

2024年度
理事会・評議員会
議案書

日時 2024年6月10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. 2023年度事業活動報告
2. 2023年度収支決算報告、2023年度監査結果報告

【第2号議案】

1. 2024年度事業活動計画
2. 2024年度収支予算計画

【第3号議案】

奈良支部役員・評議員の選任及び退任の件

【第4号議案】

奈良支部会則の一部変更の件

5. 議長解任

6. その他

7. 閉 会

2023年度 事業活動報告

2023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、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2023年4月～2024年3月)

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

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。

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26日～7月7日	参加事業所	12社	22名
奈良支部大会(集合方式)	9月8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)	10月20日	札幌文化芸術劇場 hitaru(北海道札幌市)	1社	1名

※全国延参加者:6, 316名

新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行されての初めてのコンクールでしたが、コロナ禍での学びを活かした上で、2023年9月8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名の出場選手が集い、会場およびリモートでの観戦者の方が見守る中、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、最優秀賞の小松原 純さんは奈良県代表として第62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 講師	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	大和物産株式会社	小松原 純
優秀賞	株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム	柴山 順子
	JWマリオット・ホテル奈良	泉谷 陽子
優良賞	個人	扇田 由実
	個人	甲野 有美

全国大会は、2023年10月20日(金)、会場への入場を事前予約制とする等の感染対策を講じた上、北海道札幌市「札幌文化芸術劇場hitaru」において、集合方式で開催しました。

全国の6,316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	大和物産株式会社	小松原 純

(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、その応答様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。

2023年度(第26回)企業電話対応コンテストについては、全国から335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	64
工業・公益部門	44
サービス部門	87
コールセンター等電話対応専門部門	140
合計	335

奈良支部からは 株式会社イベント21 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、2023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、47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	4月	奈良県コンベンションセンター	2社	2名	2名
	2月	奈良県コンベンションセンター	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	4社	6名	3名
	10月	一般社団法人奈良県経済倶楽部	5社	5名	2名
	12月	奈良県コンベンションセンター	2社	2名	0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	2社	2名	0名
	7月	奈良県コンベンションセンター	2社	3名	3名
	11月	奈良県コンベンションセンター	3社	3名	2名
	3月	奈良県コンベンションセンター	2社	3名	2名
4級 検定試験	4月	奈良県コンベンションセンター	2社	2名	2名
	5月	奈良県コンベンションセンター	3社	3名	3名
	6月	奈良県コンベンションセンター	1社	1名	1名
	7月	奈良県コンベンションセンター	1社	1名	0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	中止〔催行人数満たず〕			
	10月	一般社団法人奈良県経済倶楽部	1社	1名	1名
	11月	奈良県コンベンションセンター	2社	3名	3名
	12月	中止〔催行人数満たず〕			
	1月	一般社団法人奈良県経済倶楽部	1社	1名	1名
	2月	奈良県コンベンションセンター	1社	1名	1名
	3月	奈良県コンベンションセンター	4社	4名	3名
合計			42社	47名	32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14日	橿原商工会議所	株式会社オフィスフロレン 中 可子	中止〔催行 人数満たず〕
	4月21日	奈良県コンベン ションセンター		2社/10名
新入・若手社員研修 〈生駒商工会議所共催〉	4月17日	生駒商工会議所	オフィスRIN 奥田 郁子	6社/9名
電話応対コンクール 事前対策セミナー	5月26日	奈良県経済 倶楽部	オフィス フジタ 藤田 順子	3社/3名
	5月31日	橿原商工会議所	株式会社アクトプランニング 依藤 由香	4社/6名
社員教育セミナー	6月13日～14日	大和高田 商工会議所	株式会社JBMコンサルタント 武田 祥子	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3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	9社/13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)	9月25日 10月2日 10月10日 10月13日 10月16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
指導者向け クレーム応対セミナー	2月6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

(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、2023年度は会員企業11社様からのご要望に沿って講師を11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。

