

## 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。

21都道府県が緊急事態宣言、12県がまん延防止等重点措置となっています。近畿では、大阪、京都、兵庫、滋賀が緊急事態宣言下です。全国の入院中や療養中の方が21,560人、重症者が2,110人と厳しい状態は続いています。医療危機で大変な状態です。ワクチン接種率も1回め接種者56.2%、2回め接種者45.1%と進んではいますが、早くしっかりと体制を整えて接種を進めて欲しいです。緊急事態宣言は9月12日までですが、解除は難しそうです。

今は、一人一人、自分にできる感染予防対策をしっかりとすることがとても大事ですね。危機的状況ですが、新型コロナに負けないように、感染しない、させないようにみんなが気をつけることがとても大事です。

そんな中、各支部は感染予防に最大限の注意をして電話対応コンクール地区大会、支部大会を進めています。8月27日（金）に奈良支部は奈良県代表が決定しました。これから、和歌山支部大会9月6日（月）、滋賀県大会9月30日（木）、大阪大会9月15日（木）、兵庫県大会9月17日（金）、京都府大会10月5日（火）と各支部大会があります。無観客などでの大会になりますが、支部にてネット中継も計画していますので、ネットからの応援をよろしくお願いいたします。詳しくは各支部のホームページをご覧ください。

開けない夜明けはないと言います。新型コロナウイルスも必ず収束する日はきます。ニューノーマル時代の生活様式を工夫して、前向きに進んでいきたいと思えます。今月も「U協近畿通心」愉しんで頂けると幸いです。



6月に植えたオクラの花が咲いています。朝食に庭のオクラを愉しんでいます。

### 【9月、10月のオンライン研修はこれです。】

**あなたの周りの方にもぜひご紹介ください。今がスキルアップのチャンスです。**

5月から始めたオンライン研修。9月、10月のオンライン研修は以下とおりです。新型コロナのこの時期に、アフターコロナに備えてスキルを磨いてください。

#### ○ オンライン営業プレゼンテーションアップ研修 9月9日（木）

**コロナ禍で対面営業できずに困っているあなたへ！**

**この機会にオンライン営業のプレゼンテーション力を高め、営業活動を増やしませんか！**

#### ○ Eメール書き方講座（応用編） 9月28日（火）

**Eメールのルールとマナーは、社会人として身につけるべき一般常識です！**

#### ○ オンライン営業傾聴力研修 10月14日（木）

**オンラインでも聴くって大事なのです。**

**テレワーク時のコミュニケーションに不安のある方、オンラインでのコミュニケーションに苦手意識のある方にお勧めです。**

※詳細は各支部ホームページにてご確認ください。

## 【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83回時間を守って話す」（2020.12.15）をご紹介しました。いかがだったでしょうか。今回は第84回「息を吐く」（2021.02.16）をご紹介します。

生き物はすべからく呼吸をしながら生きています。呼吸が止まった時、それは生の終わりです。私たち人間の生命活動は、すべて呼吸によって支えられています。ところがその重要な呼吸活動に、私たちは日常的にほとんど関心を持っていないように思われます。今回は、この呼吸活動を取り上げて、吐く息について考えます。

**「ハイ！深呼吸をしてください！」**

こう言われたら、あなたは どうしますか？まず息を吸いますか、それとも吐きますか。

どちらでもよいように思いますが、そうではありません。この実験をしますと、10人中9人はまず大きく息を吸うのです。なぜでしょうか。これは私の推測ですが、私たちは子どもの頃から、健康診断などで胸部レントゲンを撮る時に、「大きく息を吸って、ハイ止めて」と言われてきました。正確な画像を撮るには、頑張って息を吸わなければならない。そう思い込んできた名残ではないでしょうか。しかしこの動作は自然の摂理に反します。呼吸とは、その言葉どおり、まず吐くのです。息を吐き切れれば横隔膜が下がり、空になった肺に、吸わなくても空気が入ってきます。これが自然な「呼吸」なのです。私たちが話したり歌ったりするのは、この吐く息の力です。**しっかり息を吐くことで、しっかりした声が出ます。**

