

令和7（2025）年度 第1回 富良野地区協会 理事会

日時：令和7（2025）年7月11日<金>
16：30～17：00

場所：富良野商工会議所 特別会議室
（富良野市本町2番27号コンシェルジュフロア2階）



【議案】

- 1号議案 令和6（2024）年度事業報告
- 2号議案 令和6（2024）年度収支状況報告
- 3号議案 令和6（2024）年度監査報告
- 4号議案 令和7（2025）年度事業計画（案）
- 5号議案 令和7（2025）年度収支計画（案）

令和 6（2024）年度事業報告

令和 6（2024）年度は、アフターコロナの中で日本経済も回復基調を維持しデフレ脱却の兆しが窺える一方で、企業を取り巻く経営環境は、燃料や資材の高騰、人手不足、賃金上昇等への対応を迫られ、持続的成長を実感するところまでは至れない状況でした。

会員企業がこのような状況の中で、当協会の主軸となる公益事業については、ここ数年取り組んできた公益二大事業のバランス見直し＝「旧来のビジネスコミュニケーション教育事業重点から ICT 利活用推進事業の充実・拡大」を継続し、会員企業はもとより普く広く地域全体へ最新の ICT 情報を早く正確にお届けすることで、「情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献する」という当協会の目的達成に努めて参りました。

また、札幌圏を除く道内 22 地区の事務局業務を札幌で一元化した年度でもありました。各地区会長・役員の皆様とこれまで以上に意見交換をさせていただき、地域が持つ課題や重点として行う事業内容等について多くの建設的なご意見を伺うことができました。役員の皆様には心から厚く御礼申し上げます。

具体的事業の実施においては、道内どこでも均一に事業に参加していただく機会を提供するため、ビジネスコミュニケーション事業のオンライン開催、理事会・総会時に合わせた ICT セミナー開催、本部や全国各支部が企画するオンラインイベントへの参加案内を行うとともに、商工会議所・商工会と連携した事業の推進に取り組んで参りました。

一方、会員数については全国 47 支部で 1 位を維持しているものの純減傾向であることから、役員の皆様には、会員以外の皆様に協会事業参加へお声かけをしていただき、新会員拡大へのご支援をお願い致します。

1. 会員数・会費収益について

(1) 会員数目標 2,650 会員（新規 100）→実績 2,573 会員（新規 27）

北海道の会員数は、47 都道府県支部で全国 1 位を維持しております（2 位は東京）。

人口減少に連動して事業所数も減少している道内経済の環境は地方ほど早く減少が早く進むこともあり、継続的に一定数の退会を想定せざるを得ない中でしたが、全国よりは低い減少率に留まることができているのは、各地区協会役員・支部役員の皆様のおかげであります。

伊達地区においては、会長が過去に退会された企業にお願いし、多くの再入会をいただくことができました。今後も協会の公益事業を維持・拡大させながら、皆様の総力をお借りし、非会員の公益事業参加を増やしていくことが重要と考えています。全国に先駆けて減少傾向に歯止めをかけることを目指していきますので、ご支援をお願い致します。

【2024 年度実績】

	2024.3 末	2025.3 末
北海道全体の会員数	2,665	2,573(▲81)
新規会員数	22	27(+5)
退会会員数	139	119(▲20)

【地区協会別新規会員加入目標・実績（2025 年度末）】 富良野地区 28 会員（±0）

	北海道計	札幌	千歳恵庭	空知	後志	南後志	函館	苫小牧	門別富川	浦河	新ひだか	室蘭	伊達	旭川	富良野	深川	名寄	士別	留萌	稚内	十勝	釧路	根室	中標津	オホーツク
目標	100	25	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
実績	27	7							1				17									1		1	

(2) 会費収益について

会費収入は、前年より微減ではあるが、計画は達成。

	2024 計画	再) 賛助会費	2024 着見 (ALL)	再) 賛助会費	増減	再) 賛助会費
会費収益計画	12,159,400	220,000	12,189,000	220,000	+29,600	0

2. ビジネスコミュニケーション教育事業（公益事業）

ビジネスでのコミュニケーションが、電話だけでなく、電子メールやSNS等で多様化していることを踏まえて、ICT技術を活用したオンラインで、地域差の無い研修として提供してきました。

また、現代の若者がタイムパフォーマンスを重要視することを踏まえ、一部研修については、アーカイブ（録画配信）型として研修メニューも拡大しました。

また、各地域の商工会議所総務担当者向けの電話対応研修を新たに行うことができました。これを契機に商工会議所・商工会様と連携を深め、協会研修の活用を促進し、地域全体の利便性向上に貢献していきます。