項目・テーマ	実施日	講師等	事業所数/ 参加人数	備考
<p>オンラインセミナー 「地域の課題解決に向けたICT技術等の活用について」</p> <p>①<特別講演>「デジタル社会で必要となる中小企業のDXと新連携による新たな価値づくり」</p> <p>②<基調講演>「NTT西日本におけるスマートシティの取り組み」</p>	5月26日	<p>①ナレッジネットワーク(株)代表取締役、一般社団法人日本デジタルトランスフォーメーション推進協会 代表理事、デジタル庁シェアリングエコミー伝道師、総務省 地域情報化アドバイザー 森戸 裕一</p> <p>②西日本電信電話(株)ビジネス営業本部 エンタープライズビジネス営業部 地域プロデュース担当部長 小川原 正人</p>	2社/ 2名	<p>本部主催</p> <p>NTT東日本 西日本共催</p> <p>日本商工 会議所後援</p>
<p>ICTセミナー</p> <p>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「DX戦略の成功条件」を学ぼう！</p> <p>②「最新のICT動向」</p>	7月5日	<p>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</p> <p>②西日本電信電話(株)ビジネス営業本部 スマートビジネス営業部長 前田 敦</p>	11社/ 11名	<p>近畿・本部・ 東京・東海 合同主催</p> <p>大阪商工 会議所・ NTT西日本 東日本共催</p>
<p>オンラインセミナー 「ユークョープレミアムウイメンズセッション2023」</p> <p>①ICTセミナー「スマホ活用仕事術2.0」</p> <p>②SDGsセミナー「私たちと一緒に地球の未来を守ってください」</p> <p>③経営セミナー「岐路に立つ日本」</p>	7月13日	<p>①(株)ドコモビジネスソリューションズ 岡本 英子</p> <p>②SDG's 地球防衛隊 リーダー 佐々木 明音</p> <p>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</p>	1社/ 1名	<p>本部・東京・ 関東事業 推進部主催</p>
<p>ICT活用オンラインセミナー 「メタバースとは何か～メタタイズのポイントと今後の動向～」</p>	8月24日	<p>中央大学 国際情報学部教授/政策文化総合 研究所所長 近藤 俊輔</p>	5社/ 5名	<p>愛媛・香川・ 徳島・高知支 部・ 本部主催</p> <p>NTT東日本 西日本共催</p>
<p>ICT経営セミナー 「分身ロボット社会参加の窓口人出不足解消の光！」</p> <p>①分身ロボットOriHimeが可能にする“適材適所社会”</p> <p>②産業DX・地方創生を加速させるローカル5G/ギガらく5G</p>	9月7日	<p>①(株)オリイ研究所 CVO 吉藤 オリイ</p> <p>②東日本電信電話(株)ネットワーク事業推進本部 設備企画部 無線ビジネス推進PT 西原 英臣</p>	2社/ 4名	<p>北海道・ 本部主催</p> <p>NTT東日本 西日本共催</p>

