

2023年度

定時総会

2023年7月28日

 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

福井地区協会

目 次

1	2022年度事業報告及び決算承認の件（第1号議案）	
	• 2022年度事業報告	3
	• 2022年度収支計算書	9
	• 貸借対照表・財産目録	10
	• 監査報告	11
2	2023年度事業計画及び収支予算等の承認の件（第2号議案）	
	• 2023年度事業計画	12
	• 2023年度収支予算（案）	17
	参考資料	18

[第1号議案]

2022年度事業報告及び決算承認の件

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人として2大事業である「テレコミュニケーション教育事業」及び「ICT活用推進事業」の普及拡大に向け、各種施策や会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

2022年度におけるテレコミュニケーション教育事業としては、電話対応コンクールの福井県代表選考会を3年ぶりに集合形式で開催。同時にYouTube配信も実施し、より多くの方にご視聴いただきました。また、全国大会については収容人員を制限する等の新型コロナウイルス感染対策を講じ、山口市に各県代表が集結しました。

ICT活用推進事業としては、福井支部で初めて全国で視聴が可能なICTセミナーをハイブリット形式で開催。また、北陸3支部合同によるオンラインセミナーも開催しました。さらに、他支部主催のセミナーに「相乗り」する形で会員のみならず非会員の皆さまにも広く視聴いただく等、参加される方々の要望に沿った施策を展開してきた一年でありました。

2022年度における具体的な実施状況は以下のとおりです。

1、テレコミュニケーション教育事業について

(1) 電話対応コンクール

2022年度の問題は、「“聴く力”、“伝える力”を磨き、対応力アップ」をテーマに掲げ、自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に満足いただける

対応」および「同僚への簡潔かつ正確な伝言」を目指し、「第61回電話対応コンクール全国大会」福井県予選会を2022年8月26日（金）武生商工会館に大会本部を設け、リモート形式で開催しました。

福井地区協会からは22名が出場し、嶺北他地区から8名、嶺南地区からの1名とあわせて31名で競い合い、13名が優秀賞を受賞しました。

福井県代表選考会は、2022年10月6日（木）敦賀商工会議所で3年ぶりに集合形式で開催し、実力伯仲の中、当協会から参加された高倉 友愛さんが見事優勝され、渡邊 颯土さんが第2位、米川 紀子さんが第3位、山田 聖さんが優秀賞、徳田 悠祐さんが新人賞を受賞するなど好成績を収めました。

11月の全国大会では収容人員を制限する等の新型コロナウイルス感染対策を講じ、山口市において3年ぶりに各県代表57名が集結し開催しました。

福井県代表の高倉友愛さんは、大勢の観客の中においても特訓の成果を如何なく発揮され、見事に優秀賞を受賞されました。（優秀賞は4年ぶり4人目の受賞）

（実施状況）

大会等名	参加者数	地区協会別参加状況
県予選会	31名	福井:22、大野・勝山:1、鯖江:3、武生:4、敦賀:1
県代表選考会	17名	福井:13、鯖江:1、武生:3

（2）電話対応技能検定

福井会場では、2級の技能検定を8月に、3級は5月、9月に、4級は5月、9月、12月に福井県生活学習館にて実施しました。新型コロナウイルス感染が収まっていないものの、昨年度より6名多い21名が受検されました。

(実施状況)

受験種別	人数	地区協会別状況(人数)
2級 受験	3名	福井:1名、鯖江:2名
2級 資格取得	2名	鯖江:2名
3級 受験	11名	福井:11名
3級 資格取得	7名	福井:7名
4級 受験	7名	福井:7名
4級 資格取得	7名	福井:7名

(3) 電話対応等研修

各種研修は、新型コロナウイルス感染対策を講じ集合形式にて開催。4月には新入社員を対象とした「接遇・マナー、電話対応研修」を実施。また、10月には入社歴の浅い方も対象とした「フォローアップ研修」を実施し、入社後の振り返りと更なるスキルアップを図っていただきました。

昨年度に引き続き、「クレーム対応研修」をリモート形式で開催。感染リスクも無く、移動時間等も不要となるため、多くの方にご参加いただきました。

各研修とも、商工会議所との連携等により、参加企業が増えるなど、協会事業の理解促進と価値向上が図れました。

(実施状況)

