

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。

GWに母が亡くなり、鹿児島に急遽帰ってきました。緊急事態宣言下でしたが、私が帰らないと葬儀もできないため、私だけ鹿児島に向かいました。緊急事態宣言下でもあり、さすがに飛行機の利用者は少なかったです。葬儀は家族葬で行い、母と最期の別れをしました。

病院、斎場、火葬場も、新型コロナ感染予防のため、相当気をつけて対策されていました。

大した親孝行もできていなかったと思いますが、90年の母の人生は幸せだったのか、昔話などを2晩母に話しかけていました。

何時かはくる別れとわかってはいるのですが、その時が来るとやはり寂しいですね。

今頃は、父も母もあちらの世界で愉しくやっていると思います。（合掌）

さて、新型コロナの影響が大きく、内閣府の発表（5/18）では実質GDPが5%減（年率換算）という発表がありました。戦後最大の落ち込みですね。2020年度の名目GDPが538.6兆円ですから、27兆円減少ということになりますね。これって外食産業26兆円規模ですね。凄いことです。いまK字回復で企業の明暗が分かれています。何がその違いなのか、よくよく考えて軌道修正が必要ですね。これについては参考図書を次回ご紹介します。

そんな中、日経XTREND「2021年度のトレンドをつかむ 上半期ヒット大賞&下半期ブレイク予測」がでました。上半期にヒットした商品をご存じでしょうか。ここです。↓

[21年上半期にヒットした商品は？大賞14商品を一挙紹介：日経クロストrend \(nikkei.com\)](https://www.nikkei.com)

上半期は「ザ★から揚げ（味の素冷凍食品）」「ビストロ（パナソニック）」「テレワークスーツ（量販店各社）」「ごちむすび（ファミリーマート）」「ahamo（ドコモ）」などがヒットしていたんですね。下半期のブレイクキーワードは「見た目9割特化」「真・清潔主義」「おいしい健康」と記事では上げています。何がヒットするか予測してみてください。

新型コロナに負けないように、ワクチン接種が行き渡るまでは感染しない、させないように気をつけましょう。大変ですが、少し先が見えてきましたね。

今月も「U協近畿通心」愉しんで頂けると幸いです。



ブドウの葉、1カ月前
こんなに大きくなりました。
これからが楽しみです。

【6月のオンライン研修はこれです。6月3日（木）、9日（水）締切】

6月のオンライン研修は以下の2つです。以下のような方へお勧めです。

新型コロナのこの時期に、アフターコロナに備えてスキルを磨いておきませんか。

○オンライン営業プレゼンテーション力アップ研修 6月9日（水） 会員価格3,300円(税込)

コロナ禍で対面営業できずに困っているあなたへ！

この機会にオンライン営業のプレゼンテーション力を高め、営業活動を増やしませんか！

[＜詳細はこちら＞](#) [＜お申込みはこちら＞](#)

○Eメール書き方講座（応用編） 6月15日（火） 会員価格3,300円(税込)

クレームメールに返信するのって嫌だな。どう書いたらいいのかわからないと思っているあなたへ！

クレームメール対応に必要な共感フレーズを学びます。

事例を活用したメール分析、返信メール確認でメール作成のスキルを強化します。

[＜詳細はこちら＞](#) [＜お申込みはこちら＞](#)

【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80回論述のコツ」（2020.09.15）をご紹介しました。
いかがだったでしょうか。今回は「第81回明日の電話応対教育」（2020.10.21）をご紹介します。

「電話応対って、これからどうなるのですかね？」電話のプロでもないし、未来学者でもない私が、最近こうした質問をよく受けます。新型コロナウイルスの蔓延で、速いピッチで政治も経済もビジネスも暮らしも、大きく変わり始めました。電話に関係がある人なら、当然抱くであろう不安であり質問でしょう。明快に答えられることではありませんが、一緒に考えましょう。

電話応対教育を見直すチャンス

上記の問いは、昭和の30年間をアナウンサーとして話し言葉に関わり、平成の30年間は電話応対教育にも深く関わってきた私自身が、最も気になる問いでもあるのです。特に、今は電話応対がどう変わるかより、電話応対教育をどう変えるかを、考えなければならない時だと思っています。

