

平成30年度

## 役員会 議案書

日時 平成30年6月8日(金)  
16:15~17:00

場所 アリソンホテル神戸  
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】 平成29年度事業活動報告  
平成29年度決算・監査報告

【第2号議案】 平成30年度事業活動計画(案)  
平成30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

## 平成29年度 事業活動報告

平成29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/ 参加人数	備考
神戸地区	1次予選会 (録音方式)	6月13日(火)～ 6月27日(火)	参加事業所	26社 173名	通過者95名
	2次予選会 (録音方式)	7月18日(火)～ 7月27日(木)	参加事業所	22社 95名	通過者42名
	地区決勝大会 (集合方式)	9月13日(水)	神戸市産業振興センター	13社 42名	兵庫県大会へ 20名出場
阪神地区	予選会 (録音方式)	7月18日(火)～ 7月27日(木)	参加事業所	11社 69名	通過者25名
	地区決勝大会 (集合方式)	9月5日(火)	宝塚ホテル	8社 25名	兵庫県大会へ 5名出場
姫路地区	予選会 (録音方式)	7月18日(火)～ 7月27日(木)	参加事業所	11社 54名	通過者26名
	地区決勝大会 (集合方式)	9月8日(金)	姫路商工会議所	7社 26名	兵庫県大会へ 5名出場
支部	兵庫県大会 (集合方式)	10月5日(木)	神戸新聞松方ホール	16社 30名	全国大会へ 1名出場
本部	全国大会 (集合方式)	11月17日(金)	りゅーとびあ 新潟市民芸術文化会館	1社 1名	20名入賞
合計(延べ参加数)				115社 515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	5月12日(金)	神戸市産業振興 センター	石亀 美夜子	46社 154名
姫路地区決勝大会に向けた パワーアップセミナー	8月21日(月)	姫路商工会議所	住 益子	5社 14名
神戸・阪神地区決勝大会に 向けたパワーアップセミナー	8月23日(水)	NTT神戸会館	河瀬 容子 林 千代美 藤島 久美子	16社 54名
電話対応コンクール全国大会 パワーアップセミナー	10月23日(月)	ザ マーカスクエア神戸 (ホテルクラウンパレス神戸)	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
サンクストライ 代表	住 益子
オフィス・プラスアルファ 代表	内海 道子
株式会社オフィスフロレゾン 代表取締役	藤島 久美子
ふくろう舎 代表	河瀬 容子
株式会社アクトプランニング	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	株式会社ナリス化粧品(姫路地区)	古村 友美
優秀賞	株式会社ナリス化粧品(姫路地区)	富地 志保
優秀賞	株式会社ベルシステム24(阪神地区)	山口 千晶
優秀賞	株式会社NTTフィールドテクノ関西支店 関西サポートビジネスセンター(神戸地区)	野垣 文子
優秀賞	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2事業所の参加がありました。

<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	123
工業・公益部門	47
サービス部門	114
コールセンター等電話対応専門部門	151
合計	435

