

21世紀をクリエイトするユーザ協会

# Hello Talk

Vol. 125

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

### 2013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  
七月には公益財団法人への移行という歴史的にも大変大きな節目の年となりました これまでの長い歴史を貴重な財産として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に心からお祈り申し上げます

平成二十五年 元旦



(公財)日本電信電話ユーザ協会 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 理事 長野支部長 原 徹爾

### 電話対応コンクール 全国大会で松田 憲さんが優秀賞に輝く!!

株式会社タカヨシ 松田憲さんからのメッセージ

「全国大会を終えて」

去る12月7日、沖縄県で行われた「第51回電話対応コンクール」に新潟県代表として出場させて頂きました。全国大会は、過去に横浜大会と広島大会に出場していますが、いずれも入賞には至らず、今回が3回目の挑戦でした。今年はこのコンクールに出場し始めてから10年目、全国大会3回目と何か節目のようなものを感じていましたので、大会開催地である沖縄に着いた時には、充実感とともに不思議と穏やかな気持ちになりました。そして大会のリハーサルが進むにつれて、かつて広島大会で感じた高揚感が静かに自分の中に蘇ってきました。

大会当日は朝から緊張していましたが、「普段どおり」「落ち着いて」「いつも出来ている」ことが急に出来なくなる恐怖を過去の大会から知っていましたので、緊張を克服することが最も大きな課題でした。受話器を持った瞬間から



山田社員になりきった松田憲さん (新潟県代表)

らほぼ記憶がなく、何か先に見えるわずかな光を無心で追いかけるような感覚でした。しかしながら最後の一言「ありがとうございます。」の前まで言える心がふっと軽くなり、関わって頂いた沢山の方への感謝の気持ちが一気に込み上げ、最後の一言に繋がりました。10年間やってきて、初めて演技ではなく本心に心から発することができた一言だったような気がします。結果、3回目にして念願の優秀賞を頂くことができました。この優秀賞は自分の力だけではなく、支えて下さった多くの方々のご理解とご協力があったからこそ頂けたものだと思っています。他では得られない、大変貴重な経験をさせて頂きました。本当にありがとうございます。

### 北野建設株式会社 水野美江さんからのメッセージ

この度、第51回電話対応コンクール全国大会に出場させて頂きました。

昨年からの挑戦させて頂いているこの電話対応コンクール。初挑戦となった前回は、信越ブロック大会に出場するのがやっとで、本番でも緊張のあまり思うような対応は出来ず悔いの残る大会となりました。その悔しい気持ちを力に変えて、今年こそ悔いの残らない大会にしようと全力で取り組みました。

スクリーンを作成する上でも、とにかく「相手の立場に立つ」ということを意識して作成していききました。しかし、通して読んでみると違和感のある「文章」で、会話にならない事ばかりでした。音声表現においても、言葉自体は丁寧でも音



笑顔で対応する水野美江さん (長野県代表)

声がそれにとってもなっておらず練習の度に苦戦していると、「感謝の気持ちがあれば自然と出てくる」と先生からご指導を頂きハッとしました。より丁寧に、親切に、という事を意識しすぎて、相手の気持ちを考えたり、それを受けての自分の対応など、電話対応は、人対人のコミュニケーションであることを忘れていました。もちろん良い対応をするためには、言葉遣いや言い回しなどテクニックや知識が必要かもしれませんが、それ以上に、相手の事や状況を理解し思いやることの出来る「心」が一番大切なことだと改めて気付かせて頂きました。

このようにたくさんの方の事を学ばせて頂いた電話対応コンクール。全国大会では結果を残すことが出来ませんでした。が、一杯挑戦することが出来たので悔いはありません。たくさんの方の素晴らしい対応を聞くことも出来、本当に良い経験となりました。ここで学んだ事を今後の業務の中で活かしてこそこのコンクールだと思いますので日々笑顔の対応を心がけていきます。

