

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

下館地区協会

【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		
105	0	2	▲ 2	103

■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 関会長他6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 関会長他104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 26名 4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(株エミー) 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 5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 参加者なし 全体(54名 18事業所)
管理者・社員向けセミナー	日時 2021年2月15日(月) 15:00～16:30 場所 ダイヤモンドホール(筑西市) 講師 松川 るい氏(参議院議員) 内容 ポストコロナ時代における日本のサバイバル(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時期に重なり自粛
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「てれこむゆるぎ寄席inいばらき」 参加数 2名 2事業所 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千波研修センター(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千波研修センター(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千波研修センター(オンライン併用)(水戸市) 講 師 山本 淳子氏(オフィスアランチャ㈱) 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(オフィスアランチャ(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-Teams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
842,102	249,685	592,417	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	575,000	515,000	▲ 60,000	会費受入 103名
業務提携収入	273,200	0	▲ 273,200	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	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	61,600	0	▲ 61,600	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	-	-	-	
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	125,002	2	▲ 125,000	
受取利息	2	2	0	
会員親睦交流会参加費	125,000	0	▲ 125,000	コロナ禍によりオンライン寄席に変更
前年度繰越金	327,100	327,100	0	
収入合計	1,300,302	842,102	▲ 458,200	

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	881,000	93,668	▲ 787,332	
ビジネスマナー研修	88,000	8,590	▲ 79,410	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	83,000	4,492	▲ 78,508	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	4,503	4,503	案内送付（コロナ禍により支部一括開催）
電話対応コンクール	11,000	0	▲ 11,000	コロナ禍により中止
管理者・社員向けセミナー	153,000	0	▲ 153,000	講師謝金等
親睦ボウリング大会	153,000	0	▲ 153,000	コロナ禍により中止
会員親睦交流会	393,000	76,083	▲ 316,917	コロナ禍によりオンライン寄席に変更
会議費	125,000	21,559	▲ 103,441	
理事会・定期総会	120,000	21,559	▲ 98,441	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	9,000	6,000	▲ 3,000	永年勤続1名、電コン入賞者1名
本部納入会費	117,950	117,950	0	115会員×700円+前年度会費収入×7%
通信費	12,000	9,408	▲ 2,592	会費請求書送付費等
事務費	11,000	1,100	▲ 9,900	事務用品等
予備費	144,352	0	▲ 144,352	
支出合計	1,300,302	249,685	▲ 1,050,617	

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5月18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
下館地区協会

地区協会監事 篠原 崇邦 

地区協会監事 内村 尚史 

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	➔	2021年度末会員予測数
+2		105

■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・電話対応等の基本研修 募集数 2名 2事業所 全体（140名 24事業所）
クレーム電話対応講座 (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 クレーム電話対応に対する基本的な心構え・スキルの習得 参加数 1名 1事業所 全体（20名 7事業所）
クレーム電話対応講座 (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 クレーム電話対応に対する基本的な心構え・スキルの習得 募集数 10名 1事業所 全体（60名 14事業所）
クレーム電話対応講座 (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 クレーム電話対応に対する基本的な心構え・スキルの習得 募集数 1名 1事業所 全体（26名 11事業所）
理事会	日 時 2021年 6月(火) 場 所 書面理事会（下館市） 議 題 2020年度事業報告、2021年度事業計画（案）等審議 出席者 下館地区協会会長他
定期総会	日 時 2021年 6月(火) 場 所 書面総会（下館市） 議 題 2020年度事業報告、2021年度事業計画（案）等審議 出席者 下館地区協会会長他
電話対応基礎講座（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 電話対応基礎スキルの習得 募集数 40名 20事業所
電話対応基礎講座（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 電話対応基礎スキルの習得 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 2 月 頃 場所 ダイヤモンドホール (筑西市) 講師 未定 内容 下館商工会議所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千波研修センター（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千波研修センター（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千波研修センター（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千波研修センター（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
1,267,419	1,267,419	

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	525,000	515,000	10,000	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	2	2	0	
受取利息	2	2	0	
前年度繰越金	592,417	327,100	265,317	
収入合計	1,267,419	842,102	425,317	

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	408,000	93,668	314,332	
ビジネスマナー研修	52,000	8,590	43,410	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	14,000	4,492	9,508	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	11,000	4,503	6,497	案内送付及び地区負担分（一括開催）
電話対応基礎講座	22,000	0	22,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
その他の研修1	32,000	0	32,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
その他の研修2	34,000	0	34,000	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	154,000	0	154,000	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	89,000	76,083	12,917	案内送付及び地区負担分（一括開催）
会議費	125,000	21,559	103,441	
理事会・定期総会	120,000	21,559	98,441	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	3,000	6,000	▲ 3,000	永年勤続者1名
本部納入会費	109,550	117,950	▲ 8,400	105会員×700円！前年度会費収入×7%
通信費	37,000	9,408	27,592	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	582,869	0	582,869	
支出合計	1,267,419	249,685	1,017,734	

【第5号議案】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会下館地区協会役員改選（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	関 正 夫		下館商工会議所 会頭	再任
副会長・地区協会理事	奥 澤 武 治		結城商工会議所 会頭	再任
副会長・地区協会理事	橋本 位知朗		株式会社つくば 代表取締役	再任
地区協会理事	石川 喜代江		関彰商事株式会社 総務部長	再任
地区協会理事	大 谷 公 生		筑西市役所総務部 管財課長	再任
地区協会理事	木 村 健 一	金 崎 成 伸	結城市役所 契約管財課長	新任
地区協会理事	皆 川 光 吉		桜川市商工会 会長	再任
地区協会監事	篠 原 崇 邦	神 長 宏 寿	株式会社常陽銀行下館支店 支店長	新任
地区協会監事	内 村 尚 史	助 川 喜 昭	株式会社筑波銀行筑西エリア エリア長兼筑西支店長	新任
地区協会事務局長	舘 野 理		下館商工会議所 専務理事	再任
地区協会顧問	上 村 毅		NTT東日本茨城支店 土浦・つくば営業支店長	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。