

21世紀をクリエイトするユーザ協会

# Hello Talk

Vol. 129

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](mailto:users@nagano.jtua.or.jp)  
E-mail ■ [user@niigata.jtua.or.jp](mailto:user@niigata.jtua.or.jp)

レポート

## 2014年 新しい年へ



**謹んで新春のお慶びを申し上げます**

昨年は、協会事業の推進にあたり、多大なるご支援ご協力を賜り誠にありがとうございました。

昨年九月初め、二〇二〇年夏の東京オリンピック、パラリンピックの開催が決定しました。キーワードは「お・も・て・な・し」!?

この「おもてなし」の気持ち、心の通った適切な電話対応はその企業の第一印象や企業イメージを決定づけるなど、企業にとって大変重要となっております。

ユーザ協会は、公益法人移行後三年目を迎え、これまでの事業を継承しつつ、更なる価値の創造に向け一層の飛躍を期す所存であります。

本年が皆様にとって良い年となりますよう心からお祈り申し上げます。

平成二十六年 元旦



(公財)日本電信電話ユーザ協会  
新潟支部長 廣田 幹人



(公財)日本電信電話ユーザ協会  
理事  
長野支部長 原 徹爾

### Information

昨年11月、ユーザ協会新潟支部長 高橋傳一郎氏が退任され、後任に廣田幹人氏が就任いたしました。



新潟支部長 廣田 幹人 氏  
新潟商工会議所 副会頭  
新潟総合警備保障(株)  
代表取締役社長

平成25年度

## 電話応対コンクール

### 信越ブロック大会から県大会へ

これまで半世紀以上に亘り新潟・長野両県で交互に開催していた「信越ブロック大会」は、出場される選手の皆さんの大会会場までの移動に掛かる時間等の負担を軽減解消するため、今年度の大会から新潟・長野の両県で各々「県大会」として開催することいたしました。

新潟県大会は、県内3ブロックの大会とテーブル審査から勝ち抜いた35名の選手により競技を行い、また長野県大会は、県内6地区大会とテーブル審査から勝ち抜いた35名の選手により競技を競い合いました。

#### 第54回新潟県大会 (平成25年10月10日 (木) ホテルオークラ新潟)

賞	地区	氏名	所属事業所名
優勝	中越	井上 桂子	佐川急便(株) 中部支社長岡店
準優勝	佐渡	宇治沙耶花	佐渡市役所
優秀賞	魚沼	田村 円	ヤマト運輸(株) 東京支社南魚沼コールセンター
優秀賞	新潟・白根	長野龍太郎	中越クリーンサービス(株)
優秀賞	新潟・白根	三浦 良子	(株)タカヨシ
優秀賞	新潟・白根	山本 妙子	セコム上信越(株)
優秀賞	上越	早川 智美	(株)頸城建工

#### 第54回長野県大会 (平成25年10月11日 (金) ホテル国際21)

賞	地区	氏名	所属事業所名
優勝	上田	渡邊 愛作	(株)損害保険ジャパン 上田佐久SC課
準優勝	松本	神林 浩美	佐川急便(株) 松本店
優秀賞	長野	水野 美江	北野建設(株)
優秀賞	伊那	久保田 純	伊那食品工業(株)
優秀賞	飯田	野村 香純	中部電力(株) 長野支店 飯田営業所
優秀賞	飯田	橋本瑛理香	飯田信用金庫
優秀賞	長野	*堤 純子	ドコモ・データコム(株) 信越支店

