

2023年度 理事会・評議員会 議案書

日 時 2023年6月12日(月)

15:00～16:00

場 所 ホテル日航奈良

奈良県奈良市三条本町8-1



公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会

奈 良 支 部

次 第

1. 開 会

2. 支部長挨拶

3. 議長選出

4. 議 事

【第1号議案】

1. 2022年度事業活動報告
2. 2022年度収支決算報告、2022年度監査結果報告

【第2号議案】

1. 2023年度事業活動計画
2. 2023年度収支予算計画

【第3号議案】

奈良支部 理事・評議員及び顧問の辞任に伴う後任者選任の件

5. 議長解任

6. その他

7. 閉 会

2022年度 事業活動報告

2022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。(実施期間は2022年4月～2023年3月)

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27日～7月8日	参加事業所	13社	38名
奈良支部大会(集合方式)	9月9日	奈良県 コンベンションセンター	10社	13名
全国大会(集合方式)	11月18日	KDDI維新ホール (山口県山口市)	1社	1名

※全国延参加者:6,620名

新型コロナウイルスの感染収束が見通せない中ではありましたが、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、2022年9月9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13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、最優秀賞の柴山 順子さんは奈良県代表として第61回全国大会へ出場しました。

■電話応対コンクール 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

■電話応対コンクール 奈良支部大会 結果

賞	事業所名	氏名
最優秀賞	サロンドロワイヤルコールセンター	柴山 順子
優秀賞	個人	甲野 有美
	サロンドロワイヤルコールセンター	松本 菜苗
優良賞	佐川急便株式会社 御所営業所	井上 知子
	大和物産株式会社	門田 悠
	佐川急便株式会社 大和高田営業所	松本 ゆかり
審査委員特別賞	ダイキン工業株式会社	本居 沙彩

全国大会は、2022年11月18日(金)、会場への入場制限等の新型コロナウイルス感染対策を講じ、山口県山口市「KDDI維新ホール」において、3年ぶりに集合方式で開催しました。

全国の6,620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、電話応対に臨みました。なお、奈良県代表の結果は以下の通りです。

■電話応対コンクール 全国大会 結果(奈良県代表)

賞	事業所名	氏名
優秀賞	サロンドロワイヤルコールセンター(株式会社ティンクル)	柴山 順子

(2)企業電話応対コンテスト

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。

2022年度(第25回)企業電話応対コンテストについては、全国から336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	71
工業・公益部門	32
サービス部門	103
コールセンター等電話対応専門部門	130
合計	336

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、2022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、前年度と同数である71名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	10月	中止〔催行人数満たず〕			
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	3社	3名	1名
	12月		4社	5名	0名
	2月		4社	5名	3名
3級 研修会・検定試験	5月	奈良県コンベンションセンター	5社	6名	5名
	7月		3社	4名	2名
	11月		6社	7名	1名
	3月		3社	4名	4名
4級 検定試験	4月	中止〔催行人数満たず〕			
	5月				
	6月				
	7月	奈良県コンベンションセンター	3社	3名	3名
	8月	一般社団法人奈良県経済倶楽部	2社	2名	2名
	9月		7社	8名	6名
	10月		3社	4名	3名
	11月	奈良県コンベンションセンター	2社	2名	1名
	12月		3社	3名	2名
	1月		2社	3名	3名
	2月		4社	5名	4名
	3月		7社	7名	3名
合計			61社	71名	43名

