

群 教 セ	E04 - 06
	平 23. 244集

平成23年度長期社会体験研修報告書

研修先：東日本電信電話株式会社 群馬支店

長期社会体験研修員 飯塚 美千代

I 東日本電信電話株式会社群馬支店における研修について

1 研修内容

(1) 研修先の概要

東日本電信電話株式会社（通称NTT東日本）は、1999年7月1日の日本電信電話株式会社再編成に伴い、関東・甲信越以北の1都1道15県の17支店で設立された。資本金3,350億円、従業員数約5,900人（2011年3月末）の電気通信業者である。最高のサービスと信頼を提供し、コミュニケーションによる人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会の実現と持続的な社会の発展に貢献していくことを基本姿勢としている。主な事業は、東日本地域における地域電気通信業務及びこれに付随する業務を始め、IP・ブロードバンドビジネスと、法人に対するソリューションビジネス拡大へ向けた様々な業務を展開している。

研修先であるNTT東日本群馬支店法人営業部は、公共団体や企業などの法人を顧客として、システムの構築から運用・保守にかかわる営業活動を展開している。『“全ての力をお客様満足のために”そして、「光」により地域社会に貢献』を群馬ビジョンとして掲げている。

(2) 主な研修内容

① 企画総務部人事育成担当での研修【4月】(研修場所:高崎市)

- 講義参加（会社概要、商品概要、ビジネスマナーなど）
- 施設など見学（とう道（図1）、倉賀野ビル(図2) など）
- 新入社員研修参加（企業の社会的責任、危機管理、安全健康、サービスマナーなど）



図1 とう道見学（地下ケーブル道）



図2 倉賀野ビル見学（残渣処理）

② 法人営業部事業企画第一担当での研修

【4月～9月】(研修場所:前橋市(図3))

- 来客対応、電話の取り次ぎ、郵便受付などの庶務
- 固定資産管理簿や業務用回線管理簿などの作成・整理
- 情報技術者の業務運営体制の見直しにかかわる業務（座席・書庫の配置確認や管理、鍵の管理など）

【9月～現在】(研修場所:前橋市)

- 支店長・部長による講演の資料作成補助
- ひかり電話のお客様提案書作成補助
- 通信機器工事設置立ち会い



図3 NTT東日本群馬支店法人営業部

③事業所外での研修【4月～現在】

- Interop2011（幕張メッセ）見学（図4）
最先端のネットワーク技術や製品の展示及び講演会（テーマ：クラウドコンピューティング、デジタルサイネージなど）
- 営業担当者に同行しての顧客訪問（図5）
- ビジネスマナー・電話対応講座への同行（図6）
- 電話対応コンクール高崎地区大会見学及び群馬県大会見学（図7）



図4 Interop2011見学



図5 営業担当者に同行



図6 ビジネスマナー・電話対応講座



図7 電話対応コンクール群馬県大会見学

2 研修成果

(1) 企画総務部人事育成担当での研修について

人事育成担当において、会社概要などの講義や施設見学の際、担当課長を始め多くの方々よりマンツーマンで、講話や案内をしていただいた。そこで、本来の事業だけでなく、NTT YOU HALL（多目的スペース）の地域住民への開放、地域行事への参加など社会福祉や教育・文化振興、地域支援などのために、多くの社会貢献活動をしていることを知った。また、倉賀野ビルでは、高崎市内の小中学校などで出される給食の残飯を機械で有機堆肥化し、供給元の学校へ無償配付している。一般消費者にも低価格で販売しており、環境に配慮する事業も展開している。これらの研修を通して、企業にとって利益追求だけでなく地域に密着した活動も大事な経営活動であることを実感した。今後は、このような具体的な話を授業に取り入れることで、企業の営みについて興味関心をもたせ、知識や理解を広げることができると考える。

新入社員研修においては、一人一人がNTT東日本の社員であるという自覚と誇りを持ち、信頼される企業人となる教育が徹底されていた。また、社員を大切にし相手を思いやり、相談し合える人間関係を築いてほしいなどの話が大変印象的であった。これらのことから、社会人として活躍するために、仲間の存在の大きさや社員としての自覚と誇りをもつことの大切さを再認識できた。このことは、生徒を指導する上で、授業に生かしていきたい。

(2) 法人営業部事業企画第一担当での研修について

事業企画第一担当では、入退出や書類などにおける組織を挙げての徹底した管理体制があり、一人一人の意識が高いことが印象的であった。入館時は、玄関の解錠だけでなく、入室管理も実施されている。また、情報セキュリティ対策は、コンピュータへのセキュリティワイヤーの利用や鍵付

