

2019年度

## 役員会 議案書

日 時 2019年5月30日(木)

16:40~17:40

場 所 都ホテル 尼崎

兵庫県尼崎市昭和通2-7-1



公益  
財団法人

日本電信電話ユーザ協会

阪神地区協会

# 次 第

---

1. 開 会

2. 会長挨拶

3. 来賓挨拶

4. 議長選出

5. 議 事

**【第1号議案】** 平成30年度事業活動報告  
平成30年度決算・監査報告

**【第2号議案】** 2019年度事業活動計画  
2019年度予算

**【第3号議案】** 役員選任

6. 議長解任

7. その他

8. 閉 会

## 平成30年度 事業活動報告

平成30年度事業計画に基づき、テレコミュニケーション教育事業(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、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT活用推進事業(各種セミナーやホームページ等による情報提供)の実施により、会員及び情報通信サービス利用者の利便増進に取り組んできました。

具体的な実施状況は以下の通りです。

### 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

各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

| 開催地区      | 項目               | 実施月日                  | 実施場所        | 事業所数/<br>参加人数 | 備考              |
|-----------|------------------|-----------------------|-------------|---------------|-----------------|
| 神戸地区      | 1次予選会<br>(録音方式)  | 6月18日(月)～<br>6月28日(木) | 参加事業所       | 26社 165名      | 通過者104名         |
|           | 2次予選会<br>(録音方式)  | 7月23日(月)～<br>8月2日(木)  | 参加事業所       | 22社 104名      | 通過者42名          |
|           | 地区決勝大会<br>(集合方式) | 9月14日(金)              | 神戸市産業振興センター | 19社 42名       | 兵庫県大会へ<br>20名出場 |
| 阪神地区      | 予選会<br>(録音方式)    | 7月23日(月)～<br>8月2日(木)  | 参加事業所       | 10社 61名       | 通過者30名          |
|           | 地区決勝大会<br>(集合方式) | 9月12日(水)              | 宝塚ホテル       | 10社 30名       | 兵庫県大会へ<br>10名出場 |
| 姫路地区      | 予選会<br>(録音方式)    | 7月23日(月)～<br>8月2日(木)  | 参加事業所       | 13社 58名       | 通過者32名          |
|           | 地区決勝大会<br>(集合方式) | 9月11日(火)              | 姫路商工会議所     | 13社 32名       | 兵庫県大会へ<br>10名出場 |
| 支部        | 兵庫県大会<br>(集合方式)  | 10月4日(木)              | 神戸新聞松方ホール   | 26社 40名       | 全国大会へ<br>1名出場   |
| 本部        | 全国大会<br>(集合方式)   | 11月22日(金)             | 名古屋国際会議場    | 1社 1名         | 代表57名中20名入賞     |
| 合計(延べ参加数) |                  |                       |             | 140社 533名     |                 |

<参考>電話対応コンクール 研修等

| 項目                            | 実施月       | 実施場所                          | 講師等  | 事業所数／参加人数 |
|-------------------------------|-----------|-------------------------------|--|-----------|
| 電話対応コンクール<br>事前セミナーin 兵庫      | 5月11日(金)  | 神戸市産業振興<br>センター               | フリーアナウンサー<br>石亀 美夜子  | 45社 187名  |
| 姫路地区決勝大会に向けた<br>パワーアップセミナー    | 8月20日(月)  | 姫路商工会議所                       | サンクストライ<br>住 益子  | 9社 15名    |
| 神戸・阪神地区決勝大会に<br>向けたパワーアップセミナー | 8月21日(火)  | 神戸市産業振興センター                   | ふくろう舎<br>河瀬 容子<br>(有)ビジネスエイド<br>林 千代美<br>(株)オフィスフロレン<br>藤島 久美子 | 22社 57名   |
| 電話対応コンクール全国大会<br>パワーアップセミナー   | 10月22日(月) | ザ マーカスクエア神戸<br>(ホテルクラウンパレス神戸) | フリーアナウンサー<br>石亀 美夜子  | 1社 1名     |

電話対応コンクール 兵庫県大会 審査員

| 事業所名・役職            | 氏名     |
|--------------------|--------|
| オフィス・プラスアルファ 代表    | 内海 道子  |
| ふくろう舎 代表           | 河瀬 容子  |
| エデュース接遇研究会 代表      | 矢嶋 君江  |
| 株式会社オフィスフロレン 代表取締役 | 藤島 久美子 |
| 株式会社NTTマーケティングアクト  | 依藤 由香  |

電話対応コンクール 兵庫県大会 結果

| 表彰項目 | 事業所名(所属地区協会)         | 氏名     |
|------|----------------------|--------|
| 最優秀賞 | 株式会社アド・ダイセン(神戸地区)    | 浜辺 京子  |
| 優秀賞  | 三井住友海上火災保険株式会社(神戸地区) | 松尾 景子  |
| 優秀賞  | 佐川急便株式会社 須磨営業所(神戸地区) | 唐津 久美江 |
| 優秀賞  | 佐川急便株式会社 姫路営業所(姫路地区) | 村尾 優子  |
| 優秀賞  | 株式会社ティエラコム(神戸地区)     | 松尾 佳奈  |

