

# U 協 近 畿 通 心 ～ U 協 を 使 い 倒 し ま し ょ う ～

## 【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。

良き新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。

昨年は、新型コロナウイルス感染拡大が世界を襲い、日本は他国に比べると感染者数、死者数は少なかったものの、3蜜回避を始め非常事態宣言や、行動変容等を求められたりと、ご苦労の多かった1年だったと存じます。私どもでも、予定した研修やセミナーが感染拡大防止の観点から中止または延期せざるを得ず、ご迷惑をおかけいたしました。

そんな中でも、長年続けてきた電話対応コンクールは、開催方法をリモート方式に変え、何とか未来にへつなぐことができました。これもひとえに皆様のご理解・ご協力があったからこそ、この場を借りて改めて感謝いたします。ありがとうございました。

生活様式もそうですが、ニューノーマル時代の新しい働き方として、テレワークを4月から開始しました。最初はみんなどうなるのか不安だったと思いますが、ICTを使いながら、何とか業務運営していくノウハウもだいぶ蓄積できました。

また、研修やセミナーについても、これまでリアル（集合）だったものを、オンラインで実施し始めました。

昨年3月にリアルで実施予定だったICTセミナー（デジタルトランスフォーメーション）を中止し、8月にオンラインで実施しました。リアルでも209名の応募があった人気のセミナーでしたが、募集開始から半月で614名の応募があったのには正直驚きました。

やはりオンラインは凄い、時代を先取りして、ICTを活用すべきと感じました。

そして世の中に、もっともっとICTの利活用をお伝えしていく使命を改めて感じました。

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。

今年も、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チャレンジしていきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

### 【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に昇華できますように！
- もっともっと、会員様にご利用・ご参加していただける協会になりますように！
- 協会をご存知ない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にご理解、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

今年はず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。

## 【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75回心を動かすプレゼンテーション」(2020.04.27)をご紹介しました。

いかがだったでしょうか。今回は「第76回「伝わり難くなった日本語」をご紹介します。

お役に立てると嬉しいです。

放送という世界で、話し言葉で情報を伝えるという仕事を長年してきました。夢中で飛び回っていた若い頃を過ぎると、伝えることの難しさを、ことあるごとに感じるようになりました。アドリブで話す場合も、原稿や台本に従って進行する場合も、思い通りに伝わらないのです。日本語センターのコンセプトも「**伝えた**と**伝わった**は**違う**」でした。電話対応にも相通じるこの言葉を、今改めて考えます。

### 伝わってこそ言葉

かつて私が現役のアナウンサーだった頃、仲間内には「上手なアナウンス」という価値基準はありませんでした。先輩に言われ、後輩に伝えてきたことは「**伝わるアナウンス**」でした。「**伝わってこそ言葉**」なのです。言葉は、情報や知識、感情や思いを伝えるためにあります。人類の歴史が始まって以来、先人たちは、話し言葉によって情報を伝え合ってきました。人類だけが持つことができた高度な文明も、言葉があったからこそ生まれたのです。ところがここに来て、未来永劫に不変と思われてきた言葉の持つ力に、疑問符がつきました。話し言葉も書き言葉も、必ずしもスムーズには伝わらなくなってきたのです。

### なぜ伝わらないのか

言葉が生み出した高度な文明社会の驕りが、その生みの親である言葉への感謝を忘れ、言葉を蔑(ないがしろ)にしました。その結果がこの事態を招いているのだと思います。そうなった理由を3点挙げます。

- ①通信機器の発達、普及によって、ほとんどの情報がオンラインで結ばれ、音声化、文字化する手間が大幅に減りました。情報伝達の主体はメールなどの電子文字になりました。音声による伝達は極端に減ったのです。
- ②グローバル化の進展は、政治・経済・学術・スポーツ、ビジネスから暮らしまで、そこで飛び交う言葉を変えました。IT関連用語を筆頭にカナ文字が激増し、反比例して日本語の豊かな表意文字は激減しました。
- ③日本の歴史と文化を連綿と繋いできた、美しい日本語に対する敬意と愛情が薄くなりました。

その結果、語尾延ばし、語尾上げ、ぶつ切りなどの話し癖があらゆる年代に蔓延し、もはや回復不可能な状態にまできているのです。

### デジタル化した話し言葉

こうして理由を分析したところで、何の解決にもならないでしょう。少なくとも50年かけてもたらされたこの状況は、これを修復するのにその倍の100年かかると言います。その間には、また新しい不思議な日本語話し言葉が語られているかも知れません。