種 別	回数	参加者数	地区協会別状況(回数)
新 入 社 員 研 修	5回	82名	嶺北:3回、嶺南:2回
フ ォ ロ ー ア ッ プ 研 修	3回	39名	嶺北:2回、嶺南:1回
接 遇 マ ナ ー 研 修	1回	8名	嶺南:1回
出 前 研 修	3回	58名	FBC、はや川(勝山)、若狭町
ク レ ー ム 応 対 研 修	4回	68名	リモート開催
合 計	16回	255名	前年比+22名

2、ICT活用推進事業等について

(1) 情報通信に関するセミナー

NTT 西日本福井支店の技術支援を仰ぎ、福井地区協会として初の全国型オンラインセミナーを開催。冒頭では商工会議所の専務理事に DX の取組み状況をご紹介いただくなど、全国に向けて発信する機会を設けることが出来ました。また、北陸3県合同セミナーをはじめ、協会各支部との連携によるオンラインセミナーを開催し、多くの会員にご参加いただきました。

ICT関係及び経済・国際・文化情勢を反映した講演会ならびにセミナーの実施状況は以下の通りです。

ICTオンラインセミナー（ハイブリット形式）

福井地区	2022年 4月22日	福井商工会議所	参加者 169名 ※オンライン 視聴含む	「IPAによる企業のDX推進支援事業」 講師＝IPA 社会基盤センター DX推進部 エキスパート 田中 雅也 氏 「中小規模製造業におけるDX事例の紹介」 講師＝IPA 社会基盤センター 産業プラットフォーム部 研究員 宮本 博司 氏
------	----------------	---------	-------------------------------	--

■ ICTビジネスセミナー

支 部	2022年 12月9日	3 県合同オンライン経営 セ ミ ナ ー	視聴者 30名 ※福井 エリア内	「テレワーク時代のセキュリティリスク」 講師＝西日本電信電話株式会社富山支店 ビジネス営業部長 諫山 仁志 氏 「感性コミュニケーション ～男女脳差理解による交渉力アップ～」 講師＝株式会社 感性リサーチ 代表取締役 黒川 伊保子 氏
-----	----------------	-------------------------	---------------------------	---

■ 講演会

福井地区	2022年 7月 5日	福井商工会議所	参加者 64名	「ポストコロナは地域の時代 これからの中小企業の在り方」 講師＝フリーキャスター、事業創造大学院大学客員教授 伊藤 聡子 氏
------	----------------	---------	------------	---

(本部、他支部等開催)

実施日時	形式	講演内容・講師
2022年5月31日	オンライン	大前さんに「第四の波（サイバー社会）に向けた国家戦略」を学ぼう
2022年6月2日	オンライン	2022年度補助金・助成金活用セミナー
2022年7月13日	オンライン	使いこなそうICT 第1回コミュニケーションのDX化
2022年7月20日	オンライン	ユーキョー プレミアム ウイメンズセッション2022 世界の潮流 日本の現状（山口真由）
2022年8月30日	オンライン	使いこなそうICT 第2回オフィス(パソコン)業務の自動化
2022年11月1日	オンライン	もっと使おうICT
2023年1月12日	オンライン	大前さんに「2023年の経済見通しを学ぼう」を学ぼう
2023年1月26日	ハイブリッド	ICT オンラインセミナー デジタルトランスフォーメーション実現のためにこれだけは知っておこう！ IT 漫談家が教える～あなたの会社をつぶさないためにできる100のこと
2023年2月8日	オンライン	春のオンライン講演会 NoチャレンジNoライフ！新しい生活様式でのコミュニケーション術 福澤朗 氏（フリーアナウンサー）
2023年2月14日	オンライン	ITCセミナー・瀬古利彦氏特別講演会
2023年2月15日	オンライン	AI時代にどう生きるか NTT東日本千葉支店 斉藤公明氏 ラグビー日本代表から学ぶ良いリーダーと組織の在り方 元ラグビー日本代表キャプテン 廣瀬俊朗 氏
2023年2月21日	オンライン	経営トップセミナー インボイス制度、対応しないとどうなる NTT 埼玉事業部 コロナ後の世界と日本 村尾信尚 氏
2023年2月22日	オンライン	サイバーセキュリティ対策講座
2023年2月22日	オンライン	DX活用による地方創生と経営改革
2023年3月3日	オンライン	<ul style="list-style-type: none"> ・事業活動を通じたサステナビリティ・SDGsへの貢献 ・DXの本質とこれからのデジタル変革 ・笑顔のもとに笑顔が集まる

