

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk



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

PORTALK



当社の社員だけでなく、魚沼に興味を持って挑戦してくれる人がもっと増えてもらいたい。これからも地域の活性化に貢献していきたいですね。

(本文2P)

平成26年度 電話対応コンクール 大会日程

■長野県			■新潟県		
大会名	開催日	場所等	大会名	開催日	場所等
テーブル審査大会	8月4日(月)～9日(土)	・参加事業所 ・収録期間は6日間、最終日は午前のみ。 ・原則、設定した時間の中で希望した時間。 (詳しくは長野支部HPをご覧ください)	テーブル審査大会	8月4日(月)～5日(火) 8月7日(木)～8日(金)	・参加事業所 ・収録期間は4日間。 ・原則、設定した時間の中で希望した時間。 (詳しくは新潟支部HPをご覧ください)
地区予選			地区予選		
飯田・阿南地区大会	8月27日(水)	飯田市／南信州・飯田産業センター	上越ブロック大会	9月4日(木)	上越市／ホテルハイマート
伊那・駒ヶ根地区大会	9月5日(金)	伊那市／かんでんばばホール	新潟・下越ブロック大会	9月10日(水)	新潟市／ホテルオークラ新潟
東信地区大会	9月9日(火)	上田市／上田東急イン	中越・魚沼ブロック大会	9月17日(水)	長岡市／会館 青善
中信地区大会	9月11日(木)	松本市／ザ・ブライトガーデン			
北信地区大会	9月17日(水)	長野市／ホテル国際21			
諏訪地区大会	9月19日(金)	諏訪市／RAKO華乃井ホテル			
■長野県大会 (各地区大会及びテーブル審査大会の代表により開催)	10月7日(火)	松本市／ホテルブエナビスタ	■新潟県大会 (各ブロック大会及びテーブル審査大会の代表により開催)	10月2日(木)	新潟市／ANAクラウンプラザホテル新潟
■全国大会(第53回) (全国47都道府県の代表選手により開催)	11月14日(金)	石川県金沢市／金沢歌劇座			

4月1日、今年度の電話対応コンクール問題が協会本部にて公表され、今秋、石川県金沢市において開催される「第53回全国大会」を目指して、全国各地においていよいよ予選会・県大会が開催されます。

このほど管内(長野・新潟)における各地区大会等の日程が決まりましたのでご案内いたします。

今年のコンクール問題のテーマは「言葉がつむぐ信頼のきずな」。

問題のねらいは『ビジネス電話対応の世界では、双方の思い込みや確認不足、説明不足などから、トラブルになることがしばしばあります。そうしたときに、お客様の不安感や不信感を和らげ信頼を取り戻し、お客様とのきずなを確立するには、どのような言葉をつむぎ、どう対応すればよいかを考えます。』としています。

社員・職員への電話対応教育の一環として、多くの企業・事業所から参加されており、参加選手への熱い応援・ご声援をよろしく願っています。

平成26年度電話対応コンクール日程決まる！

● 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	信 (NTT東日本-関信越 長野支店内)	TEL.026-225-4682
東信	信 (NTT東日本-関信越 上田営業支店)	TEL.0268-26-5519
中信	信 (NTT東日本-関信越 松本営業支店)	TEL.0263-28-2811
諏訪	訪 (NTT東日本-関信越 諏訪営業支店)	TEL.0266-54-1134
南信	信 (NTT東日本-関信越 飯田営業支店)	TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

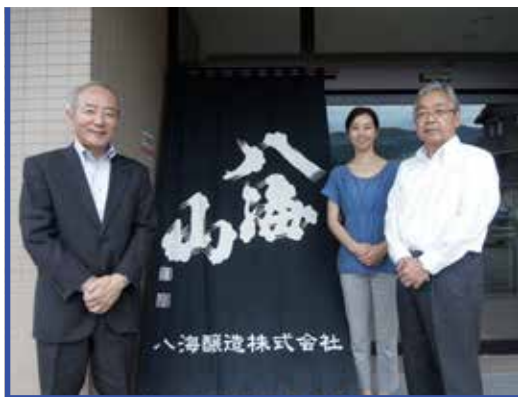
新潟・下越	(NTT東日本-関信越 新潟支店内)	TEL.025-230-6342
中越・魚沼	(NTT東日本-関信越 長岡営業支店内)	TEL.0258-38-2283
上越	(NTT東日本-関信越 上越営業支店内)	TEL.025-544-8028

