

2023年度

理事会 議案書

日時 2023年6月27日(火)

13:30~14:30

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

兵庫支部

次 第

1. 開 会

2. 支部長挨拶

3. 来賓挨拶

4. 議長選出

5. 議 事

【第1号議案】 2022年度事業活動報告
2022年度決算・監査報告

【第2号議案】 2023年度事業活動計画(案)
2023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

2022年度 事業活動報告

2022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) 電話応対コンクール

各企業の社員の電話応対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、設定される競技問題に取り組み、電話応対サービスの技能を競い合います。

2022年度は、佐川急便株式会社東神戸営業所 酒井志保様が兵庫県代表として全国大会に参加しました。

結果は優良賞となりました。

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 4日(月) 7月 5日(火) 7月 7日(木) 7月11日(月)	参加事業所	15社 74名	通過者37名
	地区決勝大会 (集合方式)	9月16日(金)	神戸市産業振興センター	14社 37名	兵庫県大会へ 19名出場
姫路地区	予選会 (録音方式)	7月 4日(月) 7月 5日(火) 7月 7日(木) 7月11日(月)	参加事業所	5社 9名	通過者7名
阪神地区	予選会 (録音方式)	7月 4日(月) 7月 5日(火) 7月 7日(木) 7月11日(月)	参加事業所	3社 4名	通過者4名
姫路・阪神 地区	地区決勝大会 (集合方式)	9月22日(木)	西宮市フレンテホール	8社 11名	兵庫県大会へ 5名出場
支部	兵庫県大会 (集合方式)	10月12日(水)	神戸新聞松方ホール	10社 24名	全国大会へ 1名出場
本部	全国大会 (集合方式)	11月18日(金)	KDDI維新ホール	1社 1名	
合計(延べ参加数)				56社 160名	

※全国延参加者:6,620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30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	33社 78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23日(火)	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 依藤 由香 藤田 順子	14社 40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25日(木)	姫路キャッスルホテル	サンクストライ 住 益子	5社 9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(水)	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	1社 1名
	10月21日(金) 10月31日(月) 11月 9日(水)	NTT 神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子 依藤 由香 吉谷 雅美	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 JBM コンサルタント 執行役員	中尾 知子
オフィス・プラスアルファ 代表	内海 道子
オフィス・アオキ 代表	青木 慶子
エデュース接遇研究会 代表	矢嶋 君江
mm. ユアーズ	吉見 さつき

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	佐川急便株式会社 東神戸営業所(阪神地区)	酒井 志保
優秀賞	株式会社三井住友銀行(神戸地区)	小川 郁恵
	NTT ビジネスソリューションズ株式会社関西サポートビジネスセンタ<新神戸>(神戸地区)	大崎 佳苗
	佐川急便株式会社 姫路営業所(姫路地区)	村尾 優子
優良賞	株式会社ホテルオークラ神戸(神戸地区)	中野 絵里奈
	NTT ビジネスソリューションズ株式会社関西サポートビジネスセンタ<新神戸>(神戸地区)	大前 由香里
	NTT フィールドテクノ カスタマサポートセンタ<新神戸>(神戸地区)	東矢 麻子
	佐川急便株式会社 須磨営業所(神戸地区)	正木 智美
	佐川急便株式会社 須磨営業所(神戸地区)	小西 瞳
	株式会社三井住友銀行(神戸地区)	宮武 空美子

(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、その応答様子をテープに録音し、複数の審査員で審査をする形式で実施しました。

第25回企業電話対応コンテストは全国から336事業所の参加があり、会長賞1社、理事長賞3社、優秀賞16社の合計20社が受賞しました。

兵庫支部からは15事業所の参加があり、株式会社アド・ダイセン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	71
工業・公益部門	32
サービス部門	103
コールセンター等電話対応専門部門	130
合計	336