項目・テーマ	実施日	講師等	事業所数/ 参加人数	備考
<p>オンラインセミナー 「デジタル人材がない中小企業のためのDXセミナー」</p> <p>①<特別講演>「中小企業には中小企業のDXがある」</p> <p>②「中小企業のお客さまの業務効率化や生産性向上を実現」</p>	9月29日	<p>①(株)NIコンサルティング 代表取締役 長尾 一洋</p> <p>②NTTコミュニケーションズ(株)、(株)ドコモビジネスソリューションズ 講師</p>	2社/ 2名	<p>近畿・本部・東京・東海 合同主催</p> <p>NTT西日本 東日本共催</p>
<p>2023サイバーセキュリティ対策講座Vol3.0</p> <p>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な対策方法～</p> <p>②企業におけるサイバー脅威・事故に対する適切な対策とは！</p> <p>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礎知識を習得！～</p>	11月1日	<p>①警視庁 サイバーセキュリティ対策本部</p> <p>②東京海上日動火災保険株式会社</p> <p>③ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄</p>	2社/ 2名	<p>近畿・本部・東京・東海 合同主催</p> <p>NTT西日本 東日本共催</p>
<p>中国事業推進部主催 2023年度オンラインセミナー</p> <p>①DX時代に求められる人材像とリスクリングの重要性</p> <p>②宇宙に行くということ</p>	11月2日	<p>①(株)NTTHumanEX 代表取締役 COO 玉地 明</p> <p>②宇宙飛行士 合同会社未来圏代表 野口 聡一</p>	6社6名	<p>本部・広島支部・鳥取支部・島根支部・岡山支部・山口支部 主催</p>
<p>オンラインセミナー 「AI等の最新ICT技術がもたらす、新たなビジネス環境への対応等について！」</p> <p>①<特別講演>「事業視点で知っておきたいAI基礎技術とDXプロセスにおける活用」</p> <p>②<基調講演>「IOWNがもたらす産業・社会の変化」</p>	12月8日	<p>①合同会社DMM.com イベントテクノロジー事業部長 兼 (株)DMMアイデアクラウド 取締役 古波鮫 大己</p> <p>②日本電信電話(株) 研究企画部門 IOWN 推進室長 川島 正久</p>	6社/ 6名	<p>本部主催</p> <p>NTT東日本 西日本共催</p> <p>日本商工 会議所後援</p>
<p>オンラインICT活用セミナー 「ゑびやや大食堂のデータ活用事例」 ～売上6倍 利益率80倍UPの実績～</p>	12月15日	<p>(有)ゑびや (株)EBILAB 代表取締役 小田島春樹</p>	3社/ 3名	<p>富山支部主催</p>
<p>オンラインセミナー 「2024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「2023年経済から見た今後の経済見通し」を学ぼう！～</p>	1月10日	<p>(株)ビジネス・ブレイクスルー 大学&大学院 学長 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</p>	16社/ 17名	<p>近畿・本部・東京・東海 合同主催 大阪商工 会議所・ NTT西日本 東日本共催</p>
<p>オンライン経営セミナー ①「世の中の生成AIの動きについて」</p> <p>②「DXは日本を変えるのか」</p>	1月24日	<p>①西日本電信電話(株) 福井支店 ビジネス営業 部長 倉田 鋼志</p> <p>②社会学者・作家 古市 憲寿</p>	4社/ 4名	<p>石川・富山・福井支部 主催</p> <p>NTT西日本 北陸・富山・福井支店 後援</p>
<p>2024サイバーセキュリティ対策講座</p> <p>①サイバー空間をめぐる脅威の情勢と対策、内部不正による情報漏洩対策</p> <p>②企業におけるサイバー脅威・事故に対する適切な対策とは！</p> <p>③基本から再確認！2024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！～</p>	2月15日	<p>①警視庁 サイバーセキュリティ対策本部</p> <p>②東京海上日動火災保険株式会社</p> <p>③ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄</p>	1社/ 1名	<p>近畿・本部・東京・東海 合同主催</p> <p>NTT西日本 東日本共催</p>

項目・テーマ	実施日	講師等	事業所数/ 参加人数	備考
会場・オンライン同時開催 「最新技術(AI・生成AI)活用セミナー」 ①生成AI(ChatGPT)について ②～AIがもたらす未来～ 人工知能の現在とこれからの地域社会	2月21日	①デジタルグラフィックス 株式会社 代表取締役 河村 知明 ②東京大学薬学部 教授 池谷 裕二	1社/ 1名	釧路・根室商工 会議所、中標津 商工会・ 本部・北海道 支部主催 NTT東日本西 日本共催
会場・オンライン同時開催 ①セキュリティ対策を学ぶ～突然の身代金要 求人質はあなたの会社の全データ～ ②withコロナ・afterコロナの働き方と経営 改革	2月28日	①西日本電信電話(株) セキュリティプリンシパル 粕淵 卓 ②世代・トレンド評論家/ インフィニティ代表取締役 牛窪 恵	1社/ 1名	名古屋商工 会議所・ 本部・愛知支部 主催 NTT東日本西 日本共催

