

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

# 4年目突入 U 協 近 畿 通 心

## 【はじめに】 ~ U協を使い倒しましょう ~

近畿事業推進部の川畑です。

11月に入って寒くなってきたなと思っていたら、季節外れの暖かい日もありましたね。体調を崩しやすい時期でもあるので自己管理に注意が必要です。

11月に義母の1周忌のため、鹿児島県の伊佐に帰ってきました。新型コロナウイルスが関西圏でもさらに感染拡大してきたこともあり、親戚にも会わずに西宮に帰りました。不安が少しでも解消されるためにも、早くワクチンが完成し、インフルエンザくらいの注意レベルで生活できるようになるといいですね。

アメリカ大統領選挙は、バイデンさんが過半数を超える306人の選挙人を獲得し、各国からはバイデンさんに祝意が伝えられています。しかし、トランプさんは敗北宣言せず、法定闘争していますね。

不正選挙があったのか、あったとすれば結果を覆すくらい影響があるのか、事実がわかりにくいですね。スムーズな政権移行も難しそうですが、未来に向かって世界がいい方向に進んで欲しいですね。また、ダウも3万ドルの大台に乗ってきましたが、バブル崩壊が心配です。

今月もU協近畿通心愉しんでいただくと嬉しいです。



ウッドデッキに  
花梨をおきました。  
周りにかすかな花  
梨のいい香りが  
しています。

## 【初リモート開催。電話対応コンクール全国大会どうなった？】

4月から始まった電話対応コンクール！11月20日、大会初のリモート方式で開催されました。

47都道府県の代表者57名が午前中にリモートによる競技を実施しました。選手だけでなく、審査委員も各地からリモートでの審査となりました。

競技の様子は、協会HPで選手の写真と録音された音源を午後から配信。表彰式は全国をつないでライブ中継で配信しました。ご覧いただけましたでしょうか。新型コロナ禍で新しい試みでしたが、貴重な経験を積むことができました。なにぶん初めてのことで、選手、大会関係者も大変苦労されましたが、なんとか無事に終わってよかったです。

今年のテーマは「**聴く力と察する力で通じ合える説明を**」でした。近畿2府4県の代表9名の皆さんも、例年と違うやり方で大変苦労されたと思います。よく頑張ってくださいました。

優勝は**広島県代表の竹重 由紀子さん（株式会社福屋）**でした。本来なら開催地での優勝でしたね。

近畿からは、**滋賀県代表 池田 裕亮さん（みずほ証券株式会社）**が準優勝、入賞として**滋賀県代表 熊谷 孝さん（佐川急便株式会社）、和歌山県代表 甲野 有美さん（株式会社桃谷順天館）、兵庫県代表 浜辺 京子さん（株式会社アドダイセン）**の4名の方々が入賞されました。本当におめでとうございます。

特に滋賀は悲願の入賞だけでなく、準優勝という大躍進をしました。やりましたね。

惜しくも入賞にいたらなかった他の5名の方々も、今後も研鑽を積み再度チャレンジして下さい。そして選手の皆さんは、今回の経験をCS向上に活かし、職場の方々をリードしてあげて下さい。選手の皆さん、大会関係者の皆さん本当にお疲れ様でした。

来年の全国大会は、北海道で11月上旬に開催されます。新型コロナ禍ですが、一堂に会して大会が開催できることを願っています。



## 【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「岡部先生のコラム第74回「話し方が速くなった！」（2020.03.18）をご紹介しました。今回は「第75回心を動かすプレゼンテーション」（2020.04.27）をご紹介します。

プレゼンとはプレゼンテーションの略語。企画や見積もりなどの概要を関係者に発表・提示すること（新明解国語辞典）と、説明されています。もともとは、主として広告業界などで使われていた言葉だそうですが、近頃このプレゼン力に関心が集まっています。ビジネス界だけではなく、学術、教育、芸能、スポーツなど多方面にわたって、プレゼンをする機会が増えているのです。

今回は、今注目されるプレゼンについて考えます。

### デジタル化が進むプレゼン

当節のプレゼンは、デジタルツールを駆使した「見せるプレゼン」が主流となっています。膨大な資料をカラフルに図式化し、それをPowerPointを使って提示するのです。そこには複雑な情報が盛り込まれ、質の高いプレゼンも生まれています。しかし、惜しむらくは音声による説得力が弱いので、**心を捉えきれないプレゼンが多い**のです。