(2)企業電話対応コンテスト

ユーザ協会本部が運営を統括しているもので、エントリー頂いた職場・事業所に合わせて設定したスクリプトに基づき、コンテスト専門スタッフが仮のお客様となって、予告なしに電話をかけ、その応答様様をテープに録音し、複数の審査員で審査をする形式で実施しました。

兵庫支部からは4事業所の参加があり、三井住友銀行コールセンター神戸様が優秀賞を受賞されました。

<参考>全国参加事業所 業種部門別内訳

| 業種部門名            | 事業所数 |
|------------------|------|
| 商業・金融部門          | 94   |
| 工業・公益部門          | 46   |
| サービス部門           | 164  |
| コールセンター等電話対応専門部門 | 148  |
| 合計               | 452  |

## (3)電話応対技能検定(もしもし検定)

| 項目      | 実施月 | 実施場所          | 事業所数/<br>参加人数 | 合格者数 | 備考    |
|---------|-----|---------------|---------------|------|-------|
| 1級 検定試験 | 4月  | 神戸市産業振興センター   | 4社 7名         | 6名   |       |
|         | 10月 | 神戸市産業振興センター   | 1社 1名         | 1名   |       |
| 2級 検定試験 | 12月 | 神戸市産業振興センター   | 9社 10名        | 7名   | 他支部3名 |
|         | 2月  | 神戸市産業振興センター   | 9社 10名        | 2名   | 他支部1名 |
| 3級 検定試験 | 7月  | 神戸市産業振興センター   | 11社 16名       | 10名  | 他支部1名 |
|         | 9月  | 株式会社さくらケーシーエス | 1社 3名         | 3名   |       |
|         | 11月 | 神戸市産業振興センター   | 14社 18名       | 17名  |       |
|         | 3月  | 神戸市産業振興センター   | 15社 21名       | 18名  | 他支部3名 |
| 4級 検定試験 | 4月  | 神戸市産業振興センター   | 9社 10名        | 7名   |       |
|         | 5月  | NTT神戸会館       | 6社 6名         | 1名   | 他支部1名 |
|         | 7月  | 神戸市産業振興センター   | 9社 14名        | 8名   |       |
|         | 8月  | NTT神戸会館       | 7社 10名        | 8名   | 他支部3名 |
|         | 9月  | NTT神戸会館       | 6社 11名        | 5名   |       |
|         | 10月 | 神戸市産業振興センター   | 8社 10名        | 7名   | 他支部4名 |
|         | 11月 | 神戸市産業振興センター   | 11社 14名       | 10名  |       |
|         | 12月 | 神戸市産業振興センター   | 8社 10名        | 6名   | 他支部5名 |
|         | 1月  | NTT神戸会館       | 5社 6名         | 2名   | 他支部4名 |
|         | 2月  | 神戸市産業振興センター   | 8社 16名        | 11名  | 他支部6名 |
|         | 3月  | 神戸市産業振興センター   | 6社 6名         | 5名   |       |
| 合計      |     |               | 147社/199名     | 134名 |       |

## (4)電話応対・ビジネスマナー研修等

| 項目                              | 実施月                                     | 実施場所                   | 講師等                                  | 事業所数/<br>参加人数 |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------------------------------|---------------|
| 須磨学園ビジネスマナー研修<br>(接遇・電話応対)      | 4月2日(月)                                 | 須磨学園 会議室               | (株)アクトプランニング<br>依藤 由香                | 1社 12名        |
| 夙川学院ビジネスマナー研修<br>(接遇・電話応対)      | 4月3日(火)                                 | 夙川学院 会議室               | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子                | 1社 38名        |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>1級資格取得講座       | 4月4日(水)                                 | 神戸市産業振興センター            | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 4社 7名         |
| 新入社員ビジネスマナー研修<br>〈洲本会場〉         | 4月12日(木)                                | 洲本市文化体育館               | (株)オフィスフロレン<br>南口 生美                 | 15社 42名       |
| 新入社員ビジネスマナー研修<br>〈神戸会場〉         | 4月20日(金)                                | NTT神戸会館                | (株)オフィスフロレン<br>藤島 久美子                | 8社 48名        |
| 新入社員ビジネスマナー研修<br>〈阪神会場〉         | 4月24日(火)                                | 宝塚商工会議所                | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子                | 3社 4名         |
| 新入社員ビジネスマナー研修<br>〈姫路会場〉         | 4月26日(木)                                | 姫路商工会議所                | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 10社 26名       |
| 中堅社員ビジネスマナー研修<br>(もしも)検定3級対応講座) | 6月20日(水)                                | NTT神戸会館                | (株)NTT<br>マーケティングアクト<br>住 益子、矢嶋 君江   | 5社 9名         |
| 中堅社員電話応対研修<br>(もしも)検定3級対応講座)    | 6月27日(水)                                | NTT神戸会館                | (株)NTT<br>マーケティングアクト<br>住 益子、矢嶋 君江   | 10社 15名       |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>3級対策得講座        | 7月4日(水)                                 | 神戸市産業振興センター            | (株)NTT<br>マーケティングアクト<br>住 益子、矢嶋 君江   | 11社16名        |
| クレーム応対研修                        | 8月3日(金)                                 | 姫路商工会議所                | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子                | 11社 20名       |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>1級資格取得講座       | 9月19日(水)・<br>27日(木)・10月1日(月)            | NTT神戸会館                | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 1社 1名         |
| 新入・若手社員への<br>フォローアップ研修          | 9月26日(水)                                | 豊岡商工会議所                | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子                | 15社 35名       |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>1級対策講座         | 10月1日(月)・3日(水)                          | NTT神戸会館<br>神戸市産業振興センター | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 1社 1名         |
| 中堅社員ビジネスマナー研修<br>(もしも)検定3級対応講座) | 10月24日(水)                               | NTT神戸会館                | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 4社 6名         |
| 中堅社員電話応対研修<br>(もしも)検定3級対応講座)    | 10月30日(火)                               | NTT神戸会館                | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 13社 16名       |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>3級対策講座         | 11月7日(水)                                | 神戸市産業振興センター            | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 14社 18        |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>2級資格取得講座       | 11月12日(月)・<br>20日(火)・28日(水)<br>12月6日(水) | NTT神戸会館<br>神戸市産業振興センター | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 7社 8名         |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>2級対策講座         | 12月5日(水)                                | 神戸市産業振興センター            | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 9社 10名        |
| クレーム応対研修                        | 12月6日(木)                                | 尼崎商工会議所                | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子                | 10社 23名       |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>2級資格取得講座       | 1月23日(水)・30日(火)<br>2月3日(日)・6日(水)        | NTT神戸会館<br>神戸市産業振興センター | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 6社 6名         |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>2級対策講座         | 2月6日(水)                                 | 神戸市産業振興センター            | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 9社 9名         |
| 中堅社員ビジネスマナー研修<br>(もしも)検定3級対応講座) | 2月20日(火)                                | NTT神戸会館                | (株)NTT<br>マーケティングアクト<br>住 益子、矢嶋 君江 他 | 7社 12名        |