（１）ビジネスコミュニケーションスキル研修

①新社会人向け研修（1開催あたり、30名以上を目標）

＜オンライン研修＞ 3回開催 延べ62社：110名にご利用いただきました。

＜録画配信研修＞ 6～2月 延べ28社：79名にご利用いただきました。

＜集合型研修（商工会議所共催型）＞

富良野商工会議所との共催で新入社員研修実施 4月 14社35名参加

5会議所と共催・後援を実施

★共催型：5回、85社、150名に参加いただきました。

北海道商工会議所連合会様の「総務担当者研修」を受託し、23商工会議所、27名に参加いただき「電話対応研修」を1/27-28に実施

②フォローアップ研修（30名以上を目標）

＜オンライン研修＞ 1回実施 延べ10社：16名にご利用いただきました。

③クレーム対応の基礎（3月：録画配信型で試行実施 17社 42名にご利用いただきました。）

＜講師企業との共催型オンライン研修＞

電話対応技能検定指導者級保有講師の所属する企業による公開講座へ協会（共催者）会員等へ研修を提供しました。

③実務者向け研修（5月と11月） ※有料（会員価格有）

- | | |
|----------------|----------------------------|
| a. ビジスマナー研修 | 2回開催 延べ14社：24名にご利用いただきました。 |
| b. 電話対応マナー研修 | 2回開催 延べ14社：24名にご利用いただきました。 |
| c. もしも検定3級対策講座 | 2回開催 延べ6社：12名にご利用いただきました。 |

④リーダー育成研修（5月） ※有料（会員価格有）

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| a. ビジコミスキルアップ研修 | 1回開催 延べ4社：6名にご利用いただきました。 |
| b. 電話対応研修会 | 1回開催 延べ4社：6名にご利用いただきました。 |
| c. もしも検定2級対策講座 | 1回開催 延べ4社：6名にご利用いただきました。 |

⑤リーダー研修（12月） ※有料（会員価格有）

- | | |
|--------------------|------------------------|
| a. ビジネスコミュニケーション研修 | 最少催行人数が集まらず開催中止。 |
| b. クレーム対応研修会 | 最少催行人数が集まらず開催中止。 |
| c. もしも検定1級対策講座 | 1回開催 2社 2名にご利用いただきました。 |

(1) ビジネスコミュニケーションスキル研修

⑥東京支部主催オンライン研修への相乗り

東京支部主催のオンライン研修へ相乗りさせていただき、道内の会員等向けに支部ホームページにて周知を行い効率的に研修を提供しました。

初めての試みでまだ利用は少ないですが、コミュニケーションに関連する様々な研修メニューをラインナップしていますので、今後も認知度の拡大に努めていきます。参加実績は以下の通り

- 電話対応基礎研修 【2社 3名】
- クレーム対応研修 【2社 4名】
- 要約力強化 【1社 1名】

⑦会員企業の公開講座を会員へ紹介

協会ホームページや会員メルマガ等でお知らせを随時実施。

⑧会員企業の個別研修向け講師のご紹介

会員様からのお問い合わせに対し、講師をご紹介しました。(3件)

- ①中堅社員向け研修 (札幌)
- ②電話対応研修 (札幌)
- ③メンタルヘルス研修 (土別)

	実施回数	参加数(事業所)	地区協会別 人数／(事業所)																										
			札幌	千歳恵庭	空知	後志	南後志	函館	苫小牧	門別富川	浦河	新ひだか	室蘭	伊達	旭川	富良野	深川	名寄	士別	留萌	稚内	十勝	釧路	根室	中標津	オホーツク			
ビジネスコミュニケーション研修		451 (235)	164 (97)	10 (5)	7 (6)	9 (4)	5 (3)	4 (2)	4 (3)	7 (2)		7 (3)	3 (3)	2 (2)	20 (9)	36 (15)	3 (1)		10 (7)	17 (9)	18 (11)	9 (5)	27 (9)		23 (9)	66 (30)			
新社会人研修		339 (175)	81 (53)	5 (3)	6 (5)	9 (4)	5 (3)		4 (3)	7 (2)		7 (3)	2 (2)	1 (1)	20 (9)	35 (14)	3 (1)		10 (7)	15 (8)	18 (11)	8 (4)	18 (5)		20 (8)	65 (29)			
会議所共催	7	150 (85)	27 (22)													35 (14)			10 (7)	15 (8)	18 (11)					45 (23)			
オンライン	3	110 (62)	25 (17)	1 (1)	6 (5)	9 (4)	5 (3)		3 (2)	7 (2)		7 (3)	1 (1)	1 (1)	13 (7)								5 (4)		20 (8)	7 (4)			
録画配信	2	79 (28)	29 (14)	4 (2)					1 (1)				1 (1)		7 (2)		3 (1)					8 (4)	13 (1)			13 (2)			
フォローアップ研修	1	16 (10)	3 (2)		1 (1)									1 (1)					2 (1)				5 (3)		3 (1)	1 (1)			
クレーム対応(録画)	1	42 (17)	30 (11)	5 (2)									1 (1)			1 (1)						1 (1)	4 (1)						
実務者向け研修	4	34 (20)	34 (20)																										
リーダー育成研修	2	12 (8)	12 (8)																										
リーダー研修																													
東京支部相乗り研修		8 (5)	4 (3)					4 (2)																					
クレーム応対研修	2	4 (2)	1 (1)					3 (1)																					
電話応対基礎研修	2	3 (2)	2 (1)					1 (1)																					
要約力強化研修	1	1 (1)	1 (1)																										

