

2020年度

# 役員会 議案書



公益  
財団法人

日本電信電話ユーザ協会

姫路地区協会

# 議 事

---

## 【第1号議案】

2019年度事業活動報告

2019年度決算・監査報告

## 【第2号議案】

2020年度事業活動計画(案)

2020年度予算(案)

## 【第3号議案】

役員選任(案)

## 2019年度 事業活動報告

2019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。

今年度は、川口 竜さん(神戸ポートピアホテル)が兵庫県代表として参加され、見事優秀賞1位(総合第3位)に輝きました。

| 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      | 予選会<br>(録音方式)    | 7月8日(月)～<br>7月19日(金) | 参加事業所       | 25社 164名        | 通過者51名          |
|           | 地区決勝大会<br>(集合方式) | 9月20日(金)             | 神戸市産業振興センター | 21社 51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8日(月)～<br>7月19日(金) | 参加事業所       | 12社 52名         | 通過者33名          |
|           | 地区決勝大会<br>(集合方式) | 9月19日(木)             | 宝塚ホテル       | 11社 33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8日(月)～<br>7月19日(金) | 参加事業所       | 11社 49名         | 通過者32名          |
|           | 地区決勝大会<br>(集合方式) | 9月10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8日(火)             | 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)            | 中野サンプラザ(東京) | 1社 1名<br>(3位入賞) | 代表57名中20名入賞     |
| 合計(延べ参加数) |                  |                      |             | 118社 422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           | 6月3日(月)   | 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                              | 49社 130名  |
| 姫路地区決勝大会出場者の<br>ためのパワーアップセミナー      | 8月20日(火)  | 姫路キャッスル<br>グランヴィリオホテル          | サンクストライ<br>住 益子                                  | 10社 18名   |
| 神戸・阪神地区決勝大会出場者の<br>ためのパワーアップセミナー   | 8月21日(水)  | 神戸市産業振興センター                    | ふくろう舎<br>河瀬 容子<br>(株)オフィスフロゼン<br>藤島 久美子・<br>中 可子 | 25社 65名   |
| 電話対応コンクール全国大会出場者<br>のためのパワーアップセミナー | 10月21日(月) | ザ マーカススクエア神戸<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     |
|--------------------------|--------|
| 株式会社オフィスフロゼン 代表取締役       | 藤島 久美子 |
| オフィス・プラスアルファ 代表          | 内海 道子  |
| 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ゼン 代表取締役       | 小泉 さゆり |
| 株式会社NTTマーケティングアクト関西支店 講師 | 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 | 株式会社神戸ポートピアホテル(神戸地区)              | 川口 竜  |
| 優秀賞  | 佐川急便株式会社 西宮営業所(阪神地区)              | 大槻 靖子 |
| 優秀賞  | 三井住友海上火災保険株式会社 コンタクトセンター企画部(神戸地区) | 小崎 朱美 |
| 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  | 株式会社桃谷順天館(神戸地区)                   | 甲野 有美 |

(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、その応答模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          | 73   |
| 工業・公益部門          | 44   |
| サービス部門           | 150  |
| コールセンター等電話対応専門部門 | 158  |
| 合計               | 425  |

