

漢字パズルの解答はホームページからご応募できます！

パソコンからのアクセス方法

1 メニューのコンテンツを選択



2 季刊cognivisionを選択



3 クイズの応募を選択



スマートフォンからのアクセス方法

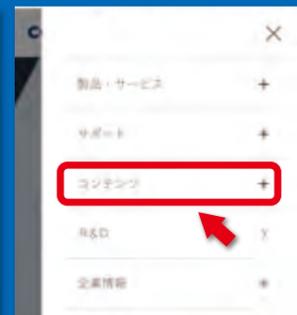
QRコードを読み取ってアクセス！



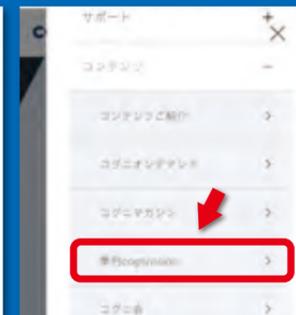
1 メニューを開く



2 コンテンツを開く



3 季刊cognivisionを選択



4 クイズの応募を選択



漢字パズル

さかさ傘をプレゼント!

濡れた面が内側になり、水滴が垂れづらく雨の日の車の乗り降りに便利!

抽選 **30** 名様

ページ・グリーン (色はお選びいただけません)

漢字パズルの解答は
コグニビジョンホームページのみ
からのご応募となります。

応募方法

解答は、コグニビジョンホームページの季刊cognivisionの「クイズの応募」からご応募ください。正解者の中から抽選で「さかさ傘」を30名様にプレゼントいたします。締切は8月31日(月)。解答はコグニビジョンホームページにて発表いたします。
※季刊cognivision 13号 パズル当選者の発表はプレゼントの発送をもってかえさせていただきます。

解き方 下のリストの中から漢字を選んで熟語になるようにマスを埋めていきます。全部入ってから残った文字で作った熟語が答えとなります。

漢字リスト	本	一	髪
衣	陰	目	玉
雲	事	子	扇
解	力	正	熱
気	道	海	水
大			蒸
団			
日			
浴			

解答

季刊 cognivision
No.14 2020年8月1日発行
NAJ-M31444

編集発行:コグニビジョン株式会社
〒163-6024 東京都新宿区西新宿六丁目8番1号 新宿オークタワー24階
TEL:03-5351-1900(代) FAX:03-5350-6305
https://www.cognivision.jp



cognivision

2020
Summer
Vol.14

コグニビジョントップインタビュー
代表取締役 井上 孝則

コグニビジョン・チェックアップレポート
“気遣い力”を使って
意思疎通を円滑にしよう

コグニビジョンからのお知らせ
コグニセブンのお知らせ機能

コグニセブン活用術
タブレットでコグニセブンを使いこなそう!
vol.2 [web配信でさらに便利に]

ユーザー様とその先のオーナー様にさらなる“価値”を提供していく

2020年4月、コグニビジョン株式会社の新代表に井上孝則が就任しました。技術が進歩し、社会、市場環境が変化中、いかにユーザー様の業務を支援し、ニーズに応え、プロダクトやサービスの開発に取り組んでいくのか——。新代表の胸の内を聞いてみました。



コグニビジョン株式会社 代表取締役 **井上 孝則**

|| コロナ禍での船出とBCP対策

——新型コロナウイルスの影響が広がる大変な時期での就任となりました。今の率直な思いを教えてください。

井上 新代表に就任した場合、通常であれば各方面に挨拶に赴くのが最初の仕事となりますが、感染拡大防止の観点から叶わず、また、社員もユーザー様の元に伺うことができない状況となり、誠に申し訳なく、心苦しく思ったというのが正直な気持ちです。ただ、そうした中で、早急にテレワークの体制を整備。新規契約のユーザー様に対しては技術営業（アジャスター経験者）が電話によるサポートを実施し、コールセンター業務では感染拡大防止のために出社人数を減らしての対応中、短時間で対応可能な質問には出社組が、比較的時間がかりそうな対応の場合はテレワーク組が対応するなど、様々な工夫によって応答率を下げることなく維持できました。