3、会員数状況

2022年度末の会員数は242会員となり、前年度末より11会員減少しました。

2021年度末	新規加入	退会	純増減数	2022年度末
253	3	14	▲11	242

2022年度 収支計算書

2022年4月1日から2023年3月31日まで

(1) 収入の部

(金額単位：円)

勘定科目		決算額	予算額	差額
大科目	中科目	(A)	(B)	(A) - (B)
会員収入		714,000	727,000	△ 13,000
	会員会費収入	704,000	717,000	△ 13,000
	賛助会費収入	10,000	10,000	0
事業収入		640,718	570,000	70,718
	セミナー等収入(公1)※1	30,000	0	30,000
	セミナー等収入(その他)※2	610,718	570,000	40,718
雑収入		3	0	3
	受取利息収入	3	0	3
(当期収入合計)(ア)		1,354,721	1,297,000	57,721
前期繰越収支差額		2,447,846	2,447,846	0
収入合計(イ)		3,802,567	3,744,846	57,721

(2) 支出の部

(金額単位：円)

勘定科目		決算額	予算額	差額
大科目	中科目	(A)	(B)	(A) - (B)
事業費		610,864	570,000	40,864
	セミナー等費(公1)※1	0	0	0
	セミナー等費(その他)※2	610,864	570,000	40,864
管理費		218,270	150,000	68,270
	会議費	165,670	100,000	65,670
	諸経費	52,600	50,000	2,600
内部取引支出※3		871,029	870,000	1,029
(当期支出合計)(ウ)		1,700,163	1,590,000	110,163
当期収支差額(ア)-(ウ)		△ 345,442	△ 293,000	△ 52,442
次期繰越収支差額(イ)-(ウ)		2,102,404	2,154,846	△ 52,442
支出合計		3,802,567	3,744,846	57,721

※1 セミナー等収入(公1)、セミナー等費(公1)：電話応対、ビジネスマナー等研修事業にかかる収入、費用

※2 セミナー等収入(その他)、セミナー等費(その他)：講演会等その他セミナー推進事業にかかる収入、費用

※3 内部取引支出：支部運営経費等の地区協会負担金(通信料、年会費請求・回収委託費、システム使用料等)

2022年度 貸借対照表

2023年3月31日現在

(金額単位：円)

資 産 の 部			負 債 の 部		
勘 定 科 目		金 額	勘 定 科 目		金 額
大 科 目	中 科 目		大 科 目	中 科 目	
流動資産		2,102,404	流動負債		0
		現金預金	73,359	未払金	0
		未収金	6,000		
		内部貸付金	2,023,045		
				負債合計	0
			正味財産の部		
			一般正味財産		
				正味財産	2,102,404
			正味財産合計		2,102,404
			(正味財産増減額)		(△345,442)
資 産 合 計		2,102,404	負債及び正味財産合計		2,102,404

2022年度 財産目録

2023年3月31日現在

(金額単位：円)

勘 定 科 目		明 細	金 額
大 科 目	中 科 目		
流動資産	普通預金		2,102,404
		福井銀行本店営業部	73,359
		北陸銀行福井支店	33,406
		みずほ銀行福井支店	2,352
		福井信用金庫本店営業部	26,432
未収金			11,169
		会 費	6,000
		その他未収金	0
内部貸付金			6,000
		協会本部	2,023,045
資 産 合 計			2,102,404
流動負債	未払金		0
		その他未払金	0
			0
負 債 合 計			0
正 味 財 産			2,102,404

監査報告

監査報告書

2022年度の財務諸表及び関係書類は、適法かつ正確であることを認めます。

2023年 5月17日

監 事

福井市中央1-7-15

株式会社 北陸銀行

福井支店長 手下 康和



監 事

福井市田原2-3-1

福井信用金庫

本店営業部長 田中 孝裕



[第2号議案]

