

平成30年度

第1回 理事会 議案書

日時 平成30年5月17日(木)午後4時30分～

場所 京都ブライトンホテル

地下1階 華(はなやぎ)の間

京都市上京区新町通中立売下る仕丁町330

TEL 075-441-4411

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

京都協会

次 第

1. 開 会

2. 議長選出

3. 議 事

【第1号議案】 ①平成29年度事業活動報告
②平成29年度収支決算報告
③平成29年度会計監査報告

【第2号議案】 役員の変更及び新役員の選任

【第3号議案】 ①平成30年度事業活動計画
②平成30年度収支予算

【その他】

4. 議長解任

5. 閉 会

平成29年度 事業活動報告

平成29年度事業計画に基づき、テレコミュニケーション教育事業(電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等)を通じて、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT活用推進事業(各種セミナーやホームページ等による情報提供)の実施により、会員及び情報通信サービス利用者の利便増進に取り組んできました。具体的な実施状況は以下の通りです。

1. テレコミュニケーション教育事業

(1)電話対応コンクール

各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

項目	実施月日	実施場所	事業所数	参加者数
京都協会1次予選(電話録音方式)	平成29年7月4日～13日	各事業所	28社	153名
京都協会2次予選(集合方式)	平成29年8月28日	京都テルサ	27社	69名
京都府大会(集合方式)	平成29年10月6日	ハートピア京都	19社	40名
全国大会(集合方式)	平成29年11月17日	りゅーとびあ 新潟市民 芸術文化会館	1社	1名

<京都2次予選以降の実施状況>

■ 電話対応コンクール 京都2次予選 結果(京都府大会出場者:40名)

事業所名	氏名
SMBC日興証券(株)	清水 幸子
SMBC日興証券(株)	山本 美季
NTTビジネスソリューションズ(株)京都第二ビジネス営業部	後藤 稚奈
(株)NTTフィールドテクノ関西支店京都カスタマサポートセンタ113センタ	朝日 信弥
(株)NTTフィールドテクノ関西支店京都カスタマサポートセンタ113センタ	谷口 翔太
(株)NTTフィールドテクノ関西支店京都カスタマサポートセンタ113センタ	丸下 精一郎
(株)NTTフィールドテクノ関西支店京都カスタマサポートセンタ113センタ	八重樫 京子
(株)NTTマーケティングアクト関西支店116・IP部 関西116センタ	鹿毛 照美
(株)NTTマーケティングアクト関西支店116・IP部 関西116センタ	島本 輝
(株)NTTマーケティングアクト関西支店116・IP部 関西116センタ	多田 真紀子
(株)NTTマーケティングアクト関西支店関西CC(京都)	上野 春香
(株)NTTマーケティングアクト関西支店関西CC(京都)	川地 鮎
(株)NTTマーケティングアクト関西支店関西CC(京都)	小早川 理香
(株)NTTマーケティングアクト関西支店関西CC(京都)	野口 仁美
(株)NTTマーケティングアクト関西支店関西CC(京都)	藤本 美奈子
(株)京都通販	中村 文乃
佐川急便(株)京都営業所	栗林 七緒
佐川急便(株)京都南営業所	矢代 祐実
佐川急便(株)八幡営業所	小林 由佳
佐川急便(株)八幡営業所	増田 真澄
サロンドロワイヤルコールセンター	中原 由香里
(株)ジュピターテレコム	中村 祐美子
(株)ジュピターテレコム	堀本 法友
ダイキン工業(株)	畑口 紗有美
(株)ディンプル	中村 佐江
(株)ニッセン	高須 美穂子
ニッセン・クレジットサービス(株)	奥田 浩美
ニッセン・クレジットサービス(株)	久板 篤
ニッセン・クレジットサービス(株)	藤田 かおり
ニッセン・クレジットサービス(株)	藤田 美帆
ニッセン・クレジットサービス(株)	正木 潤一
ニッセン・クレジットサービス(株)	宮崎 美保
日本新薬(株)くすり相談室	小池 千雅
(株)堀場製作所	濱田 あゆみ
ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター	石川 由佳
ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター	井上 未紅
ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター	高田 祐子
ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター	高見 英里
ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター	竹内 瑛美
(株)ワコールお客様センター	門脇 伸子

