

2014 年度 事業報告及び決算について

「2014 年度事業計画」に基づき、情報通信サービスの最新動向などの情報提供活動や「電話対応コンクール」「電話対応技能検定」「企業電話対応コンテスト」「企業電話対応診断」「職場リーダー研修」「ビジネスマナー研修」のテレコミュニケーション教育・研修活動並びに「ICT 利活用ビジネスセミナー」「ICT 関連の講習会」の ICT 活用推進活動に積極的に推進し、会員サービスの充実に取り組みました。

以下、その概要について報告します。

1. 情報提供活動

(1) 岡山支部ホームページによる情報発信



岡山支部ホームページ「ゆ〜協・おかやま」(<http://www.okayama.jtua.or.jp>)を活用し、貸出用ビデオ DVD、電話対応技能検定（愛称：もしもし検定）、会員事業所紹介、Web 入会申込などを掲載周知。また「新着情報」コーナーでは、研修やイベントの開催案内とその実施模様を掲載。タイムリーな情報発信を行なった。

☞「会員事業所紹介」ページへの掲載 20 会員

(2) 支部ニュース「ゆ〜協・おかやま」の毎月発行

会員とのコミュニケーションを促進するため、本部が毎月発行する「ICT 活用情報誌・テレコムフォーラム」のメーリングバック封筒に支部ニュース「ゆ〜協・おかやま」を毎月、同封送付。県内ユーザ協会の行事や施策の案内とについて会員へ周知した。

(3) 社員研修用ビデオ DVD の貸し出し



貸し出し時のアンケート調査に基づき、「情報」「コミュニケーション」をキーワードに、ビジネス電話対応、クレーム電話対応、個人情報保護、仕事のマナー、製造現場新入社員の常識、報・連・相、営業の基本 30、実践顧客満足、ホスピタリティ、CSR 早わかり、コンプライアンス、情報セキュリティ、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、職場うつ、コーチング・スキル、PDCA の基本、プレゼンテーション、研修インストラクター養成講座、成功するファシリテーション等に関するビデオ DVD ソフトを 53 巻整備。会員に貸し出しを行なっている。

☞H26. 4～の貸出数 22 巻

2. テレコミュニケーション教育・研修活動

(1) 電話対応コンクール

- ・ 4 月にユーザ協会ホームページにて「2014 年度電話対応コンクール問題」及び「問題に対する Q&A」の発表を受け、6 月に地区協会単位でコンクール問題の事前研修会(電話対応の基礎研修を含む)を開催。

全国大会までの実施状況は次のとおり。

○電話応対技能向上セミナー

項目	時期	場所	実施内容等	参加
電話応対技能向上セミナー/岡山	2014.6.17(火) 13:00~17:00	岡山コンベンションセンター	講師:ユーザ協会契約講師(もし検指導者級講師) 石亀 美夜子氏 内容: 1部 電話応対の重要性と印象度アップの電話応対 2部 2014年度電話応対コンクールの課題研修	24社 57名
電話応対技能向上セミナー/倉敷	2014.6.25(水) 13:00~17:00	アパホテル倉敷駅前	講師:NTTマーケティングアクト岡山専任講師 名倉 邦子氏 内容: 1部 電話応対の重要性と印象度アップの電話応対 2部 2014年度電話応対コンクールの課題研修	21社 43名
電話応対技能向上セミナー/津山	2014.6.26(木) 13:00~17:00	津山鶴山ホテル	講師:ユーザ協会契約講師(もし検指導者級講師) 古川 文美子氏 内容: 1部 電話応対の重要性と印象度アップの電話応対 2部 2014年度電話応対コンクールの課題研修	11社 24名

○地区大会(選手の職場へ電話をかけ録音する「居ながら参加方式」で実施)

協会名	実施時期	参加者数	県大会出場候補
岡山	2014.7.16~18	21社 111名	26名
倉敷	2014.7.29~30	13社 64名	11名
津山	2014.8.5~6	7社 41名	13名
計		41社 216名	50名

○電話応対ステップアップ研修

項目	時期	場所	実施内容等	参加
電話応対ステップアップ研修	2014.9.16(火) ①9:00~12:00 ②13:00~17:00	岡山コンベンションセンター	講師:ユーザ協会契約講師/もしもし検定指導者級講師 石亀 美夜子氏 内容:県大会出場予定選手を対象に、コンクール課題の個人別指導を実施	50名 中 42名

○岡山県大会

実施時期 2014年10月7日(火)
 実施場所 メルパルク岡山
 参加人員 49名
 表彰 優勝及び準優勝各1名、優秀賞8名、特別賞2名(次表参照)
 その他 山陽新聞掲載、RSK山陽放送ラジオで約3分間大会模様を放送