それでも、PowerPointで映し出されるカラフルな映像は、若い層には人気があるようですが、アナログ世代の私には、今一つ馴染めません。速いテンポで変わる画像情報についていけないのです。理解に手間取っている間に、音声説明が先にいってしまいます。かと言って音声に集中すると、これがまた分かり難いのです。

デジタル画像中心のプレゼンは進化しています。しかし、一方で**音声による説明力の劣化は看過できない問題**だと思います。かつてのプレゼンは、言葉での説得力に主眼を置き、画像情報、視覚情報は、その補助的役割を担っていたと思います。IT機器の進歩が、その役割の比重を変えました。それでもなお、**プレゼンにおける音声表現力の重要さは、変わってはいない**はずです。

### 伝える情報は半分にする

プレゼンには必ず達成目標があります。その目標を聴き手が納得して受け入れて、態度や行動を変えてくれることで達成になります。ところがそうすんなりとは参りません。文字・画像情報も音声情報も、昨今のプレゼンは情報が多過ぎます。進化した情報社会では、手軽に容易に情報が手に入ります。手に入れた情報は、少しでも多く伝えたくなるのが人情です。しかし、それは聞き手のためではなく、多分に伝え手の自己満足なのです。結果として、饒舌で情報過多なプレゼンが多くなります。

**「良いプレゼンをしたければ、伝える情報を半分にすることだ。そうすれば聴き手に与えるインパクトは倍になるよ」**かつて先輩から受けたアドバイスを思い出します。

**「集めた情報は、捨てて捨てて捨てなさい。最後に残った情報が、本当に伝えなければいけない情報です」**これはかつて本誌でも紹介したことのある、柴田武さんの重い金言の一節です。

半分にするには、このくらいの覚悟が必要だと肝に銘じています。

### 人の気配を感じるプレゼンを

プレゼンとは説得力です。企画やアイデアを提示して、その気になってもらわなければなりません。デジタル系の文字や画像で伝えるプレゼンには、緻密なデータや情報が盛り込まれますから、それなりの説得力はあるでしょう。しかし、伝え手の熱意や思いを伝え、相手の心を動かす効果までは期待できません。それができるのは**話し言葉の力**です。

有田焼の14代酒井田柿右衛門が、名もなき陶工が焼いた壺を見て「この壺には人の気配がある」と激賞したという話を聞いたことがあります。進歩を続けるデジタル系の機器に接する度に、この言葉を思い出します。そこには精度の高い豊富な情報はあっても、「人の気配」は感じられません。しかし、有田焼の壺や、人間が話すプレゼンの言葉にはそれがあのです。時には、そこからドラマまで見えてきます。電話応対もまた然りです。

### 心を動かす話し言葉の力

プレゼンでは、まず相手の理解が必須の要件ですが、それはAIを含めたデジタル機器が得意とするところです。しかし**好感と納得、感動と決断というメンタルな要件を満たすのは話し言葉の力**です。「間」「テンポ」「リズム」「高低」「緩急」「強弱」「明暗」「大小」などのさまざまな表現手法を身につけること。さらには、微妙な心情を伝える高度なテクニック、**「言葉の余白」「溜めが作る情感」「息の聲が作る表情」**までを自在に使いれば、AIに侵されることのない表現者として存在し得るでしょう。その具体的訓練法は後日に譲ります。

## 【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介しています。】

先月の「第2回 RPAの導入目的とその効果」（中川 拓也氏 2019.04.17）はいかがだったでしょうか

今回は「第3回 RPAと従来型の技術やシステムとの違いとは」（2019.05.15）をご紹介します。

[第2回](#)では、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の導入目的とその効果について、さまざまな特徴や課題などをふまえながら解説しました。第3回の今回は、RPAと従来型の技術やシステムとの違いについて、具体的事例を交えながら解説いたします。

### RPAの適用対象について

これまでの連載を読んだ読者の中には「RPAとは、Excelマクロ（Excelの複数の操作を記録して、自動的に実行させる機能）と同じようなもの」と思った方もいるのではないだろうか。たしかに自動化ツールという点では、Excelマクロなどと本質的な違いはない。ただ違うのは、**RPAには「適用対象にできるアプリケーションの幅広さ」がある**ということである。