(4)電話応対・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、電話応対における基礎力向上、お客様からのクレームに対する応対、コールセンターにおける指導力向上及び電話応対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8日	橿原商工会議所	株式会社オフィスフロレゾン 中 可子	3社/7名
	4月15日	奈良県コンベン ションセンター		1社/13名
新入・若手社員研修 〈生駒商工会議所共催〉	4月27日	生駒商工会議所	オフィスRIN 奥田 郁子	5社/8名
電話応対コンクール 事前対策セミナー	5月27日	橿原商工会議所	有限会社ビジネスエイド 林 千代美	6社/11名
	5月31日	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	5社/10名
電話応対コンクール 支部大会直前 スキルアップセミナー	8月27日	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	11社/17名
電話応対コンクール 全国大会直前 ステップアップ研修 (各回1時間/合計5回)	10月13日 10月18日 11月2日 11月8日 11月14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
電話応対塾 (各回3時間/合計4回)	11月29日 12月23日 1月24日 2月21日	奈良県経済 倶楽部	オフィス フジタ 藤田 順子	2社/2名
クレーム応対セミナー (スキル強化編)	1月18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/5名
クレーム応対セミナー (実践応用編)	2月14日	オンライン方式	株式会社JBMコンサルタント 中尾 知子	3社/3名

(5)講師紹介

全国200名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、2022年度は会員企業9社様からのご要望に沿って講師を17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」、「DX推進」、「ワークスタイル変革」、「業務効率化」、「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。

※すべてオンライン方式

項目・テーマ	実施日	講師等	事業所数/ 参加人数	備考
ICTセミナー ①あのマッキンゼーの世界的名コンサル タント大前さんに「第四の波(サイバー 社会)に向けた国家戦略」を学ぼう！ ②第四の波(サイバー社会)に今、備えて おくべきこと～テレワーク時代のセキュリ ティリスク～企業がとるべき対策とは？～	5月31日	①(株)ビジネス・ブレーク スルー 代表取締役会長 大前 研一(ビデオ)、 (株)マインドシーズ 代表 取締役社長 丹羽 亮介 ②NTTビジネスソリューショ ンズ(株)ハリーデサイン部 コミュニケーション基盤部門 玉城 匠	10社/ 10名	6支部・ 本部合同主催 大阪商工 会議所・ NTT西日本 共催
オンラインセミナー 「日本企業におけるDXの活用、推進による課 題解決について」 ①＜特別講演＞「明日から始めるDX」 ②＜基調講演＞「中小企業におけるDX 戦略・推進について」	6月24日	①(株)KaizenPlatform 須藤 憲司 ②(株)NTTDXパートナー 近藤 俊輔	10社/ 11名	本部・NTT 西日本共催 日本商工 会議所後援
ICTセミナー 「使いこなそうICT『無料・高コスパ』ツールで オフィス業務をDX化！ —第1回コミュニケーションのDX化—」 ①コミュニケーションのDX化 ②営業活動のオンライン化 ③情報発信、注文・各種申込受付業務の デジタル化 ④社内コミュニケーションのデジタル化	7月13日	①②ユーザ協会 西日本ICT推進部長 佐々木 一敏 ③④ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	6社/ 9名	
オンラインセミナー 「ユーキョープレミアムウィメンズセッション 2022」 ①ICTセミナー「スマホ活用仕事術」 ②SDGsセミナー「SDGsを理解し、我が 事化して人生やビジネスに活かそう！」 ③経営セミナー「世界の潮流 日本の現状」	7月20日	①(株)ドコモCS 西野 えりな ②一般社団法人国際 SDGs推進協会グループ 国際アンバサダー協会 会長 川端 ゆりか ③信州大学特任教授 法学博士 ニューヨーク州 弁護士 山口 真由	5社/ 5名	本部・東京・ 関東事業 推進部主催
ICTセミナー 「使いこなそうICT『無料・高コスパ』ツールで オフィス業務をDX化！ —第2回オフィス(パソコン)業務の自動化—」 ①パソコン(オフィス)業務の自動化とは ②RPAツールの概要と選定のポイント ③具体的なRPAツール	8月30日	①ユーザ協会 西日本ICT推進部長 佐々木 一敏 ②SCSK(株) 岡田 一志 ③NTTアドバンス テクノロジー(株) 坂巻 元基 (株)キーエンス 杉本 安貴央	6社/ 10名	