岡山県大会成績優秀者

表彰	選手氏名	事業所名	地区
優勝	川手 智子	クラブン(株)	倉敷
準優勝	山崎 麻世	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	岡山
優秀賞/3位	尾川 かおり	(株)山田養蜂場	津山
優秀賞/4位	藤田 弘美	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	岡山
優秀賞/5位	服部 美悠喜	(株)山田養蜂場	津山
優秀賞/6位	木村 綾	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	岡山
優秀賞/7位	内海 早苗	(株)NTT フィールドテクノ中国支店	岡山
優秀賞/8位	高見 善美	(株)NTT マーケティングアクト中国支店	倉敷
優秀賞/9位	糸田 友里香	(株)天満屋岡山店	岡山
優秀賞/10位	石井 里奈	(株)山田養蜂場	津山
NTT 特別賞	石井 舞子	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	岡山
NTT 特別賞	森元 千歳	(株)山田養蜂場本社	津山

○全国大会

実施時期 2014年11月14日(金)

実施場所 金沢歌劇座

岡山県代表のクラブン(株)の川手 智子さんは47番目に登場。

落ち着いて信頼感のある自然な電話応対を行い、健闘するも入賞には今一步、及ばず。

○英語電話応対コンクール中国大会

実施時期 2014年10月8日(水)

実施場所 広島市 中国新聞社ホール

参加人員 県内事業所から7名出場

表彰 (株)山田養蜂場田中 美津子さんが優勝、津田 小百合さん、大迫 倫太郎さんが優秀賞を受賞



(2) 電話応対技能検定(愛称：もしもし検定)

ユーザ協会は、公益財団法人の認定を受け、「公益目的事業」として、従来の電話応対コンクールと企業電話応対コンテストに加えて、電話応対技能検定を「電話コミュニケーション教育活動」の柱と位置づけている。

- ・ 検定の目指すところは、①お客様の信頼を獲得するビジネス電話応対の実現、②電話応対のエキスパートとして企業内で即戦力になりうる人材の育成。
- ・ 導入企業のメリットは、①電話応対品質及び企業 CS の向上、②資格取得による電話応対担当者のマインド・モチベーションの向上。
- ・ 検定は、導入企業の事業所へ指導講師が直接出向く「出前講座方式」、又は複数の導入企業の受講者が指定会場へ集まる「集合講座方式」により、検定講習と検定試験をセットで実施。2014年度は受講者数51名(前年度29名)、受験者数156名(前年度51名)。

☞2014年度の電話応対技能検定1・2・3・4級検定講習・検定試験の実施状況

	検定講習 実施時期	検定講習 実施場所	受講者
集合方式	①2014/7/4・9 ②2014/9/5・25 ③2014/10/24・30 ④2015/2/12・24	NTTクレド岡山ビル会議室	7名 10名 9名 12名
出前方式	①2014/4/14-15	玉島信用金庫	13名

検定試験受験状況(第1水曜日)			
月	級	受験者数	合格者数
5月	3級	17名	16名
6月	2級	6名	2名
	4級	28名	23名
8月	2級	11名	3名
	4級	19名	16名
10月	1級	10名	2名
11月	3級	9名	9名
12月	2級	6名	0名
	4級	15名	14名
1月	3級	7名	6名
2月	2級	7名	2名
	4級	9名	3名
3月	3級	12名	11名

2014年4月～2015年3月			
級	受験者数	合格者数	合格率
1級	10名	2名	20%
2級	30名	7名	23%
3級	45名	42名	93%
4級	71名	56名	79%

(3) 企業電話応対コンテスト [本部実施施策]

実施内容 業種部門別に設定した質問(問題)に基づき、仮のお客様となって参加企業に電話。電話の内容はすべて録音。後日、専門家5名がその企業の電話応対を審査。
 実施時期 2014年7月～9月末
 応募数 岡山県内から4企業8事業所が応募
 審査結果 県内からの入賞企業なし

(4) 企業電話応対診断

項目	時期	場所	実施内容等	参加
企業電話応対診断	2014.11.20～ 2014.1.末	NTTマーケティングアウト岡山センタ	・テレコミュニケーターが仮のお客となって申込事業所へ電話をかけ、その応対模様をテープ録音 ・3回分の電話応対を専門講師が評価し、改善アドバイスを診断書によりフィードバック。希望事業所には社員研修を提案	7社

(5) 職場リーダー研修 [ビジネスコーチング研修]

項目	時期	場所	実施内容等	参加
職場リーダー研修 ／ビジネスコーチング研修	2015.2.10(火) 10:00～17:00	岡山コンベンションセンター	講師:ユーザ協会契約講師(電話応対/ビジネスマナー、各種コーチング) 石島 美希氏 内容:コーチングとは、コーチングとティーチングの違い、コーチングにおける「聴く」とは、受け取り方をプラスに変えよう、行動科学を知ってコミュニケーションをよりよくしよう	30名

研修では、受講者を5グループに分け、石島 美希氏の指導により、「コーチングとティーチングの違い」や「コーチングにおける『聴く』とは」「コーチングにおける『話す』とは」などに関して、グループワークやロールプレイングを実施