■電話対応コンクール 京都府大会 結果

表彰項目	事業所名	氏名
最優秀賞	(株)NTTフィールドテクノ関西支店京都カスタマサポートセンタ113センタ	丸下 精一郎
優秀賞	(株) ジュピターテレコム	中村 祐美子
優良賞	佐川急便(株)京都南営業所	矢代 祐実
優良賞	(株)NTTフィールドテクノ関西支店京都カスタマサポートセンタ113センタ	八重樫 京子
優良賞	サロンドロワイヤルコールセンター	中原 由加里
優良賞	(株)NTTマーケティングアクト関西支店116・IP部 関西116センタ	島本 輝
NTT賞	京都北都信用金庫	大堀 雅史
NTT賞	ニッセン・クレジットサービス(株)	宮崎 美保
NTT賞	(株)NTTマーケティングアクト関西支店116・IP部 関西116センタ	多田 真紀子
当日賞	京都北都信用金庫	石川 翔
審査委員特別賞(荒木)	佐川急便(株)峰山営業所	中江 花織
審査委員特別賞(吉見)	日本新薬(株)くすり相談室	小池 千雅
審査委員特別賞(小堀)	ニッセン・クレジットサービス(株)	久板 篤

■電話対応コンクール 全国大会 結果

受賞	事業所名	氏名
優良賞	(株)NTTフィールドテクノ関西支店京都カスタマサポートセンタ113センタ	丸下 精一郎

(2)企業電話対応コンテスト

ユーザ協会本部が運営を統括しているもので、エントリー頂いた職場・事業所に合わせて設定したスクリプトに基づき、コンテスト専門スタッフが仮のお客様となって、予告なしに電話をかけ、その応答様様をテープ に録音し、複数の審査員で審査をする形式で実施しました。

京都支部 参加企業 1 社

医療法人恵心会 京都武田病院 様 (サービス部門)

<参考>全国参加事業所 業種部門別内訳

業種部門名	事業所数
商業・金融部門	123
工業・公益部門	47
サービス部門	114
コールセンター等電話対応専門部門	151

(3)電話対応技能検定(もしもし検定)

電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度で、平成29年度については、実施総回数は減少したが、受験者総数は増加となった。

項目	実施月	実施場所	事業所数	参加人数	合格者数	合格率
1級 研修会・検定試験	10月	京都支店ビル	7社	7名	3名	42.8%
2級 研修会・検定試験	6月	京都支店ビル	7社	7名	3名	42.8%
	12月	京都支店ビル	3社	3名	2名	66.6%
3級 研修会・検定試験	5月	京都支店ビル	1社	1名	1名	100.0%
	7月	京都支店ビル	8社	10名	10名	100.0%
	9月	京都支店ビル	6社	8名	6名	75.0%
	11月	京都支店ビル	4社	6名	5名	83.3%
	3月	京都支店ビル	1社	11名	10名	90.9%
4級 検定試験	5月	京都支店ビル	12社	16名	12名	75.0%
	6月	セコム株式会社 近畿本部内会議室	1社	21名	18名	85.7%
	7月	京都支店ビル	8社	11名	6名	54.5%
	9月	京都支店ビル	6社	11名	9名	81.8%
	11月	京都支店ビル	10社	13名	7名	53.8%
		京都生活協同組合組合員 コールセンター会議室	1社	2名	2名	100.0%
		株式会社KBS 会議室	1社	4名	1名	25.0%
合計(延)			76社	131名	95名	72.5%

(4)電話対応診断

電話対応の専門家が参加企業の電話対応レベルを客観的に数値化・診断し、アドバイスも含め報告します。

実施月日	判断内容	事業所数	参加者数	診断実施者
平成29年6月7日・8日	顧客満足度向上対策	6社	35名	(株)オフィスフロレン 代表取締役社長 藤島 久美子 氏
平成29年7月11日・12日		10社	49名	