<参考> その他実施セミナー

項目・テーマ	実施日	講師等	備考
2023サイバーセキュリティ対策講座Vol2.0 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企業におけるサイバー脅威・事故に対する 適切な対策とは！ ③基本から再確認！2023情報セキュリティ 講座～今日からすぐのできるセキュリティ 対策の基礎知識を習得！～	6月28日	①警視庁 サイバー セキュリティ対策本部 ②きらら保険サービス株式会社・東京海 上日動火災保険株式会社 ③ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	近畿・本部・ 東京・東海 合同主催 NTT西日本 東日本共催
会場・オンライン同時開催 「インボイス制度・電子帳簿保存法対策セミナ ー」 ①インボイス制度等の実務対応の本質的な 課題と対処のポイント ②まだ間に合う！インボイス残業を減らすため のDX化のポイント	12月4日	①公認会計士 コンサルタント 川口 宏 之 ②東日本電信電話(株) ビジネス開発本部 CXビジネス部 業務DX サービス担当 中村 聡子	本部・東京 事業推進部 主催 NTT東日本 共催
ICTオンラインセミナー 「話題のChatGPT/生成AIを学ぼう ～ChatGPTをはじめとする生成AIで何が できるのか、何が変わるのか～」	1月16日	日本マイクロソフト株式会社・エバンジェリ スト 業務執行役員 西脇 資哲	群馬支部主催
ICTオンラインセミナーin九州 ①「学校では習わない睡眠のあれこれ」 ～睡眠改善から始める経営健康の手引き～ ②「ピンチのあとにチャンスあり」	2月8日	①NTT PARAVITA(株) 代表取締役 社長 中野 康司 ②(公財)日本ラグビーフットボール協会 副 会長 清宮 克幸	本部・九州事業 推進部・福岡・ 佐賀・長崎・熊 本・大分・宮 崎・鹿児島・沖 縄支部主催 NTT東日本西 日本共催
会場・オンライン同時開催 ①<特別講演>「ビヨンド5G 時代の展望」 ～世界を見据えた企業戦略を～ ②<基調講演>「IOWNがもたらす産業・ 社会の変化」	3月1日	①早稲田大学大学院経営管理研究科・ 教授 長内 厚 ②ジャパン・プロフェッショナル・バスケット ボールリーグ 理事長 島田 慎二	千葉支部主催

項目・テーマ	実施日	講師等	備考
会場・オンライン同時開催 「まちづくり推進セミナー」 ①持続的な発展を可能にする“地域循環型社会”の実現～地域からミライをつくるPROJECT～GXによる街づくり ②職場のメンタルヘルス ～文明や科学技術の発展よりも大切なこと こころの羅針盤 人生を迷わないために～	3月4日	①東日本電信電話株式会社 ビジネスイノベーション本部 まちづくり推進部 カーボンニュートラル推進担当 担当部長 中川 応能 ②日本メンタルヘルス協会 代表 心理カウンセラー 衛藤 信之	東北事業推進部主催 東北六県商工会議所連合会共催
会場・オンライン同時開催 「経営トップセミナー」 物価上昇と中小企業経営 ～地域経済活性化への道筋～	3月15日	ジャーナリスト・経済産業省産業構造審議会委員・ 日本文藝協会会員・ 日本外国特派員協会会員 三神 万里子	群馬支部主催 東日本電信電話株式会社 群馬支店共催

(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、2023年度は会員企業7社11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・東京・東海合同開催 経営者のためのZoom体験講座(初級編)	4月18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ICTリテラシー講座	5月24日	コニカミノルタ株式会社 FORXAI 事業統括部 ソリューション開発部長 京尾 俊作	2社/2名
近畿6支部合同開催 電話対応トレーニング電コン編	5月～8月	ユーザ協会契約講師	1社/1名
近畿6支部合同開催 Eメール書き方講座(応用編)	6月21日	株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子	1社/1名
近畿6支部・東京・東海合同開催 経営者のためのDXリテラシー講座Vol.1.0	7月26日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	1社/1名

