動きが見えないのが残念です。年内にはデジタル庁の骨格が決められるようですが、いまある仕組みを前提にせず、0ベースで進めて欲しいです。お手本はエストニアの電子政府などがありますし、若手官僚が調査にもいっていますので、この知見を活かして欲しいです。IT技術はあります、後は本当に「世界最高水準のIT活用社会を実現する」ということを菅政権が本気で取り組むかです。本気なら、来年の衆議院選挙にかかる費用700～800億円×将来実施予定回数を原資にすれば、スマホから投票で行政費用のコストダウンは確実にできるでしょう。そしてプライマリーバランスも現実味を帯びてきます。世界最高水準のIT活用社会の実現を期待したいです。

今月もU協近畿通心愉しんでいただけると嬉しいです。



秋めいてきました。

【電話対応コンクール地区大会終わりました。】

9月1日京都地区大会を皮切りに近畿の4支部にて電話対応コンクール地区大会が開催されました。今年は、新型コロナ禍で①感染の場いわゆるクラスターにならない、②これまでの電話対応コンクールの良さを活かすといった2つの視点で、言わば相反することの解を求めながらの大会運営でした。支部毎(府県ごと)に感染状況等も異なるため、一律にというわけにはいかない中で、無観客開催、観客の入場制限など、それぞれの支部で知恵と工夫を凝らしての大会でした。それぞれの地区大会が終わり支部大会(府県大会)への進出者が決定し、9月25日から始まった支部大会で全国大会出場を賭けて競技が開催されています。大会模様をライブ配信する支部(滋賀、京都、大阪、兵庫)もありますので、詳しくは各支部のホームページをご覧ください。

【電話対応コンクール奈良支部代表決定しました。】

9月25日(金)奈良県コンベンションセンターにて電話対応コンクール奈良支部大会が開催されました。今年は新型コロナ禍で参加者も減る中でもなんとか長年続けている電話対応コンクールの火を消さないように事務局長を始めスタッフが知恵と工夫で乗り切ってくれました。奈良県の代表は「泉田 眞由美(SMBC日興証券株式会社)」さんです。11月20日(金)の全国大会に向けて更なる研鑽を積んで臨んでください。あと一月余りありますが頑張ってください。応援しています。

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73回「省略される言葉たち」（2019.12.18）をご紹介します。

「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「あさイチ」「シブ五時」「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1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「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。ヤバいなども、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、大切に使いたいものです。

### 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ことで、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。



## 【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介しています。】

先月はICTコラムなどを紹介しました。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。

今回は「ICTコラム」から株式会社エヌ・ティ・ティ・データの中川 拓也氏が書かれた「第1回 **オフィス業務自動化を実現するRPAの未来**」をご紹介します。

現在、人間に代わってオフィスでパソコンを操作して作業を行うRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)が注目されています。そこで今回より、この「RPA」にスポットを当てた連載をスタートします。第1回目は、オフィス業務自動化を実現するRPAの概要と定義について解説していきたいと思えます。

### 1.未来の働き方が現実となる「RPA」

ここは某オフィス。事務処理用のデスクスペースにはパソコンが整然と並んでいる。しかし、そのパソコンの前に職員はいない。一見、パソコン自体も稼働していないように見えるが、パソコン内ではソフトウェアのロボットが、ルーティンワークを自動実行していた。しかもその処理速度は人間の10倍で、申請書類の入力、集計作業、経費精算作業を正確に処理している。一方、事務処理用のデスクスペースとは対照的に、顧客との接点である受付窓口は多数の職員であふれ、顧客の相談には手厚く応対し、また新しく企画したサービスを積極的に提供するなど、活気と笑顔に満ちていた――。

これは、私が思い描くRPAを活用した未来の業務自動化オフィスの実現イメージであるが、決して絵空事でも遠い未来の話でもない。

現在、少子高齢化時代の到来を迎え、人員の充足に悩む企業は少なくない。工場などの生産現場ではロボットによる自動化と改善活動が進み、高いレベルの業務効率化を達成してきたが、オフィスの自動化は進んでこなかった。しかし今、オフィスにおいても人間に代わってロボットが業務を代行する時代が訪れたのだ。それを実現するのが、RPA(Robotic Process Automation/ロボティック・プロセス・オートメーション：ソフトウェア型ロボット)である。

例えば、これまで人間が行っていた情報システム操作や申請書類のテキストデータ変換、データの入力・出力・変換操作、各種検索調査などパソコン相手の定型作業を、RPAに任せることで超過勤務の削減や労働者不足の補填を達成し、ホワイトカラーは人間にしかできない業務に専念できるようになる。

### 2.RPAの定義

RPAとは、ルールエンジン・機械学習・人工知能(AI)などの技術を有するソフトウェア型ロボット(仮想的労働者・デジタルレイバー・デジタルパートナーなどとも呼ばれる)が、ホワイトカラーのパソコン操作(アプリケーション操作)を代行することにより業務自動化するという概念である。欧米では2015年からブームになり、日本でも2016年からブームが始まった。2017年にはAIやIoT(インターネット・オブ・シングズ)と並ぶIT分野の最注目ワードとなり、2018年もブームはさらに拡大している。このようにRPAは、もはや目新しい技術というよりも、あって当たり前、使っていて当たり前の技術になりつつある。

