

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。

新型コロナ禍でまん延防止等重点措置が続いています。3月6日までですが、今の感染状況では解除は厳しい状況ですね。

感染者数は減ってはきていますが、病床はひっ迫しています。

新型コロナ感染予防もそうですが、けがや事故で救急搬送してもらっても入院できないケースもあるので、日常生活にも十分気をつけないといけませんね。

新型コロナの3回目のワクチン接種を家族一緒にしました。

1回め、2回めはファイザー、今回はモデルナでした。

1回め、2回めは副反応なかったのですが、今回は熱がでたり体の節々が痛かったりと、しんどい副反応がありました。

その分、感染予防効果が高いので我慢でした。

北京オリンピックが2月20日(日)に終了しました。スノーボード、ジャンプ等で金3個、銀6個、銅9個のメダルを日本は獲得しました。ちなみに一番メダルを獲得したのはノルウェーで金16個、銀8個、銅13個でした。流石ですね。今週、3月4日(金)～3月13日(日)は北京パラリンピックですね。こちらもたくさんの感動と出会えそうです。

とても寒く、雪質も良くないですが、選手のみなさんには、愉しんで頂きたいです。

ロシアのウクライナ侵攻が始まってしまいました。冷静に考えるとプーチン大統領は戦争は始めないと思っていたのでびっくりです。冷静さを欠いていると思います。

ウクライナのゼレンスキー大統領は、ミンスク合意(2015年)を履行してないばかりか、ブタペスト覚書(1994年)で米国、英国、ロシアが参加して、核廃止を合意しているにも関わらず、ロシア抑止に核兵器再軍備などというので、事故のあったチェルノブイリ原発をロシアは占拠しました。それは核兵器に必要なプルトニウムがあるからです。

また、アメリカのバイデン大統領もキューバ危機のことを忘れたかのような対応をしています。世界のリーダー復活をめざすなら、しっかり歴史も踏まえて対応をして欲しいと思います。

報道は、アメリカ、EUの情報はよく流れますが、ロシア側の報道が少ないです。戦争は許されない行為ですが、ロシアの主張も聴いてみないとこの状況はわからないことが多いです。

こういう時に大前さんは、「アメリカ脳」「ロシア脳」で考えてみる必要があると言われていています。そうすると、わかってくるものがたくさんあります。物事を違った角度、多面的にみるのが大事だということですね。戦争は早く終息して欲しいです。戦争は悲惨なだけです。

勝者なき全面戦争は絶対に阻止しないといけませんね。

今月は、新年度のスタートに向けて、2021年度の締めくくりをしつつ、準備を進めていきます。4月1日からはさっそく、2022年度電話対応コンクール問題が発表されます。



年始に北海道から届いた「インカのめざめ」。美味しかったのですが、芽がでてきたのでプランターに植えてみました。6月頃収穫予定ですが、育つかな。

< 締切 3 月 2 4 日 (木) >

3月25日(金)、大前さんに「モビリティ革命～企業が大変革期を勝ち抜く条件～」を学ぼうがあります。今後の事業のヒントがたくさんあります。お見逃しなく。詳細は、最後のページをご覧ください。

先月は第89回「心に届く表現力」(2021.7.15)をご紹介しました。いかがだったでしょうか。今回は**第90回「伝わってこそ言葉」**(2021.8.12)をご紹介します。

「伝わってこそ言葉だ!」。アナウンサーになりたての頃、養成指導に当たった先輩から言われた言葉です。その時には、「当たり前じゃないか」と大して気にも留めずに聞き流していました。その言葉が今頃になって気になり出したのは、AIが言葉を話すようになったからでしょうか。**言葉とは、伝えようという意思があって初めて表現されるもの**です。その意思を持たないAIが人間と会話をし、情報を伝えているのです。これは一体何なんだ?解釈に苦しみます。

