

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

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。4月から2021年度（令和3年度）が始まりますね。桜も咲き誇って、すっかり春。気分も一新です。

皆さまに少しでもお役に立つ情報をお届けしたい、皆さまとの絆を深めたいと考え、2017年に書き始めたこのU協近畿通心も5年目に入ります。

我ながらよく続いていると思います。これも読んで頂いている皆様からの励ましや、ご意見があればこそと感謝しています。毎号お読み頂き、ありがとうございます。

今年度も皆さまへ、お役に立てる情報を発信していきますので、引き続きご活用頂ければ幸いです。



近くの池の桜満開で綺麗です。日本っていいですね。

“新年度”から何を連想されますか？入学式、入社式といったフレッシュなイメージでしょうか？気持ちのいい新緑の季節に向かいますから、新しいことを始めたくになりますね。

当協会では、今年も**電話対応コンクール**を開催します。4月1日に今年の問題が発表されます。毎年テーマを決めて全国統一問題を出題し、各支部（都道府県）での予選、決勝を経て、全国大会出場選手が決まります。今年は11月2日（火）、札幌市にて全国大会を開催する予定です。昨年は、新型コロナ禍で、初めてのリモート開催となりました。今年は何とか札幌で開催したいですね。新型コロナが何とか収束して、現地開催できることを祈っています。早くワクチン接種が行きわたって欲しいです。

電話対応コンクールは、各企業の従業員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

全国で、毎年延べ1万人以上の方が参加されます。

昨年は残念ながら、新型コロナの影響で7,690人と大幅に減少しました。

今、新型コロナ禍で**電話対応が再注目**されています。広くいうと電話対応スキルを活かしたコミュニケーション能力ですね。皆様の会社では、そのコミュニケーション能力を高めて企業のCS向上を図るためにどのようなことに取り組んでいらっしゃいますか。**どこから手を付けていいかわからない、テレワークで研修する機会がとれない、というお悩みはありませんか。**

そんな時は、当協会を思い出してご相談ください。当協会では45年にわたる電話対応スキルを活かした研修のノウハウをたくさん持っています。詳細は、各支部のホームページをご覧ください。

（当協会で開催している電話対応スキルを活かしたコミュニケーション能力向上例）

○電話対応診断

電話対応の専門家が御社の電話対応レベルを診断します。数値化された客観的な報告に、アドバイスも含めてご報告します。現状がわかります。ここが始まりですね。

○社会人のためのビジネスマナー研修

ビジネスマナーの基本を理解し、対応の基本動作、接遇、電話対応等についてロールプレイングを交えて学んでいただく実践的な内容です。

○クレーム対応研修

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対応方法を学んで頂きます。クレームの本質を見向き力を養い苦手意識を克服します。

○コミュニケーション能力向上研修

A I時代に必要な電話対応教育のあり方、もしも検定や電話対応コンクールへの取り組みを考えて頂きます。

今月も「U協近畿通心」愉しんで頂けると幸いです。

【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「第78回話し癖を直す」(2020.07.20)をご紹介しました。

いかがだったでしょうか。今回は「第79回広がるウェブ会議」(2020.08.17)をご紹介します。

7月号で、新型コロナ禍以後、暮らしも仕事も教育、文化、スポーツの世界も大きく変わると書きました。

すでに変わり始めているもの、これからじわじわと変化するもの、その影響は多岐にわたっています。激増するウェブ会議もその一つです。効率的で使い勝手の良いこの機能は、コロナの自粛ムードの中で満を持していたかのように一気に広がりました。しかし、まだまだメリットとデメリットの両方を抱えての登場です。

初体験のウェブ会議

昨年6月、遅ればせながら私は、初めてウェブ会議への招待を受け、その体験をしました。

IT機器類に関しては、きわめて未熟な知識しか持ち合わせない私にとって、ウェブ会議への参加は相当なプレッシャーでした。

しかし、案ずるより産むが易しで、やってみればそう戸惑うこともなく無事終了。その後5回参加しましたが、その内の一つはこの会議システムを使っての講演会でした。

出席者は90人ほどで、時間は2時間。どうなることかと思いましたが、これが実に見事に進行することができました。

講演の合間には、数回のブレイクアウトセッション※もあり、4・5人が画面上の小部屋に分かれて、提示された課題の討議をしてもらいました。更にその都度、討議の結果を踏まえた投票箱があり、その投票結果がほぼ瞬時に、グラフとなって画面に表示されるのです。このシステムの賢さには驚き、感心させられました。