(2) 電話応対コンクール事業

日常業務で培った自らの電話応対スキルレベルを確認し、出場者の中で応対品質を競う場として活用されている「電話応対コンクール」は、年々、インターネットで商品やサービスを販売する会社へかかる電話の問題で行われており、AIとは違うビジネスコミュニケーションスキルを競う設定に見直されています。

仮想企業の社員として、同じお客様設定で対応するコンクールは、参加者同士の工夫した応対を知る貴重な機会にもなっております。

①事前研修

コンクールの意義や全国大会までのスケジュールについて説明すること、コンクール独特のルール等を参加予定者へ伝えることを目的に事前研修を実施

a.電話応対コンクールオンライン説明会 18社 32名参加

b.電話応対コンクールチャレンジセミナー（録画配信） 25社 86名参加

②予選会【協会会員：無料 / 一般：@3,300円/人】

2024年度から、参加者が隔たり地区大会を継続的に維持できないことから、全道一区の予選会として実施。

○予選会参加者 21社 68名参加

○北海道大会進出者 20名

③北海道大会

本大会は、4年振りにNTTグループ以外の会員、かつ札幌以外から優勝者を輩出するなど、これまでとは違う大会となりました。

○日時・場所 2024年10月2日（水）札幌市民交流プラザ 3階 クリエイティブスタジオ

○出場数 20名

<上位入賞者>

	氏名	所属	備考
優 勝	藤 原 芽 唯	(株)ケイシイシイ ダイレクトマーケティング部	全国大会出場
準 優 勝	上 石 恭 子	(株)NTT-ME 設備マネジメント部 CSC北海道フロント 北海道第一フロント担当	研鑽研修参加
優 秀 賞	中 川 忍	(株)NTT-ME 設備マネジメント部 CSC北海道フロント 北海道第二フロント担当	研鑽研修参加
	米 原 郁 子	アルティウスリンク(株) 法人ビジネス統括本部 CX第7本部 サービス第1部 第2ユニット 札幌 NWCC	研鑽研修参加
	佐 藤 舞	みずほ証券(株)	研鑽研修参加
優 良 賞	関 口 遼 郁	アニコム損害保険(株)	研鑽研修参加
	古 泉 優 奈	(株)NTT-ME 設備マネジメント部 CSC北海道フロント 北海道第一フロント担当	—
	木 村 真 帆	(株)NTTネクシア 高度電話カスタマセンター	—
	阿 部 愛	(株)NTT-ME カスタマサービスセンタ B Sフロント キャリアフロント担当	—
	山 田 浩 子	(株)NTT-ME 設備マネジメント部 CSC北海道フロント 北海道第二フロント担当	—

④第63回電話応対コンクール全国大会in高知

大会は、2024年11月15日（金）高知県民文化ホールにて全国から選出された56名で総務大臣賞を競いました。北海道代表選手は惜しくも上位入賞にはなりませんでした。大観衆で緊張の中、持てる力を存分に発揮し、素晴らしい応対を披露していただきました。

(3) 電話対応技能検定事業

参加者の中で品質を競う「電話対応コンクール」に対し、「電話対応技能検定」は、日常で身に着けた電話対応スキルの段階に応じて資格取得ができる制度です。ビジネスコミュニケーションに特化した資格制度は唯一でもあり、一部の企業では社員資格取得制度の中の一つとしてご活用いただいています。

	4級 (入門級)	3級 (初級)	2級 (中級)	1級 (上級)	指導者級 (S級)
受験資格	特になし	特になし	本検定 3 級合格者	本検定 2 級合格者	5年以上の指導経験がある本検定 1 級合格者
資格内容	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を果たす。
検定講習	なし	15時間以上 (4級合格者は7時間以上)	15時間以上	15時間以上	70時間以上
検定試験	筆記試験 40分	筆記試験 40分 実技試験 3分	筆記試験 60分 実技試験 3分	筆記試験 90分 実技試験 3分	(本部HPにて案内)
検定料	1,100円 (税込) ※2025年度から 2,200円に改定	5,500円 (税込)	6,600円 (税込)	7,700円 (税込)	11,000円 (税込)

2024年度の電話対応技能検定試験は、札幌市、旭川市で開催しました。
各級の受験者数が減少しており、合格者数も受験者数に応じて減少しています。詳細は以下のとおりです。

【電話対応技能検定受験状況】

	2023年度			2024年度		
	回数	受験数	合格数	回数	受験数	合格数
4級	11	53	45	10 (▲1)	35 (▲18)	28 (▲17)
3級	3	42	36	2 (▲1)	20 (▲22)	19 (▲17)
2級	2	12	10	1 (▲1)	6 (▲6)	3 (▲7)
1級	1	8	3	1 (-)	2 (▲6)	2 (▲1)
計	18	115	94	14 (▲4)	63 (▲52)	52 (▲42)