<参考> その他実施セミナー

項目・テーマ	実施日	講師等
近畿6支部・東京・東海合同開催 経営者のための情報セキュリティ講座	4月24日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄
近畿6支部・東京・東海合同開催 経営者のための情報セキュリティ講座	10月16日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄
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)	10月27日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄
近畿6支部合同開催 Eメール書き方講座(応用編)	12月5日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄
近畿6支部・東京・東海合同開催 経営者のためのDXリテラシー講座Vol.2.0	12月25日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄
近畿6支部・東京・東海合同開催 経営者のためのICTリテラシー講座	1月30日	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄

各種セミナー・講演会(集合方式)

項目・テーマ	実施日	実施場所	講師等	事業所数/ 参加人数
2023年度 経営・経済セミナー 「強靱な日本経済を目指して」 ～経済政策はどうあるべきか～	6月12日	ホテル 日航奈良	京都大学大学院工学研究科 (都市社会工学) 教授 藤井 聡	22社29名

5. 会議等

項目	実施日	実施場所	出欠状況	議案内容
2023年度 理事会・評議員会	6月12日	ホテル 日航奈良	理事数 18名 出席 18名	(1)2022年度事業活動報告及び決算・監査報告 (2)2023年度事業活動計画(案)及び 収支予算計画(案) (3)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
			評議員数 26名 出席 26名	

6. 会員の状況

2021年度末	入会数	退会数	増減	2022年度末
364	7	24	-17	347
2022年度末	入会数	退会数	増減	2023年度末
347	2	26	-24	323

【第1号議案－2】

2023年度 収支決算報告書

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	予算	決算	差異	記事
会費収入	1,104,500	1,019,500	▲ 85,000	
会員会費収入	1,074,500	989,500	▲ 85,000	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
事業収入	5,500,000	5,512,000	12,000	
電話応対競技会収入	2,685,000	2,394,000	▲ 291,000	電話応対コンクール関連
会報誌等発行収入	360,000	356,000	▲ 4,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等収入	871,000	1,045,000	174,000	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	1,536,000	139,000	もしもし検定関連
組織強化収入	187,000	181,000	▲ 6,000	地域連携及び集客施策関連
雑収入	9	13	4	受取利息
(A) 当期収入合計	6,604,509	6,531,513	▲ 72,996	

【支出の部】

(単位：円)

勘定科目	予算	決算	差異	記事
事業費	4,900,000	5,123,171	223,171	
電話応対競技会費	2,685,000	2,391,302	▲ 293,698	電話応対コンクール関連
会報誌等発行費	360,000	344,000	▲ 16,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等費	871,000	1,063,615	192,615	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	1,186,834	389,834	もしもし検定関連
組織強化費	187,000	137,420	▲ 49,580	地域連携及び集客施策関連
管理費	1,083,000	1,000,201	▲ 82,799	
会議費	272,000	251,009	▲ 20,991	理事会・評議員会 会議費関連
その他経費	811,000	749,192	▲ 61,808	通信運搬、備品消耗品、複合機リース、会費回収委託費等
固定資産除却損	0	1	1	
表彰費支出	60,000	0	▲ 60,000	
内部取引支出	392,503	397,576	5,073	
本部費等支出	62,000		▲ 62,000	本部・近畿・共通経費
上部費等支出	202,575	248,854	46,279	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	127,928	148,722	20,794	消費税・法人税分担費
(B) 当期支出合計	6,435,503	6,520,949	85,446	
(C) 当期収支差額(A-B)	169,006	10,564	▲ 158,442	
(D) 前期繰越収支差額	4,681,179	4,681,179	0	
(E) 次期繰越収支差額(C+D)	4,850,185	4,691,743	▲ 158,442	

貸借対照表

2024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	未払金	38,948	
	普通預金	1,658,845	前受金	1,100	
	郵便貯金	0	流動負債	預り金	18,456
	本部口座預入金	2,558,172		内部借入金	0
	未収金	448,800	合計	58,504	
	前払金	84,430	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	4,750,247		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)	0		一般正味財産	4,691,743
	合計	0	正味財産合計	4,691,743	
資産合計		4,750,247	負債及び正味財産合計		4,750,247

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2023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。