項目・テーマ	実施日	講師等	事業所数/ 参加人数	備考
ICTセミナー ①あのマッキンゼーの世界的名コンサル タント大前さんに「シニアビジネスの 発想法」を学ぼう！ ②「電子帳簿保存法」「インボイス制度」 対応に向けたICTソリューション	8月31日	①(株)ビジネス・ブレイク スルー 代表取締役会長 大前 研一(ビデオ)、 (株)マインドシーズ 代表 取締役社長 丹羽 亮介 ②NTTビジネスソリューショ ンズ(株)ハリューデザイン部 久米田 曉徳	11社/ 12名	6支部・ 本部合同主催 大阪商工 会議所・ NTT西日本 共催
オンラインセミナー 「サイバー攻撃の脅威とセキュリティ対策の重 要性とポイントについて」 ①＜特別講演＞「事例から学ぶEmotet 対策と個人レベルのセキュリティ対策」 ②＜基調講演＞「サイバー空間における 脅威と情勢」	10月28日	①(株)ブロードテック 大屋 一 ②警視庁 サイバー セキュリティ対策本部 担当官	9社/ 9名	本部・東京 事業推進部 主催
2022サイバーセキュリティ対策講座 ①サイバー空間をめぐる脅威の情勢と サイバーセキュリティ対策 ～標的型メール攻撃のデモンストレー ションと具体的対策方法～ ②基本から再確認！2022情報セキュリティ 講座～今日からすぐにできるセキュリティ 対策の基礎知識を習得！～	11月29日	①警視庁 サイバー セキュリティ対策本部 ②ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	1社/ 1名	近畿・東京・ 東海事業 推進部主催
オンラインセミナー 「ロボット技術・ビックデータを活用したデータ サイエンスが創る未来の社会について」 ①＜特別講演＞「ロボット技術と未来社会」 ②＜基調講演＞「データサイエンスで 切り拓く日本の未来～滋賀大学の挑戦」	11月30日	①千葉工業大学未来 ロボット技術研究センター 所長 古田 貴之 ②滋賀大学データサイエ ンス・AIイノベーション 研究推進センター 副センター長 教授 深谷 良治	4社/ 4名	本部・NTT 西日本共催 日本商工 会議所後援
2022年度オンラインセミナー ①DX推進とSDGs(持続可能な社会) DXと SDGsとの関係性の考察を交えながら、 DX推進の第一歩について紹介 ②強い自分を創る逆転の発想～逆境こそ ベクトルを上へ伸ばすチャンス！～	12月8日	①NTTコミュニケーションズ (株)デジタルマーケティング部 担当部長 細谷 英介 ②明治大学 文学部教授 齋藤 孝	申込無	中国事業 推進部主催 NTT西日本 中国支店共催
オンライン経営セミナー ①テレワーク時代のセキュリティリスク ～企業がとるべき対策とは？～ ②感性コミュニケーション～男女脳差理解 による交渉力アップ講座～	12月9日	①西日本電信電話(株) 富山支店 ビジネス営業 部長 諫山 仁志 ②(株)感性リサーチ 代表 取締役 黒川 伊保子	1社/ 1名	石川・富山・ 福井支部主催
オンラインセミナー 「2023年新春特別企画」 ～あのマッキンゼーの世界的名コンサル タント大前さんに「世界の新潮流2022～地政 学・安保リスクがもたらす新たな世界～」を 学ぼう！～	1月12日	(株)ビジネス・ブレイク スルー 代表取締役会長 大前 研一(ビデオ)、 (株)マインドシーズ 代表 取締役社長 丹羽 亮介	19社/ 19名	6支部・ 本部・東京・ 東海合同主催 大阪商工 会議所・ NTT西日本 共催

