

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

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。4月25日(日)に大阪府、兵庫県、京都府に緊急事態宣言が出されました。

これまでに出了された2回の宣言より、より厳しい感染防止対策が求められています。医療体制はひっ迫しており、病院に入れない重傷者の方もいらっしゃいます。このウイルスは飛沫感染が原因なので、現段階では人と接触する機会を減らすしか感染者数を減らす手立てはありません。一人一人が、より注意して生活していくことがとても大事ですね。



今年もブドウの新葉が元気に出てきました。嬉しいですね。

GWは緊急事態宣言下でもあり、鹿児島に帰ることもできません。どこか家族と出かけることも難しいですね。そんな中でも愉しく過ごせる時間を少しでも作りたいですね。

いつもの食事時間をちょっと工夫して愉しむとか、家族の会話時間を増やすとか、裏庭畑(気まぐれ家庭菜園)の世話等、楽しい時間を作りたいと思います。

みなさんも非常事態宣言や、自粛等制限はありますが、楽しいGWを過ごしてください。

先月号で、電話対応コンクール全国大会が11月2日(火)に札幌市にて開催のご案内しました。その後、まん延当等防止措置も出され、全国的にも感染が広がり、ワクチン接種も進んでいないこと等を考慮して、今年もリモートによる開催に変更することをホームページに掲載しました。

通常で開催であれば、1,000人余りの観衆の前で、大舞台にて競技を行う選手の緊張感MAX、その中で自分の持てるものをすべて出しきって競います。今年もあの醍醐味が味わえないのは残念ですが、オンライン化する世界で、どういう工夫ができるのか模索していくことになります。今年は2回めのリモート大会、どんな大会になるのか楽しみにしてください。

地区大会、支部大会もできる限り、集合でやりたいと考えていますが、状況によっては違った形にならざるを得ないかもしれません。

しかしながら、大会の「各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成」を目的にしていることに変わりはありません。

札幌での開催がなくなったのは残念ですが、ぜひ多くの方のご参加をお待ちしています。

そして大会参加を通じて、ご自身のスキルを磨いて会社のCS向上につなげてください。

今月も「U協近畿通心」愉しんで頂けると幸いです。

【あなたのEメール、相手に伝わっていますか? 5月6日(木) 締切】

ビジネスにおいて電話対応とともに大事なのがメールですね。あなたに届くメールをみて、読みにくいな、何を伝えたいのかなと思った経験ありませんか。私は結構ありますね。こう書いたら伝わるのにと反面教師にしています。

あなたのメールはどうでしょう。伝えてはいても伝わってはいないかもしれません。

そこで、大阪支部が3年前から実施している「Eメール書き方講座」をオンラインで実施することにしました。近畿6支部での共同開催となります。どなたでも参加できます。

これはビジネスシーンで今や必須となっているEメールの基礎を実践的に習得する講座です。

Eメールを取り巻く環境を実践データから読み解き、必要なマナーやルールを、事例研究やグループワークを通じて実践的かつ具体的に学びます。今まで自己流でやってきた方や、一から基礎を学びたい方におすすめです。ご参加お待ちしております。

【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79回広がるウェブ会議」（2020.08.17）をご紹介しました。

いかがだったでしょうか。今回は「第80回論述のコツ」（2020.09.15）をご紹介します。

テレワークやオンライン研修、それに自粛、自粛で在宅率を高めている皆さんは、いつもと違う在宅時間をどのようにお過ごしでしょうか。

旧知の男性リーダーの一人から、こんな質問を受けました。「家にいることの多いこの際ですから、苦手な能力を少しでも磨こうと思うのです」「それは素晴らしい！何を？」と問い返しますと「書く力です。特に論述が難しいです。ぜひそのコツを教えてください」今回はこの質問を取り上げました。

