

2026年度

# 理事会 議案書

日時 2026年6月30日(火)

13:45~14:45

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. 顧問挨拶

4. 議長選出

5. 議 事

【第1号議案】 2025年度事業活動報告  
2025年度決算・監査報告

【第2号議案】 2026年度事業活動計画  
2026年度予算

【第3号議案】 理事選任

6. 議長解任

7. その他

8. 閉 会

## 【第1号議案】

# 2025年度 事業活動報告

2025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応対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。

2025年度は、NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部 サポートビジネス部門サポートビジネスセンタ(兵庫) 大前 由香里 さんが兵庫支部代表として全国大会に参加しました。

結果は優秀賞となりました。

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 (リモート方式)	7月22日(火) 7月23日(水)	参加事業所	11社 39名	通過者33名 兵庫県大会へ出場
姫路地区				3社 11名	通過者7名 兵庫県大会へ出場
阪神地区				2社 2名	通過者1名 兵庫県大会へ出場
支部	兵庫県大会 (集合方式)	10月 3日(金)	神戸市産業振興センター	14社 41名	最優秀賞者1名 全国大会へ出場
本部	全国大会 (集合方式)	11月14日(金)	仙台サンプラザホール	1社 1名	
合計(延べ参加数)				31社 94名	

※全国延参加者:5, 839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12日(木)	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	28社 73名
兵庫県大会出場者のための パワーアップセミナー<姫路会場>	8月28日(木)	姫路キャッスル グランヴィリオホテル	(株)アクトプランニング 中地 陽子	4社 7名
兵庫県大会出場者のための パワーアップセミナー<神戸会場>	8月29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 依藤 由香 甲野 有美 サンクストライ 住 益子	11社 29名
電話対応コンクール全国大会出場者 のためのフォローアップセミナー	10月15日(水)	NTT神戸会館	フリーアナウンサー 石亀 美夜子	1社 2名
	11月 6日(木) 11月12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 中田 聖子 甲野 有美	1社 2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
株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師	中尾 知子
サンクストライ 代表	住 益子
株式会社オフィスプロゼン	中 可子
株式会社アクトプランニング 代表取締役	中地 陽子
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	NTTビジネスソリューションズ株式会社 サポートビジネスセンタ(兵庫) [神戸地区]	大前 由香里
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]	宮武 空美子
	株式会社NTTフィールドテクノ 関西カスタマフロント サポートセンタ(兵庫) [神戸地区]	山本 真由美
優良賞	株式会社NTTフィールドテクノ 関西カスタマフロント サポートセンタ(兵庫) [神戸地区]	野垣 文子
	株式会社トキワ [姫路地区]	山口 小百合
	株式会社ナリス化粧品 [姫路地区]	水上 真紀子
	株式会社ナリス化粧品 [姫路地区]	田中 千晶
	株式会社ナリス化粧品 [姫路地区]	廣田 莉世

## (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28回企業電話対応コンテストは兵庫支部から4事業所26名の参加がありました。全国からは737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。

### <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	153
工業・公益部門	140
サービス部門	209
コールセンター等電話対応専門部門	235
合計	737

## (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	2月	NTT神戸会館	1社 1名	1名	
2級 検定試験	10月	NTT神戸会館	3社 3名	2名	
	12月	NTT神戸会館	8社 8名	7名	
3級 検定試験	5月	NTT神戸会館	3社 5名	4名	
	7月	NTT神戸会館	3社 3名	2名	
	9月	NTT神戸会館	6社 9名	6名	
	11月	NTT神戸会館	8社 10名	9名	
4級 検定試験	5月	NTT神戸会館	2社 2名	2名	
	7月	NTT神戸会館	3社 6名	5名	
	9月	NTT神戸会館	1社 1名	1名	
	11月	NTT神戸会館	2社 2名	2名	
合計			40社/50名	41名	

