

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. 126

長野支部／ホームページ ■ <http://www.nagano.jtua.or.jp/>
 新潟支部／ホームページ ■ <http://www.niigata.jtua.or.jp/>

E-mail ■ users@nagano.jtua.or.jp
 E-mail ■ user@niigata.jtua.or.jp

ハロートーク



観光・商工情報、市民に必要な各種情報などを
 すべてを集約させ、誰もが気軽に使える
 スマートフォン向けアプリを作りたかった。
 それが「すわなび」発想の原点です。(本又(2014))

活動スケジュール (実施の内容、時期等はブロックにより異なります。詳細はユーザ協会ニュース、またはホームページをご覧ください。)

事業区分	主な実施内容 (開催時期等)	長野県	新潟県	
電話応対向上研修	ビジネスマナー 〈新入社員等向け研修〉 (4月)	○	○	
	ビジネスマナー 〈コミュニケーション能力等〉	○	○	
	ビジネスマナー 〈クレーム対応〉	○	○	
電話応対コンクール	チャレンジセミナーや事前研修 〈地区大会向け〉 (5~8月)	○	○	
	テープ審査大会 〈非集合 (エリアフリー)〉 (7~8月収録)	○	○	
	各地区ブロック大会 〈集合形式〉 (8~9月)	6会場	3会場	
	強化研修 〈県大会向け〉 (9~10月)	○	○	
	県大会 〈長野・新潟各々の県で開催〉 (10月)	○	○	
	全国大会 〈宮城県仙台市〉 (11月)	県代表出場	県代表出場	
企業電話応対コンテスト	テレコム・フォーラム誌等にてご案内 (本部募集6~7月、実施7~9月)	○	○	
ICT関連セミナー等	スマートフォン・タブレット端末活用セミナー 等	○	○	
経営トップセミナー	著名人による時局等講演やICT関係講演 等	○	○	
情報発信	テレコム・フォーラム	ICT活用等情報誌 (毎月)	○	○
	ハロー・トーク	信越版情報紙 (概ね四半期毎)	○	○
	ユーザ協会ニュース	イベント・お知らせなど (随時)	○	○
	ハローネット	インターネット (HP) での情報提供 (常時)	○	○



電話応対向上研修



電話応対コンクール



経営トップセミナー



経営セミナー

昨今のスマートフォンを主体とした移動系ブロードバンドの増加が著しく、とりわけスマートフォンはICT産業・経済において著しい成長を遂げており、今後、更に成長を牽引していく主力商品であることは明らかであり、これらの情報通信技術の活用は、医療・介護問題や少子高齢化、更には環境問題や大規模災害など、様々な社会的課題の克服面においても大きな期待が寄せられています。

このような中で、電話をベースとしたあらゆる情報通信サービスを総合的な視野で捉えるユーザの組織として、セミナーやホームページ等による情報通信技術・サービスに関する最新動向の紹介、ICT活用情報の提供等による経営の効率化や、テレコミュニケーション教育事業の展開による顧客満足度の向上に向けた活動支援を充実してまいります。

当協会は、公益法人として今年2年目を迎えますが、当協会の目的である情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に努めてまいりますので、引き続き、皆様の積極的なご参加と、ご支援・ご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。

平成25年度の事業がスタートします。

● イベント・入会に関するお問い合わせは各ブロック事務局へどうぞ

■長野県 ブロック事務局

北 信 (NTT東日本-長野 新田町ビル内) TEL.026-225-4682
 東 信 (NTT東日本-長野 上田ビル内) TEL.0268-26-5519
 中 信 (NTT東日本-長野 南松本ビル内) TEL.0263-28-2811
 諏 訪 (NTT東日本-長野 清水町ビル内) TEL.0266-54-1134
 南 信 (NTT東日本-長野 飯田ビル内) TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越 (NTT東日本 新潟支店内) TEL.025-229-9045
 中越・魚沼 (NTT東日本-新潟 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283
 上 越 (NTT東日本-新潟 上越営業支店内) TEL.025-544-8028