人と人とのつながりが、ますます希薄になりつつあるのが今なのです。

企業もテレワーク導入が6割を超え、オンラインもリモートも常態化しつつあります。

同期入社の顔も知らず、相談する先輩もいないまま、オンライン研修だけで配属先に放り出された新入社員の悩みも聴きました。

大学の多くもオンラインで授業を行っています。この春入学した1年生は、いまだに同期生との交流もなく、友人もできないと嘆いています。企業も大学も、あれほど重視してきたコミュニケーション能力へのこだわりを、コロナの対応で放棄せざるを得なくなったのです。

しかしコロナ禍は、電話応対教育を見直すチャンスと私は考えます。三密を避けて多くの催しが中止される中で、ユーザ協会が実施している「電話応対技能検定（もしも検定）」は、万全の対策をとりながら、8月に集合形式による指導者級養成講座と検定試験を実施いたしました。

11年前のもしも検定発足時に、電話はメンタルな要素の強いコミュニケーションツールであるという共通認識を持って、対面の指導を原則としたのです。

人間の応対者は何を担うのか

最近、さる大企業のコールセンターの責任者とお会いしました。その際、「コールセンターでA Iオペレーターが主体になるのはいつ頃でしょうか」と尋ねました。

「2年先でしょう」とその方はきっぱりとおっしゃいました。それに、ほとんどがチャットやLINEで済ませますから、人間が会話をすることはごくまれになるということです。

A Iオペレーターは完璧な敬語を使い、応対用語を駆使してお客さま対応をするでしょう。

今の応対研修は大きな見直しを迫られます。では、否応なしに到来するその時代に、人間の応対者は何を担い、どのような能力を求められるのでしょうか。

一つは「インプロ力※」です。A Iには答えられない無理難題や、想定外の質問をされた時に、それをさばけるのは、「**インプロ力を持った人間**」です（苦情対応も含みます）。A Iロボットの時代になっても、人間に代われと要求してくる客は必ずいるでしょう。

ここで必要なのは、**話していて心が和む応対者、心を伝えられる表現技術と対話力を備えた応対者**です。もう一つは、「詳しい者に代わります」と言わなくても済むように、**自ら専門知識を有し、そのことを分かりやすく説明できる応対者**です。

以上、私見ではありますが、これからの時代に電話応対者に求められるものは何か、そのためにどのような教育をすればよいかがおのずと見えてくると思います。

教育とは、知識半分、人間力半分

かつて電話応対者に求められた指導目標は、皆さんもよくご存知の「**親切、丁寧、正確、迅速**」の**4原則**でした。その精神は今も電話応対の根底には生きています。しかし、昭和、平成、令和と、電話をめぐる環境は大きく変わりました。昭和の4原則にも、だいぶ手垢がつかしました。

日々進歩を遂げるI T機器に囲まれて、通信環境はさらに激変するでしょう。そして科学が進歩すればするほど、人間の能力は退化すると言います。それを防ぐには、単純で力強い教育目標が必要でしょう。

教育とは知識半分、人間力半分です。知識は思考に役立っても人間力は磨けません。**電話応対者にとって大事なものは経験です。それも心を動かす経験です。**先輩や指導者の豊かな経験を活かす教育カリキュラムをぜひ考えてください。

※インプロ力：インプロとはインプロヴィゼーションの略で、シナリオやマニュアルにはない「アドリブ」のこと。お客さまから想定外の質問を受けた時などに、慌てることなく、柔軟な発想で臨機応変に対応できる能力をさす。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。】

先月は「第2回 テレワークによる在宅勤務の労働時間管理は、ルールで縛るのではなく、勤務環境を整備すべき」（2020.10.21）を紹介しました。勤務環境整備のお役にたちましたでしょうか。

今月は、「第3回 仕事と育児の両立には、行政の「子育てサポート」制度の活用を」（2020.11.24）をご紹介します。

コロナ禍でテレワークが進んだことによって、仕事と子育てを両立する「ワーキングマザー（通称：ワーママ）」を取り巻く環境が大きく変化しています。本コラムでは、どのような環境変化が起きているのか、また、ワーママがどのようなことを心がければよいのかについて、みゆき社会保険労務士事務所の栗原 深雪氏にお聞きしました。

