

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. 123

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

レポート

FC本部や事業グループ企業との通信、社内の各拠点間の有機的な連携に、高速、大容量で、保守面でも信頼できるフレッツ光ネクストは必要不可欠です。
(本文ページ)

新たに公益財団法人としてスタート

法律（公益法人制度改革三法）の施行により、当協会本部は、昨年10月、内閣府に対し公益法人への移行申請を行い、先般、認定をいただき、本年7月より「公益財団法人日本電信電話ユーザ協会」として装いも新たにスタートすることとなりました。

移行後もこれまでの事業内容を引き継ぎ、各種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や、ICT活用情報の提供等による経営の効率化、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向上に向けた活動を従来以上に充実してまいります。引き続き、当協会事業により多くの皆様のご参加と、ご支援ご協力をお願い申し上げます。

平成24年7月



(公財)日本電信電話ユーザ協会
本部評議員
新潟支部長 高橋 傳一郎



(公財)日本電信電話ユーザ協会
本部理事
長野支部長 原 徹爾



● 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 [30]

Information and Communication Technology

本社の上田市を中心に、長野市、須坂市の3拠点で「ファイナルホーム」の営業を展開している株式会社竹工。フランチャイズ契約により、地元工務店ならではの信用力、施工力、こまやかなアフターメンテナンス対応を生かしながら、メーカー独自のハイスペックな注文住宅の全国展開を実現している。その要となるのが、フランチャイズ本部と竹工を結ぶICTだ。

速度と容量アップを求め インフラをバージョンアップ



Interview
株式会社竹工
代表取締役社長
川上辰巳さん

—— フレッツ光ネクストを導入された経緯をお聞かせください。

川上社長 当社は創業当初からNTTさんにお世話になっており、フレッツISDN、フレッツADSLと、時代に合わせて回線をバージョンアップしてきました。フランチャイザーであるファイナルホームの東京本部との連携に、電話回線を生かしたICTが欠かせないからです。

住宅営業の分野でも、年々インターネットの活用度合いが高くなっています。当社の通信インフラにも、さらに高速、より大容量、無線化といったいくつかの課題が出てきていました。特に拠点のひとつからインターネットの接続が不安定だとの苦情が度重なったことがきっかけとなり、改めてNTTさんに相談。アナログ回線から光回線への切り換えを行ったわけです。

特に今回の見直しでは、光回線によるブロードバンド化だけではなく、全拠点間の情報を一元管理することも含め、使っていない回線の整理や、通信費のコストダウンを行うことを前提に、徹底的な見直しとプランニングをお願いしました。

—— コストダウンについて、实例をお聞かせいただけますでしょうか。

川上社長 社内の電話端末を全拠点とも「ビジネスホンANX・タイプM」に統一し、「光電話オフィスA」を導入しました。これにより、3拠点間の通話料を削減しました。これは大きいですね。3拠点の電話料金を合計すると、年間16万8000円の経費節減になりましたから。また、県外通話や営業担当者が携行している携帯電話の通話料も大幅にコストダウンできています。

機能性の高い端末を駆使し ビジユアルで即時提案

—— 住宅営業の現場では、どのようにICTを活用しておられるのでしょうか。

川上社長 当社の営業社員は全員、小型無線LANルータと「iPad」を持ち歩いています。以前はお客様にカタログの紙面上でご案内していたものを、現在はインターネットの画面上で、臨場感たっぷりに見たいだけことができるわけです。カタログの写真では二面しか見えない建物の詳細も、三次元でご確認いただけますし、外壁材やクロスなどの素材選びも、より本物に近い状態で見て選んでいただけるので、お客様にも大変好評です。さまざまなシミュレーションが簡単にでき、お客様にその場でチェックしていただける点もありがたいですね。

