

2022年度

# 役員会 議案書

日時 2022年5月26日(木)

16:00~17:00

場所 神戸商工会議所

兵庫県神戸市中央区港島中町6-1



公益  
財団法人

日本電信電話ユーザ協会

神戸地区協会

# 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】 2021年度事業活動報告  
2021年度決算・監査報告

【第2号議案】 2022年度事業活動計画(案)  
2022年度予算(案)

【第3号議案】 役員選任(案)

6. 議長解任

7. その他

8. 閉 会

## 2021年度 事業活動報告

2021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。

昨年度に続き今年度も、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、見事優秀賞第一位に輝きました。

開催地区	項目	実施月日	実施場所	事業所数/ 参加人数	備考
神戸地区	予選会 (録音方式)	6月16日(水)～ 6月25日(金)	参加事業所	19社 126名	通過者45名
	地区決勝大会 (集合方式)	8月10日(火)	神戸市産業振興センター	13社 45名	兵庫県大会へ 20名出場
阪神地区	予選会 (録音方式)	6月16日(水)～ 6月25日(金)	参加事業所	7社 15名	通過者15名
	地区決勝大会 (集合方式)	8月11日(水)	西宮フレンテホール	7社 15名	兵庫県大会へ 10名出場
姫路地区	予選会 (録音方式)	6月16日(水)～ 6月25日(金)	参加事業所	8社 34名	通過者26名
	地区決勝大会 (集合方式)	8月5日(木)	姫路商工会議所	8社 26名	兵庫県大会へ 10名出場
支部	兵庫県大会 (集合方式)	9月17日(金)	神戸新聞松方ホール	22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2日(火)	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)				85社 302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	5月17日(月)	神戸市産業振興センター	フリーアナウンサー 石亀 美夜子	25社 61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	7月13日(火)	神戸市産業振興センター	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子・ 小泉 さゆり・ 中 可子・ 山崎 真理子	18社 41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	7月15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	3社 5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	9月24日(金)	ザ マーカススクエア神戸 (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NTTマーケティングアクト 講師	依藤 由香
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ゾン	小泉 さゆり
株式会社オフィスフロゾン	中 可子

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	株式会社三井住友銀行 コールセンター神戸(神戸地区)	高橋 亜紀乃
	NTT ビジネスソリューションズ 関西サポートビジネスセンタ(神戸地区)	大前 由香里
	株式会社アド・ダイセン(神戸地区)	加地 倫子
優良賞	佐川急便株式会社 加西営業所(姫路地区)	野村 知加
	株式会社三井住友銀行 コールセンター神戸(神戸地区)	小川 郁恵
	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 神戸センター(神戸地区)	小崎 朱美
	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 神戸センター(神戸地区)	松岡 光徳
	株式会社ホテルオークラ神戸(神戸地区)	佐伯 愛生
	佐川急便株式会社 東神戸営業所(阪神地区)	酒井 志保
NTT賞	株式会社アド・ダイセン(神戸地区)	浜辺 京子

## (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9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。

※3年連続受賞でシルバーランク企業の称号を得ました。

〈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	63
工業・公益部門	37
サービス部門	79
コールセンター等電話対応専門部門	130
合計	309