● “よみ子”登場

NHKのテレビやラジオを聴いていますと、時折り「NHKが開発したAIのニュースリポーターよみ子がお伝えします」という紹介アナウンスが流れ、よみ子と名乗るAIリポーターが、ニュースを伝えているのを聴いたことはありませんか。何気なく聴いていると、それがAIであるとは全く分からないほど、その伝達力は向上しているのです。それだけに「**伝えるとは何だ?**」と改めて思いました。**よみ子は、伝えてはいないのです。それでも、その内容、その情報は、言葉としては伝わってくるのです。**言葉を伝える役割のAI技術の進歩。一方で、**情報や心を伝える人間の言葉力の衰退。**この相反する二つの現象を、どう考えたらよいのでしょうか。有能なデジタル系の若手の一人が、はっきりとこう言い切っていました。「デジタル社会、AI社会では、人間力など関係ありません。業務が効率よく遂行されれば、それでいいのではないですか」この割り切った考え方が今企業社会を支配しつつあるのです。そして、現実はそので良くはないのです。情報伝達を、高度に発達したデジタル機器に委ね過ぎて、**伝えたことが伝わらなくなっているのです。**

● 伝わらない日本語話しことば

専門語、外国語、省略語など、カタカナ文字が溢れるデジタル社会では、私どもアナログ世代は、トリセツ一つ理解するのもにも容易ではありません。政治家の演説や答弁を筆頭に、学者や専門家の説明、各分野のプロの解説やコメント、メディアに登場する知識人たちの論評なども、ごく一部を除いて、驚くほど伝わってこないのです。原因は伝えようという意思の欠如にあります。言葉巧みに流暢に話す人はいます。拳を振り上げて、熱弁を振るう人もいます。クールに冷静に自説を述べる人もいます。しかし、何れも心に響いてこないのです。伝わってこないのです。**聴き手が今何を知りたがっているか。それに的確に答えることこそ、「伝わる話しことば」の根幹なのです。**その教育が、日本では大きく立ち遅れました。話し方は学んでも、聴き取り聞き出す力が育っていないのです。そのことは、今の小学校の学習指導要領には明記されているはずですが。残念ながら、最も大事な「**対話力**」として育っていないのです。この力は、AIと共存していくこれからの電話応対教育にとって、インプロ力※1、癒し力などとともに、欠かせないものとなるでしょう。

● 言葉とは人とのつながり

あらゆる文明は、人のつながりの中で生まれ、進歩してきました。デジタル文明も例外ではありません。電話応対のAI化はさらに急ピッチで進むでしょう。しかし、AI化が進むほどに、「人間と話したい」と願うお客さまの欲求は増えていくでしょう。すでにいくつかの大企業では、AIコールセンターが誕生し稼働しています。その中には、小人数でのお客さま。AIでは答えられない微妙な質問。電話に癒しを求める淋しいお客さま。それらの一人ひとりのお客さまの要求に応えるのに、人間チームに配属された若手社員たちは、大変な苦勞をしていると聞きました。でも、その苦勞は無駄ではないでしょう。**傾聴力、インプロ力、判断力、説明力、そして癒しの音声表現力は、これからの電話応対教育の主要カリキュラムになる**と私は思います。さらにそれは、今トレンドに問いかけてられている「**人間力**」の条件でもあるからです。人間チーム出身の皆さんは、**豊かな人間力を身につけた超エリートとして活躍の場が広がるでしょう。**

私の浅薄な知識と乏しい情報をもとに、電話応対の明日を考えて参りました。思いがけない展開があるかも知れません。

AIが人間の知能を超える転換点とされるシンギュラリティ※2は2045年。しかし、どんなにデジタル社会が進み、AIが進出してきても、絶対に変わることがないのは、人間のつながりが基本だということです。その人間と人間をつなぐのは「**言葉**」です。

今回は《言葉》の大切さについて改めて考えます。

※1 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。

※2 シンギュラリティ (Singularity)：英語で「特異点」の意味。「人工知能 (AI)」が人間の知能を超える転換点 (技術的特異点)、または、それにより人間の生活に大きな変化が起こるといった概念のこと。

【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「**スッキリ安全、デジタルの年末大掃除《第8回》**」（2021.11.15）をご紹介します。年末のイベントの一つ、大掃除。不要になったものを処分したり、古くなったものを取り替えたり、普段なかなか手がつけられない作業も、年末だと思い切ってできるのではないのでしょうか。それは、パソコンやスマートフォンを中心としたデジタルツールにも当てはまります。今回は“**デジタルの年末大掃除**”のポイントをご紹介します。

● 不要になったDVDやCDの処分

DVDやCDは、可燃ごみとして処理されることが多いかもしれませんが、しかし、重要なファイルが保存されているDVDやCDをそのまま処分すると、情報が漏えいしないかと、心配になります。**情報漏えいを防ぐためには、専用のシュレッダーを用いて断裁する**のがよいでしょう。もし専用のシュレッダーがなくても、次の方法で情報漏えいが防げます。

