

2021 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**
阪神地区協会

議 事

【第1号議案】

2020 年度事業活動報告

2020 年度決算・監査報告

【第2号議案】

2021 年度事業活動計画(案)

2021 年度予算(案)

【第3号議案】

役員選任(案)

2020 年度 事業活動報告

2020 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、浜辺 京子さん(株式会社アド・ダイセン(大丸松坂屋百貨店))が兵庫県代表として参加され、見事優秀賞に輝きました。

開催地区	項目	実施月日	実施場所	事業所数/ 参加人数	備考
神戸地区	予選会 (録音方式)	7月13日(月)～ 7月22日(水)	参加事業所	19社 117名	通過者41名
	地区決勝大会 (集合方式)	9月16日(水)	兵庫県民会館県民ホール	12社 41名	兵庫県大会へ 20名出場
阪神地区	予選会 (録音方式)	7月13日(月)～ 7月22日(水)	参加事業所	11社 22名	通過者21名
	地区決勝大会 (集合方式)	9月14日(月)	西宮フレンテホール	10社 21名	兵庫県大会へ 10名出場
姫路地区	予選会 (録音方式)	7月13日(月)～ 7月22日(水)	参加事業所	9社 52名	通過者30名
	地区決勝大会 (集合方式)	9月11日(金)	姫路商工会議所	8社 30名	兵庫県大会へ 10名出場
支部	兵庫県大会 (集合方式)	10月5日(月)	神戸新聞松方ホール	21社 40名	全国大会へ 1名出場
本部	全国大会 (リモート方式)	11月20日(金)	リモート開催	1社 1名	代表57名中20名入賞
合計(延べ参加数)				88社 311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 事前セミナーin 兵庫	6月26日(金)	ザ マーカスクエア神戸 (ホテルクラウンパレス神戸)	フリーアナウンサー 石亀 美夜子	42社 88名
姫路地区決勝大会出場者の ためのパワーアップセミナー	8月20日(木)	姫路キャッスル グランヴィリオホテル	サンクストライ 住 益子	6社 11名
神戸・阪神地区決勝大会出場者の ためのパワーアップセミナー	8月21日(金)	神戸市産業振興センター	ふくろう舎 河瀬 容子 (株)オフィスフロレン 藤島 久美子・ 中 可子	19社 38名
電話対応コンクール全国大会出場者 のためのパワーアップセミナー	10月19日(月)	ザ マーカスクエア神戸 (ホテルクラウンパレス神戸)	フリーアナウンサー 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
株式会社アクトプランニング 代表取締役	中地 陽子
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
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	株式会社アド・ダイセン(神戸地区)	浜辺 京子
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	株式会社ナリス化粧品(姫路地区)	廣田 莉世
優秀賞	株式会社アド・ダイセン(神戸地区)	塩谷 莉沙
優秀賞	NTT フィールドテクノ関西サポートビジネスセンタ リモートサポートグループ(神戸地区)	大前 由香里

(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す。第24回企業電話対応コンテストは新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた自粛要請に伴う各企業様の各種業務の自粛継続、電話受付体制の規模縮小などが行われており、公平な条件のもとコンテストを実施することに支障があることを鑑み、やむを得ず開催を中止することといたしました。

