

21世紀をクリエートするユーザ協会

Hello Talk

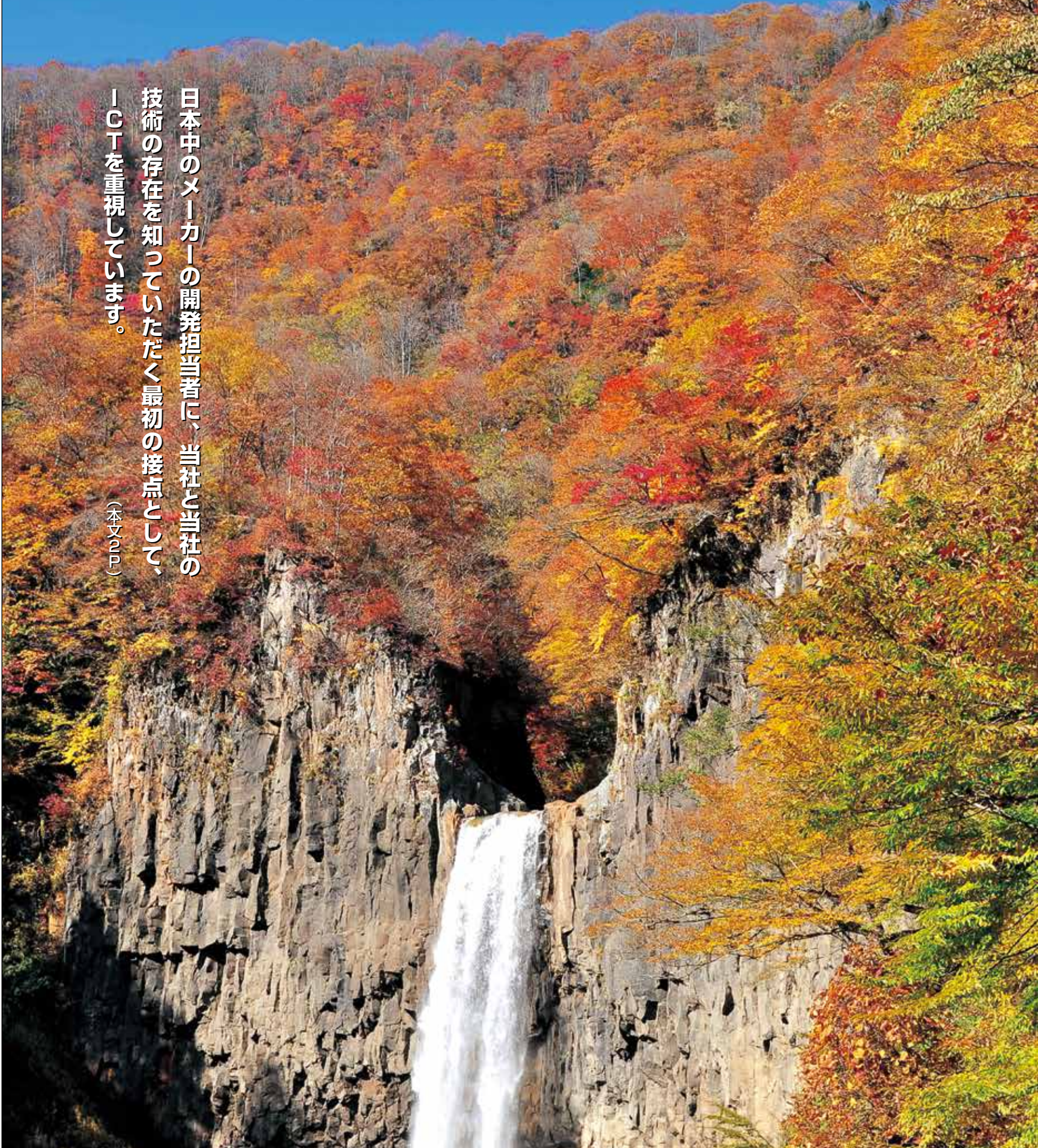
Vol. 132

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

no-talk

日本中のメーカーの開発担当者に、当社と当社の
技術の存在を知っていたただく最初の接点として、
ICTを重視しています。
(本文20p)