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何か必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [36]

Information and
Communication
Technology

旨い日本酒…と指折りあげれば必ず名が出る「八海山」。醸すのは新潟県の豪雪地帯・魚沼にある八海醸造株式会社だ。日本酒の消費が低迷する中、同社は堅調に推移している。そこには着実な経営&ブランド戦略があったのだ。



Interview
八海醸造株式会社

常務取締役 湯澤 一夫さん(左)
執行役員 管理部長 大平 君芳さん(右)
株式会社八海山
商品開発・営業企画室
室長補佐 勝又 沙智子さん(中央)

次代へ、その先へ 故郷・魚沼をつなぐ 志の拠点を設立

「5万5千坪もの巨大な施設「魚沼の里」はどのような背景から誕生したのですか？ 私たちは、企業の使命は「継続」だと考えています。社員を雇い、取引先や飲んで

いただくお客様のためにも会社を末永く続ける必要がある。しかし、日本酒離れや人口の減少から消費量が激減。清酒オンリーではきびしい時代です。企業を継続するためには一本しかない経営の柱を2本、3本にしていきたい。そこで日本酒を取り巻く食、文化、郷土魚沼などを題材に事業化を進めてきました。



「魚沼の里」は、のどかな田園風景が広がる里山に、八海醸造第二浩和蔵を中心として、「そば屋長森」「うどん屋武火文火」「菓子処さとや」、カフェ・売店・キッチン雑貨店等を併設した「八海山雪室」「つつみや八蔵」など、「郷愁とやすらぎ」を感じるスポットが点在している。www.uonuma-no-sato.jp

してお酒など美味しく豊富な食材を育む。また、雪国だからこそ冬期の保存食が発達した。魚沼は、昔ながらの知恵を生かし、

四季の喜びを感じながら自然と寄り添う暮らしを、今も大切に受け継いでいる地域です。食文化の宝庫・魚沼と培った発酵技術を国内外に発信したい、暮らす人々の生業や食文化を孫の代までつなぎたい。そんな想いから「魚沼の里」が生まれたのです。

目から鱗のアイデアと 困難に挑戦する姿勢

年間13〜14万人が訪れる「魚沼の里」。集客のための戦略は？

「あそこはいいらしいぞ」「蕎麦やうどん、お菓子が美味しい」「素敵なグッズを売っている」とクチコミでジワジワ広がることに期待し、着実にブランドをつくり上げています。来場者は順調に伸びているので、やがて20〜30万人になるでしょう。

また、アンテナショップとして「千年こうじや」を日本橋のCOREDO室町などに开店しています。米・麹・発酵をテーマとした食品やスイーツ・あまさけなどの販売、COREDO室町では新たに「日本酒バー」を設けて日本酒と食の新しい楽しみ方や奥深さを提案しています。東京営業所セミナールームで行われる毎月数回開かれる「日本酒セミナー」「発酵ワークショップ」には、酒小売店・食料品店・飲食店・一般の方々まで広く参加をいただいています。受講し、さらに興味をもった方が、誰がどんなところでつくっているのか知りたい↓「魚沼の里」を訪ねる↓アンテナショップ↓セミナールーム↓魚沼の里↓こうじや

雪を活用する「利雪」の時代へ。「魚沼の里」にある「八海山雪室」は、1000³の雪を収容する雪中貯蔵庫で、日本酒が2万リットル入るタンクが20本あります。日本酒貯蔵目的では国内最大規模。1年を通して4度前後の環境を保ち、日本酒はまろやかさを増していきます。一般の見学も可能です。

ファンを増やしてゆきたいと考えます。

ICTの利用法を教えてください。様々なシーンで展開しています。光回線に切り替えましたが、早く、ボリュウムがあるので通話やネット環境もスムーズです。光電話によってコストが低減、営業所と本社間で電話会議もしています。「魚沼の里」にある雪室や発酵蔵など各施設にも直通ダイヤルも設置し、業務連絡の効率化を図りました。