(5)電話応対・ビジネスマナー研修等

企業人・社会人としての心構え、ビジネスマンとしての接遇・接客・言葉使い、お客様からのクレームに対する応対及び電話応対コンクールでの入賞を目的とした研修を実施。

項目	実施月日	実施場所	講師等	事業所数/ 参加人数
フレッシュ社員等ビジネスマナー研修	平成29年4月4日・7日・10日	京都テルサ 東館2F研修室	com.企画 代表 小堀恭子	9社/42名
電話応対コンクール事前対策セミナー	平成29年6月2日	キャンパスプラザ京都	株式会社JBM コンサルタント 玉本 美砂子	34社/73名
電話応対コンクール京都府大会出場者 ステップアップ実践研修	平成29年9月25日	ハートピア京都	com. 企画 代表 小堀 恭子 パナソニック株式会社 堤 好美	19社/40名
電話応対コンクール全国大会出場 3支部合同ステップアップ研修 (京都・滋賀・奈良)	平成29年10月30日	京都テルサ	com. 企画 小堀 恭子 パナソニック株式会社 堤 好美 シャープ株式会社 橋本 美詠子	3社/3名
クレーム応対研修	平成30年2月13日	京都リサーチパーク東地区 1号館 4階中会議室C	com.企画 代表 小堀恭子	12社/26名

(6)講師紹介

全国250名以上の豊富な協会契約講師陣の中から、新入社員教育・コールセンター教育等、電話応対教育に関する講師をご要望に沿って紹介します。

紹介先事業所名	講師	実施月日	実施内容
株式会社三笑堂 様	オフィスフロレン 藤島 久美子	4月19日	新入社員研修
サガレイ 様	officeFujita 藤田順子	5月30日	電話応対・クレーム応対研修
京都生活協同組合 様	officeFujita 藤田順子	8月26日	苦情お申出対応力向上
株式会社美十 様	com.企画 小堀恭子	2月6日	クレーム応対研修
城陽市働く女性の家 様	officeFujita 藤田順子	2月9日-3月7日	電話応対技能検定 3級受検講座
JA京都中央 様	オフィスフロレン 中可子	3月6日	新入職員研修
JA京都中央 様	オフィスフロレン 小泉さゆり	3月14日	新入職員研修
日東薬品工業株式会社 様	officeFujita 藤田順子	3月19日	電話応対研修

2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、「セキュリティ」、「ワークスタイル変革」、「ビジネスWi-Fi」、「IoTをはじめとした最新のICT動向」等を主要なテーマとして、企業が抱える課題について、ICTサービスの活用により解決する実例を盛り込んだセミナーを開催しました。

項目・テーマ	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
初歩から学ぶIoT社会を支えるICT	平成29年6月9日	京都リサーチパーク 西地区4号館2F ルーム2	佐々木 一敏氏	21社/55名
「今まさに求められる情報セキュリティ対策 ～人為的脅威と環境的脅威 (忘れられない災害体験)～」	平成30年2月9日	京都市勧業館みやこめっせ	大森 浩史氏	39社/76名
「可能性への挑戦～夢は必ずかなう～」			舞の海 秀平氏	

(2)「標的型攻撃メール予防訓練サービス」の取組

会員様参加無料施策として、ホームページ・京都支部ニュースを通じご案内し、5社様にご参加いただきました。

(3)ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコムフォーラム誌、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた実例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信しました。

3. 「京都支部ニュース」の発行

各種事業のご案内・事業実施模様・会員様のご紹介・様々なご意見の掲載、事務局と会員様間及び会員様相互間のコミュニケーションツールとして「京都支部ニュース」を毎月発行し、テレコムフォーラム誌に同封し会員様へお届けしました。

4. その他

各種セミナー・講演会

経営者研鑽会(近畿事業推進部主催 6支部合同企画)

項目・テーマ	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
【第1部】ビデオ講演&シェア ・IoTの要諦 ・第4次産業革命にむけて ~AI・IoTを使った既存産業の再構築によるビジネスチャンス~ ・経営者に役立つスマホ活用術 【第2部】人脈創造交流会 ・2府4県を越えた会員様交流の場	8/2(水)	大阪新阪急ホテル	大前研一 菅谷俊二	59社/88名
【第1部】ビデオ講演&シェア ・生産性を高める経営~ 企業はいかに「稼ぐ力」を高めていけばよいのか~ ・AI SHIFT ~AIシフトする産業と新しいビジネス~ 【第2部】講演 ・IoTビジネスの展望 最新ICT事例の紹介	2/28(水)	梅田センタービル	大前 研一 丹羽 亮介 小林 克之	52社/83名