2023年度事業計画及び収支予算等の承認の件

2023年度においても、新型コロナウイルス感染症が沈静化しつつある中、会員の方やイベント参加者等の安心・安全に考慮しつつ、公益財団法人として普く広く協会事業のプレゼンス向上に向け、これまで以上に商工会議所等との連携強化を図り、協会会員のみならず商工会議所会員の方々にも、事業運営の発展に資するような情報発信、活動の充実を図って参ります。

テレコミュニケーション教育事業においては、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等を通じて、参加企業における電話対応品質の向上や参加者のスキルアップにお役立ていただけるよう更なる改善を行い、また、ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援やセキュリティ対策、近年話題となっているAI等の活用事例などの紹介を、オンラインセミナー等にて積極的に情報発信して参ります。

また、会員特典としている「eラーニングサービス」については根強い人気がある「新入社員及び若手社員向け」の自学自習コンテンツを充実させるなど、更に皆様にも普く広く提供して参ります。

当協会では新型コロナウイルス等の影響により減少した「テレコミュニケーション教育事業」への参加者拡大を目指すとともに、商工会議所等との連携を更に強固なものとし、中小企業の皆様へDX導入やICT活用の一助となるよう、協会ホームページや情報誌、メルマガ等を活用して各種情報を広く周知・発信することで、地域課題の解決や地域活性化に寄与した事業展開を目指して参ります。

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みます。また、ICT活用推進事業については、業務改革やコスト削減等の様々な課題解決に向けたDX導入や不安定な世界情勢等を背景に対策が急務となっている情報セキュリティなどの最新技術のICT活用事例紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報発信を積極的に行って参ります。

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、本年1月にNHKで番組放映されたことを契機として、未参加企業、未参加事業所への積極的な参加勧奨を行うなど、参加拡大に取り組みます。また、大会模様をより多くの方にご覧いただけるように、今年度も継続してYouTubeによる配信を行ってまいります。

また、安全かつ安心そして手軽にご参加いただけるよう、開催形式の更なる検討も進めて参ります。さらには、競技内容等についても、参加事業所およ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みます。

(2) 企業電話対応コンテストについては、様々な機会を捉えて事業内容の紹介を行い、参加拡大に取り組みます。また、参加いただいた企業の業務の振り返りにお役立ていただけるよう報告書の更なる充実を図ります。

(3) 電話対応技能検定については、新たな企業や学校等に対して検定の仕組みを育成手段として活用いただくことについて提案するとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者の拡大に取り組みます。また、指導者級資格保

持者の指導力や審査力の向上にも取り組みます。

- (4) 電話対応・ビジネスマナー研修等については、集合形式の他、リモート方式などICTを活用し、受講者が参加しやすい方法で開催するとともに、参加者のビジネススキルの向上にお役立ていただけるよう内容の充実に取り組みます。

2. ICT活用推進事業

- (1) ICT活用推進事業については、新型コロナウイルスの影響を考慮し、商工会議所連携ならびに北陸3支部合同による著名人を講師としたオンラインセミナーの開催、他支部開催のオンラインセミナーへの「相乗り」等の取り組みを積極的に実施してきました。

2023年度においても、引き続き、課題解決に向けたDXの導入や、不安定な世界情勢を背景に更に意識が高まっている最新の情報セキュリティ対策、コールセンターや企業の問い合わせ手段として活用されつつある Chat ボット機能に使用されている最新技術「ChatGPT」(*1)、近年はCSRとして各企業に求められている「SDGs」達成に向けた具体的な行動内容など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとしてご提供していきます。

(※1) ChatGPT (チャットジーピーティー)

- ChatGPT とは、Generative Pre-trained Transformer の略で、OpenAI が 2022 年 11 月に更改した人工知能を使ったチャットボットであり、人間の質問に対して、人間のように会話し、幅広い質問に答えることができる。

3. 会員サービスの充実および新規会員獲得活動の強化

以上の取り組みを通じて会員企業のご意見を積極的にお聞きし、会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、ICTセミナー等に参加いただいた会員以外の方へも、当協会事業に対する認知度向上に向け、更なる情報提供やイベントへの参加勧奨等を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

