

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】

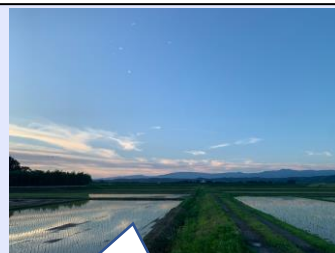
近畿事業推進部の川畑です。新型コロナウイルス感染拡大が下火になってきたかに見えましたが、PCR検査の増えた影響か、東京や各地で感染者が増えてきています。特効薬やワクチンが出ていない現状では、人が行動すれば感染者数が増えていきますね。

大事なことは、重症者が増えてきたときに病床があり治療出来るかどうかですね。

今回の新型コロナウイルスは、世界で1100万人以上が感染、53万人以上が死亡と重大な事態（7月6日現在）になっています。

阪大のベンチャー企業がワクチンの開発を遺伝子を使って実施していますが、早く臨床試験を経て提供されるといいですね。

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。



私の田舎
鹿児島伊佐の
田園風景です。
風にたなびく稲穂が
大好きです。

【電話対応コンクールも新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けています。】

今年は新型コロナウイルス感染予防対策等の関係で例年に比べ、今のところ応募者が例年の6割～7割程度となっています。各大会は、感染予防対策に十分留意して実施していきますので、どうぞご理解・ご協力をお願いします。

近畿各支部は一次予選が終わり、地区大会開催へと準備を進めています。

地区大会の予定は以下のとおりです。今年は、新型コロナウイルス感染予防対策により、会場の入場制限や大会運用等が例年と異なってくるかもしれませんが、選手の皆さんはご自身の3分間に集中してぜひ頑張ってください。

また、大会模様を一部だけでもYouTubeで配信したいと考えています。

「U協近畿通心レポート」と題し、取材形式にてアップなんてことも考えています（手作りで）。大会模様等のYouTube配信をする時は各支部のホームページやフェイスブックにてお知らせします。



<滋賀支部>

北エリア大会	9月 2日 (火)	会場：栗東芸術文化会館「さくら」
南エリア大会	9月 3日 (水)	会場：栗東芸術文化会館「さくら」

<京都支部>

京都地区大会	9月 1日 (火)	会場：京都リサーチパーク
北京都地区大会	9月 4日 (金)	会場：市民交流プラザふくちやま

<大阪支部>

大阪地区大会	9月 9日 (水)	会場：大阪トヨペットビル
大阪東地区大会	9月 8日 (火)	会場：大阪トヨペットビル
大阪南地区大会	9月 2日 (水)	会場：堺商工会議所
大阪北地区大会	9月 10日 (木)	会場：大阪トヨペットビル

<兵庫支部>

神戸地区大会	9月 16日 (水)	会場：兵庫県民会館 けんみんホール
姫路地区大会	9月 11日 (金)	会場：姫路商工会議所
阪神地区大会	9月 14日 (月)	会場：西宮フレンテホール

<奈良支部、和歌山支部は県大会のみ>



【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】

今回、岡部先生のコラム 第72回「メモ力を鍛える」（2019.12.18）をご紹介します。

昨年の電話対応コンクールの問題には、留守電にメモを入れるというのもありました。今回はメモについてアナウンサーのノウハウを学んでみましょう。以下、先生のコラムです。

一口に「メモ」と言ってもいろいろあります。伝言メモ、留守番メモ、思いついたことや必要なことを忘れないように記しておく備忘録。また、打ち合わせや交渉ごとの発言の要点、要約を書き記した記録、覚書などです。「メモ」という省略語の語感からしますと、何となく軽く見られがちですが、メモが優れた発明、発見を生むことがあります。また、メモの存在が大きな犯罪を暴き出すことさえもあります。今回は、このメモについて、伝言メモを中心に考えます。

伝言メモ、きちんと書けますか

放送の現場にいた頃のことです。取材や会議、収録などで席を空けたあと自席に戻ると、机にベタベタと伝言メモが貼られていました。携帯電話などがなかった当時は、伝言メモは大事な伝達手段だったのです。席を空けていた時間が長いと、しばらくはそのメモの処理に追われたものです。ところが、1件の処理に甚だしく時間を取られることがあります。伝言メモの書き方が杜撰(ずさん)なのです。既知の人からの電話だと、すぐ折り返せますが、どこの誰なのか、何の件か、かかってきた時間、受けたのは誰か、先方の連絡先などがきちんと書いてないために、手掛かりを探すのに大苦勞することがありました。若い頃、「伝言メモの書き方」などを学んだ記憶はありません。今にして思うと、それは教育の盲点だった気がします。

「伝言メモ」と「道案内」※は、情報伝達力習得の基本中の基本だからです。情報を伝える際には、**①相手が今知りたいことは何か、②何が分かっている何が分からないのか、③相手が行動を起こすのに必要な情報は何か**。この3点を考えることは必須の要件でしょう。（※道案内につきましては、第54回を参照して下さい）