5. 会議等

項目	実施月日	実施場所等	議案内容
第一回理事会	平成29年5月25日	京都東急ホテル 2F雅の間	(1)第1号議案 平成28年度事業報告、収支決算報告、会計監査報告 (2)第2号議案 役員的人事(変更) (3)第3号議案 平成29年度事業計画(案)、収支予算計画(案) (4)第4号議案 会則の一部改正(案)
第二回理事会	平成29年12月12日	ウェスティン都ホテル 京都東館4階総りの間	(1)第1号議案 平成29年度上半期事業活動報告 (2)第2号議案 役員の変更

6. 会員の状況

会員区分	平成28年度末	入会数	退会数	増減	平成29年度末
一般会員	657	9	104	-95	562
賛助会員	3	0	0	0	3
計	660	9	104	-95	565

【第1号議案の②】

平成29年度収支決算報告書

自:平成29年4月 1日

至:平成30年3月31日

【収入の部】

(単位:円)

勘定科目	① 予算	② 決算	差異 ②-①)	記事
会費収入	3,550,000	2,885,250	▲ 664,750	
会員会費収入	3,490,000	2,825,250	▲ 664,750	
賛助会費収入	60,000	60,000	0	
事業収入	2,075,000	1,837,038	▲ 237,962	
電話応対競技会収入	750,000	713,000	▲ 37,000	電話応対コンクール関連
業務提携収入	650,000	650,000	0	
その他収入	100,000	63,000	▲ 37,000	
セミナー等収入	1,220,000	1,124,038	▲ 95,962	各種セミナー・研修関連
業務提携収入	900,000	900,000	0	
セミナー等(公1)	200,000	200,000	0	
セミナー等(公2)	200,000	200,000	0	
セミナー等(その他)	500,000	500,000	0	
その他収入	320,000	224,038	▲ 95,962	
セミナー等(公1)	230,000	224,038	▲ 5,962	
セミナー等(その他)	90,000	0	▲ 90,000	
通信教育・訓練収益	105,000	0	▲ 105,000	電話応対診断関連 *93960円をセナーその他(公1)で受入
雑収入	5	6	1	受取利息
内部取引収入	0	200,000	200,000	京都支部からの一時借入
(A)当期収入合計	5,625,005	4,922,294	▲ 702,711	

【支出の部】

(単位:円)

定科	① 予算	② 決算	差異 ②-①)	記事
事業費	2,766,000	2,303,918	▲ 462,082	
電話応対競技会費	900,000	836,259	▲ 63,741	電話応対コンクール関連
セミナー等費	1,350,000	1,147,772	▲ 202,228	各種セミナー・研修関連会場費・講師委託費等
セミナー等(公1)	400,000	425,512	25,512	
セミナー等(公2)	200,000	119,500	▲ 80,500	
セミナー等(その他)	750,000	602,760	▲ 147,240	
通信教育・訓練費	216,000	276,300	60,300	電話応対診断委託費
組織強化費	300,000	43,587	▲ 256,413	
管理費	1,763,476	2,006,776	243,300	
会議費	340,000	369,564	29,564	
その他経費	1,384,532	1,598,268	213,736	事務所運営関連(通信費、リース等)
減価償却費	38,944	38,944	0	
内部取引支出	960,000	795,182	▲ 164,818	本部、近畿事業推進部運営費負担
上部費等支出	750,000	610,089	▲ 139,911	
消費税等分担支出	210,000	185,093	▲ 24,907	
(B)当期支出合計	5,489,476	5,105,876	▲ 383,600	
(C)当期収支差額(A-B)	135,529	▲ 183,582	▲ 319,111	
(D)前期繰越額	373,348	373,348	0	
(E)次期繰越額(C+D)	508,877	189,766	▲ 319,111	

【第1号議案の③】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
京都協会
会 長 立石 義雄 様

監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会京都協会の平成29年度（平成29年4月1日～平成30年3月31日）における業務及び会計について、監査の結果すべて適切と認めたことを報告いたします。

平成 30 年 5 月 8 日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
京都協会

監 事 田中伸明 

監 事 堀之内朝広 

【第2号議案】

役員の変更及び新役員の選任

1. 理事

事業所名	新	旧
株式会社GSユアサ	河村 高志	泰地 良樹
公益社団法人京都市観光協会	土橋 聡憲	北川 洋一
日本通運株式会社 京都支店	滝澤 毅	浜島 和利