例えば、RPAであれば、人の手でやるしかないと思われていた自社の基幹システムと、外部のクラウドサービスをつなぐパソコン操作でさえ、両アプリケーションに手を加えることなく自動化できるのだ。従って、適用対象はいくらでもあることを理解していただけるだろう。特にクラウド型の外部サービスを使うことがますます増え、職場のシステム環境が多様化している現在、複数のアプリケーションをつなげることのできるRPAのニーズはますます拡大していくだろう。

またRPAは、プログラミング知識不要の容易さから、業務部門の担当者が自ら使いこなすことが可能となっている点も大きな違いである。これまでのようにIT部門や外部ベンダーに業務内容を引き継いでアプリケーションを開発してもらう負荷がないため、IT部門のリソースや予算がボトルネックになることもなければ、システム化のための引き継ぎコストもなく、業務部門主導で改善活動を進められるようになった。

### 既存の情報システムとRPAとの関係

そこで、既存の情報システムとRPAにおける自動化の比較を、ある大規模工場とオフィス为例にして解説してみよう。

まず、右下の図を見てもらいたい。この工場内にはベルトコンベアなどの生産設備が中心にあり、その周りで比較的安価で小回りの利く産業用ロボットが稼働し、産業用ロボットには真似できない繊細な作業や、設備と産業用ロボットをメンテナンスする作業をブルーカラーワーカーが支える、という三層構造になっている。



一方、従来のオフィスワークは、ERPパッケージなどの情報システムが中心にあり、その周りで情報システムを扱う作業をすべてホワイトカラーワーカーで対応するという二層構造である。もちろんホワイトカラーの作業を減らすことは検討され続けてきたが、発想の中心は情報システムの機能追加であり、どうしても大がかりになるため費用対効果の出ないケースが多い。そのため、ホワイトカラーで対応するしかないという結論になりがちであった。

この**二層構造を効率性の高い三層構造に変えることが、RPAという概念の神髄**と言えるだろう。ここでは2層目(中間層)を形成するのがRPAツールである。

## 【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介しています。つづき】

### RPAツールとは何か

RPAによる業務自動化を簡単に実現するためのツール(商品)が「RPAツール」と呼ばれているものであり、RPAのブーム以降、多数のツールが誕生してきた。日本国内では2010年にNTTの研究所で生まれたWinActor(ウィンアクター)/WinDirector(ウィンディレクター)がシェアNo.1となっている(RPABANK調べ)。

Winactorは、「**Windows端末上のアプリケーションの操作を学習し、自動実行するソフトウェア型ロボット**」だ。**利用できるアプリケーションに制限はなく、あらゆる業務を自動化**してくれる。また自動化のロボット作成も容易で、プログラミングの知識も不要であることから、企業の情報システム部のようなIT部門でないユーザーでも簡単に自動化が可能だ。そのため、業務改善のタイミングやシチュエーションを問わずロボットに定型処理を任せることで、本来の業務や新規ビジネスに専念することができる。

一方、WinDirectorは、WinActorを利用したユーザーの声から生まれた、管理統制運用ツールである。複数のWinActorの実行のスケジューリングや多重実行、即時実行の管理を行ってくれるほか、各WinActorの実行結果やステータス確認などを容易に行うことができる。WinActorがWindows上のアプリケーションを自動実行する、ユーザーの業務自動化に特化したロボットであるのに対し、WinDirectorはそれらの実行ロボットを一元管理し、ユーザーの代わりにロボットの実行をスケジューリング、実行指示する「秘書」のような役割を担うのだ。

これらRPAツールの価格帯は数十万円から数百万円前半が中心で、初期開発費なども大きく発生しないため、導入効果が出しやすい点もブームを後押ししている。

なお、**RPAツール選定の際は、業務担当部門に馴染むものか、業務担当者が自ら扱えるものか、という観点はぜひ押さえていただきたい**。RPAの導入は、継続的な運用・改善が不可欠なものなので、業務担当部門に馴染まないツールだと使われなくなったり、運用委託コストが高くなったりする。また、所属する組織(会社)が扱うシステムを自動化できるRPAツールであるかも確認してもらいたい。RPAツールの中には、例えばExcelとウェブしか扱えず、基幹システム操作を自動化できないというものもあるからである。