ご指導下さいました先生方、ユーザ協会の方々、会社の皆様、応援して下さいました皆様、本当にありがとうございます。

● 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24年度 電話応対コンクール

**松田憲さん(新潟県代表)が全国大会で優秀賞(3位)に入賞!。水野美江さん(長野県代表)健闘及ばず惜しくも入賞逃がす**

去る12月7日(金)、ユーザ協会主催の第51回電話応対コンクール全国大会が、本土復帰40周年を記念して沖縄県宜野湾市で開催されました。全国の都道府県の代表選手57名が集い、熱戦が繰り広げられました。信越からは、信越ブロック大会で最優秀賞を受賞した松田憲さん(新潟県代表、株式会社タカヨシ)と、水野美江さん(長野県代表、北野建設株式会社)の2名が出場し熱戦を展開、全国の大舞台で、落ち着いた雰囲気です。丁寧な応対を披露し、その結果、松田さんは全国大会3回目のチャレンジで栄えある優秀賞(3位)に入賞。水野さんは、終始笑顔で明るい元気な第一印象で、さわやかな暖かい感じがとても良かったが、惜しくも入賞を逃がしました。今回の松田さんの受賞により、信越としては第45回大会から7年連続の入賞となり、信越のレベルの高さを示してくれました。

【第45回井上桂子さん(佐川急便株式会社長岡店)、第46回矢高淳史さん(トヨタUグループ)、第47回鈴木雅人さん(中部電力株式会社長野支店上田営業所)、第48回・第49回安藤寛さん(株式会社タカヨシ)が各々受賞。第50回井上桂子さん(佐川急便株式会社長岡店)、野村静香さん(伊那食品工業株式会社)。今回の51回大会は、各地方大会参加者1,450名超の頂点を目指す全国大会で、優勝、準優勝に続いて優秀賞10名が入賞】



信越ブロック大会入賞者を囲んで

## 信越ブロック大会 高橋大会会長挨拶(要旨)

10月12日(金)新潟市において、全国大会出場選手を選考する第53回信越ブロック大会を開催しました。高橋大会会長挨拶要旨は次のとおり。

本日、長野県・新潟県から選ばれた選手の皆様をはじめ、各企業から多数の方々にお集まりいただき、本大会が盛大に開催されることは誠に喜びにたえない。

電話応対コンクール信越ブロック大会は、今年第53回目を迎え、半世紀以上に亘り開催できることは、各事業所の積極的な参加と、NTT東日本はじめNTTグループ各社、並びに信越ブロック26地区協会のお力添えによるもので深く感謝申し上げます。これまでの歴史と伝統を貴重な財産として更なる飛躍を期したい。

私もユーザ協会は、今年7月に公益法人財団法人として新たなスタートを切った。今日までの歴史と伝統を貴重な財産として更なる飛躍を期したいと考えている。

昨今、まだまだ企業を取り巻く経営環境は大変厳しいものとなっております。このような中、お客様との信頼、心と心をつなぐお客様満足度の向上は、企業経営に欠かせない。とりわけ、電話での応対マナーの善し悪しが、企業の第一印象・イメージを決定づける大きな要素であり、そのレベルアップを図ることは各企業にとって重要な課題となっております。

その意味でも、このコンクールを通じて、「正しく美しい日本語を守り伝える」とともに、人と人が心と心をつなぐあう場として、電話応対の重要性が、世の中に広く浸透することを願って止まない。

本大会に出場された選手の皆様は、各事業所から推薦された精鋭であり、各地区大会において優れた成績をおさめられた方々ばかり。日頃研鑽を積まれ、明るく、爽やかな、そして、思いやりのある対応マナー・技量等を十分発揮され、12月開催の全国大会目指して活躍されるよう祈念する。



## 来賓の皆さま(信越ブロック大会)

東日本電信電話(株) 理事 新潟支店長 佐野晃之様  
 東日本電信電話(株) 理事 長野支店長 俣田達男様  
 テルウェル東日本(株) 新潟支店長 箕輪幸男様

## 審査委員の皆さま(信越ブロック大会)

新潟放送報道制作局 アナウンズ部長 増山由美子先生  
 (株)人材育成研究所支オオイス代表取締役 田中成子先生  
 信越放送(株) 情報センター アナウンズ部長 小柳 実先生  
 (有)グレイスカフェー代表取締役 木邑恭子先生  
 (株)NTT東日本・長野 チーフトレーニングコーディネーター 市川みえ子先生