項目・テーマ	実施日	講師等	事業所数/ 参加人数	備考
ICTオンラインセミナー ①デジタルトランスフォーメーション実現の ためにこれだけは知っておこう！ ～激変する世界を生き抜くために～ ②～IT漫談家が教える～ あなたの会社をつぶさないためにできる 100のこと	1月26日	①日本マイクロソフト(株) エバンジェリスト業務執行 役員 西脇 資哲 ②ユニアデックス(株) エバンジェリスト 高橋 優亮	申込無	群馬支部主催
2023サイバーセキュリティ対策講座 ①サイバー空間をめぐる脅威の情勢と サイバーセキュリティ対策 ②総務省が取り組むサイバーセキュリティの 最前線と対策 ③基本から再確認！2023情報セキュリティ 講座～今日からすぐにできるセキュリティ 対策の基本知識を習得！～	2月22日	①警視庁 サイバー セキュリティ対策本部 担当官 ②総務省 サイバー セキュリティ室 調査員 ③ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	1社/ 1名	近畿・ 東京・ 東海主催 NTT 東日本 共催
ICT経営実践セミナー ①<ICTセミナー>ICTで、地域とともに ～NTT東日本グループの取り組み～ ②<特別講演>心で走る ～マラソンリーダーからの提言～	2月14日	①東日本電信電話(株) 長野支店 ビジネス イノベーション部長 棚橋 裕也 ②日本陸上競技連盟 ロードランニング コミッションリーダー 瀬古 利彦	申込無	長野支部・本部 主催 NTT東日本・ NTT西日本 共催
DX推進セミナー 「DX活用による地方創生と経営改革」 ①これからの経営に求められるDX戦略 ～DXの本質、先行事例と実践に向けた 進め方～ ②人と組織を育てるマネジメント術	2月28日	①NTTDXパートナー 代表取締役 長谷部 豊 ②仙台育英高等学校 硬式野球部 監督 須江 航	2社/ 2名	東北事業 推進部主催 NTT東日本 宮城共催

(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、2022年度は会員企業4社24名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	事業所数/ 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	7月14日	株式会社JBMコンサルタント 増田 和芳	申込無
近畿6支部合同開催 電話応対トレーニング電コン編	6月～8月	ユーザ協会契約講師	1社/2名
近畿6支部合同開催 心の窓を開くコミュニケーション研修	11月25日	株式会社岩崎企画 中島 悠	1社/1名
近畿6支部・東京・東海合同開催 経営者のためのZoom体験講座(初級編)	1月23日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	1社/1名
近畿6支部・東京・東海合同開催 経営者のためのGoogle体験講座(初級編)	2月28日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	2社/3名
近畿6支部合同開催 聴く力、訊きだす力、要約して伝える力	3月20日	株式会社岩崎企画 木谷 さつき	1社/1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	事業所数/ 参加人数
補助金・助成金活用セミナー 「補助金・助成金を新たな事業拠点展開、 企業変革に活かそう！」 ①「IT 導入補助金2022について」 ②「山口県の補助金」 ③「神戸市の補助金・助成金」 ④「補助金、助成金の探し方」	6月2日	①近畿経済産業局 講師 ②山口県 商工労働部企業立地 推進課 藤村 勝 ③神戸市 医療・新産業本部 新産業部企業立地課 安藤 崇 ④ユーザ協会西日本 ICT 推進部長 佐々木 一敏	2社3名
群馬支部主催 春のオンライン講演会 「NoチャレンジNoライフ！ 新しい生活様式でのコミュニケーション術」	2月8日	フリーアナウンサー 福澤 朗	3社3名
千葉支部主催 2023新春セミナー&交流会 「ラグビー日本代表から学ぶ良いリーダーと 組織の在り方～なんのために勝つのか～」	2月15日	元ラグビー日本代表キャプテン 株式会社HiRAKU 代表取締役 廣瀬 俊朗	1社1名
東京支部主催 2023経営セミナー&名刺交換交流会 ①事業活動を通じたサステナビリティ・ SDGsへの貢献 ②DXの本質とこれからのデジタル変革 ③笑顔のもとに笑顔が集まる	3月3日	①NTT東日本 総務人事部 サステナビリティ推進室 北川 義和 ②NTT東日本 東京事業部 ビジネスイノベーション部 吉免 宗一 ③落語家 林家 たい平	申込無