*事業活動の具体的な取り組みは、別表のとおりです。

(別 表) 具体的な取り組み

事業活動内容	実施予定時期	会員費用
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」		
・電話対応コンクール事前研修(基礎コース) 集合形式(別途、YouTube 配信)	5月17,18,19日	無料
・県予選大会(リモート形式) 大会本部:武生商工会館	7月26日	無料
・電話対応コンクール事前研修(強化コース) 集合形式	8月3,4,7,8,9日	無料
・県代表選考会(集合形式) 大会本部:福井商工会議所ビル	9月13日	無料
・全国大会(札幌市・札幌文化芸術劇場 hitaru)	10月20日	無料
(2)「企業電話対応コンテスト」 (受付期間=5月1日~7月20日)	7月下旬 ~9月中旬	有料
(3)「電話対応診断」	随時	有料
(4)「電話対応技能検定」		
前期=3級講義(福井県生活学習館)	4月19日,26日	有料
3級講義・試験、4級試験(福井県生活学習館)	5月10日	有料
2級講義(福井県生活学習館)	5月23日,30日	有料
2級講義・試験(福井県生活学習館)	6月7日	有料
3級講義(福井県生活学習館)	8月22日,29日	有料
3級講義・試験、4級試験(福井県生活学習館)	9月6日	有料
後期=4級試験(福井県生活学習館)	12月6日	有料
(5)「電話対応・ビジネスマナー等研修」		
・新入社員 接遇・マナー電話対応研修(福井) (敦賀)	4月5,6,7日 4月11日	無料 無料
・新入社員 フォロー研修(福井) (敦賀)	11月16,17日 11月21日	無料 無料
・リーダー向け研修会(プレゼン研修)	11月15日	無料
・クレーム対応研修会(リモート形式)	2月上旬	無料
・会員事業所先電話対応研修[出前]	随時	有料
2、ICT活用推進等事業		
(1)ICTビジネスセミナー(北陸3支部合同)	12月上旬	無料
(2)セミナー等の実施による経営、ICT 関連情報提供		
・福井地区	7月28日	無料
・大野勝山地区	7月7日	無料
・武生地区	7月20日	無料
・鯖江地区	7月6日	無料
・敦賀地区	7月24日	無料
・小浜地区	7月11日	無料
(3) 標的型攻撃メール対応訓練サービス及び eラーニングサービスの実施	毎月 毎月	無料 無料
(4) 情報通信に関する最新情報の提供		
・「テレコム・フォーラム」の配付	毎月	無料
・福井支部HP及び機関誌へのチラシ折込み実施	随時	無料
・福井支部ニュース発行	随時	無料

2023年度 収支予算(案)

2023年4月1日から2024年3月31日まで

(1) 収入の部

(金額単位：円)

勘 定 科 目		予 算 額	前 年 度 予 算 額	差 額
大 科 目	中 科 目	(A)	(B)	(A) - (B)
会 員 収 入		712,000	727,000	△ 15,000
	会 員 会 費 収 入	712,000	727,000	△ 15,000
事 業 収 入		550,000	570,000	△ 20,000
	電 話 応 対 競 技 会 収 入	0	0	0
	セ ミ ナ ー 等 収 入 (公 1) ※ 1	0	0	0
	セ ミ ナ ー 等 収 入 (そ の 他) ※ 2	550,000	570,000	△ 20,000
(当期収入合計)(ア)		1,262,000	1,297,000	△ 35,000
前期繰越収支差額		2,102,404	2,447,846	△ 345,442
収 入 合 計 (イ)		3,364,404	3,744,846	△ 380,442

(2) 支出の部

(金額単位：円)

勘 定 科 目		予 算 額	前 年 度 予 算 額	差 額
大 科 目	中 科 目	(A)	(B)	(A) - (B)
事 業 費		550,000	570,000	△ 20,000
	電 話 応 対 競 技 会 費	0	0	0
	セ ミ ナ ー 等 費 (公 1) ※ 1	0	0	0
	セ ミ ナ ー 等 費 (そ の 他) ※ 2	550,000	570,000	△ 20,000
管 理 費		144,000	150,000	△ 6,000
	会 議 費	100,000	100,000	0
	諸 経 費	44,000	50,000	△ 6,000
内部取引支出 ※ 3		870,000	870,000	0
(当期支出合計)(ウ)		1,564,000	1,590,000	△ 26,000
当期収支差額(ア)-(ウ)		△ 302,000	△ 293,000	△ 9,000
次期繰越収支差額(イ)-(ウ)		1,800,404	2,154,846	△ 354,442
支 出 合 計		3,364,404	3,744,846	△ 380,442

