

〈第1号議案〉

令和2年度 事業活動状況

概 要

令和2年度においては、テレコミュニケーション教育事業、ICT活用推進事業の二本柱を中心に、例年通りの計画をしていました。しかしながら、年度当初から拡大傾向に入った新型コロナウイルスの影響により感染防止・予防・拡大のため事業の多くが中止・延期せざるを得ない厳しい一年となりました。ユーザ協会としては事業活動を継続させるためオンラインセミナー化・電話対応コンクールリモート実施、働き方改革(リモートワーク)導入等、次年度以降に繋げるため足掛かりの一年となりました。

1. 事業活動

(1)テレコミュニケーション教育事業

テレコミュニケーション教育事業においては、従来の研修の継続及び新たな研修をメニューに加え充実・拡大を図りました。上期に計画していた新入社員研修・マナー研修は全て緊急事態宣言発令となったこともあり全て中止しました。下期よりオンラインによるビジネスマナー研修を再開しましたが会員企業のニーズもまだまだ少ない状況となっています。

①新人研修・各種マナー・コミュニケーション力向上セミナーの開催

【取り組みポイント】

- ・実施回数(29回→6回)、参加者数(1033名→19名)と前年より激減した。
- ・上期はセミナーのオンライン化、ハイブリッド型に向けたスキル習得と必要な機器類の整備期間
- ・下期はオンラインでのセミナーを実施、集合形式との差異やメリット・デメリット、参加者の声を収集しスキルと経験値を構築中

(参考:オンラインセミナーに関する参加者の声)

- セミナー内容については、集合形式と遜色がないので良かった。
- 講師とのロールプレイングも思ったよりネット環境に左右されることなくスムーズに出来た。
- 新型コロナウイルス感染リスクを減少(三密、公共交通での移動等)できるので安心した。
- ×同一場所で2人(PC2台)使用するとハウリングが発生してしまう(イヤホンマイクがベスト)
- ×自分自身の顔が必要以上に露出してしまい慣れるまで緊張しまった(慣れで解消)

回数	地区	実施日	実施項目	実施場所	講師	参加者数	事業回数
1	美濃加茂	2020/4/2	2020年度 新入社員研修 1日目	美濃加茂商工会議所会議室	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏	中止	25
2	美濃加茂	2020/4/3	2020年度 新入社員研修 2日目	美濃加茂商工会議所会議室	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏	中止	19
3	岐阜	2020/4/13	2020年度 新入社員研修 1日目	岐阜商工会議所 議員総会室	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏	中止	45
4	岐阜	2020/4/14	2020年度 新入社員研修 2日目	岐阜商工会議所 議員総会室	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏	中止	24
5	瑞浪	2020/4/13	基礎からのビジネスマナー研修	瑞浪商工会議所会議室	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	中止	15
6	中津川	2020/4/14	2020年度 新入社員研修	中津川商工会議所ホール	フェイス・プランニング 松山一代氏	中止	80
7	多治見	2020/4/15	2020年度 新入社員研修 1日目	多治見商工会議所会議室	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏	中止	—
8	多治見	2020/4/16	2020年度 新入社員研修 2日目	多治見商工会議所会議室	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏	中止	—
9	揖斐	2020/4/23	ビジネススキルアップセミナー	大野町商工会・会議室	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	中止	—
10	岐阜	2020/5/13	フォローアップ研修	岐阜商工会議所 議員総会室	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏	中止	—
11	支部	2020/5/29	ビジネスマナー・もし枝3級取得講座 ステップ1	メディアコスモス	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	中止	—
12	支部	2020/6/10	ビジネスマナー・もし枝3級取得講座 ステップ2	メディアコスモス	NTTマーケティング70 吉田由香理氏		
13	支部	2020/6/23	ビジネスマナー・もし枝3級取得講座 ステップ3	岐阜商工会議所	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏		
14	支部	2020/7/1	ビジネスマナー・もし枝3級検定試験対策講座	岐阜商工会議所	フェイス・プランニング 桑波田千恵氏		
15	多治見	2020/9/24	ビジネスマナー・もし枝3級取得講座 ステップ1・①	オンライン(Zoom)研修	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	2	1
17	多治見	2020/10/12	ビジネスマナー・もし枝3級取得講座 ステップ1・②	オンライン(Zoom)研修	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	2	1
18	多治見	2020/10/13	ビジネスマナー・もし枝3級取得講座 ステップ2	オンライン(Zoom)研修	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	4	2
19	多治見	2020/10/20	ビジネスマナー・もし枝3級取得講座 ステップ3	オンライン(Zoom)研修	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	4	2
20	多治見	2020/11/4	ビジネスマナー・もし枝3級検定試験対策講座	岐阜商工会議所	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	7	4
21	支部	2021/3/23	新社会人のためビジネスマナー研修	オンライン(Zoom)	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	7	5
合 計						26	15