## (4)電話応対・ビジネスマナー研修等

項目	実施日	実施場所	講師等	事業所数/ 参加人数
新入社員ビジネスマナー研修(姫路)	4月4日(金)	姫路キャッスル グランヴィリオホテル	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	3社 3名
新入社員ビジネスマナー研修(神戸)	4月7日(月)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	5社 21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)	4月23日(水)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	2社 3名
中堅社員電話応対研修 (もしもし検定3級対応講座)	4月30日(水)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	3社 4名
淡路ユーザーサロン ビジネスマナー研修	4月21日(月)	洲本商工会議所	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	14社 32名
電話応対技能(もしもし)検定 3級検定まとめ講座	5月8日(水)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	3社 5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)	6月17日(火)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	1社 1名
中堅社員電話応対研修 (もしもし検定3級対応講座)	6月24日(火)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	3社 3名
電話応対技能(もしもし)検定 3級検定まとめ講座	7月2日(水)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	3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)	8月20日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 前田 留美子	3社 5名
中堅社員電話応対研修 (もしもし検定3級対応講座)	8月27日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 前田 留美子	4社 5名
電話応対技能(もしもし)検定 3級検定まとめ講座	9月3日(水)	NTT神戸会館	(有)ビジネスエイド 前田 留美子	5社 7名
電話応対技能(もしもし)検定 2級資格取得講座	9月17日(水)・24日(水)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	1社 1名
電話応対技能(もしもし)検定 2級検定まとめ講座	10月1日(水)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	1社 1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)	10月21日(火)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	2社 2名
中堅社員電話応対研修 (もしもし検定3級対応講座)	10月28日(火)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	7社 7名
電話応対技能(もしもし)検定 3級検定まとめ講座	11月5日(水)	NTT神戸会館	(株)オフィスフロゾン 藤島 久美子	7社 7名
電話応対技能(もしもし)検定 2級資格取得講座	11月18日(火)・25日(火)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	2社 2名
伊丹商工会議所等共催 ビジネスマナーフォローアップ研修	12月2日(火)	伊丹市立産業振興 センター	(株)オフィスフロゾン 中 可子	6社 8名
電話応対技能(もしもし)検定 2級検定まとめ講座	12月4日(水)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	4社 4名
姫路ユーザーサロン ビジネスマナー&電話応対研修	12月11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 16名
電話応対技能(もしもし)検定 1級検定まとめ講座	2026年2月4日(水)	NTT神戸会館	(株)アクトプランニング 中地 陽子	1社 1名
淡路ユーザーサロン 人材不足対策セミナー 「外国人材の活用と働きやすい職場づくり」	2026年2月3日(火)	洲本商工会議所	協同組合 広域情報センター 代表理事 播磨 弘樹	14社 26名
カスタマーハラスメント対策研修	2026年3月17日(火)	姫路キャッスル グランヴィリオホテル	(株)セゾンパーソナルプラス 中尾 知子	6社 13名

## (5) 講師紹介

全国290名以上の協会契約講師陣の中から、企業における人材育成に資する講師をご要望に沿って紹介しています。新入社員研修やコールセンタでの研修等に活用いただいております。兵庫支部では以下の通り実施しました。

地区協会名	紹介数	参加者数	実施内容
神戸地区協会	3社	49名	ビジネスマナー、電話対応技能向上、クレーム対応、カスタマーハラスメント対策
姫路地区協会	29社	381名	ビジネス・接客マナー、電話対応技能向上、交流分析エコグラム
阪神地区協会	15社	235名	ビジネス・接客マナー、電話対応技能向上、コミュニケーション力向上

## 2. ICT活用推進事業

(1)「DX」、「AI」、「サイバーセキュリティ」等を主要テーマとして、企業が抱える課題解決の一助となる事例を盛り込んだセミナーを開催しました。

項目・テーマ	実施日	実施場所	講師等	事業所数／参加人数
【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンライン講座〉 2025DXリテラシー講座～DX実現のキーとなる生成AIの社内活用に向けた実践対応～ ①〈実践事例〉リコーグループにおけるAI倫理の推進 ②ユーザ協会で簡易RAG連携構築してみた～特典や独自調査事項の紹介含め～	4月16日(水)	オンライン	①(株)リコー 技術経営センター倫理統括室長 廣野 元久 ②(公財)日本電信電話ユーザ協会 本部事業推進部担当部長 稲留 憲太郎	7社 8名
【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンラインセミナー〉 地域活性化!「未来のまちづくり」セミナー ①〈特別講演〉 地域を支える力～中堅・中小企業が創る未来のまちづくり～ ②NTTアーバンソリューションズグループの街づくり	5月21日(水)	オンライン	①事業構想大学院大学 学長 田中 里沙 ②アーバンソリューションズ株式会社 執行役員 街づくり推進本部 企画部長 中根 毅弘	22社 22名
【神戸地区協会主催】 「生成AIを活用した生産性拡大への取組み」	6月4日(水) 〈神戸地区協会理事会開催〉	神戸商工会議所	NTT西日本ビジネスフロント(株) 営業推進担当課長 千原 晃	10社 17名
【阪神地区協会主催】 「生成AIを活用した生産性拡大への取組み」	6月9日(月) 〈阪神地区協会理事会開催〉	白雪ブルフリースタラン長寿蔵	NTT西日本ビジネスフロント(株) 営業推進担当課長 千原 晃	9社 15名
【姫路地区協会主催】 「生成AIを活用した生産性拡大への取組み」	6月13日(金) 〈姫路地区協会理事会開催〉	姫路商工会議所	NTT西日本ビジネスフロント(株) 営業推進担当課長 千原 晃	10社 17名
【兵庫支部主催】 「企業で活用されているAIエージェントとは」	6月17日(火) 〈兵庫支部理事会開催〉	神戸商工会議所	(公財)日本電信電話ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	13社 17名

