

2021年度 定期総会議案 (書面総会)

- 第1号議案 2020年度事業報告について
- 第2号議案 2020年度収支決算及び監査報告について
- 第3号議案 2021年度事業計画（案）について
- 第4号議案 2021年度収支予算（案）について
- 第5号議案 役員改選（案）について



公益財団法人

日本電信電話ユーザ協会

常総地区協会

【第1号議案】

2020年度事業報告

<地区事業1/1> (自 2020年 4月 1日
至 2021年 3月31日)

■会員数増減

2019年度末会員数	入・退会状況		純増会員数	2020年度末会員数
	入会数	退会数		
53	0	6	▲6	47

■事業内容

項目	事業内容
理事会	日時 2020年7月3日(金) 場所 書面理事会の実施(コロナ禍により書面開催) 議題 2019年度事業報告、2020年度事業計画(案)等審議 出席者 青木会長他4名
定期総会	日時 2020年7月3日(金) 場所 書面定期総会の実施(コロナ禍により書面開催) 議題 2019年度事業報告、2020年度事業計画(案)等審議 出席者 青木会長他49名
ビジネスマナー研修 (合同開催：全地区)	日時 2020年9月1日～10月31日 千葉支部作成 場所 オンライン研修(Web視聴)(YouTubeを使用) 講師 岸田輝美氏(ビューティフルマナー株式会社) 岩下美和子氏(現代礼法研究所) 内容 フレッシュマン研修(挨拶、名刺交換等) 参加数 13名 2事業所 全体(365名 57事業所)
クレーム電話対応講座オンラインセミナー (合同開催：全地区)	日時 2020年11月10日(火)、26日(木) 9:30～12:30 13:30～16:30 場所 オンライン研修(Zoomを使用) 講師 渡辺満枝氏(株工ミー) 内容 クレームはなぜおこるのか/クレーム対応の心構え など 参加数 1名 1事業所 全体(96名 22事業所)
アンガーマネジメント研修 (合同開催：全地区)	日時 2020年12月1日(火)、8日(火) 13:30～16:30 場所 オンライン研修(Zoomを使用) 講師 岩下美和子氏(現代礼法研究所) 内容 自己診断や怒りの衝動コントロールする方法等 参加数 1名 1事業所 全体(54名 18事業所)
管理者・社員向けセミナー	日時 2021年1月28日(木) 15:00～16:30 場所 常総市生涯学習センター(常総市) 講師 日高利美氏(銀座「ルナピエーナ」オーナーママ) 内容 100年続く企業の15の共通点(コロナ禍により自粛) 参加数 コロナ禍による茨城県独自の緊急事態宣言と重なり自粛
会員親睦事業 (合同開催：全地区)	日時 2021年3月12日(金) 14:00～16:05 場所 オンライン寄席、12日LIVE 13日～14日アーカイブ(Zoomを使用) 講師 桂文治師匠、コント山口君と竹田君、三遊亭わん丈(寄席) 内容 爆笑オンライン「てれこむゆーぞ寄席inいばらき」 参加数 参加者なし 全体(88名 88事業所)