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [32]

Information and
Communication
Technology

昨秋、スマートフォン・タブレット端末向けまち歩きナビゲーションアプリ「諏訪市まち歩きナビすわなび」を本格稼働させた諏訪市。アニメ風キャラクターもさることながら、情報内容の充実ぶりや、ユーザー視点の使い勝手のよさに、「行政がここまで？」と驚きや感動の声が寄せられている。先頭に立つて開発指揮とPRにあたった諏訪市長と、実際に開発に携わったお二人に経緯をうかがった。



使い勝手のよさを強調する山田勝文諏訪市長。諏訪市のホームページでも自らPRを展開

観光・ビジネス客も、市民も利用しやすい諏訪情報を

「すわなび」開発の経緯をお聞かせください。

後藤係長 諏訪市は諏訪湖、諏訪大社をはじめ多くの観光資源を持ち、信州を代表する観光地のひとつとして知られています。また工業集積地としての歴史も長く、「諏訪圏メッセ」などが定着しており、遠来のビジネス客も数多く受け入れています。そうした方々の利便性を高めようと、観光情報を掲載した多種多様な紙媒体が発行されてきましたが、逆に多すぎて混乱をきたしているという現実がありました。

市内には市民生活に必要な病院、公共施設、趣味のスポットなども数多く点在しています。ICTを活用することで、そうした情報をすべて集約できないだろうか考えたのが発端でした。普及が進むスマートフォンやタブレット端末のアプリケーションなら、観光・ビジネスで諏訪を訪れる人も、市民も、目的の場所と情報がすぐわか

るツールが実現すると考えたのです。



後藤係長 片桐主査 稼働後も動作の検証や今後の改善に向けた検討に余念がないお二人

ようにしたり、キャラクターに地図上を案内させたりといった技術的に困難な仕様の注文にも応えてもらい、完成度の高いアプリケーションができたかと思っています。アニメ風キャラクター「諏訪姫」が非常に特徴的です。



(c)PMOA/PLUM

「すわなび」に関しては、既に知名度のあるキャラクターとコラボレートすることによる話題性を狙いました。諏訪市の発行物への使用許諾権を提供してくれるキャラクターを公募したのです。無償提供が条件ですが、新たに制作する必要がないこと、諏訪市公認キャラクターとしてポスター、ホームページなどへの露出が高まり、キャラクター自体のイメージアップやPRに確実につながることから、win-winの関係構築を踏んだわけです。

片桐主査 県内からいくつかの応募をいただきましたが、その中に、たまたまフィギュアや城郭キットなどを製造販売する地元企業「諏訪姫」がありました。コミックやゲームのキャラクターとして知られている上、「高島城のお姫様」という願ってもない設定。地元産業の活性化にも貢献できることから、選考委員会で決

定されました。

後藤係長 「すわなび」の告知はインターネット上のニュースサイトへのリリース程度しか行わなかったのですが、諏訪姫ファンやコミック愛好者等の口コミにも後押しされ、狙い通り話題性を高めてくれました。

自治体発信、市民参加のおもてなしツールとして

昨年8月、諏訪湖花火大会に合わせて配信されたそうですが、手応えはいかがでしたか。

後藤係長 スタート10日で1日数百件のダウンロードがありましたから、限られた地域でのみ使うアプリケーションとしては、快調だったのではないかと思います。

片桐主査 観光案内、施設案内の位置などの情報を付加するとともに、市内各所の駐車場と連携し、30分おきに最新の空き情報を配信するなどの取り組みが好評でしたね。飲食店、物販店などの情報が豊富ですね。自治体が発信するツールとしては画期的なものではないでしょうか。

後藤係長 実際、その是非を議論するところからのスタートでした。市民を対象にした説明会を開催し、意見を集めたのです。結果的に皆が納得する規約を作り、それに同意してくれた店舗、企業を無料で掲載することを定めました。原稿、画像などを自分で用意していただき、規約に沿っていることを確認して、こちらでアップロードするという手順を踏んでいます。