## (3) 電話対応技能検定(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	神戸市産業振興センター	7社 11名	4名	
	10月	神戸市産業振興センター	5社 5名	4名	
2級 検定試験	8月	神戸市産業振興センター	7社 9名	3名	
	12月	神戸市産業振興センター	5社 6名	6名	
	2月	神戸市産業振興センター	3社 4名	3名	
3級 検定試験	5月	神戸市産業振興センター	12社 15名	13名	
	7月	神戸市産業振興センター	6社 11名	9名	
	11月	神戸市産業振興センター	12社 13名	11名	
	3月	神戸市産業振興センター	7社 7名	6名	
4級 検定試験	4月	神戸市産業振興センター	11社 16名	6名	
	5月	神戸市産業振興センター	4社 4名	3名	
	6月	NTT神戸会館・北はりま職業訓練センター	6社 7名	4名	
	7月	神戸市産業振興センター	5社 9名	4名	
	8月	神戸市産業振興センター	2社 5名	1名	
	9月	NTT神戸会館	4社 4名	3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	4社 6名	5名	
	11月	神戸市産業振興センター	4社 4名	4名	
	12月	神戸市産業振興センター	10社 11名	11名	
	1月	NTT神戸会館	2社 2名	2名	
	2月	神戸市産業振興センター	4社 6名	6名	
	3月	神戸市産業振興センター	5社 7名	7名	
合計			124社/162名	115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7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	7社 11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	4月21日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	5社 6名
新入社員ビジネスマナー研修(神戸)	4月22日(木)	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 5名
淡路ユーザサロン ビジネスマナー研修	4月23日(金)	洲本商工会議所	(株)オフィスフロレゾン 小泉 さゆり	11社 34名
中堅社員電話応対研修(もしも)検定3級対応講座	4月27日(火)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	9社 10名
新入社員ビジネスマナー研修(姫路)	4月28日(水)	姫路商工会議所	(株)アクトプランニング 中地 陽子	2社 2名
電話応対技能(もしも)検定3級対策講座	5月11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	13社 16名
ユーザ協会近畿6支部合同開催・ オンライン研修「Eメール書き方講座(初級編)」	5月13日(木)	オンライン	(株)JBM コンサルタント	3社 3名
新入社員ビジネスマナー研修(阪神)	6月8日(水)	中兵庫信用金庫	(株)オフィスフロレゾン 藤島 久美子	1社 30名
ユーザ協会近畿6支部合同開催・ オンライン研修「オンラインプレゼンテーション力アップ研修」	6月9日(水)	オンライン	(株)JBM コンサルタント	2社 2名
ユーザ協会近畿6支部合同開催・ オンライン研修「Eメール書き方講座(応用編)」	6月15日(火)	オンライン	(株)JBM コンサルタント	3社 3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23日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	4社 8名
ユーザ協会近畿6支部合同開催・ オンライン研修「電話応対トレーニング」	6月28日(月)	オンライン	(株)JBM コンサルタント	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	6月29日(火)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	7社 13名
電話応対技能(もしも)検定3級対策講座	7月7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 11名
ユーザ協会近畿6支部合同開催・ オンライン研修「オンライン営業傾聴力研修」	7月21日(水)	オンライン	(株)JBM コンサルタント	2社 2名
電話応対技能(もしも)検定2級資格取得講座	7月21日(水)・28日(水) 8月4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	6社 8名
電話応対技能(もしも)検定2級対策講座	8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	7社 9名
ユーザ協会近畿6支部合同開催・ オンライン研修「Eメール書き方講座(初級編)」	8月4日(水)	オンライン	(株)JBM コンサルタント	2社 2名
電話応対技能(もしも)検定1級資格取得講座	9月22日(水)・29日(水) 10月4日(月)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	3社 3名
電話応対技能(もしも)検定1級対策講座	10月4日(月) 10月6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	4社 4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20日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	8社 9名
中堅社員電話応対研修(もしも)検定3級対応講座	10月27日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	9社 11名