2. 役員を選任

(1) 理事及び監事の選任【会則第10条】

選任役職名	会社名	役職名	氏名	選任
理 事	京都商工会議所	会頭	立石 義雄	再任
	宇治商工会議所	会頭	山本 哲治	再任
	亀岡商工会議所	会頭	川勝 啓史	再任
	城陽商工会議所	会頭	堀井 美郎	再任
	株式会社島津製作所	総務部長	井形 彰利	再任
	株式会社京都銀行	人事総務部長	羽瀨 完司	再任
	京都府	商工労働観光部 商業・経営支援課長	玉木 利忠	再任
	京都市	産業観光局 産業企画室 産業総務課長	西川 千嘉子	再任
	株式会社堀場製作所	コーポレートオフィサー 管理本部 副本部長	山下 泰生	再任
	公益財団法人京都私学振興会	理事長	藤林 昭一	再任
	株式会社滋賀銀行 京都支店	副支店長	中林 英俊	再任
	株式会社GSユアサ	総務部 企画グループ グループマネージャー	河村 高志	再任
	株式会社京都東急ホテル	総支配人	奥村 浩二	再任
	日本通運株式会社 京都支店	支店長	滝澤 毅	再任
	三菱自動車工業株式会社 京都製作所	管理部長補佐	南村 章	再任
公益社団法人京都市観光協会	事務局長	土橋 聡憲	再任	
監 事	一般社団法人京都銀行協会	事務局長 総務部長	田中 伸明	再任
	株式会社ワコール	人事総務本部 総務部長	堀之内 朝広	再任

(2) 協会会長及び協会副会長の選任【会則第11条】

選任役職名	会社名	役職名	氏名	選任
会 長	京都商工会議所	会頭	立石 義雄	再任
副会長	宇治商工会議所	会頭	山本 哲治	再任
	亀岡商工会議所	会頭	川勝 啓史	再任
	城陽商工会議所	会頭	堀井 美郎	再任
	株式会社島津製作所	総務部長	井形 彰利	再任
	株式会社京都銀行	人事総務部長	羽瀨 完司	再任

(3) 協会会長代行の選任【会則第10条】

選任役職名	会社名	役職名	氏名	選任
会長代行	京都商工会議所	常務理事	稲垣 繁博	再任

平成30年度 事業活動計画

平成29年度の事業運営に関して、テレコミュニケーション教育事業については、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定、電話対応研修等の事業を実施し、電話対応品質の向上、参加者のスキルアップ等にお役立ていただきました。平成30年度もより多くの企業にご活用いただくために、各事業への参加勧奨に積極的に取り組むとともに、会員等の意見・要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業については、中小企業の課題解決に資する内容のセミナー・講習会を開催するとともに、標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供し、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきました。平成30年度も引き続きICTセミナー及び標的型攻撃メール予防訓練サービス等を企画し、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける事業を実施します。

また、ホームページ、テレコム・フォーラム誌を活用してユーザ協会の活動内容を広く周知するとともに、電話対応教育に関する各社の取り組み内容、ICTを事業発展に役立てた事例等の情報を発信します。

I 基本方針

テレコミュニケーション教育事業については、より多くの方にご活用いただけるように広く事業紹介及び参加勧奨を行うとともに、事業内容の更なる充実に取り組めます。

また、ICT活用推進事業については、会員及び情報通信サービス利用者が抱える課題の解決に資する内容をセミナー、情報媒体等を通じて情報発信を行います。

II 具体的な取り組み

1. テレコミュニケーション教育事業

- (1) 電話対応コンクールについては、より多くの企業にご利用いただけるように、様々なチャネルを利用して広く事業の紹介を行うとともに、未参加企業・事業所に対して積極的に提案を行い、より多くの事業所が電話対応品質の向上にお役立ていただけるよう参加者の拡大を図ります。また、競技内容については、参加事業所及び参加者にとって有益な施策となるように、内容の充実に取り組めます。
- (2) 企業電話対応コンテストについては、他の電話対応教育事業実施時に積極的な事業紹介を行うとともに、機会をとらえて個社毎に事業内容を丁寧に説明し、参加事業所の拡大を図ります。また、事業内容に対する意見・要望等を把握し、更なる充実に向けて改善検討を行います。
- (3) 電話対応技能検定については、企業等が検定の仕組みを人材育成の手段としてご活用いただけるように提案活動を行う等、受検者数の拡大に取り組めます。また、指導者級資格保持者の品質向上のための取り組みを充実し、指導力、審査力の向上を図ります。
- (4) 電話対応・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキルの向上及び参加事業所のCS向上等にお役立ていただけるよう、内容の充実に取り組めます。