その予測はさておくと、問題は令和の話し言葉です。IT社会にどっぷり漬かり込んで、言葉までデジタル化しているように思えるのです。アナログ時代の言葉には情がありました。

**言葉は、「分かってほしい」という気持ちを持って伝えた時に伝わります。**今のデジタル化した話し言葉では、意味内容を正確に迅速に伝えることをもって良しとしています。昭和・平成の電話対応教育では、これに親切・丁寧がついていました。間違いではありませんが、その先には、「上手できれいな対応」しか見えてこないのです。心ある指導者たちは、今AI時代を見据えて、**人間でなければできない対応を探してもがいている**でしょう。

「伝えたことが伝わった」になるための令和の課題は、**言葉だけでは伝わらないことがあることを知ること**です。そこには、**伝えようという確かな意思が必要**なのです。

### 先達の箴言(しんげん)に学ぶ

「**難しいことを易しく書く、易しいことを深く書く、深いことを愉快地に書く、愉快なことを真面目に書く**」。井上ひさしの文章術に書かれたこの箴言が私は大好きです。現実には、易しいことを難しく書いたり言ったりする人が何と多いことでしょう。前述の、カナ文字や専門語を多用する人にも、その傾向が顕著にあります。そのことを本当に分かっている人は、易しい言葉で語れるはずで、深く書いて次に愉快地に書く、そして最後に真面目に戻って締めるところが、まさに井上ひさしの真骨頂ですね。

## 【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。】

先月の「第3回 RPAと従来型の技術やシステムとの違いとは」(2019.05.15)はいかがだったでしょうか。RPAの理解が深まったのではないのでしょうか。

今回は「第4回 民間企業と行政機関のRPA活用事例」(2019.06.18)をご紹介します。

第3回では、RPA(ソフトウェア型ロボット)と従来型の技術やシステムとの違いについて、工場で稼働する産業用ロボットと従来のオフィスワークとの比較などを、例に挙げて解説しました。今回は、RPAの民間企業と行政機関の活用事例を紹介し、それぞれ解説いたします。

### RPA活用事例(民間企業の場合)

RPAの導入について、業務・業種の観点から見て大きく先行しているのは、財務、購買、人事、給与の分野である。例えば経費精算業務では、これまで基幹システムに入力する経費情報の審査やデータの基幹システムへの投入、基幹システムからデータをダウンロードして変換、といった作業の自動化ケースが多かった。しかし、2018年前半からは、製造業における工場の生産管理や小売・流通業における店舗運営などの事例が出始め、2018年後半からは国や自治体、医療機関などでのオフィスワークを自動化する事例が増えている。そこで、民間企業におけるRPA活用の代表的な事例を、作業工程をふまえていくつか紹介する。

#### (1) 電話会社が新規回線の加入申請入力や設定を自動化した事例

- ①電話の加入や変更の申請を受付
- ②申請書の受付内容を、申請管理簿に記載して管理
- ③Web上の申請受付システムに、申請書の記載内容や設定情報を反映
- ④申請受付システムに表示される受付番号をコピーし、申請管理簿に追記
- ⑤申請が完了した旨を、お客さまの担当者にメールで通知

**①～⑤はRPAが自動で業務を行っている。この電話会社では、RPA導入により受付作業時間を削減できたことはもちろん、申請の受付から完了までの期間を短縮でき、顧客満足度も向上している。**

#### (2) エネルギー会社が利用料金収納業務を自動化した事例

- ①基幹システムから滞納している利用者の顧客番号を出力(基幹システムから出力できるのは顧客番号のみ)
- ②顧客管理システムを立ち上げ、顧客番号で検索
- ③表示される顧客名や電話番号、滞納履歴、督促履歴などをコピーし顧客番号リストに転記
- ④督促すべき顧客リストを督促係に送付

**①～④の業務についてもRPAにより自動化されている。効果としては、督促準備作業の削減や転記ミスの防止による業務品質の向上はもちろん、古くて反応の遅いシステムを検索してコピー&ペーストしなければならなかった職員の精神的負荷も軽減された。**

#### (3) システム運用業務

- ①RPAが運用監視ソフトを起動後、操作対象サーバーを選択しログイン
- ②リストに基づき、取得するログの開始と終了日時を指定し、検索
- ③検索結果をCSV形式のファイルとして、所定のフォルダに保存