5. 会議等

項目	実施月日	出欠状況	議案内容
2022年度 理事会・評議員会 (書面決議)	6月20日	理事数 18名 回 答 17名	(1)2021年度事業活動報告及び決算・監査報告 (2)2022年度事業活動計画(案)及び 収支予算計画(案) (3)奈良支部 役員及び評議員選任の件(案) (4)奈良支部会則一部変更の件(案)
		評議員数 26名 回 答 25名	

6. 会員の状況

2020年度末	入会数	退会数	増減	2021年度末
388	6	30	-24	364
2021年度末	入会数	退会数	増減	2022年度末
364	7	24	-17	347

【第1号議案－2】

2022年度 収支決算報告書

自：2022年 4月1日
至：2023年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	予 算	決 算	差 異	記 事
会費収入	1,147,000	1,104,500	▲ 42,500	
会員会費収入	1,117,000	1,074,500	▲ 42,500	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
事業収入	5,848,000	5,687,000	▲ 161,000	
電話応対競技会収入	2,509,000	2,182,000	▲ 327,000	電話応対コンクール関連
会報誌等発行収入	384,000	354,000	▲ 30,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等収入	1,708,000	1,242,000	▲ 466,000	電話応対教育、ICT利用促進、著名人セミナー関連
電話応対技能検定収入	1,039,000	1,782,000	743,000	もしもし検定関連
組織強化収入	208,000	127,000	▲ 81,000	地域連携及び集客施策関連
雑収入	9	9	0	受取利息
(A) 当期収入合計	6,995,009	6,791,509	▲ 203,500	

【支出の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	予 算	決 算	差 異	記 事
事業費	5,300,000	4,673,684	▲ 626,316	
電話応対競技会費	2,509,000	2,142,431	▲ 366,569	電話応対コンクール関連
会報誌等発行費	384,000	342,000	▲ 42,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等費	1,708,000	1,068,286	▲ 639,714	電話応対教育、ICT利用促進、著名人セミナー関連
電話応対技能検定費	491,000	988,702	497,702	もしもし検定関連
組織強化費	208,000	132,265	▲ 75,735	地域連携及び集客施策関連
管理費	997,000	903,319	▲ 93,681	
会議費	272,000	70,994	▲ 201,006	理事会・評議員会 会議費関連
その他経費	725,000	832,325	107,325	通信運搬、備品消耗品、複合機リース、会費回収委託費等
表彰費支出	60,000	0	▲ 60,000	
内部取引支出	350,000	330,503	▲ 19,497	本部運営関連経費
本部費等支出	166,000	202,575	36,575	会員・決裁業務・経理・勤怠管理システム等利用料
上部費等支出	0	0	0	上部運営費、近畿6支部合同セミナー費等
法人税等分担支出	184,000	127,928	▲ 56,072	消費税・法人税分担費
(B) 当期支出合計	6,707,000	5,907,506	▲ 799,494	
(C) 当期収支差額(A-B)	288,009	884,003	595,994	
(D) 前期繰越収支差額	3,797,176	3,797,176	0	
(E) 次期繰越収支差額(C+D)	4,085,185	4,681,179	595,994	

貸 借 対 照 表

2023年3月31日現在

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	86,107
	普通預金	1,359,809		前受金	8,800
	郵便貯金	0		預り金	14,026
	本部口座預入金	3,261,972		内部借入金	0
	未収金	12,460		合 計	108,933
	前払金	102,836	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	4,737,077		指定正味財産合計	0
固定資産	その他固定資産 (什器備品含む)	53,035		一般正味財産	4,681,179
	合 計	53,035		正味財産合計	4,681,179
資産合計		4,790,112	負債及び正味財産合計		4,790,112

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2022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。

2023 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

岡 本 浩 至



2023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。

2022年度におけるテレコミュニケーション教育事業としては、収容人員を制限する等の新型コロナウイルス感染対策を講じ、3年ぶりに電話対応コンクール全国大会を山口市で集合開催しました。

ICT活用推進事業としては、全国で視聴が可能なICTセミナーをオンラインにて開催する等、協会として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行うとともに、参加される方々の要望に沿った施策を展開してきた一年でありました。