(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 7名	5名	
	10月	神戸市産業振興センター	8社 16名	10名	
2級 検定試験	6月	神戸市産業振興センター	9社 10名	8名	
	8月	神戸市産業振興センター	7社 9名	5名	
	12月	神戸市産業振興センター	5社 10名	2名	
3級 検定試験	5月	神戸市産業振興センター	10社 12名	10名	
	7月	神戸市産業振興センター	11社 12名	8名	
	11月	神戸市産業振興センター	10社 14名	13名	
4級 検定試験	4月	神戸市産業振興センター	10社 12名	11名	
	5月	神戸市産業振興センター	8社 10名	5名	
	6月	神戸市産業振興センター	2社 2名	1名	
	7月	神戸市産業振興センター	5社 6名	5名	
	8月	神戸市産業振興センター・北はりま職業訓練センター	5社 5名	5名	
	9月	神戸市産業振興センター	7社 13名	8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	6社 8名	7名	
	11月	神戸市産業振興センター	2社 2名	1名	
	12月	神戸市産業振興センター・北はりま職業訓練センター	13社 14名	10名	
合計			124社/162名	114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6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 7名
新入社員ビジネスマナー研修(阪神)	4月8日(金)	宝塚商工会議所	(株)オフィスフロレン 吉田 美樹	1社 1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20日(水)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	3社 5名
新入社員ビジネスマナー研修(神戸)	4月12日(火)	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	2社 15名
新入社員ビジネスマナー研修(姫路)	4月14日(木)	姫路商工会議所	(有)ビジネスエイド 林 千代美・森本 悦子	4社 7名
淡路ユーザサロン ビジネスマナー研修	4月21日(木)	洲本商工会議所	(株)アクトプランニング 中地 陽子	11社 43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(水)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	7社 9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	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	9社 11名
電話応対技能(もしも)検定 飛び級2級資格取得用講座	5月13日(金)	ユーザ協会兵庫支部 事務所	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	1社 1名
電話応対技能(もしも)検定 2級資格取得講座	5月18日(水) 5月25日(水)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	7社 8名
電話応対技能(もしも)検定 2級まとめ・対策講座	6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	9社 10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22日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	5社 6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(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	9社 10名
電話応対技能(もしも)検定 3級対策講座	7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	11社 12名
電話応対技能(もしも)検定 2級資格取得講座	7月20日(水)・27日(水) 8月3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 8名
電話応対技能(もしも)検定 飛び級2級資格取得用講座	7月29日(金)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	1社 3名
電話応対技能(もしも)検定 2級対策講座	8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	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24日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	5社 5名
中堅社員電話応対研修 (もしも)検定3級対応講座	8月30日(火)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 林 千代美	8社 10名
電話応対技能(もしも)検定 3級対策講座	9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	10社 12名
電話応対技能(もしも)検定 1級資格取得講座	9月21日(水)・28日(水) 10月3日(月)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	7社 15名