※1 セミナー等収入(公1)、セミナー等費(公1)：電話対応、ビジネスマナー等研修事業にかかる収入、費用

※2 セミナー等収入(その他)、セミナー等費(その他)：講演会等その他セミナー推進事業にかかる収入、費用

※3 内部取引支出：支部運営経費等の地区協会負担金(通信料、年会費請求・回収委託費等)

(参考資料)

2022年度事業実施状況等

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の開催

大会名	開催月日	開催場所	参加者数	審査委員
福井県 代表選考 予選会	8月 26日	リモート形式 (大会本部) 武生商工会館	31名	オフィスRIN 代表 福井放送株式会社 報道制作局専任局長 福井商工会議所 専務理事 武生商工会議所 専務理事 ホテルフジタ福井 奥田 郁子 氏 森本 茂樹 氏 高見 和宏 氏 西藤 浩一 氏 吉田 仁子 氏
福井県 代表選考会	10月13日	集合形式 敦賀商工会議所	17名	福井テレビジョン放送株式会社 報道局シニアアドバイザー NHK福井放送局 放送部 副部長 福井商工会議所 専務理事 敦賀商工会議所 専務理事 オフィスRIN 代表 ホテルフジタ福井 児島 吉洋 氏 堀越 将伸 氏 高見 和宏 氏 奥井 純子 氏 奥田 郁子 氏 吉田 仁子 氏

(2) 電話対応コンクール審査結果

■福井県代表選考予選会（優秀賞受賞者）《敬称略》

氏名	事業所名	地区協会名
高倉 友愛	すててこ株式会社	福井地区協会
豊岡 尚子	すててこ株式会社	福井地区協会
米川 紀子	すててこ株式会社	福井地区協会
酒谷 あゆみ	すててこ株式会社	福井地区協会
青木 由佳	ユニフォームネクスト株式会社	福井地区協会
椿坂 嘉英	ユニフォームネクスト株式会社	福井地区協会
渡邊 颯士	ユニフォームネクスト株式会社	福井地区協会
山田 聖	ユニフォームネクスト株式会社	福井地区協会
徳田 悠祐	ユニフォームネクスト株式会社	福井地区協会
福岡 唯	福井信用金庫	福井地区協会
北出 順一	三井住友海上火災保険株式会社 北陸損害サポート部	福井地区協会
永田 恵美子	株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX	福井地区協会
小森 柚佳	サカイオーベックス株式会社	福井地区協会
山下 莉奈	ヨシダ工業株式会社	鯖江地区協会
前田 康幸	武生商工会議所	武生地区協会
奥村 友理	武生商工会議所	武生地区協会
吉田 大輔	武生商工会議所	武生地区協会

■県代表選考会（受賞者）《敬称略》

優 勝	福井地区協会	高倉 友愛	すててこ株式会社
準 優 勝	福井地区協会	渡邊 颯士	ユニフォームネクスト株式会社
第 3 位	福井地区協会	米川 紀子	すててこ株式会社
優 秀 賞	福井地区協会	山田 聖	ユニフォームネクスト株式会社
優 秀 賞	武生地区協会	吉田 大輔	武生商工会議所
新 人 賞	福井地区協会	徳田 悠祐	ユニフォームネクスト株式会社

■電話対応コンクール全国大会

本 部	11月18日	KDDI 維新ホール (山口県山口市)	出場者 57名	福井県代表(福井地区協会) 高倉 友愛 氏(すててこ株式会社) <優秀賞受賞>
-----	--------	------------------------	------------	---