\*堤さんはテーブル審査大会からの出場者です。 ※ 選手名敬称略

● 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

# 平成25年度 電話応対コンクール

## 全国大会に井上桂子さん(新潟県代表)、渡邊愛作さん(長野県代表)が出演!

去る11月22日(金)、ユーザ協会主催の電話応対コンクール第52回全国大会が、宮城県仙台市で開催されました。全国の都道府県の代表選手60名により熱戦が繰り広げられました。信越からは、新潟県大会で優勝した新潟県代表の井上桂子さん(佐川急便(株)中部支社長岡店)と、長野県大会で優勝した長野県代表の渡邊愛作さん(長野県代表、(株)損害保険ジャパン上田佐久サービスセンター)が出演し、競技に臨みました。全国の大舞台では、落ち着いた雰囲気でも丁寧な応対を披露し健闘しましたが、残念ながら8年連続の入賞を果たすことができませんでした。改めて全国大会のレベルの高さを痛感させられました。選手の皆さん大変お疲れ様でした。



第54回新潟県大会 出場選手を囲んで(平成25年10月10日(木) ホテルオークラ新潟)



第54回長野県大会 出場選手を囲んで(平成25年10月11日(金) ホテル国際21)

## 電話応対コンクール 全国大会に出場して

### 井上桂子さんからのメッセージ

この度は、第52回電話応対コンクール全国大会に出場させて頂き、ありがとうございました。私自身、3回目の全国大会ではありませんでしたが、初心に戻り「清らかな心と素直な心で支えて下さる全ての方へ感謝して応対する」という抱負を上げさせて頂いておりました。県大会から全国大会までの約1ヶ月間、職場内だけではなく過去の大会で知りあった方や他企業の方からも励ましのお言葉を多く頂きました。競技は1人ですが、決して私1人の力だけでなく、多くの方から支えて頂き、パワーを頂いているのだと、改めて実感致しました。

迎えた本番。途中ハプニングが有り、聞いて下さっていた方を冷や冷やさせてしまいましたが、その後はとても冷静に判断・対応ができて、お詫びの一言が素直な気持ちとして思い浮かび、最後にスクリーンには無い一文をその場で伝えることができました。1回しかない本番が練習どおりにはいかなかったという悔しさ、支えて下さった全ての方々に申し訳ないという気持ちでいっぱいでしたが、その一方で、抱負にもあ

ていた、その時の素直な心で、とっさにお詫びの一言が言えたということに対しては、冷静にいつもの調子で応対できたという自信につながった気がします。応対後、多くの方から「感動した」というお言葉を頂きました。抱負にある清らかな心、素直な心で最後まで応対でき、今大会の「言葉は力に、言葉は絆に」というテーマに沿って、私の気持ちを届けることができたのかなと、嬉しく思いました。

大会と言うと、どうしても結果や賞に拘りがちですが、今回の経験で、もっと大事なことは何かという事に気付くことができました。この経験を大切に、これからも形だけでは無く、心の伝わる応対をしていこうと思います。最後にありがとうございました、鎌富先生はじめ、ご指導下さった先生方、会社の皆様、そして、温かく見守って下さったユーザ協会はじめスタッフの皆様、本当にありがとうございました。

井上桂子さん(新潟県代表)

### 渡邊愛作さんからのメッセージ

去る11月22日に電話応対コンクール全国大会に出場させて頂きました。残念ながら力及ばず、入賞はできませんでしたが、私にとって良い経験の連続で、貴重な思い出になりました。

例えば、前回初めて本コンクールに出場し、長野県大会で優良賞を頂きました。当時、県大会に向け、私は日毎に自身の気持ちが高揚していったことをよく覚えていてます。その高揚感が、全国大会に出場できないことが決まったとき、もう終わってしまうのかという淋しい気持ちが一気に変わりました。そして、来年こそはと思っていました。

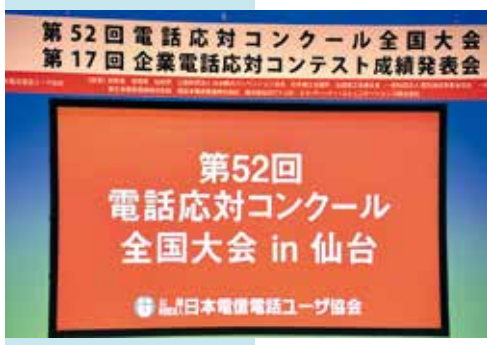
今回念願叶って、長野県参加者336名の代表として、全国大会出場が叶ったことは、感無量でした。おかげで、前回は途切れてしまった高揚感をずっと維持しながら、楽しく練習に励むことができました。私が出場することで全国大会に出場できなかった方々、私