電話応対技能(もしも)検定 1級対策講座	10月3日(月) 10月5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	8社 16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18日(火)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	5社 10名
中堅社員電話応対研修 (もしも)検定3級対応講座	10月26日(水)	NTT神戸会館	エデュース接遇研究会 矢嶋 君江	10社 18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(もしもし)検定 3級対策講座	11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	9社 13名
ユーザ協会近畿6支部合同開催・ オンライン研修 「心の窓を開くコミュニケーション研 修」	11月25日(金)	オンライン	(株)岩崎企画 中島 悠	1社 1名
電話応対技能(もしもし)検定 2級資格取得講座	11月24日(木) 12月1日(木)・7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 7名
電話応対技能(もしもし)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 10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(金)	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 19名
淡路ユーザサロン ダイバーシティ・マネジメント研修	2月20日(月)	洲本商工会議所	(株)アクトプランニング 中地 陽子	15社 15名
ユーザ協会近畿6支部合同開催・ オンライン研修 「聴く力、訊きだす力、要約して伝える 力」	3月20日(月)	オンライン	(株)岩崎企画 木谷 さつき	4社 4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	21社	90名	ビジネスマナー、電話応対技能向上
姫路地区協会	29社	124名	ビジネスマナー、電話応対技能向上
阪神地区協会	16社	68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
<p>【6支部・本部合同主催/ 大阪商工会議所・NTT西日本共催】</p> <p>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「第四の波(サイバー社会)に向けた国家戦略」を学ぼう！ ◆第二部◆ 第四の波(サイバー社会)に今、備えておくべきこと～テレワーク時代のセキュリティリスク～企業がとるべき対策とは？～</p>	5月31日(火)	オンライン	<p>◆第一部◆ 大前 研一 (株)ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長 丹羽 亮介 (株)マインドシーズ 代表</p> <p>◆第二部◆ 玉城 匠 NTTビジネスソリューションズ(株) ハリューデザイン部 コミュニケーション 基盤部門</p>	30社 34名
<p>【本部・東京・関東事業推進部主催】 「ユーキョープレミアムウィメンズセッション2022」</p> <p>①ICTセミナー「スマホ活用仕事術」 ②SDGsセミナー「SDGsを理解し、我が事化して人生やビジネスに活かそう！」 ③経営セミナー「世界の潮流 日本の現状」</p>	7月20日(水)	オンライン	<p>①(株)ドコモCS 西野 えりな ②一般社団法人国際SDGs推進協会グループ国際アンバサダー協会 会長 川端 ゆりか ③信州大学特任教授 法学博士 ニューヨーク州弁護士 山口 真由</p>	6社 6名
<p>【6支部・本部合同主催/ 大阪商工会議所・NTT西日本共催】</p> <p>◆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「シニアビジネスの発想法」を学ぼう！ ◆第二部◆ 「電子帳簿保存法」「インボイス制度」対応に向けたICTソリューション</p>	8月31日(水)	オンライン	<p>◆第一部◆ 大前 研一 (株)ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長 丹羽 亮介 (株)マインドシーズ 代表</p> <p>◆第二部◆ 久米田暁徳 NTTビジネスソリューションズ(株)</p>	47社 51名
<p>【近畿6支部・本部・東京・東海合同主催/ 大阪商工会議所・NTT西日本共催】</p> <p>「2023年新春特別企画」 ～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「世界の新潮流2022～地政学・安保リスクがもたらす新たな世界～」学ぼう！～</p>	1月12日(木)	オンライン	<p>大前 研一 (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</p>	52社 56名
<p>2023サイバーセキュリティ対策講座 ①サイバー空間をめぐる脅威の情勢とサイバーセキュリティ対策 ②総務省が取り組むサイバーセキュリティの最前線と対策 ③基本から再確認！2023情報セキュリティ講座～今日からすぐに取り組めるセキュリティ対策の基本知識を習得！</p>	2月22日(水)	オンライン	<p>①警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官 ②総務省 サイバーセキュリティ室 調査員 ③ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄</p>	2社 2名

