

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。もう3月ですね。

春に近づき、暖かくなったと思ったら寒くなったりと、寒暖差が激しいですね。こういう時は体調を崩しやすくなるので、皆さん気をつけてくださいね。

そして、新型コロナのワクチン接種が医療従事者から始まりましたね。イギリスは接種が早かったので、ロックダウン解除の話も出ています。早くワクチンが全体にいきわたり、現状から脱出して欲しいですね。



近くの池の早咲き桜です。花見したいですね。

さて、昨年10月から始めた「BBTルーティン」が、5カ月続いています。（^^）

毎朝出されるお題を、10分間考えて投稿しています。脳が活性化されますね。

その中で、「社歌コンテスト」というイベントが、2019年から開催されていることを知りました。ここです。 → <https://shaka.nikkei.co.jp/>

御社には社歌はありますか？

決勝進出作品を視聴して感じたのは、とてもエモーショナルなことです。

気持ちが動きました。年輪を重ねたからですかね。その会社の使命や、社員の気持ちがよく伝わってきます。

ある意味、恋するフォーチュンクッキー現象と同じですね。

新型コロナ禍で、人は繋がりをより求めています。そんな時代にこの社歌コンテストは見事にマッチしましたね。決勝進出の社歌を全部視聴しました。いいですね。昭和世代の私が知っている社歌とは違いますが、こういうのもいいなと思います。結構面白いですよ。

社歌で思い出すのは、19歳の時に中途入社した電電公社の社歌。大学を滑って（人生最大の挫折でした。合格と思っていたので大ショック！！）、浪人してダラけているところに、先に電電公社に入社していた親友が中途採用試験の話をもってきました。その頃、父は猟で左手3指を失う事故にあい、土建も厳しい時代に入っていました。土建は浮き沈みが激しく、母は金策に苦労していました。そんなこともあって、初任給88,800円（離島手当を入れて10万円）の半分を、半年ためて入学金にあてようと思い、入社しました。ところが・・・。

これは長くなるので、またの機会にしますね。

話を戻しますが、私の社歌との出会いは電電公社。これは使命感に燃えた電電マンの歌で、大好きです。「はこぶ、愛をひかりを」。明治から電信電話の普及に尽力されてきた先輩方の様子を思い浮かべて歌っていました。全国どこでも電信電話が使えるのは、先輩方のすさまじいまでの使命感と努力があればこそです。入社の際に観た「孤島に築く」という記録映画と、この歌に心が震えたのを今でも良く覚えています。

今でも歌えますよ。♪雲とはせ 風とはせ♪

よかったらここです。 → <https://www.youtube.com/watch?v=obMF53sjzIE>

そしてNTTが民営化（1985年）されてからはこれ。♪風の音に耳を傾けて♪です。

日々新しく！この社歌は、都市対応野球や日本選手権などでよく歌っていました。応援の時、全員で歌う事で、社員の一体感が不思議と高まるんですね。社歌にはそんな力がありますね。もちろん、今でも歌えます。

よかったらここです。 → <https://www.youtube.com/watch?v=WPYfFZdGSZU>

今月も「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77回「新型コロナウイルスと電話」」（2020.06.23）をご紹介しました。いかがだったでしょうか。今回は「第78回話し癖を直す」（2020.07.20）をご紹介します。あなたはどんな話し癖をお持ちでしょうか。

書き癖、弾き癖、走り癖、寝癖、読み癖、話し癖など、人間の動作には、人それぞれに癖があります。その癖はいつの間にか身についたもので、本人は案外気がついていないものです。

中でも悪癖は、人に注意されて初めて知ることが多いのですが、その癖を直すのは容易ではありません。今回は、厄介な話し癖の一つ、“語尾伸び”について考えます。

◆語尾が伸びる

損保会社に、新卒で入社した女性から相談を受けました。入社早々に先輩から叱られたそうです。「あなたの語尾伸び何とかならないの。そんな話し方ではお客さまに失礼よ！」自分の語尾が伸びるなんて、これまで一度も意識したことがなかった彼女は、ショックだったようです。アドバイスを求めても、先輩は「自分で録音して聴いてごらん！」と冷たく言っただけで、具体的な矯正方法は教えてはくれませんでした。確かに語尾は伸びてはいるけど、これが問題になるとは彼女には思えませんでした。

