


2022年度  
理事会・評議員会  
議案書

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
奈良支部

# 議 事

---

## 【第1号議案】

2021年度事業活動報告  
2021年度収支決算報告  
2021年度監査結果報告

## 【第2号議案】

2022年度事業活動計画  
2022年度収支予算計画

## 【第3号議案】

奈良支部役員及び評議員選任の件

## 【第4号議案】

奈良支部会則の一部変更の件

## 2021年度 事業活動報告

2021年度事業計画に基づき、テレコミュニケーション教育事業(電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定等)を通じて、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT活用推進事業(各種セミナーやホームページ等による情報提供)の実施により、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。なお、実施期間は2021年4月～2022年3月とする。

### 1. テレコミュニケーション教育事業

#### (1) 電話応対コンクール

各企業の社員の電話応対と応対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、電話応対サービスの技能を競い合います。

項目	実施月日	実施場所	事業所数	参加者数
予選会(録音方式)	6月28日～7月9日	参加事業所	16社	86名
奈良支部大会(集合方式)	8月27日	奈良県 コンベンションセンター	11社	24名
全国大会(リモート方式)	11月2日	参加事業所	1社	1名

※全国延参加者:7,949名

新型コロナウイルスの感染収束が見通せない中で、奈良支部大会は、参加者や関係者のご協力による感染防止対策を徹底した上で、2021年8月27日(金)、奈良県コンベンションセンターに於いて開催しました。予選会を勝ち上がった24名の出場選手のみが集い、観戦者の方は職場からのリモートでの応援となりましたが、例年どおりの熱い戦いが繰り広げられました。

審査員、入賞者は以下の通りです。

なお、最優秀賞の箭野 礁さんは、奈良県代表として第60回全国大会へ出場しました。

■電話対応コンクール 奈良支部大会 審査員

事業所名等	氏名
株式会社JBMコンサルタント 主席講師	中尾 知子
有限会社ビッグフェイス	羽川 由美子
オフィス・アオキ 代表	青木 慶子
com. 企画 代表	小堀 恭子
DIAサポート 代表	橋本 美詠子

■電話対応コンクール 奈良支部大会 結果

賞	事業所名	氏名
最優秀賞	SMBC日興証券株式会社	箭野 礁
優秀賞	サロンドロワイヤルコールセンター	柴山 順子
	SMBC日興証券株式会社	岩永 和美
優良賞	佐川急便株式会社 大和高田営業所	松本 ゆかり
	大和物産株式会社	國友 美岐
	パナソニック株式会社	宮下 康平
審査委員 特別賞	SMBC日興証券株式会社	泉田 眞由美
	佐川急便株式会社 御所営業所	徳田 博之
	株式会社CWS	大藪 寿弥
	ダイキン工業株式会社	北田 佳菜子

第60回全国大会は、2022年11月2日(火)、「札幌市(北海道)」で開催予定でしたが、新型コロナウイルスの感染防止の観点から選手が移動することなくそれぞれの職場等からリモートで参加する方法に変更され、全国の7,949名の参加者から予選を勝ち抜いた57名の代表選手が、自らの技量をフルに活かし、電話対応に臨みました。

なお、奈良県代表の結果は以下の通りです。

■電話対応コンクール 全国大会 結果(奈良県代表)

賞	事業所名	氏名
優良賞	SMBC日興証券株式会社	箭野 礁

(2)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、エントリーいただいた職場・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、その応答模様をテープに録音し、複数の審査員で審査をする形式で実施しました。

2021年度(第24回)企業電話対応コンテストについては、全国から309事業所の参加があり、会長賞1社、理事長賞3社、優秀賞16社の合計20社が受賞しました。

全国参加事業所の業種部門別内訳は以下のとおりです。

業種部門名	事業所数
商業・金融部門	63
工業・公益部門	37
サービス部門	79
コールセンター等電話対応専門部門	130
合計	309

奈良支部からは 奈良県民共済生活協同組合 様が参加しました。

### (3) 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、2021年度については、様々な事業機会を捉えて参加者の拡大に取り組んだ結果、各級とも受検者が増え、前年度の約2.1倍である71人の方が参加しました。