2024年 5月 14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



2024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「ICT活用推進事業」及び「テレコミュニケーション教育事業」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。

2023年度においては、我が国経済が新型コロナウイルス感染症の影響から緩やかに回復していく中で、ICT活用推進事業としては、従来から実施してきた全国で視聴可能なICTセミナーのオンライン開催の他にDXに関するeラーニングやワークショップ型の研修等、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。テレコミュニケーション教育事業としては、昨年度に引き続き、集合型にて電話対応コンクール全国大会を札幌市にて開催しました。

2024年度事業運営においては、コロナ禍で培ったICTを活用したりリモート方式等の事業運営方法を更に進化させながら、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。

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、全国で視聴が可能なオンラインセミナー、ICT講座等にて積極的に情報発信して参ります。あわせて、各地域商工会議所や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着型セミナー開催等にも積極的に取り組みます。

また、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す。また、テレコミュニケーション教育事業の一つとして、根強い人気がある「新入社員及び若手社員向け」をはじめとした各種研修事業については、オンラインでの開催を軸に、事業展開の拡大をして参ります。

当協会では、地域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活用の一助となる事に加え、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ために、協会ホームページや情報誌、メルマガ、公式SNSや各種広報メディア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、ICT活用推進事業やテレコミュニケーション教育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

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課題解決に向けた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、ChatGPTをベースとしたテキスト生成AI等の最新技術のICT活用事例等のご紹介や会員特典等により、皆様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。また、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。

II 具体的な取り組み

1. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、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セミナーおよびICT講座を、更に多くの皆様に視聴して頂くため年間での計画を策定し、また各種媒体での周知を強化する等、ICTを活用した取り組みを積極的に実施してきました。

(2)2024年度においても、引き続き、企業の課題解決や生産性向上に向けた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、コールセンター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」、ICTを活用した企業の働き方改革、地域課題・まちづくりを解決するICTなどを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。

(3)あわせて各地域商工会議所や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着現地開催型セミナーについてもこれまで同様に積極的に開催して参ります。

2. 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、最近の若者を中心とした「電話恐怖症」克服への処方箋として、未参加企業、未参加事業所へ積極的な参加勧奨を行う等、参加拡大に取り組みます。各地区等の大会については、より多くの方に参加いただけるようにICTを活用したハイブリット方式での開催を推進します。

(2)企業電話対応コンテストについては、様々な機会をとらえて事業内容の紹介を行い参加拡大に取り組みます。また、参加企業いただいた企業の業務の振り返りにいち早くお役立ていただけるよう、ICTを活用した報告書のデジタル提供を行います。

(3)電話対応技能検定については、高校・大学等教育機関や新たな企業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。

(4)電話対応・ビジネスマナー等研修については、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。

3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

今後も会員企業のご意見を積極的にお聞きし、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等の導入を図るとともに、更なる業務の効率化を行って参ります。