**「息を吸っちゃダメ！」**

対話総合研究所を主宰していた先輩の塚越 恒爾氏から聞いた話です。塚越氏の研究所で、ソプラノ歌手で、ヨーロッパを中心に活躍していた世界的なボイストレーナー平山 美智子さんを招いて、研修会を開いたことがあります。演劇やオペラの関係者が大勢集まりました。

会場を歩き回りながら平山さんは、「息を吸っちゃダメ！」「ほらまた吸った」「吸おうと思わないの！」と叫び続けていたそうです。「胸なんかで息をしたらダメ。呼吸は足の裏ですの！」足の裏で呼吸するというのは、イメージの世界の話でしょうね。そのイメージが、発声器官の緊張を解き、大勢の聴き手を前にして上ることを抑え、感情を抑制して、豊かな発声に導いてくれるのです。その話をしたあとで、塚越氏はこう解説してくれました。しかし、その時私は別の解釈をしながら聴いていました。

**声が脚に響く**

以前にNHKテレビで、人の声の秘密を科学的に解き明かした番組を放送していました。その中で、ゲストとして狂言師の野村 萬斎さんが出演されていました。ご存知のとおり、萬斎さんの声は太くて透明な響きのある素晴らしい声です。萬斎さんの声と、これまた美声のAアナウンサーの声を、科学的に比較したのです。両者が短いセリフを言います。それぞれの音声を特殊な機械で分析します。Aアナの声も、身体の上半身を中心によく響いていました。しかし、萬斎さんの声の響きには本当に驚きました。全身にくまなく響いているのです。太ももからふくらはぎ、むこうずねまで満遍なく響きが伝わっているのです。**その秘密は、無駄のない吐く息の響きにあったのです。**

大分以前に見た番組でしたが、萬斎さんの発声の記憶が鮮烈だったのででしょうか。「**呼吸は足の裏ですの！**」という平山さんのユニークな指導に、私はすんなりと納得したのです。

**吐く息は肉体も心も強くする**

私事ですが、私は大学4年間空手道部に所属していました。その修練の中で師範から常に厳しく言われていた一言があります。それも「息を吐け」だったのです。息を吐くことで腹の筋肉がぐっと引き締まります。鋭い攻撃ができるとともに、完璧な防御の体勢が取れるのです。発声法も武道の極意も、その要諦は共通していることに驚きました。

息を吐くと、肉体だけではなく心も強くなります。息を吐くと横隔膜が下がり、副交感神経が刺激されます。副交感神経が刺激されると、心の緊張が解けて気持ちが楽になり、リラックスします。反対に息を吸い込みますと、交感神経が刺激され、横隔膜が持ち上がり緊張状態となります。

何をするにも適度の緊張感は大ですが、上がるのは心身のバランスが崩れてよくありません。

そこで究極の上がり解消法をお伝えします。息を吸いながら、両肩に力を入れて首筋まで持ち上げてください。3秒ほどおいて、両肩をストーンと落してください。この時に息を全部吐き切りませす。この動作をさり気なく3回ほど繰り返すのがコツです。

**自然な吐く息は、常に自然な声と言葉を聴き手に届けてくれるでしょう。**

リモートワーク、テレワーク、在宅勤務.....新型コロナウィルスの感染拡大を契機に、本来、業務を行う場所として準備されたオフィスを離れ、どこでも働ける環境が一気に整いました。複数の人が、同じ時間、同じ場所に集まっていた業務、社外ミーティングや研修などを集合型で行うことが減っていく中、仕事の進め方、とりわけ、人々のコミュニケーション方法が大きく変わりつつあります。



## 新しく加わったコミュニケーションツール“ウェブ会議アプリ”

新型コロナウイルスの感染が拡大する以前から、オンライン会議システムやテレビ電話は存在していましたが、まだ対面でのコミュニケーションが好まれ、積極的に活用している人は少なかったと思います。しかも、システムや通信料が高額だったことも、あまり使われなかった原因の一つかもしれません。

それが今、ZoomやMicrosoft Teams、Cisco Webexなど、手軽に使えるウェブ会議アプリが出現し、コミュニケーションの方法が大きく変わりました。

