

2021年度事業活動報告

2021年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルスの影響を受け、各事業とりわけ電話対応コンクール全国大会やトップセミナーなどが集合開催できずオンライン開催を余儀なくされました。新入社員研修やもしも検定の講習、一般セミナー等は感染拡大防止策の徹底及び、オンライン環境の整備等を行い、電話対応技能の向上、顧客満足向上を目指した人材の育成支援を視野に入れ事業展開しました。「ICT活用推進事業」と「テレコミュニケーション教育事業」の持続的発展を図るとともに、公益財団法人として会議所、商工会等の協力のもと業務運営の一層の適正化に向け取り組みました。

I 事業活動

1 テレコミュニケーション教育事業

長年培ってきた『電話対応教育事業』を通じて、企業のCS向上推進や、それを担う人材育成のサポートを目的に、次のとおり実施しました。

(1) 電話対応コンクール

ア 事前勉強会の開催状況

総務省・商工会議所・商工会、NTTグループ等の後援を受け、ユーザ協会一大事業として昨年以上の参加事業所数・参加者数を目指し、出来るだけ多くの方々に参加いただけるよう、例年と同様に「集合方式」と「録音審査形式」と並行し計画しました。しかしながら尾張・知多の2地区については、開催の目安としていた20名以上の参加者が見込めず、残念ながら録音審査大会へ誘導してご参加いただきました。

() 愛知支部全体 ※ネット配信のアクセス数

| 実施項目 | 実施月日 | 参加人員数 | 開催場所 |
|------------|-----------------|--------------|----------|
| コンクール全体説明会 | 6月3日 ～ 8月31日 | — ※ (696) | ネット配信 |
| 地区大会事前勉強会 | 7月9日 | (23) | 豊橋商工会議所 |
| | 7月16日 | (13) | 半田商工会議所 |
| | 7月20日 | (22) | 岡崎商工会議所 |
| | 7月27日 | 8 (17) | ZOOM |
| | 7月28日 | (25) | 名古屋商工会議所 |
| | 7月29日 | (25) | 名古屋商工会議所 |
| 愛知県大会事前勉強会 | 9月13日 ～ 14日 | 8 (40) | 名古屋商工会議所 |
| 全国大会事前勉強会 | 10月19日 | (1) | 名古屋商工会議所 |
| 西尾張地区 合計 | 2回 | 16 | |

イ 録音審査大会

●開催月日：2021年 8月18日～23日

●参加人員：182名

【優秀賞（県大会出場者）】

| | | | |
|--------|------------------------|--------|-----------------------------------|
| 楠本 友恵 | 株式会社名古屋三越栄店 | 永福 綾子 | 株式会社NTTマーケティングアクト 高蔵寺コンタクトセンター |
| 飛鳥井 佑季 | 佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所 | 坂口 実果 | 光洋ビル管理株式会社 |
| 関 万里子 | 三井住友海上火災保険株式 会社 | 池上 志保 | 桂新堂株式会社 |
| 牛島 幸 | 佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所 | 篠崎 絵理 | 佐川急便株式会社 中京支店 名古屋南営業所 |
| 廣瀬 澄恵 | 佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所 | 三竹 杏実 | 中部国際空港旅客サービス株 式会社 |
| 岡野 美里 | 佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所 | 志水 友香 | 三井住友海上火災保険株式 会社 |
| 吉川 敦子 | 佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所 | 島田 万貴子 | 株式会社ワコウ |
| 加藤 ゆうか | 東邦ガス株式会社 | 久保田 成香 | 株式会社ワコウ |

ウ 愛知県大会

2021年 9月28日、名古屋商工会議所大ホールにおいて、各地区大会および録音審査大会の参加者263名から選抜された40名が無観客方式（選手のみが会場へ集合）で愛知県大会を開催しました。競技の様子はYouTubeを活用してライブ配信しました。西尾張からは8名の選手が電話対応の技量を競い、第四位を獲得しました。