を選んできた審査委員の方々、その他応援してくる会社関係者含め多くの方々に報いたいと強く思っていたので、本番では絶対にベストを尽くす!と決意していました。そういった気持ちが、より私の高揚感を生みまじりなく、日々本番を楽しみにしながら過ごすことができました。

本番では、力が出し切ったと思っています。しかし、結果を残せなかったことがただただ残念で、皆様に対して本当に申し訳なく、最終的に前回とは比べ物にならないほど悔しい思いをしました。私は、この気持ち

今後に活かしていきたいと強く思っています。最後に、ありがとうございました。本番に際しては、応援してくださった皆様、本当にありがとうございました。

渡邊愛作さん(長野県代表)



井上桂子さん(新潟県代表)



渡邊愛作さん(長野県代表)



### 新潟・下越

#### 道は人や環境との調和により すばらしい景観となる

#### 本間道路株式会社

本間道路株式会社は1991年4月に株式会社本間組から独立した、道路事業を中心とする建設会社です。

創業以来、人と環境とのよりよい調和を考え、新しい道のアイデンティティを創造してきました。道は人や環境との調和によって、すばらしい景観となります。これからの道づくり、環境づくりには、人や社会にやさしく、自然にもやさしい思いやりの心と発想が重要であると私たちは考えています。

近年、大量の廃棄物を生み出す社会構造から資源循環型社会へ転換する意識が高まっています。私たちは、理想的な循環型社会を目指すその一環として、カキ殻を景観舗装の素材として再利用するための研究・開発を行っています。

水産業で大量に発生しているカキ殻は、有効な利用方法が見つからず廃棄物処理の問題が深刻となっていました。「カキ殻景観舗装」は、この廃棄処分されているカキ殻を舗装の素材として有効利用するものです。また、CO<sub>2</sub>排出抑制と省エネルギーを目的とした舗装で低炭素アスファルト混合物「Hナチュラルペーヴ」等の技術開発も行い、自然にやさしい環境づくりに取り組んでいます。

道づくりの他にも様々な舗装も行っています。たとえば、日本の産業を支える空港・港湾施設の舗装、幹線道路から生活道路まで地域に密着した各種道路の舗装、そして余暇を楽しむ公園・スポーツ施設や、車社会に応じた駐車場など、舗装の役割である安全性と快適性及び環境と調和できる舗装

を追求しています。

ユーザ協会の主要事業であるICT活用推進事業は環境にやさしく、またテレコミュニケーション事業においては人と人の繋がりを大切にしています。

私たちは地域に密着した道づくりをお手伝いしたいの思いから、地域の人々との繋がりを大切にすため、ユーザ協会主催のICT関連の講演会や意見交換会に参加し、会員同士の交流を深めております。異業種交流により思わぬ気づきや発見も多く、情報交換の場として活用しています。

私たちは、環境創造企業として、より地域に密着した形で社会資本の充実に取り組み、これからも地域社会に貢献するという一貫した基本姿勢を貫き、「社会から認められ、信頼される企業」を目指していきます。



#### ■本間道路株式会社

〒951-8013 新潟市中央区柳島町1-5-1  
TEL: 025-222-5611 FAX: 025-222-5060  
<http://www.honmaroad.co.jp/>

### 中越・魚沼

#### 新潟県を代表する「食」の エンターテイナー集団を目指す

#### 株式会社 育味FOODS

私ども株式会社 育味FOODSは、新潟県南魚沼市にピッツェリア「薪と石」、かま炊きめしや「こめ太郎」、「八海山泉ヴィレッジ」、八海山スキー場「あん」にんご、そして4月に新潟駅南口ホテルメッツ新潟1Fにオープンしました「ラ・ナンシ アネサメゴイ」の5つのレストランを運営する会社です。