——車種データの提供も滞りなく行えました。

井上 コグニセブンが 2019 年にバージョンアップし、インターネットを通じて車種データを Web 配信できるようになったことが、

奏功したと考えています。今回のパンデミックで私が心に決めていたのは、「何があってもユーザー様へのサービス、サポートを低下させないこと」です。今後も with コロナの社会が続き、さらには将来的に新たな感染症の発生リスクも

懸念される中、インフラの整備などより強固な BCP 対策を推進していきたいと考えています。

|| “お役立ち”を愚直に追求

——ボデーショップ業界を取り巻く環境の現状と課題をどのように考えますか？

井上 電子制御、ASV、環境性能、高機能素材など自動車の進化に伴い技術の高度化が求められると同時に、後継者不足や在庫減のリスクにも直面されているというのが現状と認識しています。こうした中、ボデーショップとして重要なポイントになるのが、技術とスピードを兼ね備えた「生産性の向上」、そして、選ばれるボデーショップになるための「顧客サービスの向上」の 2 つではないでしょうか。

このうち生産性に関しては、コグニビジョンの各種ソフトが貢献できると考えています。例えばコグニセブンで言えば、各車種の部品図から損傷部位や部品などを選択するだけで工賃が自動計算され、作業確認機能によって部品の関連作業も把握できるなど、機能が充実。コグニセブンと連携して、損害保険会社に見積書と事故車の画像を送信できるコグニフォトベースを活用し、協定を円滑に進めることも可能です。加えて、これらの操作は初心者からベテランまで簡単に行うことができ、初期作業が大幅に時短化され、生産性のスピードアップが図れるのが大きなメリットです。

——生産性の向上はユーザー様の利益に直結します。

井上 45 年以上にわたり、事故車見積りソフトの知見やノウハウを蓄積し、ユーザー様の操作性の向上、少しでも修理の支援になる”お役立ち“を愚直に追いかけてきた、当社の姿勢と歴史が成果に繋がっていると考えております。これからも R&D（研究開発）を積極的に進め、画像解析技術、機械学習など AI 技術の活用、画面上で迷うことを少なくした人間工学的なユーザーイ

ンターフェースの採用などを通じ、“分かりやすく、誰でも簡単にできる”ソフトを追求することで、ユーザー様の人材育成の課題にもお役に立ちたいと思っています。一方で、各地区で開催され好評のアジャスター経験者による見積り技法、ソフト操作のセミナーに今後も力を入れるなど、コグニビジョン独自の充実したアフターサービスに尽力し、ユーザー様を支えます。

|| カーオーナー様への価値にも貢献

——「顧客サービスの充実」への寄与はいかがでしょう。

井上 私は前職が損害保険会社であり、お客様に対して現場の第一線で、災害時の保険金の支払い対応などを長年経験してきました。そこで痛感したのが、お客様にとっての最大の要望が「早く対応（保険金の支払い）されること」と「説明を受けて納得したい」という 2 点であることです。

これをボデーショップ業界に置き換えれば、前者はまさしく入庫した事故車が一日も早く修理されて戻ってくる。それに対して後者は、修理金額、修理期間をボデーショップの従業員の方から分かりやすく説明を受

け、納得したいというニーズに他ならないと言えます。コグニビジョンのソフトは、生産性の向上で「早く」に寄与すると共に、ソフトによる透明性のある見積りを元に説明することで、カーオーナー様の納得感につながられます。こうして、ユーザー様のみならず、その先のカーオーナー様への顧客サービスにも貢献することが、コグニビジョンの価値であり、この価値をもっと高めていかなければならないというのが、私と社員一同の思いです。

——最後に今後の抱負をお聞かせください。

井上 コグニビジョンは長年にわたりユーザー様のニーズに引き合い改善を積み重ねてきました。それが今日の評価と信頼につながっている側面はあります。しかし、まだニーズに十分対応しきれていないことも事実です。