項目	実施月	実施場所	事業所数	参加人数	合格者数
1級 研修会・検定試験	4月	奈良県コンベンションセンター	2社	2名	0名
	10月	一般社団法人奈良県経済倶楽部	2社	2名	1名
2級 研修会・検定試験	6月	奈良県コンベンションセンター	1社	1名	0名
	2月		2社	3名	3名
3級 研修会・検定試験	5月	中止〔催行人数満たず〕			
	7月	一般社団法人奈良県経済倶楽部	4社	6名	4名
	11月	奈良県コンベンションセンター	4社	7名	4名
	3月		3社	4名	3名
4級 検定試験	5月	奈良県コンベンションセンター	3社	7名	4名
	6月		2社	6名	1名
	7月		3社	3名	3名
	8月	一般社団法人奈良県経済倶楽部	5社	7名	3名
	9月	奈良県コンベンションセンター	2社	3名	1名
	10月	一般社団法人奈良県経済倶楽部	3社	4名	4名
	11月	奈良県コンベンションセンター	1社	1名	0名
	12月		5社	6名	5名
	1月		2社	2名	2名
	2月		4社	5名	0名
	3月		2社	2名	2名

### (4) 電話対応・ビジネスマナー研修等

企業人・社会人としての心構え、ビジネスマンとしての接遇・接客・言葉使い、電話対応における基礎力

向上、お客様からのクレームに対する対応、コールセンターにおける指導力向上及び電話対応コンクールでの入賞を目的とした研修等を実施しました。

項目	実施月日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数	
フレッシュ ビジネスマナー研修	4月9日	橿原商工会議所	株式会社オフィスフロレン 中 可子	1社/13名	
	4月15日	奈良県コンベンシ ョンセンター		3社/13名	
新入社員研修	5月12日	橿原商工会議所	オフィス フジタ 藤田 順子	1社/4名	
電話対応コンクール 事前対策セミナー①	5月25日	基礎編 (午前)	橿原商工会議所	有限会社ビジネスエド 林 千代美	3社/5名
		実践編 (午後)			3社/6名
電話対応コンクール 事前対策セミナー②	5月26日	基礎編 (午前)	奈良県コンベンシ ョンセンター	オフィス フジタ 藤田 順子	4社/4名
		実践編 (午後)			4社/7名
新入・若手社員研修 〈生駒商工会議所 共催〉	5月31日	生駒商工会議所	オフィス フジタ 藤田 順子	6社/9名	
電話対応コンクール 支部大会直前 スキルアップセミナー	7月30日	基礎編 (午前)	奈良県コンベンシ ョンセンター	株式会社JBMコンサルタント 中尾 知子	10社/17名
		実践編 (午後)			11社/19名
電話対応コンクール 全国大会直前 ステップアップ研修 (各回1時間/合計4 回)	9月21日 10月8日 10月13日 10月20日	オンライン方式	株式会社JBMコンサルタント 中尾 知子	1社/1名	
電話対応塾 (各回2.5時間/合計 6回)	10月21日 11月25日 12月23日 1月27日 2月24日 4月7日※	奈良県コンベンシ ョンセンター/奈良 県経済倶楽部	オフィス フジタ 藤田 順子	5社/5名	
クレーム対応セミナー (基礎編)	12月7日	オンライン方式	株式会社JBMコンサルタント 萩原 麻美	2社/2名	
クレーム対応セミナー (スキル強化編)	1月26日	オンライン方式	株式会社JBMコンサルタント 相澤 琴美	3社/11名	
クレーム対応セミナー (実践応用編)	2月15日	オンライン方式	株式会社JBMコンサルタント 中尾 知子	5社/12名	

社員教育セミナー 〈大和高田商工会議所 共催〉	3月29日・30日	ナカガワセンチュ リ記念館	株式会社JBMコンサルタント 佐々木 優水	延期 〔新型コロナ 感染拡大防止〕
-------------------------------	-----------	------------------	--------------------------	-------------------------

※3月24日開催予定をコロナ罹患者発生により4月7日に変更して実施。

## (5) 講師紹介

全国290名以上の豊富な協会契約講師陣の中から、新入社員教育・コールセンター教育等、電話応対教育に関する事など、2021年度は会員企業4社様からのご要望に沿って講師を4回紹介しました。