片桐主査 一市民として「こういうものがあつたら便利だ」という発想のもとに開発したので、多くの皆さんの理解を得られたのではないかと感じています。諏訪市自体がおもてなしの精神を大事にしていること、このアプリケーションの実現につながったと思います。

昨年10月から本格稼働されましたが、利用状況などは把握できるのですか。

後藤係長 そこが今後の課題なのです。ダウンロード数は1月末までに6千件を超え、毎日平均して100件ほどの起動があることがわかっています。イベントの際に急増することもわかっており、インフラ対応は

検討できるものの、どう使われたか、利用者の反応はどうかといった部分までは把握できていません。

片桐主査 より利用価値の高いツールにするためにも、今後、統計機能を設けるなどさらなるカスタマイズが必要と考えています。当初200件ほどだった情報項目も、現在は400数十件にのぼっています。利用状況や利用者の反応を共有し、掲載店舗にフィードバックしていくことも検討していきたいですね。

活用の可能性は無限

利用方法の周知をさらに

今後への展望をお聞かせください。

片桐主査 より多くの方々に知っていただき、さらに使いやすいソフトにしていきたいですね。当初の目的である、諏訪市内のあらゆる施設情報、市民情報を網羅していくことに関しても、まだ途上です。より活用しやすく、使い勝手のいいツールになる可能性が、まだまだ潜んでいるはずですが、後藤係長 便利さはもちろんですが、使って楽しめるようなおももしろい仕掛けを考えていきたいですね。ちなみに2013年度は誰でも無条件で接続できる諏訪市直営のWiFiスポットを諏訪湖畔に設置し、新たな試みに挑戦する予定です。通信インフラに関し、NTTさんにも相談のついでに、NTTさんにもご相談のついでに、ただ今関係が深まっていますが、これからの「すわなび」に、ぜひご期待ください。

本日はどうもありがとうございました。

Profile

○諏訪市まち歩きナビすわなび

諏訪市内の店舗・史跡・ロケ地などの観光情報や、駐車場、病院(当番医情報)、緊急避難所などの市民情報を最新のナビゲーションシステムで案内するスマートフォン・タブレット端末用のアプリケーション。探す目的をアニメ風キャラクター「諏訪姫」が地図上で案内する構成がユニーク。市が無料配布しているアプリケーションながら、民間の店舗情報なども網羅されている点が注目されている。

諏訪市企画部企画調整課 情報推進係

所在地 〒392-8551

諏訪市高島1丁目22番30号

TEL 0266-521-4141

http://www.city.suwa.lg.jp/

「すわなび」ダウンロードは

http://www.city.suwa.lg.jp/www/info/detail.jsp?id=4514

Interview
諏訪市まち歩きナビすわなび
諏訪市長
山田勝文さん
諏訪市企画部企画調整課 情報推進係
係長 後藤浩美さん
主査 片桐秀樹さん



新潟・下越

食と音楽と良質なサービスで
楽しみと癒しの空間を皆様に

株式会社ジョイアミア

ジョイアミアは、新潟市の中心部に位置する本格的なイタリアンレストランです。木の温もり漂う解放的な空間、落ち着いた照明、音楽の中、皆様に五感で楽しむ「食」のご提供を目指しています。

市街地中心部という立地条件と店舗規模の良さを活かし、新郎新婦のおふたりが想像して創造するウェディングパーティー・5次会をプロデュースしています。

コンセプトは、「婚礼のように華々しく、二次会のように賑やかに。」提携ブライダルプロデュース会社が本格的な結婚式をサポートしつつ、おふたりらしい自由な発想で会場をアレンジ。料理、音楽を個性で彩り、主役とゲストが至近距離でともに佳き日を祝う、それがジョイアミアの結婚式です。