● イベント・入会に関するお問い合わせは各ブロック協会へどうぞ

■長野県 ブロック事務局

北 信 (NTT東日本-関信越 長野支店内) TEL.026-225-4682
東 信 (NTT東日本-関信越 上田営業支店) TEL.0268-26-5519
中 信 (NTT東日本-関信越 松本営業支店) TEL.0263-28-2811
諏 訪 (NTT東日本-関信越 諏訪営業支店) TEL.0266-54-1134
南 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、何が必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [37]

Information and
Communication
Technology

サン工業は、めっきを中心とした表面処理メーカー。特に硬さや滑りやすさ、通電性や熱伝導性のよさといった機能を高めた、付加価値の高い表面処理を得意とする。日本のものづくりが新しいステージに立つうえで、今その技術に注目が集まっている。そんな同社が、新製品の研究開発、試作、量産という流れの中で重視しているのが、お客様との最初の接点となるホームページの役割だ。



サン工業の川上社長(中央)と開発課の河合陽賢さん(右)、総務課の細田文恵さん(左)。

お客様と当社の最初の接点 ホームページ

川上社長は常々、ホームページによるコミュニケーションを重視されていますね。

サン工業株式会社
代表取締役社長

川上 健夫 さん

川上社長 日本中のメーカーの開発担当者
と接点を持つためのツールとして、非常に重要だと考えています。背景にあるのは、日本の製造業を取り巻く環境の変化です。日本の製造業は、日本人の器用さ真面目さがあって戦後急激に発展しました。ところがバブル崩壊後状況が変わります。既存の技術を改善し、品質を高めることを得意とした日本人に、オリジナルな技術が求められるようになったのです。

国内での人件費の高騰、長期にわたって続いた超円高などを理由に、多くの大手メーカーが海外に出ていきました。日本がかつて得意としたものづくりの主戦場は、他のアジアの国々に移り、日本の製造業そのものに活力が失われていきました。

状況を打破するため、時代を革新するようなクリエイティブで、オリジナルな技術が求められたわけですが、日本人はまだまだこうした技術が不得手です。失われた20年とは、こうした技術を生み出せずに生きてきた20年でもありました。

ただしここへ来て国内大手メーカーも、時代に資する需要を創出するため、新しい技術開発に本腰を入れて取り組んでいます。その一環として、私どもが事業とするめっき等表面処理にも、今までにない技術が求められてきているのです。

めっきには基本的に3つの要素があります。防錆、装飾、機能です。機能とは、通電性や熱伝導性、反射率をよくしたり、硬

くしたり滑りをよくするといった付加価値のことで、当社が最も得意とする分野です。当社としては、日本中のメーカーの開発担当者が抱える課題を汲み上げ、そのニーズに対し、当社の機能めっきをもってきめ細かく対応したい。その際の窓口として、ホームページは大変有効です。

当社ホームページでは、技術相談室のほか、当社でできるありとあらゆる表面処理や新技術の紹介など、メーカーの開発や設計担当者へ訴求する情報を質量ともに高めて発信することを心掛けています。

スムーズに試作、量産につなげるために

ホームページを接点として、量産など具体的なビジネスに至った事例もたくさんあるわけですね。

川上社長 展示会等にも出展しますが、最終的に商談につながるのには、ホームページを入口とするケースが一番多いと思います。例えば、ステンレスを錆びにくくするパッシベーションという処理があります。当社のお客様の開発担当者が、さらにそのお客様にあたるメーカーから、「パッシベーション処理をしない」と指示を受けたとします。しかし担当者はそれがどんな技術で、どこでできるかわからない。そこでインターネットで検索すると、サン工業がトップに現れた。これを突破口として、お客様と一緒に研究開発が始まり、次いで試作をつくり、その試作品がお客様やその先のお客様のニーズを満たせば、いよいよ量産しましょうという話になります。

こうして新しいビジネスが生まれるには、最終的にはお客様にここへ来ていただき、実際に現場を見てもらって、当社の管理技術の高さ、分析機器の充実ぶり、工場内の清潔さ、社員の対応等を実感して、安心していただくことがとても大切です。ただし来ていただくには、当社を知っていただく必要がある。だからホームページにできる限りたくさん技術を載せて、当社に辿り着いてもらうことがポイントになるわけです。今お話ししたパッシベーションも、ある