## 信越ブロック大会の入賞者の皆さま(敬称略)

新潟支部					長野支部				
最優秀賞	優秀賞	優良賞	優良賞	優良賞	最優秀賞	優秀賞	優良賞	優良賞	優良賞
新沼・白根	新沼・白根	新沼・白根	新沼・白根	新沼・白根	長野	松本	上田	諏訪	伊那
松田 憲	織田 知美	神子島 悠太	浦山 縁	藤村 太一郎	水野 美江	大西 康介	渡邊 愛作	三浦 広貴	久保 田 純
(株)ダイタク	(株)ダイタク	新潟県民共済生活協同組合	パナソニック(株)デバイス社	中越クリンサービス(株)	北野建設(株)	中部電力(株) 松本営業所	(株)損害保険ジャパン 上田佐久SIC課	中部電力(株) 長野支店	伊那食品工業(株)
						セコムジャスティック上信越(株) 松本営業所			

※長野支部「優良賞」の松本・西澤 由理香さんはテープ審査大会からの入賞者です。

## テレホンマスター 認定証の授与!

ビジネスに通用する個人の電話対応スキルに注目したテレホンマスター(電話応対技能)の認定証を16年度から導入しており、信越ブロック大会参加選手・全国大会入賞選手にそれぞれ授与されました。



テレホンマスター五つ星S級(全国入賞者)  
 テレホンマスター四つ星1級(信越・最優秀・優秀賞受賞者)  
 テレホンマスター三つ星2級(信越・優良賞受賞者)  
 テレホンマスター二つ星3級(信越正記以外の者)



### 新潟・下越

暮らしに密着した  
「心を温める器」を皆様に

#### URUSHI OHTAKI

URUSHI OHTAKI (ウルシオータキ)のある新潟県最北の市、村上市は、皇太子妃の雅子様ゆかりの地として、ご存じの方も多いのではないでしょうか。市内の随所に武家屋敷や町屋などが残され、落ち着いたたたずまいを有する城下町です。この地には、江戸時代以来続いている「村上木彫堆朱(ついでゆ)」という漆工芸品があり、その独特の技法は、現在まで数々の名品を生み出してきました。

URUSHI OHTAKIは「大滝漆器店」として大正期に創業し、昭和61年、道路拡幅を機に店を新、店名も改めました。

店の外観は、モントリアンの「3原色と無彩色による構成」をヒントにデザインされ、従来の「漆器店」のイメージを「掃して、より暮らしに密着した「心を温める器」をコンセプトに、自家製造した漆製品やアート作品を展示、販売しています。

約75平方メートルの広さの店舗内には、当店のオリジナル商品が、その時々季節に合わせたディスプレイで並べられています。奥の接客ブースは一段低くなっており、中庭をご覧になりながら、ゆったり落ち着いて休憩できます。2階のギャラリーに上がると、漆の平面作品やオブジェがずらりと並んでいます。これらのアート作品は、店の経営者である大滝源一とその長男豊、次男聡が、日展、日本現代工芸美術展等の展覧会出品のために制作したものです。漆という素材の持つ様々な可能性を実感できます。また陶器やガラスなどのクラフト作品を展示・販売するコーナーもあります。



#### URUSHI OHTAKI

〒958-0873 村上市上片町2-32  
TEL.0254-52-6988 FAX.0254-53-3272

<http://www.u-ohtaki.com/>



伝統の技術と現代のアート感覚、その双方を合わせ持ち、暮らしの中で愛される「心を温める器」をつくりたい。その思いを形にするために、さまざまな事に好奇心を持ち、感動し、豊かな感性を養うことを常に心がけています。その意味でも、毎年恒例のユーザ協会主催の講演会は、楽しみのひとつ。ジャンルを越えた講演内容から得るもの、来場された皆さんとのコミュニケーションなど、多い時間をいつも頂いています。

「中越・魚沼 すべてはお客様の感動のために」  
料亭 かも川館 (有限会社 鴨川館)

当館は、終戦直後、長岡市表町にてバラック建ての魚屋からスタートいたしました。その後、昭和28年に有限会社 鴨川館として、会社を設立し、現在まで六十余年続いております。

当初、かも川館は、1店舗のみでしたが、現在は、広い敷地に庭を持つ、料亭 かも川本館(庭付個室 7部屋)と、100畳の大広間を備えた、料亭 かも川別館(鉄筋4階建一部木造 13部屋)の2店舗で営業いたしております。

当館は、「時代が変わっても、料亭として存在し続け、美味しい料理、素晴らしい空間、心温まるサービスをご提供することにより、いらっしやっただお客様に感動していただく」ことを目的にしております。

時代がめまぐるしく変化し、人々の価値観も多様化している現代において、流行を追いかけられるのではなく、料亭の存在意義とは何かを考え、未来を見据え、時代のニーズに敏感に、お客様に喜ばれるサービスをご提供していかなければなりません。