項目・テーマ	実施日	実施場所	講師等	事業所数/ 参加人数
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンライン講座〉 2025サイバーセキュリティ対策講座 【第2弾】 ①サイバー空間をめぐる脅威の情勢とランサムウェア攻撃から学ぶ ②基本から再認識！今日から直ぐにできるサイバーセキュリティ対策の基礎知識</p>	6月19日(木)	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</p> <p>②(公財)日本電信電話ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄</p>	17社 17名
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈ICTセミナー〉 国内における農業・食料問題とICT活用の最新情報 ①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「日本の農業・食料問題」を学ぼう ②「農業×ICT」を通じた地域経済の活性化や街づくりを目指して</p>	7月9日(水)	オンライン	<p>①ビジネス・ブレークスルー大学学長 同大学院学長 大前 研一 (ビデオ) / (株)マインドシーズ 代表 丹羽 亮介</p> <p>②(株)NTTアグリテクノロジー 代表取締役社長 酒井 大雅</p>	48社 49名
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈ICTセミナー〉 ICTツールを賢く使ってバックヤード業務の効率化を図ろう！ ①バックヤード業務に使えるICTツールの最新情報 ②経理業務に影響を与えた近年を振り返る～煩雑化した経理業務を見直し、外部環境の変化に対応する方法とは？</p>	7月29日(火)	オンライン	<p>①(公財)日本電信電話ユーザ協会 西日本ICT推進部長 佐々木 一敏</p> <p>②ラクス(株) 都市圏パートナーセールス部 南山 育典</p>	1社 1名
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンライン講座〉 デジタル化すべき業務の棚卸しと具体的なシステム導入のポイント ①デジタル化すべき業務の棚卸しとノーコードツール、生成AI等を活用したデジタル化の推進 ②ノーコードで変わる！業務効率化の新しいカタチ ③業務自動化に IT 人材は必要ない？～誰でも簡単に使えるRPAとは～</p>	8月28日(木)	オンライン	<p>①(公財)日本電信電話ユーザ協会 西日本ICT推進部長 佐々木 一敏</p> <p>②(株)インターパーク社担当講師</p> <p>③ブルーテック(株) 社担当講師</p>	10社 10名
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンラインセミナー〉 「知性と創造の未来地図」脳と生成 AI が導くビジネス成功戦略～ ①〈基調講演〉 「変革の時代における新たな地図」～生成 AI 活用で導く成功へのナビゲーション～ ②〈特別講演〉 AI時代における人間の脳の役割</p>	9月8日(月)	オンライン	<p>①NTT西日本(株)ビジネス営業本部 エンタープライズビジネス営業部 デジタルデータビジネス担当(名古屋)課長 伊東 孝司</p> <p>②脳科学者 茂木 健一郎</p>	37社 37名