2024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	
ビジネス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 (4/4, 4/10) 商工会議所との共催 (6/6, 6月中下旬)	★												
オンライン 全国参加型ビジネス コミュニケーション研修 (有料) ・お一人様1日研修 (税込) 会員: 8,800円、一般: 12,100円 ・お一人様半日研修 (税込) 会員: 5,500円、一般: 8,800円	東京支部主催を中心とする 全国参加型研修 皆様のスキルアップにお役にたください。 【研修メニュー】 ①電話応対基礎、②ビジネスメール基本、③敬語ブラッシュアップ ④クレーム応対 (初級)、⑤同 (中・上級)、⑥同 (難渋)、 ⑦コミュニケーション力強化、⑧アンガーマネジメント、 ⑨電話応対リーダー育成、⑩シニア・高齢者対応基礎、 ⑪営業力強化研修、⑫英語応対基礎	①	① ② ④ ⑨	① ⑦ ⑪	④	① ③	⑤	①	⑥ ⑧ ⑩	①	① ⑨	① ⑦ ⑫	⑦	
もしもし検定	4級	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
	3級		★		★					★			★	
	2級			★						★				
	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			★	★									
	スキルアップ セミナー					★								
	支部大会							★						
	ステップアップ セミナー								★	★				
全国大会									★					
オンライン クレーム応対セミナー	クレーム応対の基本原則や実践的なスキルを学びます。また、指導者として部下のクレーム応対をサポートする方法についても解説します。												★	
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 (11/15)								★				
ICT活用推進事業														
オンライン 全国参加型 ICT セミナー (会員: 無料、一般: 原則無料)	現代のビジネスにおいて重要な役割を果たしている ICT 分野における「最新動向」と「ビジネス活用」の2つの視点から情報を提供。		★		★	大前氏		★		★		★	大前氏	★
オンライン 全国参加型 ICT 体験講座 (会員: 無料、一般: 有料)	中小企業の経営幹部の方に ICT 活用の理解と実践機会を提供。 【開講講座】※ () 内はオンデマンド化予定月 ①サイバーセキュリティ対策講座 (4月～) ②経営者のためのZ o o m体験講座 (4月～) ③経営者のためのD Xリテラシー講座 (9月～) ④経営者のためのI C Tリテラシー講座 (1月～) ⑤経営者のための情報セキュリティ対策講座 (5月～)	⑤		①		③		①		④		①		
その他事業等														
諸会議等	理事会 評議委員会	ホテル日航奈良 (6/10)			★									
	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 (6/10) ※ 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】

2024年度 収支予算計画

自：2024年 4月1日
至：2025年 3月31日

【収入の部】

(単位：円)

勘定科目	2024年度計画	2023年度実績	差異	記事
会費収入	983,500	1,019,500	▲ 36,000	
会員会費収入	953,500	989,500	▲ 36,000	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
事業収入	5,813,000	5,512,000	301,000	
電話応対競技会収入	2,240,300	2,394,000	▲ 153,700	電話応対コンクール関連
会報誌等発行収入	360,000	356,000	4,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等収入	1,639,700	1,045,000	594,700	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	1,378,000	1,536,000	▲ 158,000	もしもし検定関連
組織強化収入	195,000	181,000	14,000	地域連携及び集客施策関連
雑収入	13	13	0	受取利息
(A) 当期収入合計	6,796,513	6,531,513	265,000	

【支出の部】

(単位：円)

勘定科目	2024年度計画	2023年度実績	差異	記事
事業費	4,800,000	5,123,171	▲ 323,171	
電話応対競技会費	2,240,300	2,391,302	▲ 151,002	電話応対コンクール関連
会報誌等発行費	360,000	344,000	16,000	奈良支部ニュース関連
セミナー等費	1,307,700	1,063,615	244,085	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	697,000	1,186,834	▲ 489,834	もしもし検定関連
組織強化費	195,000	137,420	57,580	地域連携及び集客施策関連
管理費	1,033,000	1,000,201	32,799	
会議費	270,000	251,009	18,991	理事会・評議員会 会議費関連
その他経費	763,000	749,192	13,808	通信運搬、備品消耗品、複合機リース、会費回収委託費等
固定資産除却損	0	1	▲ 1	
表彰費支出	60,000	0	60,000	
内部取引支出	903,223	397,576	505,647	
本部費等支出	505,759		505,759	本部・近畿・共通経費
上部費等支出	248,791	248,854	▲ 63	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	148,673	148,722	▲ 49	消費税・法人税分担費
(B) 当期支出合計	6,796,223	6,520,949	275,274	
(C) 当期収支差額(A-B)	290	10,564	▲ 10,274	
(D) 前期繰越収支差額	4,691,743	4,681,179	10,564	
(E) 次期繰越収支差額(C+D)	4,692,033	4,691,743	290	

【第3号議案】

奈良支部役員・評議員の選任及び退任の件

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選任及び退任について下記のとおり提案いたします。

記

1. 理事及び評議員の退任承認の件

(1) 副支部長

氏名	所属	役職等
松塚 幾善	奈良県商工会連合会	会長
森本 俊一	橿原商工会議所	会頭

(2) 理事

氏名	所属	役職等
平越 國和	香芝市商工会	会長
熊谷 禎彌	下市町商工会	会長
榊井 博	奈良県商工会連合会	専務理事
浅野 誠	大和高田商工会議所	専務理事

