

# 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。

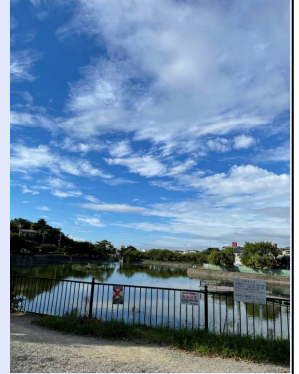
今年も早いものでもう11月ですね。新型コロナもかなり感染者数が減っていますね。このまま収束してくれるといいのですが。

100年以上前のスペイン風邪は、3年して自然に収束していきました。第6波がこないように気を緩めず、引き続き自分でできる感染対策をしっかりとやっていくことがとても大事ですね。

いよいよ、今月2日（火）に電話対応コンクール全国大会がリモートで開催されます。全国の代表が出そろい、自分の電話対応にさらに磨きをかけて臨まれます。当日が大変楽しみです。

当日は、オンラインで選手の音源配信、表彰式はライブ配信で行われます。ぜひ、皆さんもご覧ください。

さて、10月31日（日）に衆議院選挙の投票が行われました。この号を皆さんがご覧になる頃には投票はお済みかもしれませんね。色んな考えが有権者にはあると思いますが、限られた選択肢の中で自分の意思表示をすることがとても大事だと私は考えます。ニュースで、期日前投票がかなり増えていること、選挙に行こうキャンペーンがSNSで盛り上がっていることが報道されていました。これはいいことだと思います。投票率が上がれば、どの党ももっとまじな議論をするようになると思っています。私も家族と投票に行ってきました。皆さんはどう判断されましたでしょうか。今月も「U協近畿通心」愉しんで頂けると幸いです。



近く公園の  
秋空です。  
綺麗ですね。

## 【あの会員特典、もう利用されましたか？】

2017年に大前さんに学ぼうを始めて、たくさんの方にご参加して頂いています。2020年からは新型コロナ禍でオンラインによる開催に切り替えました。

オンラインの力は凄いもので、約1,700名の方からお申込みを頂いています。

大前さんに学ぼうに参加して頂いている会員様になにか特典をご提供できないかとBBTさんとこれまで検討、折衝を進めてきました。

この度、あの大前研一さんが率いるBBTの研修プログラムが当協会会員様に**会員価格**で提供して頂けることになりました。今回はBBTさんと当協会の方で皆さまの事業経営に役立つ「**経営者講義**」19講座と「**参加して学ぶビジネスアウトプットGYM**」をご用意いたしました。当協会の会員様は**1割引**でご提供いたします。内容等は各支部のトップページにあるこのバナーをクリックしてください。 **こちらをクリックしてもいけます。** →

また、11月5日（金）には、**ビジネスアウトプットGYMの無料体験会**もあります。詳しくはこちらをクリックしてください。

<https://outputgym-event202111.peatix.com/>

あの講話がこの価格で聞けるなんて。

**ユーザ協会  
限定特別価格**

BBT研修プログラムはコチラから



撮影/大前真三(小字野)

先月は第85回「知識は人を育てない」（2021.03.23をご紹介しました。いかがだったでしょうか。今回は第86回「お客さまに寄り添う」（2021.04.21）をご紹介します。

「お客さまに寄り添って」というこの曖昧な言葉が、ビジネス書や雑誌などで盛んに使われるようになったのは、平成の頃かと思います。「寄り添う」という言葉が、お客さまを大切にしているという印象を与えるのでしょうか。辞書を繙き（ひもとき）ますと、「相手の体に触れんばかりに近くに寄る」（新明解）、「ぴったり側へ寄る」（大辞林）などと書かれています。

今回は、この使いやすそうでいて、その目的の曖昧な「寄り添う」について考えます。

### 「体に触れんばかりに...」

「寄り添う」という言葉自体は昔からよく使われていました。「病人に寄り添って、昨夜は一睡もしなかった」、「母は父に寄り添うように歩いていた」など、普通によくある光景で使われていました。最近では日常会話ではあまり使用頻度は高くありませんが、前述したように、ビジネス書やマナー本では「お客さまに寄り添って」というフレーズの人気は高いのです。きれいな言葉とは思いますが、私はほとんど使ったことがありません。その動作の目的がピンとこなかったのです。辞書の説明に従えば、「お客さまの体に触れんばかりに近くに寄った」、「ピッタリお客さまの側に寄った」、と妙な解釈になってしまいます。そのちぐはぐさは、本来は動作を表していた言葉を「心」に結びつけ、「お客さまに寄り添う」を成立させたからでしょう。それはそれで大事な意味を持った言葉になりました。