(4) 本部主催事業

協会本部でも会員様企業の「お客様満足度向上」に向けた事業を実施していますので、以下にご紹介いたします。

①企業電話対応診断

道内の利用実績なし

②企業電話対応コンテスト 【4社 46事業所】

- ・S急便 26事業所 (富良野地区1事業所)
- ・I車輛 18事業所
- ・Nシア 1事業所
- ・H交通社 1事業所

1 号 議 案

	実施回数	参加数(事業所)	地区協会別 人数/(事業所)																							
			札幌	千歳恵庭	空知	後志	南後志	函館	苫小牧	門別富川	浦河	新ひだか	室蘭	伊達	旭川	富良野	深川	名寄	士別	留萌	稚内	十勝	釧路	根室	中標津	オホーツク
電話応対コンクール		239 (98)	219 (91)	20 (7)																						
事前講習		124 (43)	116 (41)	8 (2)																						
問題説明・研究会	1	38 (18)	37 (17)	1 (1)																						
チャレンジセミナー	1	86 (25)	79 (24)	7 (1)																						
予選会(録音審査)	1	68 (21)	62 (20)	6 (1)																						
北海道大会前研修	1	20 (12)	18 (11)	2 (1)																						
北海道大会	1	20 (15)	18 (14)	2 (1)																						
全国大会前研修	2	2 (2)	2 (2)																							
全国大会研鑽研修	1	5 (5)	5 (5)																							
全国大会																										
企業電話応対コンテスト		46事業所 (4社)	19	3	2	3	1	2	2			1	1		1	1	1			1	2	1		1	3	

	実施回数	参加数 (事業所)	地区協会別 人数／(事業所)																							
			札幌	千歳恵庭	空知	後志	南後志	函館	苫小牧	門別富川	浦河	新ひだか	室蘭	伊達	旭川	富良野	深川	名寄	士別	留萌	稚内	十勝	釧路	根室	中標津	オホーツク
電話応対技能検定		146 (85)	140 (83)											6 (2)												
実技対策講座		25 (15)	25 (15)																							
3級実技対策	2	19 (11)	19 (11)																							
2級実技対策	1	6 (4)	6 (4)																							
1級実技対策																										
検定試験受験数		66 (36)	63 (35)											3 (1)												
4級	11	40 (22)	37 (21)											3 (1)												
3級	2	20 (10)	20 (10)																							
2級	1	6 (4)	6 (4)																							
1級																										
合格者数		55 (34)	52 (33)											3 (1)												
4級		33 (22)	30 (21)											3 (1)												
3級		19 (10)	19 (10)																							
2級		3 (2)	3 (2)																							
1級																										

3. ICT利活用推進事業（公益事業）

労働人口減少を、デジタル技術と情報通信技術を活用した生産性向上（デジタルトランスフォーメーション：DX）の一助となるべく、ICTセミナーを各種機会を通じて実施してきました。

（１）ICTセミナー

「ICT人材がいない、難しい」、「DXはどうやるの」との声を受けて、「視て・聴いて・触れる」機会を増やすことを目的に、商工会議所・商工会やNTT東日本等と連携して実施してきました。

①北海道主催：広域連携：「基調講演＋（展示・体験）＋著名人講演」ハイブリッドセミナー

- ・「札幌圏」寺島 実郎氏 【6月24日 札幌】 会場：51名：オンライン24名
- ・「空知・後志」白井 一幸氏【12月26日 小樽】 会場：51名：オンライン67名
- ・「道東圏」西 剛志氏 【2月26日 中標津】 会場：39名：オンライン21名
- ・「道北」池谷 裕二氏 【3月6日 旭川】 会場：32名：オンライン47名

②本部・他支部主催のオンラインセミナー

＜著名人経営セミナー＞

- ・「本部」日本郵政(株) 増田寛也氏 【5月14日 オンライン】
- ・「本部」大前研一（ビデオ）氏他 【7月25日 オンライン】
- ・「本部」サイボウズ(株) 三谷 菜穂美 【9月11日 オンライン】
- ・「本部」情報経営イノベーション専門職大学 中村伊知哉 氏【11月8日 オンライン】
- ・「本部」大前研一氏 【1月14日 オンライン】
- ・「本部」AIエンジニア／起業家／SF作家 安野貴博氏【3月26日】

（２）ICTオンライン講座（新規：年間6回程度実施予定）

- ・「本部：情報セキュリティ」 【4月25日、6月20日、10月18日、2月12日】
- ・「本部：DX推進」 【8月6日】
- ・「本部」井村屋グループ(株) 岡田 孝平氏 【12月13日】

