

2019年度

第1回 理事会 議案書

日 時 2019年5月20日(月) 午後4時30分～

場 所 ホテル日航プリンセス京都

5階 フリージアの間

京都市下京区烏丸高辻東入高橋町630番地

TEL 075-342-2111

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

京 都 協 会

次 第

1. 開 会

2. 議長選出

3. 議 事

【決議事項】

(1)第1号議案 ①平成30年度事業活動報告
②平成30年度収支決算報告
③平成30年度会計監査報告

(2)第2号議案 役員の変更

(3)第3号議案 ①2019年度事業活動計画(案)
②2019年度収支予算(案)

【報告事項】

1. 京都協会理事会開催の扱いについて

【その他】

4. 議長解任

5. 閉 会

平成30年度 事業活動報告

平成30年度における事業活動については、事業施策実施計画に基づき各種事業に取り組んできました。

テレコミュニケーション教育事業については、電話応対・ビジネスマナー等講座、電話応対コンクール、電話応対技能検定、電話応対診断、等を通じ、顧客満足経営を推進する企業様等の人材育成支援を行いました。

ICT活用推進事業については、各種セミナー、会員等向け訓練サービス・学習サービス、ホームページ等による情報提供を行いました。

各種事業を通じ、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・ビジネスマナー向上関連

各企業の新入社員等の電話応対・ビジネスマナー知識習得及びレベルアップを図ることを目的に開催し企業独自の研修等へ契約講師派遣も実施しました。

事業項目	実施内容	実施月日・場所	参加人員
フレッシュ社員等 ビジネスマナー講座	企業人(社会人)としての心構え及び ビジネスマンとしての基本動作 ・接遇・接客に求められるもの ・正しい話し方と言葉使い 電話応対マナー ・好感度アップの聞き方、話し方 ・ロールプレイング 等 講師:com. 企画 代表 小堀 恭子 氏	4月6日(金) 京都テルサ	7社 19名

事業項目	実施内容	実施月日・場所	参加人員
電話応対等 コミュニケーション教育	ユーザ協会契約講師が各企業に出向いて、各企業が希望されるカリキュラムで電話応対・ビジネスマナー等の研修を実施。		
	(1)吉忠マネキン 様 新入社員研修 講師:mm. ユアーズ 代表 吉見 さつき 氏	4月3日(火) 吉忠マネキン 会議室	6名
	(2)京都新聞社 様 新入社員研修 講師:(株)オフィスフロレン 代表取締役 藤島 久美子 氏	4月3日(火) 京都新聞社 会議室	18名
	(3)三笑堂 様 新入社員研修 講師:(株)オフィスフロレン 代表取締役 藤島 久美子 氏	4月10日(火) 三笑堂 会議室	37名
	(4)GSユアサ 様 電話応対研修 講師:Office Fujita 代表 藤田 順子 氏	6月29日(金) GSユアサ 会議室	20名
	(5)わかさ生活 様 コールセンターSV研修 講師:(株)JBMコンサルタント 部長講師 中尾 知子 氏	7月31日(火) わかさ生活 会議室	18名
	(6)京都市観光協会 様 クレーム対応の基本研修 講師:com.企画 代表 小堀 恭子 氏	2月12日(火) 2月21日(木) キャンパスプラ ザ京都	66名
(7)JA 京都中央会 様 新入職員研修 講師:(株)オフィスフロレン インストラクター中 可子、小泉さゆり	3月5日(火) 3月12日(火) ホテルセント ノーム京都	64名	

(2)電話対応コンクール

各企業の社員の電話対応と対応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、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

事業項目	実施月日	実施場所	事業所数/ 参加者数
京都協会 チャレンジセミナー	5月8日(水)	メルパルク京都	8社/26名
京都協会 事前対策セミナー	6月8日(金)	京都テルサ	25社/47名
京都協会 1次予選会(録音審査方式)	7月4日(水)～ 7月13日(金)	各事業所	21社/117名
京都協会 2次予選会(集合方式)	8月28日(火)	京都テルサ	21社/48名
京都協会 京都府大会直前スキルアップ実践 研修	9月18日(火)	京都テルサ	17社/31名
京都府大会(集合方式)	10月2日(火)	ハートピア京都	25社/45名 内、京都:18社/32名
3支部合同(京都、滋賀、奈良) 全国大会出場者スキルアップ研修	10月24日(水)	京都テルサ	京都府代表1名 滋賀県代表2名 奈良県代表1名
全国大会(集合方式)	11月22日(木)	名古屋国際会議場	1社/1名