| 項目                           | 実施月                       | 実施場所        | 講師等                                  | 事業所数／参加人数 |
|------------------------------|---------------------------|-------------|--------------------------------------|-----------|
| 中堅社員電話応対研修<br>(もしもし検定3級対応講座) | 2月27日(水)                  | NTT神戸会館     | (株)NTT<br>マーケティングアクト<br>住 益子、矢嶋 君江 他 | 14社 21名   |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>3級対策得講座    | 3月6日(水)                   | 神戸市産業振興センター | (株)NTT<br>マーケティングアクト<br>住 益子、矢嶋 君江 他 | 15社 21名   |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>1級資格取得講座   | 3月20日(水)・26日(火)<br>28日(木) | NTT神戸会館     | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美                  | 4社 5名     |
| クレーム応対研修 応用編                 | 3月6日(水)                   | NTT神戸会館     | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子                | 8社 9名     |

## (5)講師紹介

全国290名以上の豊富な協会契約講師陣の中から、新入社員教育・コールセンター教育等、電話応対教育に関する講師をご要望に沿って紹介します。今年度、兵庫支部では、下記の通り実施いたしました。

| 地区協会名  | 実施件数 | 参加者数 | 実施内容             |
|--------|------|------|------------------|
| 神戸地区協会 | 3社   | 70名  | 電話応対コンクール技能向上 等  |
| 姫路地区協会 | 8社   | 263名 | ビジネスマナー、電話応対技能向上 |
| 阪神地区協会 | 3社   | 70名  | ビジネスマナー、電話応対技能向上 |

## 2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、「セキュリティ」、「ワークスタイル変革」、「ビジネスWi-Fi」、「IoTをはじめとした最新のICT動向」等を主要なテーマとして、企業が抱える課題について、ICTサービスの活用により解決する実例を盛り込んだセミナーを企画するとともに、有用なコンテンツを保有する事業者と連携する等、多様なセミナーを開催しました。

| 項目・テーマ   | 実施月日      | 実施場所                          | 講師等   | 事業所数／参加人数 |
|--|-----------|-------------------------------|---|-----------|
| 経営者としておさえておきたい<br>情報セキュリティ対策のポイント                                    | 6月5日(火)   | 姫路商工会議所                       | 田中 拓路 氏<br>NTT姫路営業支店長   | 17社/21名   |
|  | 6月6日(水)   | 都ホテル<br>ニューアルカイク              | 清水 信孝 氏<br>NTT阪神営業支店長   | 10社/13名   |
|  | 6月8日(金)   | アリストンホテル<br>神戸                | 安達 均 氏<br>NTT神戸営業支店長  | 17社/25名   |
| ICTセミナー  | 8月24日(金)  | 宍粟市商工会                        | 佐々木 一敏 氏<br>ユーザ協会西日本ICT推進部長                                       | 18社/18名   |
| ICTビジネスセミナー<br>【1部】安心してITを活用するための<br>セキュリティ対策について<br>【2部】サッカーから学んだ人生 | 8月29日(水)  | ザ マーカスクエア神戸<br>(ホテルクラウンパレス神戸) | 【1部】畠山 泰成 氏<br>NTT西日本兵庫支店<br>ビジネス営業部長<br>【2部】前園 真聖 氏<br>元サッカー日本代表 | 93社/140名  |
| ICTビジネスセミナー<br>【1部】安心してITを活用するための<br>セキュリティ対策について<br>【2部】人生の教科書      | 11月29日(木) | 姫路商工会議所                       | 【1部】畠山 泰成 氏<br>NTT西日本兵庫支店<br>ビジネス営業部長<br>【2部】古賀 稔彦 氏<br>柔道家       | 98社/135名  |