(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/ 参加人数	合格者数	備考
1級 検定試験	4月	NTT神戸会館	7社 13名	13名	他支部4名
	10月	神戸市産業振興センター	7社 10名	2名	他支部3名
2級 検定試験	8月	神戸市産業振興センター	6社 8名	8名	他支部1名
	12月	神戸市産業振興センター	3社 6名	3名	
	2月	神戸市産業振興センター	2社 4名	2名	
3級 検定試験	7月	神戸市産業振興センター	3社 6名	6名	他支部2名
	9月	神戸市産業振興センター	2社 3名	2名	他支部1名
	11月	神戸市産業振興センター	8社 19名	17名	他支部1名
	3月	神戸市産業振興センター 豊岡商工会議所(じばさんTAJIMA)	10社 21名	18名	他支部1名
4級 検定試験	4月	NTT神戸会館	1社 6名	5名	
	7月	神戸市産業振興センター	1社 4名	2名	
	8月	神戸市産業振興センター	1社 12名	8名	
	9月	神戸市産業振興センター	5社 13名	9名	
	10月	神戸市産業振興センター 北はりま職業訓練センター	3社 16名	10名	
	11月	神戸市産業振興センター	4社 17名	9名	
	12月	神戸市産業振興センター	3社 17名	10名	
	1月	NTT神戸会館	1社 3名	3名	
	2月	神戸市産業振興センター	5社 18名	13名	
	3月	神戸市産業振興センター	4社 13名	5名	
合計			76社/209名	145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／ 参加人数
電話応対技能(もしも)検定 1級資格取得講座	4月1日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	6社 13名
中堅社員ビジネスマナー研修 (もしも)検定3級対応講座)	6月25日(木)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	2社 4名
中堅社員電話応対研修 (もしも)検定3級対応講座)	6月29日(月)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	2社 7名
電話応対技能(もしも)検定 3級対策講座	7月1日(水)	神戸市産業振興センター	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	2社 6名
電話応対技能(もしも)検定 2級資格取得講座	7月21日(火)・29日(水) 8月5日(水)	NTT神戸会館 神戸市産業振興センター	(有)ビジネスエイド 林 千代美	4社 6名 6社 8名
電話応対技能(もしも)検定 2級対策講座	8月5日(水)	神戸市産業振興センター	(有)ビジネスエイド 林 千代美	6社 8名
中堅社員ビジネスマナー研修 (もしも)検定3級対応講座)	8月19日(水)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	2社 3名
中堅社員電話応対研修 (もしも)検定3級対応講座)	8月26日(水)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	2社 3名
電話応対技能(もしも)検定 3級対策講座	9月2日(水)	神戸市産業振興センター	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	2社 3名
電話応対技能(もしも)検定 1級資格取得講座	9月24日(木)・30日(水) 10月2日(金)	神戸市産業振興センター NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	6社 9名
電話応対技能(もしも)検定 1級対策講座	10月2日(金) 10月7日(水)	NTT神戸会館 神戸市産業振興センター	(有)ビジネスエイド 林 千代美	6社 10名
姫路ユーザサロン ビジネスマナー&電話応対研修	11月25日(水)	豊岡商工会議所 (じばさんTAJIMA)	(株)アクトプランニング 中地 陽子	16社 33名
中堅社員ビジネスマナー研修 (もしも)検定3級対応講座)	10月21日(水)	神戸市産業振興センター	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	5社 11名
中堅社員電話応対研修 (もしも)検定3級対応講座)	10月28日(水)	神戸市産業振興センター	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	8社 17名
電話応対技能(もしも)検定 3級対策講座	11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 矢嶋 君江	8社 19名
電話応対技能(もしも)検定 2級飛び級受検用講座	11月15日(日)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	2名
電話応対技能(もしも)検定 2級資格取得講座	11月18日(水)・25(水) 12月2日(水)	NTT神戸会館 神戸市産業振興センター	(有)ビジネスエイド 林 千代美	3社 6名
電話応対技能(もしも)検定 2級対策講座	12月2日(水)	神戸市産業振興センター	(有)ビジネスエイド 林 千代美	3社 6名
電話応対技能(もしも)検定 2級資格取得講座	1月20日(水)・27日(水) 2月3日(水)	NTT神戸会館 神戸市産業振興センター	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	1社 2名 2社 4名
電話応対技能(もしも)検定 2級対策講座	2月3日(水)	神戸市産業振興センター	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	2社 4名

項目	実施月	実施場所	講師等	事業所数／ 参加人数
中堅社員ビジネスマナー研修 (もしもし検定3級対応講座)	2月16日(火)	豊岡商工会議所 (じばさんTAJIMA)	m.m.ユアーズ 吉見さつき	2社3名
中堅社員ビジネスマナー研修 (もしもし検定3級対応講座)	2月17日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	2社 4名
中堅社員電話対応研修 (もしもし検定3級対応講座)	2月24日(水)	豊岡商工会議所 (じばさんTAJIMA)	m.m.ユアーズ 吉見さつき	2社3名
中堅社員電話対応研修 (もしもし検定3級対応講座)	2月24日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	4社 13名
電話対応技能(もしもし)検定 3級対策講座	3月3日(水)	豊岡商工会議所 (じばさんTAJIMA)	m.m.ユアーズ 吉見さつき	2社3名
電話対応技能(もしもし)検定 3級対策講座	3月3日(水)	神戸市産業振興センター	(有)ビジネスエイド 林 千代美	8社 18名
電話対応技能(もしもし)検定 1級資格取得講座	3月24日(水)・30日(火)	NTT神戸会館	(株)NTTマーケティング アクト関西支店 依藤 由香	3社 7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、電話対応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	電話対応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、電話対応技能向上
阪神地区協会	3社	70名	ビジネスマナー、電話対応技能向上