パソコンだけではなく、スマホやタブレットでも簡単に接続でき、無料で、個人でも使えるということから、これらのリモートツールを使ったビジネスコミュニケーションが一般化しています。

とはいえ、話し方、映像の見せ方、資料の作り方、進行方法など、これまでの対面とは異なるノウハウが求められ、同時にリモート用のビジネスマナーのような暗黙のルールも現れてきています。これらのツールは使い始めてまだ1年前後の人が多く、使用している人のほとんどが初心者といっても過言ではありません。だからこそ、今は堅苦しく考えず、実際に何度も使っていく中でノウハウを蓄積していけばよいのです。

例えば、他の人が実践していることをよく観察し、「こっちのほうが印象が良い」「自分より上手に活用している」と思えることをマネしていくのもよいでしょう。

まだまだ手探りで使っている段階だと考え、徐々にいろいろな使い方に挑戦していくことをおすすめします。

## 改めて見直される“電話”

近年、コミュニケーションの中心は、電話からインターネットへとシフトしてしました。メール、SNS、チャット.....これらの文字によるコミュニケーションで十分でしたし、電話は「相手に迷惑がかかる」「メールの方が早く連絡がとれる」などの理由で避けられる傾向がありました。

**その電話（コミュニケーションツールによる音声通話を含む）が、リモートワークによって見直されています。**

以前のオフィスなら、隣の人に「ちょっと教えて！」「少しお時間いいですか？」と声をかけてアドバイスをもらうことができたが、リモートワークではそれができません。ちょっとした悩み事なら、ひとりで解決しないといけないシーンも増えました。

それぞれがひとりで業務を進めるリモートワーク環境では、ちょっとした“話す機会”さえも少なくなり、ストレスを感じることも少なくなようです。**だからこそ今、コミュニケーションをより円滑にするために、電話が活用され始めています。**

社内のコミュニケーションシステムを見直し、メールやチャット、社内SNS、掲示板、ウェブ会議ツールなどに加え、内線電話や固定回線による外線電話も社員に貸与したスマートフォンで対応できるようにして、電話コミュニケーションを強化している会社も多くあります。インターネットのコミュニケーションは便利ですが、改めて電話のコミュニケーションが見直され、**電話はなくてはならないツール**になってきています。

## 【お役立ち情報：こんなにあります仕事の効率化ツール】

Googleフォームってご存じですか。

メールフォーム、アンケートフォーム、イベント出欠確認フォーム、お問い合わせフォーム、テストフォーム等々いろんなフォームが無料でしかも簡単に使えます。

必要なのはGoogleのアカウント（Googleメールアドレス）だけです。

私たちは、その中でメルマガ登録、もしも検定3級・4級チャレンジ問題、研修アンケート、研修申込受付などに使っています。便利なので重宝しています。

### <Googleフォームの利用メリット>

- ・**無料**で利用できる
- ・**簡単、スピーディー**に作れる
- ・**デザインが用意**されている **スマホ端末にも対応**している
- ・1つのフォームを同時に編集することができる
- ・**自動集計・グラフで回答を確認**できる

### <Googleフォームの利用デメリット>

- ・用意されている**デザインがシンプル**（独自の**カスタマイズ**ができない）
- ・郵便番号による住所自動入力ができない
- ・**問い合わせの対応、管理**まではできない

今月号の同梱版で紹介しました「**もしも検定3級・4級チャレンジ問題**」を例に紹介します。↓ここをクリックして頂きますとフォームが見れます。

<https://forms.gle/UByRQK6UShttwJmN6>

## もしも検定3、4級チャレンジ問題 I

【提供：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会】

この問題はもしも検定を知ってもらうために作成したものです。  
もしも検定の体験やビジネスマナーの確認などにご自由にお使いください。  
全20問、100点満点で採点もできます。採点后、解説もご覧いただけます。  
利用料は無料です。