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3級対策講座	11月10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	12社 13名
部下モチベーション向上研修 ～ほめ方・叱り方～	11月26日(金)	神戸市産業振興センター	(株)アクトプランニング 中地 陽子	7社 10名
電話応対技能(もしも)検定2級資格取得講座	11月17日(水)・25(木) 12月1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	2社 2名
電話応対技能(もしも)検定2級対策講座	12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	5社 6名
姫路ユーザサロン ビジネスマナー&電話応対研修	12月9日(木)	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	12社 15名
電話応対技能(もしも)検定2級資格取得講座	1月19日(水)・26日(水) 2月2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	3社 4名
電話応対技能(もしも)検定2級対策講座	2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	3社 4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)	2月16日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	3社 3名
中堅社員電話応対研修 (もしも)検定3級対応講座)	2月24日(木)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	6社 6名
電話応対技能(もしも)検定3級対策講座	3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	7社 7名
淡路ユーザサロン 部下モチベーション向上研修	3月17日(木)	洲本商工会議所	(株)アクトプランニング 中地 陽子	10社 25名
営業力強化研修 ～基礎から効果的なプレゼンテーション～	3月23日(水)	神戸市産業振興センター	(株)アクトプランニング 中地 陽子	9社 9名
電話応対技能(もしも)検定1級資格取得講座	3月16日(水)・23日(水)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	3社 3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	5社	86名	電話応対コンクール技能、電話応対技能向上 等
姫路地区協会	3社	55名	ビジネスマナー、電話応対技能向上
阪神地区協会	4社	103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」、「DX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 『～アフターコロナの課題を理解しDXを推進しよう!!』 ◆第一部◆ コロナ後の不動産価値と経済・企業経営へのインパクト ◆第二部◆ DX時代を生きる社会人の教養「デジタル人材」育成して、デジタル組織を創る ◆第三部◆ ICT活用による生産性向上 ～働き方改革促進に向けて～	8月31日(火)	オンライン	◆第一部◆ 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 ◆第二部◆ 岡田 一志 氏 SCSK株式会社 新ビジネス推進部 ◆第三部◆ 榛葉 久美子 氏 NTT西日本ビジネスフロント株式会社 大阪支店長	21社 22名
オンラインセミナー 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2021年経済から見た今後の経済見通し(仮題)を学ぼう!	1月13日(木)	オンライン	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	38社 49名
ICTセミナー ◆第一部◆ 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「モビリティ革命～企業が大変革時を勝ち抜く条件～」を学ぼう!』 ◆第二部◆ 大変革期を勝ち抜くためのDX推進のヒント ～新規事業を通じた NTT西日本グループ変革の体験～	3月25日(金)	オンライン	◆第一部◆ 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 ◆第二部◆ 広瀬 丈 氏 NTT西日本elganaプロジェクト エバンジェリスト	42社 51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:4件 開封率:40%
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が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、176社の申し込みがあり、延べ1,391件へのメール送信の結果、323件の開封(開封率23.2%)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、2022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	2社	
姫路地区協会	13社	
阪神地区協会	10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
特別講演会 「相手への想像力がコミュニケーション力を上げる」	10月27日(水)	・アンカー神戸 ・オンライン	遥 洋子 氏	37社 46名

#### (2)他企業交流

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。

項目	実施月日	事業所数／参加人数
商工会議所専務理事による「親睦ゴルフコンペ」	3月4日(金)	11社 12名

### 4. 会員の状況

地区	2020年度末	入会数	退会数	増減	2021年度末
神戸地区	255	1	25	▲24	231
姫路地区	342	1	19	▲18	324
阪神地区	189	4	27	▲23	166
合計	786	6	71	▲65	721

# 収 支 計 算 書

(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	決 算 額	差 異
大 科 目	中 科 目			
会 費 収 入	会費収入合計	1,710,000	1,497,700	212,300
	会員会費収入	1,500,000	1,287,700	212,300
	賛助会費収入	210,000	210,000	0
事 業 収 入	事業収入合計	2,700,000	1,730,367	969,633
	電話応対競技会収入	1,100,000	1,288,000	△ 188,000
	セミナー等収入	1,600,000	441,367	1,158,633
	委員会収入	0	1,000	△ 1,000
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		4,410,000	3,228,076	1,181,924
前期繰越収支差額		6,485,998	6,485,998	0
収 入 合 計		10,895,998	9,714,074	1,181,924