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
ICTセミナー ～DX(デジタルトランスフォーメーション)～ 【1部】ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開 【2部】あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前さんにDXを学ぼう 【3部】ここから始めるDX	8月24日(月)	オンライン	【1部】和泉 憲明 氏 経産省 商務情報政策局 アーキテクチャ戦略企画室長 【2部】大前 研一 氏 (株)ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長 丹羽 亮介 氏 (株)マインドシーズ 代表 【3部】磯村 勝之 氏 西日本電信電話(株) ビジネス営業部 スマートビジネス推進部長	8社 8名
ICTセミナー～オンライン化する世界～ 【1部】あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前さんに「オンライン化する世界」を学ぼう 【2部】『テレワークの現状と課題』～「守り」から「攻め」へ After コロナに備えておくこと～ 【3部】ニューノーマル時代におけるセキュリティの現状と課題	3月11日(木)	オンライン	【1部】大前 研一 氏 (株)ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長 丹羽 亮介 氏 (株)マインドシーズ 代表 【2部】村田 瑞枝 氏 (一社)日本テレワーク協会 事務局長 【3部】江島 将和 氏 (独)情報処理推進機構 IPA セキュリティセンター	24社 26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	0社	送信数:10件 開封数:6件 開封率:60%
姫路地区協会	1社	
阪神地区協会	0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、全国で135社の申し込みがあり、延べ1,118件へのメール送信の結果、204件の開封(開封率18.2%)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ことでしょうか。

会員の皆様のセキュリティ意識向上のため、2021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	1社	
姫路地区協会	4社	
阪神地区協会	3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/ 参加人数	備考
特別講演会	3月25日(木)	ザ マーカスクエア神戸 (ホテルクラウンパレス神戸) オンライン	金村 義明 氏	59社 69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/ 参加人数	備考
コロナ禍のため施設見学会は中止			

4. 会員の状況

地区	2019年度末	入会数	退会数	増減	2020年度末
神戸地区	291	3	39	▲36	255
姫路地区	385	7	50	▲43	342
阪神地区	223	8	42	▲34	189
合計	899	18	131	▲113	786

収 支 計 算 書

(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	決 算 額	差 異
大 科 目	中 科 目			
会 費 収 入	会費収入合計	950,000	873,550	76,450
	会員会費収入	800,000	723,550	76,450
	賛助会費収入	150,000	150,000	0
事 業 収 入	事業収入合計	1,800,000	858,000	942,000
	電話対応競技会収入	800,000	682,000	118,000
	セミナー等収入	1,000,000	176,000	824,000
	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	4	△ 4
	受取利息等	0	4	△ 4
当期収入合計		2,750,000	1,731,554	1,018,450
前期繰越収支差額		1,247,668	1,247,668	0
収 入 合 計		3,997,668	2,979,222	1,018,446

(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	1,830,000	777,136	1,052,864
	電話対応競技会	880,000	674,336	205,664
	セミナー等費	800,000	0	800,000
	施設見学会費	50,000	0	50,000
	組織強化費	100,000	102,800	△ 2,800
管 理 費	管理費支出合計	350,000	371,324	△ 21,324
	会議費（役員会等）	50,000	20,400	29,600
	諸経費支出	300,000	350,924	△ 50,924
内 部 取 引 支 出	内部取引支出合計	700,000	515,779	184,221
	運営資金支出	600,000	498,834	101,166
	消費税等分担支出	100,000	16,945	83,055
当期支出合計		2,880,000	1,664,239	1,215,761
次期繰越収支差額		1,117,668	1,314,983	△ 197,315
支 出 計		3,997,668	2,979,222	1,018,446

貸借対照表

(2021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			流動負債		
	合 計	1,510,488			195,505
	現金	0		前受金	6,000
	預貯金	613,013		借入金	0
	未収金	0		未払消費税	0
	前払金	0		未払金	189,505
	仮払金	0			
	本部口座 (内部貸付金)	897,475	負 債 合 計		195,505
	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	1,314,983
	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		1,314,983
資 産 合 計		1,510,488	負債及び正味財産合計		1,510,488

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		
	現金		0
	普通預金		613,013
		三井住友西宮	360,191
		三井住友尼崎	32,832
		中兵庫信用柏原	219,990
	本部口座(内部貸付金)		897,475
	未収金		0
	前払金		0
その他の固定資産			0
資 産 合 計			1,510,488
	未払金	広告掲載料等	189,505
	前受金	受取会費	6,000
負 債 合 計			195,505
	正 味 財 産		1,314,983

