

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。

だいぶ暖かくなってきましたね。綺麗なピンクの花を見せていた庭の花梨は、もう散りましたが、ブドウの新芽が出てきました。気が付けばもうGW。私の好きな新緑の季節です。

風薫る5月が好きなのです。気持ちいいですね。

新型コロナ禍ではありますが、感染対策に十分注意してGWを愉しみたいです。

5月31日の『大前さんに「第四の波（サイバー社会）に向けた国家戦略」を学ぼう』へ、今たくさんのお申込みを頂いています。ありがとうございます。毎回、経営のヒントになるようなテーマを厳選してお届けしています。詳しくは、各支部ホームページをご覧ください。

現在（4月末時点）、各支部では今年の電話対応コンクールの問題が発表され、チャレンジセミナー等を開催しています。毎年参加されている方、今年初めて参加される方とたくさんの方が参加され、電話対応コンクール参加のためだけではなく、自分の電話応対力向上のため学習し、実践されています。電話応対を通じたCS向上は、ユーザ協会の得意技です。長年培ってきた研修ノウハウ。専門の講師があなたや企業にあった研修を実施しています。こちらも詳しくは各支部のホームページをご覧ください。

今月もU協近畿通心を愉しんで頂けると嬉しいです。



植物はたくましいですね。ヒヨドリが食べた白菜。いつの間にかこんな花が咲いていました。季節が過ぎていくのは早いですね。

【 I C T 用語豆知識（CASE） 】

今月は「CASE」です。3/25の大前さんに学ぼうでも出てきましたCASEとMaaS。いま、自動車産業のキーワードですね。CASEは、**C**（Connected：コネクテッド）、**A**（Autonomous：自動運転）、**S**（Shared & Service：シェアリング/サービス）、**E**（Electric：電動化）の頭文字をとった造語です。この4つのCASEといった技術の進歩・進化、組み合わせで次世代のモビリティサービスを実現していきます。

C（コネクテッド）

クルマに通信機を搭載し常に外部との情報をやり取りすることでクルマの状態や道路状況、クルマ同士やクルマとインフラの情報交換など、さまざまなデータを収集分析してサービスに活用します。

A（自動運転）

すでに多くのクルマが高度な運転支援レベル2を実用化しています。レベル5は完全自動運転です。そうになると私たちの生活は一変しますね。

S（シェアリング/サービス）

クルマを所有するのではなく、シェアリングして利用する意識が高まり、クルマを移動・サービスで利用する時代になりつつあります。

E（電動化）

電気自動車（EV）は、外部電力源で充電した二次電池の電気エネルギーでモーター走行します。走行中にCO2を排出しないので、環境対応技術の本命と位置付けられています。

EVはシステム構成が簡単で制御性が高いので、自動運転との組み合わせが容易で次世代モビリティのベース車と考えられます。部品もガソリン車約3万点の半分になります。

先月は第91回「心を打つ言葉」（2021.9.13）をご紹介しました。

いかがだったでしょうか。今回は第92回「言葉に潤いを！」（2022.10.12）をご紹介します。

10月号で「心を打つ言葉」について書きました。さまざまな紆余曲折、批判はあったにしても、オリンピック、パラリンピックは私たちに多くの感動を残してくれました。しかし、それも9月になりますと、水が引くように印象が薄れて行きました。そして私たちは、今、渴いた言葉の中に取り残されているように思うのです。殺伐とした世界情勢や国内の政治情勢が、そんな不安感を生み出しているのかも知れません。今回は、今必要な潤いのある言葉について考えます。

電話対応者への期待

この稿でも何度か書きましたように、進むIT化が言葉の貧困化を生み、**コミュニケーション力の低下**をもたらしています。IT用語が無秩序に氾濫し、言葉の伝達力を落としています。**言葉の乱れは思考力・判断力にも影響します**。豊かだった日本語の語彙も減りました。日本人の精神構造を支える思いやり、おもんばかり、惻隠の情まで失われようとしています。そして何より危惧されることは、IT化の便利さや効率性に身をゆだね、失ってゆくものに疑問を抱かない世代が増えつつあることです。言葉を大切にする電話対応業務に携わる皆さんにこそ、この現状を打破する力があると私は思っています。前回、AIにはできないが、人間だからこそできる言葉の力のことを書きました。それはスキルでは身につけませんし、言葉だけを磨くものでもありません。言葉を話す人間そのものの自己変革が必要だからです。

