

U協近畿通心 ～U協を使い倒しましょう～

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
近畿事業推進部

【はじめに】

近畿事業推進部の川畑です。もう3月ですね。早いですね。

2月も鹿児島伊佐に帰ってきました。昨年4月に家族が移住？してから毎月往復しています。今年の畑、作付け計画も今熟考中です。昨年冬から多様な微生物を使って土壌改良を行っています。土がふかふかになってきたので効果ありですね。今年はいい土を作って、美味しい野菜をたくさん作ります。何を作ろうか、妻と話をして愉しんでいます。

2月に、年1回の間ドックのため、京都に行ってきました。

平成11年に、東京から大阪勤務となり、以来旧NTT病院にほぼ毎年通っています。あと何回これるのかなと東寺を見上げて感慨にふけていました。私の健康DBは結構たまっていますから、退職後もここで診てもらおうかなとも考えています。健康じゃないと何もできないですからね。

春闘景気いいですね。3月15日が集中回答日ですが、ホンダ、マツダは、満額回答というニュースが流れています。ホンダは5.6%、ボーナス7.1カ月分、マツダは6.8%、ボーナス5.6カ月分ですから、いい感じですね。この調子で物価上昇に負けないような回答を他の企業にも期待したいですね。皆さんのところはいかがでしょうか。昭和63年から平成4年くらいにかけて、毎年5%くらい賃金が上がっていたのを思い出しました。

日経平均は2月26日、ついに39,388.08円という高値更新しました。34年ぶりの高値更新ですが、日本企業がいいというより、アメリカや中国からのマネーが流れてきているといったところでしょうか。実際日本は、34年で1倍強(やっと元に戻った)になったわけですが、アメリカダウ平均は1.4倍、ドイツDAXが8倍ですから、その差は歴然ですね。一体我々はこの34年間何をしてきたのでしょうか。その時代の経済活動へ参加している者としては、ほんと考えさせられますね。世界を見ていなかった当時の自分に反省です。これを契機に景気が回復して、もう一度Japan As No.1!なんて時代が来て欲しいです。熊本のTSMC進出もそうですが、NTTのIOWNに期待したいですね。半導体の中を光で制御するのですから、日本の半導体製造技術で覇権をとって欲しいですね。そして6Gも、世界のデファクトスタンダードをとって欲しいです。

そろそろ桜が芽吹いてきますね。早いところでは桜の開花も聞こえてきています。春は心がウキウキしますね。そんな季節を愉しみながら今月も頑張っていきます。

今月も「U協近畿通心」を愉しんで頂けると嬉しいです。



京都の東寺です。毎回人間ドックに行く時にこの景色をみえています。もう20回くらいになりますかね。

【ICT用語豆知識 「スクレイピング」ってご存じでしょうか】

スクレイピングとは、膨大な量があるインターネット上の情報から、**あらゆる情報(データ)を収集、整理する技術、手法のこと**です。

競合他社の情報や消費者の動向を分析するためには、元となるデータや情報の収集が必要です。

収集するデータの例としては、**スマートフォンの操作履歴、位置情報、観測地点ごとの天候情報、ビジネスにおける伝票データ**などあらゆるデータが対象となります。これまで想像もされなかったデータ間の関連を見出すことで、**ビジネスなどに有意性をもたらします**。収集したデータは、データの分析やAIによるデータの活用がセットとなります。

前回は、第113回「気になる話し言葉」（2023.9.15）をご紹介しました。
今回は、第114回「**共感力が心をつなぐ**」（2023.10.16）をご紹介します。

嬉しい時、悲しい時、苦しい時、そして訳もなく淋しい時、皆さんはその気持ちをどうやって収めますか。そこにその気持ちをしっかり受け止めてくれる人がいた時、その人が静かに聞いてくれた時、ざわついた気持ちは驚くほど落ち着きます。そこに「**共感力**」が働くのです。何かと不定愁訴（ふていしゅうそ※1）も多い現代です。今回は癒しの共感力について考えます。

ある医師に教えられた一言の共感

数十年も前のことです。東京都世田谷区のある病院に、「患者さんとのコミュニケーションの取り方について」というテーマで講演を頼まれ、行ったことがあります。インフォームドコンセント※2が話題になっていた頃です。私どもが得意とする「訊き方、話し方」について、1時間半の講演でした。熱心に聴いてはくださったのですが、終わってからの雑談で、年配のドクターから厳しい話が出ました。「患者さんはさまざまですし、それに命がかかっていますから、私どもも口の利き方には細心の注意を払ってはいます。しかし、なかなかおっしゃるようにはいかないのですよ」。どこにでも通じる一般論のノウハウをお話ししていた私には、背中をどやしつけられた思いでした。