②電話対応技能検定(もしも検定)取得に向けたセミナーの開催

【取り組みポイント】

- ・参加者数(45名→12名)と前年を下回る。

回数	実施日	実施項目	実施場所	講師	参加者数	事業所数
1	2020/4/3	もしも検定4級対策セミナー	美濃加茂商工会議所	フェイスプランニング 桑波田千恵氏	中止	
2	2020/5/13	もしも検定4級対策セミナー	岐阜商工会議所	フェイスプランニング 桑波田千恵氏	中止	
3	2020/7/1	もしも検定3級対策セミナー	岐阜商工会議所	フェイスプランニング 桑波田千恵氏	中止	
4	2020/9/2	もしも検定4級対策セミナー	濃飛葬祭株式会社	フェイスプランニング 桑波田千恵氏	5	1
5	2020/11/4	もしも検定3級対策セミナー	岐阜商工会議所	遠藤オフィス 遠藤明日香氏	7	4
合計					12	5

③著名人、有名人によるトップセミナーの開催

【取り組みポイント】

- ・本年度は5地区で計画であったが事業主体である商工会議所様の会合・イベントは全て中止

④NTT西日本岐阜支店幹部による最近の通信動向などのミニセミナー・講和の開催

【取り組みポイント】

- ・総会・理事会等を通じて協会役員、会員様へNTT西日本幹部(支店長)から有益な情報を提供予定
- ・時期が新型コロナウイルス感染拡大時期の重なり、ほとんど「書面決議」に変更
- ・新型コロナウイルス感染拡大の防止のため中濃・東濃ブロック会議はオンラインで実施(同一日実施)

回数	地区等	実施日	実施項目	実施場所	講師	参加者数
1	揖斐	書面	揖斐地区総会	—	—	
2	可児	書面	可児地区総会	—	—	
3	美濃白川	書面	美濃白川地区総会	—	—	
4	多治見	書面	多治見地区総会	—	—	
5	瑞浪	書面	瑞浪地区理事会	—	—	
6	文部	書面	岐阜文部理事会	—	—	
7	恵那	書面	恵那地区総会	—	—	
8	岐阜	書面	岐阜地区総会	—	—	
9	大垣	書面	大垣地区総会	—	—	
10	美濃加茂	書面	美濃加茂地区総会	—	—	
11	高山	書面	高山地区総会	—	—	
12	中津川	書面	中津川地区総会	—	—	
13	瑞浪	書面	瑞浪地区総会	—	—	
14	各務原	2020/6/26	各務原地区理事会	各務原産業会館	NTT西日本 豊田岐阜営業担当部長	14
15	郡上	書面	郡上地区協会総会	—	—	
16	中濃	書面	中濃地区理事会	—	—	
17	中濃	書面	中濃地区総会	—	—	
18	支部	2021/3/17	東濃ブロック事務局長会議	多治見商工会議所 常議員室	NTT西日本 佐藤東濃支店長	7
19	支部	2021/3/17	中濃ブロック事務局長会議	NTT若宮ビル	NTT西日本 豊田中濃支店長	7
合計						28

⑤電話応対コンクールの開催

ア. チーフ研修会、対策セミナー

【取り組みポイント】

- ・集合形式から講師による講義内容を動画収録しweb上でコンテンツ配信方式に変更

イ. 地区大会への開催

【取り組みポイント】

- ・参加者(213名→142名)、参加事業所(48社→40社)と前年を下回る。
- ・これまで参加常連であった事業所・企業様が新型コロナウイルス感染拡大に伴い、今年度については参加を見送りが続出
- ・このような状況下でも142名の参加者は全体的に見て多くの方に参加

ウ. 岐阜県大会の開催

【取り組みポイント】

- ・10月9日(水)岐阜市文化センター(小劇場)で支部役員、来賓を迎え開催予定
- ・規模を縮小50名→30名
- ・大会運営をハイブリッド型に変更(選出はリアルリモート、式典・審査は集合)
※習得したオンラインセミナースキルや整備した機材が最大限活用
- ・優勝は淵之上奈美様(佐川急便株式会社中京支店羽島営業所)が獲得し岐阜県代表として全国大会に出場