## (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	神戸市産業振興センター	4社 7名	7名	
	10月	神戸市産業振興センター	5社 5名	4名	他支部2名
2級 検定試験	8月	神戸市産業振興センター	4社 7名	2名	
	12月	神戸市産業振興センター	7社 8名	6名	他支部1名
	2月	神戸市産業振興センター	2社 2名	2名	
3級 検定試験	7月	神戸市産業振興センター	14社 20名	20名	他支部5名
	9月	NTT神戸会館	2社 2名	2名	
	11月	神戸市産業振興センター	4社 4名	4名	他支部2名
	3月	神戸市産業振興センター	11社 16名	16名	他支部5名
4級 検定試験	4月	神戸市産業振興センター	10社 15名	14名	他支部13名
	5月	NTT神戸会館	6社 10名	7名	他支部5名
	6月	神戸市産業振興センター	10社 14名	14名	他支部13名
	7月	神戸市産業振興センター 【特例】セコム株式会社	13社 22名 1社 22名	17名 15名	他支部17名
	8月	NTT神戸会館 【特例】株式会社ジュピターテレコム	12社 20名 1社 10名	20名 7名	他支部13名
	9月	NTT神戸会館	7社 9名	9名	他支部7名
	10月	兵庫県民会館	16社 20名	14名	他支部12名
	11月	神戸市産業振興センター	7社 7名	3名	他支部7名
	12月	神戸市産業振興センター	11社 13名	12名	他支部12名
	1月	NTT神戸会館	10社 13名	8名	他支部10名
	2月	神戸市産業振興センター	8社 9名	9名	他支部7名
	3月	神戸市産業振興センター	10社 18名	15名	他支部14名
合計			175社/273名	227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5日(火)・ 4月6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 7名
新入社員ビジネスマナー研修 (洲本会場)	4月17日(月)	洲本市文化体育館	(株)オフィスフロレゾン 藤島 久美子	18社 25名
新入社員ビジネスマナー研修 (阪神会場)	4月18日(火)	宝塚商工会議所	(株)オフィスフロレゾン 藤島 久美子	5社 15名
新入社員ビジネスマナー研修 (神戸会場)	4月20日(木)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	7社 43名
新入社員ビジネスマナー研修 (姫路会場)	4月25日(火)	姫路商工会議所	(株)アクトプランニング 中地 陽子	12社 19名
電話応対コンクール事前セミナー	5月12日(金)	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	55社 164名
電話応対技能(もしも)検定 2級資格取得講座	5月24日(水)・ 31日(水)・6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	4社 7名
電話応対技能(もしも)検定 2級対策講座	6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	4社 7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21日(水)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	8社 12名
中堅社員電話応対研修 (もしも)検定3級対応講座)	6月28日(水)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	11社 15名
電話応対技能(もしも)検定 3級対策得講座	7月5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	13社19名
姫路地区決勝大会に向けた パワーアップセミナー	8月21日(月)	姫路商工会議所	サンクストライ 住 益子	5社 13名
神戸・阪神地区決勝大会に向けた パワーアップセミナー	8月23日(水)	NTT神戸会館	ふくろう舎 河瀬 容子 (有)ビジネスエイド 林 千代美 (株)オフィスフロレゾン 藤島 久美子	21社 55名
電話応対技能(もしも)検定 4級認定者の為の3級資格取得講座	8月29日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	2社 2名
電話応対技能(もしも)検定 3級対策講座	9月11日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	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20日(水)・ 27日(水)・10月3日(火)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	5社 5名
電話応対技能(もしも)検定 1級対策講座	10月3日(火)・4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	5社 5名
電話応対コンクール全国大会 パワーアップセミナー	10月23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
電話応対技能(もしも)検定 4級認定者の為の3級資格取得講座	10月26日(木)	神戸市産業振興センター	(株)オフィスフロレゾン 藤島 久美子	4社 4名
新入社員フォローアップ研修	10月27日(金)	じばさんTAJIMA	(株)オフィスフロレゾン 南口 生美	15社 30名
電話応対技能(もしも)検定 3級対策講座	11月1日(水)	神戸市産業振興センター	(株)オフィスフロレゾン 藤島 久美子	3社 3名
電話応対技能(もしも)検定 2級資格取得講座	11月22日(水)・29日(水) 12月6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	7社 7名
電話応対技能(もしも)検定 2級対策講座	12月6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

