

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. 124

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

当社のようなホールディングスという形態では、各社の財務・経営管理・営業を一括し、体制によるコスト削減を図れますが、そこには安心できるセキュリティと情報の集積が不可欠です。

「ビジネススイーサイド」ならその両方が実現できます。

(本文2P)



● 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-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 [31]

Information and
ICT
Technology

株式会社こじまホールディングスは城下町・新発田市にある食肉メーカーを中心としたグループ。昨年関連会社を統括したが、これらを結んでいるのが「ICT」である。インターネット全盛時代を迎えて通販事業という新たな挑戦を開始、「ICT」をどのように活用しているのだろうか。

逆転の発想で

次代へ布石を打つ

「通販事業に着手されましたが、そのきっかけは何でしょうか？」

まず、その前に当グループの概略を紹介しましょう。昭和26年に精肉店として開業し、その後、食肉の製造や卸食品加工、ドッグフードの製造、食材の輸入など事業を拡大してきました。中でも生肉の卸が当グループの大きな柱となっています。

従来なら黙っていても生肉は売れましたし、今でもグループ売上の70%はそうです。また以前なら、卸として小売りに物流や売り方を提案するという役割も明確でした。しかし現在はネット販売や宅配が盛ん、大手スーパーさんも生産者との間に直接ルート確立して生肉を販売されている。このような背景から「卸だけに甘んじていてはいけません。自社でも商品開発をし、通販事業に挑戦しよう！」と歩み出したのです。

他にもクロネコヤマトさんの提案で、



Interview

株式会社こじまホールディングス

代表取締役会長

小島啓一 さん

10年前から当グループの焼き鳥などの商品をセールズドライバーが販売、配達から集金までしてくれました。この宅配とのコラボから「今は時間も空間も超越できる」と痛感しました。さらにインターネットの進化に伴い「時間と空間」の概念がますます変化していますからね。

「どのような商品を展開予定ですか？」

やはり「送料に負けない商品」です。宅配する限り、どうしても送料が発生しますから、お客様にも当グループにとっても送料がかかっても買いたい、売りたいでなければ。そうなることや、ギフトや、お取り寄せブームに乗じた高級商品と なってきます。



「越の紅鶏」として無添加の紅鳥ジャーキーなども考えています。

しかし社内的には開発も通販も体制は未完成。まだまだこれからという段階です。ノウハウが構築されたとは言いがたく、「越の紅鶏」でトレーニング中。通常なら商品がネットに出して消費者の反応を見るのですが、当グループはまだ余力がないので逆の発想。開発商品（サンプル）を発表することでそこに集まる反応から次の商品開発へつないでいる。もしくは注文先の要望に仕様を合わせて納品しています。反響や問い合わせが全国からあるのが非常に参考になりますね。これらすべてを「人間の足」で対応しようとすると相当数の営業が必要。回れる範囲も限られていますからネットは助かります。

コスト削減、情報の集積に 光回線を活用したい

「光回線を利用した「広域イーサネットサービス」をどう活用されていますか？」

通販事業以外では、情報の集積化とコスト削減に活用しています。当グループは昨年ホールディングスにまとめたばかり。会社の成長が進むにつれて管理部門が重要になります。グループ内を光回線でつないでいますが、現在は各社の財務・経営管理をする部門に情報を集積させる「放射状」の形で。今後は横でもつないで「環」の環境に整え、グループ全体で情報共有できる一元化を図ります。それを通じてさらに有機的なつながりを生みたいですね。

当グループは時代に合わせて会社を創ってきたので必ずしも設計通りではなく、不格好。しかし通販事業に着手したことで、各部門が切磋琢磨しながら結束するという効果が生まれています。実は、製造部門のスタッフはネットすら見たことがない人もいた。それが互いに情報を共有することで興味や活力につながっています。