とはいえ、私が体験したのは機能のほんの一部でしょう。遠隔でやるこのシステムは、これからの会議、講演、研修、教育などを大きく変えるだろうとつくづく思ったのです。

※ブレイクアウトセッション：ウェブ会議ツールZoomの機能の一つ。参加者を少人数に分けて、それぞれで話し合ってもらえる機能。

万機公論に決すべし

ウェブ会議初体験の私の感想は、必ずしも肯定ばかりではありません。上記の講演会などは良しとしても、微妙な語調も体温も伝わらないウェブ会議で、どこまで議を尽くすことが出来るかには不安があります。

明治政府が作った「五箇条の御誓文」をご記憶でしょうか。そこには「広く会議を興し万機公論に決すべし」と書かれています。つまり物事を決める時には、会議を開いて議論して決めなさい。それが民主主義の基本だと説いているのです。爾来日本人はこの言葉を大事にしてきました。勿論ウェブ会議など想像もできない時代のことです。

会議室取りに苦労した平成期

時が変わり平成の時代、どこの企業でも会議が増えました。会議室が足りず、カラオケルームまで会議室にしていた時代です。

1日の3分の1を会議にとられると嘆く企業人たちは、さまざまな苦肉の策を生み出しました。

全員立って会議をする立ち話し会議。発言時間を事前に申告し、それを厳守させる会議。また、本音が出やすいように、休日に全員ラフな普段着で参加するというミーティングスタイルを生み出し、それを定例化している会社もありました。

それでも、言い足りなくて不満の残る会議が多かったのです。

その不満のガス抜きも兼ねて、「デスマッチ討論」と名づけた時間無制限の徹夜の会議をやったことがあります。結果的には休憩を挟んで15時間、出席者9名は、さすがにしゃべり切ったという満足感がありました。

しかし、「いくら万機公論に決すべし」といっても、この手法は令和には馴染みません。

現実のウェブ会議は、きわめて効率的に短時間で済むように機能しています。白熱の論議などは考えられないのです。

ウェブ会議への期待

新型コロナウイルスの感染拡大に対する緊急避難として、普及を早めたテレワークやオンライン化ですが、想定を超える高い実施率のようです。

東京商工会議所の調査を例にとれば、6月上旬までの会員各社のテレワーク実施率は、67.3%と半数を超えています。ウェブ会議は今後とも主流になって行くのだと思います。ただ何点か素人考えの危惧もあります。

- ①十分に議論を尽くす場にはなり難く、薄い討議のまま採決に持ち込まれかねない。
- ②ウェブ上では、微妙な表情、息づかい、反応などが読み取り難い。
- ③参加者相互に理解し合い、関係を深めるのに必要な雑談、冗談、無駄が入る余地がない。

これらの課題を乗り越えて、ウェブ会議がさらに精度の高いツールとなるのには、そう日数はかからないでしょう。

利用する皆さんが、その便利さ面白さに流されることなく、会議としての必要性、重要性に軸を置いて深めてくださることを期待しています。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。】

テレワークには、通信システムやオンラインツールも必要ですが、就業規則や社内制度等の変更も必要になりますね。そんな時に頼りになるのが人事・労務の専門家社会保険労務士さんです。今回はそんな社会保険労務士さんの話です。中小企業福祉事業団 理事長 川口 義彦 氏のコラム「第一回テレワークに担い手として」（2020.09.15）です。

社会保険労務士（社労士）は、社会保険制度や雇用関連法など、人事・労務の専門家として企業を支援しています。近年では働き方改革やテレワーク導入の相談にも対応し、解決に当たっています。

今回からスタートするこのコラムでは、テレワーク導入の担い手として、コロナ禍における社会保険労務士の活躍について述べていきたいと思えます。

中小企業福祉事業団とは？

私が代表を務める中小企業福祉事業団は、1970年の発足以来、会員である社会保険労務士の職域の拡大及び知識の向上に寄与すべく、各種支援事業を行ってまいりました。

お陰さまで、多くの社会保険労務士の皆さまにご賛同いただき、2020年8月現在では、会員社会保険労務士数4,900名を数える全国有数の団体となっております。

近年では、働き方改革への対応や、労務問題に関する相談、社会保険や給与計算のアウトソーシングについてのお問い合わせなどに対して、その分野に精通した会員社会保険労務士とともに解決に当たってまいりましたがコロナ禍においては、その内容にも変化が生じています。