ファイナルホームは、住まいに関わる多種多様な事業を展開するLIXILグループ（トステム、INAX、サンウエーブ、新日軽TOEX）の一員であるLIXIL住宅研究所が運営しています。エコで安全な住まいの提案に関し、各メーカーが発信する情報や商品をお客様にご覧いただく際も、以前は数百ページのカタログだったのが、今はインターネットを通じて端末情報に切り替わりました。検索も、数百ページのカタログから

探すよりずっとハイスピードで機能的、非常に助かっています。

営業社員が重いカタログを持ち歩かなくてよい点も、メリットのひとつと言えそうですね。社内の整理整頓にも役買っていますよ。



「フレッツ光ネクストにしたおかげで、業務効率が大幅アップしていると感じる」と話す藤澤治夫 取締役上田店長

—— コストが下がり、しかも営業的に成果が出ているとすると、通信インフラの見直しは大成功だったといえそうですね。

川上社長 お客様にとっては、聞きたい時がほしい時。見たい物をすぐに見ることができ、知りたいことや疑問が目の前ですぐ解決するというのが、信頼を生み、確実なビジネスチャンスにつながります。その点でも価値ある投資だったと思います。

また、インターネットが高速になったおかげで、資材の見積りや在庫の確認、図面のやりとりといった本部との事務的な情報交換のスピードアップも実現しています。忙しい営業社員にとっては、デスクワークの時間を少しでも減らし、営業やお客対応に多くの時間を取りたいのが本音ですから。その意味でも、成果が大きかったと見ています。数々の無駄を省くことができ、エコアクションの観点からも意味があったと感じます。

さまざまな活用方法を模索中

—— 各拠点の施工事例や工程の状況など、御社独自の情報もホームページで発信されているのですか。

川上社長 忙しさに追われ、更新がつい遅れがちなのが難点ですが、家づくりをご検討のお客様にとっては重要な情報なので、十分に活用を考えていきたいものです。営業社員が持つ携帯電話を、時代に合わせてスマートフォンへ移行させていくことも、今後に向けた課題のひとつです。

また、モデルハウス内に「光ステーション」を設け、専用のWiFiを飛ばすのも、近いうちに実現したい課題のひとつです。自分たちの業務で使うのではなく、インターネットを日常的に利用できる便利な生活を、モデルハウスの空間で提案したいのです。ICTを生活の中で使いこなしていただけるお客様はたくさんいらっしゃいます。そうした方々のニーズに応えようと同時に、ICTを生かした新しい生活シーンを具体的に見せていきたいと考えています。

—— モデルハウス自体の魅力も向上しそうですね。楽しみです。最後にユーザ協会へのご希望などございましたらお聞かせください。

川上社長 私どもは情報通信に関して、まったくの素人です。ただ、仕事において「こんなことができれば便利だろう」という発想は豊富です。だからこそ最先端の技術や情報を持ち、発想を具体的な施策へと転じてくれるNTTさんのおつきあいを大切にしているのです。今回、フレッツ光導入を機に、当社はユーザ協会に加入しました。先ほどお話しした通り、ICT活用への課題はまだたくさんありますので、ユーザ協会さんとNTTさんに当社の目的や実情に合ったアドバイスをいただき、よいパートナーシップを築いて、課題の二つひとつを実現させていきたいですね。今後も数々の有用な情報提供と、こまめなサービス対応に期待しています。

—— 本日はどうもありがとうございました。

Profile
○株式会社 竹工
（ファイナルホーム上田店長野南店須坂店）
事業内容／ファイナルホームのエリアフランチャイジーとして、上田、長野、須坂の3拠点にモデルハウスを展開し、注文住宅の販売・建築を手がける。「キッズデザイン」「次世代スマートハウス」、インターネットバンクとのローン提携等、時代のニーズに応える提案で、長野県東北信で918棟の引き渡し実績（平成22年6月現在）を持つ。
設立／平成5（1993）年
本社／〒386-0001
長野県上田市上田13503-1
TEL／0268-2815511
代表取締役社長／川上辰巳
http://www.takekou.co.jp/
http://www.all-eye-fuhomenavi.com/
takekou/