## 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」、「働き方改革」、「DX推進」、「IoT活用による生産性向上」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事例を盛り込んだセミナー等を開催しました。

項目・テーマ	実施日	実施場所等	講師等	事業 所数/ 参加 人数	備考
ICTセミナー 「～アフターコロナの課題を理解して DX を推 進しよう!!～」 ①演題:コロナ後の不動産価値と経済・企業経 営へのインパクト ②演題:DX 時代を生きる社会人の教養 「デジタル人材」育成して、デジタル 組織を創る ③演題:ICT 活用による生産性向上 ～働き方改革促進に向けて～	8月31日	オンライン 方式	①講師:大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔㈱マイン ドシーズ〕 ②講師:岡田一志 〔SCSK 株式会社新ビジネス 推進部〕 ③講師:榛葉久美子 〔NTT 西日本ビジネスフロント 株式会社大阪支店長〕	12社/ 13名	6支部 合同  大阪商工 会議所・ NTT 西日本 との共催
ICTセミナー 「2021年経済から見た今後の経済見通しを学 ぼう!!」 演題:2021年経済から見た今後の経済見通しを 学ぼう!!	1月13日	オンライン 方式	講師:大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔㈱マインドシーズ〕	16社/ 16名	6支部 合同  大阪商工 会議所・ NTT 西日本 との共催
ICTセミナー 「モビリティ革命 ～企業が大変革期を勝ち抜く 条件～」 ①演題:モビリティ革命 ～企業が大変革時を勝 ち抜く条件～ ②演題:大変革期を勝ち抜くための DX 推進のヒ ント ～新規事業を通じた NTT 西日本グループ 変革の体験～	3月25日	オンライン 方式	①講師:大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔㈱マイン ドシーズ〕 ②講師:広瀬丈 〔NTT 西日本 elgana プロジ ェクト エバンジェリスト〕	8社/ 8名	6支部 合同  大阪商工 会議所・ NTT 西日本 との共催

(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、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)「標的型攻撃メール予防訓練サービス」の取り組み

会員様参加無料施策及び非会員様の参加無料体験施策として、チラシ、支部ニュース等を通じてご案内し、2021年度は会員企業1社様からの参加がありました。

(4)「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講座を実施し、2021年度は会員企業13社様の参加がありました。

3.「奈良支部ニュース」の発行

各種事業のご案内・事業実施模様・会員様のご紹介・様々なご意見の掲載、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「奈良支部ニュース」を発行し、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。

4. その他

研修(オンライン方式)

項目・テーマ	実施日	講師等	参加人数
近畿6支部合同開催 オンライン営業プレゼンテーション力アップ研修	6月9日	株式会社 JBM コンサルタント 増田 和芳	1名
近畿6支部合同開催 電話対応トレーニング電コン編	6～7月	ユーザ協会契約講師	1名
近畿6支部合同開催 オンライン営業傾聴力研修	7月21日	株式会社 JBM コンサルタント 増田 和芳	1名
近畿6支部合同開催 もしも検定3級実技対策個別指導	12月～2月	ユーザ協会契約講師	2名

各種セミナー・講演会(オンライン方式)

項目・テーマ	実施日	講師等	参加人数
西日本ICTセミナーー経産省の補助金、政策を把握し業務の効率化に活用しよう！！	7月14日	近畿経済産業局 講師	1名



西日本ICTセミナー 初めてのSDGs 自社として取り組むべきか見極める	10月28日	一般社団法人 国際SDGs推進協会 土坂英一 氏 /近畿経済産業局 講師	3名
【東京支部主催】経営トップセミナー 高田明氏	2月18日	株式会社 Aand Live(エアントライブ) 代表取締役 高田 明	5名
【本部主催】ICT を活用した地域活性化について	3月4日	元横浜市長 中田 宏	11名

上記の他にも、全国から視聴可能なオンラインセミナーを24回開催しました。月別実施回数は次のとおりです。4月(1)、6月(1)、9月(1)、10月(3)、11月(2)、12月(1)、1月(3)、2月(7)、3月(5)。\*( )回数