そのあとドクターは、私が生涯忘れられない大事な話をしてくださったのです。「私は患者さんに『痛いですか？』とか『苦しいですか？』とは訊きません」。「ではどうおっしゃるのですか」と訊きますと、「『**痛いでしょうね**』『**苦しいでしょうね**』と訊きます」と。それがドクターの答えでした。「痛いですか」は単なる質問ですが、「痛いでしょうね」は、**患者の痛みに寄り添って訊いています**。苦しんでいる患者にただ「痛いですか」と訊くのは事務的で、そこには共感も労りもありません。日本語のニュアンスの微妙な違いと、一言の大切さを、その時教えられました。

日本語は共感力の高い言葉

豊かな語彙力（ごいりょく）を持つ日本語の話し言葉には、一言で共感を伝える言葉がいっぱいあります。おっしゃる通りです、なるほど、そういうことですね、よく分かります、良い話ですね、初めて知りました、勉強になります、大変でしたでしょう、お疲れさまでした、とても良かったです、すぐ注文します、必ず見に行きます…。こうして例を挙げますと、特別な言葉は一つもありません。

いずれも普通の日常語です。**それが口癖になった時に、共感力を高めているのです。**

「おっしゃる通りです」

この言葉は、以前にご紹介したことがあります。私の尊敬する後輩O君が、口癖としてよく使っていた言葉です。彼は私の話をいつも真剣に聴きます。「おっしゃる通りです」と相づちを打ちながら。

ひとしきり私の話に区切りがついたところで、彼は自分の考えを述べます。それはちっとも「おっしゃる通り」ではないのです。「**岡部さんのおっしゃることはその通りだと思います。でも私の考えとは違うのです**」。それが彼の共感の示し方だったのです。人はそれぞれ自分の正解を持っています。

しかしそれを言い張ってはいけません。**ひとまずその正解にしっかり共感を示した上で質問すること。その上で意見の違いを話し合うこと。それが共感力のポイントでしょう。**

「えー話やなあ」

以前、関西の機械メーカーの女性の社長にお会いしたことがあります。50代半ばの穏やかな方でした。取材が終わった後、食事に行きました。部下の営業部長が社長の人柄などについて話し始めました。「うちの社長には若い頃から口癖が二つありましてね。一つは『それ、えー話やなあ』、二つは『教えて教えて！』です。まだ若い頃から、人の話や報告を聞くと『えー話やなあ』と褒める。また、雑談でも小耳に挟むと、『それ教えて教えて！』と求めてくる。結果的にすでに知っている話であっても、初めて聴くように聴いて『おおきに、えー話聞いたわ』と礼を言う。部長、社長になっても、部下は喜んでいろいろな情報をくれるようになりました。うちの社長は『えー話や』と『教えて教えて』で社長になったのですよ」と、部長は楽し気に話してくれました。部長の話の聴きながら、社長はにこにここと笑っていました。共感力と言うと、その時のシーンを思い出します。

人間関係が疎遠になりがちな今の時代、**言い張ることなく、互いに共感し合う力を大事にしたいものです。**

※1 不定愁訴

医療機関で検査をしても本人が訴えるような症状の原因となる病気が見つからず、明確な診断を下せない状態を指す臨床用語。

※2 インフォームドコンセント

治療について、患者本人が必要な情報を説明され、理解した上で、選択・同意・拒否をすること。

2023年に発表された、Chat GPTを始めとする生成（対話型）AI（人工知能）が一種のブームです。発表以来、急速に普及が進みましたが、これを企業が上手く利用している事例はまだ少ないのも実態です。そこで、今回はChat GPTなどの生成AI技術とAI活用方法を解説していきます。

今、話題の生成（対話型）AIとは？

生成AIは、別名でジェネレーティブAIと呼ばれています。この生成AIはコンピューターが既存の情報から新しい情報を生み出す技術です。人が学ぶように、AIも情報を学び、新しい回答やアイデアを考え出します。

簡単に言うと、**生成AIは学んだ情報から新しいことを考える「先生」のようなもの**です。人間が学校や社会でこれまで学んだ知識で新しいアイデアを考えるように、AIは学んだ情報で新しいアイデアを創り出します。