DVDは、二つの円盤が張り合わされた二層構造です。ディスク側面の張り合わされている部分にカッターナイフを挟み込み、二つの円盤を剥がします。銀色の膜のようなものが現れますので、ガムテープで貼る・剥がすを繰り返して、剥がし取ります。

CDは、ラベル面にカッターナイフで複数の傷をつけ、切り込みを入れたあと、その上からガムテープで貼る・剥がすを繰り返すことで、ラベル面が剥がれます。

以上のような方法で、DVDやCDのファイルは読み取れなくなります（※断裁したディスクやカッターナイフでケガをしないように注意が必要です）。

● ファイルの整理

パソコンを使っていると、“一時的に”と思ってデスクトップにファイルをどんどん保存してしまい、いつの間にか画面いっぱいファイルが並んでしまっていることはないでしょうか。デスクトップに限らず、クラウド上やファイルサーバーなどに保存したファイルも、「いつかは整理しよう」と思いながらついつい先延ばしになりがちです。

これは、ファイルをメールで送信する時に誤って添付してしまったり、ファイルを探すのに効率が悪くなったりするので、情報管理上、問題があります。**不要なファイルは積極的に、どんどん削除して、デスクトップ上はきれいにしておきましょう。**

自分が作成したファイルや、ダウンロードしたファイル以外にも、気づかないうちに勝手に蓄積されてしまうキャッシュファイルや一時ファイル、OSのアップデート時に使用したファイルなどがあります。普段、見えないところに蓄積されていくため、放っておくと大きなボリュームになっていることもあります。Windowsであれば、「**ディスククリーンアップ**」機能や「**システムファイルのクリーンアップ**」機能を使って、**一気に削除できます**。また、スマートフォンやタブレットにも、すでに使わなくなったアプリが残っていたり、写真やメールなどが溜まったりしていないでしょうか。「いつか、使うかもしれない」と思って残しがちですが、**思い切ってどんどん削除**しましょう。機器を紛失した時の情報漏えいリスクもありますので、可能な限り端末内のデータを減らしておくことをおすすめします。

● IDやパスワードを見直す

使わなくなったSNSアカウントやさまざまな会員サービス、メルマガなどは、解約手続きをしましょう。これにより、登録した個人情報の流出リスクを抑えたり、不要なDMを減らしたりすることができます。「今後必要になったら、その時に再登録すればいい」ぐらいに考えて、“常に必要なもの”だけを残すようにします。

また、残すアカウントについても、IDやパスワードの使いまわしになっていないか、短い文字数のまま使っているパスワードはないか、などを確認し、**適正なIDやパスワードに改めます**。特にトラブルがなければ、定期的なパスワードの変更は必要ないといわれていますが、サービスごとのパスワード規定が変更されて文字数が増えていたり、使うべき文字の種類が増えていたりするので、それに合わせるよう、見直してみるとよいでしょう。

【お役立ち情報：電子帳簿等保存制度で経理のデジタル化？】

電子帳簿等保存法ってご存じですか。平成10年に制定されたものですが、あと2年で企業は対応を迫られています。経理関係の帳簿って、保管が7年（欠損がある場合は10年）と長く、取引が多いのでその保管も大変ですね。この保管が電子化されると紙での保管も必要なくなり、保管スペースも必要なくなります。**DXの第一歩、紙をなくす（＝電子化、デジタイゼーション）に繋がります。**電子化と言われるとちょっとハードルが高いなど感じられるかたも多いのではないのでしょうか。そこで今回は電子帳簿等保存法を調べてみました。国税庁のホームページを検索してみました。

経理に関するお悩み ▶▶▶ 電子帳簿等保存制度で経理のデジタル化

(出典：国税庁HP)