今回は、民間企業と行政におけるRPAの活用事例を紹介したいと思う。

(次回へ続く)

< RPAの導入前にいまパソコンでやっている業務を把握することが大切です。 >

### ムダなパソコン業務をAIが自動で発見!



特許出願中\* おまかせAI 働き方みえ〜る

AIが、残業時間を半減!?  
導入事例集  
もれなくプレゼント

「おまかせAI働き方みえ〜る」で検索



おまかせAI働き方みえ〜る

おまかせAI働き方みえ〜る | 【公式】NTT西日本  
www.flets-w.com/ict/働き方改革

RPAのお問い合わせは近畿各支部事務局長へご連絡下さい。

## 【お役立ち情報：いかなる時代環境でも利益を出す仕組み】

新型コロナ禍で飲食店を始め、経営に苦しんでいる会社が多いと思います。この本はこれまでオイルショック、リーマンショックなどを乗り越えてきたアイリスオーヤマの大山健太郎会長の本です。アイリスオーヤマは皆さんご存じだと思います。そのユニークな視点、商品開発が私はとても好きですね。毎週行われているプレゼン会議、稼働率70%の工場、新型コロナ禍でのマスク大量生産等々話題の多い会社ですね。

その秘密はどこにあるのか、ニューノーマル時代にいかに経営していくのかを考えていただく内容になっています。

この本は、BBTルーチンでの課題図書で知りました。

まだお読みでない方はぜひ、読んで下さい。

「15の選択」をぜひご自身で考えて見てみて下さい。

大山さんは、「ニューノーマル時代はどんな世界になるか誰もわからない。でもいかなる時代環境であっても可能性に満ちている。どのように経営すれば社会に、社員に喜ばれるのか。経営者である自分も楽しいのか。

皆さんも考えて欲しい。ビッグチェンジがビッグチャンスともいえる企業経営を目指しましょう。」とされています。以下目次を紹介します。

### 【目次】

#### 序章 効率偏重経営の終わり

CHOICE 1 「環境変化に対応する」か「環境を自ら変革する」か

#### 1章 製品開発力 売れる製品を最速で大量に生む仕組み

CHOICE 2 フォーカスするのは「買う人」か「使う人」か

CHOICE 3 KPIの目的は「業績向上」か「新陳代謝」か

CHOICE 4 開発は「リレー型」か「伴走型」か

#### 2章 市場創造力 流通を主導し、顧客と結びつく仕組み

CHOICE 5 「自社の強みに絞る」か「自社の強みを絞らない」か

CHOICE 6 強みは「固有の技術」か「固有の仕組み」か

#### 3章 瞬発対応力 急な外的変化を成長に取り込む仕組み

CHOICE 7 上げたいのは「稼働率」か「瞬発力」か

CHOICE 8 瞬発力があるのは「身軽な外注」か「柔軟な内製」か

CHOICE 9 「選択と集中」か「選択と分散」か

CHOICE 10 「短期の効率」か「中期の効率」か

#### 4章 組織活性力 仕事の属人化を徹底的に排する仕組み

CHOICE 11 社長にとって「いい会社」か社員にとって「いい会社」か

CHOICE 12 経営情報を「独占する」か「共有する」か

CHOICE 13 組織内に「ヌシがいる」か「ヌシがない」か

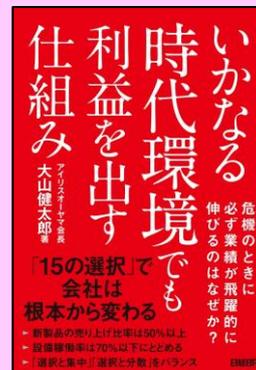
#### 5章 利益管理力 高速のPDCAで赤字製品を潰す仕組み

CHOICE 14 PDCAの要所は「PLAN」か「ACTION」か

#### 6章 仕組みの横展開

#### 7章 ニューノーマル時代の経営

CHOICE 15 業界は「守るべきもの」か「壊すべきもの」か



あなたの選択はどっちですか？

<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様のお役に立てれば、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。