

このレターは、当協会にご縁を頂いている経営者の皆様にお届けしています。  
答えのない21世紀で奮闘されている経営者の皆様へ

Vol. 86  
2024.05.01

# 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。私の大好きな新緑の季節です。この時期の新緑と若葉の香りが大好きなんです。生命が満ち溢れ、清々しい、そんな気持ちになります。写真のとおり、今年も庭の葡萄が芽吹いています。この葡萄の木との付き合いももう18年になりますね。そんなにもなるのかと、新芽を観ながら感慨にふけてます。ゴールデンウィークの真っ最中ですね。どんなGWをお過ごしでしょうか。私は鹿児島伊佐で畑仕事にいそしんでいます。畑を耕し、畝をつくり、夏野菜の種蒔きがほんと楽しいです。汗をかいたあとの一杯もまた格別です。



今年もたくさんの新芽をだしてきた藤稔。美味しい葡萄と一緒に作ります。

土をいじり始めたのは、1999年NTT西日本発足時からです。当時、会社の意思決定の場である経営会議と、経営戦略会議の事務局の課長という大役を任されいて、毎週精神的に大変でした。その時に、社宅のベランダに棚を作って野菜栽培を始めて、不思議と気持ちが落ち着いたのを覚えています。妻はそんなことする人だったっけと言っていました。土いじりはほんと気持ちがとても落ち着きますので、精神的に疲れている方にお勧めです。

4/1に40,646.70円で始まった日経平均は、4/19には36,733.06円の安値を付けました。3週間弱で4,000円近く下がるなんて激しい相場ですね。円安も進んで、34年振りの円安ドル高の154.88円と更新しました。円安で潤う企業、苦勞されている企業がありますね。今年の経済がこの先どうなっていくのか、目が離せないですね。

4月から電話対応コンクールが始まり、各支部においては電話対応コンクール参加に向けた研修などが目白押しです。詳しくは各支部のHPをご覧ください。また、5月からは企業電話対応コンテストの募集が開始されます。詳しくはP5をご覧ください。

今、全国参加型ICTオンラインセミナー「5/14 デジタル技術が導く、地域課題の解決とまちづくりの推進に向けて」、全国参加型ICTオンライン講座「6/20 サイバーセキュリティ対策講座①」の準備を進めています。現在参加受付中ですので、各支部のHPからお申込みください。会員は参加費無料です。一般の方も、同時入会で参加費無料になります。今月も「U協近畿通心」を愉しんで頂けると嬉しいです。

### 【ICT用語豆知識 「Claude (クロード)」ってご存じでしょうか】

生成AIが急速に広まっています。Claude (クロード) とは、米国のスタートアップ企業であるAnthropic (アンソロピック) 社が2023年3月に一般公開した生成AIです。ChatGPTのように、チャットボックスに質問を投げかけると適切な内容で応答します。APIの提供もしており、Slackをはじめとしたさまざまなサービスとの連携も可能です。

現在はClaude3という最新版の利用が可能です。Anthropic社は、OPenAIの元社員が2021年に設立した会社で生成AIを提供する主要4社としてアメリカ政府から認められたことで注目が集まっています。2021年設立のスタートアップ企業にもかかわらず、2年足らずで最新テクノロジーを支える中心的な存在となりました。

さらに、2023年にはGoogle社をはじめとした企業から約620億円を調達したと発表されています。この資金提供額は、2023年のAI企業ではChatGPTを手掛けるOpenAIに次ぐ規模だといわれるほど高額です。Claudeの特徴として、リーズナブルな価格設定で高いパフォーマンスを発揮するAIモデルを利用できる点が挙げられます。P6にClaudeの話に記載したのでご覧ください。

## 【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】

前回は、第115回「もっと日本語で話しませんか」(2023.11.15)をご紹介しました。  
今回は、第116回「**速いと遅い**」(2023.12.15)をご紹介します。

言葉には「対義語」という分類があります。高い低い、多い少ない、右左、大小、裏表など、対立する意味を持った二つの語を言います。対義語の数は膨大です。そしてその二つの語は、それぞれに明確な意味を持ち、多くのことを表現しています。今回はその中から、「**速いと遅い**」を取り上げて考えます。