監 査 報 告 書

阪神地区協会の2020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。

2021年 6月 日

監 事 高 見 善 巳 

監 事 阪 辻 洋 美 

【第2号議案】

2021 年度 事業活動計画(案)

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人として2大事業である「テレコミュニケーション教育事業」及び「ICT活用推進事業」の普及を図るため、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年度については、年度当初からの新型コロナウイルスの影響により電話対応コンクール全国大会のリモート方式での開催をはじめ、従来どおりの事業運営活動には至らなかったものの、各種webセミナーやテレワークの推進等、オンライン環境を活用した新たなサービス提供やデジタル技術を駆使した業務の見直し等を見出すことができた一年であったと認識しています。

このような環境の中、2021年度の事業運営についても、公益財団法人として普く広く協会事業の認知度、理解度向上に向け、今まで以上に各商工会議所・商工会様との連携強化を図っていくことにより会員企業だけでなく非会員企業からのご意見・ご要望等を広くお伺いし、事業運営の発展に資するような活動内容の充実、強化を図って参ります。

テレコミュニケーション教育事業においては電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等を通じて、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いただき、またICT活用推進事業については、中小企業のテレワーク早期導入支援やセキュリティ対策、並びにRPAやAI-OCR等を活用したデジタルソリューションを中心に導入事例のご紹介等、各種セミナーをオンライン環境で提供させて頂きたいと思っております。

また、「eラーニングサービス」については人気の高い「新入社員及び若手社員向け」の自学習コンテンツを一層充実し、パソコンだけでなくスマートフォンから、「いつでもどこでも」学習できる仕組みや環境を、皆さまにも普く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、各商工会議所・商工会様等との連携を更に強化して、相互のホームページや機関誌、同梱チラシ等を活用して広く周知していくことにより、テレコミュニケーション教育事業やICT活用推進事業の普及、発展を通じて、地方創生、地域活性化に寄与した事業展開を目指してまいります。

I 基本方針

テレコミュニケーション教育事業については、より多くの方にご活用いただけるよう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みます。

また、ICT活用推進事業については、最新テクノロジーやICTを活用した身近な導入事例のご紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報発信を行って参ります。

II 具体的な取り組み

1. テレコミュニケーション境域事業

(1)電話対応コンクールについては、新型コロナウイルスの影響により電話対応の重要性が認識されていること及び、リモート方式の活用で安心して参加できること等を積極的に提案し参加拡大に取り組みます。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みます。

(2)企業電話対応コンテストについては、これまでの参加事業所に確実に案内するとともに、電話対応コンクールやビジネスマナー研修等、ユーザ協会事業を活用いただいた事業所に対してきめ細かい説明を行う等、積極的な提案活動により参加事業所の拡大を図ります。

(3)電話対応技能検定については、事前講習の実施方法として遠隔形式が可能となったことを契機にこれまで以上に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な提案活動を行うなどにより、受検者数の拡大に取り組めます。また、引き続き指導者級資格保持者の指導力や審査力の向上に取り組めます。

(4)電話対応・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、新型コロナウイルスの影響により集合セミナーの開催回数が低迷したものの、エリアを超えた全国参加型のオンラインセミナーの開催等、今までにない新たな取組みにより環境変化に対応してきました。

(2)2021 年度についても、引き続きテレワーク推進による「働き方改革」、RPA 活用やキャッシュレス決済による「生産性向上」に資するようなデジタル化の情報提供に加え、本格提供フェーズに入った「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のご紹介等についても、ICT セミナーの主要テーマとしてご提供します。また今後、マーケットからの期待感が高まるとされる、「スマートシティ構想」や「CASE」等、次世代につながるような最新の ICT 活用の利用シーン等についても積極的な情報提供に取り組んで参ります。

3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

以上の取り組みを通じて会員企業のご意見の収集を積極的に進め、サービスの充実を図ることにより、会員企業の当協会事業に対する参加機会の増加及び満足度の向上を目指すとともに、新規会員獲得活動も強化して参ります。