項目・テーマ	実施日	実施場所	講師等	事業所数/ 参加人数
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンライン講座〉 2025サイバーセキュリティ対策講座 【第3弾】 皆様の職場が狙われています！今すぐ適切な対策を！ ①サイバー空間をめぐる脅威の情勢、身近な生活に潜む特殊詐欺の最新手口 ②攻撃される前に動く！経営層が知っておくべき脅威と対策</p>	10月30日(木)	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</p> <p>②NTT東日本(株) 東京東支店 第二ビジネスイノベーション部 第一産業基盤ビジネスグループ長 長谷川 誠</p>	19社 19名
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンラインセミナー〉 新・働き方改革セミナー～AI・リモートワークの活用が未来の働き方を実現する ①リモートワーク、働き方の未来について ②生成AIの活用によって変わる働き方とは</p>	11月19日(水)	オンライン	<p>①元(株)キャスター 取締役CRO (公)山田進太郎D&amp;I財団COO 石倉 秀明</p> <p>②日本マイクロソフト(株) SME&amp;C事業部 パートナーデベロップメントマネージャー 高岡 晴義</p>	25社 25名
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンライン講座〉 人手不足時代のICTによる成長戦略 ～経営資源の見える化とDXの推進により組織と人を元気にする～ ①DXとデータ経営によって企業と人を元気に変革するストーリー ②人手不足時代を乗り越える処方箋－DXとAIで築く“持続する組織力”</p>	12月19日(金)	オンライン	<p>①(有)ゑびや 代表取締役社長 (株)EBILAB 代表取締役CEO 小田島 春樹</p> <p>②(株)NTT HumanEX HCMソリューション営業部 石倉 辰也</p>	6社 6名
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈ICT 2026年新春特別セミナー〉 混迷する世界経済の中、日本はどのように立ち向かうか 大前さんに聞いてみよう！ 「2025年の振り返りと2026年の展望」</p>	2026年 1月22日(木)	オンライン	<p>ビジネス・ブレイクスルー大学学長 同大学院学長 大前 研一 (ビデオ) / (株)マインドシーズ 代表 丹羽 亮介</p>	51社 51名
<p>【中国事業推進部主催・鳥取/島根/岡山/広島/山口支部/NTT中国各支店共催】 〈2025年度オンラインセミナー〉 ①社長、その仕事“AI”に任せなさい！ ②日本経済と企業の取るべき戦略</p>	2026年 1月30日(金)	オンライン	<p>①ITの町医者 ソフィアブレイン 代表 小宮山 晋呉</p> <p>②経済アナリスト、日本金融経済研究所 代表理事 馬淵 磨理子</p>	12社 12名
<p>【愛媛支部主催/NTT四国支店共催】 〈2026 ICT&amp;トップセミナー〉 ①いま企業に求められるサイバーセキュリティ対策とは ②俳句のある人生～日本の心～</p>	2026年 2月10日(火)	オンライン	<p>①NTT西日本(株) セキュリティ&amp;トラスト部長 萬本 正信</p> <p>②俳人 夏井 いつき</p>	1社 1名

項目・テーマ	実施日	実施場所	講師等	事業所数／参加人数
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンライン講座〉 2026サイバーセキュリティ対策講座 【第1弾】 必見！ITに詳しくなくても大丈夫！巧妙化するサイバー攻撃の対策とは ①中小企業の情報セキュリティ対策 ②電話環境でもセキュリティ対策を！</p>	2月19日(木)	オンライン	<p>①独立行政法人情報処理推進機構(IPA)セキュリティセンター 講師 ②トビラシステムズ(株) 営業企画部 営業1課 シニアアカウントマネージャー 横尾 孝男</p>	8社 8名
<p>【姫路地区協会主催/ 姫路商工会議所共催】 〈ICTセミナー〉 【生成AIの登場から3年】 中小企業での活用例とスムーズな導入のヒント</p>	3月6日(金)	姫路商工会議所	<p>日本マイクロソフト(株) エバンジェリスト・業務執行役員 西脇 資哲</p>	中止 (講師都合)
<p>【群馬支部主催/NTT東群馬支店・ 群馬県商工会議所連合会等共催】 〈経営トップセミナー〉 中小企業の経営危機を突破する 原動力と人材育成の極意</p>	3月12日(木)	オンライン	<p>ダイヤ精機株式会社 代表取締役 諏訪 貴子</p>	1社 1名
<p>【埼玉支部主催/NTT東埼玉事業部共催】 〈経営トップセミナー〉 生成AI新時代に日本が勝つためのポイント ①「スマホで広がる未来の生活とビジネス」 日常生活での便利なスマホ活用例や、ドコモがめざす未来の技術について ②「AI時代の将棋界(仮)」 AIと共に進化する将棋界 羽生善治が読み解く未来の一手</p>	3月24日(火)	オンライン	<p>①(株)NTTドコモ関信越支社 埼玉支店長 武田 有紀 ②将棋棋士 羽生 善治</p>	1社 1名
<p>【協会主催/NTT東・西日本共催】 〈オンラインセミナー〉 生成AI新時代に日本が勝つためのポイント ①「生成AI時代に日本が勝つ方程式 ～個の力と組織論～」 ②「生成AI新時代、ビジネスと業務はどう変わるのか？」</p>	3月25日(水)	オンライン	<p>①(株)今治・夢スポーツ 代表取締役会長 元サッカー日本代表監督 岡田 武史 ②(株)GenesisAI 代表取締役社長／CEO 北陸先端科学技術大学院大学(JAIST) 客員教授 今井 翔太</p>	11社 43名