(3) 評議員

氏名	所属	役職等
増本 隆史	奈良交通株式会社	取締役副社長
松久保 英信	奈良東商工会	会長
城本 隆次	株式会社奈良パークホテル	支配人
佐藤 進	佐藤薬品工業株式会社	代表取締役会長

2. 役員及び評議員の選任の件

奈良支部の役員及び評議員の任期は、2024年6月期開催の役員会・評議員会までであることから、奈良支部会則第5条、第6条、及び第10条に従い、別紙①②にて理事候補18名、監事候補2名、評議員候補23名の選任を理事会に提案いたします。

【別紙①】

奈良支部役員候補者

(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	中谷 守孝	奈良県商工会連合会 会長	新任	松塚 幾善 副支部長 後任
副支部長	河村 憲一	大和高田商工会議所 会頭	再任	
副支部長	鐵東 貴和	生駒商工会議所 会頭	再任	
副支部長	佐藤 進	橿原商工会議所 会頭	新任	森本 俊一 理事 後任
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	再任	
理事	吉村 孝勝	香芝市商工会 会長	新任	平越 國和 理事 後任
理事	松嶋 秀典	御所市商工会 会長	再任	
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	吉谷 良浩	下市町商工会 会長	新任	熊谷 禎彌 理事 後任
理事	今仲 進	奈良県商工会連合会 専務理事	新任	榊井 博 理事 後任
理事	勝井 康晴	大和高田商工会議所 専務理事	新任	浅野 誠 理事 後任
理事	大原 暁	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	再任	
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	再任	
監事	寺田 和正	奈良商工会議所 事務局長	再任	
顧問	浅井 達之	西日本電信電話株式会社 奈良支店長	再任	

【別紙②】

評議員候補者

(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	小林 伸嘉	三和建設株式会社 代表取締役社長	再任	
評議員	山野 豊	奈良交通株式会社 常務取締役	新任	増本 隆史 評議員 後任
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	原田 隆太	株式会社奈良ホテル 代表取締役社長	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 裕二良	株式会社チャンピオンシップス 代表取締役社長	再任	
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 代表取締役会長	再任	
評議員	榎堀 明	特定非営利活動法人 未来つなぐワークケア 理事長	再任	
評議員	松井 一郎	奈良東商工会 会長	新任	松久保 英信 評議員 後任
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	再任	
評議員	吉田 暁	梅乃宿酒造株式会社 会長	再任	
評議員	西田 陽昭	株式会社三英電化 代表	再任	
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	宮原 克尚	御所市商工会 副会長	再任	
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	高瀬 雅庸	ナント種苗株式会社 専務取締役	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	再任	
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	再任	

3. 任期

2024年度から2026年度の役員会・評議員会までの2年間

【第4号議案】

奈良支部会則の一部変更の件

奈良支部の組織運営を適正かつより効率的に行うために、以下のとおり、会則の一部変更を提案いたします。

現行会則と変更会則案の対照表

現行会則	変更会則案
(評議員の選任と任期) 第10条 3 支部評議員は、支部理事会において選任する	(評議員の選任と任期) 第10条 3 支部評議員は、支部理事会において選任及び解任する
(議事録) 第19条 2 議事録は、支部理事会にあっては出席支部理事、支部評議員会にあっては出席支部評議員のうちから選出された議事録署名人2名以上が議長とともに署名しなければならない。	(議事録) 第19条 2 議事録は、支部理事会にあっては出席支部理事、支部評議員会にあっては出席支部評議員のうちから選出された議事録署名人2名以上が議長とともに署名しなければならない。同時開催の場合は、出席支部理事若しくは出席支部評議員のうちから選出された議事録署名人1名以上が議長とともに署名しなければならない。

附則

- この改正は、本理事会の承認のあった日(2024年6月10日)から施行する。
- ただし第19条は、現行の開催方式となった2013年度に遡って適用する。