一つの具体例でお話しします。

さざ波のような感動を大切に

初代の女性衆議院議員の一人で、女性解放運動のリーダーとして知られる加藤 シヅエさんは、104歳で亡くなるまで、女性解放のために、その中心となって活動を続けてこられました。晩年にその活力、長寿の秘訣を問われて、①一日コップ2杯の牛乳を飲む。②一日100回深呼吸。③一日10回、さざ波のような感動をする。④一日10人の人に会う、それもできれば初対面の人と。と答えています。私がこのことを知ったのは平成の初め、まだ現役の頃でした。それでもこの加藤さんの「**さざ波のような感動**」という言葉が印象深く、今も残っています。牛乳と深呼吸は、その気になれば容易にできるでしょう。一日10回の感動も、「さざ波のような」という緩い縛りであれば、直接の体験でなくても、新聞や本を読む、テレビを見る、ラジオを聴く、人と話をする、それだけでも何とかできそうです。ただ10人の人に会う、それも初対面と限定されますと、政治家の加藤さんにはできて、私どもには難しい目標だと思いました。それに今のコロナ禍、オンラインの時代には、そのハードルはさらに高いでしょう。しかし、この4点は、IT時代のコミュニケーション力強化のためにも、脳の活性化のためにも、継続したい努力目標となるでしょう。

潤いのある言葉とは？

AIの話す言葉に潤いまで求めても、それは当分は無理でしょう。AIの言葉は、記号化された情報に過ぎないのですから。しかし、人間が話す言葉には、今その潤いが求められているのです。

AIにできないこと、それは必然的に人間が担わなければならないことです。

人間が**円満な人格を保つためには、知・情・意のバランスが必要**だと言われています。

AIが膨大な知識を持ち、情報を伝える言葉を操れるようになったとしても、“情”の世界には、容易には踏み込めないでしょう。さざ波のような感動に胸をときめかし、納得し、共感し合える言葉、それが潤いのある言葉です。煎じ詰めれば、AIオペレーターの対応に不満なお客さまが、人間の対応者に求めてくる究極のサービスとは、**分かりやすい説明力と癒やしの言葉**だと私は思っています。常に“情”を大切にしてください。**“情”を失った時、言葉は渴きます**。

パターン化した言葉で終わらせない

最後に、潤い言葉、癒しの言葉を身につける、簡単なトレーニング例をご紹介します。

パターン化した言葉は心が消えて渴きやすいのです。**その言葉にもう一言を添えることで言葉が潤います**。「有難う」の後に「とても感動しました」「嬉しかったです」。「お世話になりました」の後は「良い勉強になりました」「最高でした」。「お気をつけになってください」の後に「今夜から気温が下がるようですから」。「申し訳ございません」の後は、「おっしゃっていたいて、助かりました」「肝に銘じて気をつけます」……。

プラス一言がパターン化しないよう、場に合った柔軟な一言を工夫してください。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。へ～え そうなんだ。】

今回は「あなたのセキュリティ対策は万全ですか？」《第10回》(2022.02.14)をご紹介します。

消費者月間、食品衛生月間、地球温暖化防止月間のように、〇〇月間・〇〇週間といった、官公庁や企業・業界団体が呼びかける推進・啓発活動がたくさんあります。ICTに関連する分野においても、情報通信月間、テレワーク月間など、いくつかありますが、その中で2月1日から3月18日で行われている「サイバーセキュリティ月間」を取り上げます。

サイバーセキュリティ月間とは

サイバーセキュリティ月間は、**内閣サイバーセキュリティセンターがサイバーセキュリティに関する普及啓発活動を強化する目的で実施**されています。“サイバーセキュリティ”と聞くと、高度な技術や知識のここのように聞こえ、システムエンジニアなど技術者に関係することのようにも思えますが、そうではありません。コンピューターウイルスへの感染、パスワードを盗まれて個人情報漏えい、といったような、スマートフォンやパソコンでインターネットへアクセスする際に起こり得る、すべてのリスクが当てはまります。