私たちが考えるお料理は、美味しく、身体に優しい、美しく楽しい理想です。一皿のお料理に季節感を取り入れ、キャンバスに絵を描くように盛りつけます。あるいは薪を選び、火をおこし、パンやピッツアを焼き、米を炊きます。市場から届く大きな魚を切り身にしてランチのメインディッシュにしたり、地元の豚肉を使って自家製ソーセージを作ったり、敷地の桜の葉っぱを乾燥させて燻製をしたり、できるだけ自分達で信頼できる生産者から素材のまま仕入れて手回しまわして料理します。それは美味しさと安心安全の為。南魚沼エリアの各店では自家菜園を持ち、野菜やハーブを育てています。土を作り、種をまき、苗を植え、草を抜き、花が咲き、実がなり、収穫して、やっとお客様のお料理としてお届けするまでの時間やエネルギーを体験しながら、命の大切さを学び、物を大切にする心を育てています。

そのようにしてお料理を作り「食」を通してお客様に、美味しく、楽しさ、健康、腸美食を提供できるように、日々技に磨きをかけています。

お客様に楽しんでいただく為に、それぞれが自分の長所を発見し、伸ばし、活かしている環境づくり、人間力、サードスキルを上げる努力をしています。そこで出会ったのが、ユーザ協会のプログラムです。電話応対講習などは、新人研修やCS向上の為に役立つセミナーです。サービス中の基本中の基本である電話応対だけでなく、社会人としての必要なマナーも教えてくれます。一本の電話から始まるお客様との信頼関係、そこ



◆かま炊きめしや「こめ太郎」

から始まるご予約、会話のやり取りでの営業、報告、連絡等の誰もが必要なスキルを上げることができま。私たちの会社は、これからもユーザ協会のプログラムと共に更なる顧客満足度の向上を目指していきます。

◆ピッツェリア 薪と石  
【本店】〒949-6436 南魚沼市中372-2  
Tel&Fax: 025-782-5049  
E-mail: info@makitoishi.com  
<http://www.makitoishi.com/>

◆かま炊きめしや こめ太郎  
〒949-6364 南魚沼市上一日市323-5  
Tel&Fax: 025-783-3132  
E-mail: info@kometarou.com  
<http://www.kometarou.com/>

◆ラ・ナンシ アネサメゴイ  
〒950-0086 新潟市中央区花園1-96-47  
TEL: 025-290-5595  
E-mail: info@anesamegoi.com  
<http://www.anesamegoi.com/>

◆八海山 泉ヴィレッジ  
〒949-7114 南魚沼市泉564-1  
TEL: 025-775-3939 FAX: 025-775-3739  
E-mail: info@izumivillage.jp  
<http://www.izumivillage.jp/>

◆古里創作料理 あんにんご※  
〒949-7121 南魚沼市山口1610  
六日町八海山スキー場八海山ロープウェイ内  
TEL:090-3479-1378  
<http://www.anningo.jugem.jp/>

※スキー場オープン時営業

### 上越

#### 惜しみなく手を掛けること

#### 君の井酒造株式会社

天保の創業から170有余年、「惜しみなく手を掛けること」この言葉をモットーに君の井酒造は酒造りを続けています。当地は新潟県と長野県の県境、国立公園としても有名な高山の麓に位置し、冬には2メートルを越える雪が降りますが、この雪が雪溶け水となり、妙高山麓からの伏流水として、この地での米作りと酒造りを支えています。

米は杜氏自ら作付けをします。精米も自社で最新のコンピュータ制御機を使い行います。吟醸、大吟醸など精米歩合が高くなればなるほど、削りこも部分が大きくなり精米に細心の注意を払い時間をかけます。原料となる米は徹底的にこだわります。

つぎに、君の井酒造二つ目のこだわりは何と云っても「山廃仕込」です。山廃酒母を使う伝統技法の山廃仕込が酒造りの基本となっています。山廃仕込は、酒母の育成には1ヶ月ほどかかり作業も複雑です。労力や日数が多く