テレワークが進むと、ワーママにとってメリットもデメリットも増える

私は、社会保険労務士、産業カウンセラー、キャリアコンサルタントの資格を持っており、そのノウハウを組み合わせ、女性が育児や介護、病気治療と仕事を両立するための支援をしています。

相談に来られる方は、女性社長や女性を多く雇用する企業の方が多いので、働き手がワークライフバランスを保てるような制度を提案しています。

コロナ禍でテレワークが進んだことによって、仕事と子育てを両立する女性を取り巻く環境が大きく変化し、ワーママにとってはメリットにもデメリットにもなっています。

メリットは二つあり、まず、通勤時間がなくなったことで、時間の自由が利くようになったことが挙げられます。子どもの送り迎えの時間ができたり、子どもが熱を出しても家で看ながら働けるので、仕事を休む必要もなくなりました。

もう一つのメリットは、保育園など子どもの預け先が決まっていなくても、職に就きやすくなったことです。テレワーク化以前は、就職の面接で子どもの預け先が決まっているかを聞かれ、保育園を探そうとすると就職先が決まっているかを聞かれるといった状態でした。

しかし、テレワークによってこのようなジレンマが軽減されるようになりました。

一方、デメリットは、子育てにかかる時間が大幅に増えたことが挙げられます。

コロナ禍で子どもが保育園や小学校に登校できなかった期間は、食事の回数が増えただけでなく、授業の代わりに出された課題を一緒にやらなければなりません。

加えて、テレワークをしている夫の面倒までみなければならず、仕事と家事の線引きがしづらくなっています。線引きのしにくさという点では、企業側が良かれと思って「フルフレックス制」（図1参照）を導入し、好きな時間に仕事をできるようにした結果、深夜残業が増えてしまったという事例が後を絶ちません。

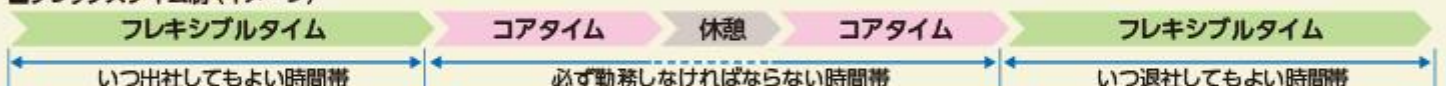
たとえ総労働時間が変わらなくても、家事で仕事が中断されることによって、夜まで仕事をする事になり、十分に休みをとれていない人が増えています。

【図1：「フレックスタイム制」と「フルフレックス制」の違い】

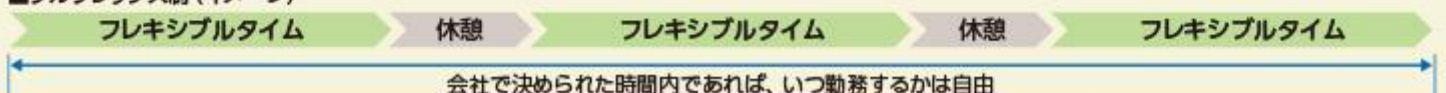
フレックスタイム制：労働者が始業・終業時刻を自身で決定して働ける制度。必ず出勤しなければならない「コアタイム」が設定されていることが多い。

フルフレックス制：「コアタイム」がないフレックスタイム制のこと。

■フレックスタイム制（イメージ）



■フルフレックス制（イメージ）



このように幼い子どもがいるワーママにとっては、テレワークで楽になったこともあれば、それがゆえに増えた負担も大きいのです。

夫となる男性方は、少しでもワーママの負担を減らせるように、スケジュールを共有してお互いの時間を調整したり、妻の話に耳を傾けて心理的な面でサポートすることを意識していただきたいですね。

【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】

厚生労働省の「こころの耳」や「ファミリーサポートセンター」、「くるみん認定」の活用を

また、ワーママ側も育児や家事を一人で抱え込んで倒れてしまう前に、できるだけ周囲の人に協力を求めるようにしてください。

日本には、まだ「育児や家事を人に頼むことは、いけないことだ」という風潮があります。仕事や家事、育児もすべて一人でこなさなければならないというストレスが、メンタルヘルスの不調につながることもあります。そうなる前に早めに誰かに相談をして、協力してもらうことが大切です。