料理に関しては、伝統的な日本料理に、山海の幸が豊富な、長岡らしい郷土料理の趣を取り入れております。また素材に関しましては、2店舗それぞれの料理長が、毎朝、地元の魚市場に仕入れに行き、自分の目で見て、買い付けております。野菜に関しましては、安心安全なものを考え、有機栽培の食材も取り入れております。

館内、各客間に於きましては、お客様の会合の主旨や食事会の内容に合うような掛け軸、花、花器、額、香炉等を設え、庭も常に手入れをし、お客様がおくつろぎいただける空間作りを心掛けております。

どのような状況にあっても、「お客様の感動のために」を合言葉に、心の温まるサービスとは何かを全社員一丸となって考えております。



ユーザ協会様とは、現在、ホームページ診断、企業電話対応診断等々、様々な形で世話になり、お客様サービスの向上に役立てさせていたいております。今後50年、100年と当館が存在し続けるために、益々ユーザ協会様の講習等を活用させていただければと考えております。

■料亭 かも川本館  
〒940-0064 長岡市殿町2-3-5  
フリーダイヤル 0120-33-0638

■料亭 かも川別館  
〒940-0088 長岡市柏町2-8-25  
フリーダイヤル 0120-35-2342

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

上越

なんとここまで やってききました

加藤輝守税理士事務所

うちの事務所では、お客様が入って来られたら、誰彼を問わずに心を込めて、明るく、大きな声で、立って「いらっしゃいませ」と挨拶することになっております。初めて来られたかたは20人全員が起立して「いらっしゃいませ」とやられるものから、緊張してしまいます。そして用件を終えて帰るときに、玄関の戸にオデコをぶつけます。毎朝ガラス拭きをしていますので、ガラスの存在がわからないのです。そこで私はニコツとしてオデコのアートを確認するのです。もちろんお客様がお帰りの時は、お客様に向かって心を込めて、明るく、大きな声で、立って「ありがとうございます」とご挨拶をします。電話中でも起立して、お辞儀をすることになっております。お客様に心地よく感じてもらう、加藤会計社の良さを伝えたいと思うからです。

そもそも税理士事務所の内容は、どこがどう違うかあまりわかりません。銀行とか税務署ならわかるかもしれませんが、建物や立派さとか、職員数や、職員の数がどうかとかの外見でしか判断できないのです。創業当時、私は顧問先がゼロだったので、そこで苦労しました。だから事務所がおんポロでも、社員が少なくても、挨拶とか、電話の取り方で、差別化しようと思ったのです。ちなみに電話の取り方はこうです。

①電話はできる限り1回以内でとる。笑顔で、明るく、ワンオクターブ上げ、はっきりとした声で話す。②受話器を取れば、即「お電話ありがとうございます。加藤税理士事務所の〇〇です。」と答え、担当者へ回す。③朝礼でも来客中でも電話が来たらすぐつなぐ。特に所長には絶対つなぐ。④あやしい電話の時には「ただいま接客中ですので、よろしければ代わりに承ります」と聞き、商品取引等の勧誘の時は上手に断る。⑤担当者が不在の時や休みの時はその旨をお伝えすると、大抵の人はまた後から掛けますと言って電話を切ります。その後すぐに担当者にもメールをして伝え、電話をかけ直しますと大体びっくりされます。すばらしいと。



■加藤輝守税理士事務所  
〒941-0057 糸魚川市南寺町3-7-7  
TEL.025-552-0678 FAX.025-552-3824  
<http://www.katozeirishi.jp/>





## 北信・東信

地域に愛される日本酒と  
松代観光の一翼を目指して

### 株式会社宮坂酒造店

長野市松代町は、海津城に代表され今でも古い武家屋敷が残る真田十萬石の城下町です。その昔、造り酒屋が数件も有ったといわれていますが時代と共に減っていきました。明治40年地元の有志が、城下町に造り酒屋の無くなる事を危惧し賛同した宮坂家7代目が現在の地に蔵を開きました。これが宮坂酒造店の始まりです。昭和10年には創業30周年を記念して「双葉山関」の大相撲巡業を松代で開くなど地元を愛され親しまれ、地域と共に歩んで参りました。その後大戦中、日本中の多くの蔵が休蔵する中で酒造りが許されており、戦後には各種の鑑評会等でも沢山の賞を頂き酒造りをしてきました。昭和40年後半に関係役所



