

2017 年度 事業報告及び決算について

「2017 年度事業計画」に基づき、情報通信サービスの最新動向などの情報提供活動や「電話応対コンクール」「電話応対技能検定」「企業電話応対コンテスト」「企業電話応対診断」「職場リーダー研修」「ビジネスマナー研修」のテレコミュニケーション教育・研修活動並びに「ICT 利活用ビジネスセミナー」「ICT 関連の講習会」の ICT 活用推進活動に積極的に推進し、会員サービスの充実に取り組みました。

以下、その概要について報告します。

1. 情報提供活動

(1) 岡山支部ホームページによる情報発信

岡山支部ホームページ「ゆ〜協・おかやま」(<http://www.pi.jtua.or.jp/okayama/>)を活用し、電話応対コンクールスケジュール、貸出用ビデオ DVD、電話応対技能検定（愛称：もしもし検定）、Web 入会申込などを掲載周知。また「新着情報」コーナーでは、研修やイベントの開催案内とその実施模様を掲載。タイムリーな情報発信を行なった。

☞2017 年度岡山支部ホームページ閲覧回数 13,934



(2) 支部ニュース「ゆ〜協・おかやま」の毎月発行

会員とのコミュニケーションを促進するため、本部が毎月発行する「ICT 活用情報誌・テレコムフォーラム」のメーリングバック封筒に支部ニュース「ゆ〜協・おかやま」を毎月、同封送付。県内ユーザ協会の行事や施策の案内について会員へ周知した。

(3) 社員研修用ビデオ DVD の貸し出し

貸し出し時のアンケート調査に基づき、「情報」「コミュニケーション」をキーワードに、ビジネス電話応対、クレーム電話応対、個人情報保護、仕事のマナー、製造現場新入社員の常識、報・連・相、営業の基本 30、実践顧客満足、ホスピタリティ、CSR 早わかり、コンプライアンス、情報セキュリティ、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、職場うつ、コーチング・スキル、PDCA の基本、プレゼンテーション、研修インストラクター養成講座、成功するファシリテーション等に関するビデオ DVD ソフトを 56 巻整備。会員に貸し出しを行なっている。

☞2017.4～3 末の貸出数 89 巻



2. テレコミュニケーション教育・研修活動

(1) 電話応対コンクール

4 月にユーザ協会ホームページにて「2017 年度電話応対コンクール問題」及び「問題に対する Q&A」の発表を受け、6 月に地区協会単位でコンクール問題の事前研修会(電話応対の基礎研修を含む)を開催。

全国大会までの実施状況は次のとおり。

○電話対応技能向上セミナー

項目	時期	場所	実施内容等	参加
電話対応技能向上セミナー/岡山	2017.6.6 13:00～17:00	岡山コンベンションセンター	講師:ユーザ協会契約講師(もし検指導者級講師) 石亀 美夜子氏 内容: 1部 電話対応の重要性と印象度アップの電話対応 2部 2017年度電話対応コンクールの課題研修	23社 58名
電話対応技能向上セミナー/倉敷	2017.6.20 13:00～17:00	アパホテル倉敷駅前	講師:NTTマーケティングアクト岡山センタ専任講師 名倉 邦子氏 内容: 1部 電話対応の重要性と印象度アップの電話対応 2部 2017年度電話対応コンクールの課題研修	15社 43名
電話対応技能向上セミナー/津山	2017.6.23 13:00～17:00	津山鶴山ホテル	講師:ユーザ協会契約講師(もし検指導者級講師) 古川 文美子氏 内容: 1部 電話対応の重要性と印象度アップの電話対応 2部 2017年度電話対応コンクールの課題研修	12社 25名

○地区大会(選手の職場へ電話をかけ録音する「居ながら参加方式」で実施)

協会名	実施時期	参加者数	県大会出場候補
岡山	2017.7.5～7	17社 78名	24名
倉敷	2017.7.12～13	12社 74名	12名
津山	2017.7.19～20	6社 29名	14名
計		35社 181名	50名

○電話対応ステップアップ研修

項目	時期	場所	実施内容等	参加
電話対応ステップアップ研修	2017.9.13 ①9:00～12:00 ②13:00～17:00	ピュアリティまきび	講師:ユーザ協会契約講師/もしもし検定指導者級講師 石亀 美夜子氏 内容:県大会出場予定選手を対象に、コンクール課題の個人別指導を実施	45名

○岡山県大会

実施時期 2017年10月12日
 実施場所 メルパルク岡山
 参加人員 49名
 表彰 優勝及び準優勝各1名、優秀賞8名、特別賞2名(次表参照)
 その他 瀬戸内海放送で当日夕方2回TV放映、翌日山陽新聞掲載