◆皆が伸ばせば怖くない

念を押すように語尾を強調して伸ばしたり、半疑問という妙なイントネーションをつけた話し方が若者たちの間で流行りだしたのは、昭和の末期頃かと思います。そのうちに消えてゆくだろうと思っていたら、これが意外にしぶとく生き残っています。と言うよりも益々勢いを増して、平成・令和と、今やどっしりと、日本語社会に根を下ろしているのです。それも、若者ばかりか中高年層にも感染が広がってきました。正確に言えば、語尾伸びを伝承した昭和・平成の若者たちが、その後矯正することもなく、中年になり高年になってきたのでしょう。

◆語尾伸びのルーツは？

日本語の話し言葉の表現を変えてしまったこの語尾伸びは、いつ、誰が主導したのでしょうか。確かな学問的証拠は持ち合わせませんが、昭和20年代の初頭、日本が戦後の民主教育に切り替わった頃、神奈川のK小学校の教員たちを中心に「ね・さ・よ排斥運動」という活動が起こりました。「ね・さ・よ」という女言葉があるのは男女同権に反すると言うのです。この運動が、思いを同じくする先生方の組織を通じて、燎原の火の如く全国に広まりました。「私はね、〇〇先生がさ、言っている通りだと思うのよ」この発言から「ね・さ・よ」を取ると、取った部分が何となく「間」が抜けてしまいます。そこで「私はあー、〇〇先生があー、言っている通りだと思うのおー」と、語尾を伸ばすようになったというのです。語尾伸びの発祥にはもう一説あります。これも昭和20年から30年代、活発に思想闘争をしていた全学連のアジ演説がその起源だということです。「我々はあー、日本帝国主義のおー、復活をー、絶対にいー、許してはなりません」言葉を切りながら、語尾に力を入れて強調するのです。

◆難しい語尾伸び矯正指導

ルーツはともかくとして、**語尾伸びは、今私たちの言葉社会に悪しき定着**をもたらしています。昨今の若い親や教師の多くは、日常的に語尾伸びで話しています。言葉をもって生業としている作家や俳優、アナウンサーの中にも、程度の差こそあれ、語尾伸びに感染している人はかなりいます。電話のオペレーター、インストラクターもその例外ではないでしょう。語尾伸びのすべてを否定はできません。思いや意味を効果的に伝えるために、意図的に語尾を伸ばすこともあり得ます。また、語尾伸びが定着している方言もあるでしょう。しかし、**無意味な話し癖となっている語尾伸びは、日本語の美しさを損ない、話し手への信頼感も、話す内容の価値も下げている**のです。

インターネットを覗きますと、語尾伸び矯正へのアドバイスがいろいろ書かれています。語尾は強めにはっきり言って止める。録音して、きれいな語尾を真似る。各フレーズの語頭を立てることで語尾伸びが防げる、などなど。いずれも投稿者の苦心の方策なのでしょうが、私は語尾伸びという話し癖は、部分のスキルでは容易には直せないと考えています。

方策はただ一つです。**自分の話し方を客観的に聴いて、語尾伸びが如何に不自然であるかを知ること**です。それを納得することです。その認識さえできれば、日常の自然な会話から、語尾伸びは徐々に消えていくでしょう。

【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5回 RPA導入の推進体制と推進の手順」（2019.07.17）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6回 RPA導入の推進体制と推進の手順**」（2019.08.15）をご紹介します。

第5回では、RPAを導入する際の推進体制と、推進の手順を具体的に解説しました。

この連載の最終回となる今回は、これからRPAを導入・推進していく上での注意点を解説いたします。

●RPAツールをうまく使いこなせない

始めに、RPA導入・推進をしていく中で、発生しやすい問題をいくつか挙げてみる。

まず、RPAツールの選定を、ICT部門や推進部門を中心に行った際に起こりがちな問題の一つが、業務担当者が「選定したRPAツールをうまく使いこなせない」ということである。

ICTツールの扱いに長けている業務担当者であれば、どのようなツールでも特に難しく感じないだろうが、ICTが本務ではない業務担当者が難しいツールを選定してしまうと、うまく使いこなすことができず、本格導入の段階で現場が困ることになる。

また、せっかく導入したRPAツールを業務担当者が使わず、取り組み自体が浸透しないケースもある。この問題の原因として考えられるのは、実際に作業を行う業務担当者を巻き込むことなく、難しいツールを採用したということだ。このケースでは、業務担当者はツールも使いこなせないし、RPAの進め方も分からない状態になり、結果的にRPA導入に抵抗感を抱くことになるだろう。