## 5. 会議等

項目	実施月日	出欠状況	議案内容
2021年度 理事会・評議員会 (書面決議)	6月25日	理事数 18名 回 答 17名	(1)2020年度事業活動報告及び決算・監査報告
		評議員数 26名 回 答 23名	(2)2021年度事業活動計画(案)及び 収支予算計画(案)  (3)奈良支部 監事の退任及び就任に関する件 (案)

## 6. 会員の状況

2019年度末	入会数	退会数	増減	2020年度末
446	9	67	-58	388
2020年度末	入会数	退会数	増減	2021年度末
388	6	30	-24	364

## 【第1号議案-2】

## 2021年度 収支決算報告書

自：2021年4月 1日  
至：2022年3月31日  
(単位：円)

## 【収入の部】

勘定科目	予算	決算	差異	記事
<b>会費収入</b>	1,233,500	1,147,000	▲ 86,500	
会員会費収入	1,203,500	1,117,000	▲ 86,500	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
<b>事業収入</b>	5,938,000	5,863,003	▲ 74,997	
電話対応競技会収入	2,713,000	2,784,003	71,003	電話対応コンクール関連
会報誌等発行収入	320,000	360,000	40,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等収入	1,986,000	1,541,999	▲ 444,001	電話対応教育、ICT利用促進、著名人セミナー関連
委員会収入	553,000	989,006	436,006	もしもし検定（電話対応技能検定）関連
組織強化収入	366,000	187,995	▲ 178,005	地域連携及び集客施策関連
<b>雑収入</b>	4	5	1	受取利息
<b>(A) 当期収入合計</b>	7,171,504	7,010,008	▲ 161,496	

## 【支出の部】

(単位：円)

勘定科目	予算	決算	差異	記事
<b>事業費</b>	5,660,000	5,391,357	▲ 268,643	
電話対応競技会費	2,713,000	2,386,140	▲ 326,860	電話対応コンクール関連
会報誌等発行費	300,000	360,000	60,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等費	1,986,000	1,526,957	▲ 459,043	電話対応教育、ICT利用促進、著名人セミナー関連
委員会費	275,000	875,541	600,541	もしもし検定（電話対応技能検定）関連
組織強化費	386,000	242,719	▲ 143,281	地域連携及び集客施策関連
<b>管理費</b>	940,001	847,947	▲ 92,054	
会議費	260,000	75,075	▲ 184,925	理事会・評議員会 会議費関連
その他経費	630,000	772,872	142,872	通信運搬、備品消耗品、複合機リース、会費回収委託費等
<b>表彰費支出</b>	100,000	30,000	▲ 70,000	
<b>内部取引支出</b>	350,000	349,051	▲ 949	本部運営関連経費
本部費等支出	200,000	165,688	▲ 34,312	会員・決裁業務・経理・勤怠管理システム等利用料
法人税等分担支出	150,000	183,363	33,363	消費税・法人税分担費
<b>(B) 当期支出合計</b>	7,050,001	6,618,355	▲ 431,646	
<b>(C) 当期収支差額(A-B)</b>	121,503	391,653	270,150	
<b>(D) 前期繰越収支差額</b>	3,405,523	3,405,523	0	
<b>(E) 次期繰越収支差額(C+D)</b>	3,527,026	3,797,176	270,150	

# 貸借対照表

2022年3月31日現在

(単位：円)

I 資産の部			II 負債の部		
勘定科目	金額		勘定科目	金額	
流動資産	現金	0	流動負債	未払金	90,352
	普通預金	919,334		前受金	52,800
	郵便貯金	0		預り金	22,986
	本部口座預入金	2,654,036		内部借入金	0
	未収金	104,560		合計	166,138
	前払金	130,322	III 正味財産の部		
	仮受消費税	0	正味財産	指定正味財産	0
	合計	3,808,252		指定正味財産合計	0
固定資産	155,062	一般正味財産		3,797,176	
固定資産	155,062	正味財産合計	3,797,176		
資産合計	3,963,314	負債及び正味財産合計	3,963,314		