このような**システムの運用ログを管理・集計する業務でもRPAによる自動化で効果**が出ている。これは、上記作業をサーバーの数だけ繰り返して実施したケースである。

①～③では、RPA導入前はヒューマンエラー防止のために2名1組で実施していたが、RPA導入後は、人は最終確認だけで済むようになっている。その結果、**1日に2名体制で1時間以上かけていた運用業務を、ほぼ完全自動化で行うことに成功している。**

## （RPA利用事例《行政機関の場合》）

### （1）新規事業所登録業務

- ①地方税ポータルシステム（eLTAX）から、新規事業所の情報が届く
- ②情報をRPAツールが扱いやすいExcelの表形式に変換
- ③RPAツールがExcelの新規事業所データを個人住民税システムに登録
- ④登録した事業所情報の検索を行い、確かに登録されていることを確認

上記は個人住民税業務において、新規の事業所情報を基幹システムに登録する業務を自動化した事例である。**RPAは、上記③～④の作業を事業所情報の件数だけ繰り返して実施している**。これは、地方税ポータルシステムという自治体共通のASPサービスと、自団体の基幹システムをつなぐ作業をRPAにより自動化している。

### （2）育児支援ヘルパー派遣業務

- ①前段として、ヘルパーの派遣を希望する住民は、基本情報を登録しておく
- ②住民が電子申請にてヘルパー派遣依頼を行う
- ③電子申請から、ヘルパー派遣依頼をダウンロードする
- ④ダウンロードしたヘルパー派遣依頼情報と、事前登録情報を照合する
- ⑤依頼情報を基に、ヘルパー事業者への派遣指示書を作成する
- ⑥派遣指示書をメールに添付し、ヘルパー事業者に送付する

この育児支援ヘルパー派遣業務の事例は、上記①～⑥の作業をRPAにより自動化したものだが、民間企業において受発注業務を自動化しているものと同じような仕組みである。電子申請を受け付けてから、ヘルパー事業者への依頼までをワンストップ化するシステムを作るとなると大ごとであるが、人手でもやれることはRPAツールに置き換えれば良いと割り切れば、この程度の仕組みで済むのだ。また、育児支援ヘルパー派遣業務のように、**全国共通ではなく自治体ごとに異なる制度の自動化にも、RPAのような小回りの利く自動化は向いている**と言える。

### （3）申請書類や報告書類の自動入力

現在、AI-OCRの登場により、紙の取り扱い技術が劇的に成長している。OCRとは光学的文字認識技術(Optical Character Recognition)の略で、JpegやPDFなどの画像ファイル中の文字を、テキストデータに自動変換する技術である。OCR自体は、40年以上も前から商用利用されてきたが、AI（人工知能）技術を用いた文字画像解析技術の進展により、手書きの文字も正確に変換できるようになった。

例えば住民や企業から提出される確定申告書や給与報告書、転出入届け、行政サービスの利用申し込み書、総務省から求められる各種報告書などの入力業務の自動化が期待される。

そこで、AI-OCRを用いた活用事例を作業工程をふまえて紹介する。

- ①申請書類や報告書類を受け付けて、整理する
- ②書類をスキャナで画像に変換する
- ③画像をAI-OCRに取り込ませ、文字をテキストデータに変換する
- ④RPAツールが、テキストデータを基幹システムに投入する

これは①～④の作業を、**スキャナやAI-OCR、RPAツールなどを合わせて自動化している事例**である。

AI-OCRの登場により、従来は自動入力できなかったような手書きの文字まで、自動入力できるようになった（図参照）。

従来型のOCRの導入を検討し、断念した経験のある方には、ぜひ再評価してもらいたい技術である。

本来、申請書のレイアウトを自らコントロールできる立場の行政機関は、自動入力しやすいレイアウトを作成してから申請業務を始めるべきであった。適切な制度設計さえ行っていれば、従来型のOCRでも十分に自動入力できたのだ。それなのに、申請を受け付ける業務の効率性を考慮せずに制度を設計したために、自らが作った申請書の入力作業で自らが苦しむ、というもったいない状態になっていると言える。AI-OCRであっても、好ましいレイアウトというのは存在するので、今後の制度設計の際は受付業務の自動化を考慮していただきたい。