部門ごとに商品開発を進めると同時に、今後は営業に最も力を注ぎます。営業部門も財務と同じように集結させており、グループ内の情報を得られる環境にしています。グループ全体の商品を営業でしっかり牽引して、最終的には各部門の商品を統括したネットワークを構築します。

当社のようなホールディングスという形態では各社の財務・経営管理・営業を一括し、体制によるコスト削減を図れますが、そこには安心できるセキュリティと情報の集積が不可欠です。「ビジネスイーサネット」ならその両方が実現できます。グループ

内の連絡や情報の行き来も煩雑ですから、回線があれば通信費などもダイヤクトに削減できますからね。

良質な「生肉製造」の ノウハウを基盤に

「それでは最後に、読者の皆様へメッセージをお願いします。」

当グループの大黒柱は生肉。それが弱みでもあり、強みでもありました。売上があるからと、いつまでも生肉に甘んじていたら川下には行けません。私が考える川下とは「消費者に近い場所」のこと。メーカーですから商品開発は苦手ですが、模索をしながら消費者に望まれる独自のブランドを持ちたいですね。そしてヒット商品を開発したい。どの部位を、どうやって食べたら美味しいかを私たちは知っていますし、良質で、安心・安全な生肉を提供してきた自負とノウハウがありますから。これを強みとして次代に活かしていきたいです！

※1「広域イーサネットサービス」
広域イーサネットサービスは、広域のLAN (Local Area Network) 間接続を実現するサービスです。
複数拠点を結ぶ企業ネットワークをあたかも同じビル内にあるLANのように接続して利用できます。

※2「ビジネスイーサネット」
ビジネスイーサネットは、NGN (次世代ネットワーク) 技術により従来の広域イーサネットを上回る高品質・高信頼性を実現した次世代広域イーサネットサービスです。

Profile

○株式会社こじまホールディングス
事業内容 1951年創立以来、食肉を中心とした原料製造、加熱加工および販売を中心に営業。大きく3部門から成り立つ。創業時から株マルコ岩村は食肉を中心とした加熱製品を全国の量販、外食向けに開発提案。新潟ホトリ事業協同組合は採卵鶏を処理解体して加工原料として供給。(株)小島屋はメーカーに対して加工原料販売やタイ、中国の協力工場国内のグループ工場の製品を販売している。

設立 1951年
本社 新潟県新発田市中心街3-5-12
代表取締役会長/小島啓一
TEL 0254-26-3301(代表)
http://kojima-holdings.jp/index.html



新潟・下越

お預かりしている物は、信頼です。

東部運送株式会社

当社は、昭和23年の創業以来、「敬天愛人」の社是のもと、お客様に信頼されお客様の期待に応えられる経営を目指し、安全確実な輸送、廉価で高付加価値な輸送を提供し、お客様に支えられながら今日まで成長を続けてまいりました。倉庫業、通関業、労働者派遣業をあげ、ITを駆使した「物流」・「加工」・「輸送」・「技術」・「サービス」を総合的に提供することにより、個々のお客様の要望に対応したローコストで高品質のトータルサービスを提案、提供しております。近年、物流や運送を取りまく環境は、大きな変化をとりつつあります。多様化、高度化した、安全や環境に対する社会的責任は非常に大きなものとなっております。

東部運送は開かれた経営を目指し、積極的に社会とのコミュニケーションを行い、良き企業市民として社会の発展と向上に貢献していきたくと考えております。安全優良事業場認証、グリーン認証の取得、また自然環境を大切に、人には自愛を持って接することを企業活動の指針とし、総合物流サービス事業を通じて、顧客に信頼される企業として発展を目指しています。

ISO9001規格要求に基づく品質マネジメントシステムを順守し、品質の向上を図り、お客様の満足を得る物流サービスを提供する、この為の具体的な取り組みとして、①顧客満足度の向上を目指す ②顧客クレーム低減の推進 ③業務上の不適合の低減の推進 ④交通事故ゼロを目指す」を掲げています。