<京都協会2次予選以降の実施状況>

■電話対応コンクール 京都協会2次予選 審査員

事業所名・役職名	氏名
com. 企画 代表	小堀 恭子
有限会社ビジネスエイド インストラクター	増田 ゆかり
mm.ユアーズ 代表	吉見 さつき

■電話応対コンクール 京都協会2次予選結果(京都府大会出場者32名)

(事業所名50音順)

参加事業所名	氏名
NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ	岡本 圭悟
NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ	谷口 翔太
NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ	八重樫 京子
NTTマーケティングアクト関西支店 116・IP部 関西116センタ	神代 敬大
NTTマーケティングアクト関西支店 116・IP部 関西116センタ	箕浦 義博
NTTマーケティングアクト関西支店 関西コンサルティングセンタ(京都)	朝日 たえ
NTTマーケティングアクト関西支店 関西コンサルティングセンタ(京都)	檜山 恵
NTTマーケティングアクト関西支店 関西コンサルティングセンタ(京都)	川地 鮎
NTTマーケティングアクト関西支店 関西コンサルティングセンタ(京都)	山本 麻衣子
エムケイ(株)	加井 友美
京都生活協同組合 組合員コールセンター	船岡 敬一
(株)京都通販	笠松 あゆみ
互応化学工業(株)	井上 綾子
互応化学工業(株)	永田 信乃
佐川急便(株)京都南営業所	山本 愛
佐川急便(株)八幡営業所	小林 由佳
佐川急便(株)八幡営業所	増田 真澄
サロンドロワイヤルコールセンター	中原 由加里
(株)三笑堂	藤田 梓
ダイキン工業(株)	岡 大輔
ダイキン工業(株)	松田 一哉
ニッセン・クレジットサービス(株)	西山 優子
ニッセン・クレジットサービス(株)	藤田 美帆
ニッセン・クレジットサービス(株)	宮崎 美保
ニッセン・クレジットサービス(株)	山本 優子
日本食研(株)京都支店	後藤 祐樹
(株)堀場アドバンステクノ	濱田 あゆみ
ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター	佐野 七海
ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター	高田 祐子
(株)わかさ生活	和氣 朋子
(株)ワコール お客様センター	載本 真由子
(株)ワコール お客様センター	山上 多恵

■電話対応コンクール 京都府大会 審査員

事業所名・役職名	氏名
(株)JBMコンサルタント 代表取締役社長	玉本 美砂子
有限会社ビジネスエイド 研修企画部長	荒木 博美
com. 企画 代表	小堀 恭子
mm.ユアーズ 代表	吉見 さつき

■電話対応コンクール 京都府大会 結果

成績	参加事業所名	氏名
最優秀賞	NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ	谷口 翔太
優秀賞	NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ	八重樫 京子
優良賞	サロンドロワイヤルコールセンター	中原 由加里
優良賞	ダイキン工業(株)	松田 一哉
優良賞	ダイキン工業(株)	岡 大輔
優良賞	佐川急便(株)峰山営業所	中江 花織
NTT賞	NTT フィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ	岡本 圭悟
NTT賞	NTT マーケティングアクト関西支店 116・IP部 関西116センタ	箕浦 義博
NTT賞	佐川急便(株)八幡営業所	増田 真澄
当日賞	(株)ワコール お客様センター	山上 多恵
審査委員特別賞 (荒木)	京都生活協同組合 組合員コールセンター	船岡 敬一
審査委員特別賞 (吉見)	(株)三笑堂	藤田 梓
審査委員特別賞 (小堀)	日東精工(株)	福島 涼太

■電話対応コンクール 全国大会 結果

成績	参加事業所名	氏名
優良賞	NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ	谷口 翔太

(3) 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、其の応答模様をテープ録音し、複数の審査員で審査をする形式で実施しました。

京都支部 参加企業2社

- (1) 医療法人恵心会 京都武田病院 様 (サービス部門)
- (2) 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 様(商業・金融部門)