●自動化するような業務が見つからない

また、RPAで自動化するような業務が見つからないというケースもある。それは、RPAの対象業務を組織の推進部門やICT部門が机上だけで考えてしまい、「現場」を巻き込んでいないからである。

なぜなら、自動化したいような業務は、「現場」に埋もれているからだ。

業務を把握している現場の担当者が、「どのような業務が自動化できるか」というアンテナを立てていれば、自ずと自動化すべき業務が見えてくるはずである。

●導入後に“野良化”してしまい、メンテナンスできなくなる

さらに、RPAツール選定の際にツールの使いやすさだけを評価し、シナリオの可視性を評価していないという問題もある。

シナリオを作って自動化するということは、属人化していた業務を引っ張り出して“見える化”し、組織としてロボットに処理させるということである。

そのため、作った本人しか分からないような自動化シナリオは、“野良化”（適切に管理されず放置された状態）の元である。

ツール選定の際、そのRPAツールに対する知識のない人でも、**シナリオさえ見れば「業務が想像できるか」というチェックをしてもらいたい**（図参照）。



▲図：自動化を可視化・共有化するRPAのシナリオ

この可視性こそ、自動化の継続性や保守性に最も影響するものでもある。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。つづき】

●費用対効果が出ない

また、RPAツールの選定において、繰り返し回数（業務回転数）の少ない作業を選定してしまっているケースも多い。

RPAツールによる自動化では、RPAが業務をなぞって行うためのシナリオを構築し、そのシナリオを繰り返すことにより効果を出す。

例えば、1回あたり10分を要する業務を自動化するためのシナリオを、60分かけて作るとすると、6回処理すれば投資と利益が相殺され、7回目から利益が出始めることになる。この業務の実施頻度が四半期に1回であれば、1年でも4回しかないため、効果が出るまでに1年9ヶ月（7回）を要するし、毎日1回行う業務であれば7日目から効果が出ることになる。

さらに、6名が毎日1回行う業務であれば2日目から効果が出ることになる。なお、実際にはシナリオ作成時間に加え、RPAツールの利用料も投資として考慮する必要があるため、効果の算定はさらにシビアなものとなる。

参考までに、特に大きな効果が出たケースとしては、「毎日5万件ある帳票の処理をOCRも活用して自動化し、約25人を要していた作業を5人で処理できるようになった」というものがある。一つのシナリオを、1日あたり5万回も繰り返し活用できるのだから、効果は絶大だ。このように**費用対効果は繰り返し処理回数（回転数）で決まる**ということも、留意してもらいたい。

●最後に

これまでも、仕事の遅い社員の作業について、「まだそのような仕事を手作業でやっているのか」など、作業の非効率性を指摘されてきた。それが、RPAを導入した企業では「**そのような作業はRPA（ロボット）がやれないのか**」という議論に変わっていくのだ。

このように、一人ひとりが「RPAでやれないのか」という感覚を持ち、業務を改善していくことが重要である。特に税収で活動する公共機関の場合は、税収の効率的な活用に対する住民の目もあるため、内部の「そのような仕事はRPAでやれないのか」という議論だけでなく、将来的に「そのような仕事をRPA（ロボット）ではなく職員にやらせているのか」とか、「RPAを活用している自治体に比べて、税収を無駄使いしているのではないか」といったクレームを受けるような時代になることも、想像し難くない。

あらゆる業務に適用でき、また個人単位でスモールスタートできるRPAの利点を活かし、ぜひ**ご自身の業務から自動化し、RPAによる改革の波を起こしていただきたい**。

最後に、RPAの導入に失敗しないためのポイントを3つにまとめてみた。

- ① 研修やトライアルプランなどのサービスメニューを活用し、RPAの勘所をつかんだら、**身近な定型のパソコン作業をいくつか挙げてみる**。
- ② RPAの適用が難しい紙処理などの業務にこだわらず、**自動化しやすい箇所からコツコツシナリオ作成を進める**。
- ③ **RPAの管理・統制も重要ではあるが、それ自体が目的にならないように注意する**。
管理・統制方法も含め、試行錯誤を重ねて育てるのがRPAである。
ポイントと言っても、この程度のものなので、RPAによる自動化の実現に向け、まずは、技術研修の受講という第一歩を踏み出してもらいたい。

もう試されましたか？

<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/
 - 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：こんなオンライン研修にチャレンジしました。】