(2)ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコムフォーラム誌、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた実例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信しました。

### (3)「標的型攻撃メール予防訓練サービス」の取組

会員様及び入会をご検討いただいている事業所様を対象に無料(1会員10名様まで)で標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供しました。兵庫支部の参加状況は下記の通りです。

| 地区協会名  | 実施件数 | 備考 |
|--------|------|----|
| 神戸地区協会 | 1社   |    |
| 姫路地区協会 | 2社   |    |
| 阪神地区協会 | 1社   |    |

## 3. その他

### (1)各種セミナー・講演会

| 項目・テーマ  | 実施月日      | 実施場所             | 講師等  | 事業所数/<br>参加人数                  | 備考  |
|---|-----------|------------------|--|--------------------------------|---|
| 春の特別講演会<br>「商売は笑売！<br>全てはお客様の笑顔のために」<br>～ほんまもんのサービスはこれや！<br>カリスマ添乗員がコミュニケーションを<br>本音で語る～  | 6月5日(火)   | 姫路商工会議所          | (株)日本旅行添乗員<br>平田 進也 氏  | 45社 73名                        |   |
| 春の特別講演会<br>「成功する経営の秘訣と健康習慣」<br>～タニタで学んだ成功法則～  | 6月6日(水)   | 都ホテル<br>ニューアルカイク | ヘルスケアオンライン(株)<br>谷田 昭吾 氏   | 35社 69名                        |   |
| 春の特別講演会<br>「こころ一番で私が実力を発揮できた理由」   | 6月8日(金)   | アリストンホテル<br>神戸   | スポーツコメンテーター<br>小林 祐梨子 氏  | 34社 55名                        |   |
| 管理職セミナー<br>「職場のパワハラ防止セミナー<br>～働きやすい職場環境づくり～」  | 2月22日(金)  | 洲本市文化体育館         | (株)ミライアル<br>藤原 寛子  | 15社 33名                        |   |
| 淡路ユーザサロン<br>「第2回おもてなしマイスターレベル<br>アップ講座・人間関係をラクにする<br>コミュニケーション」   | 2月28日(木)  | 丹南商工会館           | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子  | 11社 12名                        |   |
| ICT&マーケティングセミナー<br>【第1部】<br>・中小企業のための働き方改革による<br>生産性向上<br>【第2部】<br>・「AI、ICTが進んでも生き残れる商い<br>とは？～人の心が動かなければ売上は<br>上がらない～」                                     | 11月15日(木) | グランキューブ<br>大阪    | NTT ビジネス<br>ソリューションズ(株)<br>廣岡 正晃 氏、<br><br>オラクルひと・しくみ<br>研究所<br>小阪 裕司 氏                          | 76社 111名<br><br>※兵庫支部<br>23名出席 | ・近畿事業<br>推進部主催<br><br>・近畿2府4県<br>対象                         |
| 経営者研鑽会<br>～あのマッキンゼーの世界的名コンサル<br>タント 大前研一さんに〇〇を学ぼう！～<br>【第1部】ビデオ講演&シェア<br>・日本の経営者の課題と対策<br>・世界のリカレント教育の動向と<br>日本への提言<br>【第2部】講演<br>・情報セキュリティの脅威とその対策に<br>ついて | 3月20日(水)  | OMM天満橋           | (株)ビジネス・<br>ブレイクスルー<br>大前 研一 氏、<br><br>(株)マインドシーズ<br>丹羽 亮介 氏、<br><br>NTT西日本<br>関西事業本部<br>柚木 勝博 氏 | 38社 54名<br><br>※兵庫支部<br>8名出席   | ・近畿事業<br>推進部主催<br><br>・近畿2府4県<br>対象<br><br>・BBT社との<br>コラボ企画 |

### (2)他企業施設見学会

参加会員交流の場として下記のとおり開催いたしました。

| 施設見学先                     | 実施月日     | 事業所数/<br>参加人数 | 備考 |
|---------------------------|----------|---------------|----|
| ・パナソニック草津工場<br>・ラコリーナ近江八幡 | 1月24日(木) | 17社 30名       |    |



#### 4. 会員の状況

| 地区   | 平成29年度末 | 入会数 | 退会数 | 増減  | 平成30年度末 |
|------|---------|-----|-----|-----|---------|
| 神戸地区 | 330     | 5   | 49  | -44 | 286     |
| 姫路地区 | 413     | 4   | 14  | -10 | 403     |
| 阪神地区 | 212     | 14  | 9   | 5   | 217     |
| 合計   | 955     | 23  | 72  | -49 | 906     |

# 収 支 計 算 書

(平成30年4月1日から平成31年3月31日)

(1) 収入の部

(単位：円)

| 勘 定 科 目  |           | 予 算 額     | 決 算 額     | 差 異       |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 大 科 目    | 中 科 目     |           |           |           |
| 会 費 収 入  | 会費収入合計    | 950,000   | 899,350   | 50,650    |
|          | 会員会費収入    | 800,000   | 749,350   | 50,650    |
|          | 賛助会費収入    | 150,000   | 150,000   | 0         |
| 事 業 収 入  | 事業収入合計    | 1,600,000 | 1,727,465 | △ 127,465 |
|          | 電話応対競技会収入 | 800,000   | 899,500   | △ 99,500  |
|          | セミナー等収入   | 800,000   | 827,965   | △ 27,965  |
|          | 委員会収入     | 0         | 0         | 0         |
|          | 情報誌出版収入   | 0         | 0         | 0         |
| 雑 収 入    | 雑収入合計     | 0         | 9         | △ 9       |
|          | 受取利息等     | 0         | 9         | △ 9       |
| 当期収入合計   |           | 2,550,000 | 2,626,824 | △ 76,815  |
| 前期繰越収支差額 |           | 1,851,000 | 1,851,593 | △ 593     |
| 収 入 合 計  |           | 4,401,000 | 4,478,417 | △ 77,417  |