項目	実施月	実施場所	講師等	事業所数／参加人数
クレーム対応研修	12月14日(木)	尼崎商工会議所	(株)アクトプランニング 中地 陽子	11社 19名
電話対応技能(もしも)検定 2級資格取得講座	1月24日(水)・30日(火) 2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	2社 2名
電話対応技能(もしも)検定 2級対策講座	2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	2社 2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20日(火)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロレンゾ 藤島 久美子	3社 6名
中堅社員電話対応研修 (もしも)検定3級対応講座)	2月27日(火)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロレンゾ 藤島 久美子	11社 16名
電話対応技能(もしも)検定 3級対策得講座	3月7日(水)	神戸市産業振興センター	(株)オフィスフロレンゾ 藤島 久美子	9社 16名
電話対応技能(もしも)検定 1級資格取得講座	3月20日(水)・27日(火) 29日(木)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	4社 7名
クレーム対応研修 実践編	3月23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	16社 26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	1社	9名	電話対応コンクール技能向上 等
姫路地区協会	3社	293名	ビジネスマナー、電話対応技能向上
阪神地区協会	1社	64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事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	備考
経営者としておさえておきたい情報セキュリティー対策のポイント	5月23日(火)	姫路商工会議所	田中 拓路 氏 NTT姫路営業支店長	17社/21名	
	5月25日(木)	アリストンホテル 神戸	安達 均 氏 NTT神戸営業支店長	20社/24名	
	6月5日(月)	伊丹シティホテル	清水 信孝 氏 NTT阪神営業支店長	11社/13名	
情報セキュリティ対策 ～標的型攻撃メール等 セキュリティ脅威への対応～	9月1日(金)	赤穂商工会議所	佐々木 一敏 氏 ユーザ協会西日本ICT推進部長	15社/19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事例を紹介する等、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	7社	
阪神地区協会	4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
春の特別講演会 「お笑い人生～タダでは起きぬ！」 ～プラスアルファ思考法～	5月23日(火)	姫路商工会議所	落語家 桂 あやめ 氏	27社 68名	
春の特別講演会 「上司と部下のコミュニケーション術 ～オール巨人の弟子時代、 勤務弁護士時代から学んだ～」	5月25日(木)	アリストンホテル 神戸	弁護士/タレント 角田 龍平 氏	25社45名	
春の特別講演会 「そこまで言っているかい?! 取材現場から見た日本の裏側」	6月5日(月)	伊丹シティホテル	経済ジャーナリスト 須田 慎一郎 氏	19社 42名	
秋の特別講演会 「私の取材手帳から」 ～未来を切り拓く経営者たち～	9月5日(火)	神戸商工会議所	ジャーナリスト 福島 敦子 氏	29社 57名	
秋の特別講演会 「継続する心」	10月13日(金)	姫路商工会議所	野球解説者/スポーツ コメンテーター 山本 昌 氏	124社 151名	
淡路ユーザサロン 「『睡眠改善』でパワーアップ! メンタルヘルス向上、生活習慣病予防」	2月23日(金)	洲本市福祉 文化会館	エースメディカル サポート株式会社 相楽 愛子 氏 氏	16社 30名	
経営者研鑽会 【第1部】ビデオ講演&シェア ・IoTの要諦 ・第4次産業革命にむけて～AI・IoTを 使った既存産業の再構築による ビジネスチャンス～ ・経営者に役立つスマホ活用術 【第2部】人脈創造交流会 2府4県を越えた会員様交流の場	8月2日(水)	大阪新阪急ホテル	株式会社ビジネス・ ブレイクスルー 大前 研一 氏、  株式会社オプティム 菅谷 俊二 氏	88社 59名 ※兵庫支部 10名出席	・近畿事業 推進部主催  ・近畿2府4県 対象  ・BBT社との コラボ企画
経営者研鑽会 【第1部】ビデオ講演&シェア ・生産性を高める経営～企業はいかに 「稼ぐ力」を高めていけばよいのか～ ・AI SHIFT～AIシフトする産業と 新しいビジネス～ 【第2部】講演 「IoTビジネスの展望 ～最新ICT事例の紹介」	2月28日(水)	梅田センタービル	株式会社ビジネス・ ブレイクスルー 大前 研一 氏、  株式会社 マインドシーズ 丹羽 亮介 氏、  NTT西日本 ビジネスデザイン部 小林 克之 氏	52社 83名 ※兵庫支部 20名出席	・近畿事業 推進部主催  ・近畿2府4県 対象  ・BBT社との 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/ 参加人数	備考
未来ICT研究所(神戸市西区) 神戸三田プレミアムアウトレット	3月16日(金)	16社 24名	