こんなお悩み、ありませんか？

- 「もっと経理を楽にやりたい」
- 「経営状況をリアルタイムに把握したい」
- 「わざわざ出勤して請求書等処理している」

そのお悩み、電子帳簿等保存制度が解決！

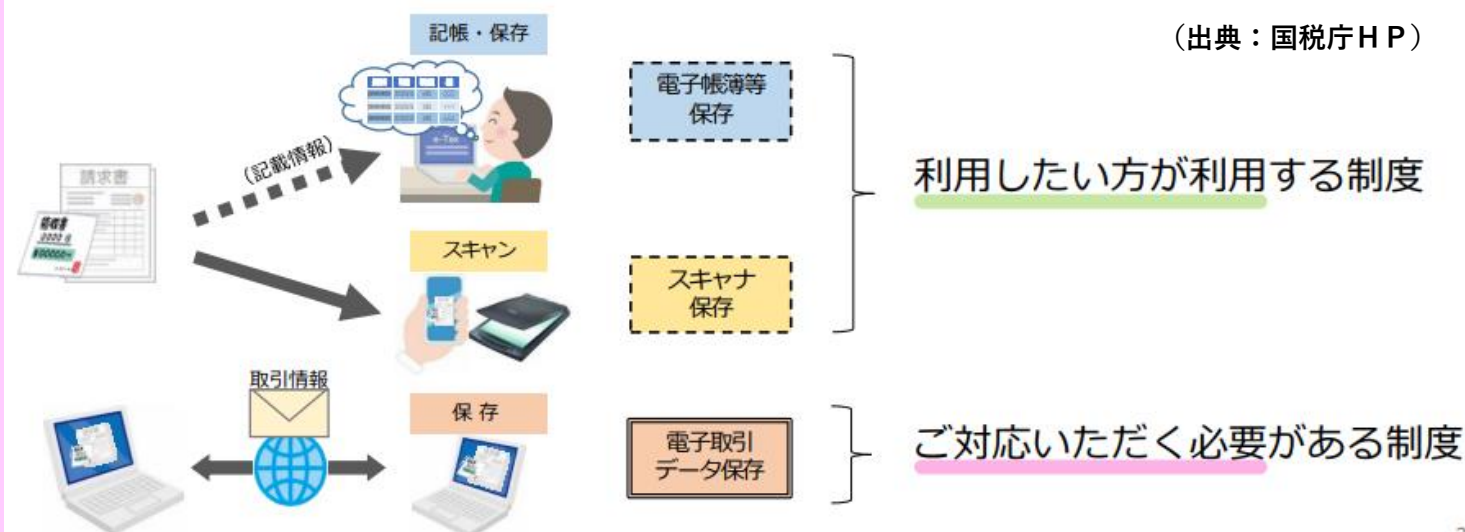
(できることの例)

- もっとスピーディーに経理処理できる
- 経理のデジタル化を通じて生産性を向上
- 経理担当のテレワーク推進

生産性が向上、テレワーク推進。なにやら、よさそうですね。

電子帳簿等保存制度は、**納税者の文書保存に係る負担軽減を図る**観点から、帳簿や国税関係書類の電磁的記録等による保存を可能とする制度です。

ただし、**改ざんなど課税上問題となる行為を防止する**観点から、保存方法等について、**真実性・可視性の確保に係る一定の要件を設けています。**



3つのうち最低「**電子取引データ保存**」については、対応が必要ですね。それ以外の「**電子帳簿等保存**」「**スキャン保存**」は義務ではありませんが、DXに乗り遅れないためにも対応をいま検討しておくことが大事だと考えます。詳しくは商工会議所か税理士さんにご相談ください。

また、次ページ「DXってなにかから始めたらいいの？」も参考にしてください。ここで**大事なものはシステム化ではありません。**まずは**DXの第一歩、紙をなくす（＝電子化、デジタイゼーション）**です。

(参考：国税庁 教えて！！令和3年度改正 電子帳簿保存法)

<https://www.nta.go.jp/law/joho-zeikaishaku/sonota/jirei/pdf/0022001-105.pdf>

(参考：国税庁 はじめませんか。帳簿書類の電子化！)

https://www.nta.go.jp/publication/pamph/sonota/0018004-061_01.pdf

(参考：国税庁 はじめませんか、書類のスキャナ保存！)