(2) 支出の部

| 勘 定 科 目     |           | 予 算 額     | 決 算 額     | 差 異       |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 大 科 目       | 中 科 目     |           |           |           |
| 事 業 費       | 事業費支出計    | 1,720,000 | 1,815,743 | △ 95,743  |
|             | 電話応対競技会   | 850,000   | 881,911   | △ 31,911  |
|             | セミナー等費    | 750,000   | 900,271   | △ 150,271 |
|             | 施設見学会費    | 50,000    | 33,561    | 16,439    |
|             | 組織強化費     | 70,000    | 0         | 70,000    |
| 管 理 費       | 管理費支出合計   | 400,000   | 426,781   | △ 26,781  |
|             | 会議費（役員会等） | 50,000    | 136,557   | △ 86,557  |
|             | 諸経費支出     | 350,000   | 290,224   | 59,776    |
| 内 部 取 引 支 出 | 内部取引支出合計  | 932,000   | 685,721   | 246,279   |
|             | 上部費等支出    | 832,000   | 590,213   | 241,787   |
|             | 消費税等分担支出  | 100,000   | 95,508    | 4,492     |
| 当期支出合計      |           | 3,052,000 | 2,928,245 | 123,755   |
| 次期繰越収支差額    |           | 1,349,000 | 1,550,172 | △ 201,172 |
| 支 出 計       |           | 4,401,000 | 4,478,417 | △ 77,417  |

## 貸借対照表

(平成31年3月31日現在)

(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  | 合 計       | 1,589,036 | 流動負債        |                   | 38,864    |
|          | 現金        | 0         |             | 前受金 (年会費)         | 1,400     |
|          | 預貯金       | 627,345   |             | 仮受金               | 0         |
|          | 未収金       | 0         |             | 借入金               | 0         |
|          | 前払金 (会場費) | 10,260    |             | 未払消費税             | 0         |
|          | 仮払金       | 0         |             | 未払金 (宅配便等)        | 37,464    |
|          | 内部貸付金     | 951,431   | 負 債 合 計     |                   | 38,864    |
|          | 未収消費税     | 0         | 正 味 財 産 の 部 |                   |           |
| その他の固定資産 | 0         | 0         | 正味財産の部      |                   | 1,550,172 |
|          | 什器備品      | 0         |             | 正味財産              | 1,550,172 |
|          | その他の固定資産  | 0         |             | (うち当期正味財産<br>減少額) | 0         |
|          |           |           | 正 味 財 産 合 計 |                   | 1,550,172 |
| 資 産 合 計  |           | 1,589,036 | 負債及び正味財産合計  |                   | 1,589,036 |

# 財 産 目 録

(平成31年3月31日 現在)

(単位:円)

| 勘 定 科 目  |       | 明 細     | 金 額       |
|----------|-------|---------|-----------|
| 大 科 目    | 中 科 目 |         |           |
|          | 現金    |         | 0         |
|          | 普通預金  |         | 627,345   |
|          |       | 三井住友西宮  | 361,448   |
|          |       | 三井住友尼崎  | 13,704    |
|          |       | 三井住友伊丹  | 2,904     |
|          |       | 三井住友川西  | 2,704     |
|          |       | 三井住友芦屋  | 1,704     |
|          |       | 三井住友三田  | 7,704     |
|          |       | 三井住友宝塚  | 1,704     |
|          |       | 三井住友篠山  | 4,704     |
|          |       | みなと柏原   | 1,704     |
|          |       | 中兵庫信用柏原 | 211,858   |
|          |       | 尼崎信用長洲  | 17,207    |
|          | 内部貸付金 |         | 951,431   |
|          | 未収金   |         | 0         |
|          | 前払金   | 会場費     | 10,260    |
| その他の固定資産 |       |         | 0         |
| 資 産 合 計  |       |         | 1,589,036 |
|          | 未払金   | 宅配便等    | 37,464    |
|          | 前受金   | 年会費     | 1,400     |
| 負 債 合 計  |       |         | 38,864    |
| 正 味 財 産  |       |         | 1,550,172 |

# 監 査 報 告 書

阪神地区協会の平成30年度会計について、証拠書類と帳簿の照合を行うとともに、金銭の出納保管について監査した結果、すべて適正と認めたことを報告します。

2019年 5月23日

監 事

井戸 かほる



監 事

高見 善 巳



## 【第2号議案】

# 2019年度 事業活動計画

平成30年度の事業運営に関して、テレコミュニケーション教育事業については、電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定、電話応対研修等の事業を実施し、電話応対品質の向上、参加者のスキルアップ等にお役立ていただきました。