き書庫への収納、個々のユーザアカウント認証設定、USBメモリなどへのファイルの保存制限、添付ファイルの暗号化などの対策が行われていた。さらに、顧客情報などの取扱いや管理については、限られた社員しかアクセスできないよう制限されており、情報の漏洩・紛失・盗難などの対策は万全となっていた。また、書類の紛失防止などのため各自の机上や営業所内の整理・整頓についても徹底して行われていた。このような情報セキュリティを維持するため、定期的な企業内監査及び年に一度の外部監査が行われている。情報漏洩などが企業に与える影響について全社員が重大なことと認識しており、全体の取組として行われている。教育現場も、企業と同じように大事な情報を扱っていることを考えると、私自身の意識の低さを感じ、今後の見直しを考えるよい機会となった。

9月以降は、お客様のひかり電話導入に向けて、提案から施工までをサポートする業務の担当となった。お客様提案書作成補助では、現状の利用状況データから必要な情報を読み取り、分かりやすい提案書を作成していくための情報分析・加工能力が必要であった。商業高校の科目「情報処理」では、このような知識や技術を扱っていることから、今後の授業の参考になった。

(3) 事業所外での研修について

営業担当者同行して、顧客を訪問した際、いずれもすぐに本題に入ることはなく、季節や天候の話、趣味の話など、会話を大切にし、笑顔で相手を思いやり、一方的に話すのではなく相づちを打ちながら、コミュニケーションを大切にすることが伺えた。担当企業や関連企業はもちろん社会情勢や地域社会の話題、趣味の話など顧客と気さくに話すことで、信頼関係を築き、人と人とのつながりを深めており、「企業は人なり」という意味がよく分かった。

ビジネスマナー・電話対応講座で置籍校に同行した際の電話対応実習では、よい点、改善点を指摘するだけでなく、改善点については具体的にいくつかの回答例を示した指導であったため、とても参考になった。外部講師を活用することが生徒にとって貴重な体験となることを実感した。

(4) 研修全般を通して

○ コミュニケーション能力

社員の方々は、いつも笑顔で明るいあいさつを交わしており、相手を思いやる働きやすい職場の雰囲気作りがされている。また、相手の話をよく聴き、用件を的確に伝えたり、必要があれば記録に残すことで業務が円滑に進められていた。

日々の業務の電話対応の中で、相手の情報、用件などを正確に聴き取り、伝えることの難しさを実感した。丁寧語などの言葉遣いについても実践することができたことは、今後の外部の方々との対応において役立つと思う。

○ 「報告・連絡・相談」

企業では顧客対応のために「報告・連絡・相談」が徹底されている。その際、ただ状況を伝えるのではなく、明確に整理して話すことで、正しく相手に理解してもらうためのスキルが重要であることを実感した。

○ チームワーク

お客様を大切に、信頼関係を持続するためにも、契約条件だけでなく納期などの期限を守ることが重要である。そのためには営業担当、サポート担当、情報技術者など多くの担当者が情報を共有し、同じ目的・目標の基協力していかなければならない。打合せを頻繁に行い、論議を重ねると共に必要があれば全体に周知し、情報を共有する会社の姿勢はとても参考になった。仲間を大切に、相手を思いやる心をもつとともに、会社全体として同じ方向を向いて業務を行うことは組織を機能させる上で重要であると思った。

○ PDCAサイクル

事業活動における管理業務を円滑に進めるために、Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Action（改善）の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善する活動を行っている。担当ごとに作成する年度当初の計画に対し、後期には業務改善発表会を実施することで、振り返りを行い、評価し、改善する努力を継続して行っていた。

II 学校教育での活用について

以下は、研修先における研修成果の中から一つ取り挙げ、学校教育での活用について具体的に記述したものである。

1 研修主題

商業教育における外部講師を活用したコミュニケーション能力の向上に向けた取組について
— 通信事業での研修を通して —

2 主題設定の理由

少子・高齢化や経済のグローバル化が進むなか、職業は多様化し産業構造・就業構造が大きく変化してきている。そして、平成23年2月分の総務省統計局の労働力調査によると、15歳から24歳の完全失業率は男女計で7.9%であり、他の年齢階級に比べ最も高い割合となっている。生徒が希望した企業へ就職するのは厳しい状況である。一方、企業では、高度な知識・技能を身に付けた者を育成するため、高等学校卒業の時点で人材を得ようとするところもある。こうした状況において、生徒がビジネスの意義や役割を理解し、企業が求める人材としての能力を身に付けることが必要であると考えられる。