	実施回数	参加数 (事業所)	地区協会別 人数／(事業所)																							
			札幌	千歳恵庭	空知	後志	南後志	函館	苫小牧	門別富川	浦河	新ひだか	室蘭	伊達	旭川	富良野	深川	名寄	士別	留萌	稚内	十勝	釧路	根室	中標津	オホツク
ICTセミナー		770 (585)	218 (157)	35 (22)	31 (22)	24 (18)	6 (6)	17 (17)	19 (19)		7 (7)	9 (9)	13 (13)	15 (15)	110 (61)	6 (6)	17 (16)	56 (52)	34 (23)	10 (8)	32 (22)	22 (18)	31 (24)	11 (10)	33 (24)	22 (22)
講演		635 (514)	218 (157)	12 (9)	12 (8)	24 (18)	6 (6)	17 (17)	19 (19)		7 (7)	9 (9)	13 (13)	15 (15)	45 (36)	6 (6)	4 (4)	56 (52)	34 (23)	4 (4)	15 (13)	22 (18)	31 (24)	11 (10)	33 (24)	22 (22)
現地見学・体験型		21 (13)			6 (4)										6 (3)		3 (2)			6 (4)						
複合型		114 (58)		23 (13)	13 (10)										59 (22)	10 (10)					17 (9)					
複数地区連携事業		361 (252)	218 (157)		18 (12)	17 (11)	1 (1)						3 (3)		34 (22)		7 (6)	1 (1)	1 (1)	7 (5)	5 (3)	7 (3)	15 (8)	5 (4)	21 (12)	1 (1)
講演	5	340 (239)	218 (157)		12 (8)	17 (11)	1 (1)						3 (3)		28 (19)		4 (4)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	5 (5)	7 (3)	15 (8)	5 (4)	21 (12)	1 (1)
現地見学・体験型	1	21 (13)			6 (4)										6 (3)		3 (2)			6 (4)						
複合型																										
単独(会議所等連携)		108 (77)		23 (13)														49 (45)	27 (16)		17 (9)					
講演	3	76 (61)																49 (45)	27 (16)							
現地見学・体験型																										
複合型	2	32 (16)		23 (13)																	17 (9)					
単独 ※ミニセミナー		301 (256)		12 (9)	13 (10)	7 (7)	5 (5)	17 (17)	19 (19)		7 (7)	9 (9)	10 (10)	15 (15)	76 (39)	6 (6)	10 (10)	6 (6)	6 (6)	3 (3)	10 (8)	15 (15)	16 (16)	6 (6)	12 (12)	21 (21)
講演	21	219 (214)		12 (9)		7 (7)	5 (5)	17 (17)	19 (19)		7 (7)	9 (9)	10 (10)	15 (15)	17 (17)	6 (6)		6 (6)	6 (6)	3 (3)	10 (8)	15 (15)	16 (16)	6 (6)	12 (12)	21 (21)
現地見学・体験型																										
複合型	3	82 (42)			13 (10)										59 (22)	10 (10)										
全国型ICTセミナー/ 講座(オンライン)	11	268 (252)	130 (121)	9 (9)	15 (15)	6 (5)		10 (10)	12 (12)	5 (5)			11 (10)	1 (1)	14 (14)	1 (1)	4 (4)	5 (5)	6 (5)	1 (1)	6 (4)	17 (15)	6 (6)	2 (2)	7 (7)	

富良野地区 令和6（2024）年度収支着地見込

自 2024年4月 1日

至 2025年3月31日

【収益の部】

区分	24計画	24決算値	増減	内容等
受取会費	145,000	139,000	▲6,000	
会員会費・賛助会費	145,000	139,000	▲6,000	
事業収益	80,000	64,801	▲15,199	
電話応対競技会	0	0	0	
ビジネスセミナー	80,000	63,637	▲16,363	
ICTセミナー等	0	1,164	1,164	
電話応対技能検定	0	0	0	
企業電話応対診断	0	0	0	
機関誌発行・ちらし同梱	0	0	0	
HP・メルマガ情報発信	0	0	0	
会員交流事業等	0	0	0	
その他	0	0	0	
雑収益	0	129	129	
内部取引	0	0	0	
①経常収益計	225,000	203,930	▲21,070	

【費用の部】

区分	24計画	24決算値	増減	内容等
事業費	240,000	87,922	▲152,078	
電話応対競技会	0	0	0	
ビジネスセミナー	80,000	67,049	▲12,951	
ICTセミナー等	160,000	2,234	▲157,766	
電話応対技能検定	0	0	0	
企業電話応対診断	0	0	0	
機関誌発行・ちらし同梱	0	0	0	
HP・メルマガ情報発信	0	0	0	
会員交流事業等	0	18,639	18,639	
その他	0	0	0	
管理費	81,000	83,362	2,362	
会議費	65,000	74,312	9,312	
諸経費	16,000	9,050	▲6,950	
減価償却	0	0	0	
表彰費	0	0	0	
内部取引	54,000	42,742	▲11,258	
②経常費用計	375,000	214,026	▲160,974	
③収支差(①－②)	▲150,000	▲10,096	139,904	
④期首残高	291,095	291,095	0	
⑤期末残高(④＋③)	141,095	280,999	139,904	

令和 6（2024）年度監査報告

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
富良野地区協会
会長 荒木 毅 殿

令和 6（2024）年度 監 査 報 告 書

令和 6（2024）年度(2024 年 4 月 1 日から 2025 年 3 月 31 日まで)富良野地区協
会会計について、関係帳簿及び関係帳票を監査した結果、いずれも適正かつ正確に処理
されている事を報告します。

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
富良野地区協会 監事

令和 7 年 5 月 30 日

湯浅 篤

令和 7 年 5 月 30 日

佐藤 健治

令和7（2025）事業活動方針（案）について

2024年度は、運輸・物流・建設業界等の2024年問題に代表される労働力不足への対応として、企業におけるDX化が本格的に進展することを想定し、当協会事業の柱である「ICT利活用推進事業」に注力し、DXの具体例や生成AIの活用方法、情報セキュリティ対策などをテーマに、道内各地の商工会議所と連携しICTセミナーやICT講座をハイブリッドで開催し、多くの企業に事業参加機会を広める等、地域に密着した事業を展開して参りました。