2. ICT活用推進事業

- (1)「ICTを活用した働き方改革」等、企業が抱える課題に適合したセミナーを更に充実させるとともに、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)※1 及び一般財団法人クラウド活用・地域ICT投資促進協議会(CLOUDIL)※2 等と連携し質の高いセミナーの提供を図ります。
- (2)会員企業のセキュリティ意識の向上にお役立ていただくために「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を更に充実させます。また、商工会議所等と連携し地域のセキュリティ意識向上を図ります。
- (3)ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコム・フォーラム誌、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた実例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信します。

3. 会員サービスの充実

会員向けサービスとして、遠隔地の利用者に向けたオンラインセミナー、eラーニング等の新たなサービスを導入し、会員満足度の向上を図ります。

また、ユーザ協会事業の認知拡大のために事業PRを積極的に行いますが、平成30年度は商工会議所等が運営する会員向け商取引支援サービス「ザ・ビジネスモール」と連携し、協会事業のPRに取り組みます。

京都地区協会における平成30年度年間事業施策実施予定は、別紙のとおりです。

平成30年度 年間事業施策実施予定

主な事業施策	内容	開催予定月等												
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
テレコミュニケーション教育事業														
フレッシュ社員等 ビジネスマナー研修	協会計画	主に新規採用社員を対象にしたビジネスマナーや電話応対の基本を徹底指導	★											
	企業独自計画 *講師派遣	会員企業様等が計画される新入社員研修への講師派遣依頼に基づき契約講師を紹介し、企業様のカリキュラム等に基づき指導	★											
フォローアップ研修		新規採用社員や入社後概ね3年以内社員の思い出し研修としてビジネスマナーや電話応対の基本を徹底指導									★			
電話応対技能検定 (もしもし検定)	4級	1事業所で複数名が受験の場合、実施予定月以外でも調整可能		★		★		★		★				
	3級	4級合格者の3級検定含む		★		★		★		★				
	2級	とび2級検定含む			★		★			★			★	
	1級								★					
クレーム対応研修		お客様等の心理状態を理解し適切なクレーム対応・話し方・言葉使いなどを指導												★
ビジネスメール基礎講座		社内用・社外用等で作成するビジネスメールの基礎知識・マナー等について解説					★							
電話対応診断		事業所等の電話対応レベルをユーザ協会契約講師が、診断評価し改善点等をフィードバック・指導			★	★								
電話対応コンクール	チャレンジ セミナー	初めて参加する方を対象とした説明会			★5/8(火)									
	事前対策 セミナー	コンクール問題の解説、ロールプレイング			★6/8(金)									
	一次予選	<職場に居ながら方式> 出場申込企業様等の指定電話番号に審査員から架電し審査を実施				★								
	二次予選	<集合方式> 一次予選通過者による京都府大会出場者を決定					★							
	京都府大会直前 7/7 実践研修	京都府大会出場出場者を対象に個別指導						★						
	京都府大会	各地区二次予選通過者から京都府代表を決定 *インターネット中継を予定							★10/2(火)					
	全国大会直前 7/7 研修	京都支部、滋賀支部、奈良支部の全国大会出場者を対象に個別指導(10月下旬) *3支部合同開催								★				
	全国大会	名古屋国際会議場(名古屋市)										★11/22(木)		
企業電話対応コンテスト	受付	協会本部指定期間			6/1~7/20									
	審査	参加企業への電話審査							7/下旬~9/中旬					
	表彰	結果発表及び表彰式 *電話対応コンクール全国大会										★11/22(木)		
ICT活用推進事業														
NTTとの連携施策	NTT WEST COLLECTION in KYOTO	NTT: 機器展示商談会(京都) U協会: ICTセミナーを予定				★								★
	NTT連携施策 とセット開催	ICT・IoTに関するテーマで専門講師によるセミナーを開催												★
ICT関連セミナー等	役員懇談会開催時	NTT西日本グループの事業動向等をテーマとするセミナーを開催(NTT商品の展示説明を予定)												★
	理事会開催時	セキュリティ、ワークスタイル変革、地方創生等をテーマにNTT京都支店幹部等によるミニセミナーを開催			★							★		
	各商工会議所、 商工会等との共 催施策	商工会議所、商工会及び各青年部・婦人部等との共催によるセミナー・ミニセミナーを開催(NTTとの連携予定)												
SNS等活用講座		office・メール、スマートホン・タブレットのソフトやアプリの活用等												
その他事業等														
理事会		第1回:5月、第2回:12月			★								★	
役員懇談会		1部:役員懇談会(NTT西日本グループの最新事業動向) 2部:ICT&コミュニケーションセミナー												★
広報活動等	京都支部 ニュース発行	京都支部ニュース発行 ※テレコムフォーラム誌に同梱												
	テレコム フォーラム誌 発行	本部から会員様へ直送 ※事業案内等を同梱												
	ホームページ	各事業の開催案内及び開催模様等をその都度掲載し、事業への参加要請及び事業実施状況を発信												
新規会員拡大及び退会抑止		・電話帳取次情報に基づく入会フォローの実施 ・各種施策実施時を通じた勧奨活動 ・各商工会議所様、商工会様会報誌等による勧奨活動 ・事業への参加、各種割引等の適及による退会抑止 *支部ニュースに毎月特典掲載												