新潟・下越

社員育成こそが、社会、国民に貢献する道

株式会社ダイチク

医薬分業化が進み、患者さまご自身が調剤薬局を選ぶ時代になりました。院外処方せんを取扱う調剤薬局では、すべてのスタッフが健康に直結する仕事をしていることを認識し、患者さまに頼られる存在であることが使命と考えております。

新潟県に本店しております「にいがた調剤薬局」と「アイン薬局」は、株式会社アインファーマシーズのグループ会社である株式会社ダイチクの調剤薬局です。株式会社ダイチクという社名は、中国の古典「四書五経」の中の「易経」でいうところの「山天大畜」の「大畜ニダイチク」と由来し、「大切なものを養い育てる」という意味から、「広く人材を求め、社会に貢献できる人材を育てる」という当社の経営理念を端的に表したものです。平成5年に設立後、一貫して社員育成こそが社会、国民に貢献する道であることを実践してまいりました。

平成8年から毎月継続している臨床勉強会は、今では薬剤師研修センターの認定を受け、日本薬剤師会学術大会をはじめ、さまざまな薬学会に問題提起するに及んでおります。これらはすべて保険調剤薬局事業を通して得た患者さまの情報を土台とした薬剤師業務の結実です。また、一般社員においては接遇マナー研修やeラーニングによる調剤報酬研修なども継続して実施しております。

このように、医療従事者として謙虚な気持ちと前向きな精神を忘れることなく、安全で確実、そして心温まる患者さま対応を

株式会社ダイチク
〒950-1151 新潟市中央区湖南24-2
TEL.025-288-0228 (代表)

<http://www.ainj.co.jp/daichiku/>

心がけ、日々研鑽を続けておりますが、もうひとつ、全社で積極的に取り組んでいる課題が「電話対応」です。

私どもの調剤薬局では、多くの場合は処方箋をお持ちいただいた患者さまと直接応対いたしますが、患者さまが帰宅された後にお電話をいただく場合も多々あります。このような身体の不調から不安を抱えた患者さまとの信頼関係を築く第一歩は、電話対応の第一声から始まってまいります。そのため、コミュニケーション能力開発や電話応対研修への参加など、専門の薬剤師業務と同様に修練を重ねてまいります。

このたび、社員の更なる意識向上を目的として、ユーザ協会主催の「電話対応コンクール」に参加することといたしました。3分間という短い競技時間に、基本的な電話対応スキル、コミュニケーション能力を駆使した電話対応を選手が自分で作り上げていくという内容の濃実践研修だと考えております。更に入賞を果たした時の社員のモチベーション向上に大きな効果を期待しております。

平成24年3月現在、社員290名、年商約90億円。ここに至るまで経営理念の根幹を支え、これを実現すべく自己研鑽を重ねる社員を「にいがた調剤薬局」及び「アイン薬局」の財産として、今後も医療の一翼を担い、患者さま志向を貫き研鑽してまいります。

中越・魚沼

お客様への感謝の心

新潟味のれん本舗

「ありがとうございます。新潟味のれん本舗でございます」

電話対応を通じ、全国のお客様とつながる一日がこの挨拶から始まります。

新潟味のれん本舗は昭和63年に米菓通信販売の会社として設立し、『焼きたて・揚げたて』のおせんべいを「米どころ新潟」から全国のお客様にお届けしております。

多くのお客様に支えられ、おかげさまで今年創業25周年を迎えることができました。この場をかりて皆様感謝申し上げます。

創業当時から作りたてのおいしいおせんべいを召し上がっていただきたいという思いから、店頭販売をしております。ご注文をお受けした順に発送する100%受注生産方式を取り入れた通信販売にこだわっております。しかし、「つくりたて」だけでは、お客様の心をとらえることはできません。インターネットなどコンピュータ化がすすむ中、当社では注文の半数以上は電話で受けております。顔が見えない電話対応でも、言葉にのせた表情・感情は必ずお客様に伝わります。何気ない一言がクレームを生み出してしまったり、逆にクレーム対応の良さがお客様の心をとらえたりなど、お客様の立場に立って対応することの大切さを日々感じております。