(社)全国高等学校PTA連合会・(株)リクルートが合同で実施した「第4回高校生と保護者の進路に関する意識調査(2009年)」によると、約7割の生徒が働くことについて気掛かりなことがあると答えており、「就きたい職に就くことができるだろうか」「職場の人間関係が上手くいくだろうか」といった点に不安を感じている。また、離職した理由として「仕事が合わない、つまらない」「人間関係がよくない」などが上位を占めている。

群馬県では、平成23年県立学校教育指導の重点で、教科「商業」の目標を達成するためのポイントを示し、その三点目で、「社会的責任を担う職業人の育成」として、「様々な人とのコミュニケーションを図る学習活動を通して、利益の追求や与えられた業務の遂行だけでなく、法令を遵守することはもとより、倫理観を醸成し、社会の信頼を得てビジネスの諸活動に取り組むことのできる人材の育成を図る」としている。

置籍校は、あいさつや礼儀を重んじると共に、資格取得に力を入れ、部活動が盛んな文武両道を目指した活気ある学校である。生徒の進路については、約6割が大学や専門学校などに進学、約4割が就職という状況である。1年次においては、商業科目であるビジネス基礎で、あいさつやコミュニケーションについて学習するとともに、2年次からの学科選択に向け、異業種より社会人講師を招き、講話を年3回実施している。また、2年次には、学校行事として流通ビジネス科の生徒を対象に年2回、計10日間のインターンシップの実施、3年次には、進路指導の一環として就職希望者を対象に、接客実習を行っている。この実習は、求人や生徒募集で来校される企業や学校の関係者を、生徒が玄関付近で受付し、担当職員と連絡を取り、進路指導室までのご案内する実習を2時間程度行うものである。いずれも限られた短い時間であり、体験や経験で終わっておりコミュニケーション能力の向上には十分結びついていない。

NTT東日本群馬支店では、“全ての力をお客様満足のために”をスローガンとし、常に「お客様」を意識した活動を行っている。そして、信頼関係を築くために、あいさつ・身だしなみ・言葉遣いや法令遵守など社員一人一人の倫理観を重要視している。スローガンを達成するためには、お客様の要望を正しく聴き取り誠実に行動すること、専門知識を分かりやすく説明すること、業務を遂行する上で他の担当者と協力しスムーズに処理することなどのスキルが必要であると考えられる。いずれも大切となってくるのがコミュニケーション能力である。

このようなことから、外部講師を効果的に活用し、生徒のコミュニケーション能力の向上と自らが考え行動していく力を育てるための取組について考えていきたい。

3 活用内容

(1) 基本的な考え方

国際化、情報化が急速に進行し、経済情勢や企業活動が多様化するなか、商業教育においては、職業人として倫理観や遵法精神などを身に付け、経済社会を取り巻く環境の変化に適切に対応してビジネスの諸活動を主体的、合理的に行い、地域産業をはじめ経済社会の健全で持続的な発展を担う職業人の育成を推進することを目標としている。その中でも、コミュニケーション能力の育成が重要となってくる。コミュニケーション能力の要素は、図8に示した、四つの要素からなると考えた。

1年次には、相手の話に共感し、相手からのメッセージに注意しながら聴く力、内容を理解する力、2年次には、インターンシップを通して言葉遣いに気を付けながら話すことで、相手に自分の思いを伝える力、3年次には課題研究などの授業においてグループ学習を行うことで、いろいろな価値観をもつ仲間との相互理解を深め、共感しながら、人間関係を形成し、他者と協力できる力の向上を図りたいと考えた。具体的には、対話を通して情報を共有し、自ら深く考え、相互に考えを伝え、深め合いつつ、合意し課題解決していくことがコミュニケーション能力だと考え、その要素を身に付けることで、社会や職場への適応力が高まると考える。

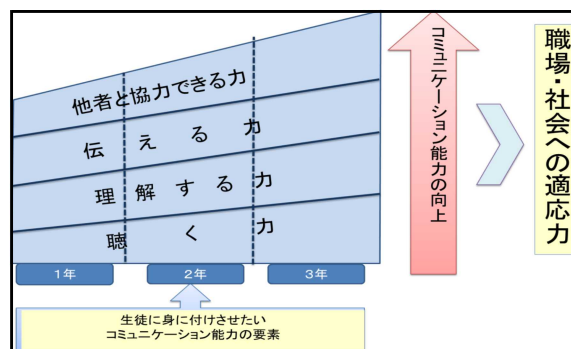


図8 コミュニケーション能力の要素

外部講師を活用することで、社会経験や世代間を越えた様々な場面が設定できるだけでなく、高い専門知識・技能が学習できたり、平常時とは違う環境で生徒は興味をもって聴くことができる。