2019年度もより多くの企業にご活用いただくために、各事業への参加勧奨に積極的に取り組むとともに、会員等の意見・要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業については、中小企業の課題解決に資する内容のセミナー・講習会を開催するとともに、標的型攻撃メール予防訓練サービスやeラーニングサービスを提供し、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきました。2019年度も今後の経済動向等を踏まえたセミナーの開催や標的型攻撃メール予防訓練サービス等を提供し、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける事業を実施します。

また、ホームページ、テレコム・フォーラム誌を活用してユーザ協会の活動内容を広く周知するとともに、電話応対教育に関する各社の取り組み内容、ICTが事業発展につながった事例等の情報をお届けします。

## 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に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めます。

また、ICT活用推進事業については、会員及び情報通信サービス利用者が抱える課題の解決に資する内容をセミナー、情報媒体等を通じて情報発信を行います。

## 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) 電話応対コンクールについては、より多くの企業にご利用いただけるように、様々なチャネルを利用して広く事業の紹介を行うとともに、未参加企業・事業所に対して積極的に提案を行い、より多くの事業所が電話応対品質の向上にお役立ていただけるよう参加者の拡大を図ります。また、競技内容については、参加事業所及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めます。
- (2) 企業電話応対コンテストについては、他の電話応対教育事業実施時に積極的な事業紹介を行うとともに、機会をとらえて個社毎に事業内容を丁寧に説明し、参加事業所の拡大を図ります。また、事業内容に対する意見・要望等を把握し、更なる充実に向けて改善検討を行います。
- (3) 電話応対技能検定については、企業等が検定の仕組みを人材育成の手段としてご活用いただけるように提案活動を行う等、受検者数の拡大に取り組めます。また、指導者級資格保持者の品質向上のための取り組みを充実し、指導力、審査力の向上を図ります。
- (4) 電話応対・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキルの向上及び参加事業所のCS向上等にお役立ていただけるよう、内容の充実に取り組めます。

## 2. ICT活用推進事業

(1)「ICTを活用した働き方改革」等、企業が抱える課題に適合したセミナーを更に充実させるとともに、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)<sup>※1</sup>等と連携し質の高いセミナーの提供を図ります。

### ※1 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)

日本のIT国家戦略を技術面、人材面から支えるために設立。(経済産業省所管)

コンピュータウイルスやセキュリティに関する調査・情報を中堅中小企業に提供。

(2)会員企業のセキュリティ意識の向上にお役立ていただくために「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を引き続き実施します。

(3)ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコム・フォーラム誌、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた実例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信します。

## 3. 会員サービスの充実

会員向けサービスとして、時間の制約や遠隔地等の理由でセミナー等に参加できない方のために、オンラインセミナー、eラーニング等のサービスを拡充し、会員満足度の向上を図ります。

## 2019年度 兵庫支部及び各地区協会イベントスケジュール

| 実施月日           | イベント名                                | 場 所                           | 実 施 内 容 等                       |
|----------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| 4              | 3 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・1級 検定           | 神戸市産業振興センター                   | 電話応対技能(もしもし検定)検定                |
|                | 23 新入社員ビジネスマナー研修会(神戸会場)              | 神戸市産業振興センター                   | 新入社員を対象としたビジネスマナー研修             |
|                | 24 新入社員ビジネスマナー研修会(阪神会場)              | 宝塚商工会議所                       | 新入社員を対象としたビジネスマナー研修             |
|                | 25 新入社員ビジネスマナー研修会(姫路会場)              | 姫路商工会議所                       | 新入社員を対象としたビジネスマナー研修             |
| 5              | 8 電話応対技能検定(もしもし検定)4級 検定              | NTT神戸会館                       | 電話応対技能(もしもし検定)検定                |
|                | 16 電話応対技能検定(もしもし検定)2級飛び級受検用講座        | NTT神戸会館                       | 電話応対技能(もしもし検定)2級の飛び級受検用講座       |
|                | 22 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座          | NTT神戸会館                       | 電話応対技能(もしもし検定)2級の第1日目講座         |
|                | 27 姫路地区協会特別講演会・役員会・役員交流会             | 姫路商工会議所                       | 村田 晃嗣 氏を招いての講演会及び役員会等の開催        |
|                | 29 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座          | NTT神戸会館                       | 電話応対技能(もしもし検定)2級の第2日目講座         |
|                | 30 阪神地区協会特別講演会・役員会・役員交流会             | 都ホテル尼崎                        | 手嶋 龍一 氏を招いての講演会及び役員会等の開催        |
| 6              | 3 電話応対コンクール事前セミナー                    | 神戸市産業振興センター                   | 電話応対コンクール出場予定者への対応ポイント等の説明会     |
|                | 4 神戸地区協会役員会・役員交流会                    | アリストンホテル神戸                    | 役員会等の開催                         |
|                | 5 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・2級 検定           | 神戸市産業振興センター                   | 電話応対技能(もしもし検定)検定                |
|                | 12 兵庫支部役員会                           | アリストンホテル神戸                    | 支部の事業計画等説明                      |
|                | 19 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座          | NTT神戸会館                       | 電話応対技能(もしもし検定)3級の第1日目講座         |
|                | 26 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座          | NTT神戸会館                       | 電話応対技能(もしもし検定)3級の第2日目講座         |
| 7              | 3 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・3級 検定           | 神戸市産業振興センター                   | 電話応対技能(もしもし検定)検定                |
|                | 8 居ながら電話応対コンクール予選会(19日まで)            | 神戸地区各事業所                      | 職場に居ながらにして参加できる電話応対コンクール予選      |
|                | 8 居ながら電話応対コンクール予選会(19日まで)            | 姫路地区各事業所                      | 職場に居ながらにして参加できる電話応対コンクール予選      |
|                | 8 居ながら電話応対コンクール予選会(19日まで)            | 阪神地区各事業所                      | 職場に居ながらにして参加できる電話応対コンクール予選      |
|                | 25 NTTコレクションin姫路&特別講演会               | 姫路商工会議所701ホール                 | 最新のNTT通信機器フェアと特別講演会の開催          |
| 29 地区大会出場者の選考会 | NTT神戸会館                              | 予選会出場者から選出(神戸40名、姫路30名、阪神30名) |                                 |
| 8              | 2 NTTコレクションin神戸&特別講演会                | クラウンパレスホテル                    | 最新のNTT通信機器フェアと特別講演会の開催          |
|                | 7 電話応対技能検定(もしもし検定)4級検定               | NTT神戸会館                       | 電話応対技能(もしもし検定)4級検定              |
|                | 8 クレーム応対研修基礎編(姫路会場)                  | 姫路商工会議所                       | 1次応対者としての重要なスキルを習得する            |
|                | 20 電話応対コンクール地区決勝大会へのパワーアップセミナー       | 神戸市産業振興センター                   | 地区決勝大会出場者(神戸・阪神)に向けたパワーアップセミナー  |
|                | 21 電話応対コンクール地区決勝大会へのパワーアップセミナー       | 姫路キャッスルホテル                    | 地区決勝大会出場者に向けたパワーアップセミナー         |
|                | 29 電話応対技能検定(もしもし検定)4級合格者のための3級資格取得講座 | NTT神戸会館                       | 電話応対技能(もしもし検定)4級合格者のための3級資格取得講座 |



