

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し検定の講習、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

IT技術の進展に伴いお客様とのコミュニケーションツールはSNSへと切り替わってきている世の中ですが、最終のお客様との接点は“お客様からの声”をよく聴き取り、“企業の声”としてお答えするのが顧客満足（CS）に繋がるものだと考えています。

ユーザ協会は長年培ってきた『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。

「説明会」は、コロナ感染防止から昨年同様「リモート方式（web配信）」に変更して実施しました。

実施項目	開催回数	2021年度参加者数	2020年度参加者数
説明会	1	※696	※549
各地区・事前勉強会	6	125	90
県大会・全国大会勉強会	3	41	31
合計	10	862	670

※web配信のアクセス数

イ 大会開催状況

愛知県大会の予選として、昨年度までと同様に「集合方式」と「録音審査方式」を並行して実施しました。

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、録音審査大会へ誘導してご参加いただきました。

各地区大会において、初めてコンクールに参加し入賞には至りませんでした。審査の推薦があった選手の方に「審査委員特別賞（新人賞）」を贈呈しました。

大会名	開催月日	開催場所	参加者数			県大会への 代表者数
			2021	2020	増減	
西三河	8/27	録音審査	22	44	▲22	6
東三河	8/18		25	25	0	7
名古屋	8/31、9/1		39	104	▲65	11
尾張	参加人数不足のため録音審査へ 尾張⇒7、知多⇒9		—	30	—	—
知多			—	28	—	—
録音	—	—	182	—	+182	16
愛知県	10月 9日	名古屋商工会議所	40	30	+10	—
合計	—	—	308	261	+47	—

ウ 大会結果

<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）で開催しました。

愛知県大会は、無観客方式（選手のみが会場へ集合）に変更して競技を実施するとともに、YouTubeを活用してライブ配信を行いました。

また、2021年度大会優勝者へは前年に引き続き愛知県労働局から「愛知県知事賞」を贈呈しました。

<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 マーケティングアウト 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

<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。

(敬称略)

順位	入賞者名	事業所名	支部名
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、2009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。

2021年度も高校生、大学生への展開を実施し受験者数は対前年と同レベルで実施することができました。

<研修及び、検定試験の結果等>

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		合格率	
		2021	2020		2021	2020	2021	2020	2021	2020
1級	3回	25	32	2回	9	18	2	3	22%	17%
2級	6回	73	40	3回	46	53	17	8	37%	15%
3級	9回	106	140	7回	141	158	68	70	48%	44%
4級	—	—		10回	271	268	180	177	66%	66%
合計	—	212	353	22回	467	497	267	253	—	—

(3) 電話応対等セミナー等

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」・「ビジネスマナー研修」を重点に一部やむを得ず中止した研修もありましたが、商工会議所、商工会とタイアップし、電話応対に係るセミナーに合計755名の参加がありました。

<開催状況>

コース別	開催回数	参加人員		
		2021年度	2020年度	増減
電話応対・接客接遇	26回	421	234	187
新入社員研修	9回	246	231	15
クレーム電話応対等	5回	88	31	57
合計	40回	755	496	259

2 情報通信（ICT）活用推進事業

ICTセミナー等

「テレワーク」をテーマとしたセミナーを商工会議所、商工会会員向けに重点を置いて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PRも積極的に実施しました。

<ICTセミナー等開催状況>

開催地区等	項目	開催回数	参加人員
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】 7月15日：西尾商工会議所	1回	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】 12月13日～16日：Web配信	1回	22
合計		2回	35

< 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)井村アーティスティ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
愛知支部	10	68

< eラーニング >

申込件数	アドレス数
61	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、会員向けサービスの一環として実施しました。

開催地区	開催場所	参加人数	講師及びテーマ
東尾張	小牧商工会議所 2021年5月25日	51	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」
名古屋	Web配信 2022年3月1日～ 3月6日	117	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特にホームページを活用し、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り組み及び、長期未納会員の整理を行った結果、全体で160会員の純減となり、年度末会員数1,283会員となりました。

<会員状況>

地区協会	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
名古屋	489	7	67	▲60	429
西尾張	196	2	31	▲29	167
東尾張	160		11	▲11	149
西三河	302	4	39	▲35	267
東三河	160		14	▲14	146
知多	136	2	13	▲11	125
支部計	1,443	15	175	▲160	1,283

III 協会基盤の確立

1 内部監査の実施

事業の適正化及び効率的な費用使途のチェックを目的に、本部及び東海4支部による監査(相互点検)を次のとおり実施しました。

< 監査の実施状況 >

監査対象支部	愛 知 (東海事業推進部含む)	静 岡	岐 阜	三 重
実施支部等	本 部	東海事業推進部	東海事業推進部	東海事業推進部
実 施 月 日	1 1 月 2 5 日	3 月 2 8 日	3 月 7 日	1 月 1 4 日

2 地域幹事会議の開催

各地域幹事（役員企業総務部長等及び商工会議所・商工会事務局長等）に情報通信の現状や協会の事業内容等の理解を深めていただくことを目的に、2月24日Web会議方式により実施しました。

3 東海ブロック機能の充実等、事業基盤の強化

(1) 本部理事会・評議委員会への出席（本部主催会議）

会議名	開催月日	場所	出席者
第35回理事会	5月26日	Web会議	安井理事
第36回理事会	7月15日	書面	安井理事
第16回評議委員会	6月11日	Web会議	服部評議員
第17回評議委員会	7月26日	書面	服部評議員
第37回理事会	3月16日	Web会議	安井理事

(2) 事業推進部長Web会議への出席（本部主催会議）

1 回	2 回	3 回	4 回	5 回
4月20日	5月25日	6月22日	7月20日	9月21日
6 回	7 回	8 回	9 回	10 回
10月19日	11月16日	12月14日	1月18日	2月15日
11 回				
3月17日				

(3) 東海4支部、事務局長Web会議の開催

事業展開の意識あわせ、情報共有、優良事例の展開を図ることを目的に、毎週月曜日を基本にWeb会議を実施しました。

以 上

【第1号議案-2】

2021年度 正味財産増減計算書(愛知支部)

(収入の部)

(単位:円)

勘定科目		予算額	決算額	差異	説明
大科目	中科目	(A)	(B)	(B)-(A)	
事業収益	計	14,631,000	14,453,966	△ 177,034	
	電話競技会収入	8,147,000	7,754,536	△ 392,464	地区大会見直しに伴う助成金減
	セミナー等収入	3,734,000	4,470,605	736,605	ICTセミナー助成金増(費用連動)
	電話応対技能検定収入	2,750,000	2,228,825	△ 521,175	検定受験者数等減
業務提携収入	計	1,189,000	1,188,182	△ 818	
	業務提携収入	1,189,000	1,188,182	△ 818	
雑収入	計	100	49	△ 51	
	預金利息	100	49	△ 51	
内部取引収入	計	2,127,600	4,627,600	2,500,000	
	運営資金収入	2,127,600	4,627,600	2,500,000	各地区協会からの資金受領増
	その他	0		0	
① 当期収入合計		17,947,700	20,269,797	2,322,097	
② 一般正味財産期首残高		1,495,865	1,495,865	0	
③ 収入合計(①+②)		19,443,565	21,765,662	2,322,097	