また、もう一つの柱である「ビジネスコミュニケーション事業」では、研修はオンライン化、アーカイブ配信化で参加しやすい環境を促進し、ニーズの高い新入社員向け研修を実施するとともに、電話対応技能検定受検、電話対応コンクールへの参加も含め、企業の人材育成をサポートし顧客満足度の向上につながるよう事業を展開して参りました。

これら当協会の根幹事業である二つの公益事業を推し進めるとともに、2024年度から実施した道内24地区事務局業務の札幌一元運営を円滑に行うため、連絡手段として電子メールやオンライン会議等の積極活用や支部HP機能の改善、事務局業務のDX化、経理会計業務の効率化等、増大する事務局稼働の効率化に向け必要な見直しを図ることで、公益法人として地域社会への貢献を果たすとともに、協会プレゼンスの向上に資するべく取り組んで参りました。

2025年度は、本部事業方針やこれまでの事業実績や課題を踏まえ、個々の事業についてブラッシュアップを図るとともに、道内商工会議所・商工会との連携維持・拡大、本部や他支部との連携による事業の充実、効率的な事業運営に一層努め、地域社会や会員企業の発展に貢献していくとともに、当協会への一層の理解醸成が得られ、新規会員増加や既存会員の事業参加拡大が図れるよう取り組んで参ります。

1. 公益事業について

(1)ICT利活用推進事業

2024年度に引き続き、労働力不足等による経済活動への影響が懸念されていること、さらには経済産業省レポートにある「2025年の崖」問題（既存システム・ソフトウェアなどが時代遅れのレガシーシステムになり、デジタルによる変革（DXを推進）をしなければ業務効率・競争力が低下する）もあり、DX、AI、情報セキュリティをテーマに、中小企業支援や地域経済の発展に向け活動する商工会議所・商工会様との連携や、産官学連携による地域貢献施策を展開するN T T東日本北海道事業部様と連携を深めながら、ICTセミナーやICT講座を展開することで、正確な情報をいち早く、地域へお届けできるようにしていきます。

具体的には、協会全体で全国一元的に企画する「全国参加型ICTセミナー/ICT講座」を毎月実施していくほか、支部独自の企画として、道央・道東・道南・道北ブロックの地区協会や地元商工会議所と連携した広域DXセミナーをハイブリッドで開催（配信は全地区）するとともに、地区理事会・総会開催に併せミニICTセミナーや実演展示会等を開催し、各地が持つ地域課題の解決に役立つ情報提供を行っていくこととします。この他、道外他支部が企画するハイブリッド型ICTセミナーについても広く周知し、会員企業の参加機会拡大を目指していきます。

なお、具体的なセミナー内容等は、連携先とも協議しながら決定していくこととし、支部HPや会報テレコムフォーラム誌同梱等により速やかに案内をしていきます。

①全国参加型ICTセミナー/ICT講座の実施（毎月、年12回）

- ・ DX・生成AIを主軸テーマに開催。著名人による講演を併催。2024年度のアンケート等を参考に内容のブラッシュアップを図り、更なる参加者拡大を図るとともに、参加非会員への入会勧奨につなげていく。

②道央・道東・道南・道北ブロックで開催するICTセミナー（各ブロックで1回程度）

- ・ 地域課題の解決につながるセミナーを企画するとともに、本部と連携し現地で実演展示可能なVR等パッケージの併設でより付加価値の高いセミナーを検討していく。地区協会や地元商工会議所・商工会と連携し非会員の参加増を図るとともに、当該地域以外からもオンラインで聴講できるハイブリッド型で開催する。

③地区理事会・総会開催に併せたミニICTセミナー

- ・ DXや生成AIの導入が一層進展すると思われることから、最新の動向や具体的利活用方法などについて知っていただく機会を創っていく。

④道外他支部等が開催するICTセミナー（年15回程度を想定）

- ・ 他支部で企画するオンラインセミナー情報についても支部HP等で提供し、会員がICT利活用推進するために必要な情報を得られる機会を拡大する。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
本部・他支部	【本部:ICTセミナー】		㊸ 田中里沙氏 (事業構想大学 学長) 中根氏 (NTTアーバンソ リューション)	㊹ 大前研一氏 丹羽亮介氏 NTTアグリ (予定)		★		★		★ 大前研一氏 (予定)		★
	【本部:ICT講座】	★ リコー 廣野氏 (AI論理推進) 協会 (RAG活用)		㊺ サイバーSC (警視庁) SC対策基礎 (協会)	㊻ ノーコード		★		★		★ サイバーSC (予定)	
	【他支部主催ICTセミナー】			他支部開催案内が到着次第、支部HP等で会員へ案内を実施								
北海道	【北海道全体】				※ スマート農業 (北大農場)							
	【各地区協会連携】				札幌・道央・道北は検討中					★苫小牧 日高3地区 ★室蘭伊達 (池谷氏)	★道東 (根室市)	★函館 (国際IT)
	【ミニセミナー】			理事会等に併せたミニセミナー ・池谷裕二氏(生成AI) ・XRゴーグル体験								