企業や団体、学校で使われるシステムやソフトはもちろん、家庭や個人で使用するスマートフォンやタブレット、パソコンについても、改めて、安心・安全に、そして便利に使えるようになっているか、確認したり意識を高めたりするのが、このサイバーセキュリティ月間の目的です。

さまざまな対策法

サイバーセキュリティの対策は、枚挙にいとまがありません。

例えば、スマートフォンでは、「OS やアプリは最新版を使うようにアップデートする」「不審なアプリはインストールしない」「ウイルス対策ソフトを活用する」「機器の紛失に備えパスワードやロックを設定する」などができているか確認するとよいでしょう。

家庭では、「Wi-Fi ルーターは、他人に悪用されないよう適正に設定する」「迷惑メールなどで誘導される不正サイトへはアクセスしない」「SNS などへは個人情報を書き込まない」「IDやパスワードを適正に保管する」など多くのチェックポイントがあります。

また、最近では、在宅勤務によって家庭でも業務の情報を扱うことが多くなりました。

在宅勤務環境から、業務の情報が漏えいしないよう注意が必要です。

企業では、情報システム担当が情報を保護するシステムを取り入れている場合もありますが、システムにばかり頼るのではなく、**システムを利用する一人ひとりも情報管理に気をつけておくことが大切です。**

詳細は、内閣サイバーセキュリティセンター「みんなでしっかりサイバーセキュリティ」(<https://www.nisc.go.jp/security-site/index.html>)に掲載されています。

参考にしてみてください。

子ども向けのサイバーセキュリティ

企業では、強化月間を設けずとも、年間を通して、日々、サイバーセキュリティに関して、注意喚起が行われており、自然と意識が高まっていきます。

しかし、子どもたちを取り巻く環境は、それほどではありません。

ここ数年で、学校や塾でタブレットやパソコンを使うようになり、中学生以上にもなると自分専用のスマートフォンを所有し、9割近い子どもたちがインターネットを毎日使っています。

しかし、サイバーセキュリティに関する知識や経験がほとんどありませんので、**大人のサポートが必要不可欠**です。

毎年2～4月にかけて、進級・進学に合わせて、スマートフォンやパソコンを持ち始める子どもが増えます。その時期に、内閣府・総務省・通信事業者が中心となって、「**あんしんネット・新学期一斉行動**」という取り組みを通じて、啓発しています。

大人が良き見本となり、正しい使い方やノウハウを子どもたちに伝えていくことも、サイバーセキュリティに必要な取り組みです。

【お役立ち情報：大前さんにモビリティ革命学びました。】

3月25日に大前さんに「モビリティ革命～企業が大変革期を勝ち抜く条件～」を学ぼうを開催しました。今回もたくさんの方に視聴していただき、アンケートは200人、レビューは130人を超える方々から貴重なご意見や励ましをたくさんいただきました。大前さんに学ぼうがたくさんの経営者の方にお役立っているのが、私はとても嬉しいです。

当日は、このシリーズでおなじみの(株)マインドシーズの丹羽亮介さんのナビゲーションで大前さんの講義をよりわかりやすくナビゲーションして頂きました。

当日、ご都合により参加できなかった経営者の方へ概要をお伝えします。

経営のヒントになれば幸いです。

(大前さんに学ぼう概要)