(3) 電話対応等研修会の開催

■電話対応・ビジネスマナー等研修会

協会名	開催月日	開催場所	参加者数	研修会名	講師
嶺 北	4月 5日	福 井 県 生 活 学 習 館	18名	新 入 社 員 研 修	協会契約講師 奥田 郁子 氏
	4月 6日		25名		
	4月 7日		21名		
嶺 南	4月 8日	プ ラ ザ 萬 象	11名	フ ォ ロ ー ア ッ プ 研 修	協会契約講師 奥田 郁子 氏
	4月12日		7名		
嶺 北	10月17日	福 井 県 生 活 学 習 館	6名	ク レ ー ム 応 対 力 向 上 研 修	(株)ピコーズ 松尾友子 氏、佐藤久美子 氏
	10月23日		11名		
嶺 南	10月26日	プ ラ ザ 萬 象	4名	接 遇、電 話 応 対 研 修	協会契約講師 片山 栄子 氏
県 域	1月17日	リ モ ー ト	35名	接 遇、電 話 応 対 研 修	協会契約講師 片山 栄子 氏
	1月18日	リ モ ー ト	35名		
嶺 南	3月9日	小 浜 商 工 会 議 所	8名	接 遇、電 話 応 対 研 修	協会契約講師 片山 栄子 氏

■会員事業所先電話対応研修会

地区協会名	会員事業所数	回数	参加者数	備考
福 井 地 区 協 会	1	1	17名	FBC 幹部・管理者研修
大 野 勝 山 地 区 協 会	1	1	20名	はや川
敦 賀 地 区 協 会	1	1	18名	若狭町
合 計	3	3	55名	

■電話対応技能検定【2級、3級、4級】

支 部	5月11日	福 井 県 生 活 学 習 館	受験者 3名	3級講義=4月19日、26日、5月11日 試験結果=1名合格/2名 4級試験結果=1名合格/1名
支 部	8月 3日	福 井 県 生 活 学 習 館	受験者 3名	2級講義=7月13日、20日、8月3日 試験結果=2名合格/3名
支 部	9月 7日	福 井 県 生 活 学 習 館	受験者 10名	3級講義=8月25日、30日、9月7日 試験結果=6名合格/9名 4級試験結果=1名合格/1名
支 部	12月7日	福 井 県 生 活 学 習 館	受験者 5名	4級試験結果=5名合格/5名

2 ICT活用推進事業

■ ICTビジネスセミナー

支 部	12月 9日	3 県合同オンライン経営 セ ミ ナ ー	視聴者 30名	「テレワーク時代のセキュリティリスク」 講師＝西日本電信電話株式会社富山支店 ビジネス営業部長 諫山 仁志 氏 「感性コミュニケーション ～男女脳差理解による交渉力アップ～」 講師＝株式会社 感性リサーチ 代表取締役 黒川 伊保子 氏
-----	--------	-------------------------	------------	---

■ 講演会

協 会 名	開催月日	開 催 場 所	参加者数	テ ー マ	講 師
福 井	7月5日	福 井 商 工 会 議 所	64名	「ポストコロナは地域の時代 これからの中小企業の在り方」	フリーキャスター 事業創造大学院大学 客員教授 伊藤 聡子 氏
小 浜	7月6日	ホテルアーバンポート花椿	26名	「コロナに負けない！ 接客日本一の法則」	お笑いタレント、 接客日本一コンサルタント 大島 和也 氏
鯖 江	7月8日	鯖 江 商 工 会 議 所	12名	「デジタルトランス フォーメーションの着眼点」	NTTビジ 硯ノ北陸支店 北陸広域支援担当 統括部長 小原 靖浩 氏
武 生	7月12日	武 生 商 工 会 館	17名	「新型コロナ時代における サイバーセキュリティの 事例と対策の考え方」	NTTビジ 硯ノリサーチ 粕淵 卓 氏
大野勝山	7月14日	勝 山 商 工 会 議 所	15名	「デジタルトランス フォーメーションの着眼点」	NTTビジ 硯ノ北陸支店 北陸広域支援担当 統括部長 小原 靖浩 氏
敦 賀	7月25日	ニ ュ ー サ ン ピ ア 敦 賀	33名	「どうなるニッポン！」	国際ジャーナリスト 小西 克哉 氏