(2) ビジネスコミュニケーション教育事業

新入社員や若手社員は、「会社の固定電話に出ることが苦手」と感じる人も多いと報じられ、加えて、「職場での人脈形成が難しい、先輩上司とのジェネレーションギャップを感じる」等から、早期離職につながるケースも危惧されています。コールセンターなど一部業界では人に代わるAIの活用が進展していますが、一般的には社員による電話対応が一般的であるとともに、AIでは対応できない対応の重要性も再認識され、高度なコミュニケーション力を持つ人材の育成が重要です。

これらを踏まえ、新入社員向けの研修は支部で企画し実施するとともに、より高度な電話対応スキルを習得することにつながり、その習得度を確認できる「電話対応技能検定」や「電話対応コンクール」「企業電話対応診断／コンテスト」への参加をPRすることで、企業の人材育成をサポートしていきます。

なお、その運営にあたっては、オンライン型での研修を有効活用するほか、電話対応技能検定ではIBT方式（Internet Based Testing）を導入したり、電話対応コンクール予選会では録音審査方式を継続し、道内どこにいても参加しやすい環境整備を図っていきます。この他、東京支部等が実施する多様なスキル向上研修や会員特典であるeラーニングでニーズの高いメニュー（DX導入、セキュリティ、ハラスメント等）の情報提供も行い、会員企業の参加機会拡大を目指していきます。

① ビジネスマナー研修

新人からリーダー育成までの層別研修をオンラインセミナーとして実施していきます。

② 電話対応技能検定

準公的資格の検定実施機関として、電話対応スキルの到達レベル（1～4級）を評価する検定試験を運営します。

なお、4級検定について、新たにIBT方式（Internet Based Testing）を導入し、利便性の拡大を図ります。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
商工会議所・商工会主催 新社会人研修 (集合会議形式に限る)	★											★
入門 新社会人向けビジネスマナー 研修<1日コース>	①1回目 ②2回目	③3回目										
若手社員向けビジネスマナー 研修<半日コース>		④1回目	⑤2回目									
基礎 ビジネスコミュニケーション基 礎研修<2日コース>			⑥⑦1回目				⑧⑨2回目					
応用・リ ス ス ク 対 応 ビジネスコミュニケーション応 用研修<2日コース> 【330千円×2回】 660千円						⑩⑪1回目		⑫⑬2回目				
ビジネスリスクコミュニケー ション研修<2日コース> 【330千円×2回】 660千円										⑭⑮1回目		
電話応対技能検定	4級 3級 2級 1級	①1回目 ⑦2回目	③3回目	②4回目 ②③1回目	⑥5回目	③6回目	①7回目	⑤8回目 ⑤⑥2回目	③9回目	⑦10回目	④11回目	④12回目
							①②1回目		③④2回目			
											④⑤1回目	

③電話対応コンクール

仮想企業の社員として設定された問題に対し電話対応をコンクール形式で競技を行い、第64回電話対応コンクール全国大会（11/14仙台市）への代表選手1名を選出します。

なお、電話対応コンクールや企業電話対応コンテストについては、コールセンター等のICT活用の実態を考慮した競技環境に近づけるよう検討を行い、改善を図っていきます。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
全体スケジュール	①問題発表	⑬コンクール説明会 ⑭チャレンジセミナー		<エントリー期間>	⑯～⑳予選録音期間 ㉑審査会	★PWアップ研修	㉒全道大会 (教育文化会館)	㉓全国大会 (宮城県仙台市)
事前研修		⑬問題説明会 ⑭チャレンジセミナー	★若手社員研修 ★実務中核社員研修					
予選会 ・MAX150名				◆エントリー：1～31 MAX150名	録音期間 8/18-22 ※会場確保要 審査会 8/27 (ガーデンパレス)	㉑予選結果発表 (メール&WEB)		
北海道大会 ・20名						★パワーアップ研修 9/8～10/3	㉒北海道大会 (教育文化会館)	
全国大会 ・出場1名 ・研修4名程度							㉒研鑽研修参加依頼 ㉓報告期限	㉓～㉕研鑽研修

2. 会員交流事業について

- ・会員特典等は、協会本部で決定した後、速やかに周知を行います。
- ・地区毎に実施する自主事業（総会後の意見交換会、スポーツ交流会等の会員交流事業）については、地区事業収支計画や会員の新規入会・既存会員維持への重要性を鑑み、引き続き、公益法人として相応しい内容で実施するよう努めて参ります。