例えば、報道でも取り上げられることの多かった雇用調整助成金をはじめ、離職に関わる手続きの代行、新しい働き方の制度の導入・整備などが挙げられます。

新型コロナウイルス感染症の影響が、今後の企業活動にどのような影響を及ぼすのかは不透明ではありますが、この難局をともに乗り越えるための対応策を講じることができる人事・労務の専門家として、社会保険労務士は企業を支援しています。

中小企業がテレワーク導入を進めるための課題

例えば、急速に浸透しつつあるテレワーク勤務制度の導入支援がまさに良い例でしょう。

今年の4月に緊急事態宣言が発令されてから、企業におけるテレワークの導入率が大幅に増加しており、その後テレワークを常態化する企業や、出社の必要がなくなったため、オフィスの規模を縮小する企業も出てきています（図1、図2参照）。

テレワークは、ICT（情報通信技術）を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方として、図1のように導入が進んでいます。しかし、中小の事業所等においては、大手企業に比べるとテレワーク導入に当たっての課題がまだまだ多く、大手企業並みに普及するにはしばらく時間がかかることが予想されます。

中小の事業所等でテレワーク導入を進めるための課題となっているのが、「既存の業務をいかにデジタル化するか」という点です。

日々の業務において、押印作業など紙を前提としたワークフローが多く存在するため、それらを解消しなければ、いかにテレワーク導入を進めても、結局出社して作業せざるを得ない状況は避けられません。

【図1：コロナ前後のテレワーク導入率の推移】

都内企業（従業員30人以上）のテレワーク導入率は、3月時点と比較して大幅に増加



出典：2020年5月11日 東京都新型コロナウイルス感染症対策本部「テレワーク【導入率】緊急調査結果」より

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。つづき】

【図2：企業規模とテレワーク導入率の比較】

従業員規模別では、企業規模が大きくなるにつれて、導入率も高くなる



出典：2020年5月11日 東京都新型コロナウイルス感染症対策本部「テレワーク『導入率』緊急調査結果」より

また、既存の業務のデジタル化には、ICT機器やクラウドサービスの導入と活用が必須ですが、それを進めるために多くの費用や労力が発生することから、資金や人材に余裕のない中小の事業所等にとって大きな障壁となっています。

テレワーク導入の旗振り役として期待される社労士

そのほか、テレワークを導入するに当たっての課題は、主に以下のものが挙げられます。

- 労働時間の管理
- 部下のマネジメント
- 円滑なコミュニケーション
- 仕事の過程が見えない中での人事評価
- 情報セキュリティ面でのリスク管理
- テレワーク先の安全衛生管理など

これらについては、就業規則や社内規程、人事制度を整備し、運用ルールを浸透させるための教育などが必要になりますが、いずれも人事・労務の専門家である社会保険労務士の専門領域です。

これらを、中小の事業所等においても実行しやすい形で提案し、テレワーク導入の旗振り役として社会保険労務士が、ますます活躍の場を広げるものと期待しております。

企業と社員、双方にメリットをもたらすテレワーク

企業にとっても、ここでテレワークを根づかせることは大きな財産になります。

今でこそ新型コロナウイルス感染症対策としてテレワークが注目されていますが、家族の介護が必要になった社員や、育児中の社員、さらには病気を治療しながら仕事を両立する社員などにとって、これまでは「入社すること」がネックとなっていました。

そんな離職を余儀なくされていた優秀な方に、テレワークで活躍の場を提供することができるとなれば、社員はキャリアを継続することができ、企業は貴重な労働力を確保することができるため、双方にとって非常に喜ばしいことです。

また、災害などの理由により社員が通勤できなくなった場合においても、事業継続をスムーズに行うことができるため、BCP（事業継続計画）対策としての効果も大いにあります。