### タイパに急かされる

速いと遅いを比べれば、価値を持つのは速いことのほうで、遅いは常にマイナーです。古来の伝承や格言を探しても、遅くて得をしたのは「ウサギと亀の駆け比べ」ぐらいでしょうか。格言の中には「急がば回れ」というものもありますが、遅さを賛美しているわけでもなさそうです。

新型コロナウイルス最盛期に「**タイパ**」という言葉が流行り始めました。ご存じの通りタイムパフォーマンスの省略語で、時間対効果を表します。新型コロナウイルス感染を避けて、大学の講義の多くがオンライン化されました。動画で見る講義の時間を節約して、倍速で視聴したり、一部を飛ばして見る学生が増えました。映画やテレビ番組を短く編集して提供するコンテンツも登場し、音楽から書籍まで、タイパは若年層を中心にあっという間に浸透していきました。2022年には、新語大賞にまで選ばれたのです。緊急避難として、やむなく大学の受講体制を変えてしまったこの傾向を、否定するわけには参りません。それは一つの工夫であり、進歩でもあるからです。しかし、タイパによる講義ソフトは、沈黙や思考の「間」はカットします。その結果は、思考判断や、想像力も情感もなくなり、ストーリーだけになります。それを考えると、若者たちが、こうしたタイパに慣らされていくことには危惧を覚えるのです。

### 心配な子どもたちへの影響

若者たち以上に心配なのが、子どもたちへの影響です。昔、私たちが必死で読んだ全集物の文芸作品も、今やタイパのダイジェスト版が大流行だそうです。大人はそれなりに判断して行動するでしょうが、子どもたちへの影響が心配です。子どもたちは、要約本や動画に慣れるほどに、じっくりと活字の本に触れる時間が減っているのです。その結果は読解力の低下につながります。

2018年度のPISA学習到達度調査※では、調査対象79ヵ国中、日本の子どもの到達度は15位で、さらに年々順位を下げているそうです。**読解力の低下は、思考力、判断力の低下につながります。**

それだけでなく、デジタル社会はすべからず効率化の方向に進んでいるのですから。

じっくり考える、じっくり読む、じっくり話す、じっくり取り組むことがなくなりました。中でも、**じっくり考えることをしなくなったことが大きな問題です。**

2023年の秋、日本中の話題をさらったことの一つに、将棋の藤井聡太八冠の誕生があります。

藤井八冠について、先輩の谷川浩司十七世名人が語っていました。「対局序盤の長考こそが藤井さんの強さだ」と。指し手が決まり、持ち時間にまだ余裕があっても、藤井八冠はぎりぎりまで長考する。それが彼の強さを生んでいるというのです。

スマホやパソコンが、立ちどころに解答をくれる時代です。幼児期から、そうしたタイパ環境に育つ日本の子どもたちの現状を、大人が真剣に考えなければならないでしょう。

### じっくり考えゆったり話す

タイパに象徴される日本人の気忙しさは、今、私たちのくらしやビジネスの随所に、さまざまな弊害をもたらしつつあります。中でも、話し方の速さや平板さが気になります。私がアナウンサーになった昭和30年代は、ニュースを読むスピードは、1分間に320字前後という指導を受けました。やがてテレビの時代になり、秒単位でCMを伝えるタレントやアナウンサーの早口が、一般にも伝播していきました。早口のもたらす弊害とは、間がなくなる、発音が甘くなる、表情がなく平板になる、繰り返しが無い、倒置法（語順の入れ替え）などを使えない、とちりや誤読、言い間違いのリスクが増える、などです。こう見てきますと、「速い」に価値があるとは到底言えないでしょう。IT先進国では、今成長を続けるAIへの警戒を強めています。**私たちも、先を求め過ぎることなく、じっくり考え、行動し、ゆったりと話す、遅いことの価値を考えませんか。**

※ PISA学習到達度調査

義務教育終了段階の15歳の生徒が、それまでに身につけてきた知識や技能を、実生活のさまざまな場面で直面する課題にどの程度活用できるかを測る調査。調査の結果から、自国の教育システムの良い点や課題についての情報を得ることができ、国の教育政策や教育実践に活かすことができる。