岡山県大会成績優秀者

表彰	選手氏名	事業所名	地区
優勝	森元 千歳	(株)山田養蜂場	津山
準優勝	黒瀬 江里子	(株)山田養蜂場	津山
優秀賞/3位	門口 祐子	(株)NTTマーケティングアクト中国支店	倉敷
優秀賞/4位	木村 綾	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	岡山
優秀賞/5位	宮崎 京子	(株)NTTフィールドテクノ中国支店	岡山
優秀賞/6位	久保津 美穂	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	岡山
優秀賞/7位	竹井 由加理	(株)NTTマーケティングアクト中国支店	倉敷
優秀賞/8位	秋山 和弘	(株)NTTフィールドテクノ中国支店	岡山
優秀賞/9位	今田 将嗣	(株)NTTマーケティングアクト中国支店	倉敷
優秀賞/10位	高尾 佳奈	(株)NTTフィールドテクノ中国支店	岡山
NTT 特別賞	石原 寛子	(株)山田養蜂場本社	津山
NTT 特別賞	有井 仁美	(株)ハートスイッチ	倉敷

○全国大会

実施時期 2017年11月17日
 実施場所 新潟市 りゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館
 岡山県代表の(株)山田養蜂場・森元 千歳さんは53番目に登場。
 落ち着いて、信頼感のある自然な電話応対を行い、健闘するも
 入賞には今一步、及ばず。

○英語電話応対コンクール中国大会

実施時期 2017年10月4日
 実施場所 広島市 中国新聞社ホール
 参加人員 県内事業所から5名出場
 表彰 (株)山田養蜂場 田原 早織さんが、見事優秀賞を受賞。



(2) 電話応対技能検定(愛称：もしもし検定)

ユーザ協会は、公益財団法人の認定を受け、「公益目的事業」として、従来の電話応対コンクールと企業電話応対コンテストに加えて、電話応対技能検定を「電話コミュニケーション教育活動」の柱と位置づけている。

- ・ 検定の目指すところは、①お客様の信頼を獲得するビジネス電話応対の実現、②電話応対のエキスパートとして企業内で即戦力になりうる人材の育成。
- ・ 導入企業のメリットは、①電話応対品質及び企業 CS の向上、②資格取得による電話応対担当者のマインド・モチベーションの向上。
- ・ 検定は、導入企業の事業所へ指導講師が直接出向く「出前講座方式」、又は複数の導入企業の受講者が指定会場へ集まる「集合講座方式」により、検定講習と検定試験をセットで実施。2017年度は受講者数42名(前年度45名)、受験者数124名(前年度139名)。

☞2017年度の電話応対技能検定1・2・3・4級 検定講習・検定試験の実施状況

	検定講習 実施時期	検定講習 実施場所	受講者
集合方式	①2017/6/21・27	NTT 岡山支店ビル会議室	5名
	②2017/10/25	NTT 岡山支店ビル会議室	2名
	③2017/11/20・28	NTT 岡山支店ビル会議室	9名
出前方式	①2017/4/13・14	玉島信用金庫	26名

検定試験受験状況(第1水曜日)			
月	級	受験者数	合格者数
4月	4級	8名	8名
5月	3級	28名	24名
6月	2級	6名	0名
	4級	4名	3名
7月	3級	5名	4名
8月	2級	1名	1名
	4級	6名	6名
9月	4級	15名	6名
11月	3級	2名	2名
12月	2級	12名	5名
	4級	12名	10名
1月	3級	4名	4名
	4級	7名	6名
2月	2級	2名	1名
3月	3級	12名	11名

2017年4月～2018年3月			
級	受験者数	合格者数	合格率
1級	0名	0名	0%
2級	21名	7名	33%
3級	51名	45名	88%
4級	52名	39名	75%

(3) 企業電話応対コンテスト [本部実施施策]

実施内容 業種部門別に設定した質問(問題)に基づき、仮のお客様となって参加企業に電話。電話の内容はすべて録音。後日、専門家5名がその企業の電話応対を審査。

実施時期 2017年7月～9月末

応募数 岡山県内から3企業が応募

審査結果 県内からの入賞企業なし

(4) 企業電話応対診断

項目	時期	場所	実施内容等	参加
企業電話応対診断	2017.11.27～ 2018.1.末	NTT マーケティングアクト岡山センタ	・テレコミュニケーターが仮のお客となって申込事業所へ電話をかけ、その応対模様をテープ録音 ・3回分の電話応対を専門講師が評価し、改善アドバイスを診断書によりフィードバック。希望事業所には社員研修を提案	10社

(5) 職場リーダー研修 [ビジネスコーチング研修]

項目	時期	場所	実施内容等	参加
職場リーダー研修 ／ビジネスコーチング研修	2018.2.15～16 10:00～17:00	岡山コンベンションセンター	講師:ユーザ協会契約講師(電話応対/ビジネスマナー、各種コーチング) 石島 美希氏 内容:コーチングとは、コーチングとティーチングの違い、コーチングにおける「聴く」とは、受け取り方をプラスに変えよう、行動科学を知ってコミュニケーションをよりよくしよう	21名