社労士は中小企業の発展に寄与し、ともに歩む

新型コロナウイルス感染症の影響により、予期せずして働き方改革が推進される形となりましたが、これを変革の好機と捉え、社会保険労務士がその専門的知見を活かした上で、これまで以上に中小の事業所等の発展に寄与し、ウィズコロナ、アフターコロナの場面においても、日本経済の担い手として中小の事業所等とともに歩んでいくことを願ってやみません。

【お役立ち情報：大前さんにオンライン化する世界を学びました。】

3月11日（木）大前さんに〇〇を学ぼうの第5回目で「オンライン化する世界」を学びました。文字通りオンラインでの開催でした。

356名の方からお申込みを頂き、半数以上の方が経営層でした。ご参加ありがとうございました。

今回はご参加頂けなかった方にも概要をお伝えします。

今、リアルでやっていたことのオンライン化ではなく、「オンラインを前提とした価値設計」が求められていることを、皆さんも感じていらっしゃるのではないのでしょうか。

今回実施した大前さんの講演のサマリーです。

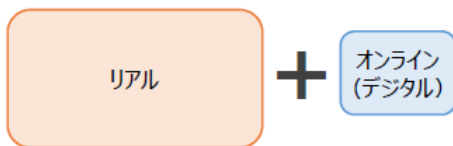
- 18世紀後半に始まった産業革命で産業構造が抜本的に変化した時と同様、いま**企業はアフター・コロナを見据えた「21世紀型」になれるか、あるいは「19世紀型」に戻ってしまうのか岐路に立たされている**
- 全ての日本企業は「ブルータル・フィルター」と言われる情け容赦ない残忍な選別・淘汰が始まっていると肝に銘じるべきであり、**最悪の事態を想定した「プランB」を策定しておく必要がある**
- もともとDX圧力が働いていたところに、新型コロナによってオンラインシフトが強いられることとなったが、リアルでやっていたことを一時的にオンライン化して凌ぐのではなく**“オンラインを前提とした価値設計”が必要**となった
- 米国・中国等のハイテク企業はすでに「21世紀型」へと変貌**していたため、新型コロナの拡大により世界経済が停滞する中で、時価総額を大幅に伸ばしている。またアフターコロナを踏まえた事業モデルが評価される企業、変化に対応できずに淘汰される**企業の明暗が分かれ始めている**
- 経営者として、景気低迷や業績悪化を新型コロナウイルスのせいにして**嘆いていたところで何も始まらない**
- 今回の試練は、企業各社の生産性向上や高収益化、またサイバーシステムや、デジタルツールを思い切り取り込む**良い転機**になる
- いまは不確定要素が多く未来は確実に予測できないが、最悪の事態（3年ほどコロナが終息しない状態）を想定して備えておくことが必要。
コロナが終息しても終息しなくても、世界のオンライン化は止まらない。

オンラインを前提としたゼロベースのビジネスモデル設計

オンライン前提の価値設計の事例

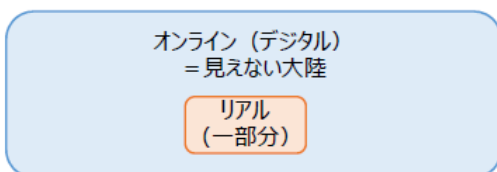
これまでのDX

「リアルでやっていることに、オンラインを付足す」



これからのDX

「オンラインを前提としたゼロベースのビジネスモデルを設計する」



- すべてがオンラインになる、オフラインがなくなる時代のビジネスモデルを考えることが必要になった
- オンラインを前提にゼロベースでビジネスモデルを設計する。リアルは、手段の一つに過ぎない