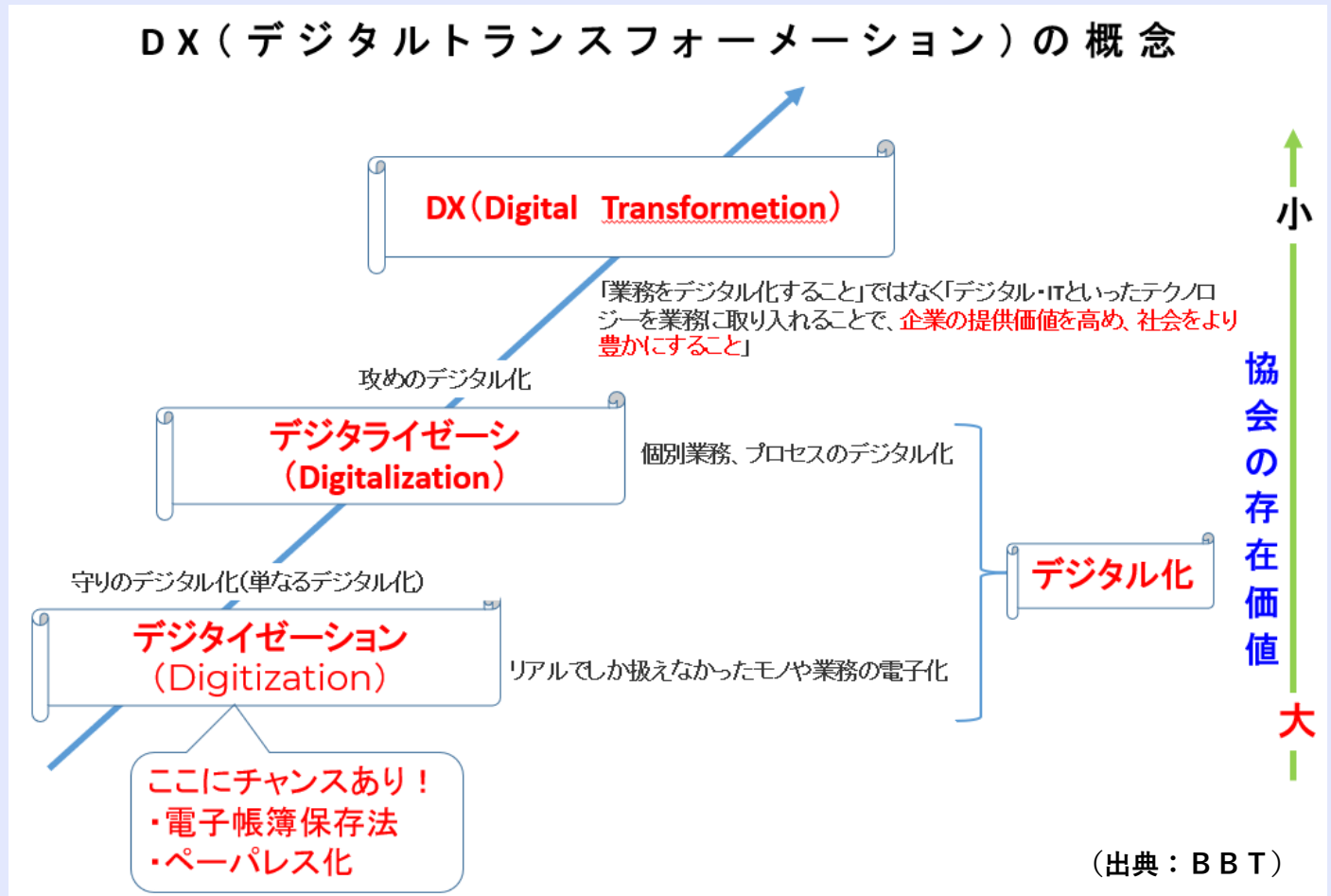
https://www.nta.go.jp/publication/pamph/sonota/0018004-061_02.pdf

【お役立ち情報：DXってなにから始めたらいいの？ 1/3】

DXって、最近よく耳にしますね。でも本当の意味でDXができていない企業って少ないですね。DX＝システム化と誤解しているかたも多いですね。DXの主眼は、あくまでも**トランスフォーメーション(変革)**なのです。