## (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 | 3社 4名         | 1名   | 他支部1名 |
|         | 10月 | 神戸市産業振興センター | 8社 10名        | 5名   |       |
| 2級 検定試験 | 6月  | 神戸市産業振興センター | 13社 15名       | 4名   | 他支部2名 |
|         | 8月  | 神戸市産業振興センター | 6社 8名         | 5名   |       |
|         | 12月 | 神戸市産業振興センター | 17社 19名       | 15名  |       |
|         | 2月  | 神戸市産業振興センター | 11社 17名       | 14名  |       |
| 3級 検定試験 | 7月  | 神戸市産業振興センター | 20社 26名       | 22名  | 他支部3名 |
|         | 9月  | 神戸市産業振興センター | 6社 6名         | 6名   |       |
|         | 11月 | 神戸市産業振興センター | 7社 10名        | 9名   | 他支部2名 |
|         | 3月  | NTT神戸会館     | 18社 25名       | 25名  | 他支部2名 |
| 4級 検定試験 | 4月  | 神戸市産業振興センター | 11社 16名       | 10名  |       |
|         | 5月  | NTT神戸会館     | 14社 16名       | 4名   | 他支部3名 |
|         | 6月  | 神戸市産業振興センター | 12社 19名       | 14名  | 他支部2名 |
|         | 7月  | 神戸市産業振興センター | 11社 21名       | 9名   |       |
|         | 8月  | 神戸市産業振興センター | 9社 17名        | 14名  |       |
|         | 9月  | 神戸市産業振興センター | 9社 20名        | 13名  |       |
|         | 10月 | 神戸市産業振興センター | 7社 12名        | 10名  |       |
|         | 11月 | 神戸市産業振興センター | 10社 13名       | 7名   |       |
|         | 12月 | 神戸市産業振興センター | 12社 12名       | 9名   |       |
|         | 1月  | NTT神戸会館     | 10社 15名       | 7名   |       |
|         | 2月  | 神戸市産業振興センター | 15社 22名       | 12名  | 他支部2名 |
|         | 3月  | NTT神戸会館     | 15社 23名       | 9名   | 他支部2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1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 50名           |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>1級資格取得講座                  | 4月3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    | 3社 4名            |
| 新規学卒就職者激励大会セミナー<br>〈丹波雇用開発協会様 共催〉           | 4月11日(木)                     | 兵庫県立丹波の森公苑              | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子  | 35社 52名          |
| 新入社員ビジネスマナー研修<br>〈神戸会場〉                     | 4月23日(火)                     | 神戸市産業振興センター             | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美    | 10社 16名          |
| 新入社員ビジネスマナー研修<br>〈阪神会場〉                     | 4月24日(水)                     | 宝塚商工会議所                 | (株)オフィスフロレゾン<br>藤島 久美子 | 7社 33名           |
| 新入社員ビジネスマナー研修<br>〈姫路会場〉                     | 4月25日(木)                     | 姫路商工会議所                 | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子  | 6社 16名           |
| 新入社員ビジネスマナー研修<br>〈洲本会場〉                     | 5月15日(水)                     | 洲本商工会議所                 | (株)オフィスフロレゾン<br>小泉 さゆり | 33社 45名          |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>3級対策講座                    | 5月16日(木)                     | NTT神戸会館                 | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美    | 2社 2名            |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>2級資格取得講座                  | 5月22日(水)・29日(火)<br>6月5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 7名<br>11社 13名 |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>2級対策講座                    | 6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    | 13社 15名          |
| 中堅社員ビジネスマナー研修<br>(もしもし検定3級対応講座)             | 6月19日(水)                     | NTT神戸会館                 | (株)オフィスフロレゾン<br>藤島 久美子 | 12社 16名          |
| 中堅社員電話応対研修<br>(もしもし検定3級対応講座)                | 6月26日(水)                     | NTT神戸会館                 | (株)オフィスフロレゾン<br>藤島 久美子 | 20社 25名          |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>3級対策講座                    | 7月3日(水)                      | 神戸市産業振興センター             | (株)オフィスフロレゾン<br>藤島 久美子 | 20社 26名          |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>2級対策講座                    | 8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    | 6社 7名            |
| アンガーマネジメント入門&<br>クレーム応対研修                   | 8月9日(金)                      | 姫路商工会議所                 | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子  | 6社 9名            |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>4級取得者の為の3級資格取得講座          | 8月29日(木)                     | NTT神戸会館                 | エデュース接遇研究会<br>矢嶋 君江    | 3社 3名            |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>3級対策講座                    | 9月4日(水)                      | 神戸市産業振興センター             | エデュース接遇研究会<br>矢嶋 君江    | 6社 6名            |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>1級資格取得講座                  | 9月18日(水)・<br>25日(水)・9月27日(金) | NTT神戸会館                 | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美    | 6社 6名            |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>1級対策講座                    | 9月27日(金)<br>10月2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    | 9社 9名<br>8社 10名  |
| 姫路ユーザサロン<br>2019年若手～管理職対象<br>ビジネスマナー&電話応対研修 | 10月17日(木)                    | 豊岡商工会議所<br>(じばさんTAJIMA) | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子  | 16社 33名          |
| 中堅社員ビジネスマナー研修<br>(もしもし検定3級対応講座)             | 10月23日(水)                    | NTT神戸会館                 | エデュース接遇研究会<br>矢嶋 君江    | 6社 8名            |
| 中堅社員電話応対研修<br>(もしもし検定3級対応講座)                | 10月30日(水)                    | NTT神戸会館                 | エデュース接遇研究会<br>矢嶋 君江    | 6社 6名            |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>3級対策講座                    | 11月6日(水)                     | 神戸市産業振興センター             | エデュース接遇研究会<br>矢嶋 君江    | 7社 10名           |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>2級資格取得講座                  | 11月20日(水)・27(水)<br>12月4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    | 15社 17名          |
| 電話応対技能(もしもし)検定<br>2級対策講座                    | 12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    | 17社 19名          |