時代は凄まじい勢いで進化しており、今、目の前にあるニーズに届いていく感覚ではあつという間に置いていかれてしまいます。期待に沿うためには、健全な危機意識を持ち、今後の社会の進化を見据えて“半歩先”のニーズに届いていく使命感が必要です。その使命を全うし、少しでもユーザー様の経営のお役立ちができるように、今後も力を尽くして参りたいと考えております。

井上新代表の横顔

「あなたが担当で良かった」

損保時代は、北海道から九州まで様々な都市で保険金支払い部門の最前線を経験。特に九州時代は台風の直撃など大災害での被災者対応に尽力。「訪問し、支払い金額などを一生懸命説明する日々。保険金を支払うことができ、『あなたが担当で良かった』と言われた時が一番嬉しかった」と話す。

協定に携わった新人時代

損保の新入社員の頃は、アジャスターと一緒にボデーショップを回り、事故車の立ち合いに同行したり、一人で修理費の協定も行って。「指数が普及する前の話。当時は相場料金で新人の私にとっては協定が難しかったこと。今は、見積りが迅速かつスムーズで、隔世の感があります」。

誠実、情熱、謙虚

モットーは、人や物事に“誠実”に向き合うこと、周囲を熱くするくらい“情熱”を持って行動すること、そして、常に“謙虚”でいること。「特に最後の謙虚は後付けで肝に銘じたこと。周囲の意見を謙虚に聞いて、現状のままで満足せず、人として成長していく姿勢を忘れずにいたいと思います」。

趣味は城めぐり

約 20 年前から、日本 100 名城を少しずつ巡っている。「城の天守閣から眼下を眺め、城主はどんな気持ちでこの景色を見ていたのかと想像するのが楽しい。時の権力者に転地を命じられた城主も多く、サラリーマンの転勤に似ていて感情移入もできます」。北アルプスを望む優雅な国宝松本城がお気に入り。



コロナ禍でもボデーショップを明るくする

“気遣い力”を使って 意思疎通を円滑にしよう

新型コロナウイルスの影響で、生活や仕事が制限される中、現状や先行きがどうなるのか、不安を抱えている方も多いと思います。しかし、こうした中でも、お客様に対する接客、あるいは社内でのコミュニケーションに気を付けることで、ボデーショップの印象や職場の雰囲気良くすることができます。どんなことに注意すればよいのかを、「気遣い力」に関する企業研修を主催し、著書も多数に上る、講師・コンサルタントの三上ナナエさんに聞きました。

少しの不安が疑問につながる社会情勢 普段以上に身だしなみや挨拶が大事

今回のパンデミックは影響の長期化が予想され、先行きが不透明な中、しばらくの間、普段よりもナーバスになったり、言葉遣いに敏感になる方が増える可能性もあります。そうした中、相手とコミュニケーションを図る場合は、いつも以上に見た目や言葉に配慮する必要があります。少しでも不安に感じる点があると、「大丈夫だろうか」と疑問を持たれやすいからです。

まず接客では、基本として、身だしなみや姿勢、しっかりした挨拶、素早い出迎を普段以上に心掛けることが大事。店内の整理整頓や従業員同士のやり取りも違和感が持たれないように配慮が必要です。これらがきちっとしていればお客様は安心できますが、ちょっとした問題点があると疑問に感じやすく、「修理は大丈夫だろうか」とあらぬ誤解を与えかねません。

接客では相手の話し方に“似せる” 質問には先に結論を答え、詳細は後付けに

話す際は、相手のコミュニケーションスタイルもよく観察しましょう。そして、相手の話し方に“似せる”のです。早口の方であればテンポ良く、大きな声の方にははきはきと。人は自分と同じような話し方の人には安心感を持ちやすく、「仲間、味方である」という認識のスイッチが入ると言われています。話す調子を合わせることでコミュニケーションをスムーズにするのです。