もうひとつのジョイアミアのこだわりは、「音」です。ジョイアミアは、様々なジャンルのミュージシャンによるライブイベントをイタリア料理とともに楽しむいただけるレストランとしてプロデュースし皆様に提供してまいりました。このたび、ジョイアミアにあらたに導入したスピーカーは、エレクトロニクス産業の街として世界的に知られるイタリアのレッジョ・エミリアで、1949年に創業した音響総合メーカーRCFのシステムです。世界百か国以上で使用され、特にヨーロッパでは厚く信頼されている音響システムです。徹底したプロのこだわりで皆様に楽しみと癒しの空間をご提供したいと考えています。



株式会社ジョイアミア

〒951-8065 新潟市中央区東堀通7番町1016-1
TEL:025-224-2588
営業時間:完全予約制(時間帯各種) 定休日:火曜日

<http://www.niigata-gioiamia.com/>



そして、忘れてはならない三つめのこだわりは、良質なサービスです。「ジョイアミア」とは、イタリア語で「私の喜び」という意味です。お客様の喜びこそ、私どもの喜びです。お客様への様々なサービスや企画の充実のために自己研鑽としてユーザ協会主催のセミナーなどに参加させていただいています。また、会員交流会では、沢山の方との交流ができ、楽しみながら、お付き合いの幅を広げさせていただいています。これからも、皆様の幸せをプロデュースするジョイアミアであるように社員一同、精進してまいりますので、どうぞ、ジョイアミアに一度足を運び頂き、幸せなひと時をお過ごしください。

中越・魚沼

手作り感覚のお料理を
魚沼からお届けします

株式会社大沢加工

雪・水・空気・緑の大地：当社は、新潟魚沼の四季豊かな自然の恵みによって、新鮮な山菜及び農産物の数々をお客様にお届けして50年が経過しました。毎日の食卓には、美味・新鮮、そして安全な食品が大切な3要素です。当社では、数々の加工設備による製造とともに手作り感覚による温かい家庭料理の味も大切に、数々のお惣菜・漬物・各種お弁当をお届けしております。



製品レパートリーについては、山国伝統の山菜・汁物製品、野沢菜漬や野菜の新鮮漬物及びお惣菜のかわらず、それに洋食のための人参、災害対応食にまで拡がっております。「けんちん汁」は発売から40年、魚沼では昔から家庭料理のおふくろの味として親しまれております。10種類の素材が入り、手軽で栄養バランスがよい冬の保存食として、地元の方はもちろん、お土産としても人気があります。漬物では「野沢菜漬」が人気です。秋には魚沼の大地で育った新鮮な野菜を一番美味



株式会社大沢加工
〒946-8711 魚沼市井口新田764
TEL:025-792-0884 FAX:025-792-7222

<http://www.kk-osawa.co.jp/>

しい時期に収穫し、昔ながらの製法(20日以上低温熟成)でじっくりと丁寧に漬込み、着色料や保存料は一切加えずに自然のうまみをそのまま生かした大沢加工自慢の絶品です。大沢調理センターでは、事業所給食及び各種お料理を毎日お届けしております。当社では日頃、ユーザ協会の「企業電話対応診断」「各種セミナー」に参加するなど、電話対応に関して大変お世話になっております。これからも、ユーザ協会の事業に参加することにより、さらなる対応スキルアップを図り、お客様へのサービスの向上に役立てさせていただきたいと存じます。

上越

カラダの中からも
外からもキレイになろう

松之山温泉 旅館 和泉屋

こんにちは。松之山温泉にある小さな湯宿「和泉屋」の小野塚賢です。

松之山温泉は十日町市の長野県境、旧松之山町にある鄙びた温泉地です。当館はそこで家族経営の温泉旅館をしております。

みなさんは、旅館に宿泊予約をする際、どんな方法でしますか?インターネットやメール、FAXなど、いろいろな方法が可能な時代になりましたが、やはり電話予約が圧倒的に多いのが現状です。電話の対応でそのお店の様子を知りたいということもあるのかもしれませんが、当館では、あまりかしこまらずに対応することになっております。さて、お客様からのお電話でよく聞くフ



