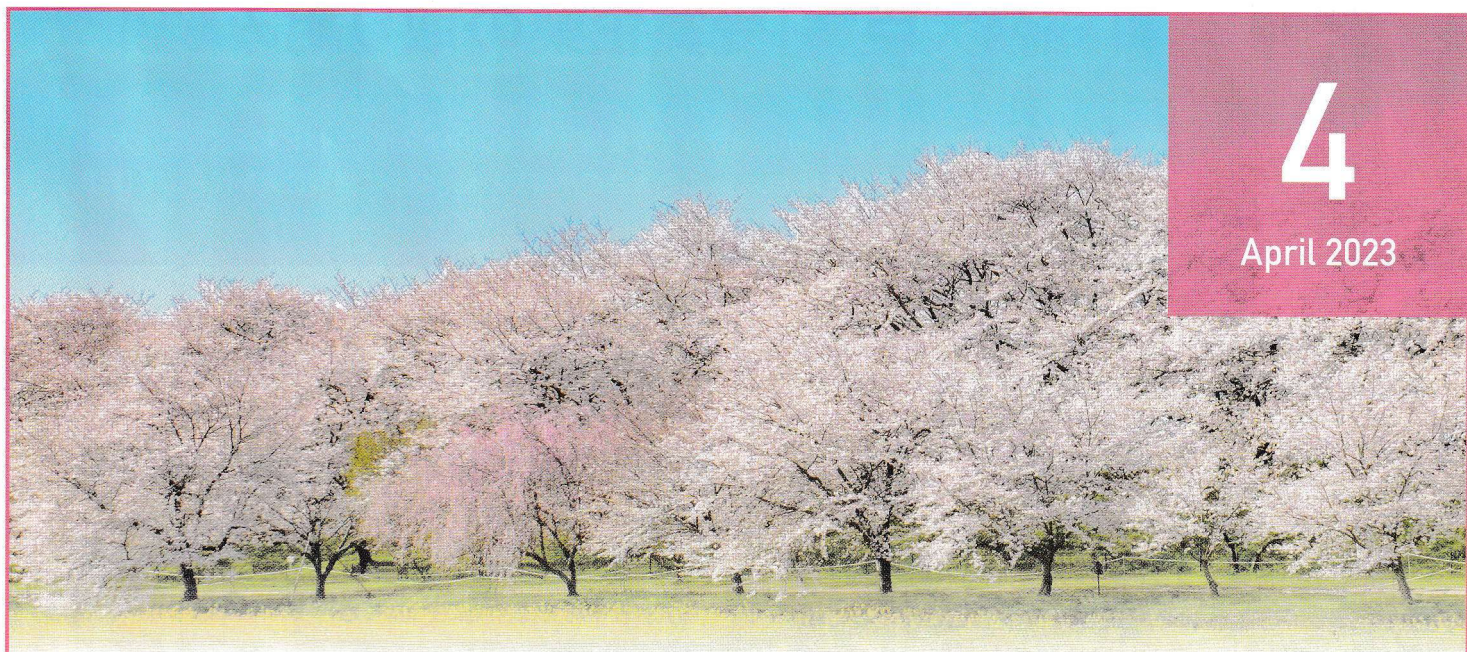


# テレコム・フォーラム

4

April 2023



ICT REPORT

## 中小企業のDX戦略を考える 全国中小企業クラウド実践大賞と 「総務大臣賞」受賞企業の取り組み

株式会社イズミダ



動画コンテンツ  
導入事例

## 動画を活用したデジタル戦略が生んだ コロナ時代を生き抜くビジネススタイル

株式会社松浦機械製作所



ICT COLUMN

## ICTで進化する防災への取り組み「防災テック」(第3回) フェーズフリーとパーソナライズ



指導者級資格保持者のための  
品質向上研究会レポート

## 大切にしていることを考える ことから始める「幸せに働ける 組織・職場の作り方」とは

チーム毎にそれぞれWhy-What-How (WWH) をこれらが劇的です

**Why (イロ)**  
「なぜ、私たちの組織が社会に存在しているのでしょうか？」  
組織の存在目的を再考する必要があります。自然や社会に役立つことで存在している組織として、どのように貢献しているかを考えます。

**What (レビュー)**  
「私たちが社会や顧客に提供している具体的な価値は何でしょうか？」  
社会や顧客が組織から受け取る感情や変化を考えます。存在目的を更に具体化し、方向性を定めます。

**How (スタッフ)**  
「その価値を私たちがどのような姿勢や働き方で提供しているのでしょうか？」  
Whatで具体的に何をしたのかを再考し、またはそのような姿勢、思いで提供するのが、行動の根幹となる言葉です。

2022年電話対応技能検定  
(もしもし検定)