## 4. 会員の状況

地区	平成28年度末	入会数	退会数	増減	平成29年度末
神戸地区	348	1	19	-18	330
姫路地区	453	11	51	-40	413
阪神地区	204	30	22	8	212
合計	1,005	42	92	-50	955

# 収 支 計 算 書

(平成29年4月1日から平成30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	2,100,000	1,842,450	257,550
	会員会費収入	1,890,000	1,632,450	257,550
	賛助会費収入	210,000	210,000	0
事 業 収 入	事業収入合計	4,920,000	5,418,748	△ 498,748
	電話応対競技会収入	1,520,000	1,473,500	46,500
	セミナー等収入	1,400,000	1,741,781	△ 341,781
	委員会収入	2,000,000	2,203,467	△ 203,467
	情報誌出版収入	0	0	0
雑 収 入	雑収入合計	0	18	△ 18
	受取利息等	0	18	△ 18
内部取引収入	運営資金収入等	3,761,000	4,061,880	△ 300,880
	運営資金収入等	3,761,000	4,061,880	△ 300,880
当期収入合計		10,781,000	11,323,096	△ 542,096
前期繰越収支差額		△ 140,308	△ 140,308	0
収 入 合 計		10,640,692	11,182,788	△ 542,096

(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	5,630,000	5,175,405	454,595
	電話応対競技会	1,800,000	1,320,020	479,980
	セミナー等費	1,400,000	1,861,172	△ 461,172
	委員会費	2,100,000	1,772,530	327,470
	施設見学会費	150,000	62,660	87,340
	組織強化費	180,000	121,985	58,015
	ネット情報提供費	0	37,038	△ 37,038
管 理 費	管理費支出合計	1,050,000	996,207	53,793
	会議費(役員会等)	50,000	99,927	△ 49,927
	諸経費(通信運搬費等)	1,000,000	896,280	103,720
内 部 取 引 支 出	内部取引支出合計	1,304,000	2,077,736	△ 773,736
	上部費支出	1,104,000	1,919,320	△ 815,320
	消費税等分担支出	200,000	158,416	41,584
	その他	0	0	0
当期支出合計		7,984,000	8,249,348	△ 265,348
次期繰越収支差額		2,656,692	2,933,440	△ 276,748
支 出 計		10,640,692	11,182,788	△ 542,096

# 貸借対照表

(平成30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	3,005,782			72,342
	現金	0		前受金	3,000
	預貯金	3,098,550		仮受金	0
	未収金	123,110		借入金	0
	前払金	125,250		未払金	69,342
	仮払金	0		未払消費税	0
	内部貸付金	△ 341,128	負 債 合 計		72,342
	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	2,933,440
	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		2,933,440
資 産 合 計		3,005,782	負債及び正味財産合計		3,005,782

# 財 産 目 録

(平成30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		3,098,550
		三井住友1008248	3,093,794
		三井住友7457610	0
		郵便貯金	4,756
	未収金	もし検3級講座料等	123,110
	前払金	コンクール会場費等	125,250
	内部貸付金		△ 341,128
その他の固定資産			0
資 産 合 計			3,005,782
	未払金	電話料金等	69,342
	前受金	年会費	3,000
負 債 合 計			72,342
正 味 財 産			2,933,440

# 監 査 報 告 書

神戸地区協会の平成29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。

平成30年 5月28日

監 事

山 田 良 種



印

監 事

遠 藤 剛



印

## 【第2号議案】

# 平成30年度 事業活動計画(案)

平成29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。平成30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。平成30年度も引き続きICTセミナー及び標的型攻撃メール予防訓練サービス等を企画し、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を事業発展に役立てた事例等の情報を発信します。