お客様にご満足頂ける仕事の第一歩とし



東部運送株式会社

〒956-0015 新潟市秋葉区川口580-21
TEL: 0250-24-7100

<http://www.tobu-u.co.jp/index.html>



「初心に帰る」を実践するためにビジネスマナーの基本研修の受講についてユーザ協会に相談したところ、「ビジネス・コミュニケーション」振り返り講座」を案内して貰い、参加致しました。

ビジネスコミュニケーションの基本、仕事の基本、ビジネス電話対応の基本、など内容も豊富であり、ロールプレイングによる実践を加えた研修は、自己研鑽の場として凝縮された時間となりました。

私どもがお客様からお預かりしている物は、単なる「物」ではなく、「信頼」で優しく力強く包んだ「お預かり物」です。目に見えない「信頼」をわかり易くお伝えするためにも、研修を通し習得したビジネスコミュニケーションスキルを日々磨き、

我々は、これからも、「挑戦」、「創造」、「改革」を合い言葉に、時代のニーズに沿い、お客様に喜ばれる輸送、物流を提供するために、邁進してまいりますので、皆様方のご支援、ご愛顧をお願いいたします。

中越・魚沼

夢と感動と癒しそして喜びの旅へ!! 「旅行」を通して地域社会の発展に貢献します。

共立観光株式会社

若々しい活気に満ちた社員が国内旅行から海外旅行そして航空券やJR券・観光入場券等のお申し込みやご相談に笑顔で接し、創業57年の実績を基に創造力・企画力・提案力・スピード力・サービス力・旅行コンサルタント力そして信用信頼を得ることを常に心がけて対応させていただいております。

団体旅行から個人・グループ旅行まで地域の旅行会社としてお客様のニーズを常に追求し、地域の旅行会社ならではのきめ細かな配慮がお客様から大好評を得ております。

お客様アンケートを基に旅行商品企画会議を開催し、お客様の声を聞くことから生まれた自社オリジナル商品「夢物語紀行」が大人気となっております。

我々独自の全国組織として、旅館・ホテル、航空会社・バス会社・ドライブイン等で「共立観光協定連盟友の会」を結成し全国の受け入れ機関に強固なネットワークを持っており、「お客様の満足」を第一に取り組んでおります。

また「教育旅行」専門部署では、幼稚園から小学校・中学校・高校・大学・専門学校まで修学旅行をはじめ教育旅行を意義深いものにするために高度な企画提案やノウハウ、体験学習等情報発信を提供しております。将来を担う子供から学生達が世界に通用する人材育成と、学校生活の大切な思い出と感動をあたえるために貢献できるように各学校（教育関連機関）と取り組んでおります。

社員教育については社内・外教育に積極的に取り組む、ユーザ協会の電話対応コンクール審査大会の参加や企業電話対応診断を活用させていただき、電話対応スキル、コミュニケーション能力の技能向上を目指し、「電話対応は企業の顔」顔の見えないお客様へ明るく気配りした対応とレベルアップを目指しております。



地域活性化ツアーとして着地型旅行・体験旅行も実施しております。

東日本大震災復興支援活動として、平成23年7月より毎月1回ボランティアツアー「越後愛届け隊」は630名（中・高・大学生含む）の方よりご参加いただき計10回にわたり被災地へ、炊き出しやガレキ撤去、カキ養殖のホタテ貝殻の選別、花の植栽活動等復興支援活動を実施してまいりました。今後も10月・12月に各月1回計画をしております。