地区大会参加状況

開催協会	参加状況	
	出場選手	参加企業
岐 阜	48	6
各務原	6	1
大 垣	1	1
揖 斐	1	1
多治見	17	4
瑞 浪		
恵 那	2	1
中津川	5	2
土 岐		
美濃加茂	10	2
可 児		
中 濃	24	3
美濃白川		
郡 上	18	6
高 山	10	3
神 岡		
合 計	142	30

県大会参加状況

開催協会	参加状況	
	出場選手	参加企業
岐 阜	8	6
各務原	5	1
大 垣		
揖 斐		
多治見	5	4
瑞 浪		
恵 那	1	1
中津川		
土 岐		
美濃加茂	2	2
可 児		
中 濃	5	2
美濃白川		
郡 上	2	2
高 山	2	2
神 岡		
合 計	30	20

エ. 全国大会への参加

【取り組みポイント:本部主催行事】

- ・11月22日(金)広島県広島市で開催予定
- ・全国大会においても新型コロナウイルス感染拡大防止によりリモート方式に変更
- ・県代表事業所(小牧市)と役員(岐阜市)の2拠点をオンラインで接続してVR一体型応援の実現
※習得したオンラインセミナースキルや整備した機材が最大限活用
- ・県代表の淵之上奈美様は競技時間オーバーのハンデを跳ね返し、上位で「優秀賞」入賞

⑥「電話応対技能検定(もしもし検定)」試験の実施

【取り組みポイント】

- ・3級検定は参加者(35名→12名)と前年を上回り、4級検定は参加者(88名→1名)と激減
- ・3級検定は上期に予定した受験条件となる15時間の研修中止のため激減
- ・4級検定は新入社員研修時に同時実施していたため研修中止のため激減

3級検定試験

実施年月日	実施場所	受験者数	合格者数	合格率
2020/7/1	岐阜商工会議所議員総会室	中止		
2020/9/3	濃飛葬祭会議所	5	2	40%
2020/11/4	岐阜商工会議所議員総会室	7	6	86%
合 計		12	8	67%

4級検定試験

実施年月日	実施場所	受験者数	合格者数	合格率
2020/4/3	美濃加茂商工会議所会議室	中止		
2020/5/13	岐阜商工会議所議員総会室	中止		
2020/11/4	岐阜商工会議所議員総会室	1	1	100%
合 計		1	1	100%

(2)ICT活用推進事業の改善充実

①「e-ラーニング」の提供

【取り組みポイント】

- ・e-ラーニングサービスはサービス提供3年目に入り、中止した新入社員研修の代替としての申込みもあり増加傾向

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	第10回	第11回	合計
受講 人数	10	15	4	2	20	0	20	2	1	29	12	115
受講 企業数	2	3	1	2	1	0	1	1	1	2	2	16

②ICT関連セミナーの開催

【取り組みポイント】

- ・セミナー回数(6回→9回)は前年を上回る、参加者(546名→900名)は前年から激減
- ・新型コロナウイルス感染拡大に伴い働き方改革の一環としてテレワーク導入が政府から提唱されるが中堅、中小事業にはまだ浸透しておらず、セミナーへの反応もまだ薄く集客に繋がらない
- ・令和3年に集合形式で予定していたセミナーが緊急事態宣言発令でリモート方式に変更となった他支部(他エリア)の要請に対応して広域連携セミナーとして県下の会議所様に情報提供

回数	地区	実施日	実施項目	実施場所	講師	参加者数	事業所数
1	美濃加茂	2020/10/23	テレワーク導入支援セミナー	美濃加茂商工会議所	佐々木 一敏氏	13	9
2	可児	2020/11/25	テレワーク導入支援セミナー	可児市総合会館	佐々木 一敏氏	13	9
3	大垣	2021/1/13	SNS用スマホ撮影術はじめての一步	大垣市情報工房	野村 優氏	13	10
4	郡上	2021/1/20	zoom体験&活用セミナー	郡上市産業プラザ	宇井 克己講氏	9	8
5	大垣	2021/2/24	テレワーク導入セミナー	ウェブナー	新田 香織氏	2	1
6	支部	2021/3/4	逆境に負けない強い中小企業の在り方	静岡支部広域連携セミナー	中村 朱美氏	3	2
7	支部	2021/3/5	今、渋沢栄一に学ぶ	静岡支部広域連携セミナー	守屋 淳氏	3	2
8	支部	2021/3/11	オンライン化する世界	近畿支部広域連携セミナー	大前 研一氏	5	3
9	大垣	2021/3/18	SEO対策セミナー	大垣市情報工房	内藤 良仁氏	34	29
合 計						95	73