2020年度事業報告

<支部事業1/2>

〔 自 2020年 4月 1日
至 2021年 3月31日 〕

項目	事業内容
会報の発行	日 時 毎月(月初) 発行元 本部 会報名 テレコムフォーラム誌
	日 時 4月 発行元 茨城支部 会報名 ユーザ・ニュースいばらき39号(2019年度事業活動状況)
【電話対応コンクール】 問題解説研修	日 時 2020年6月26日(金) 13:30~15:30 2020年6月29日(月) //
	場 所 NTT東日本茨城支店会議室(オンライン併用)(水戸市) 講 師 佐藤 万里氏(サート企業㈱) 内 容 電話対応コンクールの問題を解説する最初の研修 参加数 2名 1事業所 全体(80名 29事業所)
支部理事会	日 時 2020年7月3日(金) 場 所 書面理事会の実施(コロナ禍により書面開催) 議 題 2019年度事業報告、2020年度事業計画、鹿行地区統合(案)等審議 出席者 大久保支部長他10名
【電話対応コンクール】 収録直前研修	日 時 2020年7月20日(月)~22日(水) 10:00~17:15 場 所 NTT千波研修センタ(オンライン併用)(水戸市) 講 師 佐藤 万里氏(サート企業㈱) 内 容 電話対応コンクール収録前に実施する講師とのマンツーマン研修 参加数 2名 1事業所 全体(78名 29事業所)
【電話対応コンクール】 対応収録	日 時 2020年8月6日(木)~12日(水) 10:00~16:00 場 所 サート企業株式会社(神奈川県) 講 師 佐藤 万里氏(サート企業㈱) 内 容 電話対応コンクール選考会のための録音 参加数 2名 1事業所 全体(72名 27事業所)
【電話対応コンクール】 選考会	日 時 2020年8月25日(火) 10:00~17:00 2020年8月26日(水) //
	場 所 NTT千波研修センタ(水戸市) 講 師 渡辺 満枝氏(㈱エミー)、臼井 奈美氏(㈱マナフィス) 内 容 電話対応コンクール茨城県大会参加選手50名の決定 参加数 2名 1事業所 全体(72名 27事業所)
【電話対応コンクール】 県大会前研修	日 時 2020年9月10日(木) 10:00~17:15 2020年9月16日(水) // 2020年9月17日 //
	場 所 NTT千波研修センタ(オンライン併用)(水戸市) 講 師 山本 淳子氏(オフィスアランチヤ㈱) 内 容 電話対応コンクール茨城県大会前支部研修 参加数 2名 1事業所 全体(50名 26事業所)
【電話対応コンクール】 茨城県大会	日 時 2020年9月30日(水) 10:00~16:30 場 所 常陽藝文センター(コロナ禍によりオンライン配信) 内 容 電話対応コンクール茨城県大会 参加数 2名 1事業所 全体(50名 26事業所)
【電話対応コンクール】 関東特別研修	日 時 2020年10月27日(火) 10:20~17:00 場 所 埼玉県産業文化センター(埼玉県) 講 師 佐藤 万里氏(サート企業㈱) 内 容 電話対応コンクール全国大会前研修 参加数 参加者なし 全体(1名 1事業所)

<支部事業2/2>

項目	事業内容
【電話対応コンクール】 特別研修	日 時 2020年10月19日(月) 10:30~14:30 2020年11月13日(金) 13:00~16:00 場 所 ユーザ協会本部会議室(東京都) 講 師 山本 淳子氏(オフィスアランチヤ(株)) 内 容 全国大会出場選手への個別研修 参加数 参加者なし 全体(1名 1事業所)
【電話対応コンクール】 全国大会	日 時 2020年11月20日(金) 13:00~18:00 場 所 東京都(オンライン開催) 内 容 電話対応コンクール全国大会の開催 参加数 参加者なし 全体(57名 57事業所)
ICTセミナー	日 時 2020年12月1日(火) 14:00~17:15 場 所 ホテル雅叙園(オンライン併用開催) 講 師 舞の海 秀平氏(NHK大相撲解説者) 警視庁、NTT東日本 内 容 経営セミナー2020(東京支部、関東合同開催) 参加数 参加者なし 全体(5名 4事業所)
経営トップセミナー (合同開催：水戸)	日 時 2021年2月16日(火) 14:00~16:40 場 所 三の丸ホテル(オンライン併用開催 MS-Tearmsを使用) 講 師 水野 悠美子氏(パーソル&テクノロジ株式会社) 木村 大作氏(映画監督・カメラマン) 内 容 「テレワーク基礎編」「誰かが行かねば道はできない」 参加数 参加者なし 全体(81名 81事業所)

2020年度 収支決算報告

〔 自 2020年 4月 1日
至 2021年 3月31日 〕

1. 収支状況

【単位：円 ▲減】

収入金額	支出金額	残額	記事
300,350	135,664	164,686	残額は次年度へ繰越

2. 収入の部

【単位：円 ▲減】

項目	①予算額	②決算額	②-①差額	記事
会費収入	290,000	240,000	▲ 50,000	会費受入 48名
業務提携収入	211,600	0	▲ 211,600	東日本電信電話株式会社支店様からの補助
ビジネスマナー研修	61,600	0	▲ 61,600	コロナ禍により支部一括開催
クレーム電話対応講座	—	—	—	
アンガーマネジメント研修	—	—	—	
電話対応基礎講座	—	—	—	
その他の研修（ ）	—	—	—	
管理者・社員向けセミナー	150,000	0	▲ 150,000	コロナ禍により商工会様との共催中止
雑収入	154,000	0	▲ 154,000	
受取利息	0	0	0	
会員親睦交流会参加費	154,000	0	▲ 154,000	コロナ禍によりオンライン寄席に変更
前年度繰越金	60,350	60,350	0	
収入合計	715,950	300,350	▲ 415,600	