論述とは何か？

相談を受けたものの、私の専門は話し方であって書き方ではありません。数冊の本の執筆と、本誌を含めた雑誌の連載などはしておりますが、平凡な書き手の一人に過ぎません。

ただ、これまでも何人かの指導者から同様の質問を受けています。やはり論述は苦手な人が多いのでしょう。その時には次のようにお答えしています。「論述文を書くとは、基本的には話すと同じなのです。つまり、何を言いたいのかがはっきりしていること。そのことを平易な読みやすい文章で書くこと。煎じ詰めればその2点なのです」と。このことを、もう一步具体的に「良い論述の5原則」としてまとめます。

- ① 論点が明快である（何を言いたいのかがハッキリしている）。
- ② 経験を語る具体例が生きている。
- ③ 考え方に普遍性がある。
- ④ 簡潔で読み易い。
- ⑤ 読む人との距離感を近くする。

論理があり主張がある

論述を書いたり述べたりすることは、なかなか厄介な仕事です。そこには確かな論理があり、主張があります。それが聞き手や読み手にしっかり伝わらなければなりません。

それは難解過ぎても軽過ぎてもだめなのです。一口に論述と言っても、学術書や専門書に載る研究論文から、総合雑誌などに載る読み物的なものまで、そのジャンルも内容も多様です。

専門家が読む前者の論述が難解なのは当然としても、一般読者が読む後者の専門家の文章が、難しくて読みにくいのにはいささか辟易することがあります。専門語や外国語、難しい漢語をちりばめて、あえて難しくした文章にも出会います。本当のプロとは、そのことに深い知識、情報、見識を持つだけでなく、そのことについて、易しく書いて、易しく語れなければなりません。

NHKでの現役時代、「われら10代」という教育バラエティ番組を担当していました。その番組の構成並びに台本を書いていたのが、若き日の井上ひさしさんでした。井上さんが、自身の文章作法として言われた言葉（以前にもご紹介しましたが）を、今も忘れられません。

「難しいことを易しく書く、易しいことを深く書く、深いことを愉快地書く、愉快的なことを真面目に書く」現実には、易しいことをあえて難しく書く人が、なんと多いことでしょう。

第二次世界大戦当時のイギリスの首相で名言家のウィンストン・チャーチルの言葉も印象に残ります。「愉快的なことを理解できない人間に、世の中の深刻な事柄が分かるはずがない」と。

ラジオの時代も含めて、私もレポートや構成番組のスク립ト、放送台本なども書いてきました。その基本は常に聴き易く分かり易いことでした。論述や報告を伝えるそのノウハウは、先輩から後輩へ引き継がれ、今も生きています。その方法は以下のとおりです。

1. 与えられたテーマ（ねらい）を考える。
 - ・なぜそのテーマか。何を求めているのか。それをしっかり押さえて、それについて自分が言いたいことを決める。
2. 自分が経験した具体例を探す。
 - ・自分の中に取材する。集めた具体例を捨てて捨てて、芯となる具体例に絞る。
3. その具体例から、自分が気づいたこと、学んだことを明確にする。
 - ・必要に応じて、書籍、資料などからの引用を効果的に使う。
4. 広く共感を得られるように、普遍化させる。
 - ・最後は、自分がどう生きるか、どう行動するか。自分の決意、主張で締める。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。】

先月は「第1回テレワークに担い手として」（2020.09.15）を紹介しました。いかがだったでしょうか。社労士さん尽力されていますね。

今回は、「第2回 テレワークによる在宅勤務の労働時間管理は、ルールで縛るのではなく、勤務環境を整備すべき」をご紹介します。

労務相談や社会保険などの手続き、給与計算といった企業の人事労務に関する業務全般をサポートしている社会保険労務士。「働き方改革」が求められる昨今では、テレワークの導入に関する相談が増えています。今回は、社会保険労務士の視点でテレワーク導入時の留意点をご紹介します。