昨年は、新型コロナ禍でオンライン営業ツールが色々出てきました。代表的なものとして、BellFace、Calling、VCRMなどがありますね。BellFaceを例にとると、営業パーソンがお客様に電話をかけて少しお時間を頂きます。その際、お客様にネットで「ベルフェイス」と検索してもらい、接続ナンバーを発行して、営業パーソンに教えます。営業パーソンが接続ナンバーをいれるとオンライン営業開始です。接続まで簡単ですね。どこも同じような仕組みがあります。

(お客様のPC画面)

(営業パーソンのPC画面)

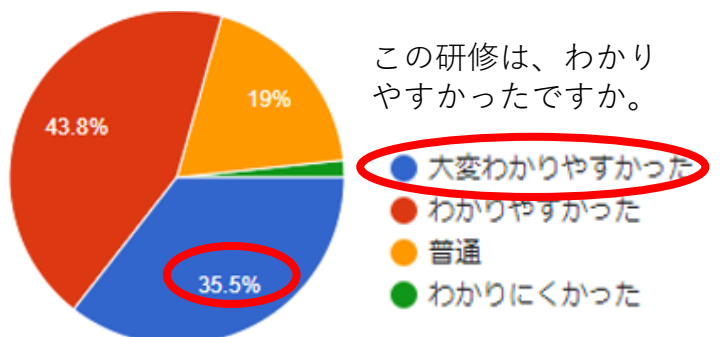
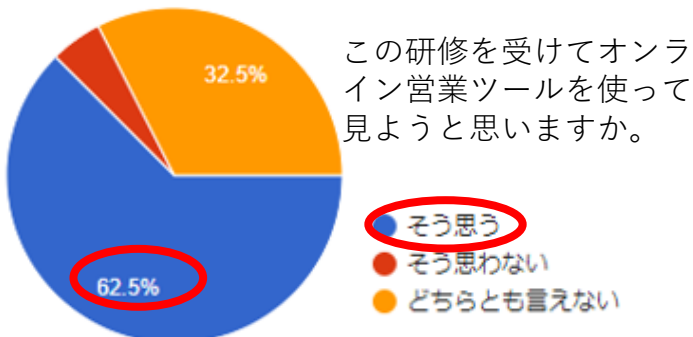
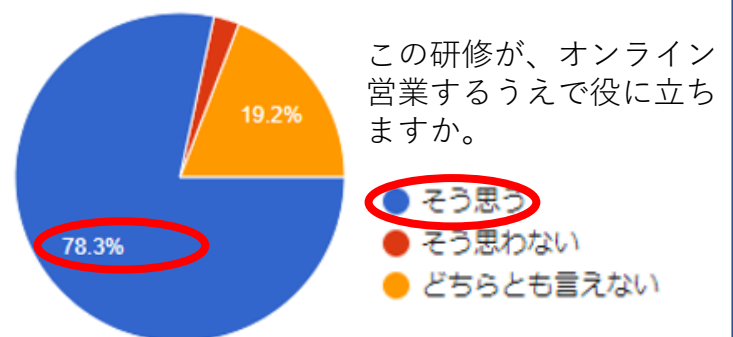
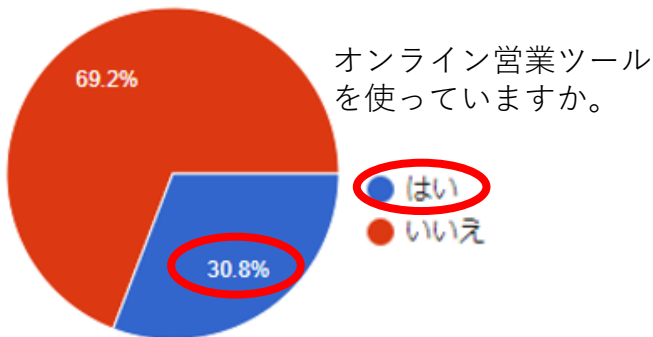
(接続されました)



お客様と接続されると営業開始なのですが、今までの対面営業と同じというわけにはいきません。実際、「どういふ対応をしたらいいのか戸惑っている」という声を聴きましたので、協会でも「オンライン営業プレゼンテーションカアップ研修」を、次年度から開始するために1月、2月に試行的に実施しました。

研修の内容は、**これまでの電話対応研修等で培った、ノウハウを活かしたプレゼンテーションカアップです。**これができるのはやはり当協会ならではのでしょう。研修内容は以下をご覧ください。