- 自動車の量産が開始されて約100年が過ぎた今、自動車業界は“CASE”がもたらす“モビリティ革命”に見舞われている。CASEの破壊力は凄まじく、特にE（電動化）、A（自動化）が自動車産業に**大きな変革をもたらす**。
- 自動車産業はGDP規模で第8位（約12兆円）、修行人口542万人を抱える巨大産業であり、**業界に及ぶ影響は甚大**なものになる。モビリティ革命によって、川上～川下まで**約178万人の雇用喪失のインパクト**が想定される。
- 世界的な環境規制を背景に**2035年**に世界のEV販売は5,000万台に到達、**新車の4割がEVに置き換えられる**と予測されている。
- 2021年11月に英国で開催された「**COP26**」において、2040年までに世界の新車販売をEVなど排ガスを出さない車にする目標がまとまり、**20ヵ国余りが合意**。自動車産業の大きい**日本、アメリカ、ドイツなどは参加を見送った**。
- 電動化、自動運転で先行する**米テスラの評価が急騰**している。一方、EVシフトに備え大手自動車メーカーが合従連衡を進めてはいるものの、CASE領域でのビジネスモデル構築は難航が予想される。中国をはじめとする**アジアからも新興EVメーカーが登場**している。
- 2030年頃にかけてEV化とともに自動運転LEVEL5の開発が進む見通しであるが、**GoogleなどのAIに強い異業種参入の方が達成する可能性が高い**。AIを賢くするために「走って実績を作った人が勝つ」世界であり、**日本企業は大きく後れをとっている**。
- 米中対立に端を欲する**半導体不足**は、サプライチェーン寸断や自然災害の影響が残り、**2022年半場頃まで継続**すると見られる。
- 自動車のデジタル化により、あらゆる交通機関がスマホアプリでシームレスに繋がり、**Maasが拡大**。生活サービスや都市インフラと連携し始めており、**新しいモビリティサービスがさらに拡大**していくことが予想される。
- EVが普及する2030年には、従来型自動車ビジネスはディスラプトされることが予想できる。「100年に1度」の大変革期を迎えた今、**日本の自動車産業の過去の成功体験を捨て去り、自ら変革する必要がある**。

(丹羽さんのまとめ)

- 今、脱炭素やEV化の流れの中で自動車産業を大変革が襲っている。その影響の広さを考えなければいけない。
- 時間軸を見据えながら、自社及び日本全体の新しい事業領域を参考にしたい。
- 「今こそ大きなチャンスの時である。だがそれを知っている人は実に少ない。」
(ヘンリー・フォード)

次回は5月31日、大前さんに「第四の波（サイバー社会）に向けた国家戦略」を学ぼうです。詳しくは各支部ホームページをご覧ください。

P S 大前さんに学ぼうは世の中の方に広く知ってもらい経営のヒントにしてもらいたいとの思いで無料（公財です）としています。お知り合いの経営者にぜひご紹介ください。

【お役立ち情報：DX推進基礎講座受講しました。（1/2）】

2月～3月で大前研一さん率いる（株）ビジネス・ブレイクスルーの「DX推進 基礎講座～業務の視点から考える～」を受講しました。今回は、その体験をお伝えします。

この講座は、異業種参加型のオンラインプログラムでいわゆる他流試合です。

この講座を参考に、今年度はオンラインで「DX推進はじめの一步講座（仮称）」を企画実施したいと計画しています。

第4次産業革命の出現以降、世の中は既存とは違う価値提供やビジネスモデルの転換が起こっています。社会の中でデジタルトランスフォーメーション（DX）が進む中、ビジネスは今後どのように推進・改革すれば良いのかお考えの方も多いと思います。

経済産業省によりますと、**日本企業の9割以上は、DXが進んでいない**状況です。

「変化に迅速に適応し続けること、その中では**ITシステムのみならず企業文化（固定観念）を変革することがDXの本質**であり、**企業の目指すべき方向性**」とされています。

経済産業省では「**今すぐ企業文化を変革できない企業はデジタル競争の敗者の道を歩む**」と警鐘を鳴らしています。しかし、DXに取り組んでいる企業の多くが失敗している現状も散見されます。なぜ、DXに失敗するのでしょうか。**DX失敗の要因は、「DX＝システム導入」と考えている企業が多い事**が考えられます。システム導入はDXへの過程の1つにすぎません。

この講座は、**DXの基本的な知識や必要性を本質的に理解**するとともに、**社内のDX推進を実践するための具体的なアプローチ手法の習得を目的**としています。「そもそもDXとはどのようなものか」などDXの定義から、いまDXが求められている社会的背景、そして具体的な企業でのDX推進事例を学びました。具体的にDXを推進するに当たり、何から始め、どのようなプロセスにて推進して行けば良いのかを体感するワークと共に、実践的なアプローチ手法も学びました。