【東北事業推進部主催/ NTT東日本宮城共催】 DX推進セミナー 「DX活用による地方創生と経営改革」 ①これからの経営に求められるDX戦略 ～DXの本質、先行事例と実践に向けた 進め方～ ②人と組織を育てるマネジメント術	2月28日(火)	オンライン	①長谷部 豊 NTTDXパートナー 代表取締役 ②須江 航 仙台育英高等学校 硬式野球部 監督	3社 3名
【兵庫支部主催】 はじめてのeスポーツ体験講座	2023年 3月3日(金) 3月9日(木) 3月10日(金) ※各日2回 合計6回開催	eスポーツ体験施設 eSPARKLe KOB(エスパークル神戸)	運営:NGM株式会社 担当 稲田 圭介 講師:エスパークル神戸店長 ・元プログラマー 田中 雄紀	21社 35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等を活用し、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	実施事業所数	実施件数	備考
神戸地区協会	1社	送信数:19件 開封数:0件 開封率:0%	開封数:0件 開封率:0%
姫路地区協会	1社		
阪神地区協会	0社		

<参考> 全国状況

	実施事業所数	実施件数	備考
全国	185社	1,567件	開封数:333件 開封率:21.2%

会員の皆様のセキュリティ意識向上のため、2023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、理事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	3社	
阪神地区協会	2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
【西日本 ICT 主催】 補助金・助成金を新たな事業拠点展開、企業変革に活かそう！ ①「IT 導入補助金2022について」 ②「山口県の補助金」 ③「神戸市の補助金・助成金」 ④「補助金、助成金の探し方」	6月2日(木)	オンライン	①近畿経済産業局 講師 ②山口県 商工労働部企業立地推進課 藤村 勝 ③神戸市 医療・新産業本部 新産業部企業立地課 安藤 崇 ④ユーザ協会 西日本 ICT 推進部長 佐々木 一敏	3社 3名
【西日本 ICT 主催】 経営課題をデジタルで解決！「みらデジ」等無料の仕組み活用ノウハウ！ ①ICT&お金をかけずに経営課題解決策を見つける方法について ②「みらデジ」の紹介	11月29日(火)	オンライン	①ユーザ協会 西日本 ICT 推進部長 佐々木 一敏 ②近畿経済産業局 奥西かおり	3社 3名
【本部主催/NTT西日本共催】 「ロボット技術・ビックデータを活用したデータサイエンスが創る未来の社会について」 ①<特別講演>「ロボット技術と未来社会」 ②<基調講演>「データサイエンスで切り拓く日本の未来～滋賀大学の挑戦」	11月30日(水)	オンライン	①千葉工業大学未来ロボット技術研究センター 所長 古田 貴之 ②滋賀大学データサイエンス・AIイノベーション研究推進センター 副センター長 教授 深谷 良治	5社 5名
【近畿6支部・東京・東海合同開催】 経営者のための Zoom 体験講座(初級編)	2023年 1月23日(月)	オンライン	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	2社 2名
【群馬支部主催】 春のオンライン講演会 「NoチャレンジNoライフ！新しい生活様式でのコミュニケーション術」	2月8日(水)	オンライン	フリーアナウンサー 福澤 朗	2社 2名
【近畿6支部・東京・東海合同開催】 経営者のための Google 体験講座(初級編)	2月28日(火)	オンライン	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	3社 3名

4. 会員の状況

地区	2021年度末	入会数	退会数	増減	2022年度末
神戸地区	231	2	21	▲19	212
姫路地区	324	1	39	▲38	286
阪神地区	166	5	14	▲9	157
兵庫支部合計	721	8	74	▲66	655

2022年度収支決算報告書

自：2022年4月 1日
至：2023年3月31日

【収入の部】

(単位:円)

勘定科目	① 予算	② 決算	差異(②-①)	記 事
事業収入	3,500,000	5,339,272	1,839,272	
電話応対競技会収入	2,800,000	2,093,818	▲ 706,182	
セミナー等収入	700,000	2,845,454	2,145,454	
組織強化収入	0	400,000	400,000	
雑収入	0	4	4	受取利息
内部取引収入	2,700,000	3,678,805	978,805	
(A)当期収入合計	6,200,000	9,018,081	2,818,081	

【支出の部】

勘定科目	① 予算	② 決算	差異(②-①)	記 事
事業費	4,022,500	4,353,462	330,962	
電話応対競技会費	2,850,000	1,795,765	▲ 1,054,235	什器備品償却費21000含む
セミナー等費	700,000	2,052,029	1,352,029	各種セミナー・研修関連会場費・講師委託費等
電話応対技能検定費	120,000	59,841	▲ 60,159	もしも検定
組織強化費	300,000	423,327	123,327	
その他経費	52,500	22,500	▲ 30,000	
管理費	1,100,000	1,560,891	460,891	
会議費	100,000	134,374	34,374	理事会等会議関連
その他経費	1,000,000	1,366,484	366,484	事務所運営関連(通信費、リース等)
減価償却費	0	60,033	60,033	
内部取引支出	980,000	719,686	▲ 260,314	本部、近畿事業推進部運営費負担
上部費等支出	600,000	0	▲ 600,000	
法人税等分担支出	180,000	462,130	282,130	消費税分担金含む
その他	200,000	257,556	57,556	各種システム使用料等負担
(B)当期支出合計	6,102,500	6,634,039	531,539	
(C)当期収支差額(A-B)	97,500	2,384,042	2,286,542	
(D)前期繰越額	▲ 178,805	▲ 178,805	0	
(E)次期繰越額(C+D)	▲ 81,305	2,205,237	2,286,542	