| 項目                              | 実施月                                    | 実施場所                               | 講師等                     | 事業所数／<br>参加人数               |
|---------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| アンガーマネジメント入門&<br>クレーム対応研修       | 1月28日(火)                               | 尼崎商工会議所                            | (株)アクトプランニング<br>中地 陽子   | 9社 11名                      |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>2級資格取得講座       | 1月16日(水)<br>1月22日(火)・29日(水)<br>2月5日(水) | ユーザ協会事務所<br>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     | 3社 4名<br>10社 15名<br>11社 17名 |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>2級対策講座         | 2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     | 11社 17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19日(水)                               | NTT神戸会館                            | (株)オフィスフロレン<br>藤島 久美子 他 | 9社 14名                      |
| 中堅社員電話応対研修<br>(もしも)検定3級対応講座)    | 2月26日(水)                               | NTT神戸会館                            | (株)オフィスフロレン<br>藤島 久美子 他 | 16社 22名                     |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>3級対策得講座        | 3月4日(水)                                | NTT神戸会館                            | (株)オフィスフロレン<br>藤島 久美子 他 | 18社 25名                     |
| 電話応対技能(もしも)検定<br>1級資格取得講座       | 3月18日(水)・25日(水)<br>27日(木)              | NTT神戸会館                            | (有)ビジネスエイド<br>林 千代美     | 10社 10名<br>13社 13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／<br>参加人数 |
|--|-----------|-----------------------------------|---|---------------|
| ICTビジネスセミナー<br>【1部】「まかせる」はもうかる<br>誤解だらけの働き方改革<br>【2部】夢を実現するために<br>～想い叶える力とは～ | 7月25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】有森 裕子 氏<br>元マラソン選手 | 105社 130名     |
| ICTビジネスセミナー<br>【1部】「まかせる」はもうかる<br>誤解だらけの働き方改革<br>【2部】折れない心                   | 8月2日(金)   | ザ マーカスクエア<br>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】野村 忠宏 氏<br>柔道家     | 79社 112名      |
| 働き方改革セミナー  | 9月24日(火)  | 西宮商工会議所                           | 横田 さくら 氏<br>NTT西日本兵庫支店<br>ビジネス営業部門長                             | 12社15名        |
| 働き方改革セミナー  | 10月25日(金) | 小野市うるおい交流館                        | 富田 将史 氏<br>NTT西日本兵庫支店<br>姫路営業支店長                                | 32社52名        |

| 項目・テーマ         | 実施月日       | 実施場所                 | 講師等                                 | 事業所数／参加人数 |
|----------------|------------|----------------------|-------------------------------------|-----------|
| 情報セキュリティ関連セミナー | 11月5日(火)   | あいおいニッセイ<br>同和損保株式会社 | 横田 さくら 氏<br>NTT西日本兵庫支店<br>ビジネス営業部門長 | 1社 40名    |
| 働き方改革セミナー      | 11月15日(金)  | 太子町商工会               | 横田 さくら 氏<br>NTT西日本兵庫支店<br>ビジネス営業部門長 | 15社 20名   |
| キャッシュレス関連セミナー  | 12月13日((金) | 太子町商工会               | 横田 さくら 氏<br>NTT西日本兵庫支店<br>ビジネス営業部門長 | 17社 20名   |
| 経営に役立つICTセミナー  | 2月5日(水)    | 洲本商工会議所              | 佐々木 一敏 氏<br>ユーザ協会西日本ICT推進部長         | 19社 33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)でウイルスメール(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 | 5社   | 送信数:81件<br>開封数:11件<br>開封率:13.6% |
| 姫路地区協会 | 3社   |                                 |
| 阪神地区協会 | 1社   |                                 |