いはカーボンナノチューブ合金めっき等特殊な機能めっきも、ホームページを窓口として量産につながった事例です。

ところで御社ホームページでは、川上社長のブログも名物コーナーですね。

川上社長 ホームページをつくった当初、ヒット数を増やすにはこまめな更新が必要と言われ、私も一役買わねばと始めたことです(笑)。テーマは自分がワクワクドキドキしたことのみ。めっきのことは一切書かないことが売りです。どちらかというと社員とのコミュニケーションに役立つというのかもしれない。

ICTとともに人の対応力も大切に

御社では、電話対応技能検定にも積極的に取り組まれていますね。

川上社長 社員が幅広い技能を身につけられる検定制度として、とても注目しています。ホームページがお客様の窓口として大切だという話をしましたが、お客様と電話を通じて対応する社員の資質も重要です。電話での対応が優れていれば、サン工業のファンを増やすことにもつながります。

当社の経営理念には、「お客様に満足していただける会社」を指すとあります。お客様の満足とは、イコール利益です。そして、お客様の満足度を上げるのも、その



利益を還元されるべきも社員です。当社はトップダウンの会社ではないので、社員が成長してくれないと会社はよくなりません。だから社員の成長が大事なのです。

そこで、月1回土曜日にSUNDAYなる社内勉強会を開催しています。土曜なのにSUNなのは、Sun Up No.の頭文字をとったからです。2000年から始めずして170回ほどを数えます。参加型の勉強会であることがポイントで、働く人材の技術対応力アップに取り組んできました。

その一環として、まず総務や生産管理の女性社員を対象に最近始めたのが、電話対応技能検定、いわゆる「もしもし検定」です。当社は女性社員の割合が4割と高く、しかも平均年齢も34歳ほどと若い会社です。女性が結婚や出産後も一生懸命働けるためには、女性の教育に力を入れる必要があります。どんな研修が相応しいか考えていたところ、「もしもし検定」の存在を知りました。電話対応に限らず、教養ある社会人として欠かせないマナーや、応接、話の聴き方、言葉遣い、気遣いなど幅広く学べますし、4級からスタートしステップアップしていく仕組みもいいですね。

今年度の電話対応コンクールの長野県テープ審査大会で優勝し、地区ブロック大会でも優秀賞をいただくなど、早速成果も現れ始めています。今後はもしもし検定の研修と資格の取得を、他の部署の女性や男性社員、新入社員に拡げていくつもりです。本日はどうもありがとうございました。

Profile

事業内容／無電解ニッケルめっき、亜鉛めっき、電気ニッケルめっき、硬質クロムめっき、亜鉛ニッケル合金めっき、金めっき等の機能性めっきを中心とした表面処理を得意とする。管理力に定評があり、新技術や環境対策表面処理にも積極的に挑戦している。

設立／昭和24(1949)年

所在地／〒399-4501 長野県伊那市西箕輪
2148-1806

代表取締役／川上 健夫

TEL／0266-578-2511
FAX／0266-578-2511
URL／http://www.sun-ik.co.jp/



新潟・下越

「笑顔」と「信頼をつなぐ」が私たちの仕事の原点です!

株式会社ピカイチ

弊社は、「大切な人（お客様）」を笑顔にする」ことを目標に導入型柔軟化粧水を始めとしたスキンケア商品を通販でご提供しています。

2009年9月に創業というまだ若い会社ではありますが、肌トラブルで外出にも躊躇するほど悩んでいる方を笑顔に！という思いから、製薬メーカーにも相談して試作を重ね、試行錯誤の結果たどりついたのは、「肌に柔軟性を持たせる」という答え。お肌を柔らかくすることで、すべてのスキンケア効果を高め、健やかな肌になっていく・・・お肌は勿論、心身の健やかさをお客様に！をコンセプトに日々精進を重ねております。しかし、それはお客様との信頼関係をなくしては到達できません。