松之山温泉 旅館 和泉屋

〒942-1432 十日町市松之山湯本7-1
TEL:025-596-2001 FAX:025-596-2228

<http://izumiya-inn.com>

リーズをご紹介したいと思えます。「そんなに食べられないから」「地ものを食べたい」の2つです。多くのお客様からのニーズは、温泉旅館が抱えている問題の裏返しでもあります。旅行の楽しみはやはり食事です。旅館の料理というと、山の幸、海の幸を食べきれないほどお膳いっぱいになぶというイメージがあるのです。経営者にとって「料理が少なかった」と言われるのが恐怖で品数を増やす傾向にあるわけですが、当館ではその魚沼産コシヒカリまで食べていただきたいという思いから、シンプルなお料理をほとんどの品数で提供しております。また特別プランとして「マクロビオティック料理」に取り組んでおります。マクロビオティックとは、今世界的に注目を集めている玄米菜食を基本とした料理による健康法です。穀物から野菜まで、松之山産の食材をメインに使用しています。温泉は古くから日本三大薬湯・越後三名湯に数えられる名湯です。その温泉とヘルシーなお料理で「カラダの中からも外からもキレイになろう」をテーマに、お客様の楽しい旅のお手伝いができればと思っております。





北信・東信

長野県最古の企業でもある

「佐久ホテル」



この度、NHK長野放送局のニュースで県内最長寿企業として「佐久ホテル」が紹介されました。当館は、明治17年（1884年）に「ホテル」となりましたが、創業は室町時代の正長元年（1428年）です。今も足利将軍より拝領した感謝状や武田信玄文書などが残っております。江戸時代には中山道を通り大名や奉行や高僧などに宿を提供し、宿泊や入浴等の記録などが現存しております。特に、佐久鯉料理に関する献立は約4百年分残っております。江戸時代より鯉を煮る「継ぎ足しのタレ」は家宝として代々守り続け、今日もそのタレを元に美味しい鯉料理が調理されております。創業以来19代にわたり、長男が宿を継承しておりますが、そのうち10名が名前に「包」の文字を使ってきました。「包」は包丁を意味し、「代々の味を伝えよ」という



■佐久ホテル

〒385-0022 佐久市岩村田553番地
TEL:0267-67-3003 FAX:0267-67-3755

<http://www.sakusaku.co.jp/>



意味があります。また「包」は、勾玉や胎児を意味する文字でもあり、「神器（皇室に日本）を敬い、子孫を繁栄させよ」との精神もあるそうです。しかし、どんなに伝統や格式や味を保っても、宿は守れるものではありません。お客様あつての商いです。常に「おかげさま」と「感謝」の心を忘れずに己を厳しく律することが大切だと思います。当館が数百年にわたって存在できたのも、多くの方々に支えられてきたからなのです。ここで、大女将（母）は旧電電公社に勤務しておりました。様々な御縁で電話対応コンクール全国大会にも出場させていただきました。当時の役員の方々から沢山の励ましの言葉の入った掛軸や額なども頂戴いたしました。そして、今もN.T.T関係の皆様にご愛顧、お引き立てを頂戴いたしております。本館に有難く、この場を拝借いたしまして心から感謝申し上げます。皆さま、今年も長男の包駁（しげたか）が成人式を迎えました。彼も心に「包」の文字を刻み、宿を守っていつてくれると信じております。

中信・南信

「心づくし、人づくし」を胸に 心をこめて

株式会社セレモニーホール飯田

株式会社セレモニーホール飯田は、このほど本社である松尾斎場をリニューアルオープンいたしました。従来の葬儀場の暗く閉鎖的なイメージを一新し、白を基調とした明るく清楚で開放的な葬儀専用ホールとして生まれ変わりました。家族の想いが集まり、故人をご家族で心をこめて送ることが出来るステージになりました。近年、御葬儀の規模や方法が変化する中、「もう一度お別れを見つめなおそう」とリニューアルいたしました。