## 【ユーザ協会の得意技！ こういう蓄積・ノウハウがあります。 企業経営に持続可能性が求められる理由（1/2）】

企業の「価値」はこれまで、経済的な価値にばかり注目が集まっていたましたが、現在は「**社会価値**」や「**環境価値**」といった、新たな視点も踏まえて論じられるようになってきました。

そして、現在は持続可能性を重視した取り組みである**SX（サステナビリティ・トランスフォーメーション）が経営指針の一つとして注目**されています。本連載（全3回）の第1回目となる今回は、SXの基礎について解説していきます。

### 企業にとってSXはなぜ必要なのか

**SX**という言葉をご存じでしょうか？ 正直、何となく聞いたことはあるが説明できる自信はないという方が大半でしょう。簡単に説明すると「持続可能性」に比重を置いた取り組みで、私の所属する株式会社日本能率協会コンサルティング（以下、JMAC）では、**SXを「社会・環境価値と経済価値を一挙両立し、ステークホルダー（取引先などの利害関係者）から常に支持され応援される企業・組織への変革を行う」と、定義**しています。

この中の「社会・環境価値」というのは、多岐にわたります。昨今言われている地球環境への配慮はもちろんですが、雇用の確保や地域社会への貢献、あるいは新規技術の開発などもすべて社会・環境価値の向上につながります。こういったことを通じて、持続可能な社会作り contribute するような企業・組織活動を行っていくというのが、SXにおいては重要なポイントとなります。

しかし、実際にSXを積極的に進めている企業はそんなに多くないと思います。その理由はおそらく次のうちのどれかに当てはまるでしょう。

- ① SXをやっても売上や利益につながらない
- ② 現状が忙しくて、SXに手をつけているヒマがない
- ③ 社員にSX推進を命じているが、一向に進まない

①はまさしく「SXをやるべき理由」の裏返しなのですが、特に中小企業こそSXなどを通じて、自社の社会貢献や強みをアピールしていかないと、最終的には淘汰されてしまいます。**SXはIR（投資家・ステークホルダーへの説明）の一つの手段と捉えることもでき、自社の企業価値や社会貢献をしっかりと発信していく必要がある**ということです。

昨今の情勢において、利益追求のみに汲々とする企業に対し、世間は好意的な視線を持ってくれません。

②は、人手が足りないのであれば足りないなりに何をすべきかを考える必要があります。例えば「外部委託の活用」「重要なプロセスへのICT導入」などです。投資額は小さくなくても、企業価値や社会価値を高めるために投資をするという姿勢が、ROIC※1の向上につながり、**投資家や取引先、消費者との信頼関係を築くきっかけ**になります（これは、本業を疎かにしてでもSX投資をしろという意味ではありません）。

③は企業のビジョンに関わる問題でしょう。SXの実現を通じてどのように自社の価値を高めるのか、そこが明確になっていないと従業員は何をしたら良いか分からなくなってしまいますので、**経営陣による発信が必須**です。

### SXを推進するために必要なこと

SXの実現のために、企業経営としてはどのようなことを考えねばならないのでしょうか。環境・社会・経済の観点から持続可能性に配慮する「**サステナビリティ経営**」という切り口で整理すると、私は三つの階層で変革をしていく必要があると考えます（図参照）。

**一つ目の変革は、考え方の変革**です。これまでの利益偏重の経営方針・経営理念から、持続可能な長期利益の獲得、つまり事業性×社会性を重視した経営方針・経営理念へと考え方を変える必要があります。

例えば、自社は何のために存在しているのか、社会にどういう価値を提供したいかという、自社の存在意義を見直すような変革です。

**二つ目の変革は、バリューチェーン※2の変革**です。経営方針・経営理念、自社の存在意義を考え直しても、実際の事業活動に変化がなければ、企業は変わっていきません。また、事業活動の一面面だけの変革では限界があり、バリューチェーンを俯瞰しての変革が必要です。例えば、環境に配慮した経営を目指す場合、静脈物流（廃棄物流）を加えたサプライチェーン※3全体の再構築とその業務設計や、環境配慮型の商品設計に向けた商品企画・開発業務、商品レビュー時の評価視点からの見直しなどがあります。