2023年度事業運営においても、新型コロナウイルス感染症が沈静化しつつある中、会員の方やイベント参加者等の安心、安全を考慮しつつ、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、これまで以上に地域の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等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けるよう更なる改善を行い、また、ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援や最新セキュリティ対策、近年話題となっているAI等の活用事例などの紹介を、全国で視聴可能なオンラインのセミナー等にて積極的に情報発信して参ります。

また、会員特典としている「eラーニングサービス」については根強い人気がある「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、新型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、全国の商工会議所等との連携を更に強固なものとし中小企業の皆様等へDX導入やICT活用の一助となるよう、ホームページや協会会報誌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活用推進事業の推進を通じて、地域課題の解決や地域活性化に寄与した事業展開を目指して参ります。

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、業務改革やコスト削減等の様々な問題解決に向けたDX導入や、不安定な世界情勢等を背景に対策が急務となっている情報セキュリティ等の最新技術の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)電話応対コンクールについては、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の開催など、参加者の皆さんが安心して参加できる大会運営を推進します。また、本年1月のNHKでの番組放映を契機として、積極的に事業の紹介を行い、参加拡大への取り組みはもとより、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)企業電話応対コンテストについては、様々な機会を捉えた事業内容の説明を継続します。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してコンテストへの参加を促します。また、コンテストへの参加を通じて、電話応対を支える指導者の育成支援に寄与できることを提案、応対品質の差別化を訴求し、参加拡大に向けた取り組みを強化します。

(3)電話応対技能検定については、新たな企業や学校等に対して検定の仕組みを育成手段として活用いただくことを提案するとともに、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)電話応対・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等ICTを活用し受講者が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)会員企業様のセキュリティ意識の向上にお役立ていただくために、2021年度より実施している全国から視聴可能なオンラインでのセミナーを充実するとともに、パソコンやスマートフォンを使って「いつでもどこでも」学習できる「eラーニングサービス」を更に充実し、実施いたします。

(2)2023年度においても、引き続き、課題解決に向けたDXの導入や、不安定な世界情勢を背景に更に意識が高まっている最新のセキュリティ対策、コールセンタや企業の問い合わせ手段として活用されつつあるChatボット機能に使用されている最新技術「ChatGPT」※、近年はCSRとして各企業に求められている「SDGs」達成に向けた具体的な行動内容など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとしてご提供していきます。

※ ChatGPT(チャットジーピーティー)

•ChatGPTとはGenerative Pre-trained Transformerの略であり、OpenAIが2022年11月に公開した人工知能を使ったチャットボットであり、人間の質問に対して、人間のように会話し、幅広い質問に答えることができる。

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、会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、ICTセミナー等に参加いただいた会員以外の方へも、当協会事業に対する認知度向上に向け、更なる情報提供やイベントへの参加勧奨等を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

また、当協会自身がICT活用のモデルとなるべく、積極的にDX等の導入を図り、更なる業務の効率化を行って参ります。

事業活動の具体的な施策については次頁のとおりです。

2023年度 年間事業施策実施予定

公益財団法人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
テレコミュニケーション教育事業														
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応対の基本を徹底指導（4/14、4/21）	★											
		商工会議所との共催 ※随時開催	★	☆										
オンライン・Eメールの書き方研修（応用編）	近畿支部合同開催	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力」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		★							★			
電話応対技能検定	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		★										★	
オンライン・電話応対トレーニング研修	近畿支部合同開催	今年度の電話応対コンクールの問題を使ったトレーニングです。電話応対コンクールへ初めて出場される方、ご自身の応対スキルに不安がある方を対象に、個別指導によるスキルアップを図る	★	★	★	★	★							
電話応対コンクール	事前対策セミナー	一次予選参加者を対象に電話応対の基礎及び実践スキルを習得する（5/26、5/31）		★										
	一次予選	職場に居ながら方式（6/26～7/7）				★	★							
	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応対スキルの向上を図る（8/3）						★						
	支部大会	奈良県コンベンションセンター（9/8）							★					
	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応対スキルの向上を図る（9/20～10/13、計4～5回）							★	★				
	全国大会	北海道札幌市（10/20）									★			
クレーム電話応対研修	奈良支部開催（実践力強化編）	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応対・話し方・言葉使いなどを習得する												★
電話応対診断		事業所等の電話応対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 →											
企業電話応対コンテスト	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（10/20）									★			
ICT活用推進事業														
ICT活用講座（録画配信セミナー）		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					★						★	
ICTツール体験講座		ZoomやGoogleアプリなど「見て」「触って」「知る」ICT活用の第一歩をサポート。はじめての一步として参加できる無料体験講座や実践的スキルの習得を目的としたICTツールを参加者の皆様へ紹介	★		★			★		★		★	★	★
その他事業等														
附会議等	理事会 評議委員会	ホテル日航奈良（6/12）			★									
	経営経済セミナー	協会役員及び会員企業様等を対象に開催（6/12） ※上記の理事会等と連動して実施			★									
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 →											