営業活動にも役立てています。移動時間中にPCから顧客情報や進捗状況、日報をアップして社内共有、上司が見て指示を出したり、戦略を練るために活用します。他にも、配送と一体になった在庫や賞味期限の管理などPOSシステムに使っています。リアルタイムで情報が把握できるのでムダを削減できました。

開拓と着実を両輪に 母なる魚沼に貢献したい

今後の抱負を教えてください。

お酒については、常に最高品質を目指します。大吟醸の酒づくりをすべての製品に活かすという考えです。技術の伝承、発展のため、持てる技術のすべてを注いで特別な酒を醸し、毎年の瀬には、社長からのメッセージが添えられ社員に配られます。「八海山」という酒は、飲んでいてコミュニケーションが増し、素敵な会になるように。料理がより美味しくなるように。メインは人と料理であって、それをバックアップする酒でありたい。楽しい会が終わったときに「何の酒？」「八海山ですよ」…そんな位置づけになりたいのです。また、「魚沼で候」という地元でしか販売しない酒もつくりました。どんなに全国で人気が出ても、やはり地元の理解と応援がないといけません。地域あつての地酒ですから。「魚沼の里」については、どんどん進化します。7月には、八蔵という施設をリニューアルし、「つつみや八蔵」としてオープンいたしました。贈るをテーマに、お客様の贈り物のシーンに合わせ、古来から日本に伝わる折形の包みや、美しい色で華やかなシーンを彩るラッピングなどを提案します。

10月には、現在本社にある社員食堂を魚沼の里に移転し、社員だけではなく、一般の方もご利用いただける場所として計画が進んでいます。魚沼に興味を持ってくれる人がもっと増えてもらいたい。これからも地域の活性化に貢献していきたいですね。



2014年7月にオープンした「つつみや八蔵」



物販だけでなく、お酒の楽しみ方を提案する日本酒Barもある。「八海山 千年こうじや」(東京都中央区日本橋室町2-3-1「コレド室町2」1階)

Profile

○八海醸造株式会社
事業内容／酒類製造業 清酒「八海山」、焼酎、梅酒、あまさけの製造。系列の株式会社八海山では清酒「八海山」並びに酒類の卸、八海山泉ビールの醸造、魚沼地域の産物・加工品などを企画・販売。「魚沼の里」も運営している。
創業大正11年
本社／南魚沼市長森1051番地
TEL／0251-7751-3121
代表取締役社長／南雲二郎
HP／www.haikaisan.co.jp



新潟・下越

個人や企業の頼れる
ホームドクターを目指す!

Art税理士法人

平成10年3月、渡邊信子税理士事務所設立。そして今年平成26年1月にArt税理士法人を設立し、あらたなスタートをきりました。

税理士事務所を開設してから今日まで、多方面の顧問先のお客様と信頼の絆を築いていくことを重点においてきました。

医療の世界では、複数の専門家に見解を聞くセカンドオピニオンが一般的になりました。大病院で診断されたけれど、かかりつけ医のアドバイスを求めると同様に、税務や財務の世界にセカンドオピニオンがあれば、患者（クライアント）は安心します。顧問税理士の見解とは別にプラスアルファの意見がほしいとの相談等、的確なアドバイスを行い、身近な税理士事務所としての期待に応えたい。「ひとを、まちを、未来をアートする」「ひらめきとこだわりが未来をつくる」をコンセプトに、頼れるホームドクターを目指しています。

また、巷で話題の「エンディングノート」所謂、「終活」に関わるサポート、更に、そこからヒントを得た「みらいアートブックス」。人生の節目ごとに未来図をつくることで、夢の実現や人生の幕引きまでを自分でプロデュースしていくことにも貢献したいという考えから「相続、事業承継、成年後見サポートセンター」立ち上げ、終活セミナーも開催しています。その背景には、専門家と連携することで、企業も人もつないでいくことに役立ちたいの思いがあります。

私たちの役目は会計等の業務だけではあ

りません。お客様とのコミュニケーションを通じて最善の選択をしていただけるようなご提案をしていくことが重要であると考えています。

ユーザ協会の事業内容を拝見し、興味を持ち入会しました。現在は、多岐に亘る講演会、そして異業種交流会に参加し、自己啓発と異業種におけるコミュニケーションにと活用させて頂いております。