**三つ目は、仕組みの変革**です。SX推進のためには、全社で考え方を納得し、各機能の業務レベルで推進状況を監視・観測し、高度化させるマネジメント体制（SDGs推進PDCAサイクルなど）を築き上げる必要があります。

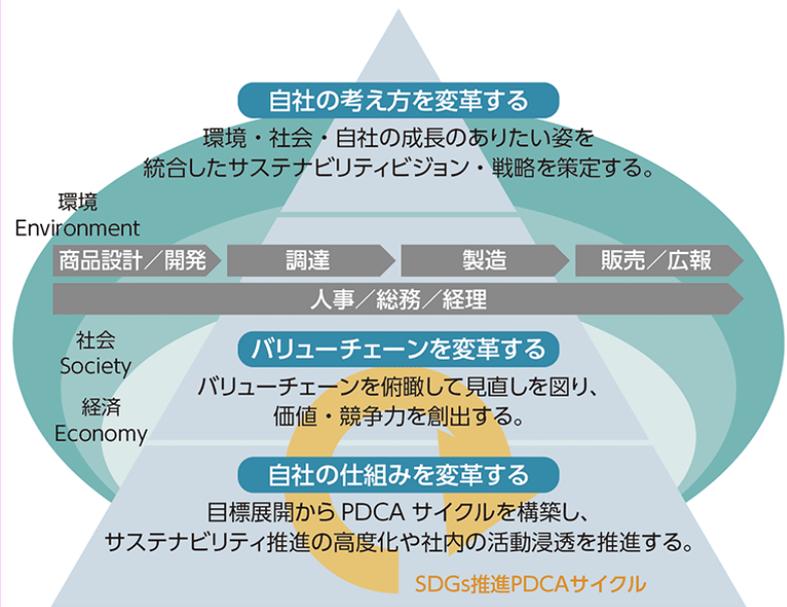
SXのX（トランスフォーメーション）の意味するところは、変化・変形です。今後、企業を取り巻く環境は劇的に変化し、SXの必要性はますます高まっていくでしょう。そのようなSX時代における企業価値向上に向けて、上記の三つの変革は必須になり、それらを会社として支援・推進していくことがサステナビリティ経営の実現につながってくると考えられます。

### SXの第一歩は「見える化」から

SXを推進する上で、大いに役立つのがICTツールです。重要なポイントを結論から申し上げると、それは「見える化」（可視化）です。SXの具体的な活動を確実に成果が出るところまで進めるためには、**活動全体の見える化が不可欠ですが、ICTツールがない状態ではほとんど不可能**でしょう。前述したSXが進まない理由②のように、人手が足りないならなおさらです。人の仕事をICTに代替させるといった大胆なプロセス設計・変革が必須となってきます。

例えばSXの代表的な活動であるカーボンニュートラル／温室効果ガス削減を考えてみましょう。温室効果ガスとは要するにCO2（二酸化炭素）のことですが、当然ながらどのくらい排出されているか目で見えるわけではなく、排出量がリアルタイムで計測できるわけでもありません。現状を把握するには実際の活動量からCO2排出量を推計する必要がありますが、この作業はかなりの手間を伴います。企業内のすべての活動においてそれぞれのCO2排出量を手計算で集計するというのは、非現実的でしょう。

これらの問題を解消するために、世の中にはさまざまなCO2排出量算出ツールが提供されていますので、これらを積極的に活用することが重要です。ほかにも、例えばICTを駆使したスマート農業では、生産過程の中で見える化を図り、資源の浪費などを把握して環境にやさしい効率の良い生産につなげるなど、SXを実現するような事例が見られます。次回以降はそのような事例も含めて紹介していきます。