研修は、約120名の方に実施しました。次年度の開催に向けて、アンケートに回答していただきました。**オンライン営業を使っている人は30%**で環境があってもまだ少ないなという感じですが、**この研修を受講して62%の人が使ってみようと思っただけ**なのは嬉しかったですね。オンライン化する世界で、こういうツールも使って頂けるように協会としても研修やセミナーを通じて取り組んでいきます。アンケートの一部を紹介します。



(研修内容)

プレゼンテーションカアップのポイント① ～デリバリースキル～ (70分)

- ・表情の与える影響 (メラビアンの法則)
- ・身振り手振り、あいづち、姿勢、声の使い方
- ・オンライン特有の伝え方のポイント
- ・相手に伝わる伝え方のポイント

プレゼンテーションカアップのポイント② ～コンテンツ～ (70分)

- ・顧客の課題、ニーズと商材メリットの確認
- ・課題、ニーズに沿った伝え方のポイント
- ・顧客の反論への対応法

【お役立ち情報：コロナ禍でどんな人財育成されていますか。】

コロナ禍で、集合研修もままならぬ状況が続いています。当協会でも感染対策に十分配慮しつつ、可能な範囲で電話対応教育の研修をしています。

3/11のICTセミナーのテーマ「オンライン化する世界」とも関係しますが、こういう時だからこそ、オンラインを使うことを考えて頂きたいと思います。

今、世の中にはオンラインを使った研修が、山ほど出てきています。その中で、私が実際に体験してよかったものを、いくつかご紹介したいと思います。

御社の研修の一つに検討して頂けると嬉しいです。

○ eラーニング 当協会会員様だと年何回でも利用可

当協会が会員様向けに、無料で実施しているサービスです。年11回あります。1回あたり、20名まで何回でもお申し込み頂けますので、どうぞご利用ください。時々、責任者の方がまとめて利用申し込みをされても、該当スタッフの方がeラーニングを学習されていないことがあります。

ぜひ、動機付けや「eラーニング、やっていますか。」などの声掛けをしてあげてください。

もちろん、「よくやっているね」など認めてあげる事も忘れないでください。

詳しいコンテンツはこちらをご覧ください。

「新入社員向け」「若手～中堅社員向け」「育成担当者向け」「ICT推進者向け」と講座のカテゴリーをわかりやすくしました。

[こちら](https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/12/kaiinn-e-from10.pdf) → <https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/12/kaiinn-e-from10.pdf>

○ BBTルーティン（大前研一さん率いるBBTの問題解決力トレーニングの1つです。）

「毎日10分 “刺激になる面白いお題”に答え、ビジネスで役立つ力をつける」をコンセプトに、昨年の10月から毎朝やっています。現在、約1,500の方が参加しています。

やってみて、ビジネスに関わるお題が毎日出てきますので、私の情報収集に大変役立っています。また、インプットして、アウトプットする力が磨かれていきます。毎週水曜日には、ゲストがライブ講義で解説もされるので、「そういう視点があるのか」と気づきも多いです。

参加料は、月1,000円なんです。コストパフォーマンスがもの凄く高いです。

御社の従業員の方に参加してみてもらってはいかがでしょうか。面白いことがきっと起きますよ。詳しくはこちらをご覧ください。 → https://www.lt-empower.com/bbt_routine/

○ BBTナイトGYM（大前研一さん率いるBBTの問題解決力トレーニングの1つです。）

「自宅で脳に汗をかこう！！まるでスポーツジムに通う感覚で、ビジネススキルを自宅で鍛える」をコンセプトに、毎月10回程度1時間の講座が開かれています。私は1月から参加していますが、凄く脳にいい汗をかいています。（^^）

「問題解決」、「アジャイル」、「DX」、「ビジネスモデル」、「思考ライブ」、「アイデア発想」、「財務」、「サーバーセキュリティ」、「企業・業界研修」など、テーマも多彩で、BBT大学、大学院の教授などが講師です。これで月5,000円は驚きです。

私は、いま「ビジネスモデルの方程式」と「決算短信を読む」が気に入って参加しています。愉しく脳内に汗かいています。こちらにも御社の従業員の方に参加してみてもらうことをお勧めします。面白いことがきっと起きますよ。

詳しくはこちらをご覧ください。 → <https://nightgym.lt-empower.com/top>

<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。