### 寄り添うなんてとんでもない時代

「お客さまの心に寄り添う」とは、お客さまの気持ちを察して親切にする。心配りをする。ここ数年、批判されることの多い「忖度（そんたく）」なども、相手の気持ちに寄り添い過ぎた弊害なのかも知れません。哲学者の和辻哲郎に言わせれば、「日本人は元々相手の立場を尊重して心配りができる人間」なのだそうです。それが暮らしの欧風化に伴い、自分勝手な人間が増えてしまったと言うのです。折しも新型コロナのパンデミックです。寄り添うなどはとんでもない時代になりました。スウェーデンには、人が出会うと、親愛の情を表すのにすぐハグをする文化があります。ハグをするとオキシトシンという快感ホルモンが出て双方ハッピーになれると言うのです。でもそのハグも、コロナ禍でおそらくは激減しているのでしょうか。

テレワークやオンラインが常態化しても、マスクでお互いの顔半分が隠されても、人間である限り、心の寄り添いを求める気持ちはなくならないでしょう。ただ、寄り添うとはどういう状態なのか。どうすれば寄り添うことができるのか、そこが曖昧なままです。現実には、寄り添われると迷惑なことだってあるのですから。

### 寄り添うとは、相手を知ろうと努めること

以前、家電製品のお客さま相談室で働いている旧知の女性と、「寄り添う」って何？という話をしたことがあります。「私って電話大好き人間なんですよ。電話がなかったら生きていけません」そう言いながら、彼女は次のような話をしてくれました。

「今こそ電話の出番だと思います。オンラインコミュニケーションツールのZoomやWebexもありますけれど、話に集中できるのはやはり電話だと思うのです。以前は電話で話すと言うと、ほとんど私のほうが喋っていた気がします。でもコロナ禍以後、電話で話す機会が増えてから変わりました。今は相手の話を聞くことに集中しているんです。そうしたら、随分長いつき合いの友人、知人でも、その人のことを自分が如何に知らなかったかに愕然としたのです。寄り添うって、相手の人のことを知ろうと努めることなんだと、つくづく思います」

### 寄り添って深まる電話での会話

これまで気がつかなかったコミュニケーションの世界がそこにはありました。あえて姿が見える必要はありません。対面と電話の間に位置するZoomやWebexでの会話は、結構余計な気を使います。しかし、電話での会話は、心ならずも疎遠に過ぎていた人との空白を、容易に埋めてくれます。「互いに距離を保ち、握手をせず、それでも人を孤独にさせないように、電話やメールで愛情と友情を示してほしい」以前にご紹介した、ドイツのメルケル首相の言葉にもつながります。人は寄り添えた時に距離が縮まります。会話が深まります。貴重な情報交換が行われます。さり気ない電話での会話の中で、電話だからこそ安心して話せる会話があるのです。あなたの大切な人、大切なお客さまとの間で、メールやラインにはない、「寄り添えた」という信頼感、充実感が育つのではないのでしょうか。

## 【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。】

今回は映像と音声の新しいコミュニケーション《第4回》（2021.7.15）をご紹介します。新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに、一気に広がったウェブ会議。以前からテレビ会議システムはありましたが、専用の機器とサービスを導入して接続するため、限られたシーンでしか使われていませんでした。

それが、今ではパソコンとスマートフォンで、いつでもどこでも、映像と音声の新しいコミュニケーションができるようになりました。



### 大切にしたい音声

**ウェブ会議の良さは、“顔が見える”**ことです。表情から伝わる情報は、想像以上に大きく、発言している人だけでなく、聞いている人の反応も伝わることで、コミュニケーションしやすくなります。そのため、映像品質を上げようとしがちですが、**映像より大切なのは音声です**。音声による会話がしっかりできてこそ、映像が活きます。

例えば、「**静かな場所（個室など）で会議に参加する**」「**自分が発言しない時はマイクをミュート（消音）にする**」「**ハウリング対策でヘッドセットやイヤホンマイクを使用する**」「**音質が良いマイクやスピーカーを選ぶ**」など、**音声に気を配り、こだわることでより良いコミュニケーションができるようになります**。

さらに、話し方、発声、話の組み立てなどの、スキルアップができれば良いのですが、そこまでできなくても、まずは、**話すスピードをいつもより少しゆっくりにし、声の大きさを心持ち大きくする**ことを意識するだけでも、**伝わり方は変わる**ことでしょう。