図：サステナビリティ経営実現に向けた三つの変革

※1 ROIC：投下資本利益率。出資者や銀行などから調達したお金（投下資本）に対して、どれだけ効率よく利益を生み出したかを示す指標。

※2 バリューチェーン：価値連鎖。調達、製造、流通、販売、アフターサービスなど企業の事業活動を価値創造のための一連の流れとして捉える考え方。

※3 サプライチェーン：原材料・部品などの調達から販売によりエンドユーザーに製品が届くまでの一連の流れ。

## 【お役立ち情報：貴社の電話応対について年度当初に考えてみませんか。（1/2）】

「AIの時代、もう電話応対は古いよ」と言われる経営者もいらっしゃいます。これも一面事実ではありますが、コミュニケーションという視点から見てみるとこれまでの我々の研修等ノウハウってAIの時代にも使えるのです。それは、人がうまくコミュニケーションをとることを太古の昔からやってきているからです。インターネットが普通に使われるようになってメールやチャットでのコミュニケーションもあります。急ぐ時は、ニュアンスが伝わりにくい時には電話（携帯）を使いませんか。そこにもコミュニケーション力は必要で、研修等ではそのスキルを高めるヒントがたくさんあります。いくつか紹介しますね。

電話応対研修を**ビジネスコミュニケーション研修**と我々は呼んでいます。それは電話以外のビジネスコミュニケーションにも使えるノウハウがいっぱいあるからです。

各支部で研修等の名称が異なるものもありますが、今回は大阪支部を例に紹介します。

まずは貴社のレベル、現状を知ることから始めましょう。何でもそうですが、自分たちの実力（立ち位置）を知らない目指すべきところに向かえませんね。

貴社のレベルを測るには**電話応対診断**または**企業電話応対コンテスト**への参加をお勧めします。

**企業へかかってきた電話は一期一会、その電話応対をされた方がその企業の顔**ですね。出会いのチャンスは1回で、まさにその1回で貴社の印象は決まってしまうので、だから大事なのですね。

### ○電話応対診断

コールセンターやお客様窓口など、日常業務でお客様との電話応対を行う貴社の担当部門に当協会の専門スタッフが仮のお客様となって電話をかけ、応対模様を診断します。

普段の電話応対が診断対象となるため、**CS（顧客満足）向上に効果的に結びつきます。**

ユーザ協会の「審査基準」に基づき、診断します。以下のような診断結果をお届けします。

1. 普段の電話応対サービスのレベルをチェック
2. 客観的な評価報告書
3. ニーズに合わせたスキルアップに役立つ

詳細はこちらをクリックしてください。

[【CS向上に役立つ 電話応対診断】 \(jtua.or.jp\)](https://www.jtua.or.jp)

### ○企業電話応対コンテスト

内容は電話応対診断と同じですが、全国順位もわかり表彰もあるのでこちらをお勧めします。

- ①**通常業務の中で参加ができます**（職場に居ながら参加できますので負担が少ないです）
- ②**フィードバックレポートで自事業所の電話応対品質が客観的にわかります**  
100満点で評価、専門家によるアドバイス、参加企業中の順位（実力）がわかる
- ③**フィードバックレポートを元に今後の電話応対品質向上が図られます**
- ④**入賞すると表彰され、社外に電話応対品質をアピールでき、企業プレゼンス向上に繋がります**
- ⑤**継続参加することで、自事業所の成長がわかり、従業員のモチベーションアップが図られます**

詳細はこちらをクリックしてください。

[【CS向上に役立つ 企業電話応対コンテスト】 \(jtua.or.jp\)](https://www.jtua.or.jp)

お絵描きムービー紹介：<https://www.youtube.com/watch?v=vp0AWSqU2Ew>

次に、個人のチャレンジ&実践的スキルアップを促すのにお勧めなのがこれです。

### ○電話応対コンクール

1. **自社のレベルを客観的に把握できる**

日頃の電話応対教育・研修の場から飛び出し、多くの企業からの参加者とともに競い合うことで、自社の電話応対の特徴やレベルが客観的に把握できます。

2. **レベル・モチベーションの向上につながる**

目標を設定してともに勉強・研修を行っていくことで、参加者だけでなく、職場全体のレベル向上やモチベーションアップにつながります。他企業からの参加者の応対を実際に見学する貴重な機会ともなります。

