

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 | 役員変更(案)について |

【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		
68	1	8	▲7	61

■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 櫻井会長他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 櫻井会長他65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 参加者なし 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 7名 2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 15名 2事業所 全体(54名 18事業所)
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、12BLIVE 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「てれこむゆーざ寄席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) //
支部理事会	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(株)) 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 5名 3事業所 全体(80名 29事業所)
	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(株)) 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 5名 3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(株)) 内 容 電話対応コンクール選考会のための録音 参加数 5名 3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) //
【電話対応コンクール】 県大会前研修	場 所 NTT千波研修センター(水戸市) 講 師 渡辺満枝氏(株エミー)、臼井奈美氏(株マナフィス) 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 5名 3事業所 全体(72名 27事業所)
	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 //
【電話対応コンクール】 茨城県大会	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(オフィスアランチヤ(株)) 内 容 電話対応コンクール茨城県大会前支部研修 参加数 4名 2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 3名 2事業所 全体(50名 26事業所)
	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(株)) 内 容 電話対応コンクール全国大会前研修 参加数 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 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 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 1名 1事業所 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&テクノロジー株式会社) 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
542,079	179,891	362,188	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	355,000	322,500	▲ 32,500	会費受入 65名
業務提携収入	150,000	0	▲ 150,000	東日本電信電話(株)茨城支店様からの補助
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	50,001	0	▲ 50,001	
受取利息	1	0	▲ 1	
会員親睦交流会参加費	50,000	0	▲ 50,000	コロナ禍によりオンライン寄席に変更
前年度繰越金	219,579	219,579	0	
収入合計	774,580	542,079	▲ 232,501	

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	312,000	85,241	▲ 226,759	
ビジネスマナー研修	3,000	5,182	2,182	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	3,000	2,783	▲ 217	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	2,914	2,914	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	153,000	74,362	▲ 78,638	コロナ禍によりオンライン寄席に変更
会議費	133,000	13,736	▲ 119,264	
理事会・定期総会	128,000	13,736	▲ 114,264	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	73,850	73,850	0	71会員×700円+前年度会費収入×7%
通信費	8,000	5,964	▲ 2,036	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	240,730	0	▲ 240,730	
支出合計	774,580	179,891	▲ 594,689	

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 4 月 22 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
つくば地区協会

地区協会監事

清水 真 

地区協会監事

柳田 貢 

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
+5		66

■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 参加者なし 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 参加者なし 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（つくば市） 議題 2020年度事業報告、2021年度事業計画（案）等審議 出席者 つくば地区協会会長他
定期総会	日時 2021年 6月（火） 場所 書面総会（つくば市） 議題 2020年度事業報告、2021年度事業計画（案）等審議 出席者 つくば地区協会会長他
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 ホテルグランド東雲 (つくば市) 講師 未定 内容 つくば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
842,189	842,189	

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	330,000	322,500	7,500	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支店様からの補助
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	1	0	1	
受取利息	1	0	1	
前年度繰越金	362,188	219,579	142,609	
収入合計	842,189	542,079	300,110	

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	367,000	85,241	281,759	
ビジネスマナー研修	33,000	5,182	27,818	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	10,000	2,783	7,217	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	8,000	2,914	5,086	案内送付及び地区負担分（一括開催）
電話対応基礎講座	14,000	0	14,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
その他の研修1	21,000	0	21,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
その他の研修2	22,000	0	22,000	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	153,000	0	153,000	商工会議所様、商工会様との共催セミナー
電話対応コンクール地区研修	50,000	0	50,000	0
会員親睦交流会	56,000	74,362	▲ 18,362	案内送付及び地区負担分（一括開催）
会議費	135,000	13,736	121,264	
理事会・定期総会	130,000	13,736	116,264	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	0	3,000	電コン入賞者1名
本部納入会費	68,775	73,850	▲ 5,075	66会員×700円+前年度会費収入×7%
通信費	24,000	5,964	18,036	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	242,414	0	242,414	
支出合計	842,189	179,891	662,298	

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会つくば地区協会役員変更（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
地区協会監事	柳 田 貢	宇津木 修一	つくば市商工会 総務課課長	

（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。

2021年度 会員表彰について

1. 永年勤続者表彰

表彰規則第3条第1項に該当

(敬称略)

事業所名	氏名	勤続年数	推薦理由
三井住友カード株式会社	ひけ かよこ 比毛 佳代子	18	電話交換業務、電話受付業務等に長年にわたり精励し、社内外を問わず、明るく信頼ある対応を行ってきたことは、事業所への貢献度が高い

2. 電話対応コンクール茨城県大会優秀者表彰

表彰規則第3条第2項に該当

(敬称略)

事業所名	氏名	受賞内容	推薦理由
三井住友カード株式会社	ひけ かよこ 比毛 佳代子	優勝	第34回(2020年度)電話対応コンクール茨城県大会入賞者

【参考】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会つくば地区表彰規則抜粋

第3条 多年にわたり職務に精励し、成績優秀な者を表彰することができる。

1. 同一事業所において、電話交換及び電話受付業務に従事した日から起算し、期間が5年以上であること。
2. 各種競技会に参加し、優秀な成績を収めた者または、その事業所に対し表彰することができる。
3. 会員及び部外者が会の発展に著しく貢献したときは、その内容に応じ表彰することができる。

第4条 第3条による表彰を受けようとするときは、別に定める申請書により事業主が申請する。

第5条 被表彰者の選考及び記念品については、地区協会理事会の同意を得て、地区協会会長がこれを決定する。

第6条 表彰は毎年定期総会の日に地区協会会長が表彰状等及び記念品をもって行う。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会つくば地区協会役員名簿

2021年度

(敬称略)

選任役職名	氏 名	事業所名・役職	記事
会長・地区協会理事	櫻 井 姚 子	つくば市商工会 会長	
副会長・地区協会理事	白 石 和 美	沼尻産業株式会社 管理本部副本部長	
副会長・地区協会理事	市 川 一 隆	ホテルグランド東雲 代表取締役	
地区協会理事	吉 岡 昭 文	筑波山江戸屋 会長	
地区協会理事	海野原 雅也	つくば市役所財務部 管財課長	
地区協会理事	中 山 正 巳	株式会社中山設計事務所 代表取締役	
地区協会理事	松 岡 嘉 一	ホテル松島 代表取締役	
地区協会監事	清 水 真	中央労働金庫つくば支店 支店長	
地区協会監事	柳 田 貢	つくば市商工会 総務課課長	新任
地区協会事務局長	松 信 利 彦	つくば市商工会 事務局長	
地区協会顧問	檜 村 大 輔	NTT東日本茨城支店 副支店長	