生成AIでも今、一番注目度の高いのがChat GPTです。Chat GPTはテキストを使って会話するAIです。人が打ったテキストや質問に対して、テキストの答えを返してくれるような存在と考えるとよいでしょう。なぜそのようなことができるのかですが、**Chat GPTは、インターネット上の大量のテキスト情報を学習しています。**

この学習のおかげで、さまざまなトピックや質問に答えることができます。

Chat GPTがほかの生成AIよりも早く注目された理由は、より人間に近いテキストをスムーズに生成できることや、質疑応答、文章生成、翻訳などさまざまなことができ、開発者が簡単に利用できるAPI※が提供されている点です。

現在、Chat GPTを含む生成AIの活用方法は、目的や応用範囲が広がり、主に**「チャットボット」「パーソナルアシスタント」「仮想アシスタント」「対話システム」の4つの種類**（図参照）があります。【図：生成AIの主な活用方法】

Chat GPTの得意分野

Chat GPTを含む**生成AIの得意分野は①文章作成、②要約、③ブレインストーミング、④プログラミング**などがあります。

まずは①文章作成ですが、テーマやキーワードなどを与えれば瞬時に作成できます。活用例としては、ビジネスメール、報告書などです。

	生成（対話型）AIの種類	活用方法
1	チャットボット	ウェブサイトやモバイルアプリなどを通じて、人間とテキストベースで対話するAIシステム。カスタマーサポートや情報提供などの目的で使用され、質問に回答したり、タスクを実行したりする能力を持つ。
2	パーソナルアシスタント	スマートスピーカーやスマートフォンなどのデバイスに搭載されたAIアシスタント。音声入力を通じて人間と対話し、日常の作業の管理や情報の提供、音楽の再生、天気予報の確認などを行う。
3	仮想アシスタント	人間のようなバーチャルの分身キャラクターやイラストなど仮想の人間による生成AI。仮想の人間は実際の人間との対話を通じて情報提供やエンターテインメントを提供する。例えば、人工的な人間の外見を持つAIアバターが登場し、人々とのコミュニケーションや感情の表現を行う。
4	対話システム	より高度な自然言語処理や人工知能技術を用いて、自然な対話を行うAIシステム。人間との対話を通じて情報を収集し、応答を生成するだけでなく、文脈を理解して会話を継続したり、作業を行ったりする能力を持つ。最近の進歩により、より自然な対話体験を提供することが可能になってきた。

- ②要約については、仕事で使う資料などを要約文章としてまとめることができます。
- ③ブレインストーミングでは、自身のアイデアに対する意見を聞いたり、新たなアイデアや企画書などの提案を受けることができます。
- ④プログラミングに関しては、簡単なプログラムであればコードを生成することが可能です。例えば、ホームページに問い合わせフォームなどを作成する際にサンプルコードを生成させることができます。

このように**ChatGPTの得意分野で利用すると、作業時間を短縮できたり、新たなアイデアが発見できたりと、さまざまなメリットを実感できます。**

企業におけるChatGPTの活用方法

ChatGPTをビジネスで活用する際のメリットは多岐にわたります。以下にその主なメリットを挙げ、具体的な事例を解説していきます。

①カスタマーサポートの強化事例

とある家具販売企業がChatGPTを導入した結果、深夜や休日にも関わらず顧客からの製品に関する問い合わせに即座に対応できるようになりました。これにより、時間外でも顧客が迅速に問い合わせできるようになり、**顧客満足度が向上してリピート購入の増加が見られる結果となりました。**

②内部コミュニケーションの効率化事例

とあるIT企業が社内のドキュメント検索ツールとしてChatGPTの使用を開始しました。これにより、新しいITプロジェクトの際、関連する過去のプロジェクト情報を瞬時に取得でき、プロジェクトの進行に関する情報が瞬時に適切に見つかり、**業務のミスの減少や作業効率の向上を実現**しました。

③情報検索の高速化事例

とある書店が在庫の有無や推薦書籍の情報を顧客に提供するためにChatGPTを導入しました。これにより従業員一人ひとりが勘と経験則で書籍を探していた時間が短縮され、顧客への問い合わせに対して迅速な対応が可能となり、**顧客満足度が向上し、売上も向上**しました。

④トレーニングツールとしての事例

とある製造業者が新入社員向けのトレーニングとしてChatGPTを活用しました。これにより、製造ラインや機械の操作方法、安全手順などの質問にChatGPTが即座に回答することができ、研修期間の短縮と効果的なトレーニングを実現。その結果、**技術伝承がスムーズになり、高度な製造業務ができるようになりました。**