以前、お客様にアフターフォローのお電話をした時のことです。「忙しいときに電話されて、とても迷惑でした」「一方的に話をされてとても不愉快でした」という厳しいお叱りの声を頂きました。この出来事がきっかけで、はっと我に返って考えさせられました。お客様に最高の笑顔で毎日を送って欲しい、お客様と最高の信頼関係を築きたい、そういった思いで取り組ん

でいるつもりでしたが、お伝えする方法のボタンをかけ違えたとお客様の笑顔を奪う結果にもなりかねません。お客様にご満足頂けるためのコミュニケーションの難しさ等、痛感していたところにユーザ協会の様々な研修や電話対応コンクールと出会いました。

【事業内容】

- 健康食品、健康器具など健康関連商品の製造及び販売
- 日用雑貨の製造及び販売
- 通信販売業務
- 広告業及び広告代理業
- シャンプー専門店「シャンプーワン」の展開



株式会社ピカイチ

〒950-0086 新潟市中央区花園1-6-3 リゲルビル4階
TEL:025-278-7530 FAX:025-278-7531

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



中越・魚沼

より素晴らしい情報技術を お客様にお届けします

株式会社トラス

弊社はコンピュータソフトウェア開発&販売の業務を行っております。現在社員数は25名です。

新潟県小千谷市を拠点に、地元システム開発会社でのシステム開発支援事業と自社開発したセミナータイプの販売管理システム「販太郎」を地元企業様に導入して頂き、お客様のニーズにあった販売管理システムをご利用頂く事業を展開しております。



2000年の創業当初は首都圏の大手企業のシステム開発を請負って自社で開発する仕事を中心でしたが、リーマンショック以降は、この仕事が激減しました。全国のシステム開発の発注額の90%以上は東京圏ですから、地方のシステム開発は大幅な減少でした。

IT技術は常に進歩しております。これから開発する製品には最新の技術と今後も使っていくためには最適な開発ルールなどの選定が必要で、これらの基本技術を基盤としてお客様が要望する業務システムを構築します。販売管理システムは企業毎に扱う商品が異なることや、得意先の形態、商取引の慣行などにより様々な要望がありますから、「販太郎」の開発は、なかなか大変な作業となりました。初めから思うようにはいきませんでした。なんとと言っても開発者の方向性を一つにして粘り強く続けることと痛感しました。試行錯誤し、ようやく完成。製品の名前を社員から募集して「販太郎」と決め、商標登録を行いました。



しました。これは「水の宅配」の代理店業様向けに開発したものです。



水の宅配事業では、水のサービスの導入・清掃保守・水の宅配ボトルの管理・配送の管理など業務が細かく、コンピュータシステムが無くては業務がスムーズにいきません。システム導入後は、システムが様々なことを管理しますから、その分お客様の要望にお応えしたり、新規顧客獲得の情報収集の時間も確保できていると思っております。

弊社では、システムを導入頂いたお客様が増えるに従って、お客様からの電話でのご連絡が多くなっております。電話は大切なお客様からの営業窓口です。

日本電信電話ユーザ協会に今春加入させて頂き、新入社員の電話対応&ビジネスセミナー実践研修に参加し、参加者から大変勉強になったと聞きました。また電話対応診断もあるとお聞きしておりますので、今後これらに積極的に参加していきたいと思っております。そして、より素晴らしい情報技術をお客様にお届けしたいと心しております。



株式会社トラス

〒947-0004 小千谷市東栄1丁目1番地15号
TEL.0258-81-0150 FAX.0258-81-0151

<http://www.trust-coms.com/>

上越

源泉かけ流しの温泉と 絶景に心打たれる クラシックリゾート

赤倉観光ホテル

冬の訪れと共に、銀世界に包まれる新潟県南西の山間部、妙高高原。スキーやスノーシュー、温泉など冬の楽しみは多彩で、来年は近くに北陸新幹線上越妙高駅の開業が予定されている話題の観光地です。



赤倉観光ホテル

〒949-2102 妙高市田切216
TEL.0255-87-2501 FAX.0255-87-2678
E-mail: front@akhjapan.com

大人2人1室利用の場合、1人1泊2食2万4000円～(税・サ込、入湯税別)