興味深いのは、様々なツールを活用したコミュニケーション力の向上に関する研修会です。お客様との信頼関係がより良いサービス提供には必要であると考えている私たちにあって、ユーザ協会の育成事業が当社の方針とする顧客満足力の強化に助力を頂けるように思います。今後の活用に向けて事業内容を詳しく拝見したいと考えています。

私たちはサービス業としての専門的な能力が求められます。このように、私たちはお客様との信頼関係を構築し、専門的な能力を向上させるために、日々勉強しています。

税務、会計はもちろん他の些細なことでもお悩みごとがございましたらお気軽に当事務所までご相談下さい。プライバシーを守り、一生懸命お客様に満足していただくように努力させていただきます。



Art税理士法人

〒950-0916 新潟市中央区米山5-7
TEL:025-242-3201 FAX:025-242-3202

<http://art-taxoffice.tkcnf.com/pc/index.html>

中越・魚沼

「一歩進んだ提案を」

株式会社坂戸城



採れた野菜や山菜、きのこ、たまごなど豊富な素材を使った手作り料理でお楽しみいただける朝食バイキングなどが大変ご好評をいただいております。

また、地元企業様の歓迎宴会や忘年会等のご利用も多く、その他にもランチバイキングや夏の屋上ビアガーデンなど地域の方々が気軽に旅館へ足を運べるような企画にも力を入れており、地元に愛され、宿泊された方には実家のような居心地の良さを感じてもらえる宿を目指しております。

料理や客室、温泉などの「モノ」のクオリティを保ち、磨くこともお客様にご満足いただくためには必要なことですが、やはりリピーターとなって再び訪問していただくためにはスタッフである我々「ヒト」の力が大切なのだ日々痛感しております。

電話対応の際は、お客様の質問ご要望に対して、言葉通りそのまま応えるのではなく、お客様が本当に求めているものはないか、どんな体験をしたいのかを理解し、一つ上の提案が出来るよう心掛けております。そのために、自社の施設やサービスについてだけでなく、地域の観光資源や特産品に關しても幅広く知識を有することが出来る



よう、スタッフ一同日々研修や勉強を重ねてまいります。

プランやサービス、イベントなど顧客満足度上昇のため、様々な試みを行っておりますが、接客の基本となるマナーや言葉遣いなどを疎かにせず、今後はより積極的に、ユーザ協会主催の研修会や検定に取り組んでいきたいと思っております。



株式会社坂戸城

〒949-6611 南魚沼市坂戸292-4
TEL.025-773-3333 FAX.025-772-2343

<http://www.sakadojo.com/>

上越

デザインを通して
地域の文化を創造する

株式会社アド・クリーク

私ども株式会社アド・クリークは広告代理事業イベントの企画運営・WEB制作など、広告に関する媒体を企画段階からトータル的にサポートする総合広告企画会社です。

昭和57年創業以来、「デザインを通して地域の文化を創造すること」を企業使命とし、広告宣伝を主とした地域のデザイン・コミュニケーションを目標として日々励んでおります。企画提案から印刷加工または運営までを安心してお任せいただける弊社の一貫した生産システム。これにより、あらゆるニーズにお応えすることが可能となりました。また、市場の動きを分析し、地域性を考慮した提案を行う「営業」と経験と



技術に裏付けられた豊かな発想と表現力を兼ね備えた「デザイナー」。社員一人ひとりが持つ得意分野を十分に活かして、それらをコミュニケーションとチームワークの下に発揮しております。そして、よりスピーディーかつ高品質を求めて進化するわが社の「製品群」。これら全てを以って、お客様の「想い」を「カタチ」にするため取り組んでおります。