(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	2,900,000	1,629,389	1,270,611
	電話応対競技会	1,100,000	1,161,679	△ 61,679
	セミナー等費	1,600,000	371,528	1,228,472
	委員会費	0	0	0
	施設見学会費	100,000	0	100,000
	組織強化費	100,000	78,000	22,000
	ネット情報提供費	0	18,182	△ 18,182
管 理 費	管理費支出合計	630,000	593,716	36,284
	会議費(役員会等)	30,000	0	30,000
	諸経費(通信運搬費等)	600,000	593,716	6,284
内 部 取 引 支 出	内部取引支出合計	900,000	950,132	△ 50,132
	運営資金支出	800,000	911,245	△ 111,245
	消費税等分担支出	100,000	38,887	61,113
当期支出合計		4,430,000	3,173,237	1,256,763
次期繰越収支差額		6,465,998	6,540,837	△ 74,839
支 出 計		10,895,998	9,714,074	1,181,924

# 貸借対照表

(2022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	6,576,037			35,200
	現金	0		前受金	0
	預貯金	894,191		借入金	0
	未収金(もし検等)	36,800		未払金(消耗品)	35,200
	前払金(会場費)	12,000		未払消費税	0
	仮払金	0			
	本部口座(内部貸付金)	5,633,046	負 債 合 計		35,200
	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		
	什器備品	0		正味財産	6,540,837
	その他の固定資産	0		(うち当期正味財産 減少額)	0
			正 味 財 産 合 計		6,540,837
資 産 合 計		6,576,037	負債及び正味財産合計		6,576,037

# 財 産 目 録

(2022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		894,191
		三井住友1008248	894,191
			0
	未収金	もし検3級講座料等	36,800
	前払金	会場費(新入社員研修)	12,000
	本部口座(内部貸付金)		5,633,046
その他の固定資産			0
資 産 合 計			6,576,037
	未払金	消耗品(封筒)	35,200
	前受金		0
負 債 合 計			35,200
正 味 財 産			6,540,837

# 監 査 報 告 書

神戸地区協会の2021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。

2022年 5月16日

監 事 山 田 良 種 

監 事 島 田 雄 介 

## 【第2号議案】

# 2022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」の普及拡大に向け、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。

2021年度については、昨年度同様に新型コロナウイルスの影響を鑑み電話対応コンクール全国大会のリモート開催の併用をはじめ、ICTセミナーのオンラインでの開催、感染対策を考慮した様々な施策を展開し、協会自らが新たなサービスやデジタル技術を利用した業務の見直し等を積極的に実施してきた一年でありました。

2022年度事業運営においても、日本全体でwithコロナといった、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底を基本とした事業運営が当たり前となる中、公益財団法人として普く広く協会事業の認知度、プレゼンス向上に向け、これまで以上に全国各地の商工会議所との連携強化を図り、協会会員のみならず各地商工会議所会員の方々等にも、事業運営の発展に資するような情報発信、活動の充実を図って参ります。

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、参加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、いわゆるニューノーマルに対応した中小企業のDX導入支援やセキュリティ対策、ICTを活用したテレワークによる働き方改革の事例等の紹介、オンラインでのセミナー提供等をさせて頂きたいと考えます。

また、「eラーニングサービス」については根強い人気があります「新入社員及び若手社員向け」の自学習コンテンツ等を充実させる等、更に皆さまにも普く広く提供して参ります。

当協会では、コロナウイルス等の影響により減少した「テレコミュニケーション教育事業」への参加者の拡大を目指すとともに、全国の商工会議所等との連携を更に強固なものとし中小企業の皆様へDX導入の一助となるよう、相互のホームページや機関誌、メルマガ等を活用して各種情報を広く周知、発信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いきます。

## 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、様々な問題解決に向けたDX導入や働き方改革等を更に推進したICT活用事例等のご紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報発信を積極的に行って参ります。

## II 具体的な取り組み

### 1. テレコミュニケーション教育事業

(1)電話対応コンクールについては、ICTを活用して大会の運営方法をリモート方式で行うなど、各地域の状況に応じて参加しやすい方法で開催するとともに、様々な機会をとらえて事業の紹介を行い参加拡大に取り組めます。また、参加者及び参加企業にとって有意義な内容となるよう充実を図ります。