<http://www.akhjapan.com>



そんな標高1000mのスノーリゾートにある赤倉観光ホテルは、昭和12年創業の老舗。当時の大倉財閥が上高地帝国ホテル(長野)、川奈ホテル(静岡)に続いて開業しました。国内における高原リゾートの草分け的な存在です。平成21年には、山容を見渡す露天風呂付き大浴場などを新築。江戸時代から自然湧出する赤倉温泉の源泉をかけ流して楽しんでいただけます。



泉質は、湯冷めしにくく、切り傷や美肌への効果が期待できるのが特徴です。無料でご利用いただける、貸切家族浴室も源泉かけ流しでゆっくりお楽しみいただけます。

温泉につかりながら眺める景観は、まさに絶景。優しい姿を横たえる峰々はもちろん天候により見渡す一面に雲海が広がることもあります。

宿泊プランも多様で、フランス料理、寿し懐石、スキー場リフト券付き、露天風呂付き客室、一人旅など、様々なニーズに応える内容をご用意しています。

ユーザ協会さんからの電話対応研修や事業所電話対応診断を利用させて頂いていただき、社員の電話応対向上に役立させて頂いており、電話で受けるお客様へのおもてなしも大切に日々の業務を行っております。

是非、一度、ご来館くださいませ。



北信・東信

「命を大切にし 地域の皆様の生活を支える保健・医療・福祉を指します」を理念として

社会医療法人 恵仁会



昭和12年（1937年）に初代理事長黒澤安子がこの佐久市中込の地に黒澤医院（産婦人科・内科・入院5床）を開業後、お陰様で創立77周年を迎えることが出来ました。現在では、佐久市中込を中心に佐久市内及び上田市真田町において保健・医療・福祉を中心に活動しております。その後1968年に病床数30床の黒澤病院を開設し1972年医療法人恵仁会設立、2000年に特別医療法人恵仁会の認可を頂きました。そして1998年より「菅平高原クリニック」においてへき地医療を続けてきたことを認められ、2009年に「社会医療法人恵仁会」の認可を頂きました。

医療事業では、くろさわ病院（83床）と3力所の診療所（内、さなだクリニックが19床の有床診療所）で内科・整形外科等を中心に年間1日でも長く自宅での生活を送れるようリハビリテーションに力を



入れております。

介護事業としては、介護老人保健施設を2カ所（82床・70床）で行っており、ご利用者様の1日でも早い入院治療から自宅等への復帰のため医師を中心とした専門チームにてお手伝いをさせて頂いております。また自宅での生活のお手伝いのために主治医の指示の下、在宅生活援助のために訪問看護ステーションやヘルパーステーション事業も行っております。保健部門としては、佐久市中込地区に温泉施設を利用した健康増進施設や人間ドックなど健診も行ってまいります。恵仁会は、健康づくりから在宅医療・介護まで切れ目の無いサービスを目標として努力しております。相談支援事業として、お近くの方は佐久市より委託されている「中込野沢地域包括支援センター」と介護の様々な相談に応じるケイジン地域ケアセンターもおりますのでお気軽にご相談ください。

ユーザ協会主催の電話対応コンクールには、昨年に続き今年も参加させて頂いており、電話対応におけるお客様サービスの向上に大いに役立っております。ただ今、社会医療法人恵仁会は、昭和43

中信・南信

おかげさまで日本一！
平成25年ふるさと納税
「米編」の阿南町

■社会医療法人恵仁会
〒385-0052 佐久市中込3-15-6
TEL.0267-64-1700 FAX.0267-64-1719
<http://www.keijinnet.or.jp/>

年建設でその後増改築等で老朽化した病院・安寿苑等の建て替えに向けJR中込駅前病院・介護老人保健施設等の移転事業を進めております。今後も職員一同、地域の皆様のためいっそう精進して参りますのご支援をよろしく願います。

阿南町は、南アルプスと中央アルプスに挟まれ、天龍川の右岸、信州の南端に位置し、愛知県と接する山間の町です。（面積123.35km²、人口5,087人）人口減少の中で町は、平成20年町民の生活と将来に頭を悩ませ、このまま減っていく年金に50万円プラスして稼ぐことができたら元気が出せるのではないかと考え、「年金プラス50万円」構想を打ち出しました。



■阿南町役場
〒399-1511 下伊那郡阿南町東條58番地1
TEL.0260-22-2141 FAX0260-22-2576
<http://www.town.anan.nagano.jp/>



に参加を考えています。引き続きよろしく
お願い致します。

全国大会めざして 電話対応コンクールがスタート!!