(2) 学習指導計画

【外部講師による講義の留意点】

外部講師との連携	事前	①講演実施の背景と目的 ②参加生徒の学年・人数・実態（生徒の興味関心など） ③内容について ④研修終了時に何を学んでほしいのか ⑤場所（会場の広さや生徒の並び方） 必要な教材・機材 資料の有無（準備の仕方）
	事後	①外部講師と担当教諭で振り返りの場をつくり意見交換 ②生徒からの感想文などを講師に送付するなどして、今後の講演の充実を図る

【内容例】 社内におけるマナー・社外におけるマナー（電話応対、敬語の使い方、接遇など）

対象学年	3年		
科目	課題研究（事前指導 1時間 実施 2時間、事後指導 2時間）		
ねらい	注意深く聴き、内容について理解する態度や力を身に付けるとともに、対話を通して考えを相手に伝え、お互いに理解し協力し合える能力を養う。		
段階	学習活動	指導内容	企業研修での視点
事前指導	○グループ学習（進行・記録・発表係をつくる） ○個人で資料を読み、講師に聞きたい質問を書き出した後、グループ内で5W1Hの答えが得られそうな質問を5つ程度に決める。	○講演の目的を明確にする（何のために、何を目的としているか） ○生徒に講師紹介・講演内容についての資料を配付する。 ○テーマについての一般的な資料を作成し配付する。	○【聴く力】 意識的に相手の話を聞こうとし、顧客の要望を上手く引き出す。

	○進行する者は、復唱することで理解の確認をする。 ○他のグループと質問を発表し合う。	○生徒自身が考えをまとめたり、他人の考えを聞くことで、講義の目的や学びたい内容を明らかにさせる。	○【理解する力】 相手の言いたいことを正しく理解し、復唱することで、意思の疎通を図る。 相手の言葉や書いてあることを文字通り読んで理解するだけでなく、そこに書かれていないことを推測し、創造的、主体的に活動する能力（デジタル読解力）
実施	○相手の話に共感しながら聞く。 ○5W1H、キーワードなど、話の文脈をとらえながら聴き、メモを取る。 ○疑問点について質問する。	○生徒の様子や聞く姿勢に注意する。	○【伝える力】 自分の考えを正しく理解してもらい「伝達力」に加えて、相手が納得して同意する「説明力」が求められる。
事後指導	○グループ学習をする。 ○分かったこと、気がついたこと、驚いたことなどを話し合う。 ○「講義から得たこと」「今後どのように生かしていけるか」を考え、まとめる。 ○グループごとに発表する。 ○振り返りを行う。	○グループ内で意見交換することで、他者との意見の違いを把握するとともに協力しながらまとめさせる。 ○他者に伝わるように分かりやすく話を構成させる。 ○グループの発表者に「講義から得たこと」や「今後どのように生かしていけるか」などについて発表させる。 ○全体で振り返りを行うことで、講義の内容や自分の考え他者の考えについて再確認させる。	○【他者と協力できる力】 同じ目標を達成するために行う作業、協力、意識、行動できる。

Ⅲ まとめ

1 東日本電信電話株式会社群馬支店における研修について

研修を通して、多くの方々と接する機会をいただき、私自身がいろいろな方と出会うことで、知識だけでなく人としての幅を広げることができたと思う。さらに、人と人とのつながりができ大きな財産をいただいた。また、仕事が一人で完結することなく、協調性やそれをまとめるリーダーの存在が重要であることを確認することができた。今後は、自分自身を振り返り、先を見越し、周囲に声かけをしながら行動していきたいと思った。

2 学校教育での活用について

ここ数年、企業が採用時に重視する要素としてコミュニケーション能力が挙げられており、社会全体でも求められている資質である。外部講師による講義を活用することは、生徒にとって日々の授業とは異なり新鮮味があり、聴く力・理解する力・伝える力などのコミュニケーション能力の要素を身に付けるためには効果的であると考え。また、グループ学習を取り入れることで相互理解を深め、共感しながら、人間関係やチームワークを形成していくことができると考える。これらを取り入れることで生徒が社会や職場への適用力を身に付けられるよう指導していきたい。

<参考文献>

- ・群馬県教育研究所連盟 著 『実践的研究のすすめ方』 東洋館出版(2001)
- ・池上 彰 著 『伝える力』 PHPビジネス新書(2007)

(担当指導主事 根岸 卓)