## 監査結果報告書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会奈良支部の2021年度における業務、並びに収支決算関係書類等について監査の結果、すべて適正に処理、遂行されていることを確認いたしましたので報告いたします。

2022年 5月 17日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

奈良支部 支部長 小山 新造 殿

監事

寺田 和正



監事

増井 敬



## 2022年度 事業活動計画

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人として2大事業である「テレコミュニケーション教育事業」及び「ICT 活用推進事業」の普及拡大に向け、各種施策や会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

2021年度については、昨年度同様に新型コロナウイルスの影響を鑑み電話対応コンクール全国大会のリモート開催、地区大会における集合、リモート開催の併用をはじめ、ICT セミナーのオンラインでの開催、感染対策を考慮した様々な施策を展開し、協会自らが新たなサービスやデジタル技術を利用した業務の見直し等を積極的に実施してきた一年でありました。

2022年度事業運営においても日本全体で with コロナといった、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底を基本とした事業運営が当たり前となる中、公益財団法人として普く広く協会事業のプレゼンス向上に向け、これまで以上に商工会議所及び商工会等との連携強化を図り、協会会員のみならず会員以外の方々にも事業運営の発展に資するような情報発信、活動の充実を図って参ります。

テレコミュニケーション教育事業においては、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等を通じて、参加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、また、ICT 活用推進事業については、いわゆるニューノーマルに対応した中小企業の DX 導入支援やセキュリティ対策、ICT を活用したテレワークによる働き方改革の事例などの紹介、オンラインでのセミナー提供等をさせていただきと考えます。

また、「eラーニングサービス」については、根強い人気があります「新入社員及び若手社員向け」の自学自習コンテンツ等を充実させる等、更に皆さまにも普く広く提供して参ります。

当協会では、コロナウイルス等の影響により減少した「テレコミュニケーション教育事業」への参加者の拡大を目指すとともに、商工会議所及び商工会等との連携を更に強固なものとし中小企業の皆様へDX導入の一助となるよう、ホームページや機関誌、メルマガ等を活用して各種情報を広く周知、発信していくことにより、テレコミュニケーション教育事業やICT活用推進事業の普及、発展を通じて、地方創生、地域活性化に寄与した事業展開を目指していきます。

### 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みます。

また、ICT活用推進事業については、様々な問題解決に向けたDX導入に働き方改革等を更に推進したICT活用事例等のご紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報発信を積極的に行って参ります。

## 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、大会の運営方法を、新型コロナウイルス感染防止対策の一環としてICTを活用したハイブリッド方式で行うなど、参加者の皆さんが安心して参加できる方法で開催するとともに、様々な機会をとらえて事業の紹介を行い参加拡大に取り組みます。また、参加者及び参加企業にとって有意義な内容となるよう充実を図ります。

(2)企業電話対応コンテストについては、事業内容の説明に加えて参加企業からいただいた参加の意義等に関する情報を紹介するなど、様々な機会をとらえて参加拡大に向けた取り組みを強化します。

(3)電話対応技能検定については、電話対応コンクール等様々な事業の機会を捉えて、検定の仕組みを人材育成の手段として活用いただくことについて提案するとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者数の拡大に取り組みます。また、受検者にとって更に有意義な内容となることを目指していきます。

(4)電話対応・ビジネスマナー等研修については、従来の集合方式に加えてリモート方式を活用するなど、地域の状況に応じて参加しやすい方法で開催するとともに、参加者のビジネススキルの向上や参加事業所の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、新型コロナウイルスの影響を考慮し、全国から視聴可能なオンラインセミナーを開催する等、ICTを活用した取り組みを積極的に実施してきました。

(2)2022年度においても、引き続きテレワーク推進による「働き方改革」は、勿論のこと、欧米と比較し日本においては取り組みが遅れていると言われているDX導入、コールセンターの補助的な問い合わせ方法である「chatbot」等で利用され、今後も様々なシーンでの利用が期待されている「AI(人口知能)」の活用など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとしてご提供します。

#### ※1 DX

・Digital Transformation/デジタルトランスフォーメーションの略語であり、企業が外部環境(顧客、市場)の劇的な変化に対応しつつ、内部環境(組織、文化、従業員)へ変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム(クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術)を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンス(経験から生じる印象や認識)の変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。