【愛知県大会結果】

敬称略

| 順位 | 入賞者名 | 事業所名 | 地区名 |
|-----|--------|--------------------------------|-----|
| 優勝 | 加藤 はづき | SMBC日興証券株式会社 | 名古屋 |
| 準優勝 | 三竹 杏実 | 中部国際空港旅客サービス株式会社 | 知多 |
| 第三位 | 尾西 沙織 | SMBC日興証券株式会社 | 名古屋 |
| 第四位 | 飛鳥井 佑季 | 佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所 | 西尾張 |
| 第五位 | 酒井 夏美 | 佐川急便株式会社 中京支店 港営業所 | 名古屋 |
| 優秀賞 | 永福 綾子 | 株式会社NTTマーケティングアクト 高蔵寺コンタクトセンター | 東尾張 |
| | 加藤 ゆうか | 東邦ガス株式会社 | 名古屋 |
| | 津々木 真咲 | 株式会社エスケイエム | 西三河 |

エ 全国大会

全国大会は11月2日に北海道で開催の予定でしたが、今年もコロナの影響で全国から選出された57名の代表選手によってリモートでの開催となりました。

全国大会には東海ブロックから愛知支部代表の1名を含めた5名の選手が出場。事前の勉強会を実施し、静岡県代表が「優秀賞」を獲得しました。

【他優秀賞17名】

| 順位 | 氏名 | 事業所名 | 都道府県 |
|-----|--------|--|------|
| 優勝 | 川村 若葉 | 損害保険ジャパン株式会社 盛岡保険金サービス課 北上保険金サービスセンター | 岩手 |
| 準優勝 | 陶山 佳代子 | 佐川急便株式会社 中国支店 米子営業所 | 鳥取 |
| 優秀賞 | 出田 友紀 | オークラアクトシティホテル浜松 | 静岡 |

(2) 電話対応技能検定 (通称 ; もしもし検定)

「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度であり、平成21年1月に第1回3級検定試験を開始、愛知支部では平成22年度から本格的に取り組み、12年目を迎えました。

感染防止対策をして昨年対比233% (昨年: 9名) の受検者数となりました。

<研修、及び検定試験の結果等>

() 愛知支部全体

| レベル (級) | 研 修 | | 検 定 | | |
|------------|-----|--------------------|------|--------------------|-------------------|
| | 開催数 | 参加人数 | 実施回数 | 受験者数 | 合格者数 |
| 1級 | 3回 | (25) | 2回 | (9) | (2) |
| 2級 | 6回 | 6 (73) | 3回 | 2 (46) | (17) |
| 3級 | 9回 | 19 (106) | 7回 | 11 (141) | 4 (68) |
| 4級 | — | — | 10回 | 8 (271) | 5 (180) |
| 合計 | — | 25 (204) | 22回 | 21 (467) | 9 (268) |

(3) 電話対応等セミナー等

お客様満足(CS)に寄与するテレコミュニケーション教育事業については、「新入社員研修」を重点に商工会議所、商工会とタイアップし、電話対応に係るセミナー合計**160名**の参加がありました。

()内愛知支部全体

| 実施年月日 | 実施項目 | 参加者数 | 備考 |
|----------------|------------------|------------|-----|
| 4月7日 | 新入社員研修 | 37 (40) | 西尾張 |
| 4月9日 | 新入社員研修 | 46 (47) | 西尾張 |
| 4月9日 | 接客・電話対応セミナー | 11 (11) | 西尾張 |
| 4月14日 | 新入社員研修 | (20) | 知多 |
| 4月16日 | 新入社員研修 | 1 (23) | 名古屋 |
| 4月16日 | 接客・電話対応セミナー | 12 (16) | 西尾張 |
| 4月20日 | 電話対応 Web セミナー | 1 (31) | 名古屋 |
| 4月22日 | 電話対応技能検定2級 1st | (4) | 支部 |
| 4月22日 4月23日 | 新入社員研修2日間コース | (42) | 知多 |
| 4月26日 4月27日 | 新入社員研修2日間コース | (33) | 知多 |
| 5月12日 | 【中止】クレーム対応セミナー | — | 東三河 |
| 5月14日 | 電話対応技能検定2級 2nd | (4) | 支部 |
| 5月20日 | マナー&クレーム電話対応研修 | (15) | 知多 |
| 5月25日 | 電話対応技能検定2級 3rd | (4) | 支部 |
| 5月26日 | 電話対応技能検定3級 1st | 4 (17) | 支部 |
| 6月10日 | 電話対応技能検定3級 2nd | 4 (17) | 支部 |
| 6月21日 | 電話対応技能検定3級 3rd | 4 (17) | 支部 |
| 6月23日 | 電話対応技能検定3級 7Hコース | 1 (13) | 支部 |
| 6月22日 | 2H電話対応セミナー | (39) | 支部 |
| 6月24日 | 2H電話対応セミナー | (40) | 支部 |
| 6月25日 | 2H電話対応セミナー | (40) | 支部 |
| 7月9日 | クレーム対応力向上セミナー | 26 (28) | 西尾張 |
| 7月14日 | 電話対応技能検定1級 1st | (7) | 支部 |
| 8月3日 | 電話対応技能検定1級 2nd | (9) | 支部 |
| 9月2日 | 電話対応セミナー① | (16) | 支部 |
| 9月3日 | 電話対応セミナー① | (16) | 支部 |
| 9月9日 | 電話対応技能検定1級 3rd | (9) | 支部 |
| 9月16日 | 電話対応技能検定3級 1st | 1 (7) | 支部 |