〈参考〉全国参加事業所 業種部門別内訳

業種部門名	参加事業所数
商業・金融部門	94
工業・公益部門	46
サービス部門	164
コールセンター等電話対応専門部門	148
合 計	452

(4) 電話対応技能検定(もしもし検定)

電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度で、平成30年度については、当初実施計画に基づき受検者を募集し開催しました。

項目	実施月	実施場所	受検事業所数/ 受検人数	合格者数	合格率	備考
1級 研修会・検定試験	10月	NTT京都支店ビル	8社/8名	1名	13%	
2級 研修会・検定試験	6月	NTT京都支店ビル	4社/4名	4名	100%	
	8月	NTT京都支店ビル	11社/11名	1名	9%	
	2月	NTT 京都支店ビル	5社/7名	4名	57%	
3級 研修会・検定試験	5月	NTT京都支店ビル	10社/10名	8名	80%	
	7月	NTT京都支店ビル	5社/8名	6名	75%	
	9月	NTT京都支店ビル	5社/6名	6名	100%	
	11月	NTT京都支店ビル	4社/7名	6名	86%	
4級 検定試験 *筆記のみ	5月	NTT京都支店ビル	4社/5名	3名	60%	
	7月	NTT京都支店ビル	4社/5名	3名	60%	
	9月	NTT京都支店ビル	5社/7名	2名	29%	
	11月	NTT京都支店ビル	4社/4名	3名	75%	
合計(延)			69社/82名	47名	57%	

(5) 電話対応診断

電話対応の専門家が参加企業の電話対応レベルを客観的に数値化・診断し、アドバイスも含めた診断結果を報告します。

実施日	診断方法等	事業所数/ 参加人数	診断実施者
6月14日(木) 15日(金)	職場への架電方式 顧客満足度向上	4社/30名	株式会社オフィスフロレン 代表取締役社長 藤島久美子
7月12日(木) 13日(金)		8社/46名	

2. ICT活用推進事業

(1) ICT活用推進事業については、「セキュリティ」、「ワークスタイル変革」、「ビジネスWi-Fi」、「IoTをはじめとした最新のICT動向」等を主要なテーマとして、企業が抱える課題について、ICTサービスの活用により解決する実例を盛り込んだセミナーを開催しました。

項目・テーマ	実施月日	実施場所	講師等	事業所数/ 参加人数	備考
「ICT、IOT最新動向」 ～事例から自社のビジネスチャンスを見つける～	7月10日 (火)	京都文化 博物館	(公財)日本電信電話 ユーザ協会 佐々木 一敏 氏	28社/51名	NTT京都支店 NTT WEST COLLECTION in KYOTOとの 連携セミナー
ICT&マーケティングセミナー 【第一部】 「中小企業のための働き方改 革による生産性向上」 【第二部】 「AI、ICTが進んでも生き残れ る商いとは？」 ～人の心が動かなければ売上 は上がらない～」	11月15日 (木)	グランキュー ブ大阪 (大阪国際 会議場)	NTTビジネス ソリューションズ(株) 廣岡 正晃 氏 オラクルひと・しくみ 研究所 代表/ 博士(情報学)/ 九州大学客員教授 小阪 裕司 氏	11社/16名 * 京都	近畿6支部 合同開催
ICT 活用による働き方改革	10月29日 (月)	京都府宅建 会館	(公財)日本電信電話 ユーザ協会 佐々木 一敏 氏	120 名	宅建協会会員様
人材不足の救世主 -AI、ロボットを理解しピンチをチャ ンスに-	1月22日 (火)	京都ホテル オークラ	(公財)日本電信電話 ユーザ協会 佐々木 一敏 氏	60	京都洛中ロータリ ークラブ様
ICT&コミュニケーションセミナー 【第一部】 「企業を取り巻くサイバー犯罪 の現状と対策」 【第二部】 「カリスマ添乗員に学ぶ おも てなしの極意」	2月6日 (水)	京都市サ ーチパーク	京都府警察本部 田中 一成 氏 (株)日本旅行 平田 進也 氏	58名	NTT京都支店 情報機器フェアと の連携セミナー

(2)ICTに関する情報発信の取組

ホームページ、テレコムフォーラム誌、京都支部ニュース、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた実例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信しました。