3. 支出の部

【単位：円 ▲減】

項目	①予算額	②決算額	②-①差額	記事
事業費	520,000	60,232	▲ 459,768	
ビジネスマナー研修	82,000	4,058	▲ 77,942	案内送付（コロナ禍により支部一括開催）
クレーム電話対応講座	2,000	2,124	124	案内送付（コロナ禍により支部一括開催）
アンガーマネジメント研修	0	2,129	2,129	案内送付（コロナ禍により支部一括開催）
管理者・社員向けセミナー	153,000	0	▲ 153,000	コロナ禍により商工会様との共催中止
会員親睦交流会	283,000	51,921	▲ 231,079	コロナ禍によりオンライン寄席に変更
会議費	84,000	10,296	▲ 73,704	
理事会・定期総会	79,000	10,296	▲ 68,704	コロナ禍により書面総会に変更
その他の会議（ ）	—	—	—	
地区協会情報連絡会	5,000	0	▲ 5,000	コロナ禍により開催自粛
表彰費	0	0	0	
本部納入会費	59,500	59,500	0	58会員×700円+前年度会費収入×7%
通信費	6,000	4,536	▲ 1,464	会費請求書送付費等
事務費	7,000	1,100	▲ 5,900	事務用品等
予備費	39,450	0	▲ 39,450	
支出合計	715,950	135,664	▲ 580,286	

2020年度会計監査報告

会計監査を以下により実施した結果、現金及び預金残高は証拠書類と一致しており、帳簿等処理は適正であることを報告します。

監査実施日：2021年6月4日

監査期間：2020年4月1日～2021年3月31日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
常総地区協会

地区協会監事 関 信行 

地区協会監事 桑 名 佳 明 

【第3号議案】

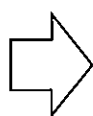
2021年度事業計画（案）

<地区事業1/2>

〔 自 2021年 4月 1日
至 2022年 3月31日 〕

■会員数増減

2021年度増会員目標数
+5



2021年度末会員予測数
52

■事業内容

項目	事業内容
ビジネスマナー研修 (合同開催：全地区)	日時 2021年4月13日(火)～5月19日(水) 9:30～12:00 13:30～16:00 場所 オンライン研修：8回開催（Zoomを使用） 講師 渡辺 満枝氏（㈱エミー） 内容 挨拶、立ち振る舞い、来客・電話応対等の基本研修 募集数 参加者なし 全体（140名 24事業所）
クレーム電話応対講座 (一般向け BtoB) (合同開催：全地区)	日時 2021年6月7日(月) 9:30～12:30 13:30～16:30 場所 オンライン研修（Zoomを使用） 講師 渡辺 満枝氏（㈱エミー） 内容 クレーム電話応対に対する基本的な心構え・スキルの習得 参加数 参加者なし 全体（20名 7事業所）
クレーム電話応対講座 (一般向け BtoC) (合同開催：全地区)	日時 2021年6月22日(火) 9:30～12:30 13:30～16:30 場所 オンライン研修（Zoomを使用） 講師 渡辺 満枝氏（㈱エミー） 内容 クレーム電話応対に対する基本的な心構え・スキルの習得 募集数 参加者なし 全体（60名 14事業所）
クレーム電話応対講座 (管理者向け) (合同開催：全地区)	日時 2021年6月23日(水) 9:30～12:30 13:30～16:30 場所 オンライン研修（Zoomを使用） 講師 渡辺 満枝氏（㈱エミー） 内容 クレーム電話応対に対する基本的な心構え・スキルの習得 募集数 参加者なし 全体（26名 11事業所）
書面理事会	日時 2021年6月(火) 場所 書面理事会（常総市） 議題 2020年度事業報告、2021年度事業計画（案）等審議 出席者 常総地区協会会長他
定期総会	日時 2021年6月(火) 場所 書面総会（常総市） 議題 2020年度事業報告、2021年度事業計画（案）等審議 出席者 常総地区協会会長他
電話応対基礎講座（前期） (合同開催：全地区)	日時 2021年7～8月 場所 オンライン研修（スマートスタディを使用） 講師 飯村 浩子氏（ジュノエスク合同会社） 内容 電話応対基礎スキルの習得 募集数 40名 20事業所
電話応対基礎講座（後期） (合同開催：全地区)	日時 2021年10～11月 場所 オンライン研修（スマートスタディを使用） 講師 飯村 浩子氏（ジュノエスク合同会社） 内容 電話応対基礎スキルの習得 募集数 40名 20事業所
アンガーマネジメント研修 ※一般向け2回、管理者向け2回 (合同開催：全地区)	日時 2021年10～11月 場所 オンライン研修（接続方法は未定） 講師 岩下 美和子氏（現代礼法研究所） 内容 怒りやイライラといったネガティブな感情のマネジメントレーニング 募集数 120名 60事業所