(3)機関紙(テレコム・フォーラム)による情報発信

【取り組みポイント】

- ・情報誌としてICT動向、企業CS活動紹介など会員様向け情報誌として毎月(月初)発行
- ・岐阜支部管内でのセミナー、電話対応コンクール、もしもし検定試験案内等のチラシ等をタイムリーに提供

(4) SNS(ホームページ、フェイスブック)による効果的な情報発信 (PR強化等)

【取り組みポイント】

- ・これまでの紙媒体に加えて岐阜支部ホームページ、Facebookに随時情報を発信(掲載)
- ・参加者を増やすため各種セミナーはweb申込も可能とし利便性を向上

(5)施設見学会の実施

【取り組みポイント】

- ・新型コロナウイルス感染拡大の防止のため全ての設見学会は中止

2. 会員の増強

【取り組みポイント】

- ・3月末で会員数(1,036→941)で純減なり前年度末を下回る。
- ・新型コロナウイルスの影響により「廃業、休業」、「経営基盤見直しのため団体加入取り止め」等による退会
- ・年会費の長期未納者に対する退会処理を実施

協会名	2020.3末	会員増強			2021.3末
	会 員 数	入 会	退 会	純 増	会 員 数
岐 阜	246	4	33	▲ 29	217
各 務 原	62	2	9	▲ 7	55
大 垣	109	1	18	▲ 17	92
掛 斐	38	0	4	▲ 4	34
美濃加茂	56	0	7	▲ 7	49
中 濃	55	1	1	0	55
可 児	34	1	7	▲ 6	28
美濃白川	36	0	3	▲ 3	33
郡 上	45	2	1	1	46
多 治 見	70	1	10	▲ 9	61
瑞 浪	26	0	0	0	26
恵 那	70	0	1	▲ 1	69
中 津 川	41	0	2	▲ 2	39
高 山	118	0	10	▲ 10	108
神 岡	30	0	1	▲ 1	29
計	1,036	12	107	▲ 95	941

3. 協会活動の活性化等

(1)適正な事業運営

【取り組みポイント】

- ・ユーザ協会東海事業推進部受検(2/16)し軽微な指摘事項の他は適正であることを確認
- ・効果的なシステム(グループウェア、Web会議、クラウド共有サーバ等)を活用

(2)各種会議体の充実

【取り組みポイント】

- ・東海ブロック支部参与会議、事務局長会議は中止
- ・各ブロック会議は新型コロナウイルス感染拡大の防止のためオンラインに変更

以 上

正味財産増減計算書

(令和2年4月1日から令和3年3月31日)

(単位:円)

科 目		当初予算額	決算額	増減額	備考
1. 経常収益					
事業収益		91,000	97,000	6,000	
	会員受取会費	91,000	97,000	6,000	法人:31 個人:2
	セミナー等収入	0	0	0	
	ネット情報提供収入	0	0	0	
雑収入		0	0	0	
	受取利息収入	0	0	0	
	その他雑収入	0	0	0	
内部取引収入	運営資金収入	30,000	30,000	0	支部より
経常収益計		121,000	127,000	6,000	
2. 経常費用					
事業費		12,500	6,297	△ 6,203	
	電話応対競技会	5,000	0	△ 5,000	
	セミナー等費	0	0	0	
	委員会費	0	0	0	
	組織強化費	7,500	6,297	△ 1,203	NTTファイナンス請求委託費
	施設見学会費	0	0	0	
管理費		98,273	37,232	△ 61,041	
	会議費(役員会等)	70,000	8,609	△ 61,391	総会費(書面)
	委託費	27,273	27,273	0	商工会事務委託費
	諸経費支出	1,000	1,350	350	残高証明・振込手数料等
内部取引支出		27,500	22,351	△ 5,149	
	上部費支出	18,500	18,000	△ 500	支部へ
	その他	9,000	4,351	△ 4,649	消費税分担支出
経常費用計		138,273	65,880	△ 72,393	
当期経常増減額		△ 17,273	61,120	78,393	
当期一般正味財産増減額		△ 17,273	61,120	78,393	
一般正味財産期首残高		242,441	242,441	0	
一般正味財産期末残高		225,168	303,561	78,393	
正味財産期末残高		225,168	303,561	78,393	

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 美濃白川地区協会

財 産 目 録

普通預金

JAめぐみの美濃白川	462 円
大垣共立銀行	154,002 円
東濃信用金庫	964 円
現 金	0 円
内部貸付金	148,133 円

合 計 303,561 円

地区協会会計検査報告

令和2年度収支計算書及び関連書類を検査した結果、適正であることを認めます。

令和3年 4 月 5 日

地区協会監事

白瀬 敏彦

印

令和3年 4 月 7 日

地区協会監事

神岡 啓

印