その他海外旅行のお土産品の販売、海外旅行保険、スーツケース等旅行用品のレンタル、地元物産品販売等旅行に関する全てを取り扱っております。

紅葉シーズンのツアー商品やグアム・ハワイ・アメリカ・韓国・ヨーロッパ・香港・中国・東南アジア・オーストラリア方面等多数をご用意いたしました。

お申し込み、お問い合わせはお気軽にご連絡ください。社員一同心よりお待ちしております。



共立観光株式会社
本社・十日町支店 〒948-0088 新潟県十日町市駅通り
TEL:025-752-4128(代) FAX:025-752-5451
教育旅行部 TEL:025-750-5750(代) FAX:025-752-0280
六日町支店 TEL:025-772-2771(代) FAX:025-772-7664
新潟支店 TEL:025-246-2331(代) FAX:025-241-9464
<http://www.kyoritsu-kanko.jp>

上越

オンリーワンの自覚と誇りを持って

有限会社 かんずり

我が社のキャッチフレーズは「オンリーワンの自覚と誇りを持って一本のかんずりを世に出そう」です。かんずりは妙高市特産の唐辛子の香辛調味料です。四季を通じて料理の引き立て役として、お味噌汁や麺類に、たれやつゆの合わせにと、和食・洋食・中華等の料理に幅広くご利用いただいております。



有限会社 かんずり
〒944-0023 新潟県妙高市西条438-1
TEL:0255-72-3813
FAX:0255-72-0344
<http://kanzuri.com/>



また、安心・安全な製品をお届けできるよう特に原材料にはこだわっています。地域の資源を使った六次産業の先がけとしてスタートしました。妙高の契約農家が種から育てた100%地元産の唐辛子を使用します。秋口に収穫した唐辛子を一本一本丁寧に選別し、天然海水塩を使って塩漬けします。翌年の1月から3月頃まで「雪さらし」と言い雪の上に唐辛子をまきます。雪が独特なまろやかさを作り出すと言われ重要な作業の一つです。その後雪から回収し唐辛子をすりつぶして柚子・米糍・塩等を混ぜ合わせ、ここから熟成・醗酵に入ります。伝統の技を繰り返して、足かけ4年の歳月で完成品となりお客様のもとにお届けします。

近年ではコラボ商品の販売や、ゆずの風味たっぷりのゆずカレー・生かんずりなど新たな食文化創造に対応しています。国内はもとより、ニューヨーク・パリなど海外からの照会もあります。良い品をお届けしたい。その思いは世界へと続いています。お客様や各種メディアからの電話でのお問い合わせも増えました。お一人お一人の対応に心を込めて、ことばで伝える難しさを時に感じつつも大切にこだわっています。社内の研修はもちろんユーザ協会主催の研修会にも参加し、レベルアップに努めてまいります。これからも「かんずり」を皆さまの「食」のテーブルに置いていただきます。世界に広がるように雪国妙高より一生懸命次の世代に伝えていけるよう頑張っております。





北信・東信

お客様に喜ばれる酒造り

千曲錦酒造株式会社

千曲錦酒造は今から331年前の1681年(天和元年)に創業しました。創業者、原弥八郎は甲斐の武田信玄の24将の一人で鬼美濃と恐れられた豪傑原美濃守の末裔ですが美濃守の息子、原大隈守は有名な川中島の合戦で武田信玄と上杉謙信の一騎打ちの時、信玄の側について槍で謙信の馬の背を叩き馬が驚いて走り去り信玄の窮地を救った勲功で佐久、岩村田の土地を拝領しました。その後武田家は信玄の子、勝頼の代で滅びたので原家は拝領した佐久、岩村田の領地に戻り名主として帰農し弥八郎が酒造りを始めたというのが蔵の歴史です。ここ佐久平は昔から農業が盛んで良いお米がたくさん取れますし、酒造りに必要不可欠な良質な水も豊富にあります。加えて佐久は海拔700メートルで酒造りが行