RPAは、「働き方改革」や「ホワイトカラーの生産性向上」といった課題を現実的かつ短期的に解決できる具体的手段として関心を集めている。各種解決手段の中でも、特にRPAが注目される理由としては、導入しやすくかつ導入効果の高いことが挙げられる。

例えば、従来人手で行っていたデスクワークをRPAにより自動化したことで、作業時間を7割削減できたとか、作業速度が5倍速になった、という事例も珍しくないのだ。

### 3.RPAによる業務自動化の動き

そこで、実際にRPAがどのように動くのか、具体的な事例を用いて紹介する。

これは、ある電気店において、エアコン工事の受注名簿から訪問工事の作業指示書を、自動作成したケースである。

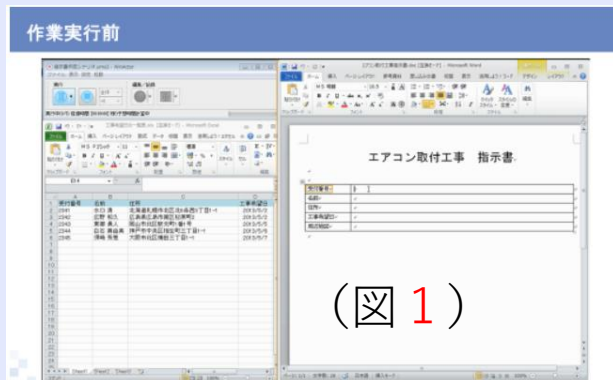
図1のモニター画面の左側がコールセンターで受け付けたエアコン工事依頼名簿で、画面の右側は工事業者に渡す作業先指示書だ。

そのプロセスは次の通りである。

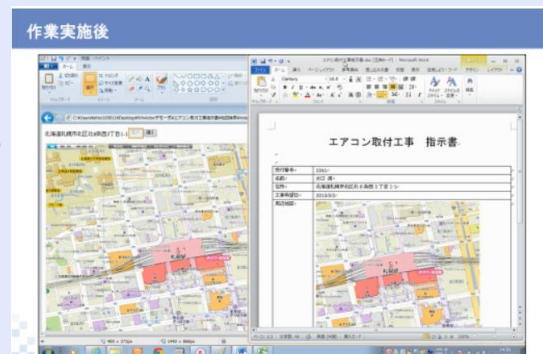
- ①左側の名簿から氏名や電話番号をコピーし、右側の指示書にペースト(貼り付け)して転記。
- ②地図ソフトを起動し、名簿の住所欄に記載された住所を入力して検索。地図を拡大操作して、範囲を指定し、該当箇所を画像形式に変換した上で、右側の指示書に貼り付ける。
- ③指示書のファイル名に、名簿の受付番号欄の値を入力し、ファイルを保存。
- ④この①～③の定型作業を、名簿の件数だけ繰り返す。

作業速度は人間の約3倍、1日あたりの作業時間も人間の約3倍(人間が1日8時間働くところ、RPAツールは3倍の24時間働く)と考えると、3倍速で3倍の時間働けるRPAツール(ロボット)は人間の9倍の生産性がある(ホワイトカラー9人分の働きに相当する)ということができるだろうか。

これは余談ではあるが、車両の動力を「50馬力」などと表現するように、RPAツール(ロボット)の仕事率を「9人力」などと表現する単位が生まれるかもしれない。(つづく)



(図1)



## 【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】

8月24日のオンラインセミナーで丹羽亮介講師から日本のホワイトカラーの労働生産性がアメリカの6割くらいと非常に低いという話がありました。ホワイトカラーの労働生産性はOECDの中でも低いです。

先月、大前研一さん率いる(株)ビジネス・ブレイクスルーにて「ニューノーマル時代の生産性向上手法」という講座を視聴しました。その中で、生産性向上のために使えるITツールの紹介もありましたので、これも次号で紹介していきたいと考えています。

今回は、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す。2015年に出版された本ですが、生産性向上のために使うITツールの前に基本的な考え(仕事の進め方)をまとめるうえでいい本だと思います。「IT mediaビジネスONLINE」でも内容を紹介していますので、ご覧ください [https://www.itmedia.co.jp/business/articles/1603/04/news018\\_2.html](https://www.itmedia.co.jp/business/articles/1603/04/news018_2.html)



## 【大前さんに〇〇を学ぼうを企画中です。】

8月24日のオンラインでのICTセミナー(デジタルトランスフォーメーション)は視聴回数950を超える反響で、アンケートも好評でした。みなさん、知りたい、学びたい意欲はあるものの、この新型コロナ禍ではなかなか集合してセミナーに参加するのはハードルが高いようです。その点、オンラインだとテレワーク中でも参加しやすいですね。

これからもオンラインの強みを活かしたセミナーや研修を増やしていきたいと考えています。次回11月下旬～12月中旬くらいに「大前さんに〇〇を学ぼうシリーズ」もまた企画したいといま検討しています。

大前さんは毎月東京、名古屋、大阪、福岡で向研会という経営者向けの勉強会をされています。経営者のみなさんのお役に立つテーマを(株)ビジネス・ブレイクスルー様の協力を頂きながら当協会のセミナーとして企画していきますのでどうぞご期待ください。