ユーザ協会主催の電話対応コンクールには平成3年より参加させていただいております。毎年課題となる問題設定に対し、年2回の社内電話対応コンクールを実施して、全社員参加のもと行うことで社員の電話対応のレベルアップを目標として取り組んでおります。

一緒に参加されている他社様の対応技術にも刺激され、コンクールに参加した社員の電話対応のレベルが確実にあがっていることが実感できます。

今、大切にしなければい

「ありがとうございます。新潟味のれん本舗でございます」

電話対応を通じ、全国のお客様とつながる一日がこの挨拶から始まります。

新潟味のれん本舗は昭和63年に米菓通信販売の会社として設立し、『焼きたて・揚げたて』のおせんべいを「米どころ新潟」から全国のお客様にお届けしております。

多くのお客様に支えられ、おかげさまで今年創業25周年を迎えることができました。この場をかりて皆様感謝申し上げます。

創業当時から作りたてのおいしいおせんべいを召し上がっていただきたいという思いから、店頭販売をしております。ご注文をお受けした順に発送する100%受注生産方式を取り入れた通信販売にこだわっております。しかし、「つくりたて」だけでは、お客様の心をとらえることはできません。インターネットなどコンピュータ化がすすむ中、当社では注文の半数以上は電話で受けております。顔が見えない電話対応でも、言葉にのせた表情・感情は必ずお客様に伝わります。何気ない一言がクレームを生み出してしまったり、逆にクレーム対応の良さがお客様の心をとらえたりなど、お客様の立場に立って対応することの大切さを日々感じております。

ユーザ協会主催の電話対応コンクールには平成3年より参加させていただいております。毎年課題となる問題設定に対し、年2回の社内電話対応コンクールを実施して、全社員参加のもと行うことで社員の電話対応のレベルアップを目標として取り組んでおります。

一緒に参加されている他社様の対応技術にも刺激され、コンクールに参加した社員の電話対応のレベルが確実にあがっていることが実感できます。

今、大切にしなければい

「お客様への感謝の心」です。ご注文をいただくのが当たり前と思う対応は、お客様に届くことは決してありません。先般ユーザ協会様より平成23年度の企業電話対応診断にて優秀賞をいただくことができました。お客様の立場に立ち、心を込めた応対を心がけ、今回いただいた賞に恥じないよう今後も努力してまいりたいと思っております。

けなないことは「お客様への感謝の心」です。ご注文をいただくのが当たり前と思う対応は、お客様に届くことは決してありません。先般ユーザ協会様より平成23年度の企業電話対応診断にて優秀賞をいただくことができました。お客様の立場に立ち、心を込めた応対を心がけ、今回いただいた賞に恥じないよう今後も努力してまいりたいと思っております。

おせんべい・おかきの通信販売

新潟味のれん本舗
〒940-1196 新潟県長岡市南陽1丁目1027番地4
電話 0120-585-383 FAX 0120-826-163
<http://www.ajinoren.co.jp/>

上越

気軽に立ち寄れる皆様のパワースポットを目指して

株式会社カンエーハウジング

親しさを込め、不動産情報の店「カンエー・ハウジング」と命名し、平成元年4月に『不動産の流通革命』を大目標に掲げ創業。身近な町のお店で、服や靴、車などを買うように、住居もライフ・ステージに合わせて気軽に買い替えられるシステムの継続的提案が大切。そのためには、借りたい人、売りたい物件等、双方の「情報」を誰でも安価に素早く、公平に伝え合うのが必須条件。創業当時の「最新鋭」は、ポケベル。運転中にベルが響くとキョロキョロと電話ボックス探し。