#### ■君の井酒造株式会社

〒944-0048 妙高市下町3-11  
TEL.0255-72-3136 FAX.0255-73-7393  
<http://www.kiminoi.co.jp/>

必要とする山廃酒母を含む「生もと系酒母」は一部の蔵元でしか造られておりません。山廃仕込で造った、「伝承 君の井 純米大吟醸 山廃仕込」もそのひとつ。旨味、コク、味わいを兼ね備え、原料米を精米歩合40%まで磨き上げ、酒母造りに通常の2倍以上の期間を掛け醸したお酒です。

また、「純米吟醸 山廃仕込 越後の蔵秘伝」もしっかりとしたコクのある味わいとなめらかな口あたりでこだわり派のお酒好きの方にぜひ一度お試しください。蔵人が昔ながらの伝統技術を継承した酒であり、日本の酒造りの心をもった伝統技法です。

おかげ様で越後杜氏の優れた技術によって造られた清酒「君の井」は、地元はもちろん新潟を代表する銘柄として高く評価され、多くの人々に愛飲されています。

君の井の顔である「伝承 君の井 普通酒」は麴に五百万石を使用し、飲み飽きしない旨味のある味が特徴です。熱燗はもちろんのこと、冷酒、ロックでスッキリとした味わいもお楽しみいただけますので、食事のパートナーとしてお飲みください。

毎年行われている、酒類の品質評価を通じて酒造技術の進歩・発展等を目的とした、「関東信越国税局酒類鑑評会」は、昨年度も吟醸酒・純米酒の2部制で実施されました。当蔵は、吟醸酒の部、純米酒の部ともに「優秀賞」を受賞。3年連続の受賞となりました。

近年は外国の展示会への参加もあり日本酒の良さを紹介する機会も増え賞をいただくこともあり当社の励ましにもなります。

春夏秋冬、皆様の生活に添って飲んでいただけるようこれからも品質の高い美味しいお酒を醸し続けていきますので、君の井酒造をよろしくお願いたします。





### 北信・東信

皆様にご利用いただき...  
これからも地域のために

### 株式会社 長野県農協ビル

「長野県農協ビル」(愛称JA長野県ビル)は、県都長野市の中心北石堂町に昭和63年10月に竣工、11月1日に開所いたしました。

当時県下で最も高かった当ビルは、「地域に開かれた農協」をテーマに、農協組合員、農協関係者や一般企業の方々に利用していただく会議室を有する地上13階地下2階の事務棟に500席用意できる多目的ホール(アクティホール)棟、一般客用の130台駐車できる駐車場棟、みどり豊かな憩いの広場を併設し、県下20農協の拠点・シンボルとして長野県農業・農協と地域の発展に大きな役割を担うほか、地域の方々に農業・農協が果たす役割を理解していただきながら喜んで利用していただくように努めております。



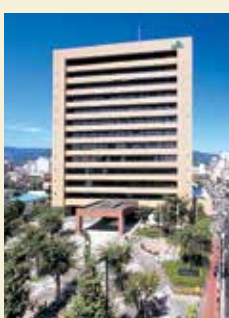
平成元年に長野市から都市景観賞を受賞、平成10年の長野オリンピックではアクティホールをカナダ国にオリンピックハウスとしてご利用いただきました。また、平成8年からは憩いの広場で、4月から12月までの毎週金曜日の昼に、「農業ふれあい広場」を開設し、地元農協や直売所、養護学校の皆さんが新鮮な農産物、加工品などを販売され、多



くの市民に利用され親しまれてます。また、13階の食堂やレストラン、12階の会議室やアクティホールも多くの一般企業・団体の皆さんに広くご利用いただいております。

安全管理には特に注意を払い、平成7年長野市防火管理協議会から優良防火対象物表彰、平成9年長野市危険物安全協会から優良危険物取扱施設を受賞、本年空調設備等を省エネルギー改修するなど、ビルの入居者や利用者の皆さんが安心してご利用いただくよう、安全・安心な執行及び利用環境の提供に努めています。