<地区事業2/2>

項目	事業内容
会員親睦事業 (合同開催：全地区)	日時 2021年12月頃 場所 未定 講師 未定 内容 会員相互の親睦を図れるエンターティメントの開催 募集数 100名 100事業所
管理者・社員向けセミナー	日時 2022年1月頃 場所 常総市生涯学習センター (常総市) 講師 未定 内容 常総市商工会様との共催セミナー 募集数 未定
その他の研修：2回 (合同開催：全地区)	日時 第4四半期 場所 オンライン研修 (接続方法は未定) 講師 未定 内容 テレコミュニケーション研修の開催 (内容は未定) 募集数 60名 30事業所

2021年度事業計画 (案)

〈支部事業1/2〉

〔 自 2021年 4月 1日
至 2022年 3月31日 〕

項目	事業内容
会報の発行	日 時 毎月(月初) 発行元 本部 会報名 テレコムフォーラム誌
	日 時 4月 発行元 茨城支部 会報名 ユーザ・ニュースいばらき40号(2020年度事業活動状況)
【電話対応コンクール】 問題解説研修	日 時 2021年6月15日(火)13:30~16:30 2021年6月16日(水) // 場 所 NTT千波研修センタ(オンライン併用(スマートスタディを使用)) 講 師 佐藤 万里氏(サート企業㈱) 内 容 電話対応コンクールの問題を解説する最初の研修 参加数 75名 26事業所
支部理事会	日 時 2021年6月(火) 場 所 書面理事会(水戸市) 議 題 2020年度事業報告、2021年度事業計画(案)等審議 出席者 茨城支部長他
【電話対応コンクール】 収録直前研修	日 時 2021年7月14日(水)~16日(金)10:00~17:15 場 所 NTT千波研修センタ(オンライン併用(スマートスタディを使用)) 講 師 佐藤 万里氏(サート企業㈱) 内 容 電話対応コンクール収録前に実施する講師とのマンツーマン研修 募集数 100名 40事業所
【電話対応コンクール】 対応収録	日 時 2021年7月30日(金)~8月6日(金)の間で3日間程度 委託先 サート企業株式会社(神奈川県) 講 師 佐藤 万里氏(サート企業㈱) 内 容 電話対応コンクール選考会のための録音 募集数 100名 40事業所
【電話対応コンクール】 選考会	日 時 2021年8月18日(水)10:00~17:00 2021年8月19日(木) // 場 所 NTT千波研修センタ(水戸市) 講 師 渡辺 満枝氏(㈱エミー)、臼井 奈美氏(㈱マナフィス) 内 容 電話対応コンクール茨城県大会参加選手50名の選考 募集数 100名 40事業所
【電話対応コンクール】 県大会前研修	日 時 2021年9月13日(月)、15日(水)、16日(木)10:00~17:15 場 所 NTT千波研修センタ(オンライン併用(スマートスタディを使用)) 講 師 佐藤 万里氏(サート企業㈱) 内 容 電話対応コンクール茨城県大会前支部研修 募集数 50名 30事業所
【電話対応コンクール】 茨城県大会	日 時 2021年9月29日(水)10:00~16:30 場 所 常陽藝文センター(オンライン併用(スマートスタディを使用)) 内 容 電話対応コンクール茨城県大会 募集数 50名 30事業所
【電話対応コンクール】 関東特別研修	日 時 2021年10月14日(木)10:20~17:00 場 所 埼玉県産業文化センター(埼玉県) 講 師 検討中(検討中) 内 容 電話対応コンクール全国大会前研修 募集数 1名 1事業所

