

2016 年度 事業報告について

「2016 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、貸出用ビデオ DVD、電話応対技能検定（愛称：もしもし検定）、会員事業所紹介、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。

☞2016 年度岡山支部ホームページ閲覧回数 8,261



(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」のメーリングパ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と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。

☞2016.4～3 末の貸出数 49 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「2016 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。

○電話応対技能向上セミナー

項目	時期	場所	実施内容等	参加
電話応対技能向上セミナー/岡山	2016.6.7 13:00～17:00	ピュアリティ まきび	講師:ユーザ協会契約講師(もし検指導者級講師) 石亀 美夜子氏 内容: 1部 電話応対の重要性と印象度アップの電話応対 2部 2016年度電話応対コンクールの課題研修	30社 68名
電話応対技能向上セミナー/倉敷	2016.6.21 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専任講師 名倉 邦子氏 内容: 1部 電話応対の重要性と印象度アップの電話応対 2部 2016年度電話応対コンクールの課題研修	26社 66名
電話応対技能向上セミナー/津山	2016.6.23 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 電話応対の重要性と印象度アップの電話応対 2部 2016年度電話応対コンクールの課題研修	14社 31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	2016.7.12～14	19社 85名	22名
倉敷	2016.7.20～21	12社 61名	10名
津山	2016.7.26～27	8社 45名	18名
計		39社 191名	50名

○電話応対ステップアップ研修

項目	時期	場所	実施内容等	参加
電話応対ステップアップ研修	2016.9.13 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	50名 中 48名

○岡山県大会

実施時期	2016年10月12日
実施場所	メルパルク岡山
参加人員	47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	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	宗近 由美	(株)山田養蜂場	津山
準優勝	高見 善美	NTTマーケティングアクト中国支店	倉敷
優秀賞/3位	高谷 知子	(株)山田養蜂場本社	津山
優秀賞/4位	中村 弥音	佐川急便(株)倉敷営業所	倉敷
優秀賞/5位	木村 綾	(株)ヤマダビコムコミュニケーションズ	岡山
優秀賞/6位	赤松 瑞恵	(株)山田養蜂場本社	津山
優秀賞/7位	高尾 佳奈	NTTフィールドテクノ中国支店	岡山
優秀賞/8位	有井 仁美	(株)ハートスイッチ	倉敷
優秀賞/9位	久保津 美穂	(株)ヤマダビコムコミュニケーションズ	岡山
優秀賞/10位	川手 智子	クラブン(株)	倉敷
NTT 特別賞	谷本 祥子	(株)天満屋岡山本店	岡山
NTT 特別賞	尾川 かおり	(株)山田養蜂場	津山

○全国大会

実施時期 2016年11月18日
 実施場所 大阪市 NHK 大阪ホール
 岡山県代表の(株)山田養蜂場・宗近 由美さんは31番目に登場。落ち着いた、信頼感のある自然な電話応対を行い、見事優秀賞を受賞。

○英語電話応対コンクール中国大会

実施時期 2016年10月5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7名出場
 表彰 (株)山田養蜂場 天野 千春さんが、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。2016年度は受講者数45名(前年度44名)、受験者数140名(前年度136名)。

☞2016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	①2016/6/15・22	NTT クレド岡山ビル会議室	8名
	②2016/10/20・26	NTT クレド岡山ビル会議室	5名
	③2017/1/17・26	NTT 岡山 NWビル会議室	6名
	④2017/2/10・21	NTT 岡山支店ビル会議室	6名
出前方式	①2016/4/11・12	玉島信用金庫	20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	1級	7名	1名
5月	3級	23名	21名
6月	2級	7名	4名
	4級	6名	5名
7月	3級	19名	15名
8月	4級	9名	5名
9月	4級	12名	7名
10月	1級	2名	1名
11月	3級	20名	12名
12月	2級	3名	0名
	4級	11名	7名
2月	2級	9名	4名
	4級	4名	4名
3月	3級	8名	4名

2016年4月～2017年3月			
級	受験者数	合格者数	合格率
1級	9名	2名	22%
2級	19名	8名	42%
3級	70名	52名	74%
4級	42名	28名	67%

(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 2016年7月～9月末

応募数 岡山県内から4企業8事業所が応募

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	2016.11.24～ 2017.1.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	11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	2017.2.9 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	15名

研修では、受講者を3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	①2016.10.19 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	27名
	②2016.10.25 13:10~17:00	アパホテル 倉敷駅前		24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	2016.8.4 13:30~15:10	岡山国際交流センター	【第1部】 「ワークスタイル変革～人・組織・街を幸せにする未来型 ICT 活用」 講師:岡田 充弘(カナリヤ(株)代表取締役) 【第2部】 「ワークプレイス変革～他人事ではない! 近くに潜む危険を知ろう～」 講師:笹倉 康伸(西日本電信電話(株)岡山支店 副支店長 ビジネス営業部長)	58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(パソコン教室)	①2016.11.15 10:30~16:30	倉敷ヒマラヤ	①Excel の応用機能として役立つ関数の使い方	10名
	②2016.11.9~10 10:00~17:00 10:00~16:00	津山商工会館	②Word の編集・書式設定・表現・罫線等の使い方、Excel の応用機能として役立つ関数の使い方	21名
	③2017.2.14~15 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	31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	①2016.6.9 13:10~14:40	倉敷アイビスクエア	①講師:同志社大学法学部教授/国際政治学者 村田 晃嗣氏 テーマ:「迫り来る米大統領選挙と日米関係」	50名
	②2016.6.16 13:10~14:40	メルパルク岡山	②講師:(株)経世論研究所所長 三橋 貴明氏 テーマ:「日本経済の嘘と真実」	77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	2016.11.11	鳴門公園散策 & 大塚国際美術館	・鳴門公園散策並びに大塚国際美術館の見学 ・JR 津山駅前発→市営駐車場経由→岡山 IC で運行	29 名

5. 年会費の収納確保

8月に年会費 3,000 円を定期請求。11 月末の未納会員に対し、12 月に再請求を実施した。
2017 年 1 月末時点で県内合計 32 会員が未納(未納会員率 4.0%)。

このため、2017 年 2 月に、郵送による再々請求を実施した。

☞再々請求会員数：岡山地区 16、倉敷地区 11、津山地区 5 の県内計 32 件

3 月末未納会員数：岡山地区 1、倉敷地区 2 の県内計 3 件

同 比率：岡山地区 0.2%、倉敷地区 0.7%、津山地区 0%の県内全体 0.3%

6. 会員状況

県内の会員状況は下表のとおりである。

2017 年 3 月末現在岡山県全体の年間会員増減は新規入会が 49、退会が 42。その結果、現会員数は 806 となり、対前年+7 の増加となった。

岡山県内におけるユーザ協会会員数の推移

協会	H22.3	H23.3	H24.3	H25.3	H26.3	H27.3	H28.3	H29.3	
岡山	+4 688	▲90 598	▲61 537	▲42 495	▲28 467	▲26 441	▲28 413	±0 413	増加 28 減少 28
倉敷	+19 425	▲51 374	▲15 359	▲28 331	▲28 303	▲24 279	▲17 262	+9 271	増加 18 減少 9
津山	+10 202	▲26 176	+1 177	▲22 155	▲5 150	▲16 134	▲10 124	▲2 122	増加 3 減少 5
合計	+33 +2.5% 1,315	▲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 +0.9% 806	増加 49 減少 42