今や時代はデジタル化が進み、広告業界にも変化が求められています。誰でも簡単に安価でポスターやチラシが制作でき、簡易的なブログやホームページ等の立上げも可能となりました。しかし弊社はその「利便さ」に対し「クオリティ」と「人間力」で勝負できると自負しております。私どもは、常にお客様にとつてのベストを考え、地域に根ざした広告宣伝に努めております。用途や目的を伺い、希望を実現させ、悩みを解消するためのお手伝いをするべく、多岐にわたる宣伝手法の中からお客様における最適をご提案します。そしてコミュニケーションに重きをおき、デジタル時代の今だからこそ、人と人との出逢いや対話を大切にしたいと考えます。中でも、お客様や業者様との出逢いは一本の電話から始まる事が多く、電話対応の良し悪しで先方に与える印象は大きく変化します。また、弊社の扱う媒体は視覚に訴えるものが多く、電話を通じてそれらのやり取りをすることに対する難しさも、日々実感しております。

地域のデザイン・コミュニケーションを目標とする弊社といたしましては、基本的な対応はもちろんのこと、さらに一歩踏み込んだ「笑顔の電話対応」で出逢い、デザインを通じて触れ合うことで企業や自治体をはじめ地域の皆様から元気になるよう「地域主義」を以って、これからも心のこもった事業に努めてまいります。



株式会社 アド・クリーク

本社：〒941-0067 糸魚川市横町4-3-39
TEL.025-553-0081 FAX.025-553-0419
上越支店：〒943-0805 上越市木田1-1-16
TEL.025-526-1499 FAX.025-526-1498

<http://adclique.com>





北信・東信

これからも運転する心を育み続けて...

株式会社中野自動車学校



私どもの中野自動車学校は、北信州の中心地として唱歌「故郷」に歌われた山里の風景が広がる自然に抱かれ、昭和38年5月13日設立、平成25年には地域の皆様に支えら

れながら、お陰様で創立50周年を迎えることができました。私たちは、社是である「運転する心を育むことにより地域社会との絆を大切にする会社をめざす」をモットーに、普通自動車免許を中心として中型自動車・大型特殊自動車・自動二輪車（普通・大型）免許の取得のための教習業務を行っており、これまでに約7万6,000人余りのドライバーを育成し地域社会に送り出してきました。

当校は、初心運転者教育にあつて、県下でも極めて事故率の低い自動車学校の一つであり、昨年11月には、一般社団法人全日本指定自動車教習所協会連合会より「優良教習所」として表彰されました。今後も優良運転者の育成と安全な交通社会を実現する重さを肝に銘じて、教習業

務の水準の維持向上に努めてまいります。そのほかの業務では、高齢運転者講習・初心運転者講習・運転免許取得時講習などの各種法定講習、企業の交通安全講習会や各高等学校での原付講習会を開催しております。特に高齢運転者講習については、年間2,600人余りの方が当校で受講しております。



また、ボランティア活動では、地域の交通安全アドバイザーとして、春には当校の施設を利用するほか、出前講習にあつて地域の各小学校の児童を対象とした交通安全教室や高校生に対する交通安全講話を実施しております。

さらに、秋には中野市及び中野警察署とタイアップして「いきいき中野交通安全塾」と称して、昨年は3回、地域の高齢者に対する夜間の交通安全講習会を開催して、地域の皆様とのつながりを大切に、生涯無事故の交通安全のため、お役に立てればと努力しているところでもあります。

ユーザ協会さんからいただいている電話対応研修などの情報を当社の社員教育などにも大いに活用させていただいております。

これからも高い志と情熱で、安心・安全・快適・環境に優しい車社会の実現に貢献するという姿勢を貫き、地域の皆様に寄り添いながらお客様が満足していただけの教習を追求してまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。



株式会社中野自動車学校
〒383-0015 中野市大字吉田1108
TEL.0269-22-4171 FAX.0269-23-2234
<http://www.nakano-ds.jp/>

中信・南信

お客様に食を通して喜びと満足をお届けする

株式会社デイリーはやしや

当社は、セブンイレブン向けの弁当・おにぎり・惣菜・デザート・サンドイッチなどを開発・製造しています。長野県松本市に本社と2つの工場をもつほか、千曲市、新潟県長岡市、山梨県中央市、静岡県富士市とあわせ、4県に6工場を展開しています。