今は、行政にもワーママをサポートする機関があります。

例えば「ファミリーサポートセンター」（図2参照）という市区町村が設置運営している組織があり、「育児を手伝ってほしい人」と「育児を手伝いたい人」が会員となって、地域で助け合いながら子育てをする制度があります。また、厚生労働省には、「こころの耳」という無料の相談窓口があり、電話で相談ができます。名前を聞かれることもないので、日ごろの思いを吐き出すことができ、「大変でしたね。よく頑張りましたね」と励ましてもらえることで、「ほっとすることができた」という若いワーママの声を多く聞きます。家事や育児はどんなに頑張ってもゴールが見えず、感謝をされることも少ないものです。「頑張ったね。ありがとう」という言葉をかけてもらうことで、もう少し頑張ってみようかなと希望が持てると思いますので、ぜひ活用してください。

【図2：ファミリーサポートセンターとは】



ファミリーサポートセンターとは、地域において育児や介護の援助を受けたい人と行いたい人が会員となり、育児や介護について助け合う会員組織です。

育児の援助

- 保育所までの送迎を行う
- 学校の放課後や学童保育終了後、子どもを預かる
- 保護者等の病気や急用等の場合に子どもを預かる
- 冠婚葬祭やほかの子どもの学校行事の際、子どもを預かる など
- 保育所の開始前や終了後の子どもを預かる
- 学校の夏休みなどに子どもを預かる
- 買い物等外出の際、子どもを預かる

出典：一般財団法人女性労働協会HP（各地域のファミリーサポートセンターが検索できます）

http://www.jaaww.or.jp/service/family_support/



また、仕事と子育ての両立支援に取り組む企業を支援する制度として、厚生労働省の「くるみん認定」があります（図3参照）。

この認定を受けるためには、一定水準以上の育児休業取得や、育児に伴う時短勤務制度の設置など10の要件からなる「くるみん認定基準」を満たす必要があります。

【図3：くるみん認定とは】

行動計画を策定し、その行動計画に定めた目標を達成するなど
の一定の要件を満たした場合、必要書類を添えて申請を行うこ
とにより、「子育てサポート企業」として厚生労働大臣（都道府
県労働局長へ委任）の認定（くるみんマークの認定）を受けるこ
とができます。

【認定基準】

- ①適切な行動計画を策定したこと
- ②計画期間が2年以上5年以下であること
- ③行動計画に定めた目標を達成したこと
- ④適切に公表及び労働者への周知をしたこと
- ⑤計画期間において、男性従業員のうち育児休業等を取得した者の割合が7%以上または企業独自の休暇制度を利用した者の割合が15%以上、かつ、育児休業等を取得した者が1人以上いること



- ⑥計画期間において、女性の育児休業取得率が75%以上であること
 - ※⑤⑥については、従業員数が300人以下の一般事業主には特例があります
- ⑦3歳から小学校入学するまでの子を持つ労働者を対象とする短時間勤務、始業時刻変更等の措置を講じていること
- ⑧フルタイムの労働者等の法定時間外・法定休日労働の平均が各月45時間未満であること、かつ、月平均の法定時間外労働60時間以上の労働者がいないこと
- ⑨所定外労働の削減、年次有給休暇の取得促進等、成果に関する具体的な目標を定め、実施していること
- ⑩法及び法に基づく命令その他関係法令に違反する重大な事実がないこと

【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】

近年、「子育てサポート企業」として「くるみん認定」を受ける企業が増えてきているので、求職者は一つの指標にするのもよいと思います。

また、企業側がせっかく柔軟な働き方を制度として用意していても、「知らなかった、就業規則を見たことがない」という従業員が多いのは残念なことです。

社会保険労務士の立場からも、今後は子育て支援制度の拡充だけでなく、周知に力をいれていく必要があると感じています。

優秀な人材を確保するためにも、企業は柔軟な就業制度を用意すべき

「くるみん認定」に限らず、企業側が柔軟な就業制度を導入することが求められています。

時短勤務、時差出勤、フレックス制度、年次有給休暇の時間単位付与などを採用することで、従業員が働きやすい時間を決めることができるので、育児や介護、病気治療と仕事の両立ができるようになります。