#### ※2 chatbot(チャットボット)

・インターネットを利用したリアルタイムコミュニケーション手法である「チャット」とロボットの略である、人間に代わって一定のタスクや処理を自動化するプログラムである「ボット」を組み合わせた言葉で、人口知能を利用した自動会話プログラムのこと。

### 3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

今後とも会員企業のご意見の収集を積極的に進め、今年 1 月に更改した会員管理システムの情報を活用し、サービスの充実を図ることにより、会員企業の当協会事業に対するプレゼンスの向上、及び会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、新規会員獲得活動も強化して参ります。

事業活動の具体的な施策については次頁のとおりです。

# 2022年度 年間事業施策実施予定

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 奈良支部

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		
<b>テレコミュニケーション教育事業</b>															
新入・若手社員等 ビジネスマナー研修		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 (4/8、4/15)	★												
		商工会議所との共催 ※随時開催		★											★
電話対応技能検定	4級		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	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								★						
クレーム電話対応研修	奈良支部開催 (スキル強化編) (実践応用編)	怒りという感情を検証し、よりよい人間関係を手に入れる。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・言葉使いなどを習得する										★	★		
	近畿6支部合同開催 (基礎編)										★				
オンライン ・プレゼンテーションカアップ ・傾聴カアップ	近畿6支部合同開催	「うまく話すこと」ではなく「お客様に解決策を提示すること」がプレゼンテーションであることを確認し、相手の課題、ニーズなどを踏まえながら、どのように伝えればお客様が意思決定をするかを考え、その伝え方の実践スキルを習得する (プレ7月、傾聴9月)				★			★						
オンライン ・Eメールの書き方研修 (初級編・応用編)	近畿6支部合同開催	リモートワークでの生産性向上には「文章でのコミュニケーションカ」が不可欠と言われています。伝えたい内容を分かりやすく伝える実践スキルを習得する (初級4月&11月・応用5月&12月)	★	★							★	★			
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、診断評価し改善点等をフィードバック・指導							通年						
電話対応コンクール	事前対策セミナー	一次予選参加者を対象に電話対応の基礎及び実践スキルを習得する (5/27、5/31)		★											
	一次予選	職場に居ながら方式 (6/27~7/8)				★	★								
	スキルアップ セミナー	支部大会出場者を対象に更なる電話対応スキルの向上を図る (8/24)						★							
	奈良支部大会	奈良県コンベンションセンター (9/9)							★						
	ステップアップ セミナー	全国大会出場者を対象に個別指導による更なる電話対応スキルの向上を図る (10/13~11/11、計5回)								★	★				
	全国大会	山口県山口市 (11/18)										★			
企業電話対応コンテスト	受付														
	審査	参加企業への電話審査													
	表彰	結果発表及び表彰式 (11/18)											★		
<b>ICT活用推進事業</b>															
ICT活用講座 (録画配信等セミナー)		大前研一が企業の経営課題や世界のニュースを独自視点で分析。経済・ビジネスのトレンドが学べる講座		★						★					★
お客様相談会		スマートNコレ前に開催 ICTを活用したお客様のお困りごとの相談・解決													
施設見学会		ICT活用関連の施設見学会の検討													
<b>その他事業等</b>															
新春特別講演会		著名人を招いた講演会を開催													
附会議等	理事会 評議員会	ホテル日航奈良 (6/10) ※ 新型コロナウイルスの感染状況を勘案し、書面決議に変更											★		
	経営経済セミナー (オンライン開催)	テーマ 「明日から始めるDX」 (6/24) 講師 須藤憲司氏 (株式会社Kaizen Platform 代表取締役)											★		
広報活動等	奈良支部イベント ニュースの発行	毎月の行事、模様を掲載											通年		
	テレコム フォーラム誌発行	本部から会員様へ直送											通年		
新規会員拡大		・案内ターゲット及び媒体見直しによる募集拡大 ・各種無料体験イベントを通じた入会促進 ・イベント参加後のアフターコールによる入会促進											通年		