皆様既に実感されている通り、ITの進化には目を見張るばかり。四半世紀を経た今、不動産売買の仲人役を存分に果たせるのも、近年の情報通信技術の進展。こんな

株式会社カンエー・ハウジング
〒943-0807 新潟県上越市春日山町3丁目18-44
TEL.025-527-6541 FAX.025-527-6542

ホームページ
<http://www.kan-eh.jp/>

小さな店に、所狭しと並ぶパソコンや受話器は、無休でお客様の声を運び続ける。常に2〜3人のスタッフが応対し、その光景は活気に満ち溢れています。一本の電話からご縁をいただき、めでたく成約のお客様に「おまたた処で家を世話しちゃって、嫁さんと孫まで恵まってる。良いことづくめでわ」と嬉しいお言葉。これからは「皆様の「パワースポット」の一つとして、幸福発信基地であり続けるよう精進を重ねます。

近頃は、豊富な情報をお持ちのお客様達に、もつ負けそう！早速、光ケーブルを導入。多様化するニーズに応えようと、6名のスタッフが今流行の「インベシジョン」「ホスピタリティ」にと、若い力を仲良く発揮中。

- ・宇宙とF1、コンピュータ大好き店長
- ・ガラス張り経理のしつかり会計士
- ・キムタクもびつくり!!脱帽の営業課長
- ・山ボーイよろしくダイエツト中の次長
- ・さわやかな接客が売りの天然ガール

ゆとり世代の申し子は、スキルアップ中

そして、心身ともに超アナログ社長は、今朝も早よから、四季の花や、グリーンカーテン育てに熱中、心もお店づくりに大貢献。

アパート、土地建物の売買には、いつもおそばに「カンエー・ハウジング」どうか電話で情報を！カンエー・ハウジングだからこそできる、明るく元気なサービスを笑顔でお届けいたします。

スタッフ一同、心よりお待ちしております。

小さな店に、所狭しと並ぶパソコンや受話器は、無休でお客様の声を運び続ける。常に2〜3人のスタッフが応対し、その光景は活気に満ち溢れています。一本の電話からご縁をいただき、めでたく成約のお客様に「おまたた処で家を世話しちゃって、嫁さんと孫まで恵まってる。良いことづくめでわ」と嬉しいお言葉。これからは「皆様の「パワースポット」の一つとして、幸福発信基地であり続けるよう精進を重ねます。

近頃は、豊富な情報をお持ちのお客様達に、もつ負けそう！早速、光ケーブルを導入。多様化するニーズに応えようと、6名のスタッフが今流行の「インベシジョン」「ホスピタリティ」にと、若い力を仲良く発揮中。

- ・宇宙とF1、コンピュータ大好き店長
- ・ガラス張り経理のしつかり会計士
- ・キムタクもびつくり!!脱帽の営業課長
- ・山ボーイよろしくダイエツト中の次長
- ・さわやかな接客が売りの天然ガール

ゆとり世代の申し子は、スキルアップ中

そして、心身ともに超アナログ社長は、今朝も早よから、四季の花や、グリーンカーテン育てに熱中、心もお店づくりに大貢献。

アパート、土地建物の売買には、いつもおそばに「カンエー・ハウジング」どうか電話で情報を！カンエー・ハウジングだからこそできる、明るく元気なサービスを笑顔でお届けいたします。

スタッフ一同、心よりお待ちしております。



北信・東信

街に環境にやさしい

ドライバーをめざして

株式会社長野自動車センター

長野自動車学校

長野中央自動車学校

天竜自動車学校

当社は昭和35年2月、民間では県下第一号の指定自動車教習所の一つとして地域社会の発展と公共福祉の役に立とうという想いをもって設立。地域の皆様にご支援ご協力いただき今年で52年目を迎えることができました。

免許を取得される方からいただいている教習料金は決して安いものではありません。気持ちよく、きちんと教習していただけるようお一人お一人に合わせた、ホスピタリティの心を持って接し、当社各校を卒業された皆様方に安全で快適なカーライフを送っていただけるよう、社員一同日々努力しております。