(2)企業電話応対コンテストについては、事業内容の説明に加えて参加企業からいただいた参加の意義等に関する情報を紹介するなど、様々な機会をとらえて参加拡大に向けた取り組みを強化します。

(3)電話応対技能検定については、電話応対コンクール等の様々な事業の機会を捉えて、検定の仕組みを人材育成の手段として活用いただくことについて提案するとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者数の拡大に取り組めます。また、受検者にとって更に有意義な内容となることを目指して、時代にあった設問を加えるなど内容の充実を図ります。

(4)電話応対・ビジネスマナー等研修については、リモート方式を活用するなど、地域の状況に応じて参加しやすい方法で開催するとともに、参加者のビジネススキルの向上や参加事業所の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を考慮し、全国から視聴可能なオンラインでのセミナーを開催する等、ICTを活用した取り組みを積極的に実施してきました。

(2)2022年度においても、引き続きテレワーク推進による「働き方改革」は勿論のこと、欧米と比較し日本においては取り組みが遅れていると言われているDX(※1)導入、コールセンターの補助的な問合せ方法である「chatbot(※2)」等で利用され、今後も様々なシーンでの利用が期待されている「AI(人工知能)」の活用など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとしてご提供していきます。

### ※1 DX

・Digital Transformation／デジタルトランスフォーメーションの略語であり、企業が外部環境(顧客、市場)の劇的な変化に対応しつつ、内部環境(組織、文化、従業員)へ変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム(クラウド、モビリティ、ビッグデータ／アナリティクス、ソーシャル技術)を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通じて、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンス(経験から生じる印象や認識)の変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。

### ※2 chatbot(チャットボット)

・インターネットを利用したリアルタイムコミュニケーション手法である「チャット」をロボットの略である、人間に代わって一定のタスクや処理を自動化するプログラムである「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を利用した自動会話プログラムのこと。

## 3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

今後とも会員企業のご意見の収集を積極的に進め、今年1月に更改した会員管理システムの情報を活用し、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プレゼンスの向上、及び会員の方々の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。

## 2022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	4	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
	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
	8	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
	12	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	
	14	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	
	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)検定
	21	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	新入社員を対象としたビジネスマナー研修
	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)検定
5	11	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	電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座	協会事務所	電話応対技能(もしもし検定)検定
	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
	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
	26	ユーザ協会神戸地区協会(役員会・役員交流会)	神戸商工会議所	地区協会の事業計画等の説明・交流会
	30	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応対ポイント等の説明会
6	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
	9	ユーザ協会姫路地区協会(役員会・役員交流会)	姫路商工会議所	地区協会の事業計画等の説明・交流会
	10	ユーザ協会阪神地区協会(役員会・役員交流会)	宝塚ホテル	地区協会の事業計画等の説明・交流会
	22	ユーザ協会兵庫支部(役員会)	神戸商工会議所	支部の事業計画等の説明
	22	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
	29	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	4	居ながら電話応対コンクール予選会(4日、5日、7日、11日)	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
		居ながら電話応対コンクール予選会(4日、5日、7日、11日)	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
		居ながら電話応対コンクール予選会(4日、5日、7日、11日)	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
	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
	20	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)
	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日目講座
	22	地区決勝大会出場者の発表	支部HP	神戸40名、姫路30名、阪神30名の予定
	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2日目講座
8	3	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	ICTセミナー	神戸・姫路・阪神 会場別途	商工会議所等と連携したセミナー
	23	電話応対コンクール神戸・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	神戸市産業振興センター	地区決勝大会必勝対策セミナー
	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)3級の第1日目講座
	25	電話応対コンクール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	姫路キャスルホテル	地区決勝大会必勝対策セミナー
	30	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