当社は、本年創立30周年を迎えますが、これからもユーザ協会の事業に参加しながら、長野県農業・農協と地域の発展に、そして地域の皆さんと農業・農協の架け橋として役割を果たしてまいります。引き続き多くの皆様のご利用をお願いいたします。



### 株式会社 長野県農協ビル

〒380-0826 長野市大字南長野北石堂町1177番地3  
TEL:026-236-3600 FAX:026-236-3525

<http://www.naganoken-jabill.co.jp/>

### 中信・南信

地域の皆さまとともに90年

### 諏訪赤十字病院

当院は昨年創立90周年を迎えました。救急・がんなどの高度急性期医療を中心に、県内屈指の医療供給体制を整え地域と密着しながら、患者の視点に立ち社会のニーズに的確にこたえる病院運営に努めています。診療科は27科を有し、全国90病院に与えられたDPC II群にランクインし、年間入



院患者数15万7千人余、年間外来患者数21万7千人余、救命救急センターをはじめとする各種指定を受けながら機能強化に努めています。

医療機関として地域医療を支えることは勿論のことですが、当院ではここ数年CSR、ことに地域との共生を経営理念に盛り込み事業展開しています。その一例として、温室効果ガスの排出抑制を図るためにいくつかの施策に取り組んでいます。患者給食の生ごみを再生肥料化し地域住民に無料で配布し、長野県が推進する小海県有林の森林整備によるCO<sub>2</sub>吸収量に対応するオフセット・クレジット(J-VÉR)をいち早く購入しました。加えて業務車両として電気自動車を一昨年に導入し、CO<sub>2</sub>の削減に努めているところです。

開かれた病院作りの一環として、正面エントランスを一般市民のコミュニティとして開放しています。ここでは定期的にコンサートを開催し、地元音楽サークルや中高生の発表の場として定着しています。エレベーターホールには絵画コーナーを設置し保育園・幼稚園生から小中学校にいたる皆さんの作品を展示し、来院された皆さまの目を和ませる環境を提供しています。

また「スポーツでもっと幸せな国へ。」といったJリーグの理念に共感し、スポーツ文化の振興にも注力しています。地域に元気を与え地域住民へ勇気と活力をもたらすJ2松本山雅FCのオフィシャルスポンサーとして、スタジアムに集う老若男女が大きな声で応援を送り、チャントを叫ぶ、感動を味わうことによるしあわせ作りのお

手伝いと長寿日本一県としての健康増進をサポートします。

こうした活動を通して当院は地域の医療を守る責務を果たすとともに、皆さまの期待値にこたえてゆきたいと考えています。「選ばれた病院として必要とされる病院」を目指し地まぬ努力と成長を遂げてまいります。今後とも一層のご支援とご協力をお願いいたします。



### 平成26年9月 PET-CT導入予定

がんの「健診から治療までの体制」が整います

### 諏訪赤十字病院

〒392-0027 諏訪市湖岸通り5-11-50  
TEL:0266-52-6111 FAX:0266-57-6036

<http://www.suwa.jrc.or.jp/>

### 耳より情報

※本内容はフィクションです。  
※タブレットの詳細や料金は契約ごとに異なりますので、販売店へお問合せください。  
※動画配信のアプリは複数あります。今回のお話ではドコモの「dビデオ」サービスを使った事例を取り上げました。

これです。一つ使い方を覚えた感じがした次第です。

新幹線が東京に出張すると、最近車内でタブレットを使っている方をちらほら見かけるようになりまして。でも、走行中は電波も不安定だし、ましてやトンネルに入ると電波は途切れますよね。そんな中でタブレットを使って何をやっているのか?と不思議に思っていました。

### そろそろスマホがそれとも... (3)

## Hello Talk

第129号 平成26年1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