| 実施月日 | イベント名 | 場 所                          | 実 施 内 容 等   |                               |
|------|-------|------------------------------|-------------|-------------------------------|
| 9    | 4     | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・3級 検定     | 神戸市産業振興センター | 電話応対技能(もしもし検定)検定              |
|      | 10    | 電話応対コンクール姫路地区決勝大会            | 姫路商工会議所     | 居ながら予選会上位30名等による集合方式          |
|      | 19    | 電話応対コンクール阪神地区決勝大会            | 宝塚ホテル       | 居ながら予選会上位30名等による集合方式          |
|      | 20    | 電話応対コンクール神戸地区決勝大会            | 神戸市産業振興センター | 居ながら予選会上位40名等による集合方式          |
|      | 18    | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座 1日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)1級の資格取得講座       |
|      | 25    | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座 2日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)1級の資格取得講座       |
|      | 27    | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得実技対策講座 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)1級の資格取得講座       |
| 10   | 2     | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・1級検定等     | 神戸市産業振興センター | 電話応対技能(もしもし検定)4級・1級の検定等       |
|      | 8     | 電話応対コンクール兵庫県大会               | 神戸新聞松方ホール   | 各地区代表者40名による全国大会へ出場する県代表1名を選出 |
|      | 17    | クレーム応対研修基礎編(阪神会場)            | 未定          | 1次応対者としての重要なスキルを習得する          |
|      | 21    | 電話応対コンクール兵庫県代表者へのパワーアップセミナー  | ザ・マーカスクウェア  | 全国大会必勝対策セミナー                  |
|      | 23    | 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座 1日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)3級の資格取得講座       |
|      | 30    | 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座 2日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)3級の資格取得講座       |
| 11   | 6     | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・3級 検定     | 神戸市産業振興センター | 電話応対技能(もしもし検定)検定              |
|      | 上旬    | 新入社員フォローアップ研修                | じばさんTAJIMA  | 会員企業社員へのビジネスマナー等のフォローアップ      |
|      |       | ICTセミナー                      | 未定          | 商工会議所等と連携したセミナー               |
|      | 20    | 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座 1日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)2級の資格取得講座       |
|      | 22    | 第58回電話応対コンクール全国大会            | 中野サンプラザ     | 都道府県代表者57名による全国大会             |
|      | 27    | 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座 2日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)2級の資格取得講座       |
| 12   | 4     | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・2級 検定     | 神戸市産業振興センター | 電話応対技能(もしもし検定)検定              |
|      | 中旬    | クレーム応対研修実践編                  | 未定          | 基礎編受講者等を対象としたクレーム応対対処スキルの習得   |
| 1    | 8     | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級 検定        | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)検定              |
|      | 中旬    | 施設見学会                        | 場所未定        | ICT等の施設見学と他地区会員との親睦を図る        |
|      |       | ICTセミナー                      | 未定          | 商工会議所等と連携したセミナー               |
|      | 下旬    | 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座 2日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)2級の資格取得講座       |
| 2    | 5     | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・2級検定等     | 神戸市産業振興センター | 電話応対技能(もしもし検定)検定              |
|      | 22    | 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座 1日目 | NTT神戸会館     | 淡路島会員様へのセミナー等予定               |
|      | 下旬    | 淡路ユーザサロン(仮称)                 | 洲本商工会議所     | 淡路島会員様へのセミナー等予定               |
|      | 26    | 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座 2日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)3級の資格取得講座       |
| 3    | 4     | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・3級検定等     | 神戸市産業振興センター | 電話応対技能(もしもし検定)4級・3級の3日目講座&検定  |
|      | 18    | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座 1日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)1級の資格取得講座       |
|      | 25    | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座 2日目 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)1級の資格取得講座       |
|      | 27    | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得実技対策講座 | NTT神戸会館     | 電話応対技能(もしもし検定)1級の資格取得講座       |

