

## 「くすり相談委員会全体研修会」について

日時：2021年2月26日（金）14:00～17:30

会場：オンライン開催（Microsoft Teams を使用）

（中継会場）CIVI 研修センター日本橋 会議室 N403AB

### 開会の挨拶

日本ジェネリック製薬協会 佐藤 岳幸 理事長

### 講演 1『在宅勤務・BCP 対策が成功したコールセンター事例 5 選

緊急時でも安心してテレワークに切り替えられるクラウド型の電話システムとは？』

● 講師：株式会社リンク 取締役 BIZTEL 事業部長 坂元 剛 先生

### 講演 2『在宅勤務をするスタッフの心と体のケア』

● 講師：株式会社ブランニューデイ 代表取締役 池田 浩一 先生

### 閉会の挨拶

くすり相談委員会 曾部 美穂 委員長

2月26日（金）にくすり相談委員会全体研修会を開催いたしましたので報告いたします。

2021年1月に2回目の緊急事態宣言が発令され、どのようにくすり相談業務を継続していくか、くすり相談運営委員会にて毎回情報交換してまいりました。そこで、今回の全体研修会のテーマは各社関心の高い「在宅勤務における受電業務」とし、2名の先生方にご講演いただくことといたしました。

運営委員会の開催は2020年5月から既にオンライン開催（5月の運営委員会は、オンラインと対面を併用し開催、7月以降はオンラインでの開催）としておりましたが、研修会の開催方法についても、他主催研修会等を参考にしながら、オンライン開催といたしました。初めての試みではありましたが、26社48名と多くの方に参加いただきました。

坂元先生からは、クラウド型電話システムの導入にあたってのポイントについて、実際の導入事例をもとに大変わかりやすくご紹介いただきました。①環境維持②見える化③公平さ④セキュリティの「心理的安心度」が成功のカギであるとのことでした。通常勤務・在宅勤務によらず音声品質や電話の公平分配が維持できること、またセルフサービス性が高いシステムであると柔軟な対応が可能になるということでした。稼働状況のリアルタイムモニタリングは導入事例でも非常に有効であり、従業員の心理的安心度も高まること、そのほかセキュリティ維持のための対従業員基準、システム要件を伺いました。在宅受電が可能となるシステムを知るきっかけとなり、大変有意義でありました。

池田先生からは、在宅受電運用の際の不安材料の1つである、応対者の心と体のケアについてお話しいただきました。緊急事態宣言の発令により、入電者のイライラも増えているという背景がある中で、応対時のストレス管理・軽減のための様々な方法を教えていただきました。

苦情対応時の具体的な対策（トイレに行く、肩をもむ等）を事前に決めておくというのは、すぐに取り入れることができる内容でとても参考になりました。応対時は笑声（えごえ）を意識し、明るい挨拶をすることでトラブルを減らすことができたというお話は大変興味深かったです。そのほか、マインドフルネス、アロマ、食事、テレワーク下でのマネジメント、デジタルデトックスについてと幅広い内容でした。

今年度もくすり相談運営委員の有志にて、全体研修会プロジェクトチームを結成し、研修に適切なテーマ・開催方法等を検討し、本研修会の開催へ至りました。

質疑応答の時間も設けられ、参加者からの質問にも対応でき、本研修内容が会員各社様の今後の相談業務改善につながるものと確信しております。

最後に、ご講演いただきました坂元 剛先生並びに池田 浩一先生に心よりお礼申し上げます。