研修では、受講者を5グループに分け、石島 美希氏の指導により、「コーチングとティーチングの違い」や「コーチングにおける『聴く』とは」「コーチングにおける『話す』とは」などに関して、グループワークやロールプレイングを実施

(6) ビジネスマナー研修

項目	時期	場所	実施内容等	参加
ビジネス マナー 研修	①2017.10.24 13:10~17:00	ピュアリティ まきび	講師:ベネッセグループ(株)ラーズ 中川 公美子氏 内容:第一印象の大切さ、身だしなみ、挨拶とお辞儀、言葉遣いと話し方、来客対応、電話対応、訪問マナー、名刺交換、贈答慶弔の考え方	24名
	②2017.10.26 13:10~17:00	アパホテル 倉敷駅前		27名

新入社員はもちろん、会社の中堅として日々お客様対応や訪問営業に携わる社員を対象に、ビジネスマナーの基本から実践まで「お客様満足を高める対応の仕方」を習得

3. ICT活用推進活動

(1) ICT利活用のためのビジネスセミナー

項目	時期	場所	実施内容等	参加
ICT利活用のためのビジネスセミナー	2017.8.30 13:30~15:10	岡山コンベンションセンター	【第1部】 「初歩から学ぶIoT社会を支えるICT」 講師:佐々木 一敏(日本電信電話ユーザ協会西日本ICT推進部長) 【第2部】 「経営者としておさえておきたい情報セキュリティ対策のポイント」 講師:西 一仁(西日本電信電話(株)岡山支店ビジネス営業部長)	66名

(2) ICT関連の講習会

項目	時期	場所	実施内容等	参加
ICT講習会(ハソコン教室)	①2017.11.9 10:00~16:00	津山商工会館	①実務に活かそう! Excel活用コース	12名
	②2017.11.21 10:30~16:30	倉敷ヒマラヤ	②Excelの応用機能として役立つ関数の使い方	10名
	③2018.2.8~9 10:00~16:00 10:00~16:00	NTTクレド岡山ビル	③基礎からまるごと! Wordマスターコース、実務に活かそう! Excel活用コース ・受講料は、ユーザ協会会員無料、商工会議所会員4000円、その他5000円	33名

4. その他施策

(1) 実践経営セミナー(定時総会と同日開催)

項目	時期	場所	実施内容等	参加
実践経営セミナー	①2017.6.15 13:10~14:40	倉敷アイビースクエア	①講師:神戸国際大学経済学部教授 中村 智彦氏 「ピンチをチャンスに変えるために今、経営者がなすべきこと」	46名
	②2017.6.22 13:10~14:40	メルパルク岡山	②講師:フリーキャスター/事業創造大学院大学客員教授 伊藤 聡子氏 「地域経済の活性化が日本の元気を取り戻す鍵」	56名

ユーザ協会未加入のNTTユーザや商工会議所会員に対しても、それぞれの関係者を通じてチラシにより聴講を案内。

(2) 施設見学会

項目	時期	見学先	実施内容等	参加
日帰バス旅行	2017.11.22	京都国立博物館 & 禅林寺散策	・京都国立博物館見学並びに禅林寺(永観堂)散策 ・JR 津山駅前発→岡山駅西口経由→岡山 IC で運行	45 名

5. 年会費の収納確保

7月に年会費 3,000 円を定期請求。10月末の未納会員に対し、11月に再請求を実施した。
2017年10月末時点で県内合計 66 会員が未納(未納会員率 8.2%)。

☞再請求会員数：岡山地区 32、倉敷地区 25、津山地区 9 の県内計 66 件

3月末未納会員数：岡山地区 5、倉敷地区 4、津山地区 5 の県内計 14 件

同 比率：岡山地区 1.2%、倉敷地区 1.5%、津山地区 4.1%の県内全体 1.7%

6. 会員状況

県内の会員状況は下表のとおりである。

2018年3月末現在岡山県全体の年間会員増減は新規入会が 18、退会が 71。その結果、現会員数は 753 となり、対前年 53 の減少となった。

岡山県内におけるユーザ協会会員数の推移

協会	H23.3	H24.3	H25.3	H26.3	H27.3	H28.3	H29.3	H30.3	
岡山	▲90 598	▲61 537	▲42 495	▲28 467	▲26 441	▲28 413	±0 413	▲28 385	増加 13 減少 41
倉敷	▲51 374	▲15 359	▲28 331	▲28 303	▲24 279	▲17 262	+9 271	▲16 255	増加 4 減少 20
津山	▲26 176	+1 177	▲22 155	▲5 150	▲16 134	▲10 124	▲2 122	▲9 113	増加 1 減少 10
合計	▲167 ▲12.7% 1,148	▲75 ▲6.5% 1,073	▲92 ▲8.6% 981	▲61 ▲6.2% 920	▲66 ▲7.1% 854	▲55 ▲6.4% 799	+7 +1% 806	▲53 ▲6.6% 753	増加 18 減少 71