| | | | |
|-------------------|---------------------------------|----------------------|-----|
| 10月5日 | 電話応対技能検定3級 2nd | 1 (8) | 支 部 |
| 10月21日 | 電話応対技能検定3級 7Hコース | (11) | 支 部 |
| 10月22日 | 電話応対技能検定3級 3rd | 1 (8) | 支 部 |
| 10月27日 | 電話応対技能検定2級 1st | 2 (20) | 支 部 |
| 4月23日 | 電話応対セミナー | (15) | 東三河 |
| 8月26日 | ペップトーク活用セミナー | (11) | 東三河 |
| 10月14日 | アンコンシャス・バイアスセミナー | (14) | 東三河 |
| 11月5日 | アンガーマネジメントをとりいれたクレーム応 対力向上研修 | 1 (20) | 支 部 |
| 11月9日 | 電話応対技能検定2級 2nd | 2 (20) | 支 部 |
| 11月18日 | 電話応対技能検定2級 3rd | 2 (21) | 支 部 |
| 2月17日 | 電話応対基本のステップアップ講座 | 3 (20) | 知 多 |
| 2月17日 | 電話応対技能検定3級 7Hコース | (8) | 名古屋 |
| 3月29日 | 新入社員・若手社員向けビジネスマナー | (14) | 名古屋 |
| 西尾張地区参加数合計 | | 160 (755) | |

2 情報通信（ICT）活用推進事業

ICTセミナー等

商工会議所との更なる連携強化に向けた提供メニューの多様化、充実・拡大、協会プレゼン
スの向上に重点を置いてPRし「Web配信」をメインに実施しました。

また、自宅、会社内で研修ができる「eラーニング」、「標的型メール攻撃予防訓練」のP
Rも積極的に実施しました。

<セミナー等開催状況>

| 開催地区等 | 項 目 | 参加者数 |
|-------|--|------|
| 西三河 | 実例から学ぶ 『標的型メール攻撃』の手口と対策 【㈱NTT西日本 担当課長 山本 康裕】 2021. 7. 15：西尾商工会議所 | 13 |
| 支 部 | 変えていこう！！ものづくりと働き方 のデジタルトランスフォーメーション 【日本マイクロソフト㈱ 業務執行役員 西脇 資哲】 2021. 12. 13 ～ 12. 16：Web配信 | 69 |