また、大変な時期だけ、柔軟に雇用形態を変えられる制度も効果的です。

例えば、正規雇用ではありながらも、短時間正社員として働くことができれば、従業員も安心して仕事を続けることができます。

あるいは、長時間働くことができない期間はパートとして雇用し、長時間勤務が可能になった場合には正社員に戻したり、どうしても離職せざるを得ない場合はジョブリターン制度を採用するといった企業も増えています。

このような制度を導入すると、ワーママだけではなく、若者層にとっても魅力となります。

以前は、年収を重視するような声が多く聞かれていましたが、今はワークライフバランスを大切にする若者が増えています。

キャリアコンサルタントとして、入社1～2年目の社員に将来の目標を聞くと、「テレワークを行う上で、自分の希望するバランスで実施し仕事と私生活を充実させたい」という声が多く聞かれるようになりました。

残業の有無、休暇の取りやすさ、職場の雰囲気などを見て会社を選ぶため、柔軟性の高い就業制度を取り入れていけば「この会社ではワークライフバランスを重視した働き方ができる」と認識されると思います。

また、一度テレワークを体験してしまうと、満員電車で揺られて通勤することなど考えられなくなり、地元で働きたいという人が増えています。これからは、地方の企業ほど柔軟な就業制度にすることによって、優秀な人材を確保することができると思います。

【お役立ち情報：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

【お知らせ：8月の大前さんに〇〇を学ぼう 企画進行中です。】

コロナ後に人の流れが7割になることを想定して不動産価値を再考する必要があります。不動産需要の変化を早送りしてコロナ後の不動産価値を考えることで、企業は新しい事業価値を見出すことができます。そんなヒントを学べるように企画中です。

○時期：8月中旬から下旬 ○方式：オンライン

○テーマ：「コロナ後の不動産価値と経済・企業経営へのインパクト」

【お役立ち情報：こんなにあります仕事の効率化ツール】

先月はクラウドサインをご紹介しました。当協会でも少しずつこのツールを使った契約が増えてきています。みなさんのところはいかがでしょうか。

今月の生産性向上を支援するサービスは、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ツール **c y z e n**（サイゼン）をご紹介します。

営業支援ツールとして真っ先に浮かぶのが **S F A**（Sales Force Automation）ですね。**S F A**は、「勘」、「根性」、「経験」の営業から「科学的」、「自動的」な営業に営業を改善するということで米国から1995年頃にやってきた概念・システムです。

営業担当者個人で留まりがちな顧客情報や案件の進捗、商談事例等の営業活動に関わる情報をデータ化して活用することで、営業の生産性を上げ、効率化を進めることを目的とした情報システムですね。いろんなベンダーから **S F A** がでていますね。

この **c y z e n**（サイゼン）はスマホベースで実現しています。**S F A**だと入力社内に戻ってからとかあと回しになったりしませんか。または、何か敷居が高くて従業員が使わないとかがありませんか。

そんな方は、こちらの **c y z e n** を検討してみるといいと思います。

スマホで、音声入力もできます。**S F A**との連携もできます。

機能の一部である「活動の記録と共有」と「報告書」を抜粋してみました。

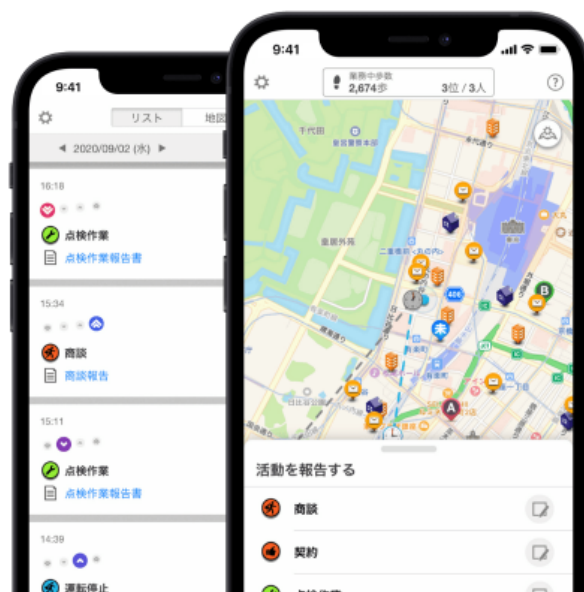
その他「分析ダッシュボード」もあります。ご興味のある方はこちらをご覧ください。
[機能紹介 | 営業パーソンのROIを出すなら cyzen（サイゼン）](#)