「大前さんに学ぼう」でお世話になっているBBTさんの「DX基礎講座」を受講中です。その中で、再認識できたこと、気づいたことを書いてみます。

最初に確認の意味でDXの概念を書いてみました。

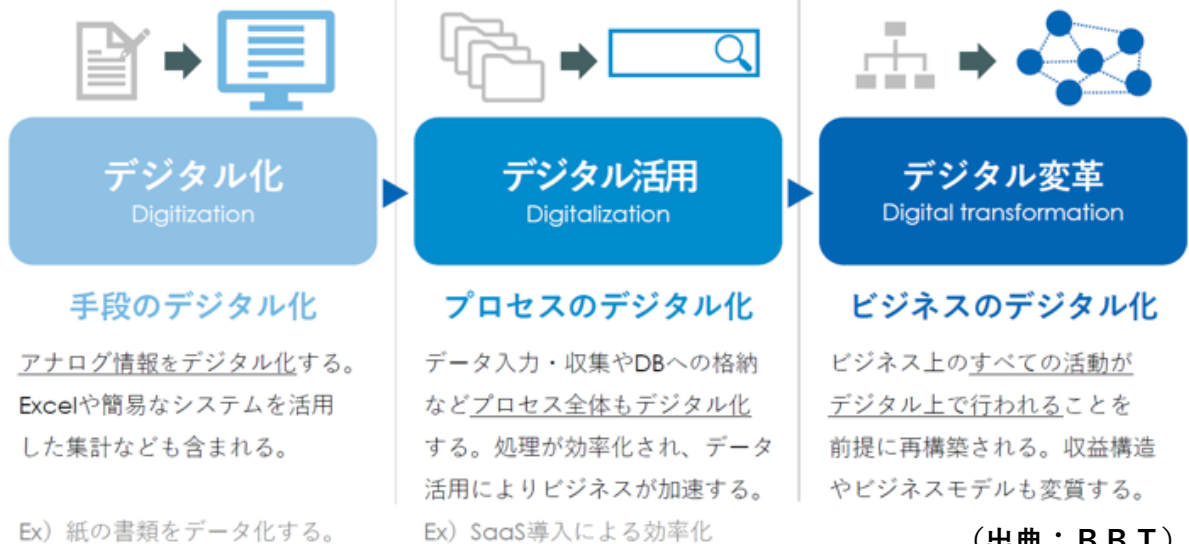


まず最初に取り組みべきことは「**デジタイゼーション**」(電子化)なのです。電子化して、初めて「**デジタルライゼーション**」(個別業務、プロセスのデジタル化)に進めますね。

デジタイゼーションできるクラウドサービスやソフトは無料もたくさんあります。でも万能のシステムはありませんので、API連携(データをシステム間でやり取りする仕組み)を使って、**デジタルライゼーション**を行い、生産性の向上に繋がります。

デジタル活用はDXの途上

第一歩はペーパーレス化



【お役立ち情報：DXってなにから始めたらいいの？ 2/3】

ではDXの具体例を写真の場合で考えてみましょう。DXのイメージわかりますでしょうか。

具体例 「写真」の場合

(出典：BBT)

デジタイゼーション

デジカメで撮影することで、
写真データを**保管**する



デジタイゼーション

取った写真を**データ**で
管理したり、送受信する



デジタル トランスフォーメーション

シェアするために写真を撮る



DXがもたらすビジネスのBefore/After

Before DX

人間主体でビジネスを動かしITが支援する



生産性向上

コスト削減

期間短縮

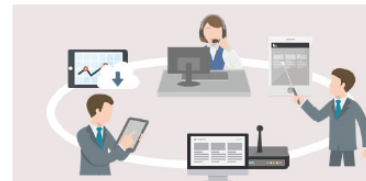
IT=コスト削減することが正義

- ✓ 常にコスト削減の圧力に晒される
- ✓ 安定×高品質の徹底追求
- ✓ コスト削減の手段としての**外注**

仕様書通りQCDを守って
情報システムを完成させる

After DX

人間とITが一体となってビジネスを動かす



変化への**即応力**

破壊的競争力

価値の**創出**

IT=競争力の源泉
投資対効果で評価

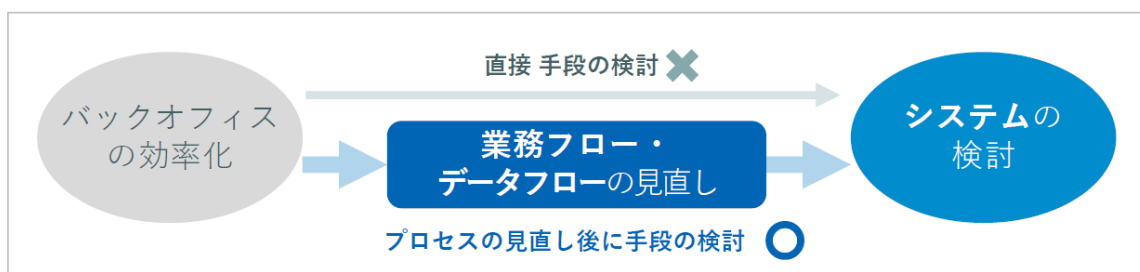
- ✓ ビジネスに貢献できれば投資は拡大する
- ✓ 柔軟×迅速と**試行錯誤**
- ✓ 競争力の源泉として**内製**