飯田・阿南地区大会の入賞者を囲んで(8月27日(水)、南信州・飯田産業センター／飯田市)



伊那・駒ヶ根地区大会の入賞者を囲んで(9月5日(金)、かんでんぱホール／伊那市)



東信地区大会の入賞者を囲んで(9月9日(火)、上田東急イン／上田市)



中信地区大会の入賞者を囲んで(9月11日(木)、ザ・ブライツガーデン／松本市)

—各地区等大会での審査委員長講評から一部紹介—

《対応のポイント等》

- ① お客様が抱いた不安感をしっかり受け止めて、状況確認をしながらお客様の希望に添う方向で対応できたか
- ② お客様に誤解や不信感を与えたこちら側の問題点、原因を明確にしたか
- ③ お客様の事情や気持ちを理解し、お客様に納得していたできるように説明したか
- ④ お客様の心に届ける声の表情と「間」を大切に、自然な話言葉で伝えられたか
- ⑤ 配慮のある温かい対応で不信感を信頼感に変え、顧客満足につなげたか

《スクリプト等での留意点》

- ① 問題の捉え方や理解度で差が出る。基本形は最後は「ハッピーエンド」で電話を切る流れ
不安↓納得↓追加注文↓価格↓納期↓安心
(了解)↓終話
- ② 前田さんとの会話がキチンと出来たか
・ お客様が不安で電話をしてきた↓クレームではないが受付時の説明不足や掲載画面の判り難さ、お互いの思い違いなど

- ・ 前田さんの思いや主張は何かを聴くことが大事
- ・ 前田さんの希望どおりにするにはどうすれば良いのか
- ③ お客様に理解してもらえたか
・ 話のスピード↓伝えた後の間↓「ああそうなんだ」と理解してもらった間が大事
- ・ 自然な会話で言葉のキャッチボールが出来ていたか
- ④ 言葉の使い方は書き言葉より話し言葉で
- ⑤ 声のトーン(不安を解消させるにはやわらかく)や、語尾も大切

等々

「正しく美しい日本語」と「ビジネスシーンにおける営業力」を求めて、夢の舞台は 県大会、そして全国へ

各地区・ブロック大会の
大会会長の挨拶(要旨)を紹介

「ユーザ協会は、電話応対等各種セミナー・講演会や情報通信技術・サービスに関する最新情報等の提供に取り組んできている。

電話応対コンクールも、これら事業の一環として行っており、この活動を通じ、企業における電話応対レベルや更なるコミュニケーションの向上などの一助として毎年開催し、半世以上の歴史を刻んでいる。」

「情報通信手段がいに普及・進展しようとも、人と人の対話による電話応対の重要性は益々重要となっている。むしろ「電話応対の善し悪し」が、企業の評価と業績にも大きな影響を及ぼす。

電話応対コンクールは、企業における電話応対サービスとトーク技術のレベルアップを図ることは勿論のこと、コンクール出場に向けての事前研修などそれらを通じ培った応対スキルを日々の業務に活かすとともに職場内への展開を切に願うものである。」

等々



北信地区大会の入賞者を囲んで(9月17日(水)、ホテル国際21/長野市)



諏訪地区大会の入賞者を囲んで(9月19日(金)、RAKO華乃井ホテル/諏訪市)



上越ブロック大会の入賞者を囲んで(9月4日(木)、ホテルハイマート/上越市)



新潟・下越ブロック大会の入賞者を囲んで(9月10日(水)、ホテルオークラ新潟/新潟市)



中越・魚沼ブロック大会の入賞者を囲んで(9月17日(水)、会館 青善/長岡市)

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)



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!

Hello Talk

第132号 平成26年11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。