留守電という伝言メモ

2019年度の電話対応コンクールの課題では、留守番電話が重要な審査のポイントの一つになっていました。「急ぎのメールを送ったが返事がない。どうなっているのか」というお客さまからの問い合わせ電話を受けて、外出中の社員に、留守番電話で30秒以内に伝言を伝える、というケースでした。情報の整理に、選手の皆さんはかなり苦勞していました。30秒に収まり切れずにカットされた選手も何人かいました。

この留守番電話も、音声で伝える伝言メモの一つです。しかし、スマートフォンなどの情報機器の普及で留守電を使うことがめっきり減りました。一部の営業電話か、今回の課題のように、部内同士の連絡に使う程度です。使用頻度が落ちると、そのスキルも劣化します。

繰り返しになりますが、留守番電話は相手の知りたいことを、簡潔に迅速に、ポイントを押さえて分かりやすく伝えるという、情報伝達、説明力の基本なのです。その集約が「伝言メモ」にあります。その視点で聞くと、コンクールの留守番電話には、いくつかの課題が見られました。情報を入れ過ぎるのです。「**誰から、何の用件で、先方は急いでいる、メールを見たらすぐ私に電話ください**」この4点で良いと私は思います。詳細とその対応は、電話があった時に伝えれば済むことでしょう。留守電や伝言メモにとって、情報が多過ぎると、かえって伝わり難いのです。

留守番電話や伝言メモを使う際に、忘れてはいけない鉄則があります。伝言が確実に伝わったことの確認です。そしてその結果を発信者に報告することです。留守電に入れっ放し、伝言メモに書きっ放しでは、責任ある対応とは言えないでしょう。

メモしてもよろしいですか？

メモについて、少々堅苦しい話になってしまいましたが、本来「メモする」とはもっと気軽な行為でしょう。良い話を聴いた時、耳よりな情報を耳にした時、突然良いヒントが浮かんだ時などに、忘れないように記録しておくのもメモです。後輩のM君は、私と話をしている時、途中でポケットから紙を取り出して、目は私から逸らさずにちょこちょこメモをします。話している私は話に一層熱が入ります。教え子の一人Sさんは、必ず「先生、メモしてもよろしいですか？」と承諾を待ってメモします。

最近はパソコンやスマートフォンに直接メモするのが当たり前になりました。時代遅れかもしれませんが、その光景に私は馴染めません。せめて「メモしてもよろしいですか？」の一言があれば、気分は大分違うでしょう。これはメモする際のマナーです。

【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】

始めにで時代が10年前倒しでやってきていると書きました。この数か月で新しい生活様式という言葉が出始め、いろんなところで使われるようになっていきます。

新しい生活様式ってよくわからないなというところもありますね。「新しい」ため、これまでになかったものがわからないのは当たり前なのですが、世の中がどのようなことを言っているのかを知っておくことは、これからのビジネスでは大事なことです。

ということで今回は、厚労省のホームページから「新しい生活様式の実践例」をご紹介します。URLはこちらです。↓

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html

こちらは実践例新型コロナウイルス感染症専門家会議からの提言（5月4日）をふまえ、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を具体的にイメージいただけるよう、日常生活の中で取り入れていただきたい実践例を厚労省が示したものです。

それに、感染状況の変化をふまえ、専門家会議の構成員にも確認いただき、6月19日に一部の記載をさらに変更したのものです。

実践例を参考に、ご自身や、周りの方、そして地域を感染拡大から守るため、それぞれの日常生活において、ご自身の生活に合った「新しい生活様式」を実践していただければ幸いです。と、厚労省では紹介しています。大きくわけて4つです。

1、一人ひとりの基本感染対策です。こちらには、「感染防止の3つの基本」と「移動に関する感染対策」の実践例が書いてあります。詳しくは以下のとおりです。

（1）一人ひとりの基本的感染対策

チェックもしてみてください。

感染防止の3つの基本：①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い

- ☐ 人との間隔は、できるだけ2m（最低1m）空ける。
- ☐ 会話をする際は、可能な限り真正面を避ける。
- ☐ 外出時や屋内でも会話をすると、人との間隔が十分とれない場合は、症状がなくてもマスクを着用する。ただし、夏場は、熱中症に十分注意する。
- ☐ 家に帰ったらまず手や顔を洗う。
人混みの多い場所に行った後は、できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる。
- ☐ 手洗いは30秒程度かけて水と石けんで丁寧に洗う（手指消毒薬の使用も可）。

※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

移動に関する感染対策

- ☐ 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。
- ☐ 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。接触確認アプリの活用も。
- ☐ 地域の感染状況に注意する。

2、日常生活を営む上での基本的な生活様式です。手洗いや消毒などですね。詳しくは以下のとおりです。

（2）日常生活を営む上での基本的な生活様式

チェックもしてみてください。

- ☐ まめに手洗い・手指消毒 ☐ 咳エチケットの徹底
- ☐ こまめに換気（エアコン併用で室温を28℃以下に） ☐ 身体的距離の確保
- ☐ 「3密」の回避（密集、密接、密閉）
- ☐ 一人ひとりの健康状態に応じた運動や食事、禁煙等、適切な生活習慣の理解・実行
- ☐ 毎朝の体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合はムリせず自宅で療養