(6) ビジネスマナー研修

項目	時期	場所	実施内容等	参加
ビジネス マナー研 修	①2014.10.15(水) 13:10~17:00	ピュアリティ まきび	講師:ベネッセコーポレーション 中川 公美子氏 内容:第一印象の大切さ、身だしなみ、挨拶とお 辞儀、言葉遣いと話し方、来客対応、電話 対応、訪問マナー、名刺交換、贈答慶弔 の考え方	30名
	②2014.10.17(金) 13:10~17:00	アパホテル 倉敷駅前		34名

新入社員はもちろん、会社の中堅として日々お客様対応や訪問営業に携わる社員を対象に、ビジネスマナーの基本から実践まで「お客様満足を高める対応の仕方」を習得

3. ICT活用推進活動

(1) ICT利活用のためのビジネスセミナー

項目	時期	場所	実施内容等	参加
ICT利活用 のためのビ ジネスセミ ナー	①2014.9.3(水) 13:30~15:00	岡山コンベン ションセンター	講師:(株)ケーケーシー情報システム シニアコンサルタント 小柴 宏記氏 ①ICTを活用した経営とは・情報セキュリティの動向・ 診断チェック票の回答・情報セキュリティ対策 ②情報セキュリティとは・ICT診断結果から考える課題 と対策・情報セキュリティの管理・PCを使用した演習	63名
	②2014.10.29(水) 13:30~16:30	Win スクール 岡山校		16名

(2) ICT関連の講習会

項目	時期	場所	実施内容等	参加
ICT講習会 (パソコン教室)	①2014.11.6 10:30~16:30	倉敷ヒマラヤ	①セキュリティとプレゼンテーション資料 作成コース ② 情報セキュリティセミナー& PowerPoint2007 基礎コース、Excel 2007 実務活用コース ③ IT セミナー & PowerPoint 基礎コー ス、Excel2010 実務活用コース ・受講料は、ユーザ協会会員無料、商工 会議所会員 4000 円、その他 5000 円	10名
	②2014.11.11~12 10:00~17:00 10:00~16:00	津山商工会館		20名
	③2015.2.5~6 10:00~17:00 10:00~16:00	NTTクレド岡山ビル		21名

4. その他施策

(1) 実践経営セミナー (定時総会と同日開催)

項目	時期	場所	実施内容等	参加
実践経営セ ミナー	①2014.6.12(木) 13:10~14:40	倉敷アビエー スクエア	①講師:大阪経済大学客員教授 経済評論家 岡田 晃氏 テーマ:「2014年の日本経済の見通し」 ②講師:朝日新聞社特別編集委員 星 浩氏 テーマ:「どうなる! 今後の政治・経済」	47名
	②2014.6.20(金) 13:10~14:40	メルパルク 岡山		70名

・ユーザ協会未加入のNTTユーザや商工会議所会員に対しても、それぞれの関係者を通じてチラシにより聴講を案内。

(2) 施設見学会

項目	時期	見学先	実施内容等	参加
日帰 バス 旅行	2014.11.20(木)	書写山圓教寺 & 姫路城	・黒田官兵衛ゆかりの書写山圓教寺、姫路城・大河ドラマ館を散策。 ・JR 津山駅前発→市営駐車場経由→岡山 IC で運行	45名

5. 年会費の収納確保

6月に年会費3,000円を定期請求。8月末の未納会員に対し、9月に再請求を行なっている。
 2014年度については、11月末時点で県内合計49会員の未納が発生した(未納会員率5.5%)。
 このため、2014年12月において、電話による支払依頼を実施した。

☞電話催促会員数：岡山地区27、倉敷地区16、津山地区6の県内計49件

3月末未納会員数：岡山地区2、倉敷地区7、津山協会1の県内計10件

5同 比率：岡山地区0.45%、倉敷地区2.5%、津山地区0.74%の県内全体1.17%

6. 会員状況

県内の会員状況は下表のとおりである。

2015年3月末現在の岡山県全体の年間会員増減は新規入会が13、退会が79。その結果、
 現会員数は854となり、対前年▲66の減少となった。

岡山県内におけるユーザ協会会員数の推移

協会	H20.3	H21.3	H22.3	H23.3	H24.3	H25.3	H26.3	H27.3	
岡山	+50 733	▲49 684	+4 688	▲90 598	▲61 537	▲42 495	▲28 467	▲26 441	増加6 減少32
倉敷	+41 457	▲51 406	+19 425	▲51 374	▲15 359	▲28 331	▲28 303	▲24 279	増加5 減少29
津山	▲16 208	▲16 192	+10 202	▲26 176	+1 177	▲22 155	▲5 150	▲16 134	増加2 減少18
合計	+75 +6% 1,398	▲116 ▲8% 1,282	+33 +2.5% 1,315	▲167 ▲12.7% 1,148	▲75 ▲6.5% 1,073	▲92 ▲8.6% 981	▲61 ▲6.2% 920	▲66 ▲7.1% 854	増加13 減少79