

社会保険労務士からの三方一両得だより

令和2年12月20日 第135号

足尾銅山観光に行ってきました

割引券をいただきましたので、良い機会かと思い足尾銅山観光に行ってきました。待合室に入る際には、どこから来たかと連絡先を聞かれました。こんなご時世ですので構わないのですが、いちいち聞き取る職員さんは大変でしょう。

坑道の入り口まではトロッコ列車に乗っていきます。シートや手すりも毎回アルコールで拭いているようです。ほんの数分しか乗車しませんが、運転方式が途中で変わるなど、乗り物好きの方には好評のようです。



席の間には飛沫防止のビニールシートあり。

敷地内には「鑄銭座」という、江戸時代の銅銭を作る作業の資料館があるのですが、こちらは今一つでした。それぞれの展示の説明が足らなくて、作業内容の差が分りづらくどれも同じに見えます。全く興味をひかれませんでした。せっかく精巧に作りこまれた人形をたくさん使っているのに、本当にもったいないです。がんばれ足尾銅山観光。

400年以上に渡り掘っていたそうで、坑内には江戸時代、明治大正期、昭和期の作業風景が、多数の人形で展示されています。人形のできは良く、どんな作業をしていたかイメージができました。どの時代を見ても、とにかく感想は「大変だ」の一言です。坑道の総延長は1,234キロもあるそうで、大変だ。



かがむ必要がある場所もあります。



大根の葉っぱが盛大に茂っています。

我が家の畑

大根は順調に育っています。すでに半分ほどは収穫しました。今年の大根は辛みが少ない目で、おろし向きにできました。また「おでん大根」という品種は煮崩れしやすく、変なえぐみも無くて、非常に良いです。随分と寒くなってきましたので、そろそろすべて抜いてしまった方がよいかもしれません。人参も少し植えているのですが、なかなか大きくなりません。年明けまでは我慢です。

「電話代行サービス」を利用する企業が増加

新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、多くの企業がテレワークを導入しましたが、従業員の少ない企業や電話対応の多い部署は、電話番号をするために出社せざるを得ないという問題が生じます。また、電話対応は本来の業務を中断しなければならないため、生産性が低下します。

このような問題を解決するため、「電話代行サービス」を利用する企業が増えてきています。

電話代行サービスは、秘書代行・電話秘書サービスとも呼ばれ、オフィスにかかってきた電話に外部のオペレーターが代わりに要件を聞き、本人に取り次ぎます。取次ぎができない場合あるいは取り次いでもらいたくない場合は、電話やメールで内容を連絡してくれます(連絡方法はサービス会社によって異なりますが、チャット、LINEなども可能です)。そのため、内容を記録に残すこともできます。また、電話対応の教育・研修を受けたオペレーターが対応するため、丁寧な対応が約束されていますので、電話対応でクレームが発生して企業のイメージダウンにつながるトラブルを防ぐことができます。

実体験として、このサービスを利用しているお知り合いの会社に電話したところ非常に丁寧な対応をされ、その会社の普段の雰囲気とあまりに違ったため違和感を感じたこともありました。そのあたりの調整は代行会社に伝えた方がよい場合もあると思います。



最近、若手のビジネスマンの間では、すっかり電話が悪者になっています。

- こちらの都合に関係なくかかってくる
 - 集中力が途切れて回復するのが大変
 - 余計な話が多く、要点だけチャットで送って欲しい
 - 電話する前にメールやチャットで承諾を得るのが当然
- など、電話はおろかメールすらも「今時ありえない」という扱いになりつつあります。極端な経営者ですと、「勝手に電話してきたら二度と付き合わない」と断言している方もいます。

実際うちの事務所でも、スタッフに営業電話は断ってもらうことがあり、忙しくて手が離せない時には助かっています。そのスタッフの手を止めさせたくない場合などには、代行サービスを利用するのもありでしょう。