「働き方改革関連法」の施行により、勤怠管理はシステム化が不可欠になっている

私たちは、社会保険労務士法人として、労務相談や社会保険などの手続き、給与計算といった人事労務に関するあらゆる業務をサポートしています。最近では、「働き方改革」に関する相談やテレワークの導入支援、それに伴うシステム導入支援などの業務が増えてきました。2019年から施行されている「働き方改革関連法」（図1参照）に関する相談は、コロナ以前から多くありました。この法律では、「時間外労働の上限規制」、「年次有給休暇の確実な取得」が義務づけられており、企業側は労働時間や残業時間を正確に管理したり、有給休暇を確実に取得させる必要が出てきました。タイムカードなどの紙で勤怠管理をした場合、出社しなければタイムカードに記録することはできませんし、時間外労働や有給休暇取得日数をリアルタイムに把握することはできません。そこで、勤怠管理などのシステムを導入する企業が増えています。出勤・退勤時にボタンを押すだけで時間が管理できたり、有給休暇の付与日数や取得日数が管理できます。また、企業が認めた場合、子どものお迎えなどで離席する時は休憩ボタンを押すだけで、時間や場所にとらわれずに勤務時間を正確に把握することができます。今日は出社、明日は在宅という場合でも、一つのシステムで対応できるので、テレワークが進むと勤怠管理等のシステム導入が不可欠になるでしょう。

【図1：働き方改革関連法とは】



【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】

コロナ禍で加速するテレワーク。在宅勤務者の「残業時間管理」は各社共通の課題

新型コロナウイルスの流行によって、一気にテレワークの相談が増えました。

テレワークの一つである在宅勤務の残業時間をどのように管理すべきか、テレワークを全社員に適用すべきかなどの問い合わせが多いです。

特に、在宅勤務の残業時間管理は、各社共通の課題といえるのではないのでしょうか。

考え方はいくつかありますが、管理職や社歴の長い社員など、職務や役割に責任が持てる社員に対しては、業務内容を厳密に管理する必要はないと思います。

一方で、自宅ではダラダラ作業をして長時間労働になってしまう社員や、深夜に仕事をして朝は起きられない社員など、一定の条件を満たさない社員に関しては、何時から何時まで何をしたかという管理も必要ではないのでしょうか。

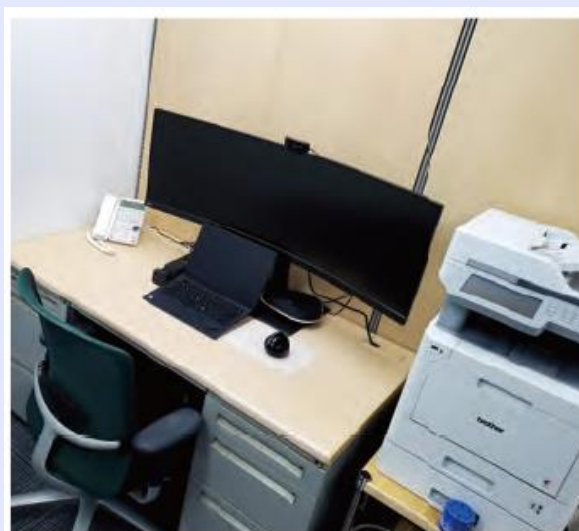


↑代表の席から見た事務所風景

弊社の事例ですが、テレワーク中はZoomなどのテレビ会議システムを終日オンにしています。手元までは見えなくても、席に座っているかどうかはモニターで確認できるので、上司が部下に話しかけたい時、本社にきた電話を転送したい時などにはとても便利です（上のモニター内写真）。

また、在宅勤務者の表情やしぐさなどで悩んでいることが分かると、距離が離れていてもコミュニケーションがとりやすいという利点もあります。

このように、管理がしやすい環境を整えることで、労務管理は、出勤者も在宅勤務者も同じ条件で行っています。



テレワーク(在宅勤務)の執務環境

社員が用意するもの

- ・執務に専念できる個室
- ・業務用の机
(書類を入れる引出は鍵付き)
- ・業務用の椅子など

企業が用意するもの

- ・ノートパソコン
- ・スピーカー、マイク
- ・ウェブカメラ
- ・通信回線
- ・携帯電話
- ・パソコンモニター ※許可した場合
- ・複合機 ※許可した場合
(プリンター、スキャン、コピー等)
- ・シュレッダーなど ※許可した場合