3. その他

各種セミナー・講演会

経営者研鑽会(近畿事業推進部主催 6支部合同企画)

項目・テーマ	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
<p>あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前研一さんに〇〇を学ぼう!</p> <p>【第一部】ビデオ講演&シェア</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本の経営者の課題と対策 ～企業を取り巻く経営環境が激しく変化するなかで、いま日本の経営者はどうあるべきか～ 世界のリカレント教育の動向と日本への提言 ～デジタル・ディスラプション時代における「リカレント教育」のあるべき姿とは?～ <p>【第二部】講演</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティの脅威とその対策について 	3月20日 (水)	OMMギャラリー (大阪市)	<p>大前 研一 氏 (ビデオ)</p> <p>丹羽 亮介 氏 (株)マインドシ ーズ</p> <p>柚木 勝博 氏 NTT西日本関 西事業本部</p>	22社/32名 *京都4社5名

4. 会員様向けサービス事業

(1)「標的型攻撃メール予防訓練サービス」

昨年度から引き続き会員様参加無料施策として、ホームページ・京都支部ニュースを通じご案内し、2社様にご参加いただきました。

(2)「eラーニングサービス」

企業研修のスタンダードになりつつあるeラーニングを活用した5項目講座案内を実施し、8社様にご参加いただきました。

5. 「京都支部ニュース」の発行

各種事業のご案内・事業実施報告等の掲載、事務局と会員様間及び会員様相互間のコミュニケーションツールとして「京都支部ニュース」を毎月発行し、テレコムフォーラム誌に同封し会員様へお届けしました。

6. 理事会

項目	実施月日	実施場所	出欠状況	議案内容
第1回 理事会	5月17日(木)	京都ブライTON ホテル	役員数 18名 出席 12名 委任状 6名	平成29年度事業活動報告、収支決算報告、会計監査 報告、役員の変更・新役員の選任 平成30年度事業活動計画(案)、収支予算(案)
第2回 理事会	12月11日(火)	京都東急ホテ ル	役員数 18名 出席 14名 委任状 4名	平成30年度 事業活動中間報告

7. 会員の状況（京都協会）

区分	平成29年度末 (H30.3.31)	入会数	退会数	増減	平成30年度末 (H31.3.31)
通常会員	562	13	81	▲68	494
賛助会員	3	0	0	0	3
合計	565	13	81	▲68	497

<参考>

区分	平成29年度末 (H30.3.31)	入会数	退会数	増減	平成30年度末 (H31.3.31)
京都支部	781	24	112	▲88	693
近畿6支部	5,041	151	430	▲279	4,762
西日本	25,136	611	2,108	▲1,497	23,639
全国	52,431	1,086	4,370	▲3,284	49,147

【第1号議案の②】

平成30年度収支決算報告書

自:平成30年4月 1日

至:平成31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
会費収入	3,000,000	2,991,500	▲ 8,500	
会員会費収入	2,940,000	2,931,500	▲ 8,500	
賛助会費収入	60,000	60,000	0	
事業収入	2,170,000	1,955,298	▲ 214,702	
電話対応競技会収入	1,000,000	984,000	▲ 16,000	電話対応コンクール関連
業務提携収入	900,000	900,000	0	
その他収入	100,000	84,000	▲ 16,000	
セミナー等収入	1,070,000	896,298	▲ 173,702	各種セミナー・研修関連
業務提携収入	800,000	800,000	0	
セミナー等(公1)	350,000	350,000	0	テレコミュニケーション関連
セミナー等(公2)	150,000	150,000	0	ICT活用関連
セミナー等(その他)	300,000	300,000	0	著名人講演等関連
その他収入	270,000	96,298	▲ 173,702	
セミナー等(公1)	180,000	96,298	▲ 83,702	
セミナー等(その他)	90,000	0	▲ 90,000	
通信教育・訓練収益	100,000	75,000	▲ 25,000	電話対応診断関連
雑収入	5	4	▲ 1	受取利息
(A)当期収入合計	5,170,005	4,946,802	▲ 223,203	

【支出の部】

(単位:円)