薦めもあり、酒造業界構造改善事業計画のモデルケースとして東北信の5社が集まり集約製造方式に移行し、安定した大量生産体制になりましたが、時代と共にこの体制は合わなくなりました。現在、技術力のある良品質な製造蔵と業務提携しています。酒質においても平成23年特別本醸造「真田十萬石」・生原酒「象山正宗」を、平成24年には純米吟醸酒「遊学城下町」基本である定番酒「海津桜」がモンドセレクション金賞を受賞いたしました。地元を愛されどこかに存在感の有る酒を伝え続けていきたいと願っています。

平成6年老朽化した蔵を時代に合わせ駐車場を大きく取った新店舗に新築いたしました。合わせて冬季オリンピックを控え地元のお客様を大切にしながらも、新しい取り組みとして松代観光にあられたお客様との出会いから観光型の店舗営業を思索し、「真田邸」よりも未開の「象山神社・象山地下壕」を各所で学び試行錯誤の中で初めて旅館のバスのお客様を案内したのが、酒屋の基盤を変えずに新分野への挑戦の第一歩でした。地元への感謝と配慮さらに住民の御理解から案内が定着し、案内のできる酒屋という、口こみと日頃の営業担当者の努力が実り現在では、「松代」の案内なら「象山地下壕」の事なら、さらには、長野周辺のことは当店の案内が安心と言われるようになりました。楽しい観光の後、店舗では、販売員の説明で日本酒の良さを知って頂いたり、純米にごり酒「怒武八」のステキな飲み方を紹介し、オリジナルワインを始め地元の産物や漬物など試飲試食を沢山用意してお客様に納得した商品選びをして頂いております。松代にお出かけの際は是非お立ち寄りくださいませ。ユーザ協会様の講演会などを利用して

頂きさらなるスキルアップを図り、地域の発展と共に地域に愛される日本酒で密着した活動ができるよう研鑽して参ります。



■株式会社宮坂酒造店  
〒381-1231 長野市松代町松代 491  
TEL.026-278-2006 FAX.026-278-2047  
<http://www.miyasakashuzouten.com/>

## 中信・南信

環境と技術の高い  
融合を目指して

### ユーレックス株式会社

私もユーレックス株式会社は、国内唯一のオイルヒーター専門メーカーとして、信州・八ヶ岳の麓で1989年に創業しました。

ヨーロッパにおいて広く普及していたオイルヒーターの電子コントロール化を、世界に先駆けて研究し、オイルヒーターという一つの理想の暖房機に、日本の電子技術を融合させ、省エネルギーに配慮しつつ、日本の暮らしに合った「やさしい暖房機」の製造・開発を行っております。おかげさまで累計販売台数は65万台を超え、皆さまに愛される商品へと成長する事ができました。

現在は、業界初の音声ガイドダンス搭載機種を開発し、使い易さを追求したモデルの販売を開始いたしました。省エネに関する開発では、現在もオイルヒーターで広く普及している消費電力の自動切替を廃止し、

マイコン制御による消費電力の切替えを行う事で、必要な電力を必要なだけ使う工夫を施しております。販売後のアフターサービスとして、ご購入いただいたお客様へのフォローと購入前の相談窓口を兼ねた、お客様サービスセンターを社内を設置しております。お客様の声を製造現場へ届ける事で顧客満足の上を目指しており、その一環として、ユーザ協会様の電話応対セミナーやクレーム対応セミナーに参加し、オペレーターのスキルアップを行っております。本年度は当社サービスセンターのモニターリングチェックを実施していただき、詳細な分析をしていただいた事で更なる改善につながる事ができました。



NKEシリーズ「ぬくもり」  
高機能を備えながら、経済的なエコ機能も合わせ持つユーレックスのフラッグシップモデル

# Hello Talk

第125号 平成25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



■eureka ユーレックス株式会社  
〒391-0011 茅野市玉川原山 11400-1080  
TEL.0266-79-4491 FAX.0266-70-1435  
<http://www.eureka.co.jp/>



エコアクション21  
認定・登録番号 0008106



FZシリーズ  
使いやすい機能とすっきりとしたデザインのユーレックスのベーシックモデル

今後も、不断の努力と研鑽を心掛け、お客様に愛される商品とサービスを提供して参ります。