われる冬場にはマイナス15度位になる厳寒の地、水はあくまでも澄み、高原の清澄な空気は正に自然が酒蔵と言えます。そんな最適な条件の中、千曲錦は「お客様に喜ばれる酒造り」をスローガンとして心を込めて酒造りをしています。酒造りは1麹、2麴、3造り、と言って麹造りが一番重要で、その麹を益々良い麹にする為、今年千曲錦は麹室を全面改築し麹を造る装置も最新鋭の物を導入しました。これは金額的には大変な投資になりますが、これによって千曲錦のお酒が今まで以上に美味しくなり正に「お客様に喜ばれる酒造り」が出来ることを確信しています。さて皆様ご承知の通り日本酒の原料はお米ですが千曲錦で使うお米は99%長野県産米です。残りの1%は大吟醸を造る時に使う兵庫県の山田錦というお米です。山田錦は酒造好適米といつて酒造り専用のお米で、飯米の2倍位の価格ですがその高いお米を61%も削って大吟醸を造ります。長野県産の酒造好適米は美山錦といつて1万円位高いですが吟醸酒造り45%も削ります。千曲錦は上級酒だけでなく普段飲む普通酒にも力を入れています。上級酒の純米吟醸は食のオリピックと言われるモンドセレクションで4年連続金賞受賞中ですが、普通酒の金紋千曲錦と淡麗辛口千曲錦も2年連続金賞受賞中です。結びにユーザ協会様

とは講演会等で大変勉強させて頂いていますが、今後は電話応対コンテストにも参加させて頂いたたく等、社員教育の場として利用させて頂いただきご指導願えればと思っております。



千曲錦酒造株式会社

〒385-0021 佐久市長土呂1110番地
TEL.0267-67-3731(代) FAX.0267-68-5467

<http://www.chikumanishiki.com>

中信・南信

いつもお客様の笑顔とともに「安心」「安全」を

お届けしています

株式会社ニシザワ

大正13年伊那市通り町に「西澤書店」として誕生して以来88年間にわたって、当社は地域のお客様のニーズに如何に出来るか常に答えを求め続けた歴史でありました。

昭和30年から40年代にかけて、地域の工業発展とともに給与所得者が増加、そのような時代背景から衣料を中心とした生活文化の向上に対応して西澤百貨店へと業態を変換し、また食文化の変化と、誰もが手軽に買物が出来るセルフサービス業態としてのスーパーマーケットを出店し、地域のお客様のニーズにお応えしてまいりました。

昭和50年代後半、車社会が到来し、一箇所で家族で楽しく買い物ができる郊外型ショッピングセンター「ベルシャイン」も地域の要請であったと思いますし、面白く役に立つ商品を安く買える物が出来るディスカウントストア「SUNMAX」も低価格商品やホットな商品を要望するお客様に



ベルシャイン箕輪店

対応した事業です。平成に入りお客様のニーズ、時代の要請に対応するために「TSUTAYA」「BOOK OFF」「焼肉屋さかい」等のフランチャイズビジネスにも積極的に参入してきました。

また、食の「安全」「安心」をキーワードに、健やかに成長していくお子様達、地域のお客様の健康にお役に立てる商品、「地産地消」を柱に、地元のおいしいものや日本各地のおいしいものを積極的に取り扱っています。

「流通業は時代適応業」であり、その時その時代の消費者のニーズの変化に応じていけば必ずお客様に喜ばれると思えます。また、地域に密着した事業展開をしなければ発展することはないと考えます。創業80周年記念事業として立ち上げた「ニシザワ文芸コンクール」では、小中学生を対象に読書感想文を募集し、優秀作品に対し表彰を行っています。小中学生が「本のふれあい」によって少年期から自ら考える力を養い、心を豊かにして欲しいと願うからです。また、当社を80年以上支えてい