今回は、RPA導入の基本方針に基づく「推進体制」や「推進手順」などについて解説する。



<まずは無料の学習ソフトでTOP自ら学んでみませんか。意外に簡単ですよ。（川畑）>

- Winactor無料講座（NTTData） [https://winactor.com/e\\_learning/](https://winactor.com/e_learning/)
  - UIPath無料講座（Uipath アカデミー） <https://www.uipath.com/ja/rpa/academy>
- 小規模事業者と個人使用はRPA無料(communit版)で使えます。

## 【お役立ち情報：3月11日にICTセミナー（オンライン化する世界）を開催します。】

大前さんに学ぼうシリーズの第5弾を企画しています。こんな内容です。

米中貿易戦争、新型コロナウイルス感染拡大などにより世界経済は停滞し、人々のライフスタイルに変化が起っています。

コロナ禍が降りかかり、ビジネスの在り方は大変革を迫られています。

世界中の企業では、テレワーク採用など、オンラインシフトが急激に進んでいますが、日本企業のオンライン化は遅々として進んでいないのです。

全てがオンラインに移行する時代、企業はいかに生き残ればよいのでしょうか。

本番組では、ビジネスがオンライン化する時代の経営戦略を提示されています。

18世紀後半に始まった産業革命で、産業構造が抜本的に変化したときと同様、企業は今、アフター・コロナを見据えた「21世紀型」になれるか、あるいは「19世紀型」に戻ってしまうかの岐路に立たされています。

全ての日本企業は、「ブルータル・フィルター」と言われる、情け容赦ない残忍な選別・淘汰が始まると肝に銘じるべきです。

3年程度コロナ禍が続くといった、最悪の事態を想定したビジネスプランを策定しておく必要があります。

もともとDX圧力が働いていたところに、新型コロナウイルスが加わってオンラインへのシフトが強いられることになりましたが、一時しのぎのオンライン化では現在の問題を乗り越えることはできません。

ゼロベースでオンラインを前提とした価値設計が必要です。

アフター・コロナを踏まえた事業モデルが評価される企業と、変化に対応できず淘汰される企業の明暗が分かれ始めています。

米国・中国などのハイテク企業は、既に21世紀型のビジネスモデルへと変貌していたため、コロナ禍の拡大による世界経済が停滞する中でも、時価総額を大幅に上昇させています。

経営環境の激変により、オンライン化を強いられた日本企業の経営者の多くは、自信を喪失しています。

経営者として、景気低迷や業績悪化を新型コロナウイルスのせいにして嘆いたところで何も始まりません。

今回の試練は、企業各社の生産性向上や高収益化、サイバーシステムやデジタルツールを、思い切り取り込む良い転機になると捉えるべきです。

自宅ワークスペースやバーチャルオフィスの需要が高まり、オフィス不要論が唱えられますが、その前に不要な仕事を削減しなければなりません。

今は不確定要素が多く、確実な未来は予測できませんが、世界のオンライン化は確実に進行しています。

企業はDXを進めオンラインを前提とした価値を設計し、個人はリカレント教育などで自らをアップデートさせるなど、生き残りをかけて自らをオンライン化して欲しいのです。

募集は各支部のホームページにアップ（1月）しますので、しばらくお待ちください。

### < ICTセミナー（オンライン化する世界） LIVE配信 >

□ 日時 2021年3月11日（木） 13:00～

□ 内容（予定）

【第1部】 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「オンライン化する世界」を学ぼう

< 講師：大前 研一 氏（ビデオ）、丹羽亮介氏（株式会社マインドシーズ代表） >

【第2部】 『テレワークの現状と課題』～「守り」から「攻め」へ Afterコロナに備えておくこと～

< 講師：村田 瑞枝 氏（一般社団法人 日本テレワーク協会） >

【第3部】 ニューノーマル時代のセキュリティ現状と課題（仮称）

< 講師：江島 将和 氏（IPA独立行政法人 情報処理推進機構） >

【お役立ち情報：ICTセミナー（DX）録画配信しています。お見逃しなく。】

好評につき、8月24日に開催しましたICTセミナー（DX）を、録画配信することになりました。ただいま期間限定で視聴を受け付けていますので、見逃した方、前回参加できなかった方はぜひご覧ください。