※各事業の詳細等は、ホームページに掲載及び京都支部ニュース等によりその都度案内する。
※掲載以外の事業を実施する場合があります。また、都合により事業を変更・中止する場合があります。

【第3号議案の②】

平成30年度収支予算

自：平成30年4月1日

至：平成31年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

勘定科目	平成30年度 予算(A)	平成29年度 予算	平成29年度 決算(B)	差引増減額 (A)-(B)
会費収入	3,000,000	3,550,000	2,885,250	114,750
会員会費収入	2,940,000	3,490,000	2,825,250	114,750
賛助会費収入	60,000	60,000	60,000	0
事業収入	2,170,000	2,075,000	1,837,038	332,962
電話応対競技会収入	1,000,000	750,000	713,000	287,000
業務提携収入	900,000	650,000	650,000	250,000
その他収入	100,000	100,000	63,000	37,000
セミナー等収入	1,070,000	1,220,000	1,124,038	▲ 54,038
業務提携収入	800,000	900,000	900,000	▲ 100,000
セミナー等(公1)	350,000	200,000	200,000	150,000
セミナー等(公2)	150,000	200,000	200,000	▲ 50,000
セミナー等(その他)	300,000	500,000	500,000	▲ 200,000
その他収入	270,000	320,000	224,038	45,962
セミナー等(公1)	180,000	230,000	224,038	▲ 44,038
セミナー等(その他)	90,000	90,000	0	90,000
通信教育・訓練収益	100,000	105,000	0	100,000
雑収入	5	5	6	▲ 1
内部取引収入	0	0	200,000	▲ 200,000
その他収入	0	0	0	0
(A)当期収入合計	5,170,005	5,625,005	4,922,294	247,711

【支出の部】

(単位：円)

定科	平成30年度 予算(A)	平成29年度 予算	平成29年度 決算(B)	差引増減額 (A)-(B)
事業費	2,410,000	2,766,000	2,303,918	106,082
電話応対競技会費	900,000	900,000	836,259	63,741
セミナー等費	950,000	1,350,000	1,147,772	▲ 197,772
セミナー等(公1)	400,000	400,000	425,512	▲ 25,512
セミナー等(公2)	150,000	200,000	119,500	30,500
セミナー等(その他)	400,000	750,000	602,760	▲ 202,760
通信教育・訓練費	260,000	216,000	276,300	▲ 16,300
組織強化費	300,000	300,000	43,587	256,413
管理費	1,888,944	1,763,476	2,006,776	▲ 117,832
会議費	350,000	340,000	369,564	▲ 19,564
その他経費	1,500,000	1,384,532	1,598,268	▲ 98,268
減価償却費	38,944	38,944	38,944	0
内部取引支出	810,000	960,000	795,182	14,818
上部費等支出	620,000	750,000	610,089	9,911
消費税等分担支出	190,000	210,000	185,093	4,907
(B)当期支出合計	5,108,944	5,489,476	5,105,876	3,068
(C)当期収支差額(A-B)	61,061	135,529	▲ 183,582	244,643
(D)前期繰越額	189,766	373,348	373,348	▲ 183,582
(E)次期繰越額(C+D)	250,827	508,877	189,766	61,061