### Ⅲ 2019年度収支予算等

2019年度収支予算書(案)は、次表のとおりです。

なお、資金調達の見込みについて、借入の予定はありません。

また、設備投資の見込みについて、重要な設備投資の予定はありません。

## 2019年度収支予算

(2019年4月1日から2020年3月31日)

#### (1) 収入の部

(単位:円)

| 勘 定 科 目  |           | 予 算 額     | 記 事 |
|----------|-----------|-----------|-----|
| 大 科 目    | 中 科 目     |           |     |
| 会 費 収 入  | 会費収入合計    | 900,000   |     |
|          | 会員会費収入    | 750,000   |     |
|          | 賛助会費収入    | 150,000   |     |
| 事 業 収 入  | 事業収入合計    | 1,700,000 |     |
|          | 電話対応競技会収入 | 900,000   |     |
|          | セミナー等収入   | 800,000   |     |
| 雑 収 入    | 雑収入合計     | 0         |     |
|          | 受取利息等     | 0         |     |
| 当期収入合計   |           | 2,600,000 |     |
| 前期繰越収支差額 |           | 1,550,172 |     |
| 収 入 合 計  |           | 4,150,172 |     |

#### (2) 支出の部

| 勘 定 科 目     |           | 予 算 額     | 記 事 |
|-------------|-----------|-----------|-----|
| 大 科 目       | 中 科 目     |           |     |
| 事 業 費       | 事業費支出計    | 1,980,000 |     |
|             | 電話対応競技会   | 880,000   |     |
|             | セミナー等費    | 900,000   |     |
|             | 施設見学会費    | 50,000    |     |
|             | 組織強化費     | 150,000   |     |
| 管 理 費       | 管理費支出合計   | 440,000   |     |
|             | 会議費(役員会等) | 90,000    |     |
|             | 諸経費支出     | 350,000   |     |
| 内 部 取 引 支 出 | 内部取引支出合計  | 800,000   |     |
|             | 上部費支出     | 700,000   |     |
|             | 消費税分担支出   | 100,000   |     |
| 当期支出合計      |           | 3,220,000 |     |
| 次期繰越収支差額    |           | 930,172   |     |
| 支 出 計       |           | 4,150,172 |     |

【第3号議案】

## 役員選任

(任期:2019年5月30日～2021年役員会時)

| 協会役職 | 氏名     | 事業所名                  | 所属・役職    | 備考          |
|------|--------|-----------------------|----------|-------------|
| 会長   |        | 西宮商工会議所               |          | 調整中         |
| 副会長  | 宮本 博司  | 宝塚商工会議所               | 会頭       |             |
|      | 福谷 耕治  | 伊丹商工会議所               | 副会頭      |             |
|      | 内藤 吉子  | 尼崎商工会議所               | 副会頭      |             |
| 理事   | 角田 承子  | アクサ生命保険株式会社<br>阪神営業所  | 所長       |             |
| 理事   | 藤田 邦夫  | 西宮商工会議所               | 専務理事     |             |
| 理事   | 永瀬 隆一  | 芦屋市商工会                | 会長       | 2018年10月 新任 |
| 理事   | 作田 誠司  | 尼崎信用金庫                | 理事長      |             |
| 理事   | 芝 俊一   | 尼崎商工会議所               | 専務理事     |             |
| 理事   | 松谷 晴世  | 松谷化学工業株式会社            | 代表取締役社長  |             |
| 理事   | 植木 稔博  | 伊丹商工会議所               | 専務理事     |             |
| 理事   | 新谷 俊廣  | 宝塚商工会議所               | 専務理事     |             |
| 理事   | 片岡 正充  | 株式会社阪急阪神ホテルズ<br>宝塚ホテル | 総支配人室長   | 2019年4月新任   |
| 理事   | 出口 和生  | 出口地所株式会社              | 代表取締役    |             |
| 理事   | 松原 正武  | 三田市商工会                | 会長       |             |
| 理事   | 圓増 亮介  | 篠山市商工会                | 会長       |             |
| 理事   | 篠倉 康良  | 丹波市商工会                | 会長       | 2019年5月 新任  |
| 監事   | 井戸 かほる | 株式会社三井住友銀行            | 伊丹支店 支店長 | 2019年4月 新任  |
|      | 高見 善巳  | 尼崎中高年事業株式会社           | ※代表取締役社長 | 2019年4月 新任  |

※監事 高見様は6月総会により代表取締役社長にご就任予定

(敬称略・順不動)

### 会則

#### (役員選任)

第10条 3.理事、監事は地区協会理事会において選任する。

第11条 会長及び副会長は、地区協会理事会において選任する。

#### (役員任期)

第13条 1.役員任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2.補欠により選任された役員任期は、前任者の残任期間とする。

3.役員は、辞任又は任期満了の場合においても、後任者が就任するまでその職務を行わなければならない。