活動の記録と共有

1日の活動状況を記録

出退勤や顧客訪問など、1日の活動内容を簡単に記録・共有できます。GPSに裏付けされた顧客への訪問履歴やメンテナンスの作業記録などを残すことが可能で、「誰が」「どこで」「何をしたか」の共有が簡単になります。

- ・ 記録内容や種類はカスタマイズ可能
- ・ GPS機能に裏付けされた記録場所の取得が可能
- ・ 楽しく、わかりやすいアイコン
- ・ 記録した活動は一覧で確認が可能



報告書

リアルタイムでの業務報告共有

現場の詳細な情報を記録・共有する報告書をスマホから書くことができます。作られた報告書は即時にチームに共有され、リアルタイムな情報共有が可能になります。報告書は自社用にカスタマイズが可能で、写真付き報告書などの作成も可能です。

- ・ 報告書の内容は自由にカスタマイズが可能
- ・ 送信された報告書は即チーム内に共有
- ・ 報告書内のデータはパフォーマンス機能で集計して可視化

出典：cyzenホームページ



【ICT情報：クラウドクローンってご存じですか】

今月の岡部達昭先生のコラムでA Iの話がでていました。今A Iではクラウドクローンという技術が凄いことになっています。「全人類ひとり1デジタルクローン」をめざし、パーソナル人工知能（Personal Artificial Intelligence：P.A.I.）の研究を行う、オルツ社という会社が最先端を行っています。私たち自身の意思をデジタル化し、それをクラウド上に配置してあらゆるデジタル作業をそのクローンにさせようというものです。どんなサービスがでているのかその一部を紹介します。まずは当協会の事業とも関係の深いA Iコールセンタでの活用です。

■「A Iコールセンター」

どんなことができるのがこの映像をご覧ください。

[AIコールセンタープロモーション動画 - YouTube](#)

ここまでできるのですね。これは凄いですね。人間はインプロ力と自ら専門知識を有し、そのことを分かりやすく説明できる応対力をもっと磨かないといけません。

1. 24時間365日、A Iによる無人対応が可能となり、人間のオペレーターに必要なブーススペースも必要が無くなるため、オペレーター人員を増やす必要がありません。従来のコールセンタービジネス形態に大変革を起こすことでしょう。
2. コールセンターにおける最大のボトルネックである人件費を圧倒的に削減できます。従来の人件費に対して50%以上のコスト削減を実現します。
3. 優秀なベテランオペレーターのノウハウをA Iに置き換えることで、オペレータースタッフ全体の業務遂行のクオリティを短期間で向上させます。もちろん集約された知見はそのまま資産として残すことができ、すなわちDX推進に貢献します。

■A I G I J I R O K U（A I 議事録）

どんなことができるのがこの映像をご覧ください。

[AI GIJIROKU\(AI議事録\) https://gijiroku.ai](https://gijiroku.ai) 「オルツ新製品発表会」【デジタルクローン オルツ】
- YouTube

A Iが参加者を判別して、議事録をリアルタイムで自動で録音、記録、修正、翻訳をしてくれます。30カ国の言語に対応しています。

これは便利ですね。Z o o m、S k y p e、T e a m sと連携していて、C h r o m e、M S E d g eやs a f a r iといったブラウザにも対応しています。

■A Iモデレーター 世界初！人工知能によるY o u T u b e L i v eモデレーター

「A Iモデレーター」は、ライブ配信時のチャット・コメントをA Iが監視することで、不適切コメントの自動削除、問題のあるコメント投稿者の抽出、コメントの自動返信などを自動的に行います。

いかがだったでしょうか。実はこのパーソナル人工知能で自分がいなくても自分の思考を伝えることができます。オルツの社長は自分がない時に試してみたら、パーソナル人工知能は自分の思考どおりの指示をスタッフにしていたそうです。

大前さんのパーソナル人工知能があると、優秀な企業参謀が手に入ることになってしまいますね。凄いような怖いような時代に向かっていきますね。

株式会社オルツについては、こちらをご覧ください。 <https://alt.ai>

<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。