< 広域セミナー開催状況 (Web配信) >

| 開催支部等 | 項目 | 参加者数 |
|-----------------------|--|------|
| 東海・近畿 2021. 8. 31 | あの大前さんに学ぼう！「コロナ後の不動産価値と経済・企業経営へのインパクト」 【㈱ビジネス・ブレイクスルー 大前 研一】 DX時代を生きる社会人の教養「デジタル人材」を育成して、デジタル組織を創る 【SCSK 株式会社 新ビジネス推進部 岡田 一志】 | 105 |
| 中国 2021. 10. 13 | 倒産の危機から這い上がった素人女将による旅館改革への挑戦 【株式会社陣屋 代表取締役女将 宮崎 知子】 | 10 |
| 中国 2021. 10. 27 | 逆境に負けない強い中小企業の在り方～with コロナ after コロナの時代に向けて～ 【株式会社 minitts 代表取締役 中村 朱美】 | 3 |
| 関東・東京 2021. 11. 12 | サイバー空間におけるセキュリティの現状と対策 【警視庁サイバーセキュリティ対策本部】 橋本 徹の一刀両断！時局を切る！ 【元大阪府知事 橋本 徹】 | 21 |
| 本部 2021. 11. 26 | アフターコロナを見据えたニューノーマル実践レポート 【東日本電信電話㈱ ビジネスイノベーション 部長 蛭間 武久】 一流選手から学ぶ目標達成へのプロセス 【NHKサッカー解説者 山本 昌邦】 | 15 |
| 広島 2021. 12. 6 | 人を育てる ～ 愛があるなら叱りなさい ～ 【(一社)井村アーティストックスイミングクラブ 代表理事 井村 雅代】 | 4 |
| 東海・近畿 2022. 1. 13 | あの大前さんに学ぼう！「2021年経済から見た今後の経済見通し」 【㈱ビジネス・ブレイクスルー 大前 研一】 | 194 |
| 広島 2022. 1. 18 | 逆転のメソッド ～ 強い組織づくりの理論と情熱 ～ 【青山学院大学 陸上競技部長距離ブロック 監督 原 晋】 | 10 |
| 東京 2022. 2. 18 | サイバー空間における脅威の現状とセキュリティ対策～最恐のマルウェア Emotet “の脅威を回避するために！！” 【警視庁サイバーセキュリティ対策本部】 夢持ち続け日々精進！ 【株式会社 A and Live 代表取締役 高田 明】 | 3 |
| 東海・近畿 2022. 3. 25 | あの大前さんに学ぼう！「モビリティ革命～企業が大変革期を勝ち抜く条件～」 【㈱ビジネス・ブレイクスルー 大前 研一】 | 149 |

< 標的型メール攻撃予防訓練 >

| | 申込件数 | アドレス数 |
|-------------------|-----------|-----------|
| 西尾張地区 (愛知支部全体) | 1 (10) | 1 (68) |

< eラーニング >

| 申込件数 | 受講者数 |
|-----------|------------|
| 1 (61) | 6 (687) |

3 その他セミナー

例年実施している「トップセミナー」においても、Web配信を活用し各会員向けサービスの一環として実施しました。

| 開催場所 | 参加人数 | 講師及びテーマ |
|----------------------------|----------------|---|
| 小牧商工会議所 2021. 5. 25 | (5 7) | 渋谷 和宏氏 【経済ジャーナリスト・作家】 「中小企業が取り組むべきSDGsとは」 |
| Web配信 2022. 3. 1 ~ 3. 6 | 3 (1 1 7) | アグネス・チャン氏 【歌手エッセイスト・教育学博士】 「小さな命からの伝言」 |

4 情報提供

愛知支部ホームページの活用

協会事業の紹介や、事業参加を促す場として Facebook を活用し、コンクールやセミナー、講演会のタイムリーな情報を掲載しました。

また、各事業への申し込みはホームページを活用するよう積極的にPRを行いました。

II 会員状況

「標的型メール攻撃予防訓練」と「eラーニング」をトリガーに、会員の退会抑止と新規入会の取組み及び、長期未納会員の整理を行った結果、**西尾張地区で29会員の純減**となり、年度末会員数167会員となりました。

<会員状況>

| 区 分 | 前年度末 会 員 数 | 2021年度 会員数の推移 | | | |
|-------|---------------|---------------|-----|------|--------|
| | | 増加 | 減少 | 純増 | 年度末会員数 |
| 西尾張地区 | 196 | 2 | 31 | ▲29 | 167 |
| 愛知支部 | 1,443 | 15 | 175 | ▲160 | 1,283 |

III 協会基盤の確立

口座振替勧奨

2021年度においても「年会費の口座振替」勧奨を継続して実施し**西尾張地区で55件(33%)**が口座振替となりました。

以 上