### 資料共有時の配慮と工夫

ウェブ会議では、発表者が資料をアプリ上に表示して、参加者と共有することがあります。この時、WordやExcelを使っていると、画面内に収まらず上下左右にスクロールしないと見えない部分が出てしまいます。PowerPointで作成すれば、1画面1ページになり、画面上でも読みやすくなります。WordやExcelなどを使う時には、事前に参加者にファイルで配布しておき、会議中にローカルでファイルを開覧してもらうと良いでしょう。

また、自分が発表者の時、参加者にきちんと資料が表示されているか心配になります。その時には、パソコンとスマートフォンの2台でウェブ会議にログインし、パソコンを発表者の立場として使用し、**スマートフォンを参加者の立場で表示確認用に使います**。

スマートフォンにきちんと表示されていれば、ほかの参加者にも表示されていることとなります。ただし、使用するウェブ会議ツールによっては、一人で2台のログインを許容していないこともあるので、事前に確認が必要です。

### ルールやマナーはこれから

ここまで、音声・映像（資料共有）に触れてきましたが、今度は、ルールやマナーについて考えてみます。インターネット上では、ウェブ会議に関するルールやマナーについて書かれたものを見かけます。ウェブ会議の多くはビジネス利用で、社内外問わず、さまざまな人が参加するので、ビジネスマナーのような、円滑にコミュニケーションするためのルールやマナーがあるとよいのかもしれませんが。

従来のビジネスマナーをイメージしながら考えてみると、「**何分前にログイン（入室）するのがいいのか？**」「**自宅から参加する時の服装は？**」「**会議が終了した時、ログオフ（退室）するタイミングは？**」など、新たなビジネスマナーが出てきそうです。

まだまだ歴史が浅いウェブ会議では、確立されたものはありません。使用するツールによっても仕様が異なりますし、企業によっても、個人によっても、少しずつ標準や基準に差があるように感じます。ウェブ会議に関するルールやマナーは、これからみんなで作っていくものだと考えて、自らが何度もウェブ会議を経験し、**印象の良いコミュニケーションのコツを見つけていくことが大切です**。

## 【お役立ち情報：こんながあります仕事の効率化ツール(番外編)】

今回はちょっと気になる情報が入ってきましたので、番外編ということでお伝えします。ちょうどメガネを買い替えようかなと思っていたところ、毎朝のBBTルーチンのテーマで出てきたものに興味が湧いて調べてみました。

これって、従業員の健康維持(=健康保険の財務軽減)にもつながりそうなので、新たなビジネスとしても面白いなと思いました。

メガネのJINSをご存じでしょうか。本年9月に、店舗やオンラインの在庫の中からメガネを「似合い度順」でレコメンドする「JINS BRAIN 2」というアプリ上で試着が可能なサービスを出して注目を集めました。

今回は、ITmediaNEWSで取り上げられたセンサー搭載メガネです。

JINSが10月14日に発売したメガネ型ウェアラブルデバイスの新作「JINS MEME」を発売しました。JINS MEMEは生体データを取得するためのセンサーを搭載したメガネです。

JINS MEMEはiPhoneやiPadとBluetoothで接続して使います。取得した生体データは専用アプリ「JINS MEME」で確認できます。メンタル面で取得できる情報は「没入度」「集中度」「緊張度」「眠気」などがあります。