単なるリアルのオンライン置き換え

大学キャンパスでの授業をオンラインに移行

偉い人順に顔が並んだオンライン会議

ハンコ業務を電子ハンコ承認に置き換える

オフィス通勤を減らして在宅勤務

オンライン前提の価値設計

キャンパスのないオンライン大学でオンラインに最適な授業を実施

参加者がフラットに発言するオンライン会議

無駄な承認フローを削減し、自動化オンライン化

オフィスのない会社でリモートワーク

【お役立ち情報：大前さんにオンライン化する世界を学びました。（続き）】

生産性向上を支援するサービスも紹介してもらいました。

生産性向上を支援するサービス

区分	会社名	サービス名	内容
経営研修	ライトアップ	MG研修「オンライン版」	オンラインで、経営シミュレーションを体験できる研修
AI解析	Revcomm	MiiTel	AIによる顧客と従業員の会話の自動解析サービス
営業支援	レッドフォックス	cyzen (サイゼン)	営業、メンテナンスなどフィールドワーカーの行動管理、報告書作成サービス、など
WEB会議	meet in	meet in	スマホでもアプリインストール不要、電子契約機能付きの格安WEB会議システム
チャットボット	カラクリ	KARAKURI	電話の問合せを減らす！AIによる正答率95%以上のカスタマーサポート専門チャットボット
動画作成	フラッグシップ オケストラ	ムビラボ	日本最安値で月間1,500本の高品質な動画の制作サービス
コスト削減	アイキューブ	COSTON	日本最多クラスの約1,000費目のコストを全世界で削減するコスト削減サービス
採用支援	アスタミュージゼ	人材採用支援	通常採用しづらい理系技術者が、人材紹介会社の半額で採用できる採用プラットフォーム
勤怠管理	Donuts	ジョブカン	労基法対応の格安勤怠管理、経費管理、採用管理システム
広報PR	ネタもと	ネタもと	広報PR担当を内製化まで出来てしまうPRエージェント
電子サイン	弁護士ドットコム	クラウドサイン	「紙と印鑑」を「クラウド」に置き換え、契約作業をパソコンだけで完結させるサービス
評価制度	あしたのチーム	あしたのクラウド	2,000社以上に導入されたリモートワーク時の評価制度構築サービス
経費精算支援	コンカー	Concur Expense	世界最大の出張・経費管理クラウドサービス
オンライン名刺	Sansan	オンライン名刺	デジタル名刺を作成、名刺送付用のURLを発行し、チャットやメールなどで相手に送付
福利厚生	HeaR	福利厚生パッケージ	テレワークを行なっている従業員向け福利厚生パッケージ。Web経由でオリジナルコンテンツを提供（ヨガ、ジムトレーナー、料理人、保育士、語学教師、ミュージシャンなど）
オンライン飲み会	1010(じゅうじゅう)	たくのむ	オンライン飲み会サービス。時間無制限での利用や、最大で12人のビデオ通話が可能

次回8月開催に向けていまテーマを選定です。開催が決まりましたら、各支部ホームページにてご案内します。楽しみにしてください。

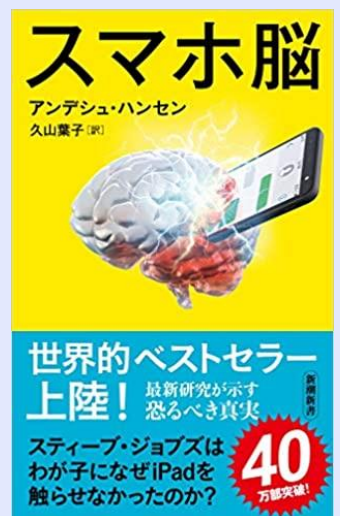
【お役立ち情報：スマホ脳ってご存じですか。】

今月のBBTルーティンの課題図書で知りました。いま話題になっている本です。

平均で1日4時間、若者の2割は7時間も使うスマホ。だが**スティーブ・ジョブズを筆頭に、IT業界のトップはわが子にデジタル・デバイスを与えないという**。なぜか？ 睡眠障害、うつ、記憶力や集中力、学力の低下、依存——最新研究が明らかにするのは**スマホの便利さに溺れているうちにあなたの脳が確実に蝕まれていく現実だ**。教育大国スウェーデンを震撼させ、社会現象となった世界的ベストセラーがついに日本上陸。という触れ込みで読みました。考えさせられる本です。

スマホネイティブの子供たち、どう育っていくのでしょうか。もしかしたら有史以来の脳内進化が始まっているのかもしれません。目次です。

- 第1章 人類はスマホなしで歴史を作ってきた
- 第2章 ストレス、恐怖、うつには役目がある
- 第3章 スマホは私たちの最新のドラッグである
- 第4章 集中力こそ現代社会の貴重品
- 第5章 スクリーンがメンタルヘルスや睡眠に与える影響
- 第6章 SNS——現代最強の「インフルエンサー」
- 第7章 バカになっていく子供たち
- 第8章 運動というスマートな対抗策
- 第9章 脳はスマホに適應するのか？
- 第10章 おわりに



<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（川畑）までファイル（A4）を送って下さい。