TSUTAYA箕輪店

株式会社ニシザワ

〒396-8501 伊那市日影435-1
TEL.0265-76-2111 FAX.0265-74-1700

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



ニシザワ文芸コンクール表彰式

ただいた地域の皆様への恩返しでもありません。「当社の発展は、地域の発展とともにある」と考えています。より地域に密着した活動が私たちの使命であると考えます。

日本一を目指して!! いよいよ電話対応コンクールがスタート

「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、夢の舞台は信越ブロック大会、そして全国へ

— 各地区・ブロック大会の審査委員長講評から、一部を紹介 —

《今回の問題のポイント等》

◆「ずばり」営業力

会話における営業力が試される問題

◆スクリプトにおける留意点等

- ① お客様のニーズをお聴きし、理解し、的確にお応えすることができたか。
 - i. お客様の満足に繋がる（CS）
 - ii. (相手の話)に傾聴しているか
 - iii. 共感しているか
 - iv. 期待される情報を提供しているか（業務知識）
 - v. 伝えやすい言葉で伝えられたか
 - vi. 相手の方にもう一度電話を掛けて貰える対応か
- ② 相手のニーズとは何か。(対応の④につながる部分)
- i. 記念の品をどれにしようか迷っ

ている

③ 二つ目、三つ目のニーズは。

i. どういう方にプレゼントするのか（25年勤続の思い出になる品物）

ii. 予算はどの程度か（予算内におさまる品物か）

④ ホームページには掲載されていないお得情報は。

・二つ二つ腑に落ちる内容になっていくか

◆音声表現における留意点等

- ① 語り掛けが大事。(相手に語り掛ける)
- ② 全般に笑顔が見える話し方になっているか
- ③ ニーズはシンプルに聴いてシンプルに伝えていく

等々



上越ブロック大会の入賞者を囲んで(8月29日(水)、ホテルハイマート/上越市)



中越・魚沼ブロック大会の入賞者を囲んで(9月12日(水)、会館 青善/長岡市)



新潟・下越ブロック大会の入賞者を囲んで(9月19日(水)、ANAクラウンプラザホテル新潟/新潟市)



飯田・阿南地区大会の入賞者を囲んで(8月28日(火)、南信州・飯田産業センター/飯田市)



諏訪地区大会の入賞者を囲んで(9月4日(火)、RAKO華乃井ホテル／諏訪市)



伊那・駒ヶ根地区大会の入賞者を囲んで(9月6日(木)、かてんぱホール／伊那市)



東信ブロック大会の入賞者を囲んで(9月11日(火)、軽井沢プリンスホテル／軽井沢町)

「電話対応コンクール」も、これらの事業活動の一環として行っており、協会が最も力を入れて取り組んでいる事業だ。この活動を通じ地域企業の皆様の電話対応サービスの向上、更なるコミュニケーションの向上などの一助としてお役に立てればと考える。」

「インターネットがいかにか普及しようとも、人と人の対話による電話対応の重要性は、決して変わるものではない。『電話対応の善し悪し』が、企業の評価と業績に大きな影響を及ぼす。」

各地区・ブロック大会の大会委員長挨拶から、一部を紹介

「当協会は、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した。移行後もこれまで同様の事業内容を引継ぎ、各種セミナー・講演会及び情報通信技術・サービスに関する最新情報等の提供を従来以上に充実していく。」

「電話対応コンクールは、地域企業の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップを図るため毎年開催しており、これらを通じて習得し、感じ得たものは大変意味がある。」

「今年は『営業力』をテーマとして、電話の対応をしながら、相手の話を傾聴し、確かな対応に努め、営業マインドも試される課題となっている。」

「電話対応のレベルアップは、会社全体のレベルアップにも繋がりが大きな意義がある。コンクール出場に向けての研修や大会で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。」

等々



中信ブロック大会の入賞者を囲んで(9月20日(木)、ホテルブエナビスタ／松本市)



北信ブロック大会の入賞者を囲んで(9月14日(金)、ホテル国際21／長野市)

表紙の写真／撮影地：もみじ湖(箕輪ダム) 上流の末広広場(長野県上伊那郡箕輪町)

Hello Talk

第124号 平成24年10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 新潟市東堀通7番町1017-1