◆ 講座要旨

DX推進に必要な基本知識や推進事例を学ぶとともに、DX推進に取り組む実践的なスキルを習得

◆ 主な受講対象者

- ・DXを推進するにあたり、何から初めて良いのかわからない方
- ・DXの社内担当・推進者であり、DX推進の実践的な手法を習得したい方
- ・既に社内のDX化に向けて取り組みがスタートしているが、現状の取り組みに課題を感じている方

◆ 得られる学び・効果

- ・DX推進における基本的な知識及び具体的な取組事例を学ぶ
 - ・DX推進における問題・課題を業務プロセス毎に明確にしその解決策が検討できるようになる
 - ・オンラインホワイトボードなどのデジタルツールも活用しながら、異業種のDXに携わる
 - ・受講生との学びや討議により視野を広げ・視座を高め、新たな気づきを得る
- この講座を受講して、他社・他業種の方とたくさんの情報共有や議論ができてDX推進の理解が深まりました。新しいユーザ協会の講座創造にアイデアが膨らんでいます。

□ DXへの第一歩はペーパーレス化（メリット大）

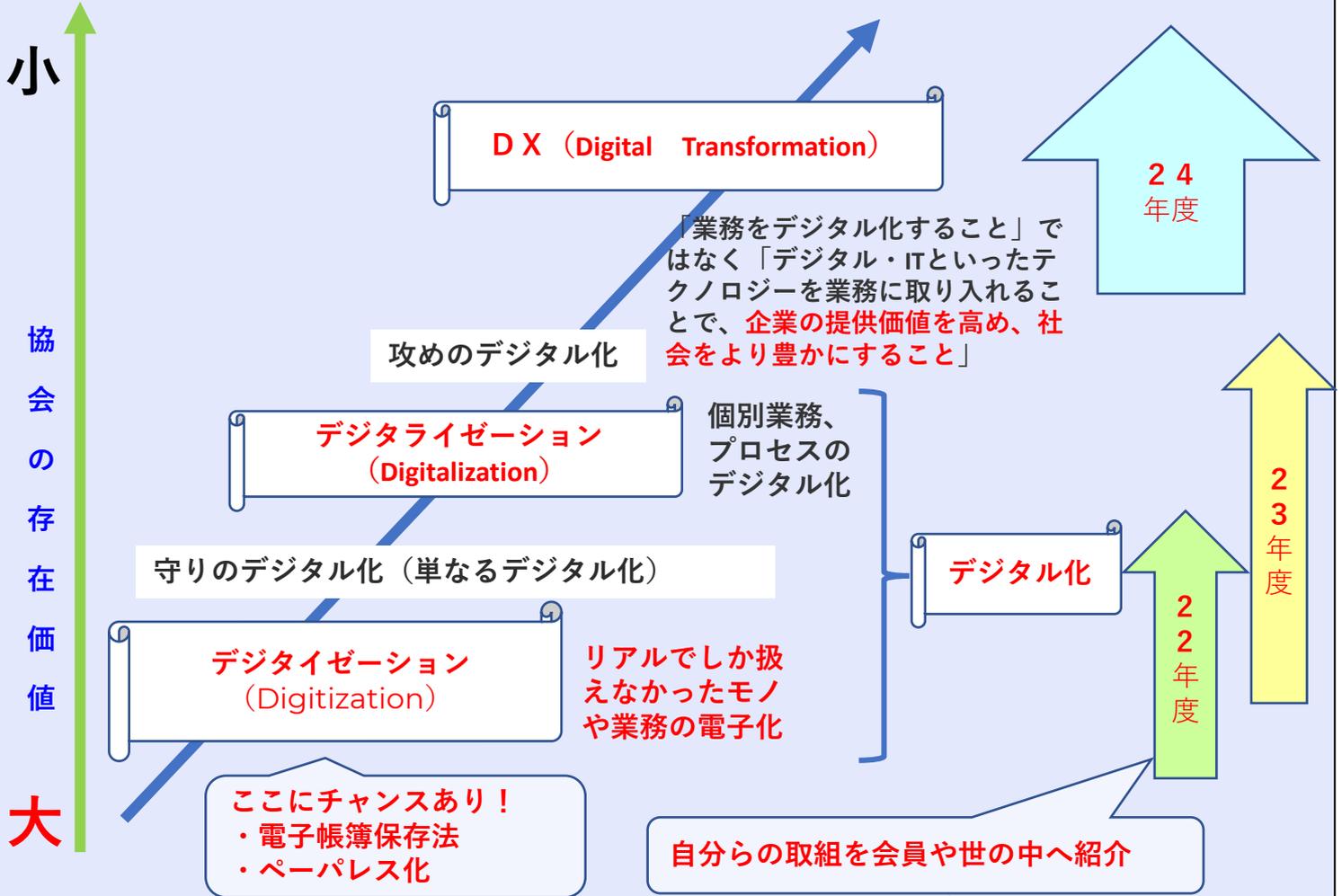
- ・保管する手間と場所の削減
- ・加工や連携が用意
- ・検索が簡単
- ・電子帳簿保存法にも対応できる