(2)ICTに関する情報発信については、会員及び情報通信サービス利用者に対して、ホームページ・テレコムフォーラム誌等を活用し、ICTを活用して事業発展に役立てた実例を紹介しました。

### (3)「標的型攻撃メール予防訓練サービス」の取組

会員及び入会をご検討いただいている事業所様を対象に、1会員10名様までを無料とし、標的型攻撃メール(ウイルスメール)予防訓練サービスを提供しました。訓練終了後には、訓練結果レポートや修了認定書を発行しました。

兵庫支部からは、1事業所8名の参加がありました。

#### (4)「eラーニングサービス」の取組

会員及び入会をご検討いただいている事業所様を対象に、毎月1会員20名様までを無料とし、eラーニングサービスを提供しました。本サービスは、DX 入門や生成 AI のビジネス活用等62講座を取り揃え、スマートフォンからの受講も可能としております。

兵庫支部からは、2事業所2名の参加がありました。

### 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
【兵庫支部主催】 特別講演会 「ニュースの裏側から日本経済を読む」	10月29日(水)	ザ・マーカス スクエア 神戸	読売テレビ放送 報道局 特別解説委員 高岡 達之	47社 65名

#### (2)その他研修(オンライン方式)

項目・テーマ	実施日	講師等	事業所数/ 参加人数
電話対応基礎研修【Part1】 これだけは覚えておきたい電話対応の基本	4月25日(金)	合同会社 石亀美夜子オフィス 石亀 美夜子	1社 1名
電話対応基礎研修【Part2】 伝わる話し方トレーニング(ヴォイストレーニング)	5月13日(火)	合同会社 石亀美夜子オフィス 石亀 美夜子	1社 1名
カスタマーハラスメントに合わないための 《クレーム対応研修》【Step1&Step2】	5月15日(木)	(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子	1社 1名
英語電話対応研修	7月10日(木)	翻訳・通訳者 ボールドウィン ポーリーン	2社 2名
カスタマーハラスメントに合わないための 《クレーム対応研修》【Step3&Step4】	7月15日(火)	(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子	1社 1名
カスタマーハラスメントに合わないための 《クレーム対応研修》【Step1&Step2】	9月11日(木)	(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子	1社 1名
カスタマーハラスメントに合わないための 《クレーム対応研修》【Step3&Step4】	11月11日(火)	(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子	1社 2名
シニア対応研修～入門編～ 聞き取りやすく伝える技術を習得!	2026年 2月25日(水)	合同会社オフィスシュエッテ 小野 由美子	1社 1名

※主催:東京支部

#### 4. 会員の状況

地区	2024年度末	入会数	退会数	増減	2025年度末
神戸地区	187	7	17	▲10	177
姫路地区	255	1	24	▲23	232
阪神地区	132	3	13	▲10	122
兵庫支部合計	574	11	54	▲43	531

## 2025年度 収支決算報告書

自:2025年4月 1日  
至:2026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
<b>事業収入</b>	8,050,000	6,586,000	▲ 1,464,000	
電話対応競技会収入	2,050,000	2,661,000	611,000	
セミナー等収入	3,200,000	1,500,000	▲ 1,700,000	
電話対応技能検定収入	2,800,000	2,425,000	▲ 375,000	
雑収入	0	4,893	4,893	
内部取引収入	1,000,000	1,600,000	600,000	
<b>(A)当期収入合計</b>	9,050,000	8,190,893	▲ 859,107	

【支出の部】

勘 定 科 目	① 予 算	② 決 算	差異(②-①)	記 事
<b>事業費</b>	5,620,000	4,679,607	▲ 940,393	
電話対応競技会費	1,800,000	1,781,833	▲ 18,167	
セミナー等費	1,700,000	1,091,050	▲ 608,950	
電話対応技能検定費	2,000,000	1,734,961	▲ 265,039	
組織強化費	70,000	40,681	▲ 29,319	
その他経費	50,000	31,082	▲ 18,918	情報提供、施設見学
<b>管理費</b>	1,830,000	1,691,535	▲ 138,465	
会議費	200,000	147,519	▲ 52,481	
諸経費	1,480,000	1,487,718	7,718	
減価償却費	150,000	56,297	▲ 93,703	
固定資産除却損	0	1	1	
<b>内部取引支出</b>	1,600,000	1,574,532	▲ 25,468	
上部費等支出	1,000,000	723,328	▲ 276,672	上部費、運営資金
法人税等分担支出	100,000	246,538	146,538	法人税、消費税
その他	500,000	604,666	104,666	本部運営経費
<b>(B)当期支出合計</b>	9,050,000	7,945,674	▲ 1,104,326	
<b>(C)当期収支差額(A-B)</b>	0	245,219	245,219	
<b>(D)前期繰越額</b>	3,958,609	3,958,609	0	
<b>(E)次期繰越額(C+D)</b>	3,958,609	4,203,828	245,219	