※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】

2023年度 収支予算計画

自：2023年 4月1日
至：2024年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	2023年度計画	2022年度実績	差 異	記 事
会費収入	1,104,500	1,104,500	0	
会員会費収入	1,074,500	1,074,500	0	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
事業収入	5,500,000	5,687,000	▲ 187,000	
電話応対競技会収入	2,685,000	2,182,000	503,000	電話応対コンクール関連
会報誌等発行収入	360,000	354,000	6,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等収入	871,000	1,242,000	▲ 371,000	電話応対教育、ICT利用促進、著名人セミナー関連
電話応対技能検定収入	1,397,000	1,782,000	▲ 385,000	もしもし検定関連
組織強化収入	187,000	127,000	60,000	地域連携及び集客施策関連
雑収入	9	9	0	受取利息
(A) 当期収入合計	6,604,509	6,791,509	▲ 187,000	

【支出の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	2023年度計画	2022年度実績	差 異	記 事
事業費	4,900,000	4,673,684	226,316	
電話応対競技会費	2,685,000	2,142,431	542,569	電話応対コンクール関連
会報誌等発行費	360,000	342,000	18,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等費	871,000	1,068,286	▲ 197,286	電話応対教育、ICT利用促進、著名人セミナー関連
電話応対技能検定費	797,000	988,702	▲ 191,702	もしもし検定関連
組織強化費	187,000	132,265	54,735	地域連携及び集客施策関連
管理費	1,083,000	903,319	179,681	
会議費	272,000	70,994	201,006	理事会・評議員会 会議費関連
その他経費	811,000	832,325	▲ 21,325	通信運搬、備品消耗品、複合機リース、会費回収委託費等
表彰費支出	60,000	0	60,000	
内部取引支出	392,503	330,503	62,000	本部運営関連経費
本部費等支出	202,575	202,575	0	会員・決裁業務・経理・勤怠管理システム等利用料
上部費等支出	62,000	0	62,000	上部運営費、近畿6支部合同セミナー費等
法人税等分担支出	127,928	127,928	0	消費税・法人税分担費
(B) 当期支出合計	6,435,503	5,907,506	527,997	
(C) 当期収支差額(A-B)	169,006	884,003	▲ 714,997	
(D) 前期繰越収支差額	4,681,179	3,797,176	884,003	
(E) 次期繰越収支差額(C+D)	4,850,185	4,681,179	169,006	

【第3号議案】

奈良支部 理事・評議員及び顧問の辞任に伴う後任者選任の件

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 理事・評議員及び顧問の辞任に伴い、後任者について下記のとおり提案いたしますのでご承認をお願いします。

記

(1)辞任

- ・理 事 西本 登美雄【御所市商工会 会長】
- ・評議員 有井 邦夫【三和建設株式会社 相談役】
- ・評議員 森本 昌弘【株式会社奈良ホテル 代表取締役社長】
- ・評議員 松嶋 秀典【御所市商工会 副会長】
- ・評議員 高瀬 泰嗣【ナント種苗株式会社 代表取締役会長】
- ・評議員 矢谷 寛【株式会社みゆき屋 代表取締役】
- ・顧 問 奥野 順也【西日本電信電話株式会社 奈良支店長】