過去多数の企業で、従業員が取引先を偽装したウイルスメールを開封し、同社のデータベースに登録されていた顧客情報数百万人分の情報漏洩事件が発生しており、損害賠償や電話勧誘に苦しむ被害者多いといわれています。

当協会では、情報セキュリティ対策が十分浸透しているか把握するため、ウイルスメール予防訓練を会員様向けに実施しましたところ、175社の申し込みがあり、延べ1,468件へのメール送信の結果、412件の開封(開封率28.1%)となりました。これは予防訓練のため実害は発生しませんが、もしこれが被害となったら、いったいどれほどの賠償等になるのでしょうか。

会員の皆様のセキュリティ意識向上のため、2020年度も引き続きこのサービスを提供してまいりますので、是非、役員皆様から会員ご紹介等のご協力をお願い申し上げます。

### (4)「eラーニングサービス」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(毎月1会員20名様まで)でeラーニング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 | 0社   |    |
| 姫路地区協会 | 1社   |    |
| 阪神地区協会 | 0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>「これからの日本経済と世界情勢」                                    | 5月27日(月) | 姫路商工会議所 | 同志社大学法学部・<br>教授／国際政治学者<br>村田 晃嗣 氏 | 23社 42名       |    |
| 春の特別講演会<br>「リーダーに求められるインテリジェンス<br>感覚とは」～激動の東アジア政局をどう<br>読み解くか～ | 5月30日(木) | 都ホテル尼崎  | 外交ジャーナリスト・作家<br>手嶋 龍一 氏           | 21社 54名       |    |

#### (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 |
|--|----------|---------------|----|
| ・パナソニックミュージアム松下幸之助歴史館<br>・おおさかATCグリーンエコプラザ | 1月23日(木) | 12社 15名       |    |

### 4. 会員の状況

| 地区   | 2018年度末 | 入会数 | 退会数 | 増減  | 2019年度末 |
|------|---------|-----|-----|-----|---------|
| 神戸地区 | 286     | 22  | 17  | 5   | 291     |
| 姫路地区 | 403     | 14  | 32  | ▲18 | 385     |
| 阪神地区 | 217     | 32  | 26  | 6   | 223     |
| 合計   | 906     | 68  | 75  | ▲7  | 899     |

# 収 支 計 算 書

(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     | 決 算 額     | 差 異     |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 大 科 目           | 中 科 目     |           |           |         |
| 会 費 収 入         | 会費収入合計    | 1,740,000 | 1,641,750 | 98,250  |
|                 | 会員会費収入    | 1,600,000 | 1,501,750 | 98,250  |
|                 | 賛助会費収入    | 140,000   | 140,000   | 0       |
| 事 業 収 入         | 事業収入合計    | 2,820,000 | 2,786,905 | 33,095  |
|                 | 電話応対競技会収入 | 800,000   | 778,871   | 21,129  |
|                 | セミナー等収入   | 2,020,000 | 2,008,034 | 11,966  |
| 雑 収 入           | 雑収入合計     | 0         | 7         | △ 7     |
|                 | 受取利息等     | 0         | 7         | △ 7     |
| 当 期 収 入 合 計     |           | 4,560,000 | 4,428,662 | 131,338 |
| 前 期 繰 越 収 支 差 額 |           | 3,783,286 | 3,783,286 | 0       |
| 収 入 合 計         |           | 8,343,286 | 8,211,948 | 131,338 |