# 貸借対照表

(2026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	63,357
	普通預金	876,066		前受金	0
	郵便貯金	0		仮受消費税	0
	本部口座預入金	2,251,405		内部借入金	0
	未収金	605,000		合計	63,357
	前払金	103,000	III 正味財産の部		
	仮払消費税	0	正味財産	指定正味財産	0
	合計	3,835,471		指定正味財産合計	0
固定資産	什器備品	340,320		一般正味財産	4,203,828
	その他の固定資産	91,394	正味財産合計	4,203,828	
	合計	431,714			
資産合計		4,267,185	負債及び正味財産合計		4,267,185

# 財産目録

(2026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		876,066
		三井住友銀行 神戸営業部	876,066
	未収金		605,000
	前払金		103,000
	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		2,251,405
	兵庫支部		2,251,405
	支部内取引		0
	その他		0
流動資産合計			3,835,471
(固定資産)			
その他固定資産			
	什器備品		340,320
	その他の固定資産		91,394
固定資産合計			431,714
資産合計			4,267,185
(流動負債)			
	未払金		63,357
	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			63,357
(固定負債)			
	その他の固定負債		0
固定負債合計			0
負債合計			63,357
正味財産			4,203,828

# 監 査 報 告 書

兵庫支部の2025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。

2026年5月22日

監 事 楠 敏 志



監 事 井 村 在 宏



## 【第2号議案】

# 2026年度 事業活動計画

日本電信電話ユーザ協会兵庫支部は、公益財団法人として、2大事業である「ICT活用推進事業」及び「テレコミュニケーション教育事業」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ます。

2025年度は、ICT活用推進事業の取り組みについて、集合型やオンラインによるセミナーの他、DXに関するeラーニングやワークショップ型の研修、テキスト生成AIが利用できる新たな会員特典の新設等、参加される方々の要望やICTリテラシー向上に貢献する施策を展開してきました。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が昭和37年から数えて64回目を迎え、地区大会ではリモート方式、県大会では集合型で行い、仙台市で開催された全国大会へ兵庫支部代表選手を送り出しました。また、電話対応技能検定においては、IBT方式を取り入れ、職場や自宅からでも受検できるよう環境を整備しました。

2026年度は、本部の事業方針を踏まえ、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、これまで同様、商工会議所等との連携強化を図り、それぞれの会員の方々等にも、事業運営の発展に資する情報発信、活動の充実を図っていきます。

ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援、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について、全国で視聴可能なオンラインICTセミナーやICT講座等にて積極的に情報発信して参ります。あわせて、商工会議所等や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着型セミナーの開催等にも積極的に取り組みます。また、全国参加型ICT講座においては、中小企業の経営者向けのDX・AI活用に関する講座シリーズを新設し、ICTリテラシー習得に向けた新たな取り組みも行います。

テレコミュニケーション教育事業については、時代のニーズに合致した電話対応関連施策のICT化等の検討・取組を推進し、電話対応コンクールでのAI活用などにも取り組んでいきます。電話対応技能検定では、IBT方式などのリモート受検の機会拡大・利便性向上を図るとともに、テレコミュニケーション教育事業の中でも根強い人気がある「新入社員及び若手社員向け研修」をはじめとした各種ビジネスマナー研修についても、オンライン開催を含め事業展開の拡大を図っていきます。

兵庫支部では、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」への参加者を拡大するため、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、発信していくとともに、ICT活用推進及びテレコミュニケーション教育事業の推進を通じて、地域の課題解決や活性化に寄与する事業を展開して参ります。

## I 基本方針

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課題解決に向けたDX導入、不安定な世界情勢等を背景に益々意識が高まっている情報セキュリティ、テキスト生成AI等の最新技術のICT活用事例等の紹介や会員の利用特典等により、企業や地域等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。また、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活動の周知、紹介及び参加勧奨を行うとともに、時代の変化に合致した事業内容の更なる充実やICT導入等に取り組みます。