勘定科目	① 予算	② 決算	差異 ②-①)	記事
事業費	2,410,000	1,484,454	▲ 925,546	
電話対応競技会費	900,000	870,399	▲ 29,601	電話対応コンクール関連
セミナー等費	950,000	385,855	▲ 564,145	各種セミナー・研修関連
セミナー等(公1)	400,000	156,595	▲ 243,405	テレコミュニケーション関連
セミナー等(公2)	150,000	0	▲ 150,000	ICT活用関連
セミナー等(その他)	400,000	229,260	▲ 170,740	著名人講演等関連
通信教育・訓練費	260,000	228,200	▲ 31,800	電話対応診断委託費
組織強化費	300,000	0	▲ 300,000	
管理費	1,888,944	1,061,213	▲ 827,731	
会議費	350,000	335,112	▲ 14,888	
その他経費	1,500,000	687,157	▲ 812,843	事務所運営関連(通信費、リース等)
減価償却費	38,944	38,944	0	事務所ビジネスホン
内部取引支出	810,000	1,440,846	630,846	本部、近畿事業推進部、支部運営費負担
上部費等支出	620,000	1,399,938	779,938	
消費税等分担支出	190,000	40,908	▲ 149,092	
(B)当期支出合計	5,108,944	3,986,513	▲ 1,122,431	
(C)当期収支差額(A-B)	61,061	960,289	899,228	
(D)前期繰越額	189,766	189,766	0	
(E)次期繰越額(C+D)	250,827	1,150,055	899,228	

【第1号議案の③】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
京都協会
会 長 立石 義雄 様

監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会京都協会の平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）における業務及び会計について、監査の結果すべて適切と認めたことを報告いたします。

2019年 5月 9日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
京都協会

監 事 田中伸明 

監 事 堀之内朝広 

【第2号議案】

役員の変更

1. 理事

事業所名	新	旧
京都府庁	足立 操	玉木 忠利

【第3号議案の①】

2019年度 事業活動計画(案)

平成30年度の事業運営に関して、テレコミュニケーション教育事業については、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定、電話対応研修等の事業を実施し、企業における電話対応品質の向上や参加者のスキルアップ等にお役立ていただきました。2019年度もより多くの企業にご活用いただくために、各事業への参加勧奨に積極的に取り組むとともに、会員等の意見・要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業については、セミナーや講習会を開催するとともに、標的型攻撃メール予防訓練サービスやeラーニングサービスを提供し、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきました。2019年度も企業の課題解決に役立つシステムや導入事例等を紹介するセミナーを開催します。また、eラーニングサービスのラインナップを大幅に拡充する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける事業を実施します。

また、ホームページやテレコム・フォーラム誌、京都支部ニュースを活用してユーザ協会の活動内容を広く周知するとともに、電話対応教育に関する各社の取り組み内容、ICTが事業発展につながった事例等の情報をお届けします。

I 基本方針

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に広く事業紹介及び参加勧奨を行うとともに、事業内容の更なる充実に取り組めます。

また、ICT活用推進事業については、会員及び情報通信サービス利用者が課題解決にお役立ていただけるツールの提供や、情報発信を行います。

II 具体的な取り組み

1. テレコミュニケーション教育事業

(1)電話対応コンクールについては、より多くの企業にご利用いただけるように、様々な機会をとらえて広く事業の紹介を行うとともに、未参加企業・事業所に対して積極的に提案を行い、より多くの事業所にご活用いただけるよう参加拡大に取り組めます。また、競技内容については、参加事業所及び参加者にとって有益な施策となるように、内容の充実に取り組めます。

(2)企業電話対応コンテストについては、電話対応コンクールやビジネスマナー研修等を実施する際に、本事業の仕組みや導入済み事業所の活用事例等を丁寧に説明し、参加事業所の拡大を図ります。また、事業内

容に対する意見・要望等を把握し、更なる充実に向けて改善の検討を行います。

- (3) 電話応対技能検定については、企業等が検定の仕組みを人材育成の手段としてご活用いただけるように提案活動を行う等、受検者数の拡大に取り組みます。また、指導者級資格保持者の指導力や審査力の向上を図るため、勉強会等の取り組みを充実します。
- (4) 電話応対・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキルの向上及び参加事業所のCS向上等にお役立ていただけるよう、内容の充実に取り組みます。