3. **コンクールへの参加で信用・信頼を高める**

電話応対コンクールは、ユーザ協会が昭和37年以来毎年開催している歴史のあるコンクールです。全国から1万人以上参加する社会的な認知度の高いコンクールに参加し評価を受けることは、企業の信用・信頼に結びつきます。

詳細はこちらをクリックしてください。

[【CS向上に役立つ 電話応対コンクール】 \(jtua.or.jp\)](https://www.jtua.or.jp)

お絵描きムービー紹介：<https://www.youtube.com/watch?v=RJPLxeMboAg>

## 【お役立ち情報：貴社の電話応対について年度当初に考えてみませんか。（2/2）】

こういう検定試験で自分の立ち位置を確認しながら、ステップアップしていくというやり方もあります。

### ○電話応対技能検定（もしもし検定）

電話を受ける、かける等の電話応対やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話応対教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話応対に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

動画紹介：<https://youtu.be/MZSD9lrhZLU>（6分26秒）

お絵描きムービー紹介：<https://www.youtube.com/watch?v=GQzQHc8ESJM>

#### 1. 段階を踏んだスキルアップ

4級→3級→2級→1級と段階を踏んで講座を受講することで、必要な知識を修得しながらステップアップしていくことができます。また、もしもし検定の講師として活動するための指導者級養成講座もご用意しています。

#### 2. ビジネス上のコミュニケーション全般について学べる

カリキュラム全体の1/3程度が電話応対関係の講座、残りはビジネスマナー、言葉遣い、コミュニケーションに必要なスキルなどの隣接科目で、あらゆるビジネスシーンに対応する能力を養います。

#### 3. 個人および企業全体の向上が可能

個人個人でのスキル向上と同時に社内指導者を育成することで全体のレベル向上にも役立ちます。詳細はこちらをクリックしてください

[【従業員スキルアップ】電話応対技能検定（通称：もしもし検定）\(jtua.or.jp\)](#)

[【従業員スキルアップ】もしもし検定チャレンジ問題（3、4級）\(jtua.or.jp\)](#)

他にも以下のような研修を行っています。詳細は各支部HPでご案内していますのでご覧ください。

### ○ビジネスマナー研修

詳細はこちらをクリックしてください

[【社内研修】ビジネスマナー研修 \(jtua.or.jp\)](#)

### ○コミュニケーション能力向上研修

元NHKアナウンサー、電話応対技能検定専門委員会委員の岡部達昭先生をお招きして、毎年大阪支部で実施しています。今年は「**AI時代の電話応対の基本課題を考える**」でこれまで曖昧にしてきた電話応対の基本課題について考えてみました。参加者は講師や指導者の方々にレベルの高い研修でした。

詳細はこちらをクリックしてください

[コミュニケーション能力向上研修 \(jtua.or.jp\)](#)

### ○クレーム対応研修

今講座では、お客様の心理状態を理解し、ロールプレイングを交えて検証しながら適切な応対方法を学んでいただけます。クレームの本質を見抜く力を養い、苦手意識の克服をめざす皆様に参加をされています。

詳細はこちらをクリックしてください

[クレーム対応研修 \(jtua.or.jp\)](#)

### ○質問&即応力向上研修

想定外の質問を受けた時、言葉につまることはありませんか？本研修は、マニュアルにない応対、想定外の展開に対応する力を磨いていただく内容となっています。電話応対コンクールや日常の電話応対業務でのスキルアップに活用できます。

詳細はこちらをクリックしてください

[質問&即応力向上研修 \(jtua.or.jp\)](#)

### ○高齢者対応研修

本研修では①高齢化社会の実情を知り、高齢者に対する接し方の視点を変える ②高齢者の特性を実際に模擬体験し、高齢者の特徴をとらえたスキルを習得する、をポイントに高齢者の立場に立った応対スキルを習得できます。

詳細はこちらをクリックしてください

[高齢者対応研修 \(jtua.or.jp\)](#)

## 【お役立ち情報：最近話題のClaudeについて調べてみました。】

生成AIはいまトレンドで、**ChatGPT4、Gemini、Claude、tsuzumi**など生成AIが深化しています。また、生成AIを企業に導入する支援サービスやプロンプトの使い方などを教える企業が雨後の筍のようにでてきています。まさにカオスになってきました。

