

群 教 セ	G15 - 01
	平 25. 250集
	高・キャリア

平成25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 神宮 俊行

I 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日の会社再編成に伴って、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5,800人（2013年3月末現在）の電気通信業者である。主な事業は、東日本地域における電気通信業務およびこれに付随する業務、目的達成業務、活用業務である。研修した群馬支店では、「“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」をビジョンとして掲げて業務に取り組んでいる。

2 主な研修内容

(1) 新入社員研修への参加【4月1日～5月24日】（高崎本館ビル・各ビル）

会社概要、各部署の業務概要、商品・サービス概要を学ぶことから始まり、各事業所や中継局、とう道、電力設備などの施設を見学した。その後、実際に各部署を訪れて詳しい業務について学んだ。また、災害時対応や電話対応の基礎についても学ばせていただいた。ここでは、知識や技術を継承していくために、企業全体で新入社員一人一人を育てている場面が印象的であり、特に、入社2年目の先輩社員が親身になってサポートしていた。

(2) 法人営業部事業企画第一担当における実務研修【5月末～9月、11月～3月】（前橋本町ビル）

社内サポート部門である事業企画第一担当と営業部門である公共営業担当において研修を受けた。事業企画第一担当では、主に「来客・電話対応」「備品管理などの総括業務」「災害時優先電話管理簿・営業用車両管理簿の作成・整理」「顧客満足度調査補助」などを行った。公共営業担当では、営業担当とSE担当の社員に同行し、お客様に対して営業活動を行った。また、お客様事業所内の光回線開通の可否を把握する現地調査に立ち会い、協力会社の社員にも話を聞くことができた。

(3) 新規事業推進室における実務研修【10月】（高崎倉賀野ビル）

情報通信業とは離れた、「給食残渣の堆肥化」「粗大ごみのリユース」「ヒマラヤ産岩塩を利用した商品開発」「無人中継所の清掃および除草」「植木レンタルにおけるメンテナンス」などの業務を体験した。特に、「給食残渣の堆肥化」「粗大ごみのリユース」は高崎市からの委託業務であり、平成25年度循環型社会形成功労者環境大臣賞を受賞している。ここでは、組織全体で職務にあたる一体感を感じることができた。

(4) 企画総務部総務広報担当における実務研修【12月～2月】（高崎本館ビル、県内小学校）

県内小学校に電話・インターネットに関するテーマで絵画を募集し、優れたものを表彰する「NTT東日本群馬支店児童画コンクール」の事務や、応募のあった県内小学校で実施する「ネット安全教室」に同行した。「ネット安全教室」では、良好な人間関係を築くためのコミュニケーション方法を、アニメーションやワークシートを用いながら小学生に伝えた。また、掲示板やプロフへの書き込みからのトラブル事例を通して、個人情報を取り扱う際の注意点やネットワークの危険性を訴えた。

(5) その他事業所外での研修

幕張で開かれた最新の通信技術を集めた「INTEROP2013」の見学をした。企業の抱えるICT活用に関する課題にこたえる技術の展示会や今後のICTの方向性を示す基調講演などが行われた。特にデジタルサイネージを活用した販売促進や広告方法などに興味を抱いた。

東日本電信電話株式会社の研究機関である「武蔵野研究所」の見学をした。暗号技術を駆使してデータを安全に管理・運営することができる秘密計算システムなど、最新の研究内容について説明を聞いた。隣接する技術資料館では、歴代の電話機が実際に展示されており、通信の歴史を学んだ。

II 研修成果

1 人間関係について

東日本電信電話株式会社で働く社員は、あいさつを実行し、時間や法令など決められたルールを遵守し、身だしなみをきちんと整えている。その上で、周囲の人間の気持ちを尊重しながら行動や言動を行っている。研修の中で教えていただいた言葉の中に「他人のためにすることが仕事である」という言葉があり、印象に残っているが、まさに他人のために働いているのだと感じた。学校では挨拶、ルールを守る、身だしなみを整えることを指導しているが、これは実社会においても通じるものである。さらに、その上で、生徒には「他人に支えられていること」や「周囲への感謝の気持ち」に気付かせる指導をしなければならないと感じている。

2 セキュリティ対策について

「入退室管理」「社員用PC・鍵の管理」「ファイルの暗号化」「FAX・メール送信における上司の承認」「室内に設置されたゴミ箱が一つ」など情報の取扱が厳重である。お客様の個人情報については、特に厳重であり、限られた社員のみが扱うことができる。また、この取り組みを徹底するために、定期的な企業内監査と年に一度の外部監査を行っている。情報漏洩は一個人の問題ではなく、企業全体の問題であると認識している証拠である。学校は、個人情報で溢れているが危機意識が高いとは言えない。コンピュータの画面に情報を表示した状態のまま離席することもあり、企業と学校では情報管理体制や情報セキュリティ対策に差がみられる。情報の取扱について個人として意識を改めるとともに、組織の一員として周囲にも働きかけていきたい。

3 時間の管理について

企業が利益を上げ、成長するためには数字を管理することが必要となる。管理する数字の中で、企業では特に「時間」に厳格である。東日本電信電話株式会社では、会議において「Value Meeting」活動を推進している。「『目的』と『決定事項』をクリア」や「ピタリ開始で5分前終了をめざそう」「資料は事前に共有し、目を通してから参加しよう」など6か条が設定されている。その徹底をポスターや社内Webで呼びかけている。また、会議終了後の後片付けも整える程度で元には戻さず、その後に会議をする人が再度準備をする。「時間」が利益を生む重要な資源であると認識している証拠だ。時間を管理することの重要性を生徒に伝えていきたい。

4 情報処理・活用能力について

「情報」とはどのようなものかを改めて見つめ直すことができた。情報の価値は受け手によって変化する。また、情報には、求めている人に適切に伝わる情報に処理することで「新しい価値」が生まれる。私には、溢れる情報を処理する能力や、処理した情報を適切に利用するための活用能力が不足していると感じた。今後は「情報」を必要とする相手のことを考え、「情報」を主体的に処理・活用する能力を高め、生徒の指導に繋げていきたい。

III まとめ

研修当初は与えられたものの中から学んでいこうと考えていた。しかし、研修を通して「なぜこれをやるのか」という目的意識をもつことの大切さを再認識した。そして、目的は何かを自分に問い続けることで物事に主体的に取り組めることを学んだ。例えば、業務内容についての疑問点を解決する際に、事前に勉強してから質問することで、具体的な答えをいただけるようになった。そうすることで、職員との会話の中に専門的な内容が含まれるようになり、さらに研修が有意義なものとなった。これからも、目的意識をもち、それを問い続けながら仕事に取り組んでいきたい。また、この研修から学んだことを高校生向けに資料としてまとめた。この資料は、高校生のキャリア教育の指導に利用していきたいと考えている。今後は、研修でお世話になった方々に「感謝の気持ち」を忘れず、研修で学んだことを活かせるよう職務に励んでいきたい。

(担当指導主事 大野 慎一郎)