変化に柔軟・迅速に対応し
ビジネスを成功させる

Microsoftは、DX推進の優先は**業務の最適化を1位**にあげています。
DXの**第一歩は、ペーパーレス化**です。そして**仕組みを再構築**していくのです。

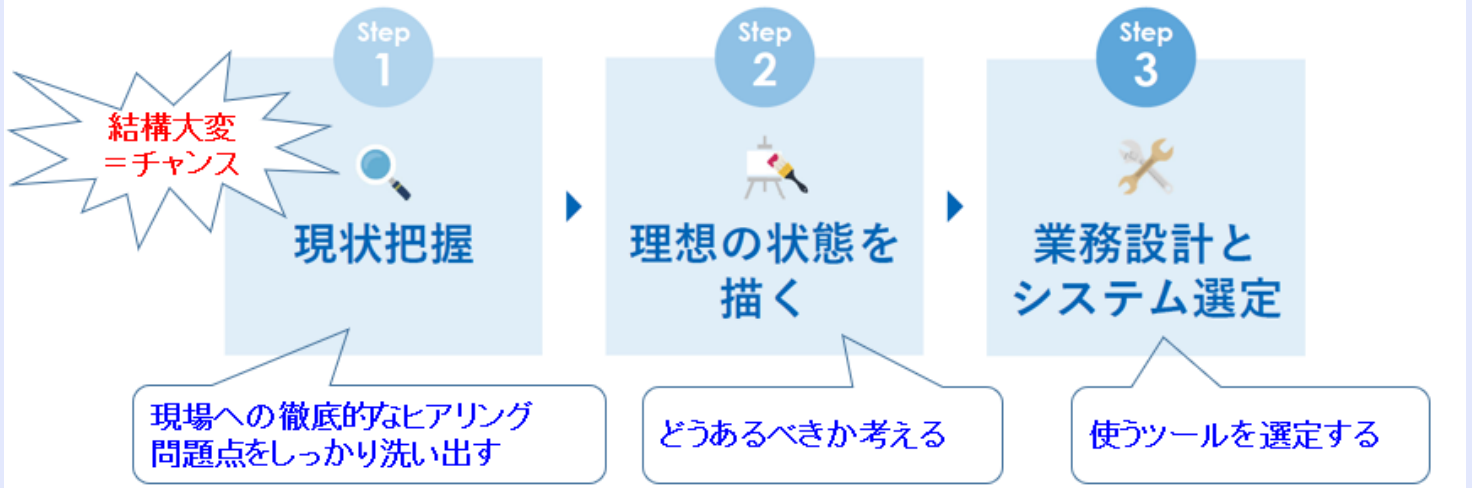
「どのシステムを入れるか」は後回し (出典：BBT)