⑤マーケティング・セールスの強化事例

とある地域密着型のレストランが新メニューの推薦や予約受付の自動応答をChatGPTで対応することにしました。これにより、予約の際に推薦するメニューをお客さまごとに提案できるようになり、**お客さまの満足度が向上し、予約率の増加や季節ごとの旬な食材を使った新メニューの開発がスムーズになりました。**

上記のような好事例はごく一例ではありますが、生成AIの代表である**ChatGPT**を上手く活用した企業は、**顧客満足度の向上、そして社員の生産性向上により業務課題の解決につながっています。**ぜひ、生成AIやChatGPTを有効に活用してください。

※API

Application Programming Interface（アプリケーション・プログラミング・インターフェース）の略称で、ソフトウェアやプログラム、ウェブサービスの間をつなぐインターフェース（境界線や接点）のこと。使用すれば、異なるソフトウェアやプログラムを連携させられるようになる。

【お役立ち情報：2月15日 サイバーセキュリティ対策講座を開催しました。】

2月15日（木）東京、東海、近畿事業推進部合同でサイバーセキュリティ対策講座を開催しました。この講座は2021年から年3回（2月、6月、10月）実施しています。

近年、新型コロナウイルスの影響でより世界的にデジタル化が進んだことで、サイバー攻撃の脅威はかつてないほど高まっています。

また企業においては、外部からの攻撃だけでなく、内部不正による情報漏洩が多発しており、社員の意識改革はもとより、企業の徹底した情報漏洩対策が求められています。

この講座では、様々な分野のプロフェッショナルから、対策のノウハウ、サイバー犯罪等の情勢、内部不正による情報漏洩対策、万一被害を受けてしまった場合の備え、などを学んでいただいています。経営者・管理者の参加はもちろん、貴社の情報セキュリティ社内研修としてもお使いいただけます。忙しい経営者の方に代わりまして、当協会が研修をいたします。

当日は以下のような3部構成で開催しました。**毎回警視庁様には最新セキュリティインシデント情報や対策等**をお話しいただいています。大変好評です。

第2部では、東京海上日動火災保険様からセキュリティインシデントの保険についてお話しいただいています。セキュリティインシデントが発生すると直接的、間接的に被害が発生して費用被害（事故対応）と賠償損が発生します。JNSAのアンケート調査によるとランサムウェア感染の平均被害額は2,386万円、エモテット感染平均被害額は1,030万円となっています。企業の大小や地域に関わらず、毎月どこかでセキュリティインシデントが発生している今、災害の備えと同じように、保険は必要だと私は考えます。保険会社によっては、セキュリティインシデント発生時の対応相談も、加入者には無料で提供しているところもあります。

こういう備えをされることをお勧めします。**第3部では、私から「今日からすぐにできるセキュリティ対策の基本知識を習得」と題してお話ししました。最初に守るべき情報資産とは何か、次に最近のセキュリティインシデントからの学び、どんな影響や被害があるのか、どんな攻撃があるのか、どんなことに注意したらいいのか、まとめ**という順でお話ししました。