(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    | 3,140,000 | 2,967,034 | 172,966   |
|                 | 電話応対競技会   | 850,000   | 770,877   | 79,123    |
|                 | セミナー等費    | 2,000,000 | 1,967,214 | 32,786    |
|                 | 施設見学会費    | 150,000   | 115,239   | 34,761    |
|                 | 組織強化費     | 140,000   | 113,704   | 26,296    |
| 管 理 費           | 管理費支出合計   | 530,000   | 387,209   | 142,791   |
|                 | 会議費（役員会等） | 30,000    | 41,450    | △ 11,450  |
|                 | 諸経費支出     | 500,000   | 345,759   | 154,241   |
| 内 部 取 引 支 出     | 内部取引支出合計  | 1,700,000 | 1,222,678 | 477,322   |
|                 | 上部費支出     | 1,500,000 | 1,193,995 | 306,005   |
|                 | 消費税等分担支出  | 200,000   | 28,683    | 171,317   |
| 当 期 支 出 合 計     |           | 5,370,000 | 4,576,921 | 793,079   |
| 次 期 繰 越 収 支 差 額 |           | 2,973,286 | 3,635,027 | △ 661,741 |
| 支 出 計           |           | 8,343,286 | 8,211,948 | 131,338   |

# 貸借対照表

(2020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     |          | 3,635,027 | 流動負債        |           | 0         |
|          |          |           |             |           |           |
|          | 現金       | 0         |             | 仮受金       | 0         |
|          | 預貯金      | 214,167   |             | 借入金       | 0         |
|          | 未収金      | 0         |             | 未払消費税     | 0         |
|          | 前払金      | 0         |             | 未払金       | 0         |
|          | 仮払金      | 0         |             |           |           |
|          | 内部貸付金    | 3,420,860 | 負 債 合 計     |           | 0         |
|          | 未収消費税    | 0         | 正 味 財 産 の 部 |           |           |
| その他の固定資産 |          | 0         | 正味財産の部      |           |           |
|          | 什器備品     | 0         |             | 正味財産      | 3,635,027 |
|          | その他の固定資産 | 0         |             | (うち当期正味財産 | 0         |
|          |          |           |             | 減少額)      |           |
|          |          |           | 正味財産合計      |           | 3,635,027 |
| 資 産 合 計  |          | 3,635,027 | 負債及び正味財産合計  |           | 3,635,027 |

# 財 産 目 録

(2020年3月31日 現在)

(単位:円)

| 勘 定 科 目  |       | 明 細    | 金 額       |
|----------|-------|--------|-----------|
| 大 科 目    | 中 科 目 |        |           |
| 流動資産     | 現金    |        | 0         |
|          | 普通預金  |        | 214,167   |
|          |       | 三井住友姫路 | 147,827   |
|          |       | 但馬信用大開 | 10,840    |
|          |       | 姫路信用本店 | 53,197    |
|          |       | 郵便貯金   | 2,303     |
|          | 未収金   |        | 0         |
|          | 前払金   |        | 0         |
|          | 内部貸付金 |        | 3,420,860 |
| その他の固定資産 |       |        | 0         |
| 資 産 合 計  |       |        | 3,635,027 |
|          | 未払金   |        | 0         |
| 負 債 合 計  |       |        | 0         |
| 正 味 財 産  |       |        | 3,635,027 |

# 監 査 報 告 書

姫路地区協会の2019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。

2020年 5月 13日

監 事            中 島   俊 雄   
監 事            金 田   啓 子 

## 【第2号議案】

# 2020年度 事業活動計画(案)

日本電信電話ユーザ協会では、当協会の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」の推進・拡大を図るため、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。

2020年度の事業運営について、テレコミュニケーション教育事業では、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、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等にお役立て頂くとともに、会員等の意見・要望等を反映した事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業では、各地の商工会議所との連携等より、RPAやAI-OCRを活用した「働き方改革」ソリューションや情報セキュリティ対策を中心に、導入事例のご紹介等をはじめとする各種セミナーを開催します。

また、従来の「集合型セミナー」には参加しづらい利用者のために、昨年、本格展開したeラーニングサービスのコンテンツを一層充実し、パソコンやスマートフォンを使って、「いつでもどこでも」学習できる仕組みを、会員はもとより会員以外の企業の皆さまにも広く提供して参ります。

当協会では以上の活動内容について、ホームページやテレコム・フォーラム誌を活用して広く周知するとともに、電話対応の品質向上に関する取り組み事例や、ICT活用が事業の発展に寄与し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課題解決にお役立ていただけるツールの提供や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)電話対応コンクールについては、未参加企業・事業所に対して積極的に提案を行い、より多くの企業に電話対応コンクールの参加を通じて電話対応品質の向上にお役立ていただけるよう、参加拡大に取り組めます。また、競技内容について、参加者のご意見等を踏まえながら、参加事業所及び参加者にとってより有益な施策となるよう、内容の充実に取り組めます。