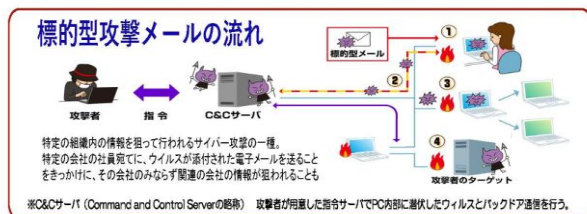
3. 会員特典について

①eラーニング



開催回	申込期間	受講期間
第1回	4月1日～4月15日	5月15日～6月5日
第2回	5月1日～5月15日	6月15日～7月5日
第3回	6月1日～6月15日	7月15日～8月5日
第4回	7月1日～7月15日	8月15日～9月5日
第5回	8月1日～8月15日	9月15日～10月6日
第6回	9月1日～9月15日	10月15日～11月5日
第7回	10月1日～10月15日	11月15日～12月6日
第8回	11月1日～11月15日	12月15日～2026年1月5日
第9回	12月1日～12月15日	2026年1月14日～2026年2月4日
第10回	2026年1月4日～2026年1月18日	2026年2月15日～2026年3月8日
第11回	2026年1月25日～2026年2月8日	2026年3月10日～2026年3月31日

②標的型攻撃メール予防訓練



開催回	申込期間	訓練実施時期
第1回	4月10日～4月25日	5月下旬
第2回	5月10日～5月25日	6月下旬
第3回	6月10日～6月25日	7月下旬
第4回	7月10日～7月25日	8月下旬
第5回	8月10日～8月25日	9月下旬
第6回	9月10日～9月25日	10月下旬
第7回	10月10日～10月25日	11月下旬
第8回	11月5日～11月20日	12月下旬
第9回	12月10日～12月25日	2026年1月下旬
第10回	2026年1月10日～2026年1月25日	2026年2月下旬
第11回	2026年2月10日～2026年2月25日	2026年3月下旬

4. 会員拡大について

- ・商工会議所・商工会と連携した公益事業を通じ、非会員の事業への参加を増加させ、協会事業への賛同と入会検討をしてもらえるよう取り組んで参ります。
また本部では会員CRMシステムの機能改善により、事業参加非会員のDB化や入会勧奨状況の見える化を行う予定であることから、会員拡大に向け有効活用できるよう取り組んで参ります。

なお、役員の皆様には、「協会北海道支部概要パンフレット」「既存会員企業名一覧」「新規入会企業情報」「過去の退会会員企業名一覧」「非会員の事業参加情報」「地区協会別会員数（月次）」等を支部HP等から適宜確認していただけるようにしていきます。

最後に、本理事会での審議を踏まえ、今後は適宜必要な改善を図っていきます。
また、支部並びに各地区の役員の皆様とは、理事会や協会事業等あらゆる機会を通じ、連携を密にしながら、社会貢献、地域の発展につながる公益事業の推進に邁進していきたいと考えております。役員の皆様におかれましては、当支部への一層のご指導とご理解を賜りますれば幸甚でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

富良野地区 令和 7（2025）年度収支予算(案)

自 2025年4月 1日
至 2026年3月31日

【収益の部】

区分	24決算値	25計画	増減	内容等
受取会費	139,000	134,000	▲5,000	
会員会費・賛助会費	139,000	134,000	▲5,000	
事業収益	64,801	70,000	5,199	
電話応対競技会	0	0	0	
ビジネスセミナー	63,637	70,000	6,363	
ICTセミナー等	1,164	0	▲1,164	
電話応対技能検定	0	0	0	
企業電話応対診断	0	0	0	
機関誌発行・ちらし同梱	0	0	0	
HP・メルマガ情報発信	0	0	0	
会員交流事業等	0	0	0	
その他	0	0	0	
雑収益	129	129	0	
内部取引	0	0	0	
①経常収益計	203,930	204,129	199	

【費用の部】

区分	24決算値	25計画	増減	内容等
事業費	87,922	86,500	▲1,422	
電話応対競技会	0	0	0	
ビジネスセミナー	67,049	70,000	2,951	
ICTセミナー等	2,234	1,500	▲734	
電話応対技能検定	0	0	0	
企業電話応対診断	0	0	0	
機関誌発行・ちらし同梱	0	0	0	
HP・メルマガ情報発信	0	0	0	
会員交流事業等	18,639	15,000	▲3,639	
その他	0	0	0	
管理費	83,362	87,000	3,638	
会議費	74,312	80,000	5,688	
諸経費	9,050	7,000	▲2,050	
内部取引	42,742	35,522	▲7,220	
②経常費用計	214,026	209,022	▲5,004	
③収支差(①－②)	▲10,096	▲4,893	5,203	
④期首残高	291,095	280,999	▲10,096	
⑤期末残高(④＋③)	280,999	276,106	▲4,893	

(参考) 役員一覧

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会富良野地区協会役員は以下のとおりです。

※敬称略

役 職 名	氏 名	事 業 所 名	役 職 名
会 長	荒 木 毅	富良野商工会議所	会 頭
副 会 長	広 瀬 寛 人	(株)富良野タクシー	代表取締役
理 事	西 本 伸 顕	(株)北印	代表取締役会長
理 事	今 野 富 士 保	(有)今野自動車商会	代表取締役
理 事	荒 田 陽 史	(株)アラタ工業	代表取締役
理 事	山 田 裕 之	北央貨物運輸(株)	取締役執行役員 社長
監 事	湯 浅 篤	(株)ゆあさ	代表取締役
監 事	佐 藤 健 治	(株)ヤマサ	代表取締役
顧 問	北 猛 俊	富良野市	市長
顧 問	堂 向 修 司	(株)NTT東日本-北海道	北海道北支店 支店長