貸借対照表

(2023年3月31日現在)

(単位:円)

I 資産の部			II 負債の部		
勘定科目	金額		勘定科目	金額	
流動資産	現金	0	流動負債	未払金	8,554
	普通預金	497,490		前受金	0
	郵便貯金	0		仮受消費税	0
	本部口座預入金	725,452		内部借入金	0
	未収金	696,000		合計	8,554
	前払金	53,750	III 正味財産の部		
	仮払受消費税	0	正味財産	指定正味財産	0
	合計	1,972,692		指定正味財産合計	0
固定資産	什器備品	1		一般正味財産	2,205,237
	合計	241,099	正味財産合計	2,205,237	
資産合計		2,213,791	負債及び正味財産合計		2,213,791

財 産 目 録

2023年 3月31日現在

(単位:円)

貸借対照表科目		明 細	金 額
大科目	中科目		
(流動資産)			
	現金		0
	預金	三井住友銀行	497,490
			497,490
	未収金		696,000
	前払金		53,750
	仮払金		0
	棚卸資産		0
	未収消費税		0
	仮払消費税		0
	内部貸付金		725,452
	兵庫支部		725,452
	支部内取引		0
	その他		0
流動資産合計			1,972,692
(固定資産)			
その他固定資産	その他の固定資産		241,098
固定資産合計			241,099
資産合計			2,213,791
(流動負債)			
	未払金		8,554
	前受金		0
	未払法人税等		0
	未払消費税		0
	仮受消費税		0
	内部借入金		0
	兵庫支部		0
	支部内取引		0
	その他		0
流動負債合計			8,554
(固定負債)			
	その他の固定負債		0
固定負債合計			0
負債合計			8,554
正味財産			2,205,237

監 査 報 告 書

兵庫支部の2022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。

2023年5月16日

監 事 楠 敏 志 (楠)

監 事 井 村 在 宏 (井村)

【第2号議案】

2023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。

2022年度におけるテレコミュニケーション教育事業としては、収容人員を制限する等の新型コロナウイルス感染対策を講じ、3年ぶりに電話対応コンクール全国大会を山口市で集合開催しました。兵庫支部では、参加される方への健康と安全を配慮する観点から、無観客での集合開催とし、ライブ配信で競技内容をタイムリーに職場等へお届けするよう工夫したところです。ICT活用推進事業としては、全国で視聴が可能なICTセミナーをオンラインにて開催する等、協会として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行うとともに、参加される方々の要望に沿った施策を展開してきた一年でありました。

2023年度事業運営においても、新型コロナウイルス感染症が沈静化しつつある中、会員の方やイベント参加者等の安心、安全を考慮しつつ、公益財団法人として普く広く協会事業の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けるよう更なる改善を行い、また、ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援や最新セキュリティ対策、近年話題となっているAI等の活用事例などの紹介を、全国で視聴可能なオンラインのセミナー等にて積極的に情報発信してまいります。

また、会員特典としている「eラーニングサービス」については根強い人気がある「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、新型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等へDX導入やICT活用の一助となるよう、兵庫支部のホームページや情報誌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活用推進事業の推進を通じて、地域課題の解決や地域活性化に寄与した事業展開を目指して参ります。

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めます。

また、ICT活用推進事業については、業務改革やコスト削減等の様々な問題解決に向けたDX導入や、不安定な世界情勢等を背景に対策が急務となっている情報セキュリティ等の最新技術の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、本年1月のNHKでの番組放映を契機として、未参加企業、未参加事業所へ積極的な参加勧奨を行う等、参加拡大に取り組みます。また、従来から実施している「事前セミナー」に加え、「電話対応トレーニング」を実施し、テレコミュニケーション教育事業の充実を図ります。

(2)企業電話対応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)電話対応技能検定については、電話対応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みます。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)電話対応・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みます。

2. ICT活用推進事業

(1)会員企業様のセキュリティ意識の向上にお役立ていただくために、2021年度より実施している全国から視聴可能なオンラインでのセミナーを充実するとともに、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「eラーニングサービス」を更に充実し、実施いたします。