**ChatGPT**はOpenAI社が提供している生成AIで2022年11月に公開されて爆発的な人気がありました。夏にはGPT-5を公開という話もあります。

**Gemini**はGoogleが提供している生成AIで2024年3月にリブランド公開されました。以前Bardと呼ばれていました。

**Claude（クロード）**は、米国のAIスタートアップのAnthropic（アンソロピック）が手がけるモデルおよび生成AIサービスです。

**tsuzumi**はNTTが提供している生成AIで日本語処理に優れています。3/25商用化して500件以上の導入相談があるなど注目を集めています。

今回はICT用語で書いた**Claude（クロード）**について紹介します。

3月に発表された最新モデルの**Claude 3**は、高精度な最上位モデルの「**Opus**」、汎用向けの「**Sonnet**」、応答速度の速い「**Haiku**」の3種類が展開されています。**同社が公開したデータによると、Claude 3 Opusでは、大学レベルの専門知識や数学、コーディングなど多くの分野の指標でGPT-4を超えたとされています。**

Claudeは公式サイトにアクセスし、メールアドレスを登録することですぐに利用が可能です。サイト内は英語表記ですが、チャットボットの質問や応答は日本語で行えます。

Anthropic社が公式に発表しているベンチマーク比較では、Claude3の最上位モデルOpusは、OpenAI社の「GPT-4」やGoogle社の「Gemini 1.0」と比べて、一般的なAI評価に使用される項目のすべてで上回る結果を出しています。

特に数学や大学院レベルの推論などにおいて、大幅な能力の向上を示しており、従来のテキスト生成AIモデルを超える性能を発揮しています。**Claude3では、人間に近い理解力や安定した応答性能を用いて、信頼性の高い回答を生成することが期待できます。**

また、Claude3では3つのモデルによって最大10万～30万トークンの入力に対応可能です。トークン数の上限が拡大されたことにより、関連情報を自動で検索し、内容を適切に反映して回答することができます。

Claude 3シリーズは、画像入力にも対応しており、テキスト認識などの用途で高い需要が見込まれている。Claude 3シリーズの**大きな特徴は、Constitutional AIを用いて有益かつ無害な振る舞いを学習している点**です。また、**ハルシネーション確率の低減、指示に従う能力の向上、YAML/JSON/XMLなどの構造化データの出力生成の改善なども図られました。**Claude 3シリーズにも弱点があります。まず、**現在の知識は2023年8月までの情報に基づいている点**です。**インターネットへの直接アクセスはできず、少数言語での処理能力も限られています。**高度な専門知識や判断を必要とするタスクでは能力が限定されています。今回のClaude 3のリリースに伴い、アンソロピックが公式のプロンプトライブラリを公開したことは助かりますね。これはAPI利用を前提としたプロンプト集で、アプリケーションのシステムプロンプトとして利用できるライブラリとなります。Claudeは無料なので試してみたいはいかがでしょうか。

<原稿大募集しています！>

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

# デジタル技術が導く、 地域課題の解決と まちづくりの推進

特別  
講演

## 人口減少問題にどう立ち向かうのか

日本郵政株式会社取締役兼代表執行役社長、  
元総務大臣、元岩手県知事

### 増田 寛也氏

参加無料

日時

## 2024年5月14日(火) 15:00~17:00

基調  
講演

## 未来の街づくりに向けた 「街づくり×デジタル」

～NTTアーバンソリューションズがめざす  
ひと中心の街づくり～

NTTアーバンソリューションズ株式会社 執行役員  
CISO デジタルイノベーション推進部長 上野晋一郎 氏



お申し込みは  
こちらから

お申し込み締切り ▶ 2024年5月14日(火) 12:00

お申し込みフォーム ▶ <https://coubic.com/jtua-kinki/2361618>



視聴方法

Zoomウェビナーによる配信 (視聴URLはお申し込みフォームにご記入いただいたメールアドレスにご案内します)

主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 / 共催 東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社 / 後援 日本商工会議所

お問い合わせ先

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 セミナー事務局 E-mail: [jtua-seminar@jtua.or.jp](mailto:jtua-seminar@jtua.or.jp)