これって、アップルウォッチと組み合わせでバイタルデータを集めて使うと、従業員の健康維持管理に使えるなと考えました。

増大する医療費、健康保険も財務が苦しくなります。

保険料があがると当然企業の負担も大きくなります。

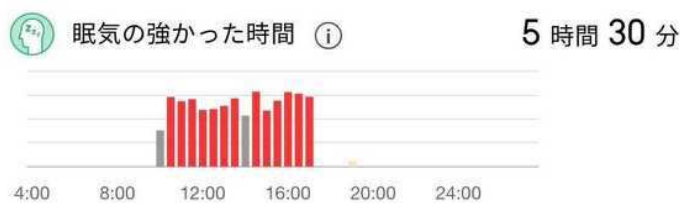
そんな時にこんなツールを利用すると、解決出来そうだと私は考えます。

いろんな便利なICTツールの一つとして、皆さんの引き出しに入れておかれてはいかがでしょうか。



見た目、普通のメガネですね。

電極が3個あり、これが鼻に当たることで生体データを取得できます。



現在のあなたの姿勢

Bad



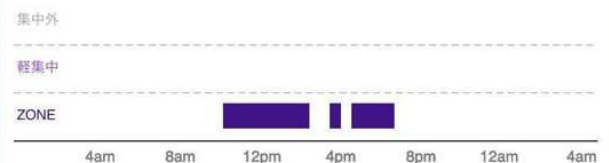
Very Good

-4°



こんなデータが表示されます。

### 時間別集中度



### 集中時間



## 【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

## 【お役立ち情報：テレワークの現状調べてみました。】

9月29日のNHKでNTTグループ「転勤」「単身赴任」廃止の方向で検討 働き方改革というニュースが流れました。

NHKによれば、「NTTグループは従業員の働き方を大幅に見直し、原則、従来のオフィス出勤ではなく、在宅やサテライトオフィスでのリモートワークに切り替えるとともに、**転勤や単身赴任も廃止する方向で検討**する方針を打ち出しました。巨大グループの新たな対応はほかの企業にも影響を与えそうです。NTTは28日、澤田純社長が会見し、新型コロナ後を見据えて、働き方や組織を大幅に見直す方針を打ち出しました。

このうち働き方については、原則、**従来のオフィス勤務ではなく、在宅やサテライトオフィスでのリモートワークに切り替え、社員が働く場所を選べる**ようにします。

来年度以降、サテライトオフィスを今のおよそ4倍の260か所以上に増やすほか、**転勤や単身赴任については廃止する方向で検討**します。

さらに、**首都圏に集中していた本社や管理部門などを地方の中核都市に分散し**、これまでの一極集中型からネットワーク型の組織に切り替えるとしています。

澤田社長は「**社員一人一人の生活を考えると転勤はなくしていきたい。率先して変えることで世の中をリードしていきたい**」と述べました。」ということです。

全グループ32万人規模の従業員がいるNTTの働き方改革は世の中に凄くインパクトを与えますね。そこで、今、企業のテレワークはどうなっているのか調べてみました。

総務省の通信利用動向調査を見てみると、令和元年から**全体で2倍以上テレワークが伸びて**いますね。情報通信産業の伸びはわかりますが、不動産、金融・保険、建設業も伸びていますね。

新型コロナの影響も大きいですが、ニューノーマルになってきてますね。

そんな中、完全テレワークにして働き方を変えていく企業がでてきます。

テレワークは採用にも影響する項目になっています。

会社にとってみれば、優秀な従業員を居住地に関係なく集められる、従業員にとってみれば、好きなところに住んで好きな仕事ができるチャンスになっています。私の娘も完全テレワークでした。

(各社のテレワーク例)

**Twitter Japan株式会社**：完全テレワーク

**GMOペポパ株式会社**：全従業員を対象にテレワークを基本。居住地を問わない採用。

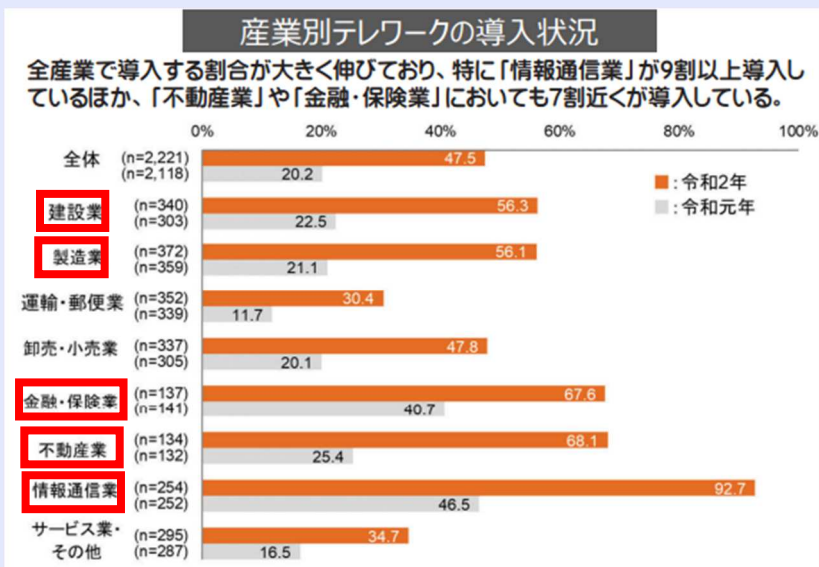
**ヤフー株式会社**：2020年10月1日より全社員へ時間と場所に捉われない新しい働き方へ

**株式会社資生堂**：美容部員以外の国内の全社員を対象を拡大

**アフラック生命保険株式会社**：労働時間が朝の7時から21時までの8時間で自由に

**兵庫ベンダ工業株式会社**：なかなか優秀な人材が定着しないことが課題

子育てや介護支援のためのテレワーク制度を導入



<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。