(2)2023年度においても、引き続き、課題解決に向けたDXの導入や、不安定な世界情勢を背景に更に意識が高まっている最新のセキュリティ対策、コールセンタの問い合わせ手段として活用されつつあるChatボット機能に使用されている最新技術「ChatGPT」、近年はCSRとして各企業に求められている「SDGs」達成に向けた具体的な行動内容など、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。

※ ChatGPT(チャットジーピーティー)

・ChatGPTとは Generative Pre-trained Transformer の略であり、OpenAIが2022年11月に公開した人工知能を使ったチャットボットであり、人間の質問に対して、人間のように会話し、幅広い質問に答えることができる。

3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化等

今後とも会員企業のご意見の収集を積極的に進め、会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、ICTセミナー等に参加いただいた会員以外の方へも、当協会事業に対する認知度向上に向け、更なる情報提供やイベントへの参加勧奨等を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

また、当協会自身がICT活用のモデルとなるべく、積極的にDX等の導入を図り、更なる業務の効率化を行って参ります。

事業活動の具体的な施策については次頁のとおりです。

2023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	6 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
	10 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	
	12 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	
	19 電話応対技能検定(もしも検定)3級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)3級の第1日目講座
	25 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
	26 電話応対技能検定(もしも検定)3級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)3級の第2日目講座
5	10 電話応対技能検定(もしも検定)4級、3級 検定	神戸市産業振興センター	電話応対技能(もしも検定)検定
	17 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向け勉強会
	30 ユーザ協会姫路地区協会(理事会・理事交流会)	姫路商工会議所	地区協会の事業活動等の説明・交流会
6	2 ユーザ協会神戸地区協会(理事会・理事交流会)	神戸商工会議所	地区協会の事業活動等の説明・交流会
	6 ユーザ協会阪神地区協会(理事会・理事交流会)	宝塚ホテル	地区協会の事業活動等の説明・交流会
	20 電話応対技能検定(もしも検定)3級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)3級の第1日目講座
	26 居ながら電話応対コンクール予選会(26日～30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
		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
		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
	27 ユーザ協会兵庫支部(理事会)	神戸商工会議所	支部の事業活動等の説明
28 電話応対技能検定(もしも検定)3級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)3級の第2日目講座	
7	5 電話応対技能検定(もしも検定)4級・3級 検定	神戸市産業振興センター	電話応対技能(もしも検定)検定
	12 地区決勝大会出場者の発表	支部HP	通過者40名～50名予定
	19 電話応対技能検定(もしも検定)1級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)1級の第1日目講座
	26 電話応対技能検定(もしも検定)1級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)1級の第2日目講座
	27 電話応対コンクール決勝大会出場者(神戸・阪神地区)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	地区決勝大会出場者向け対策セミナー
	28 電話応対コンクール決勝大会出場者(姫路地区)のためのパワーアップセミナー	姫路キャスルホテル	地区決勝大会出場者向け対策セミナー
	31 電話応対技能検定(もしも検定)1級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)1級の第3日目講座
8	2 電話応対技能検定(もしも検定)4級・1級 検定	神戸市産業振興センター	電話応対技能(もしも検定)検定
	22 電話応対技能検定(もしも検定)3級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)3級の第1日目講座
	24 電話応対コンクール神戸・姫路・阪神地区決勝大会	神戸市産業振興センター	居ながら予選会上位50名(予定)による集合方式
	30 電話応対技能検定(もしも検定)3級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)3級の第2日目講座
9	6 電話応対技能検定(もしも検定)4級・3級 検定	神戸市産業振興センター	電話応対技能(もしも検定)検定
	14 電話応対コンクール兵庫県大会	神戸新聞松方ホール	地区決勝大会通過者による県大会(全国大会へ出場する県代表1名を選出)
	20 電話応対技能検定(もしも検定)2級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)2級の第1日目講座
	27 電話応対技能検定(もしも検定)2級資格取得講座	NTT神戸会館	電話応対技能(もしも検定)1級の第2日目講座