【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】

アフターコロナは、自由な働き方を希望する社員が増加。

会社に求められるのは柔軟な対応

テレワークが一般的になると、会社に管理されない自由な働き方を希望する社員が増えると思います。

例えば、業務委託は雇用とは異なり、時間や場所を選ばずに働ける一方で、業務に対する報酬や完全成果報酬型の契約になります（図2参照）。

SEなどの専門職は、企業の雇用ではなく、独立した事業主としての契約を希望する社員が増えるのではないのでしょうか。

会社側は、社員からそのような希望を出された時に許容できるのか、それとも「うちに合わないなら辞めてください」と言うのか、いろいろな考え方があると思います。

その際、最初から完璧な選択肢を求めるのではなく、柔軟に対応することが重要だと思います。弊社にも21人の社員がいますが、働き方はそれぞれです。

例えば、週4日勤務の正社員がご両親を介護するために、週3日しか働けなくなってしまいました。本人はこれ以上会社に迷惑をかけられないから辞めざるを得ないと思っていたようです。ただ、20年以上勤めた優秀な社員であったため、週3日勤務で一日の労働時間を延ばすことを提案したところ、辞めずに続けてくれることになりました。

総労働時間は減っていますが、時間内に今までの業務ができましたので、雇用を維持しました。

【図2：業務委託と雇用の違い】

	業務委託	直接雇用
契約形態	業務委託契約	雇用契約
雇用主	なし	就業先
提供するもの	業務の遂行 成果物	労働力
指揮命令	不可	可
勤務時間	制約なし	制約あり
収入形態	報酬	給与

テレワークが進むと、いろいろな働き方が出てくると思います。

その際、「今まではこうだったから」と考えるのではなく、実現できる可能性を考えることが大事ではないのでしょうか。



ICT お仕事悩み
相談デスク

ICTってどう進めればいいのかわからない。
わかる人もいないし、時間もないな。

そんな時は無料相談してみてください。→

お電話からのお問い合わせ

相談無料

0120-045-783

電話受付時間:10:00~17:00

【お役立ち情報：こんなにあります仕事の効率化ツール】

先月、大前さんにオンライン化する世界を学ぼうの講演内容を紹介しました。その中で、生産性向上を支援するサービスをご紹介しました。今月は、この中から「クラウドサイン」について少し詳しくご紹介します。

4月25日に大阪府、兵庫県、京都府、東京都に緊急事態宣言が発出され、現在進行中です。企業へは、テレワークによって出勤者の7割減を求められていますね。

そんな中、契約のために印鑑が必要で、会社に管理者が出ていけない事態になっていませんか。もちろん、これまでも電子契約はありました。私もNTT西日本勤務時代には使っていました。でも電子契約を使っているのは大きな企業ぐらいですね。最近、「クラウドサイン」ってよく聞きますか。これは弁護士ドットコムが2018年から実施しているサービスで、新型コロナ禍でいま人気上昇中です。

クラウドサインは、**わずらわしい紙の契約書いらずで電子契約ができるサービス**です。事前に内容について、お互いの合意が済んでいる契約書・発注書などの書類をアップロードし、相手方が同意することにより、相互同意がなされたことを示す電子署名を施すことが可能です。便利ですよ。しかも、**電子署名が施された書類の保管や管理も、サービス上で行うことができます**。書棚に空きスペースができますね。

しかも**印紙や郵送料が不要**ですから、コスト減にも貢献しますね。

クラウドサインの魅力は主に3つあります。

魅力1. **法律の専門家が監修** これ安心感ありますね。

クラウドサインの大きな魅力のひとつが、法律の専門家が監修していることです。

クラウドサインは、国内弁護士の3人に1人以上が登録するポータルサイト「弁護士ドットコム」を運営する弁護士ドットコム株式会社によって運営されています。

魅力2. **初心者でも安心の簡単なUI** これも大事ですよ。

契約書を電子化するというと、少し難しそうなおイメージを持つ方が多いのではないのでしょうか。特に、紙に慣れ親しんできた世代にとっては、ハードルが高く感じられると思います。クラウドサインは、初心者でも直感的に使えるようUI・UXにこだわっているのです。誰でも簡単に使用できるのです。ユーザー目線で作り込まれたUIが、使い勝手のよさを実現しています。