質問への受け答えも気遣いが必要です。例えば、「料金はいくら?」と聞かれた場合、修理方法別の料金プラ

ンを長々と説明するのは避けたいところ。「いくら～いくらのプランがあります」と最初に料金のレンジを示し、その後各プランの説明をする流れが理想です。あるいは、「直せるか」と聞かれた場合は、先に条件や根拠を話すのではなく、最初に「できます」と、聞かれたことに直球で答えるのが望ましいです。こうして結論を先に、詳細な説明や理由は後付けにすると、不安感を抱えたお客様のいら立ちをおおらずに済みます。

気遣いPoint ▶ 話し方を似せる

お客様の話し方	社員の話し方
早口	テンポ良く
ゆっくり	一言一言丁寧に
小さい声	やさしく落ち着いた声で
大きな声	はきはきと元気よく

お客様の話すことをすぐに否定しない 一度受け止めてから説明、提案する

相手が言うことを、すぐに否定しないことも重要です。仮に、ライトの修理で「小石が飛んできて割れた」と説明を受けたとした場合、プロから見て「その可能性はない」と思うこともあるでしょう。しかし、否定も肯定もせず、



一度は「そうなんです」と答えるか、何も言わず単にうなずいて、受け止めることが大切です。お客様が誤解されているのであれば、話を全て聞いた上で、プロとしての見方を説明して勘違いを解き、修理の提案を行います。

お客様は、「自分の考えをちゃんと聞いてもらった上で、プロの提案を受けて、決断した」というプロセスを経ることができ、納得感を得やすくなります。その意味で、最初の段階では、お客様が言いたいことを全部話していただき、聞く割合を増やすと良いでしょう。

社長から報連相し、情報を吸い上げる 若手には「できていること」から指摘

一方、社内では、社長が積極的に部下の話聞く機会を設けることが重要です。そのために有効なのが、通常とは逆に社長の方から部下に「報連相（報告・連絡・相談）」を行うこと。社長から「こんなことがあった」「こんなことに困っている」と言うと、それを真似て部下も報連相がしやすくなり、コロナ禍での困りごとなどの情報を、早めに吸い上げられるからです。

また、「困っていることがあれば教えて」と聞くのも一つの手です。「言ってみろ」では言いにくいですが、「教えて」と、柔らかいニュアンスになり、悩みや組織での問題を相談しやすくなります。

さらに、若手社員の教育では、できていないことではなく、まず「できていること」を認めるのが大切。例えば、「仕事のスピードが速くなり、仕上がりが良くなった。‘あと’は小さなミスが無くなれば良い」などです。「けれど」(But)ではなく、「あと」(And)と肯定的につなぎ、できていないことを前向きに取り組めるように促す会話の組み立て方もポイントです。

気遣いPoint ▶ 社長から報連相と“教えて”



挨拶プラスアルファで情報共有が促進 小さな変化に注意し、嫌がることを回避

社員同士では、「おはよう」の朝の挨拶に加えて、プラスアルファの一言で、情報交換のきっかけを掴むことも有効です。「昨夜は遅くまでお疲れ様」などちょっとした言葉を足すと、「そういえば、先日お客様がこんなことを言っていた」「こんな出来事があった」と、話をつなぎやすくなり、情報共有が容易にできます。挨拶だけだと忙しそうと思われがちですが、一言付け足すだけで少し余裕がありそうに見えて、相手が会話をしやすくなるわけです。

同僚同士で小さな変化に注意を向けることも大事。元気がない様子であれば「何かあった?」と声を掛けるなど、平時なら見過ごしていた小さな変化も、積極的に口に出すことが肝心です。こうして“気遣いの量”を増やすことが、互いの体調を確認し合う手段となり、引いては事故の防止にもつながります。

加えて、意識したいのが、相手が嫌がるコミュニケーションを避けること。作業や指示で、細かく言われるのを嫌う人にはポイントだけを説明し、逆に詳細な話が無いと戸惑う人には、丁寧な説明をする。そうして、互いに少しでもストレスを減らす気遣いをするのが、コロナ禍の仕事の重要な秘訣なのです。