閉鎖的な空間で悲しみを内へ内へと向かわせるのではなく、故人への感謝の気持ちを込め明るい空間で晴れやかに送り出す葬儀空間があってもいいのでは...と従来とは180度異なる葬儀空間を完成させました。館内には葬儀を行うホールのほか、家族葬も行えるスイートルームを2部屋用意しました。このお部屋にはリビング・ダイニング・キッチン・ベッドルーム・和室・バスルームを完備しており、遠方で暮らす親族にも安心してご利用いただけます。リニューアルオープンに合わせ、当社では「あなたのために、ご家族のために」葬儀費用を保険で準備ができるよう、少額短期保険の取り扱いを始めました。ベラル少額短期保険株式会社が販売する「千の風」を用いて募集いたします。葬儀費用は平均150〜200万円が必要だとされる中、「葬儀費用は自分で用意する時代」の声も高まっており、これらの動向に対応させていただきました。「千の風」は



保険金定額タイプが50万円・100万円・200万円・300万円の4種類あります。保険の対象者が亡くなられた場合、加入期間の年々に関係なく保険金額が支払われる、加入審査は医師の診察を受ける必要が無く簡易



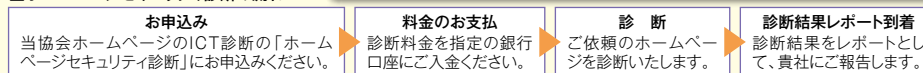
■株式会社セレモニーホール飯田

〒395-0823 飯田市松尾明4975-5
TEL:0265-24-0365 FAX:0265-24-9087

<http://ceremo-iida.jp/>

御社ホームページの安全性に自信がありますか？

■ホームページセキュリティ診断の流れ



■診断対象・診断項目
 診断対象 ●診断URLを起点とし、そのリンク先にあるWebページ（同一ドメイン内、より下部ディレクトリにあるものに限ります）から下記の「診断項目」に定める範囲でユーザ協会が任意に選択。
 診断項目 ●脆弱性診断…ホームページのプログラムに攻撃可能な脆弱性（弱点）が無い診断

診断項目	内容	診断範囲	実施回数
SQLインジェクション	想定していないSQLをWebアプリケーションに実行させることによりデータベースを不正に操作されてしまう脆弱性の有無について診断		
クロスサイトスクリプティング	攻撃者が作成した悪意のあるスクリプトをWebアプリケーションを介してWeb閲覧者のブラウザ上で実行されてしまう脆弱性の有無について診断	診断最大100パラメータ	診断開始日に1回
ディレクトリインデックス	対象ディレクトリに含まれるファイルの一覧を表示してしまい公開を意図していないファイルの閲覧・実行を許可してしまう脆弱性の有無について診断		

内容	診断範囲	実施回数
Webサイトにおける悪意のあるリンク埋め込みの有無について診断	最大100ページ	診断開始日から1ヶ月間 毎日1回

■料金・診断結果等
 ホームセキュリティ診断 ●一般料金 8,400円 ●会員料金 5,250円（いずれも初期費用不要）（税込み）
 診断料金のお支払先 ●指定の口座にお支払ください。
 診断結果の通知 ●診断後、レポート形式の結果を2通郵送します。
 その他 ●ご不明な点は、各地区協会事務局又は各支部迄お問合せ下さい。
 ■お申込み Web <https://www.jtua.or.jp/cgi-bin/jtua/security/form.cgi>

耳より情報



- データベース攻撃
- 個人情報流出
- なりすまし
- フィッシング詐欺
- ウィルス感染 etc

Hello Talk

第126号 平成25年4月発行
 編集発行 ●(公財)日本電信電話ユーザ協会
 ●長野支部 TEL.026-233-2559 FAX.026-233-2569
 〒380-0845 長野市西後町610-12
 ●新潟支部 TEL.025-227-6635 FAX.025-227-6746
 〒951-8519 新潟市中央区東堀通7番町1017-1