実施月日	イベント名	場 所	実 施 内 容 等	
10	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
	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	神戸市産業振興センター	電話応対技能(もしもし検定)3級の第1日目講座
	19	第62回電話応対コンクール全国大会壮行会	札幌市(会場未定)	県代表出場者への激励
	20	第62回電話応対コンクール全国大会	札幌文化芸術ホールhitaru	都道府県代表者57名による全国大会
	25	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
11	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
	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
		マネジメント養成研修	未定	マネジメント系の研修
	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
28	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	6	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
1	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
	31	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
2	5	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
	7	電話応対技能検定(もしもし検定)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	eスポーツ体験講座(中級編)	eSPARKLe KOBE (エスパークル神戸)	eスポーツ中級レベルの体験
	下旬	淡路ユーザーサロン(仮称)	洲本商工会議所	経営層へのセミナー

Ⅲ 2023年度収支予算等

2023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。

2023年度収支予算(案)

自:2023年4月 1日
至:2024年3月31日
(単位:円)

【収入の部】

勘 定 科 目	予算	記事
事業収入	10,742,000	
電話対応競技会収入	4,582,000	
セミナー等収入	3,160,000	
電話対応技能検定収入	3,000,000	
内部取引収入	61,000	
(A)当期収入合計	10,803,000	

【支出の部】

勘 定 科 目	予算	記事
事業費	9,215,000	
電話対応競技会費	3,800,000	
会報誌等発行費	100,000	
セミナー等費	2,321,000	
電話対応技能検定費	2,385,000	
組織強化費	609,000	
管理費	1,588,000	
会議費	100,000	
その他経費	1,488,000	
(B)当期支出合計	10,803,000	
当期収支差額(A-B)	0	

【第3号議案】

理事選任(案)

(任期:2023年6月27日~2024年理事会時)

協会役職	氏名	事業所名	所属・役職	備考
支部長	國井 総一郎	神戸商工会議所	副会頭	2022年11月新任
副支部長	齋木 俊治郎	姫路商工会議所	会頭	
副支部長	福谷 耕治	伊丹商工会議所	副会頭	2023年6月理事から副支部長へ就任
理事	琴井谷 隆志	洲本商工会議所	会頭	2022年11月新任
理事	釜谷 和明	加古川商工会議所	会頭	
理事	岡本 慎二	豊岡商工会議所	会頭	
理事	江見 重人	相生商工会議所	会頭	2022年11月新任
理事	藤本 武彦	西脇商工会議所	会頭	2022年11月新任
理事	福島 孝一	高砂商工会議所	会頭	2022年11月新任
理事	大井 克哉	福崎町商工会	会長	
理事	本條 潔	株式会社本條商店	代表取締役社長	
理事	頃安 雅樹	龍野商工会議所	会頭	2022年11月新任
理事	目木 敏彦	赤穂商工会議所	会頭	2022年11月新任
理事	廣田 篤生	三木商工会議所	会頭	
理事	宮岡 督修	小野商工会議所	会頭	2022年11月新任
理事	村上 浩爾	宝塚商工会議所	副会頭	2023年6月新任
理事	四宮 慶太郎	尼崎商工会議所	副会頭	
理事	古野 幸男	西宮商工会議所	副会頭	2022年11月新任
理事	永瀬 隆一	芦屋市商工会	会長	
理事	松原 正武	三田市商工会	会長	
理事	篠倉 庸良	丹波市商工会	会長	
理事	田中 義治	丹波篠山市商工会	会長	
監事	楠 敏志	神戸信用金庫	常勤監事	
監事	井村 在宏	神姫バス株式会社	取締役 総務部・人事部長	
顧問	樋口 浩子	西日本電信電話株式会社	兵庫支店長	
顧問	藤原 祥隆	(株)ドコモビジネスソリューションズ	神戸支店長	2022年7月新任

(敬称略・順不動)

会 則

(支部長及び副支部長の選任)

第9条 支部長及び副支部長は、支部理事会において選任する。

(支部理事等の任期)

第11条 支部理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補欠による支部理事等の任期は、前任者の残任期間とする。

3 支部理事等は、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。