## II 具体的な取り組み

### 1. ICT活用推進事業

- (1) ICT活用推進事業については、2021年度より実施しているオンラインによるICTセミナー及び ICT講座を更に多くの皆様に視聴して頂くため、年間計画を策定し各種媒体での周知を強化する等、ICTを活用した取り組みを積極的に実施しています。
- (2) 2026年度においても、企業の課題解決や生産性向上に向けたDXの導入、最新の情報セキュリティ対策、テキスト生成AI等の企業での利活用シーンに関する情報、ICTを活用した企業の働き方改革や地域課題・まちづくりの解決を主要テーマとしたセミナー等を提供していきます。また、中小企業の経営者を対象としたDX・AI活用推進講座シリーズを新たに実施していきます。
- (3) 商工会議所等や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着の現地開催型セミナーについては、これまで同様積極的に開催して参ります。

### 2. 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、若者の「電話恐怖症」克服への処方箋、そして高度化・複雑化する電話応対の技術向上を目的に、これまで参加されていない、もしくは過去に参加されていた企業・事業所へ積極的な参加勧奨を行う等、参加者の拡大に取り組みます。予選大会はこれまで同様、より多くの方に参加いただけるよう、リモート方式で行います。
- (2) 企業電話応対コンテストについては、事業所全体の応対レベルの推移を見極めるため、継続的な参加を呼び掛けていきます。様々な機会をとらえて参加の働き掛けを行うとともに、参加いただいた企業がいち早く業務へ活かすことができるよう、ICTを活用した報告書のデジタル提供を行います。
- (3) 電話応対技能検定については、高校・大学等教育機関へは就職活動の一助とする、また企業に対しては社員育成のツールとして活用いただくよう提案するとともに、合格者に対しては更なる上位級へのチャレンジを促すなど、受検者の拡大に取り組みます。なお、昨年導入した4級のIBT方式(インターネット方式)の更なる利便性向上、加えて団体受検に対応することで、受検者層の拡大を図ります。
- (4) 電話応対・ビジネスマナー研修等については集合型やリモート方式等を組み合わせ、受講者が参加しやすい方法で開催するとともに、更なるビジネススキルの向上等にお役立ていただけるよう、研修内容の充実に取り組みます。

### 3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化等

会員企業のご意見や要望を積極的にお伺いし、会員の皆さまの満足度向上を目ざすとともに、ICTセミナー等に参加いただいた会員以外の方々へも、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行い、新規会員獲得の活動を強化して参ります。