## 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>及び一般財団法人クラウド活用・地域ICT投資促進協議会(CLOUDIL)<sup>※2</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係する調査・情報を中堅中小企業に提供。

※2 一般財団法人クラウド活用・地域ICT投資促進協議会(CLOUDIL)

地域の小・中規模事業者によるクラウドサービス等のICT利活用を促進し、生産性・収益性の向上を通じて地域創生に資することを目的に設立。総務省や各種団体と連携し、ICT利活用の成功事例の周知活動を展開。

(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」を更に充実させます。また、商工会議所等と連携し地域のセキュリティ意識向上を図ります。

(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、遠隔地の利用者に向けたオンラインセミナー、eラーニング等の新たなサービスを導入し、会員満足度の向上を図ります。

また、ユーザ協会事業の認知拡大のために事業PRを積極的に行いますが、平成30年度は商工会議所等が運営する会員向け商取引支援サービス「ザ・ビジネスモール」と連携し、協会事業のPRに取り組みます。

平成30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	新入社員ビジネスマナー研修会(洲本会場)	洲本市文化体育館	新入社員を対象としたビジネスマナー研修
	20	新入社員ビジネスマナー研修会(神戸会場)	NTT神戸会館	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
	26	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	9	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
	11	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	5	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	平田 達也 氏を招いての講演会及び役員会等の開催
	6	阪神地区協会特別講演会・役員会・役員交流会	都ホテルニューアルカイク	谷田 昭吾 氏を招いての講演会及び役員会等の開催
	8	神戸地区協会特別講演会・役員会・役員交流会	アリストンホテル神戸	小林 祐梨子 氏を招いての講演会及び役員会等の開催
	15	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
	18	居ながら電話応対コンクール一次予選会(～6月28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
	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
7	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
	23	居ながら電話応対コンクール2次予選会(～8月2日まで)	神戸地区各事業所	一次予選会を通過者を対象の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(～8月2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
		居ながら電話応対コンクール2次予選会(～8月2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
下旬	ICTセミナー(仮称)	未定	商工会議所等と連携したセミナー	
8	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)4級検定
	3	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
	7	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)
	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)に向けたパワーアップセミナー
	22	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	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
9	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
	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
	12	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
	14	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
	下旬	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)2級の第1、2、3日目講座



10	3	電話対応技能検定(もしも検定)4級・1級検定等	神戸市産業振興センター	電話対応技能(もしも検定)4級・1級の3日目講座&検定
	4	電話対応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30による県代表1名全国大会の出場者選出
	中旬	クレーム対応研修基礎編(阪神会場)	未定	1次対応者としての重要なスキルを習得する
	下旬	電話対応コンクール兵庫県代表者へのパワーアップセミナー	NTT神戸会館	全国大会必勝対策セミナー
11	7	電話対応技能検定(もしも検定)4級 検定	NTT神戸会館	電話対応技能(もしも検定)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	電話対応技能検定(もしも検定)2級資格取得講座	NTT神戸会館	電話対応技能(もしも検定)2級の第1日目講座
	22	第57回電話対応コンクール全国大会	名古屋国際会議場	都道府県代表者60名による全国大会
27	電話対応技能検定(もしも検定)2級資格取得講座	NTT神戸会館	電話対応技能(もしも検定)2級の第2日目講座	
29	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NTT通信機器フェアと特別講演会の開催	
12	5	電話対応技能検定(もしも検定)4級・2級 検定	神戸市産業振興センター	電話対応技能(もしも検定)検定
	中旬	クレーム対応研修実践編	未定	基礎編受講者等を対象としたクレーム応対処置スキルの習得
1	9	電話対応技能検定(もしも検定)4級 検定	NTT神戸会館	電話対応技能(もしも検定)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	電話対応技能検定(もしも検定)2級資格取得講座	NTT神戸会館	電話対応技能(もしも検定)2級の第1・2日目講座	
2	6	電話対応技能検定(もしも検定)4級・2級検定等	神戸市産業振興センター	電話対応技能(もしも検定)4級・2級の3日目講座&検定
	下旬	淡路ユーザサロン(仮称)	洲本市文化体育館(予定)	淡路島会員様へのセミナー等予定
		電話対応技能検定(もしも検定)3級資格取得講座	NTT神戸会館	電話対応技能(もしも検定)3級の第1・2日目講座
3	6	電話対応技能検定(もしも検定)4級・3級検定等	神戸市産業振興センター	電話対応技能(もしも検定)4級・3級の3日目講座&検定
	下旬	電話対応技能検定(もしも検定)1級資格取得講座	NTT神戸会館	電話対応技能(もしも検定)1級の第1、2、3日目の講座