一方、車の利便性に比例するように多発する重大事故、免許人口の高齢化等により一層の運転者教育への重要性も高まっている。昨今、当社各校は自動車教習と共に高齢者講習、企業講習、地域交通安全活動等（幼稚園・保育園、小学生、高校生に対する交通安全教室他）地域の交通安全教育センター的役割も担っております。

ご自宅送迎・託児所完備でお子様がいっても楽々・安心♪「ママさんコース」、入校から卒業まで一括スケジュール管理「一括予約コース」など、また天竜自動車学校では「合宿コース」など、お一人お一人のニーズに応えられるようプランを多数取り



長野中央自動車学校

ホームページ <http://www.chuo-drivingschool.com/>



長野自動車学校

ホームページ <http://www.nagano-drivingschool.com/>

揃えお待ちしております。更に、便利な「Door To Door」システムで通学をサポートいたします。

日頃、ユーザ協会様とは電話対応セミナー、クレーム対応セミナーなどで大変お世話になっております。他業種の皆さんと共に学び、交流する機会を設けていただき、毎回とても貴重な体験をさせていただいております。昨年は地区の電話対応マナーコンテストにも参加させていただきました。コンテスト後にはきめ細かい分析とアドバイスをいただき社員の意欲向上、スキルアップに大変役立っております。



天竜自動車学校

ホームページ <http://www.tenryu-drivingschool.com/>

中信・南信

お客様に愛され

地域に根ざした企業を目指して

有限会社 宮澤自動車
(スバルショップ大町宮澤)

お客様に愛され、親しまれる企業を目指して当社は1964年創業以来、半世紀を迎えようとしております。創業当時は自動車の台数は極めて少なく、特に自家用乗用車にあっては、市内でもごく限られた人達のものでした。また道路も未舗装で凸凹が多く、車の部品の材質も悪く故障が相次ぎ、修理の需要は急激に高まってきました。

そのような中で、カブト虫の愛称で親しまれたスバル360との出逢いがありました。のちにスバルは前輪駆動車、四輪駆動車の草分けとして山間地・降雪地に最も適した車として販路を拡げることができました。

昭和56年までは、どちらかという整備

株式会社 長野自動車センター

長野市中御所4-4-13
TEL.026-228-3255

長野自動車学校
長野市差出南3-1-1
☎0120-05-4107

長野中央自動車学校
長野市大字北城651
☎0120-03-4107

天竜自動車学校
下伊那郡高森町吉田2283
☎0120-31-4107



先にも述べましたように、整備部門は当社の基軸となる分野です。社員には、常にお客様の立場になって考えることを徹底させています。地域にはメーカー系ディーラーや大手フランチャイズ・チェーンなどがひしめき合っていますが、小規模事業所ならではの小回りの効くフットワークの軽さを武器に、お客様の心を捉えることで活

その代表が「ぶつからないクルマ？」というキャッチフレーズでテレビCMでもお馴染みの「アイサイト」という衝突回避技術です。現在では当社の販売する小型、普通乗用車の半数以上はこの「アイサイト」を搭載しております。

各自動車メーカーがハイブリッド車などのエコカーで市場のシェアを拡大していく一方、スバルは走る愉しみ、喜びを追求しながら安全性を重視するという独自の姿勢で国内のみならず、世界各国で高い評価を受けています。



路を見いだせるのではないかと考えます。車のアフターサービスなのかも、クレーム対応は一番重要といっても過言ではありません。ユーザ協会主催の研修・セミナーを活用させていただきながら、更なるスキルアップを図って参ります。これからも常に社員一同、お客様に愛され親しまれるカーライフ・アドバイザーとして、地域に根ざした企業を目指して研鑽につとめていく所存です。



有限会社 宮澤自動車(スバルショップ大町宮澤)

〒398-0002 長野県大町市大町5356-5
TEL.0261-22-1698 FAX.0261-22-4192

ホームページ <http://www.subaru6.com/>

Hello Talk

第123号 平成24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.025-227-6635
FAX.025-227-6746
〒951-8519 新潟市中央区東堀通7番町
1017-1