<支部事業2/2>

項目	事業内容
【電話対応コンクール】 特別研修	日 時 2021年10月(2回実施) 場 所 未定 講 師 佐藤 万里氏 (サート企業㈱) 内 容 全国大会出場選手への個別研修 募集数 1名 1事業所
【電話対応コンクール】 全国大会	日 時 2021年11月2日(火) 場 所 リモート開催(詳細は検討中) 内 容 電話対応コンクール全国大会の開催 募集数 1名 1事業所
経営トップセミナー (合同開催:水戸)	日 時 2022年2月頃 場 所 未定 講 師 未定 内 容 ICTに関する最新の情報の提供及び著名人の講演 募集数 全体 150名 150事業所
ICTセミナー	日 時 第4四半期 場 所 未定 講 師 未定 内 容 ICTに関する最新の情報の提供等 募集数 全体 100名 100事業所
地区協会情報連絡会	日 時 2022年3月頃 場 所 未定 内 容 2021年度事業報告(案)、2022年度事業計画(案)等の連絡会 募集数 12名 12事業所

【第4号議案】

2021年度 収支予算（案）

〔 自 2021年 4月 1日
至 2022年 3月31日 〕

1. 収支状況

【単位：円 ▲減】

収入金額	支出金額	記事
574,686	574,686	

2. 収入の部

【単位：円 ▲減】

項目	①予算額	②前年度決算額	①-②増減	記事
会費収入	260,000	240,000	20,000	会費受入@5,000円
業務提携収入	150,000	0	150,000	東日本電信電話株式会社様からの補助
ビジネスマナー研修	—	—	—	
クレーム電話対応講座	—	—	—	
アンガーマネジメント研修	—	—	—	
電話対応基礎講座	—	—	—	
その他の研修	—	—	—	
管理者・社員向けセミナー	150,000	0	150,000	
雑収入	0	0	0	
受取利息	0	0	0	
前年度繰越金	164,686	60,350	104,336	
収入合計	574,686	300,350	274,336	

3. 支出の部

【単位：円 ▲減】

項目	①予算額	②前年度決算額	①-②増減	記事
事業費	278,000	60,232	217,768	
ビジネスマナー研修	26,000	4,058	21,942	案内送付及び地区負担分（一括開催）
クレーム電話対応講座	7,000	2,124	4,876	案内送付及び地区負担分（一括開催）
アンガーマネジメント研修	5,000	2,129	2,871	案内送付及び地区負担分（一括開催）
電話対応基礎講座	12,000	0	12,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
その他の研修1	16,000	0	16,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
その他の研修2	16,000	0	16,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
管理者・社員向けセミナー	152,000	0	152,000	商工会議所様、商工会様との共催セミナー
会員親睦交流会	44,000	51,921	▲ 7,921	案内送付及び地区負担分（一括開催）
会議費	80,000	10,296	69,704	
理事会・定期総会	75,000	10,296	64,704	会場費、昼食代等
その他の会議（ ）	—	—	—	
地区協会情報連絡会	5,000	0	5,000	旅費
表彰費	0	0	0	
本部納入会費	53,200	59,500	▲ 6,300	52会員×700円+前年度会費収入×7%
通信費	19,000	4,536	14,464	会費請求の委託化@319円
事務費	2,000	1,100	900	事務用品等
予備費	142,486	0	142,486	
支出合計	574,686	135,664	439,022	

【第5号議案】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会常総地区協会役員改選（案）

1. 役員を選任

（敬称略）

選任役職名	氏名（新任）	氏名（退任者）	事業所名・役職	記事
会長・地区協会理事	青木 清人		常総市商工会 会長	再任
副会長・地区協会理事	上坂 理一		坂東市商工会 会長	再任
副会長・地区協会理事	山野井 周一		つくばみらい市商工会 会長	再任
地区協会理事	風野 節		株式会社石下電機 顧問	再任
地区協会理事	小川 一成		守谷市商工会 会長	再任
地区協会監事	桑名 佳明		株式会社常陽銀行水海道支店 支店長	再任
地区協会監事	関 信行		中央労働金庫水海道支店 支店長	再任
地区協会事務局長	浅野 実成		常総市商工会 事務局長	再任
地区協会顧問	神達 岳志		常総市役所 市長	再任
地区協会顧問	檜村 大輔		NTT東日本茨城支店 副支店長	再任

（注1）会則第10条第3項 地区協会理事及び地区協会監事は地区協会総会において選任する。

（注2）会則第15条第2項 地区協会顧問は地区協会理事会において選任する。

（注3）会則第13条第1項 地区協会理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

（注4）会則第10条第2項 地区協会理事のうち1人を地区協会会長、若干名を地区協会副会長とする。

（注5）会則第11条 地区協会会長及び地区協会副会長は、地区協会理事会において選任する。