交通事故も完全には防げないですね。情報セキュリティも同じですが対策はとれます。

ハードウェア対策だけでは、完全に防ぐことはできません。個々人が情報セキュリティに関心を持つことが大変大事です。情報セキュリティを担保するのは、最後は「人」です。

だからこそ、年1回くらいは従業員向けに情報セキュリティ研修は必須なのです。

なかなか自社で研修できないというところはぜひ、この講座年3回ありますので従業員の方に参加していただき、情報セキュリティ意識を高める機会を提供してください。

最後に、サイバー等攻撃を受けた時にどうするのかをご紹介します。

次回は6月に開催します。ぜひ、ご活用ください。



サイバー等攻撃を受けたらどうしたらいいの？

<該当者>

- ☆LANケーブルを抜く
- ☆電源を落としてはいけない
- ☆上司に連絡して指示を仰ぐ

<セキュリティ管理部署>

- ☆決められたルールに基づき対応
- ※日頃からバックアップ！
を（NWから切り離して保管）

通信事業者やセキュリティサービス提供会社に日頃から相談しておくことも重要です。

<上司>

- ☆セキュリティ管理部署へ連絡して指示を仰ぐ
（☆セキュリティ管理部署がなければ自ら動く）

<相談先>

- 契約しているセキュリティベンダへ連絡
（セキュリティサービス提供事業者）
- 警察へ連絡する
- IPAに相談

【お役立ち情報：事業者初のICT地域活用事例 流石NTT!】

昭和54年(1979年)、私が電電公社に入社して、新入社員研修時に「孤島に築く」という記録映画を見せられました。それは鹿児島市から南へ297kmにある悪石島に、中継無線アンテナを設置するものなのですが、港がない悪条件の中で舳で資材を運び、人力で持ち上げて中継無線アンテナを設置していくのです。その記録映像を見た時に、電電公社職員の崇高な精神を知りました。その後歌わされた電電公社の歌が、まさに電電職員の志を詠っていたのです。それで電電公社が好きになりました。そんな精神を私も引継ぎ、NTT勤務・卒業しました。そして今回、後輩たちがやってくれました。ニュースを見て嬉しかったです。NTT社員は災害時や復旧時、とてつもない力を発揮するのです。

こんなICTの地域活用がとても大事ですね。罹災証明は復興の第一歩。早く欲しいですね。舞台は能登半島。被害に見舞われた珠洲市の山間部や海岸部を遠隔判定調査エリアとし、大谷地区方面で1月下旬から2月上旬の2回に分けて、ドローンによる対象住家の空撮を実施しました。NTT-MEとNTTイーโดローンにより現地派遣計画や飛行プランを迅速に策定し、作業に際してはドローン映像のリアルタイム配信により、珠洲市はじめ関係各所に空撮成果物の確認をいただきました。面的な撮影はNTT-ME、NTTイーโดローン、NTTフィールドテクノ、JIW(ジャパンインフラネットワーク)により珠洲市の要望に応じた住家エリアの飛行を実施しつつ、ドローン飛行が非効率なエリアでは、NTT東日本にて360度カメラでの撮影を実施しました。撮影データを基に、ESRIジャパンが提供するGIS技術により、撮影画像の加工・クラウド配信を実施しました。判定については、被災者生活再建支援システムユーザである熊本市の応援職員が遠隔地(熊本市役所)から実施、またNTT-MEが遠隔地から判定を支援しています。従来からのオルソ写真を用いた全壊のみの限定的な判定ではなく、位置情報付きの斜め写真や360度写真により、全壊以外の全判定区分を網羅的に遠隔地から判定を支援する新しい試みとなりました。この遠隔判定の実施にあたり、内閣府・石川県と連携し調査フローや判定手法の検討を進めてまいりました。**それらの調査画像・判定結果を被災者生活再建支援システムに取り込み、罹災証明書を発行**しています。今回の取り組みでは、ドローンや360度カメラによる撮影や遠隔地から判定を支援し、NTTグループの電気通信役務で活用しているインフラ点検の体制を活用し、**事業者として担う初めての事例**となりました。人の立ち入りが困難な地域や、現地調査員の確保が困難な場合でも、遠隔地から判定を支援できることや、応援職員は現地に行かずに自庁で遠隔判定できることが明らかになりました。また画像撮影や、被害認定の支援を事業者アウトソースすることで、迅速で公正公平な住家被害認定調査、罹災証明書発行が可能となりました。

(役割分担)

【**珠洲市**】住家被害認定調査の実施、被災者への罹災証明書の発行

【**内閣府・石川県・浜松市**】判定フローの検討

【**熊本市**】遠隔地(熊本市役所)から撮影画像を用いて判定を実施

【**NTT東日本グループ**】

NTT東日本：被災者生活再建支援システムのサービス主管360度カメラによる撮影を実施

NTT-ME：珠洲市にてドローンによる空撮、360度カメラによる撮影を実施

遠隔地(NTT-ME オンサイトオペレーションセンタ)から撮影画像を用いて判定を支援

NTTイーโดローン：珠洲市にてドローンによる空撮

【**ESRIジャパン**】被災者生活再建支援システム共同開発事業者、建物被害認定調査モバイルシステム開発、GISツールによる遠隔判定手法の確立および判定を支援

【**NTT西日本グループ**】

NTTビジネスソリューションズ：珠洲市含めた石川県内への被災者生活再建支援システムの販売

NTTフィールドテクノ：珠洲市にてドローンによる空撮を実施

JIW(ジャパンインフラネットワーク)：珠洲市にてドローンによる空撮を実施

<原稿大募集します!>

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。写真等も大歓迎です。

送り先：f.kawabata@jtua.or.jp (川畑) までファイル(A4)を送ってください。