※各事業の詳細は、奈良支部ホームページにてその都度案内を実施いたします。



## 【第2号議案-2】

## 2022年度 収支予算計画

自：2022年4月1日  
至：2023年3月31日  
(単位：円)

【収入の部】				
勘定科目	2022年度計画	2021年度実績	差異	記事
<b>会費収入</b>	1,147,000	1,147,000	0	
会員会費収入	1,117,000	1,117,000	0	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
<b>事業収入</b>	5,848,000	5,863,003	▲ 15,003	
電話対応競技会収入	2,509,000	2,784,003	▲ 275,003	電話対応コンクール関連
会報誌等発行収入	384,000	360,000	24,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等収入	1,708,000	1,541,999	166,001	電話対応教育、ICT利用促進、著名人セミナー関連
電話対応技能検定収入	1,039,000	989,006	49,994	もしもし検定関連
組織強化収入	208,000	187,995	20,005	地域連携及び集客施策関連
<b>雑収入</b>	5	5	0	受取利息
<b>(A) 当期収入合計</b>	6,995,005	7,010,008	▲ 15,003	

【支出の部】				
勘定科目	2022年度計画	2021年度実績	差異	記事
<b>事業費</b>	5,300,000	5,391,357	▲ 91,357	
電話対応競技会費	2,509,000	2,386,140	122,860	電話対応コンクール関連
会報誌等発行費	384,000	360,000	24,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等費	1,708,000	1,526,957	181,043	電話対応教育、ICT利用促進、著名人セミナー関連
電話対応技能検定費	491,000	875,541	▲ 384,541	もしもし検定関連
組織強化費	208,000	242,719	▲ 34,719	地域連携及び集客施策関連
<b>管理費</b>	997,000	847,947	149,053	
会議費	272,000	75,075	196,925	理事会・評議員会 会議費関連
その他経費	725,000	772,872	▲ 47,872	通信運搬、備品消耗品、複合機リース、会費回収委託費等
<b>表彰費支出</b>	60,000	30,000	30,000	
<b>内部取引支出</b>	350,000	349,051	949	本部運営関連経費
本部費等支出	166,000	165,688	312	会員・決裁業務・経理・勤怠管理システム等利用料
法人税等分担支出	184,000	183,363	637	消費税・法人税分担費
<b>(B) 当期支出合計</b>	6,707,000	6,618,355	88,645	
<b>(C) 当期収支差額(A-B)</b>	288,005	391,653	▲ 103,648	
<b>(D) 前期繰越収支差額</b>	3,797,176	3,405,523	391,653	
<b>(E) 次期繰越収支差額(C+D)</b>	4,085,181	3,797,176	288,005	

## 【第3号議案】

### 奈良支部役員及び評議員選任の件

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部における役員及び評議員の任期は、2022年6月期開催の役員会の終結の時期までであることから、奈良支部会則第5条及び第10条に基づき、別紙の理事候補18名、監事候補2名及び評議員26名の選任を理事会に付議することといたします。

#### 記

(1)理事・監事

・別紙1-1のとおり

(2)評議員

・別紙1-1のとおり

(3)任期

2022年度理事会から2024年度理事会までの2年間

## 【別紙1-1】

## 奈良支部役員候補名簿

(敬称略・順不同)

協会役職名	氏名	所属事業所・役職等	区分	記事
支部長	小山 新造	奈良県商工会議所連合会 会長	再任	
副支部長	松塚 幾善	奈良県商工会連合会 会長	再任	
副支部長	河村 憲一	大和高田商工会議所 会頭	新任	寺田俊彦副支部長の後任
副支部長	鐵東 貴和	生駒商工会議所 会頭	再任	
副支部長	森本 俊一	橿原商工会議所 会頭	再任	
副支部長	田原 清孝	株式会社田原建設 会長	再任	
理事	中野 雅史	大和郡山市商工会 会長	再任	
理事	山中 弘行	株式会社メモワージュ創葬館 代表	新任	今村禎彦理事の後任
理事	平越 國和	香芝市商工会 会長	再任	
理事	西本 登美雄	御所市商工会 会長	新任	西邊豊彦理事の後任
理事	福井 伊佐男	王寺町商工会 会長	再任	
理事	福井 達郎	桜井市商工会 会長	再任	
理事	熊谷 禎彌	下市町商工会 会長	再任	
理事	榊井 博	奈良県商工会連合会 専務理事	再任	
理事	浅野 誠	大和高田商工会議所 専務理事	再任	
理事	大原 曉	生駒商工会議所 専務理事	再任	
理事	中村 吉代茂	橿原商工会議所 専務理事	新任	中澤修理事の後任
理事 支部長代行	峯川 郁朗	奈良県商工会議所連合会 常任幹事	再任	
監事	岡本 浩至	奈良県商工会連合会 事務局長	新任	増井敬監事の後任
監事	寺田 和正	奈良商工会議所 事務局長	再任	
顧問	奥野 順也	NTT西日本奈良支店長	再任	