実施月日	イベント名	場 所	実 施 内 容 等	
9	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
	上旬	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
	16	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
	20	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
	21	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
	21	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
	22	電話応対コンクール阪神地区決勝大会	西宮フレンテホール	居ながら予選会上位30名等による集合方式
	28	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	3	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
	12	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
	中旬	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クレーム応対対処スキルの習得
	18	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級の第1日目講座
	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	神戸市産業振興センター	全国大会必勝対策セミナー
	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級の第2日目講座
	下	クレーム応対研修基礎編(阪神会場)	西宮会場予定	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
11	2	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	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
	17	第61回電話応対コンクール全国大会壮行会	山口市(会場未定)	県代表出場者の健闘を称え
	18	第61回電話応対コンクール全国大会	山口市維新ホール	都道府県代表者57名による全国大会
	24	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
12	1	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
	7	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	11	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	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
	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
2	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
	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
	15	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
	22	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
3	1	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
	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

### Ⅲ 2022年度収支予算等

2022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。

#### 2022年度 収支予算(案)

(2022年4月1日から2023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	1,510,000	
	会員会費収入	1,300,000	
	賛助会費収入	210,000	
事 業 収 入	事業収入合計	1,560,000	
	電話応対競技会収入	1,200,000	
	セミナー等収入	360,000	
雑 収 入	雑収入合計	0	
	受取利息等	0	
当期収入合計		3,070,000	
前期繰越収支差額		6,540,837	
収 入 合 計		9,610,837	

##### (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	1,780,000	
	電話応対競技会	1,200,000	
	セミナー等費	360,000	
	施設見学会費	100,000	
	組織強化費	120,000	
管 理 費	管理費支出合計	700,000	
	会議費(役員会等)	100,000	
	諸経費支出	600,000	
内 部 取 引 支 出	内部取引支出合計	1,100,000	
	運営資金支出	1,000,000	
	消費税分担支出	100,000	
当期支出合計		3,580,000	
次期繰越収支差額		6,030,837	
支 出 計		9,610,837	

【第3号議案】

役員選任(案)

(任期:2022年5月26日~2023年役員会時)

協会役職	氏名	事業所名	所属・役職	備考
会長	家次 恒	神戸商工会議所	会頭	
副会長	木下 紘一	洲本商工会議所	会頭	
	津田 佳久	神戸商工会議所	常務理事	
	今津 貴博	株式会社大丸松坂屋百貨店	執行役員 大丸神戸店 店長	2022年 5月新任
理事	山林 正育	淡路ヤクルト販売株式会社	代表取締役	
理事	石井 康文	株式会社三和製作所	代表取締役	
理事	大熊 太郎	株式会社神戸製鋼所	総務・CSR部担当部長	
理事	須見 幸治	菊正宗酒造株式会社	総務部 総務グループ	
理事	地道 克礼	株式会社神戸新聞社	総務局総務部 総務部長	
理事	野島 忠明	株式会社大丸松坂屋百貨店	大丸神戸店 業務推進部	2022年 5月新任
理事	石垣 聡	株式会社ホテルオークラ神戸	代表取締役社長 総支配人	
理事	植良 久幸	日本通運株式会社	神戸支店 次長	
理事	山本 直樹	明石商工会議所	専務理事	
理事	三宅 雅也	神戸商工会議所	総務部 主任調査役	
理事	辻 正明	株式会社ラジオ関西	総務局総務部 技術センター次長	2022年 5月新任
理事	難波 進一	明石市役所	総務局財務室 管財担当課長	
理事	芳野 真弘	株式会社神鋼環境ソリューション	総務部長	
理事	武田 克巳	バンドー化学株式会社	総務部長	
理事	河内 信哉	川崎重工業株式会社	総務本部 総務部 総務部長	
理事	土井 康生	三ツ星ベルト株式会社	総務部 総務課長	
理事	栗下 昭徳	テルウェル西日本株式会社	兵庫営業支店 支店長	
理事	井上 輝美	三木市緑が丘地区区長協議会	監査役	
監事	山田 良種	神戸信用金庫	常勤監事	
	島田 雄介	株式会社ドコモCS関西 神戸支店	企画総務部 部長	

(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。