用意された  
フォームに  
タイトルと  
説明を  
いれるだけ。

電話対応が企業を伸ばす・人が伸びる

## 電話対応技能検定 (もしも検定)

もしも検定はマニュアルを活かし、  
心とことばを大切にす電話対応教育を目指します。

画像も簡単に  
挿入できます。

(第1問) 敬語の間違ひの多くは謙讓語と尊敬語の取り違ひです。次の文 5ポイント例のうち、正しいものはどれですか。1つ選びなさい。

- 1. その件につきましてはお客様が申されたとおりです。
- 2. 申し訳ございません。専務はただ今外出されています。
- 3. 課長、今度のご出張はどちらに参られるのですか
- 4. お客様、今度はいつ頃お見えになりますか。

問題を書いて、  
選択肢（ラジオ  
ボタン、チェッ  
クボタン、プル  
ダウン、記述  
式）を選んで回  
答を作成します。

## 【お役立ち情報：こんながあります仕事の効率化ツール(続き)】

回答を個別にみることも、エクセルシートで一覧にすることもできます。さらに、分析も自動でしてくれます。超便利。



全体の平均、中央値、得点を自動的に集計・表示してくれます。

### 📌 誤答の多い質問 ?

質問	正しい回答
(第6問) SNS上で、炎上を起こしたり、トラブルに巻き込まれたりしないようにするための心掛けとして誤っているものはどれでしょう。次の中から1つ選びなさい。	8/17
(第14問) 取引先の藤河真(ふじかわまこと)課長と初めて面会し名刺交換をしました。帰社してメールを送る場合、本文に書く宛名として、不適切なものはどれですか。1つ選びなさい。	4/17
(第18問) 次の発言の中で、配慮に欠ける言葉が含まれないものはどれですか。1つ選びなさい。	5/17
(第19問) メールシステムまたはメールソフトによっては、ウイルス対策のために送信メールに添付できないファイルや受信できないファイルがあります。次の4つのうち、添付できない可能性が高いものを1つ選びなさい。	8/17
(第20問) 名刺を交換した後のマナーです。不適切なものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。	7/17

誤答の多い質問も自動的に集計・表示してくれます。

無料で使えるGoogleフォームを使ってみてください。お役に立つと嬉しいです。

## 【お役立ち情報：ICTがわからない時はこんな無料相談もあります。】



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、時間もないしな。

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

## 【ユーザ協会の得意技！ こんなICTセミナーやっています。】

8月31日のICTセミナー ～アフターコロナの課題を理解してDXを推進しよう！！には、約800名の方からお申込みを頂きました。お申込みありがとうございました。

今回の大前さんの講話のまとめは次の回でお伝えします。

次回の大前さんに学ぼうは、来年1月下旬の予定です。

テーマは「2021年度経済総括と今後の展望（仮題）」です。楽しみにお待ちください。

先月のホームページアップ版でSDGsのことを少しご紹介しました。

いま、SDGsはいろんなところで注目されていて、企業経営にも取り入れるところが増えてきています。むしろ避けて通れなくなっています。

そんな中、自社との関わりは？何をしたらいいのか？などといったお声も頂戴しています。そこで、今回「はじめてのSDGs－自社として取り組むべきかを見極める」と題してICTセミナーを企画しています。

詳細は近日各支部ホームページに掲載しますので、どうぞご参加ください。



### ICTセミナー10/28(木) はじめてのSDGs－自社として取り組むべきか見極める

開催日時 **2021年10月28日(木) 14:00～16:00**

申込先 **近日各支部ホームページで公開**

参加費 **無 料**

開催内容 (予定)

#### 第1部 **SDGsの心を知る－なぜ全ての企業が取り組む必要があるのか－**

内容 SDGsの歴史、原点を知るとともに、SDGsに取り組むメリット、取り組まないデメリットを解説

<講師：一般社団法人 国際SDGs推進協会 土坂 英一 氏>

#### 第2部 **SDGsを活かした企業経営**

内容 経営課題別のSDGs実践方法や企業におけるSDGs経営の取組事例について解説

<講師：近畿経済産業局>

#### 第3部 **SDGsとICT－ICTでSDGsの効率的推進をめざす－**

<講師： 調整中>

<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)を送って下さい。