## 評議員候補名簿

(敬称略・順不同)

協会役職名	氏名	所属事業所・役職等	区分	記事
評議員	有井 邦夫	三和建設株式会社 相談役	再任	
評議員	増本 隆史	奈良交通株式会社 取締役副社長	再任	
評議員	近東 宏佳	共同精版印刷株式会社 代表取締役社長	再任	
評議員	森本 昌弘	株式会社奈良ホテル 代表取締役社長	再任	
評議員	城本 隆次	株式会社奈良パークホテル 支配人	再任	
評議員	豊澤 安男	奈良豊澤酒造株式会社 代表取締役会長	再任	
評議員	中谷 裕次良	株式会社チャンピオンシップス 代表取締役社長	新任	故齋二忠彦 評議員の後任
評議員	上武 敏一	上武建設株式会社 代表取締役会長	再任	
評議員	藤本 正義	藤本建設株式会社 代表取締役	再任	
評議員	榎堀 明	社会福祉法人檸檬会 法人本部顧問	再任	
評議員	松久保 英信	奈良東商工会 会長	再任	
評議員	藤山 和徳	天理市商工会 会長	再任	
評議員	当麻 和重	株式会社トーマ 代表取締役社長	新任	河村憲一評議員 の後任
評議員	吉田 暁	梅乃宿酒造株式会社 会長	新任	中川基成評議員 の後任
評議員	西田 陽昭	株式会社三英電化 代表	新任	辻修評議員 の後任
評議員	船木 克容	大和研磨材株式会社 代表取締役	再任	
評議員	松嶋 秀典	御所市商工会 副会長	新任	安川武評議員 の後任
評議員	森近 勝	株式会社アイワ 会長	再任	
評議員	打谷 久義	打谷石材株式会社 代表取締役会長	再任	
評議員	佐藤 進	佐藤薬品工業株式会社 代表取締役社長	再任	
評議員	高瀬 泰嗣	ナント種苗株式会社 取締役会長	再任	
評議員	矢谷 寛	株式会社みゆき屋 代表取締役	再任	
評議員	嶋本 英良	株式会社嶋本商店 代表取締役社長	再任	
評議員	辻本 博一	宇陀商工会 副会長	新任	浦岡英夫評議員 の後任
評議員	栗山 芳郎	五条ガス株式会社 代表取締役	再任	
評議員	松本 幸男	東吉野村商工会 会長	新任	明後克典評議員 の後任

## 【第4号議案】

### 奈良支部会則の一部変更の件

支部役員及び評議員の任期の取り扱いについて、実際の運用に即した形にも対応できるように以下のとおり、会則の一部変更を提案することといたします。

#### 1. 会則の一部変更内容

##### 現行会則と変更会則案の対照表

現行会則	変更会則案
(支部理事等の任期) 第8条 4 規定なし	(支部理事等の任期) 第8条 4 ただし、当該理事等の所属する団体で後任者が選任された場合は、その後任者が前職の職務を代行することができる。
(評議員) 第10条 6 規定なし	(評議員) 第10条 6 ただし、当該評議員の所属する団体で後任者が選任された場合は、その後任者が前職の職務を代行することができる。

#### 2. 会則変更の効力発生日

##### ・会則変更の日程

会則変更のための理事会・評議員会開催日：2022年6月10日

(表決権行使書提出期間：2022年6月11日～19日)

会則変更の効力発生日：2022年6月20日