(2)企業電話対応コンテストについては、電話対応コンクールやビジネスマナー研修等の電話対応教育事業を実施する際に事業内容を確実に紹介するとともに、これまで参加いただいた企業の別ロケーションの事業所や参加企業と同業種の企業に対して積極的に提案を行うなど、参加事業所の拡大を図ります。

(3)電話応対技能検定については、昨年末に日本商工会議所から当事業の後援をいただいたことを契機に、各地の商工会議所のご協力を通じて一層の普及拡大に取り組むとともに、検定の仕組みを企業の人材育成の手段としてご活用いただけるよう、積極的な提案活動に取り組めます。また、指導者級資格保持者の指導力や審査力の向上を図るため、引き続き、勉強会等の取り組みを充実します。

(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活用推進事業については、2019年度に引き続き、「RPA」活用や「キャッシュレス決済」による生産性向上に資する情報に加え、2020年度に急速な普及が予測される「5G」や人手不足で早急な対応が必要とされる「農業IoT」に関する各種アプリケーション及び利用シーン等についてもICTセミナーの主要テーマとしてご提供します。

(2)また今後、マーケットからの期待感が高まるとされる、「HACCP」や「CASE」、「MaaS」等の新たなモビリティ分野の最新情報についても積極的な情報提供に取り組めます。

(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

以上の取り組みに加え、会員企業のご意見の収集に積極的に取り組むことにより、会員企業の当協会事業に対する参加度合の増加及び満足度の向上を目指します。

## 2020年度 兵庫支部及び各地区協会イベントスケジュール(案)

| 実施月日                 | イベント名                         | 場 所                           | 実 施 内 容 等                                     |                                    |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|------------------------------------|
| 4                    | 1                             | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・1級 検定      | NTT神戸会館                                       | 電話応対技能(もしもし検定)検定                   |
|                      | 20<br>~<br>28                 | 新入社員ビジネスマナー研修会(神戸会場)          | 新型コロナウイルス感染<br>防止に向け、下記<br>フォローアップ研修を<br>開催予定 | 新入社員を対象とした<br>ビジネスマナー研修            |
|                      |                               | 新入社員ビジネスマナー研修会(洲本会場)          |   |                                    |
|                      |                               | 新入社員ビジネスマナー研修会(阪神会場)          |   |                                    |
| 新入社員ビジネスマナー研修会(姫路会場) |                               |                               |   |                                    |
| 5                    | 13                            | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級 検定         | 開催中止  | 電話応対技能(もしもし検定)検定                   |
|                      | 20                            | 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座      |   | 電話応対技能(もしもし検定)2級の<br>第1日目講座        |
|                      | 26                            | 姫路地区協会役員会・役員交流会               | 書面決議  | 地区協会の事業計画等説明                       |
|                      | 27                            | 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座      | 開催中止  | 電話応対技能(もしもし検定)2級の<br>第2日目講座        |
|                      | 28                            | 神戸地区協会役員会・役員交流会               | 書面決議  | 地区協会の事業計画等説明                       |
|                      | 29                            | 阪神地区協会役員会・役員交流会               | 書面決議  | 地区協会の事業計画等の説明                      |
| 6                    | 3                             | 電話応対技能検定(もしもし検定)4級・2級 検定      | 開催中止  | 電話応対技能(もしもし検定)検定                   |
|                      | 11                            | 兵庫支部役員会                       | 書面決議  | 支部の事業計画等説明                         |
|                      | 25                            | 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<br>第1日目講座        |
|                      | 26                            | 電話応対コンクール事前セミナー(予定)           | 兵庫県民会館  | 電話応対コンクール出場予定者への<br>応対ポイント等の説明会    |
|                      | 29                            | 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<br>第2日目講座        |
| 7                    | 1                             | 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                   |
|                      | 13                            | 居ながら電話応対コンクール予選会(22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<br>電話応対コンクール予選     |
|                      |                               | 居ながら電話応対コンクール予選会(22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<br>電話応対コンクール予選     |
|                      |                               | 居ながら電話応対コンクール予選会(22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<br>電話応対コンクール予選     |
|                      | 21                            | 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<br>第1日目講座        |
| 29                   | 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) | 電話応対技能(もしもし検定)2級の<br>第2日目講座   |   |                                    |
| 8                    | 3                             | 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<br>(神戸40名、姫路30名、阪神30名)  |
|                      | 5                             | 電話応対技能検定(もしもし検定)2級・4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)2級・4級検定              |
|                      | 6                             | クレーム応対研修基礎編(姫路会場)             | 姫路商工会議所                                       | 基礎編受講者等を対象とした<br>クレーム応対対処スキルの習得    |
|                      | 19                            | 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(姫路)に<br>向けたパワーアップセミナー    |
|                      | 20                            | 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<br>第1日目講座        |
|                      | 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   | 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<br>向けたパワーアップセミナー |
|                      | 27                            | 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<br>第2日目講座        |

