

## 【第1号提案-1】

# 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、オンラインでの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(23)	豊橋商工会議所
	7月16日	(13)	半田商工会議所
	7月20日	2(22)	岡崎商工会議所
	7月27日	(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	7(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
東三河地区 合計	3回	32	

イ 東三河地区大会

- 開催月日：2021年 8月18日（水）
- 開催場所：豊橋商工会議所 3F ホール
- 参加人員：25名

【地区大会結果】

優 勝	友田 凧咲	佐川急便株式会社 東海支店 豊橋営業所
準優勝	浜野 みなみ	豊川信用金庫
第三位	鈴木 千尋	豊橋信用金庫
優秀賞	河合 由莉子	佐川急便株式会社 東海支店 豊川営業所
	鈴木 遥南	豊川信用金庫
	杉山 遥	豊橋信用金庫
	彦坂 奈菜	豊橋信用金庫

【参加事業所名 6事業所】

豊川信用金庫	豊橋信用金庫
西島株式会社	株式会社ニデック
佐川急便株式会社 東海支店 豊橋営業所	佐川急便株式会社 東海支店 豊川営業所

ウ 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】

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

エ 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名による愛知県大会を開催しました。

コロナウイルス感染予防の観点から無観客方式（選手のみが会場へ集合）で実施し、競技の様子はYouTubeを活用してライブ配信しました。

【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

オ 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) 電話応対技能検定（通称；もしもし検定）

「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現、電話応対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。コロナウィルス感染拡大の影響を受け、昨年対比83%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	3 (73)	3回	1 (46)	0 (17)
3級	9回	2 (106)	6回	20 (141)	14 (68)
4級	—	—	10回	128 (271)	77 (180)
合計	—	5 (204)	21回	149 (467)	91 (267)

## (3) 電話応対等セミナー等

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、商工会議所、商工会とタイアップし、「新入社員研修」を重点に電話応対に係るセミナーなど、東三河地区だけで合計**192名**の方にご参加いただきました。

( )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	(40)	西尾張
4月9日	新入社員研修	(47)	西尾張
4月9日	接客・電話応対セミナー	(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	(23)	名古屋
4月16日	接客・電話応対セミナー	(16)	西尾張
4月20日	電話応対Webセミナー	(31)	名古屋
4月22日	電話応対技能検定2級 1st	(4)	支部
4/22日・23日	新入社員研修2日間コース	(42)	知多
4月23日	電話応対セミナー	15 (15)	東三河
4/26日・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	(17)	支 部
6月10日	電話対応技能検定3級 2nd	(17)	支 部
6月21日	電話対応技能検定3級 3rd	(17)	支 部
6月23日	電話対応技能検定3級 7Hコース	(13)	支 部
6月22日	2H電話対応セミナー	39 (39)	東三河
6月24日	2H電話対応セミナー	40 (40)	東三河
6月25日	2H電話対応セミナー	40 (40)	東三河
7月9日	クレーム対応力向上セミナー	(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
8月26日	ペップトーク活用セミナー	11 (11)	東三河
8/16日・17日	電話対応セミナー①②	28 (28)	東三河
9/2日・3日	電話対応セミナー①②	(32)	西三河
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	(7)	支 部
10月5日	電話対応技能検定3級 2nd	(8)	支 部
10月21日	アンコンシャス・バイアスセミナー	14 (14)	東三河
10月14日	電話対応技能検定3級 7Hコース	2 (11)	支 部
10月22日	電話対応技能検定3級 3rd	(8)	支 部
10月27日	電話対応技能検定2級 1st	1 (20)	支 部
11月5日	アンガーマネジメントをとりいれたクレーム 対応力向上研修	(20)	支 部
11月9日	電話対応技能検定2級 2nd	1 (20)	支 部
11月18日	電話対応技能検定2級 3rd	1 (21)	支 部
2月17日	電話対応基本のステップアップ講座	(20)	知 多
2月17日	電話対応技能検定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
東三河地区参加数合計		192 (755)	

## 2 情報通信（ICT）活用推進事業

### ICTセミナー等

コロナ禍の影響により「集合方式」の開催が難しいことから「Web配信」主体に実施しました。「Web配信」主体に切り替えたことで、ユーザ協会のスケールメリットを活かした広域セミナーへの参加が可能になり、商工会議所様と連携し多くの方にご参加いただくことが出来ました。また、会社内や自宅で研修ができる「eラーニング」、「標的型メール攻撃予防訓練」のPRを積極的に行い、愛知支部の「eラーニング」利用者数687名は、全国第1位の成績でした。

#### <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 7月15日：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 12月13日～16日：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
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
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 【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
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 >

< eラーニング >

	申込件数	アドレス数
東三河地区 (愛知支部全体)	0 (10)	0 (68)

申込件数	受講者数
6 (61)	49 (687)

※全国第1位の実績

### 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。

( )内愛知支部全体数

開催場所	参加人数	講師及びテーマ
小牧商工会議所 2021年5月25日	0 (51)	渋谷 和宏氏 「中小企業が取り組むべきSDGsとは」
Web配信 2022年3月1日～6日	7 (117)	アグネス・チャン氏 「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、広域セミナーの活用等、会員サービスを低下させないような取り組みを進めましたが、東三河地区で14会員の純減となり、年度末会員数146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
東三河地区	160	0	14	▲14	146
愛知支部	1,443	15	175	▲160	1,283

## III 協会基盤の確立

#### 口座振替勸奨

2021年度においても「年会費の口座振替」勸奨を継続して実施し東三河地区で41件(28%)が口座振替となりました。 以上