2. ICT活用推進事業

- (1) ICT活用推進事業については、『働き方改革』につながるツールとして、一躍脚光を浴びているRPA^{※1}、AI-OCR^{※2}等の活用事例や、「キャッシュレス社会への対応」、「次世代無線技術である5Gのビジネス活用」等をテーマとしたセミナーを実施し、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきます。

※1 RPA (Robotic Process Automation)

人工知能を備えたソフトウェアのロボット技術により、定型的な事務作業を自動化・効率化すること。

※2 AI-OCR

AI技術を活用し手書き文字の認識精度を大きく向上させたOCRサービス。

- (2) ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコム・フォーラム誌、京都支部ニュース、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた事例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報をお届けします。

3. 会員サービスの充実

会員向けサービスとして、時間の制約や遠隔地等の理由でセミナー等に参加できない方のために、eラーニングサービスのコンテンツを大幅に拡充し、会員満足度の向上を図ります。

2019年度年間事業施策実施予定は、別紙のとおりです。

2019年度 年間事業施策実施予定(京都支部)

主な事業施策		内容	開催予定月等											
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
テレコミュニケーション教育事業														
フレッシュ社員等 ビジネスマナー研修	協会計画	主に新規採用社員を対象にしたビジネスマナーや電話対応の基本を徹底指導 ※ビジネスメールのマナーを追加 京都協会：4月4日(木)、8日(月) 北京都協会：福知山4月3日(水)、綾部4月5日(金) 舞鶴4月18日(木)	★											
	企業独自計画 *講師派遣	・吉忠様：4月2日(火) ・京都新聞社様：4月2日(火) ・J A京都(亀岡)：4月4日(木) ・京都北都信用金庫様：4月10日(水)	★											
フォローアップ研修		新規採用社員や入社後概ね3年以内社員の思い出し研修としてビジネスマナーや電話対応の基本を徹底指導										★		
電話対応技能検定 (もしもし検定)	4級	1事業所で複数名が受験の場合、実施予定月以外でも調整可能		★		★			★			★		
	3級	4級合格者の3級検定含む		★		★			★			★		
	2級	とび2級検定含む			★		★					★	★	
	1級								★					
クレーム対応研修		お客様等の心理状態を理解し適切なクレーム対応・話し方・言葉使いなどを指導										★		
ビジネスメール基礎講座		社内用・社外用等で作成するビジネスメールの基礎知識・マナー等について解説						★						
電話対応診断		事業所等の電話対応レベルをユーザ協会契約講師が、診断評価し改善点をフィードバック・指導			★	★								
電話対応コンクール	事前対策セミナー	京都協会：5月中旬 京都市内 *午前プレゼンセミナー 北京都協会：6月上旬 福知山及び宮津		★	★									
	一次予選 *職場に勝ながら方式	京都協会：7月上旬～中旬 北京都協会：7月中旬～下旬				★								
	二次予選 *集合方式	京都協会：9月上旬 北京都協会：9月上旬							★					
	京都府大会直前セミナー 実践研修	京都府大会出場出場者を対象に個別指導(9月下旬)							★					
	京都府大会	各地区二次予選通過から京都府代表を決定 *インターネット中継を予定										★10/4(金)		
	全国大会直前セミナー 研修	京都支部、滋賀支部、奈良支部の全国大会出場者を対象に個別指導(10月下旬) *3支部合同開催										★		
	全国大会	中野サンプラザ(東京都)											★11/22(金)	
企業電話対応コンテスト	受付	協会本部指定期間						6/1~7/20						
	審査	参加企業への電話審査										7/下旬~9/中旬		
	表彰	結果発表及び表彰式 *電話対応コンクール全国大会											★11/22(木)	
ICT活用推進事業														
NTTとの連携施策	NTT WEST COLLECTION in KYOTO	NTT：機器展示商談会(京都) U協会：ICTセミナー				★				★				
	情報機器フェア	NTT：機器展示商談会(6月：京都、9月：北京都) U協会：ICTセミナー											★	
ICT関連セミナー等	NTT連携施策とセット開催	ICT・IoTに関するテーマで専門講師によるセミナーを開催 9月：北京都協会、2月：京都協会				★				★				
	理事会開催時	セキュリティ、ワークスタイル変革、地方創生等をテーマにNTT京都支店幹部等によるミニセミナーを開催	★									★		
	各商工会議所、商工会等との共催施策	商工会議所、商工会及び各青年部・婦人部等との共催によるセミナー・ミニセミナーを開催(NTTとの連携予定)												
SNS等活用講座		office・メール、スマートホン・タブレットのソフトやアプリの活用等												
その他事業等														
理事会		京都協会 (第1回：5月、第2回：12月) 北京都協会 (5月) 京都支部 (6月書面決議)		★	★							★		
会員サークル作品展	パッチワーク教室	京丹後ふれあいステーションのパッチワーク教室生徒様の作品を展示(NTT西日本峰山ビル他)									★			
広報活動等	京都支部ニュース発行	京都支部ニュース発行 ※テレコムフォーラム誌と同梱												
	テレコムフォーラム誌発行	本部から会員様へ直送 ※事業案内等を同梱												
	ホームページ	各事業の開催案内及び開催模様等をその都度掲載し、事業への参加要請及び事業実施状況を発信												
新規会員拡大及び退会抑止		・電話帳取次情報に基づく入会フォローの実施 ・各種施策実施時を通じた勧奨活動 ・各商工会議所様、商工会様会報誌等による勧奨活動 ・事業への参加、各種割引等の選及による退会抑止 *支部ニュースに毎月特典掲載												