| 実施月日 | イベント名               | 場 所                         | 実 施 内 容 等           |                              |
|------|---------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------------|
| 9    | 2                   | 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             |
|      | 11                  | 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         |
|      | 14                  | 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         |
|      | 16                  | 電話応対コンクール神戸地区決勝大会           | 兵庫県民会館              | 居ながら予選会上位40名等による集合方式         |
|      | 24                  | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座    | NTT神戸会館             | 電話応対技能(もしもし検定)1級の第1日目講座      |
|      | 30                  | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座    | NTT神戸会館             | 電話応対技能(もしもし検定)1級の第2日目講座      |
| 10   | 2                   | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座    | NTT神戸会館             | 電話応対技能(もしもし検定)1級の第3日目講座      |
|      | 5                   | 電話応対コンクール兵庫県大会              | 神戸新聞松方ホール           | 各地区代表者による全国大会へ出場する県代表1名を選出   |
|      | 7                   | 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             |
|      | 中旬                  | 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         |
|      | 19                  | 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・マーカスクウェア神戸        | 全国大会必勝対策セミナー                 |
|      | 21                  | 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      |
| 11   | 28                  | 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      |
|      | 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             |
|      | 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     |
|      |                     | 新入社員フォローアップ研修               | 神戸・姫路・阪神地区          | 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              |
|      | 18                  | 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      |
| 20   | 第59回電話応対コンクール全国大会   | 広島市文化交流会館し                  | 都道府県代表者57名による全国大会   |                              |
| 下旬   | 25                  | 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      |
|      | NTTコレクションin神戸&特別講演会 | ザ・マーカスクウェア神戸                | 最新の通信機器フェアと特別講演会の開催 |                              |
|      | NTTコレクションin姫路&特別講演会 | 姫路商工会議所                     | 最新の通信機器フェアと特別講演会の開催 |                              |
| 12   | 2                   | 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                 | 神戸                  | 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  |
|      |                     | 施設見学会                       | 舞鶴方面(予定)            | ICT等の施設見学と他地区会員との親睦を図る       |
| 1    | 6                   | 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             |
|      | 20                  | 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・2日目講座    |
|      | 27                  | 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・2日目講座    |
| 2    | 3                   | 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)4級・2級の3日目講座&検定 |
|      | 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              |
|      | 17                  | 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)2級の第1日目講座      |
| 3    | 24                  | 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)2級の第2日目講座      |
|      | 3                   | 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 |
|      | 24                  | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座    | NTT神戸会館             | 電話応対技能(もしもし検定)1級の第1日目講座      |
| 3    | 30                  | 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座    | NTT神戸会館             | 電話応対技能(もしもし検定)1級の第2日目講座      |

### Ⅲ 2020年度収支予算等

2020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。

## 2020年度 収 支 予 算 (案)

(2020年4月1日から2021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    | 1,740,000 |     |
|          | 会員会費収入    | 1,600,000 |     |
|          | 賛助会費収入    | 140,000   |     |
| 事 業 収 入  | 事業収入合計    | 2,800,000 |     |
|          | 電話対応競技会収入 | 800,000   |     |
|          | セミナー等収入   | 2,000,000 |     |
|          | 委員会収入     | 0         |     |
|          | 情報誌出版収入   | 0         |     |
| 雑 収 入    | 雑収入合計     | 0         |     |
|          | 受取利息等     | 0         |     |
| 当期収入合計   |           | 4,540,000 |     |
| 前期繰越収支差額 |           | 3,635,027 |     |
| 収 入 合 計  |           | 8,175,027 |     |