密集回避



密接回避



密閉回避



換気



咳エチケット



手洗い

【お役立ち情報：新しい生活様式ってなに？（つづき）】

3、日常生活の各場面での生活様式 買物、娯楽・スポーツ、食事等の実践例です。

（３）日常生活の各場面別の生活様式

チェックもしてみてください。

買い物

- ☐ 通販も利用
- ☐ 1人または少人数ですいた時間に
- ☐ 電子決済の利用
- ☐ 計画をたてて素早く済ます
- ☐ サンプルなど展示品への接触は控えめに
- ☐ レジに並ぶときは、前後にスペース

娯楽 スポーツ等

- ☐ 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- ☐ 筋トレやヨガは、十分に人との間隔を
もしくは自宅で動画を活用
- ☐ ジョギングは少人数で
- ☐ すれ違うときは距離をとるマナー
- ☐ 予約制を利用してゆったりと
- ☐ 狭い部屋での長居は無用
- ☐ 歌や応援は、十分な距離かオンライン

公共交通機関の利用

- ☐ 会話は控えめに
- ☐ 混んでいる時間帯は避けて
- ☐ 徒歩や自転車利用も併用する

食事

- ☐ 持ち帰りや出前、デリバリーも
- ☐ 屋外空間で気持ちよく
- ☐ 大皿は避けて、料理は個々に
- ☐ 対面ではなく横並びで座ろう
- ☐ 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- ☐ お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けて

イベント等への参加

- ☐ 接触確認アプリの活用を
- ☐ 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

4、働き方の新しいスタイル ビジネスに一番関係ありますね。

（４）働き方の新しいスタイル

チェックもしてみてください。

- ☐ テレワークやローテーション勤務
- ☐ 時差通勤でゆったりと
- ☐ オフィスはひろびろと
- ☐ 会議はオンライン
- ☐ 対面での打合せは換気とマスク

【ユーザ協会の得意技：リベンジ！大前さんに学ぼうDXセミナー開催を調整しています】

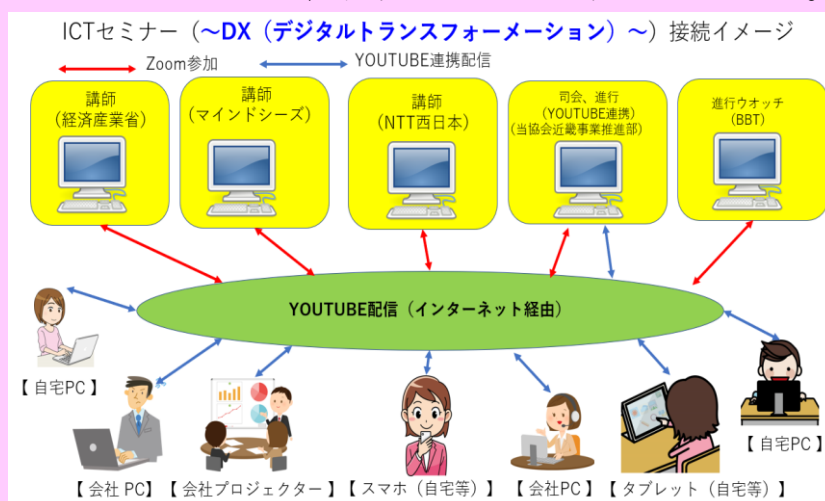
3月3日に開催予定だったICTセミナー（DX）を開催して欲しいというお声をたくさん頂いています。前は好評で240名の方に応募いただきました。

大阪では、新型コロナウイルス感染予防対策を考慮すると、この規模の会場を押さえるのが難しいですし、いまの感染拡大状況等ではWebセミナーでの開催がいいのかなと関係者との調整を進めています。

また、Webセミナーを開催するための環境整備も進めています。ユーザ協会の得意技は自分たちで試してみなさんにお伝えすることですので、現在いろいろと試しています。

東京3か所、大阪2か所をZoomでつなぎ、YouTube Live配信しようとしています。時期は8月を考えています。

詳細は各支部ホームページでご案内します。YouTube Liveだと会場は必要ないのでより多くの方にWebセミナーに参加してもらえます。3月3日に応募して頂いた皆様には、先行して案内メールを送る予定にしています。



こんな運営イメージです。

<原稿大募集中！> あなたの知識や経験等が他の会員さんのお役に立ったら、嬉しいです。

いつでも待ってま～す。新規入会の方、既存の方、会員のみなさんに自己の取組みや教えてあげたいことなど、会員さんの役に立ちそうなことや自己紹介などをしてみませんか。あなたの素敵な取組みを会員さんに教えて下さい。川畑までファイルを送って下さい。送り先→f.kawabata@jtua.or.jp