## ICTセミナー <録画配信>

～DX（デジタルトランスフォーメーション）～

DX成功は、経営者であるあなたにかかっています。

○2025年の崖？ DX（デジタルトランスフォーメーション）？と思ったあなた。

○言葉は聞いたことがあるけど中身はあまり知らないなと思ったあなた。

そんなあなたにも聴いて頂きたいセミナーです。

「2025年の崖」に落ちたら日本経済が最大12兆円/年損失といわれています。

そんなことになったら、日本は大変ですね。

「2025年の崖」に備えて、経営者はなにをしていけばいいのか

そんなヒントがいっぱいのセミナーです。



**(Web申込先) 募集人数 100名**

[https://www.pi.jtua.or.jp/ict\\_dx\\_seminar\\_annai/](https://www.pi.jtua.or.jp/ict_dx_seminar_annai/)

**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**

**参加費 無料(日本の将来にとっても大事なことなので広く聴いていただきたいのです)**

**開催内容(8月24日の構成を組み替えています。)**

**□視聴可能期間 ①2021年1月26日(火)～2月1日(月)**

**②2021年2月23日(火)～3月1日(月)**

**講師① 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DXを学ぼう**

**『 ◆ デジタル・トランスフォーメーション ◆**

**～企業はいかにデジタル変革を行うか～』**

**<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)>**



(株)ビジネス・ブレイクスルー  
代表取締役会長

**□視聴可能期間 申込受付～2021年3月15日(月)**

**講師② ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開**

**<講師:和泉 憲明 氏(経産省 商務情報政策局**

**アーキテクチャ戦略企画室長 博士(工学)>**

**講師③ ニューノーマルに向けた中小企業の課題解決**

**～DX時代の働き方改革と生産性向上～**

**<講師:磯村 勝之 氏 (西日本電信電話株式会社**

**ビジネス営業本部 スマートビジネス推進部長)>**

## 【会員さん紹介です。大阪万博イヤーには笑顔で事業承継を】

初めまして。株式会社はっぴい and プロジェクト代表の辻 瑞恵と申します。多くの企業が2021年以降の進むべき道が、未来が見えづらくなっているとき、社長様の少しでもお役に立てればという思いも込めて、＜経営「健康診断」100－社長版『ゆいごん白書®』－＞というツールキットを2020年10月に開発した、大阪にある小さな会社です。

国際SDGS推進協会  
ベスト企業賞受賞



企画にとりかかったのは2019年12月。まさか、その3か月後に新型コロナウイルスが世界中に猛威をふるうことになるとは夢にも思っていませんでした。制作したきっかけは、経営者だった叔父のアップレな最期でした。そこから「死にざまは生きざま」ということを学び、最期が素晴らしいと、その人の人生の輝きが増すことを知りました。何もせずに最期を迎えると、ご自身は後悔の念を残し、家族はもちろん、社員や取引先までもが路頭に迷い、迷惑をかけてしまいます。

さらに、経済産業省が2018年に発表したレポートの中で、「2025年の崖」という言葉と出会いました。これは、2025年までに70歳を超える中小企業・小規模事業者の経営者は約245万人となり、そのうち約半数にあたる127万人が後継者未定。これは日本企業全体の約3分の1にあたり、このまま現状を放置すると、中小企業・小規模事業者廃業が急増。2025年までの累計で約650万人の雇用、約22兆円のGDPが失われる可能性があるという試算から生まれた言葉です。

2025年といえば「大阪万博」開催の年です。万博景気とは裏腹に、そんな大きな“崖”が待っているとは・・・。

経営者は将来、事業継承、M&A、廃業、倒産のいずれかを選ぶときが必ずきます。コロナの時とは違い、これは予測できることであり、対策・対応ができることです。

弊社も後継者問題、後継者育成は急務ですが、そのためには「黒字経営」「魅力的な会社」であるかどうか大きなキーワードになると思っています。

経営から財務、事業承継、退任後の生活まで、社長なら知っておくべき100項目にチェックマークを入れながら、できていないこと、知らないことが“見える化”できることで、経営者としての課題を知ることができ、同時に、それを解決することで業績アップや、円滑な事業承継につながる“きっかけ”となる弊社のツールが、2025年までにはスタンダードとなり、1人でも多くの社長様が笑顔で胸を張って経営のバトンを渡すことができるようになればと心から願っております。

作成講座での指導風景



 はっぴい and プロジェクト

<https://happy-and-project.jp/project/>

「個人版『ゆいごん白書®』書き方講座」は、大阪支部（認定講師3名います）でも開催できます。

お問合せは支部事務局長まで。



経営  
「健康診断」100



経営・事業継承・退任後まで100項目  
100項目の経営課題が盛り込まれている

社長版 ゆいごん白書

<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）を送ってください。