#### (2) 支出の部

(単位:円)

| 勘 定 科 目     |           | 予 算 額     | 記 事 |
|-------------|-----------|-----------|-----|
| 大 科 目       | 中 科 目     |           |     |
| 事 業 費       | 事業費支出計    | 2,990,000 |     |
|             | 電話対応競技会   | 770,000   |     |
|             | セミナー等費    | 2,000,000 |     |
|             | 委員会費      | 0         |     |
|             | 施設見学会費    | 120,000   |     |
|             | 組織強化費     | 100,000   |     |
|             | 情報誌出版費    | 0         |     |
| 管 理 費       | 管理費支出合計   | 390,000   |     |
|             | 会議費(役員会等) | 40,000    |     |
|             | 諸経費支出     | 350,000   |     |
| 内 部 取 引 支 出 | 内部取引支出合計  | 1,200,000 |     |
|             | 上部費支出     | 1,100,000 |     |
|             | 消費税分担支出   | 100,000   |     |
| 当期支出合計      |           | 4,580,000 |     |
| 次期繰越収支差額    |           | 3,595,027 |     |
| 支 出 計       |           | 8,175,027 |     |

【第3号議案】

役員選任(案)

(任期:2020年5月26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   | 齋木 俊治郎 | 姫路商工会議所               | 会頭       |                |
| 副会長  | 釜谷 和明  | 加古川商工会議所              | 会頭       |                |
|      | 岡本 慎二  | 豊岡商工会議所               | 会頭       |                |
| 理事   | 竹田 典高  | まねき食品株式会社             | 代表取締役社長  |                |
| 理事   | 木谷 憲一  | 姫路大同青果株式会社            | 代表取締役社長  |                |
| 理事   | 谷本 省二  | 株式会社姫路キャッスルグランヴィリオホテル | 支配人      |                |
| 理事   | 佐藤 四三  | 姫路赤十字病院               | 院長       |                |
| 理事   | 伊藤 克也  | 神姫バス株式会社              | 取締役総務部長  |                |
| 理事   | 吉田 裕康  | 姫路商工会議所               | 専務理事     |                |
| 理事   | 谷口 守男  | 福崎町商工会                | 会長       |                |
| 理事   | 森下 博和  | 相生商工会議所               | 専務理事     |                |
| 理事   | 本條 潔   | 株式会社本條商店              | 代表取締役社長  |                |
| 理事   | 石原 充善  | 八幡建設株式会社              | 執行役員管理部長 |                |
| 理事   | 井上 猛   | 龍野商工会議所               | 会頭       | 2019年11月<br>新任 |
| 理事   | 大木 善夫  | 赤穂商工会議所               | 会頭       |                |
| 理事   | 多木 隆元  | 多木化学株式会社              | 取締役社長    |                |
| 理事   | 稲田 三郎  | 三木商工会議所               | 会頭       | 2019年11月<br>新任 |
| 理事   | 伊藤 英樹  | 株式会社I-1               | 代表取締役社長  |                |
| 理事   | 森本 幸吉  | 高砂商工会議所               | 会頭       |                |
| 理事   | 柳田 吉亮  | 小野商工会議所               | 会頭       |                |
| 理事   | 齋藤 太紀雄 | 西脇商工会議所               | 会頭       |                |
| 理事   | 小寺 博史  | 多可町商工会                | 会長       |                |
| 理事   | 桐山 徹郎  | 全但バス株式会社              | 代表取締役社長  |                |
| 理事   | 谷田 一富  | 新温泉町商工会               | 会長       | 2019年11月<br>新任 |
| 特別顧問 | 浅井 昌信  | ヒガンマル醤油株式会社           | 代表取締役会長  | 2019年11月<br>新任 |
| 監事   | 金田 啓子  | 株式会社神戸新聞社 姫路本社        | 業務部長     | 2020年3月<br>新任  |
|      | 中島 俊雄  | 株式会社iTM京極             | 代表取締役    |                |

(敬称略・順不動)

## 会則

### (役員を選任)

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。