□ 次に業務の最適化（＝根本から業務を見直す必要がある）

- ・業務フローとデータフローを整える
- ・システム導入はあと
- ・仕組みの再構築＞作業の効率化
- ・DBは一元管理
- ・システムに合わせて業務フローを再構築
- ・なんでもできるシステムはない
- ・API連携を可能な限り利用
- ・VSM（value Stream Mapping）でメンバーの理解UP

私の職場では3年かけてDX化を推進していきます。次ページにその概要をご紹介します。

DX（デジタルトランスフォーメーション）へのステップ



□業務の最適化 → 業務プロセスの再構築＝仕組みの再構築

結構大変＝チャンス

Step 1

現状把握

Step 2

理想の状態を描く

どうあるべきか考える

Step 3

業務設計とシステム選定

使うツールを選定する

テーマ選定は、協会内のコンセンサスが必須

- ・経理業務
- ・請求業務
- ・入会業務
- ・もしも検定業務
- ・事業計画業務
- ・理事会業務
- ・各種研修業務
- ・各種セミナー業務
- ・
- ・

現場への徹底的なヒアリング
問題点をしっかり洗い出す

<今年も原稿大募集中！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。

コンテストは年1回。もう応募されましたか？

あなたの会社の電話応対によるCS（お客様満足度）はどれくらいでしょうか。

参加企業を大募集!

日本電信電話ユーザ協会

自社の応対が他と比べてどうなのかを知る貴重な機会です。



知識とスキルの両面が試されるコンテストをチームの成績表ととらえて、毎年参加しています。

参加企業の声 /

電話応対力の現状認識と、底上げ、将来展望を描く欠かせないものです。

当たり前と思っていたことが、お客様にどう受け止められるのかを理解することができます。

お客様に寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。

あなたの会社に覆面で電話し、電話応対のプロがこんな診断結果をお届けして、CS向上のお手伝いをいたします。

企業電話応対コンテスト報告書（コールセンター部門）

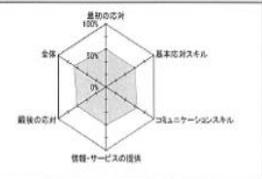
受付番号 D-000236

事業所名		顧客満足度	63 / 100点
部署名			
電話番号			
実施月日	2017年8月		
対応者	女性	対応時間	4分19秒

診断結果

御社総合診断結果

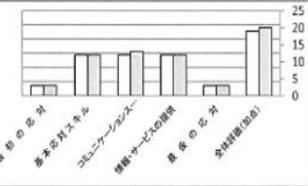
診断項目	配点	点数
最初の応対	5	3
基本応対スキル	20	12
コミュニケーションスキル	20	13
情報・サービスの提供	20	12
最後の応対	5	3
全体評価(加点)	30	20
総合計	100	63



【総合計の評価基準】100:電話応対が万全 99~75:部分的な改善が必要 74~50:全体的な改善が必要 49以下:根本的な改善が必要
【グラフの見方】①配点(75~100)が各項目の満点を示しています。②得点(63/100)が御社の診断結果です。

平均点との比較

診断項目	平均	点数
最初の応対	3	3
基本応対スキル	12	12
コミュニケーションスキル	12	13
情報・サービスの提供	12	12
最後の応対	3	3
全体評価(加点)	19	20
総合計	61	63