### Ⅲ 平成30年度収支予算等

平成30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。

#### 平成30年度収支予算(案)

(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	記 事
大 科 目	中 科 目		
会 費 収 入	会費収入合計	2,100,000	
	会員会費収入	1,890,000	
	賛助会費収入	210,000	
事 業 収 入	事業収入合計	5,130,000	
	電話応対競技会収入	1,470,000	
	セミナー等収入	1,660,000	
	委員会収入	2,000,000	
	情報誌出版収入	0	
雑 収 入	雑収入合計	0	
	受取利息等	0	
内部取引収入	内部取引収入	0	
	その他	0	
当期収入合計		7,230,000	
前期繰越収支差額		2,933,000	
収 入 合 計		10,163,000	

##### (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	5,550,000	
	電話応対競技会	1,500,000	
	セミナー等費	1,720,000	
	委員会費	2,000,000	
	施設見学会費	150,000	
	組織強化費	180,000	
	情報誌出版費	0	
管 理 費	管理費支出合計	1,000,000	
	会議費(役員会等)	100,000	
	諸経費支出	900,000	
内 部 取 引 支 出	内部取引支出合計	1,570,000	
	上部費支出	1,410,000	
	消費税分担支出	160,000	
	その他	0	
当期支出合計		8,120,000	
次期繰越収支差額		2,043,000	
支 出 計		10,163,000	

【第3号議案】

役員選任(案)

(任期:平成30年6月5日～平成32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	
	安田 義秀	神戸商工会議所	常務理事	
	富士 ひろ子	株式会社大丸松坂屋百貨店	執行役員 大丸神戸店 店長	
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	総務部 次長 神戸秘書グループ長	平成30年 5月 新任
理事	西須 裕	菊正宗酒造株式会社	総務部 総務グループ 参事	
理事	古竹 誠治	株式会社神戸新聞社	企画総務局 人事総務室 総務担当部長	平成30年 5月 新任
理事	外山 武司	株式会社大丸松坂屋百貨店	本社 業務本部 業務推進部 次長	
理事	志水 晃	株式会社ホテルオークラ神戸	取締役副総支配人兼 管理本部長	
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	小林 和弘	神戸商工会議所	総務部課長・総務チーム長	平成30年 4月 新任
理事	井上 輝美	三木市緑が丘地区区長協議会	会長	
理事	平井 弘行	株式会社ラジオ関西	総務局 総務部長兼技術センター長	
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	佐原 哲也	バンドー化学株式会社	総務部長	平成30年 5月 新任
理事	堂本 都光	川崎重工業株式会社	総務部 総務課 総務主事	平成30年 1月 新任
理事	三木 泰利	三ツ星ベルト株式会社	総務部 神戸事業所 所長代理	
理事	坂口 一嗣	テルウェル西日本株式会社	兵庫支店 支店長	
監事	山田 良種	神戸信用金庫	常勤監事	
	遠藤 剛	株式会社ドコモ CS 関西 神戸支店	法人営業部 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。