



# くすなたん

弥生号  
Vol.93  
2012年3月

飲食店向け情報満載かわら版  
毎月発行

毎月10日発行  
発行人 藤本高司  
発行所 フジモト株式会社

## 飲食店舗さま向けにかわら版を毎月発行します



### ■ 春陽の候

3月になりましたが、今年は、例年より寒いですね。梅の開花も遅れています。未曾有の震災より1年が経とうとしています。瓦礫の山を見るとあらためて被害の大きさと復興への時間に痛感してしまいます。SNSやインターネットの普及により情報のスピード、入手する人とならない人と大きな差が出ています。新聞や雑誌などの紙媒体が主流の時代より顕著です。そんな中、孤独死する老人。なんか疑問を感じます。ほんの少数のことでしょうか、大きな問題が隠されているように思えます。さあ、3月4日は、新しいお客さまが来店されます。次の来店に繋がられるように準備万端でお迎えしましょう！

### Shimaちゃんのおいシーサー

### うちな一支店 Shima

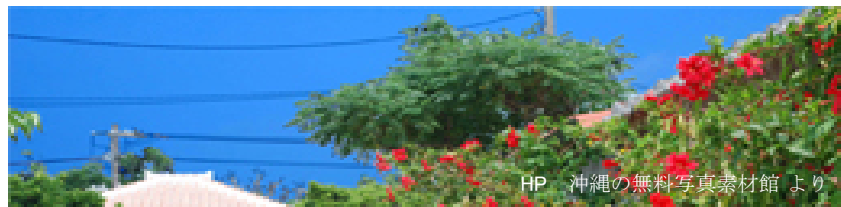
#### 番外編 =コールセンター支援セミナーin沖縄

「はいさい」…3月に入りました。今期も残すところ一ヶ月となり、各企業様は売上げの追い込みや年度の締め等で、忙しい日々が続くと思いますが体調に気をつけて、今期を乗り切ってください。

今回は、2月20日(月)に開催した「コールセンター支援セミナーin沖縄」の報告を行いたいと思います。

沖縄県は、IT産業の振興・集積による自立的な経済発展・情報通信技術を活用した特色ある地域振興等を目標として、1998年9月に「沖縄県マルチメディアアイランド構想」をまとめ、企業誘致や税制優遇及び進出企業に対する助成金制度等を支援する積極制度を行ってきました。中でもコールセンターの誘致には力を入れ、現在把握できているだけでも100近くの企業が、コールセンターを立ち上げています。

コールセンターの立ち上げに伴い失業率の高い沖縄も、就職へのチャンスが多くなったと思います。実際、推進機構や人材派遣企業がコールセンター入門講座やPC等の職業訓練等の教育へも力を入れて取り組んでおり、その結果、コールセンターへの派遣や求人募集等は、以前より増えている状況です。しかしながら、コールセンターの実状としては、採用するが個人が継続できず退職に至る等、離職率が高い状況にあるのが問題視されております。



HP 沖縄の無料写真素材館 より

そこで、今回の「コールセンター支援セミナーin沖縄～オペレーターへの離職率軽減と即戦力化、ここまで便利な音声認識:最新事例～」と題したセミナーは、コールセンターが抱えている人材教育、離職率の軽減、オペレーターの業務負担、業務効率改善等の問題や悩みをツールを利用し、解決できないかという趣旨のもと、株式会社グッドモーニング沖縄、クオリカ株式会社、フジモト株式会社の3社共催により開催いたしました。

回答のバラツキの分析やFAQ構築の考え方として「VextMiner」、多彩な検索機能による効率的な回答支援として「VextContact」、対応会話をテキスト化する最新の音声認識として「VextResume」の講演を行いました。



セミナー全体として、内容も充実し参考になられた方も多く、密度の高いセミナー開催になりました。今後も、コールセンターの問題点解決に貢献できればと思います。

### 食器なんでも豆知識

### 食器研究家 ケイ・大勝

#### 三十六豆 シュワシュワのお返し ～シャンパングラス～

暖かい日も増えて、春の兆しが見えてまいりました。もう桜のシーズンも間近ですね。心も弾みます。昨日、住宅のお庭にある小さな桜の木は、つぼみがほころんでおりました。

さて、今月はホワイトデーです。バレンタインのお返しの品、もうお決まりでしょうか。ホワイトデーのお返しもさまざまです。有名なものは、マシュマロやクッキー、キャンディーですが、今ひそかなブームになりつつあるお返しのプレゼント、ご存知でしょうか…？それは、「シャンパン」です。



“九州を中心としたバーテンダー、ソムリエ、飲食業界、酒類取り扱い業などの間で、「シュワシュワのお返し」と題してホワイトデーにはシャンパン(シャンパーニュ)を贈ろう”という活動が展開されている”(Wikipediaより)

そうです。意中の方をバレンタインデーのお返しとして、スマートにお食事にお誘いできるのでもいいかも？

というわけで、今回はシャンパングラスについてのお話をいたします。

シャンパングラスは、「ソーサー型」と、「フルート型」の二種類があります。

ソーサー型…横が長く、口が広いタイプです。口が広いのはシャンパンが空気に触れる面を大きくし、炭酸を抜けやすくするため、飲むときに泡が邪魔にならないようになっています。過剰に炭酸を飲むと、げっぷの原因となるので、格式の高いパーティーなどにはこちらのタイプが良いですね。

フルート型…細身で背が高いタイプです。現在は、レストランなどでシャンパンを頼むとフルート型で出てくることが多いですね。

ソーサー型とは逆に、口が狭いために炭酸が長く持ちます。シャンパンは炭酸を味わうのも一つの楽しみですので、カジュアルなお食事会などではフルート型が適しているというわけです。

このように、それぞれのシーンを楽しむために、グラスの形も工夫されているんですね。

今年は「シュワシュワのお返し」、いかがでしょうか？