【グラフの見方】①②③④⑤が各項目の平均点を示しています。⑥得点(63/100)が御社の診断結果です。

総合評価

お客様の要件(名義変更)に対して、簡潔に回答し、ご来店いただく際の持ち物についても、積極的に案内することができています。また、「ご案内させていただいてよろしいでしょうか」と、お客様の状況に配慮しながら案内を進め、お客様がメモを取れるようにスピードを落とすことができているため、親切な印象です。新しい名義の免許証や保険証がないとおっしゃるお客様に、本人確認ができる資料があるかどうかを保留に確認し、住民票を案内することができているため、お客様に安心感を与えています。しかし、本人確認書類を確認するため保留にする際に、唐突に「口座はこちら本店営業部でよろしいでしょうか」と確認しており、お客様は何を質問されているかわからず、戸惑った様子が見られます。

アドバイス

お客様の問い合わせに簡潔に回答することは安心感だけでなく信頼感を与えることに繋がります。また、積極的に質問を投げ掛け、会話をリードする姿勢も見受けられます。今後も、お客様の詳しい状況について、自ら聞き出しを行いニーズの把握に努め、お客様の状況に配慮した案内を心がけましょう。メモを取る場面ではスピードを落とすことができているが、全体的にやや早口で一方的に話している印象です。十分な間を取りながら、お客様のペースに合わせた応対が求められます。「口座をお作りいただいた支店窓口は、本店営業部でよろしいでしょうか」等、一度で聞いて理解できる表現が求められます。わかりやすい表現での説明は、お客様を気遣う姿勢が伝わっており、優しさに繋がるとは思います。

企業電話応対コンテスト

普段の電話応対が審査の対象です。通常の業務中に、電話をおかけします。



2022 5/1

申込受付開始!

7月20日まで

概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話応対について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。

- 1 スタッフが架電
7月下旬から、専門スタッフが仮のお客さまとなって、申し込みをされた事業所に電話をかけます。
- 2 電話に出た方が応対
電話を受けた方はコンテストの電話とは知らず、通常の電話応対をします。
- 3 仮のお客さまとして会話
専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして、応対内容を準備し、それに基づき会話をします。
- 4 専門家が審査
録音した応対内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。(11月)

参加料 一般 14,300円(税込) 会員 11,000円(税込) ※いずれも、1診断先あたりの参加料です。

申込方法

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの「企業電話応対コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。

詳細内容のご確認

お問合せ、お申込みはこちら

日本電信電話ユーザ協会 企業電話応対コンテスト
<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>



会員様は参加料もお得です。同時入会でも会員価格となります。

参加企業様からこんなお声を頂戴しています。

参加企業の声

- 自分たちの電話応対力の現状認識と、底上げ、将来展望を描くステップとして欠かせないものと考えています。日々意識して対応力向上に努めることの大切さを確認することができました。(保険業 A社)
- 自社の応対が「他のコンタクトセンターと比べてどうなのか」を知る、貴重な機会です。またフィードバックされる報告書は、弊社では「当たり前」と思っていたことが、お客さまにどう受け止められるのかを、理解することができます。(製菓業 B社)
- お客さまに信頼いただける電話応対品質は、社内の教育だけでは不十分です。毎年、コンテストに参加させていただき、その後には報告書を基にした勉強会を行っています。そうした取り組みは、お客さまに寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。(食品製造業 C社)

入賞企業における「受賞」の扱い(活用事例)

- ・ショールームでゴールドランク企業であることをパネルにしてPR (製造業 D社)
- ・民放地域TV局全社、新聞社に自社に引き、受賞発表会を開催 (TV放映及び新聞掲載となった) (食品製造業 E社)
- ・入賞したことを受賞に至るまでの取り組みやコメント等を含めて報道発表 (Webニュースに掲載された) (美容関連品製造業 F社)
- ・自社HPのお知らせに初受賞したことを発表 (保険業 G社)
- ・実際に対応したスタッフへ社内表彰を実施 (サービス業 H社)
- ・表彰模様等を社内報に掲載 (製造業 I社)