■ ICTオンラインセミナー（ハイブリット形式）

福井地区	4月22日	福 井 商 工 会 議 所	169名	「IPAによる企業のDX推進支援事業」 講師＝IPA 社会基盤センター DX 推進部 エキスパート 田中 雅也 氏 「中小規模製造業におけるDX事例の紹介」 講師＝IPA 社会基盤センター 産業プラットフォーム部 研究員 宮本 博司 氏
武生地区	11月29日	武 生 商 工 会 議 所	36名	「ICT&お金をかけずに経営課題解決策を見つける方法」 講師＝（公財）日本電信電話ユーザ協会 佐々木 一敏 氏 「みらテジ」の紹介 講師＝経済産業省 近畿経済産業局 産業部 サービス産業室 奥西 かおり 氏

(本部、他支部等開催)

実施日時	形式	講演内容・講師
2022年5月31日	オンライン	大前さんに「第四の波（サイバー社会）に向けた国家戦略」を学ぼう
2022年6月2日	オンライン	2022年度補助金・助成金活用セミナー
2022年7月13日	オンライン	使いこなそうICT 第1回コミュニケーションのDX化
2022年7月20日	オンライン	ユークォー プレミアム ウイメンズセッション 2022 世界の潮流 日本の現状（山口真由）
2022年8月30日	オンライン	使いこなそうICT 第2回オフィス(パソコン)業務の自動化
2022年11月1日	オンライン	もっと使おうICT
2023年1月12日	オンライン	大前さんに「2023年の経済見通しを学ぼう」を学ぼう
2023年1月26日	ハイブリッド	ICT オンラインセミナー デジタルトランスフォーメーション実現のためにこれだけは知っておこう！ IT 漫談家が教える～あなたの会社をつぶさないためにできる100のこと
2023年2月8日	オンライン	春のオンライン講演会 NoチャレンジNoライフ！新しい生活様式でのコミュニケーション術 福澤朗 氏（フリーアナウンサー）
2023年2月14日	オンライン	ITCセミナー・瀬古利彦氏特別講演会
2023年2月15日	オンライン	AI時代にどう生きるか NTT東日本千葉支店 齊藤公明氏 ラグビー日本代表から学ぶ良いリーダーと組織の在り方 元ラグビー日本代表キャプテン 廣瀬俊朗 氏
2023年2月21日	オンライン	経営トップセミナー インボイス制度、対応しないとどうなる NTT 埼玉事業部 コロナ後の世界と日本 村尾信尚 氏
2023年2月22日	オンライン	サイバーセキュリティ対策講座
2023年2月22日	オンライン	DX活用による地方創生と経営改革
2023年3月3日	オンライン	<ul style="list-style-type: none"> ・事業活動を通じたサステナビリティ・SDGsへの貢献 ・DXの本質とこれからのデジタル変革 ・笑顔のもとに笑顔が集まる

3 共催事業等の参加状況

(単位：人)

行 事 名	福 井	大野・勝山	武 生	鯖 江	敦 賀	小 浜	計
新 入 社 員 研 修	48	4	7	9	10	4	82
フ ォ ロ ー ア ッ プ 研 修	23	5	4	1	4	2	39
電話対応コンクール事前研修(基礎) ※集合&YouTubeによる映像配信	45	4	8	6	5	5	73
電話対応コンクール強化研修 (福井県代表選考会出場対象者研修)	13	—	3	1	—	—	17
電 話 応 対 コ ン ク ー ル	22	1	4	3	1	—	31
電 話 応 対 技 能 検 定 2 級	1	—	—	2	—	—	3
電 話 応 対 技 能 検 定 3 級	11	—	—	—	—	—	11
電 話 応 対 技 能 検 定 4 級	7	—	—	—	—	—	7
ク レ ー ム 応 対 研 修	58	6	—	—	3	—	67
電 話 応 対 研 修	17	20	—	—	18	—	55
接遇・マナー、電話対応研修(小浜地区)	—	—	—	—	—	8	8
標的型攻撃メール予防訓練サービス	5	—	—	—	—	1	6
e ラ ー ニ ン グ サ ー ビ ス	15	2	—	14	6	5	42
合 計	265	42	26	36	47	25	441

前年度比較＋7（福井地区：＋16、大野勝山地区：▲1、武生地区：▲2、鯖江地区：▲2、敦賀地区：▲7、小浜地区：＋7）

参加者総数：2019年：442、2020年：402、2021年：338、2022年：430

【注】標的型攻撃メール予防訓練サービス、eラーニングサービスは、参加事業者数