(2)選任(後任者)

- ・理 事 松嶋 秀典【御所市商工会 会長】
- ・評議員 小林 伸嘉【三和建設株式会社 代表取締役社長】
- ・評議員 原田 隆太【株式会社奈良ホテル 代表取締役社長】
- ・評議員 宮原 克尚【御所市商工会 副会長】
- ・評議員 高瀬 雅庸【ナント種苗株式会社 専務取締役】
- ・顧 問 浅井 達之【西日本電信電話株式会社 奈良支店長】

(3)任期

2023年度理事会から2024年度理事会までの1年間

【参考】

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	記 事
支部長	小山 新造	奈良県商工会議所連合会 会長	
副支部長	松塚 幾善	奈良県商工会連合会 会長	
副支部長	河村 憲一	大和高田商工会議所 会頭	
副支部長	鐵東 貴和	生駒商工会議所 会頭	
副支部長	森本 俊一	橿原商工会議所 会頭	
副支部長	田原 清孝	株式会社田原建設 会長	
理事	中野 雅史	大和郡山市商工会 会長	
理事	山中 弘行	株式会社メモワージュ創葬館 代表	
理事	平越 國和	香芝市商工会 会長	
理事	松嶋 秀典	御所市商工会 会長	西本登美雄理事 後任
理事	福井 伊佐男	王寺町商工会 会長	
理事	福井 達郎	桜井市商工会 会長	
理事	熊谷 禎彌	下市町商工会 会長	
理事	梶井 博	奈良県商工会連合会 専務理事	
理事	浅野 誠	大和高田商工会議所 専務理事	
理事	大原 暁	生駒商工会議所 専務理事	
理事	中村 吉代茂	橿原商工会議所 専務理事	
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	
監事	岡本 浩至	奈良県商工会連合会 事務局長	
監事	寺田 和正	奈良商工会議所 事務局長	
顧問	浅井 達之	西日本電信電話株式会社 奈良支店長	奥野順也顧問 後任

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	記 事
評議員	小林 伸嘉	三和建設株式会社 代表取締役社長	有井邦夫評議員 後任
評議員	増本 隆史	奈良交通株式会社 取締役副社長	
評議員	近東 宏佳	共同精版印刷株式会社 代表取締役社長	
評議員	原田 隆太	株式会社奈良ホテル 代表取締役社長	森本昌弘評議員 後任
評議員	城本 隆次	株式会社奈良パークホテル 支配人	
評議員	豊澤 安男	奈良豊澤酒造株式会社 代表取締役会長	
評議員	中谷 裕二良	株式会社チャンピオンシップス 代表取締役社長	
評議員	上武 敏一	上武建設株式会社 代表取締役会長	
評議員	藤本 正義	藤本建設株式会社 代表取締役	
評議員	榎堀 明	ARIKA 代表	
評議員	松久保 英信	奈良東商工会 会長	
評議員	藤山 和徳	天理市商工会 会長	
評議員	当麻 和重	株式会社トーマ 代表取締役社長	
評議員	吉田 暁	梅乃宿酒造株式会社 会長	
評議員	西田 陽昭	株式会社三英電化 代表	
評議員	船木 克容	大和研磨材株式会社 代表取締役	
評議員	宮原 克尚	御所市商工会 副会長	松嶋秀典評議員 後任
評議員	森近 勝	株式会社アイワ 会長	
評議員	打谷 久義	打谷石材株式会社 代表取締役会長	
評議員	佐藤 進	佐藤薬品工業株式会社 代表取締役社長	
評議員	高瀬 雅庸	ナント種苗株式会社 専務取締役	高瀬泰嗣評議員 後任
評議員	嶋本 英良	株式会社嶋本商店 代表取締役社長	
評議員	辻本 博一	宇陀商工会 副会長	
評議員	栗山 芳郎	五条ガス株式会社 代表取締役	
評議員	松本 幸男	東吉野村商工会 会長	