気遣いPoint ▶ 挨拶プラスアルファ



本レポートは、ANAで客室乗務員として乗務する中で「気遣い、気配り力」を見出し、退社後、接客やコミュニケーション向上、ビジネスマナーのセミナー講師として活躍する、三上ナナエさんに話を聞き、まとめました。三上さんは年間100回以上の企業研修を実施し、受講者は官公庁、商社、大学などを含め、1万4000人以上。ベストセラー『仕事も人間関係もうまくいく「気遣い」のキホン』(すばる舎/税込1540円)や『仕事の成果って、「報・連・相」で決まるんです』(大和出版/税込1650円、右写真)など著書多数。

コグニセブンからコグニビジョン社の
ホームページに簡単に
アクセスできるようになりました！

コグニセブンで困ったことがあれば、[メニュー]画面の「お問い合わせはここをダブルクリック」の文字の上をダブルクリックしてみてください。よくあるご質問の確認やメールでのお問い合わせが簡単にできます。

※ご利用にはインターネット接続環境が必要です。

よくあるご質問
よくあるご質問トップ5が確認できます。

よくあるご質問一覧
クリックでより多くの
ご質問を確認することが
できます。

お問い合わせフォーム
製品・サービスの使い方に
関するお問い合わせ

お問い合わせ
製品・サービスの使い方に
関するお問い合わせ

メールでのお問い合わせにも
対応しています。

お電話でのお問い合わせ
お電話でサポートいたします。

03-5351-1901
0120-977-666
0120-988-699

頼れる電話サポート「コグニサポート」
0120-977-666

コグニフォートベースダイレクトサポート
0120-988-699

メールは苦手・・・という方は
お電話でのお問い合わせも
可能です。

メールやお電話での回答はお時間を
いただく場合があります。お問い合わせの前
にぜひ「よくあるご質問」をご活用ください。

お知らせのタイトルを
ダブルクリック！

2020/04/02 お問い合わせはここをダブルクリック

お知らせが画面に表示されていない！

簡単にお知らせを出すことができます。
WEB配信開始など様々なお知らせを配信して
いますので、この機会にぜひ設定してみてください。

1 [初期設定]をクリック

2 [外部連携設定]をクリック

3 <お知らせ>タブをクリック

**4 「お知らせを使用する」にチェックを入れ、
[OK]をクリック**

タブレットでコグニセブンを使いこなそう！

Vol.2
「web配信でさらに便利に」

これは…
新型車ですね

うーん
この車種は今月の
DVD に収録される
みたいだけど…

DVD が届くまで
まだ日数があるな一
困ったぞ…

タブレットが
インターネットに
接続されていれば
DVD 到着前に
車種データを
ダウンロード
できますよ！

Wi-Fi SIM

データ
ダウンロード
方法

（はじめてタブレットで使用する場合、3か月以上車種データコピーをしていない場合は外付けDVDドライブを使用して車種データコピーを行ってください。web配信では直近2か月分の差分データの取得が可能です。2か月分の差分データを更新する場合は以下の手順でコピーを2回実施してください。）

1 「お知らせ」欄にweb配信開始のメッセージが表示されることを確認してから「web配信」ボタンをクリック

2 「差分データ取得」ボタンをクリック

3 「全てコピー(変更点のみ更新)」ボタンをクリック

車種データコピーが始まります

4 「コピーの結果」欄に結果が表示「終了」ボタンをクリック

5 車種データバージョンが更新されていることを確認

詳細は「新しい車種データをインターネットからダウンロードすることはできますか?」をご参照ください。

動画で確認したい方は、コグニオンデマンド「インターネットから車種データの差分データをダウンロードする」をご覧ください。

コグニセブン ダウンロード 検索

これはいい!
GOOD!
すごく便利だ!

出先で
DVD がない時でも
対応できるな!

web配信は
DVDより早く
最新の車種データに
更新いただけますが

最新のDVDは
次のDVDが届くまで、
必ず1枚はお手元に
保管しておいて
くださいね!

※Windowsタブレットのみ利用可能です。iPad、Androidタブレットではご利用いただけません。契約されている本数を超えて同時起動(使用)することはできません。