また、協会全体としては、DX等の導入による更なる業務の効率化を行って参ります。

なお、事業活動の具体的な施策については次頁のとおりです。

## 2026年度 年間施策予定

実施月日	イベント名	場 所	実 施 内 容 等
4	3 新入社員・中途採用者向けビジネスマナー研修(姫路会場)	姫路キャッスルグランヴィリオホテル	新入社員等対象
	7 新入社員・中途採用者向けビジネスマナー研修(神戸会場)	NTT神戸会館	新入社員等対象
	20 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	新入社員等対象
	21 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座①	NTT神戸会館	第1日目講座
	28 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座②	NTT神戸会館	第2日目講座
5	13 電話応対技能検定(もしもし検定)3・4級検定試験	NTT神戸会館	3級まとめ講座、検定試験
6	5 阪神地区協会 理事会・理事交流会	尼崎商工会議所	地区協会の事業活動等の説明・交流会
	10 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
	15 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
	23 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対象
	30 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
7	15 電話応対コンクール予選会	神戸・姫路・阪神地区 所属事業所等	リモート審査方式
	16 電話応対コンクール予選会	神戸・姫路・阪神地区 所属事業所等	リモート審査方式
	30 電話応対コンクール予選会通過者発表	兵庫支部HP	兵庫県大会出場者を選出
8	18 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座①	NTT神戸会館	第1日目講座
	25 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座②	NTT神戸会館	第2日目講座
	26 電話応対コンクール兵庫県大会出場者のための パワーアップセミナー(姫路会場)	姫路キャッスルグランヴィリオホテル	予選通過者(兵庫県大会出場者)対象
	27 電話応対コンクール兵庫県大会出場者のための パワーアップセミナー(神戸会場)	神戸市産業振興センター	
	28 電話応対コンクール兵庫県大会出場者のための パワーアップセミナー(神戸会場)	神戸市産業振興センター	
9	2 電話応対技能検定(もしもし検定)3・4級検定試験	NTT神戸会館	3級まとめ講座、検定試験
	16 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座①	NTT神戸会館	第1日目講座
	29 電話応対コンクール兵庫県大会	神戸市産業振興センター	全国大会兵庫支部代表者を選出
	30 電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得講座②	NTT神戸会館	第2日目講座
10	7 電話応対技能検定(もしもし検定)2級検定試験	NTT神戸会館	2級まとめ講座、検定試験
	20 電話応対コンクール兵庫支部代表者の勉強会	NTT神戸会館	全国大会向けの勉強会 (大会まで3回程度開催予定)
	21 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座①	NTT神戸会館	第1日目講座
	27 ICTセミナー	ザ・マーカススクエア神戸	講師：未定
	28 特別講演会	ザ・マーカススクエア神戸	講師：阪神タイガース元監督 矢野 燿大氏
	28 電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得講座②	NTT神戸会館	第2日目講座
	29 新入社員等向けビジネスマナー研修	伊丹市立産業振興センター	フォローアップ研修
11	4 電話応対技能検定(もしもし検定)3・4級検定試験	NTT神戸会館	3級まとめ講座、検定試験
	13 第65回電話応対コンクール全国大会	福岡シンフォニーホール	各都道府県代表者56名による大会
12	上 新入社員等向けビジネスマナー研修	豊岡商工会議所	フォローアップ研修
1	13 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座①	NTT神戸会館	第1日目講座
	20 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座②	NTT神戸会館	第2日目講座
	下 淡路ユーザサロン「知識向上研修」	洲本商工会議所	経営層へのセミナー
2	1 電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得講座③	NTT神戸会館	第3日目講座
	3 電話応対技能検定(もしもし検定)1級まとめ講座・検定試験	NTT神戸会館	1級まとめ講座、検定試験

Ⅲ 2026年度収支予算等

2026年度収支予算(案)は、次表のとおりです。

## 2026年度 収支予算

自：2026年4月 1日

至：2027年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	予 算	記 事
<b>事業収入</b>	6,900,000	
電話応対競技会収入	3,100,000	
セミナー等収入	1,300,000	
電話応対技能検定収入	2,500,000	
内部取引収入	1,600,000	
<b>(A)当期収入合計</b>	<b>8,500,000</b>	

【支出の部】

勘 定 科 目	予 算	記 事
<b>事業費</b>	5,220,000	
電話応対競技会費	1,800,000	
セミナー等費	1,300,000	
電話応対技能検定費	2,000,000	
組織強化費	70,000	
その他経費	50,000	
<b>管理費</b>	1,780,000	
会議費	200,000	
その他経費	1,480,000	
減価償却費	100,000	
内部取引支出	1,500,000	
<b>(B)当期支出合計</b>	<b>8,500,000</b>	
<b>(C)当期収支差額(A-B)</b>	<b>0</b>	
<b>(D)前期繰越額</b>	<b>4,203,828</b>	
<b>(E)次期繰越額(C+D)</b>	<b>4,203,828</b>	

【第3号議案】

理事選任

(任期:2026年6月30日~2027年理事会時)

協会役職	氏名	事業所名	所属・役職	備考
支部長	川崎 博也	神戸商工会議所	会頭	
副支部長	齋木 俊治郎	姫路商工会議所	会頭	
副支部長	與那嶺 まり子	尼崎商工会議所	副会頭	
理事	琴井谷 隆志	洲本商工会議所	会頭	
理事	山本 亜也夫	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	
理事	矢納 利夫	西脇商工会議所	会頭	
理事	福島 孝一	高砂商工会議所	会頭	
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	
理事	目木 敏彦	赤穂商工会議所	会頭	
理事	竹内 良一	三木商工会議所	会頭	
理事	宮岡 督修	小野商工会議所	会頭	
理事	村上 浩爾	宝塚商工会議所	副会頭	
理事	永嶋 元博	伊丹商工会議所	副会頭	
理事	古野 幸男	西宮商工会議所	副会頭	
理事	永瀬 隆一	芦屋市商工会	会長	
理事	岡林 利幸	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	小森 亮介	神姫バス株式会社	総務部長	
顧問	西村 宜子	NTT西日本株式会社	兵庫支店長	
顧問	鈴木 雅之	NTTドコモビジネスソリューションズ株式会社	関西支社 兵庫支店長	

(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。