## 検定実施機関表彰



連載

アサーティブなコミュニケーション  
自己表現の権利について

お客さまから学ぶCS向上  
心を届ける電話対応

コミュニケーション力を鍛える  
「表現する」ということ

<巻末> 2023年度電話対応コンクール問題

# 2022年電話応対技能検定（もしもし検定） 検定実施機関表彰

日本電信電話ユーザ協会では、毎年、電話応対技能検定の発展に貢献された検定実施機関を表彰しています。2022年（表彰対象期間は2021年11月～2022年10月）は右記の二つの選考項目について、6機関に表彰状を贈呈するとともに、各実施機関の代表者に検定に対する取り組みや今後の目標などについてうかがいました。

## 株式会社JBMコンサルタント

### 目標は人間力の向上に貢献すること

1993年の設立以来、人材育成事業・アセスメント（診断業務）を行っており、もしもし検定については、検定開始と同時に実施機関となり、企業や個人のお客さまの指導・サポートを実施しています。

研修を希望されるお客さまには、初めにニーズや状況を確認し、「対面研修」「オンライン研修」「動画」を組み合わせて効率よく学べるよう、研修設計、試験の実施方法などをご提案しています。また、「リスキング<sup>※1</sup>」も含む多様なニーズへの対応やさまざまな研修実施方法の開発、LMS（ラーニングマネジメントシステム）を活用した学びの支援や学習状況管理などDX<sup>※2</sup>推進にも取り組んでおり、今回そうした点が評価いただけたのではないかと考えています。

電話応対の指導では、マナーやコミュニケーションスキルを土台に、「お客さまの心情や状況を察して寄り添う力」を養い、「人間力の向上」を図ることに重点を置いています。今後も「一番相談しやすい研修会社」を目指し活動してまいります。



代表取締役社長  
谷田 良純氏



## パナソニック オペレーショナルエクセレンス株式会社

### 一人ひとりのマナー向上が経営理念の実践に

パナソニックグループでは、2004年度から顧客満足度の向上などを目指したマナー向上活動を全社的に推進しており、電話応対やコミュニケーション力の向上に関しては2010年度からもしもし検定を企業内へ導入し、実施しています。当社は高度専門人材が集う企業として2022年4月に設立、当部門は社内外ニーズに応じたマナー向上活動を支援しています。

電話応対の指導で心がけているのは、従業員一人ひとりが、経営理念『お客様大事の心、お客様第一』を実践できるよう、マナー向上の教育を支援することです。単に電話応対スキルの向上だけでなく、社会人としての基本的なマナーからコミュニケーション能力まで幅広く学ぶことから、もしもし検定の受検希望の相談・申込みを受けられる体制を整えています。

また、2015年度から国内家電商品の修理サービスを担うグループ会社が、人材育成体系の一つとしてサービス業務担当社員を対象にもしもし検定3級の資格取得を推進したことが、多くの受検者を生むことにつながりました。これからもグループの企業対応品質の向上による顧客満足度向上に貢献してまいります。



総務センター  
企画管理部  
部長  
喜納 厚介氏



## 株式会社ニッポー

### 「もしもし検定」を通じて女性の活躍を支援

電話・秘書代行、通信販売受付・管理やアウトバウンドなどのコールセンター業務とビジネス・コミュニケーションスクールを運営する弊社では、電話応対教育を通じて女性が社会で活躍できるよう支援することを目標に掲げています。1978年の設立から今年で45年目を迎えます。

もしもし検定指導者級資格保持者が中心となり、お客さまとの限られた時間でのコミュニケーションにおいては感動と満足を提供することを心がけ、クライアントさまの販売促進につながるアプローチをと、心がけて指導を行っています。

2022年は大規模なコールセンターの人材育成に関わらせていただきました。そうした取り組みにより、おかげさまで「1～3級の合計受検者数134名」という成果につながりました。

テクノロジーなどの進歩により、電話応対業務を取り巻く環境は大きく変化しています。引き続き、お客さまへ感動と満足を提供できるよう努めてまいります。



もしもし検定指導者級資格保持者  
野村 留美子氏