2021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	2	電話応対技能(もしもし検定)1級資格取得講座 3日目	NTT神戸会館	電話応対技能(もしもし検定)検定
	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
	21	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)検定
	22	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
	23	新入社員ビジネスマナー研修会(洲本会場)	洲本商工会議所	
	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)検定
	27	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	12	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
	17	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 応対ポイント等の説明会
	下	姫路地区協会役員会・役員交流会	書面決議(予定)	地区協会の事業計画等説明
	下	神戸地区協会役員会・役員交流会	書面決議(予定)	地区協会の事業計画等説明
	下	阪神地区協会役員会・役員交流会	書面決議(予定)	地区協会の事業計画等の説明
6	2	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
	8	新入社員ビジネスマナー研修会(阪神会場)	中兵庫信用金庫	新入社員を対象としたビジネスマナー研修
	中	クレーム応対研修基礎編(姫路会場)	姫路商工会議所	基礎習熟者等を対象とした クレーム応対処置スキルの習得
	16	層ながら電話応対コンクール予選会(25日まで)	神戸地区各事業所	会場に層ながらして参加できる 電話応対コンクール予選
	16	層ながら電話応対コンクール予選会(25日まで)	姫路地区各事業所	会場に層ながらして参加できる 電話応対コンクール予選
	16	層ながら電話応対コンクール予選会(25日まで)	阪神地区各事業所	会場に層ながらして参加できる 電話応対コンクール予選
	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)検定
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			
7	2	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)
	7	電話応対技能検定(もしもし検定)4級 3級 検定	NTT神戸会館	電話応対技能(もしもし検定)検定
	上	クレーム応対研修基礎編(神戸会場)	神戸市産業振興センター	基礎習熟者等を対象とした クレーム応対処置スキルの習得
	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 第1日目講座
	28	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 第2日目講座
8	4	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
	5	電話応対コンクール姫路地区決勝大会	姫路商工会議所	層ながら予選会上位30名等による 集合方式
	10	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	層ながら予選会上位40名等による 集合方式
	11	電話応対コンクール阪神地区決勝大会	西宮フレンドホール	層ながら予選会上位30名等による 集合方式
	下	クレーム応対研修基礎編(阪神会場)	西宮会場予定	基礎習熟者等を対象とした クレーム応対処置スキルの習得

実施月日	イベント名	場 所	実 施 内 容 等
9	1 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
	17 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者を選出
	22 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
	29 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
	下 ICTセミナー	未定	商工会議所等と連携したセミナー
10	4 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
	6 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 ICTセミナー	未定	商工会議所等と連携したセミナー
	上旬 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・マーカススクウェア神戸	全国大会必勝対策セミナー
	20 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座	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
	27 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
11	2 第60回電話応対コンクール全国大会	札幌コンベンションセンター	都道府県代表者57名による全国大会
	中旬 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
		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
	17 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
	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
12	1 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 施設見学会	神戸	基礎受講者等を対象としたクレーム応対対処スキルの習得
		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	5 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
	19 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
	26 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	2 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
	16 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
	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	2 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
	16 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
	23 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 2021年度収支予算等

2021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。

2021年度収支予算(案)

(2021年4月1日から2022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	1,760,000	
	電話応対競技会収入	730,000	
	セミナー等収入	1,030,000	
雑 収 入	雑収入合計	0	
	受取利息等	0	
当期収入合計		2,660,000	
前期繰越収支差額		1,314,983	
収 入 合 計		3,974,983	

(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	1,830,000	
	電話応対競技会	700,000	
	セミナー等費	1,000,000	
	施設見学会費	50,000	
	組織強化費	80,000	
管 理 費	管理費支出合計	330,000	
	会議費(役員会等)	30,000	
	諸経費支出	300,000	
内 部 取 引 支 出	内部取引支出合計	700,000	
	上部費支出	600,000	
	消費税分担支出	100,000	
当期支出合計		2,860,000	
次期繰越収支差額		1,114,983	
支 出 計		3,974,983	

【第3号議案】

役員選任(案)

(任期:2021年7月1日~2022年役員会時)(敬称略・順不動)

協会役職	氏名	事業所名	所属・役職	備考
会長	今里 有宏	宝塚商工会議所	会頭	2021年7月 新任
副会長	福谷 耕治	伊丹商工会議所	副会頭	
副会長	四宮慶太郎	尼崎商工会議所	副会頭	2021年7月 新任
副会長	宮内 寿一	西宮商工会議所	副会頭	
理事	角田 承子	アクサ生命保険株式会社 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	
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	松宮 弘林	株式会社阪急阪神ホテルズ 宝塚ホテル	管理部長	
理事	松原 正武	三田市商工会	会長	
理事	圓増 亮介	丹波篠山市商工会	会長	
理事	篠倉 康良	丹波市商工会	会長	
特別顧問	宮本 博司	宮本工務設計事務所HD	代表取締役	
監事	阪辻 洋美	株式会社三井住友銀行	伊丹支店 支店長	2021年4月新任
監事	島田 力	尼崎商工会議所	常務理事	2021年7月新任

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。