

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

【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		
90	0	8	▲8	82

■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 菊地会長他13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 菊地会長他88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 12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 11名 1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、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) // 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 参加者なし 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 参加者なし 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 参加者なし 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 参加者なし 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-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
706,955	264,659	442,296	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	495,000	410,000	▲ 85,000	会費受入 82名
業務提携収入	423,200	0	▲ 423,200	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	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	300,000	0	▲ 300,000	コロナ禍により商工会様との共催中止
雑収入	60,001	2	▲ 59,999	
受取利息	1	2	1	
会員親睦交流会参加費	60,000	0	▲ 60,000	コロナ禍によりオンライン寄席に変更
前年度繰越金	296,953	296,953	0	
収入合計	1,275,154	706,955	▲ 568,199	

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	675,000	89,379	▲ 585,621	
ビジネスマナー研修	83,000	6,994	▲ 76,006	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	3,507	▲ 79,493	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	3,515	3,515	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	306,000	0	▲ 306,000	コロナ禍により商工会様との共催中止
会員親睦交流会	203,000	75,363	▲ 127,637	コロナ禍によりオンライン寄席に変更
会議費	118,000	18,198	▲ 99,802	
理事会・定期総会	108,000	18,198	▲ 89,802	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	10,000	0	▲ 10,000	コロナ禍により開催自粛
表彰費	3,000	0	▲ 3,000	
本部納入会費	99,750	99,750	0	99会員×700円+前年度会費収入×7%
通信費	10,000	8,232	▲ 1,768	会費請求書送付費等
事務費	55,000	49,100	▲ 5,900	事務用品及び膝ぐら市商工会様、取手市商工会様会費
予備費	314,404	0	▲ 314,404	
支出合計	1,275,154	264,659	▲ 1,010,495	

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 3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
龍ヶ崎・取手地区協会

地区協会監事 北原 和善 

地区協会監事 松沼 博樹 

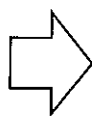
2021年度事業計画（案）

<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
87

■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 50名 3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 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 1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 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（龍ヶ崎市） 議題 2020年度事業報告、2021年度事業計画（案）等審議 出席者 龍ヶ崎・取手地区協会会長他
定期総会	日時 2021年6月(火) 場所 書面総会（龍ヶ崎市） 議題 2020年度事業報告、2021年度事業計画（案）等審議 出席者 龍ヶ崎・取手地区協会会長他
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 取手市商工会3階研修室 (取手市) 講師 未定 内容 取手市商工会様との共催セミナー 募集数 未定
管理者・社員向けセミナー	日時 2022 年 2 月 頃 場所 未定 講師 未定 内容 龍ヶ崎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 (サート企業様) 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
1,177,297	1,177,297	

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	435,000	410,000	25,000	会費受入@5,000円
業務提携収入	300,000	0	300,000	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	300,000	0	300,000	
雑収入	1	2	▲ 1	
受取利息	1	2	▲ 1	
前年度繰越金	442,296	296,953	145,343	
収入合計	1,177,297	706,955	470,342	

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	512,000	89,379	422,621	
ビジネスマナー研修	42,000	6,994	35,006	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	11,000	3,507	7,493	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	9,000	3,515	5,485	案内送付及び地区負担分（一括開催）
電話対応基礎講座	18,000	0	18,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
その他の研修1	26,000	0	26,000	案内送付及び地区負担分（一括開催）
その他の研修2	27,000	0	27,000	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	306,000	0	306,000	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	73,000	75,363	▲ 2,363	案内送付及び地区負担分（一括開催）
会議費	128,000	18,198	109,802	
理事会・定期総会	118,000	18,198	99,802	会場費、昼食代等
その他の会議（ ）	—	—	—	
地区協会情報連絡会	10,000	0	10,000	旅費
表彰費	0	0	0	
本部納入会費	89,600	99,750	▲ 10,150	87会員×700円-前年度会費収入×7%
通信費	31,000	8,232	22,768	会費請求の委託化@319円
事務費	50,000	49,100	900	事務用品及び龍ヶ崎、取手商工会会費
予備費	366,697	0	366,697	
支出合計	1,177,297	264,659	912,638	

【第5号議案】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会龍ヶ崎・取手地区協会役員改選（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	菊地 城一郎		取手市商工会 会長	再任
副会長・地区協会理事	倉沢 修市		倉沢印刷株式会社 代表取締役	再任
副会長・地区協会理事	塚本 裕	川北 嗣夫	龍ヶ崎市商工会 会長	新任
副会長・地区協会理事	安達 實		関東総業株式会社 代表取締役会長	再任
地区協会理事	野沢 良治	雑賀 正光	河内町 町長	新任
地区協会理事	佐々木 喜章		利根町 町長	再任
地区協会理事	牛尾 浩樹		医療法人竜仁会牛尾病院 院長	再任
地区協会理事	高嶋 功		株式会社高嶋材木店 代表取締役	再任
地区協会理事	鈴木 文江		取手市役所 総務部長	再任
地区協会理事	清宮 崇	林 義和	キリンビール株式会社取手工場 総務広報担当部長	新任
地区協会理事	青木 照江		日本ファブテック株式会社管理本部 総務部副部長	再任
地区協会理事	宮本 秀樹		河内町商工会 会長	再任
地区協会理事	新井 邦弘		利根町商工会 会長	再任
地区協会理事	沼田 正巳		取手市商工会 事務局長	再任
地区協会監事	北原 和善		株式会社常陽銀行竜崎支店 支店長	再任
地区協会監事	松沼 博樹		株式会社常陽銀行取手支店 支店長	再任
地区協会事務局長	杉野 訓男		有限会社スター調剤薬局 CEO	再任
地区協会事務局長	関 茂		取手市商工会 経営指導員	再任
地区協会顧問	中山 一生		龍ヶ崎市役所 市長	再任
地区協会顧問	樽村 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。

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
利根パークゴルフ場	えのもと まい 榎本 麻衣	8	電話受付（予約）業務に従事しており、お客様からの評価が高く、他の模範となっていること。

【参考】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会龍ヶ崎・取手地区表彰規則抜粋

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

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