※各事業の詳細等は、ホームページに掲載及び京都支部ニュース等によりその都度案内する。
※掲載以外の事業を実施する場合がある。また、都合により事業を変更・中止する場合がある。

【第3号議案の②】

2019年度収支予算(案)

自:2019年4月1日
至:2020年3月31日

【収入の部】

(単位:円)

勘定科目	2019年度 予算(A)	平成30年度 予算	平成30年度 決算(B)	差引増減額 (A)-(B)
会費収入	2,934,000	3,000,000	2,991,500	▲ 57,500
会員会費収入	2,874,000	2,940,000	2,931,500	▲ 57,500
賛助会費収入	60,000	60,000	60,000	0
事業収入	2,270,000	2,170,000	1,955,298	314,702
電話対応競技会収入	1,050,000	1,000,000	984,000	66,000
業務提携収入	950,000	900,000	900,000	50,000
その他収入	100,000	100,000	84,000	16,000
セミナー等収入	1,120,000	1,070,000	896,298	223,702
業務提携収入	900,000	800,000	800,000	100,000
セミナー等(公1)	350,000	350,000	350,000	0
セミナー等(公2)	150,000	150,000	150,000	0
セミナー等(その他)	400,000	300,000	300,000	100,000
その他収入	220,000	270,000	96,298	123,702
セミナー等(公1)	130,000	180,000	96,298	33,702
セミナー等(その他)	90,000	90,000	0	90,000
通信教育・訓練収益	100,000	100,000	75,000	25,000
雑収入	5	5	4	1
(A)当期収入合計	5,204,005	5,170,005	4,946,802	257,203

【支出の部】

(単位:円)

勘定科目	2019年度 予算(A)	平成30年度 予算	平成30年度 決算(B)	差引増減額 (A)-(B)
事業費	2,600,000	2,410,000	1,484,454	1,115,546
電話対応競技会費	1,000,000	900,000	870,399	129,601
セミナー等費	1,050,000	950,000	385,855	664,145
セミナー等(公1)	400,000	400,000	156,595	243,405
セミナー等(公2)	150,000	150,000	0	150,000
セミナー等(その他)	500,000	400,000	229,260	270,740
通信教育・訓練費	250,000	260,000	228,200	21,800
組織強化費	300,000	300,000	0	300,000
管理費	1,060,000	1,888,944	1,061,213	▲ 1,213
会議費	350,000	350,000	335,112	14,888
その他経費	700,000	1,500,000	687,157	12,843
減価償却費	10,000	38,944	38,944	▲ 28,944
内部取引支出	1,450,000	810,000	1,440,846	9,154
上部費等支出	1,400,000	620,000	1,399,938	62
消費税等分担支出	50,000	190,000	40,908	9,092
(B)当期支出合計	5,110,000	5,108,944	3,986,513	1,123,487
(C)当期収支差額(A-B)	94,005	61,061	960,289	▲ 866,284
(D)前期繰越額	1,150,055	189,766	189,766	960,289
(E)次期繰越額(C+D)	1,244,060	250,827	1,150,055	94,005