魅力3. **契約相手が導入していなくても使える** これ凄くいいですね。

システムやサービスは、お互いに導入して初めてやり取りができるものが多いですね。

クラウドサインは、たとえ取引先が導入していなくても利用が可能です。

どんな相手ともスムーズに契約ができることも、大きな魅力といえるでしょう。

サービス内容、料金等の詳細は以下の青字をクリックしてください。

○クラウドサイン

[クラウドサイン | 国内シェアNo.1の電子契約サービス \(cloudsign.jp\)](https://cloudsign.jp)

電子契約は他に、「NINJASIGN」「ドキュサイン」というのもありますので、御社に合うものを試してみられてはいかがでしょうか。

○NINJASIGN

[NINJA SIGN | 契約業務をワンストップで解決する電子契約サービス \(ninja-sign.com\)](https://ninja-sign.com)

○ドキュサイン

[ドキュサイン | 電子署名、デジタル・ビジネス、ペーパーレスソリューション \(docuSign.jp\)](https://docuSign.jp)

【お役立ち情報：オンライン研修にチャレンジしていきます。】

新型コロナ禍で、なかなか思うような研修ができないという声をたくさん頂戴しています。近畿事業推進部では、世の中にお役に立てるものがないかをこれまで検討してきました。

オンライン化する世界の中で、世の中にオンライン研修がたくさん出てきています。

そこで今年は、近畿6支部共同開催という形でオンライン研修にチャレンジしていきます。現在募集中のものが1件、企画準備中が8件あります。

今年度は、このオンライン研修で、御社従業員様のスキルアップを図ってください。

<今後のオンライン研修予定（準備が整い次第、各支部ホームページにて募集します。）>

□ Eメール書き方講座（初級編） ・ 5月13日（木） ・ 8月4日（水）

ビジネスシーンで今や必須となっているEメールの基礎を実践的に習得する講座です。Eメールを取り巻く環境を実践データから読み解き、必要なマナーやルールを事例研究やグループワークを通じて実践的かつ具体的に学びます。今まで自己流でやってきた方や、一から基礎を学びたい方にお勧めです。

□ Eメール書き方講座（応用編） ・ 6月15日（火） ・ 9月28日（火）

クレームメール対応に必要な共感フレーズを学びます。事例を活用したメール分析、返信メール確認でメール作成のスキルを強化します。

□ コミュニケーション1on1トレーニング（5月下旬予約開始に向け準備中）

昨年、新型コロナ禍で電話対応コンクールの練習も思うようにできなかったという参加者の声をたくさん聴きました。これは今年の電話対応コンクール問題を使いながら、実践トレーニングを講師と1対1で実施するものです。実際の対応（3分）を、振り返り・フィードバックを行い、スキルアップを図っていただきます。

□ オンライン営業プレゼンテーションアップ研修 ・ 6月9日（水） ・ 9月9日（木）

コミュニケーションにおいて、特に言葉以外の要素で相手が受ける影響について理解し、安心安全の場を作れるようにします。

リモートでの言葉の伝え方について確認し、「伝わる」ように「伝える」リモートコミュニケーションのコツをつかんで頂きます。

□ オンライン営業傾聴力研修 ・ 7月21日（水） ・ 10月14日（木）

コミュニケーションにおいて、特に言葉以外の要素で相手が受ける影響についてを理解し、安心安全の場を作れるようにします。

リモートでの話の聴き方について確認し、お互いに心を開いてコミュニケーションを行えるようになるコツをつかんでいただきます。

これ以外にも、こんなオンライン研修して欲しい等のご要望がございましたら、各支部事務局長へご相談ください。直接私にメールしていただいても結構です。

<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。