「業務フローとデータフローを整える」ことを まず考えなければならない



業務フローとデータフローを整えるためには、業務フローの分析と構築が必要です。

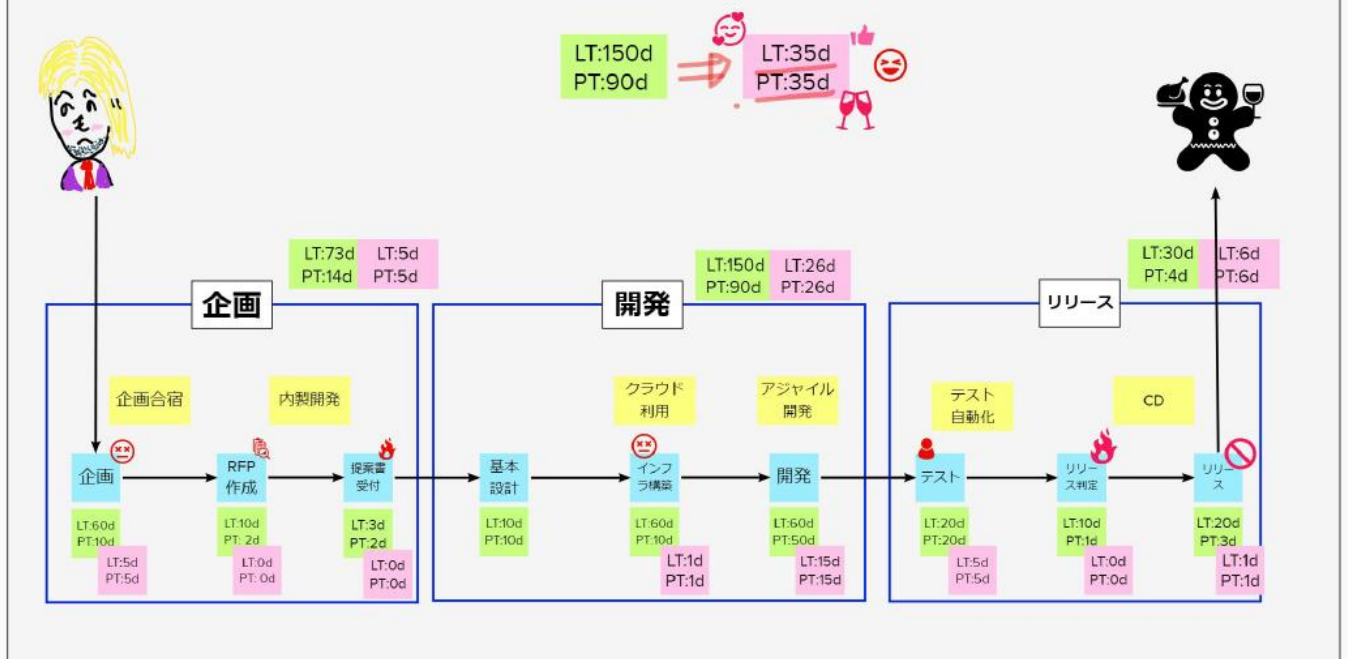
□業務の最適化 → 業務プロセスの再構築＝仕組みの再構築 (出典：BBT)



現状を把握するうえで業務フローを書きますが、VSM (Value Stream Mapping) という手法を使って、工程と流れを視える化します。これはソフト開発の例示ですが、他の業務にも使えます。VSMは、トヨタの「モノ」と「情報」の流れがもとになっています。私は講座の中でチームで市役所の転入処理を書いてみました。

VSM

(出典：BBT)



新年度は、職場でDXに向けた取り組みを試行錯誤しながら取り組んでいきます。そして、会員様に講座としてご提供できないか検討していきます。

<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。

ICTセミナー

<オンライン開催>

～大変革期を勝ち抜く条件～

大変革を勝ち抜くためにあなたの会社はどうされますか。

世界中で進行するデジタルトランスフォーメーション（DX）の急拡大により、自動車業界は今、100年に一度の大変革期に突入しました。

CASE（Connected、Automated、Shared、Electric）と呼ばれる新しい領域で技術革新が進んでいます。移動手段の在り方に変革の波が押し寄せている中で、日本の製造業を支えてきた自動車産業は消滅の危機に瀕しています。日本の自動車産業はどうすべきか。異業種にはどのようなビジネスチャンスがあるのかを考えます。

今後の事業経営のヒントは、このセミナーにあります。お見逃しなく。

（Web申込先） 募集人数 300名

<https://coubic.com/jtua-kinki/435240>



【開催日時】 2022年3月25日(金)

13:30～17:10 (13:15接続可能)

【参加方法】 申込時にアクセスURLをメールにてお送りいたします。

※商工会議所等からのご紹介の方は、該当欄に商工会議所等名を必ずご記入ください。

【参加費】 無料

【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

【開催内容】 (13:40開演 17:00終了予定)

第1部 13:40～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

「モビリティ革命～企業が大変革期を勝ち抜く条件～」を学ぼう

<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>

第2部 15:50～ 大変革期を勝ち抜くためのDX推進のヒント

～新規事業を通じたNTT西日本グループ変革の体験～

<講師:広瀬 丈氏 NTT西日本 elganaプロジェクト エバンジェリスト>



(株)ビジネス・ブレイクスルー
代表取締役会長
大前 研一氏

※お知り合いの経営者の方にもぜひご紹介ください。

【問い合わせ先】 大前さんに学ぼう事務局 電話 06-6534-8615