当社は今年でちょうど創業50周年を迎えました。元々は小さな惣菜店を営み、つくられたのお惣菜をデパートやショッピングセンターのお客様に販売していましたが、大きな転機は、38年前にセブンイレブンの長野県出店にもなつてその1号店から納入を始めたことでした。コンビニエンスストアそのものが世の中で全く新しいものでしたので、そこに商品を提供する事業についても、当然新しいことばかりで試行錯誤の連続でした。コンビニエンスストアで好まれる弁当はどのようなものか、おにぎりをおいしく安価に提供するためにどのような設備があればいいか、24時間日に3回納品するための生産体制をどのように構築すればいいか、安全・安心を高めるためにはどうすればいいか、皆で寝る暇を惜しんで議論をし、様々な生産設備の新規開発、衛生管理の仕組みの構築等に取り組んでまいりました。現在ではコンビニエンスストア



株式会社デイリーはやしや
〒390-1242 松本市和田南西原4010-28
TEL.0263-48-1611 FAX.0263-48-1610
◆松本第1工場
〒390-1242 松本市和田南西原4010-28
TEL.0263-48-1616 FAX.0263-48-1760
◆松本第2工場
〒390-1242 松本市和田南西原5511-15
TEL.0263-48-1600 FAX.0263-48-1601
◆千曲工場
〒387-0001 千曲市雨宮918
TEL.026-273-0043 FAX.026-273-2205
◆新潟越路工場
〒949-5406 長岡市浦559-1
TEL.0258-92-6666 FAX.0258-92-5533
<http://www.d-hayashiya.co.jp/>



アは、地域社会に無くてはならない誰もが認める社会のインフラの一つとなりましたが、そうした業界の成長に貢献できたことを誇りにおもっています。商品開発においては地元産の食材・調理法をとり入れた開発に注力しています。「カリカリ梅のおにぎり」は長野県で昔から食べられていた梅漬けをご飯に混ぜ込んで作った10年以上の前の当社の開発商品。以来繰り返しリニューアルをしながら全国にも展開されており、そのあっさりしたさわやかな味わいは、お客様にたいへん喜ばれています。おいしい食材を大量に調達することは、大きな苦勞を伴うことですが、日々、産地めぐりや研究開発にいらせています。

また、昨年には、セミロング商品の「切り干し大根煮」を開発しました。現在では、北は北海道から南は九州まで、全国のセブンイレブンで販売しています。小さな惣菜店から大きな食品工場へと変わりましたが、一つ一つに心をこめて食を生みだしていることに変わりありません。また、これからも、社会の変化に応じて私たちのなすべきことも変わっていきまが、食を通してお客様の喜びと満足をお届けすることに、変わらず邁進してまいります。

ユーザ協会さんからの電話対応に関する各種セミナーなどの情報は活用しており、社員の電話応対向上等に大いに役立っています。

Hello Talk

第131号 平成26年8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.025-211-8381 FAX.025-233-7759
〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-37
※ 新潟支部の住所・電話番号等が変わりました。

耳より情報

もしもし検定4級の概要

試験実施主体：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
検定試験方法：筆記検定試験
試験の内容：マークシート方式の筆記試験
出題の範囲：3級教育課程と同レベルとする。
・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー
・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと
・敬語と言葉遣いの基本
・発声・発音の基本
・電話と対面コミュニケーションの違い
・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴
・個人情報保護法(概要)
・電話応対の基礎
・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言
領域別出題数：ビジネスマナー6問、日本語7問、法的知識2問、コミュニケーションツール2問、電話応対3問 合計20問
申込先等：長野支部026-233-2559 新潟支部025-211-8381
詳しくはユーザ協会ホームページをご覧ください。
検定試験日：毎月第1水曜日(但し、1月は第2水曜日)



もしもし検定 4級スタート! 電話応対技能検定

もしもし検定4級って?

電話応対エキスパートを目指す層の拡大を図るため、企業及び受検者の負担を軽減し、参画しやすい、マークシート方式の筆記試験のみで選考を行うエントリークラスのもしもし検定です。試験時間も実技無しの40分で完了し、検定料も1,000円(税別)にて受検することができ、ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する事ができます。

もしもし検定4級合格者は「おトクがいっぱい!」
3級合格への道がグッと近くなります。
●3級受検のための必須研修の一部が免除!
●3級受検の際の筆記試験が免除!