

2023 年度 事業報告及び決算について

「2023 年度事業計画」に基づき、情報提供活動、「電話応対コンクール」「電話応対技能検定」等のビジネスコミュニケーション事業並びに ICT 活用推進活動を積極的に推進し、会員等のサービス充実に取り組みました。

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 (<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、電話応対技能検定（愛称：もしもし検定）の開催予定、Web による入会申込方法等を掲載周知。また「新着情報」コーナーでは各種研修やイベントの開催案内等を掲載し、タイムリーな情報発信を実施。

・2023 年度岡山支部ホームページ閲覧数 9,859（2024.3 月末現在）

(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」に支部ニュース「ゆ〜協・おかやま」を同封して送付。

岡山県内の取り組みについて会員へ周知。

2. ビジネスコミュニケーション事業

(1) 電話応対コンクール

「2023 年度電話応対コンクール問題」及び「問題に対する Q&A」について 4 月に支部ホームページに掲載後、以下の各種取り組みを実施。

①地区大会事前研修（Web 上での映像視聴）

項目	時期	場所	実施内容等	参加
電話応対コンクール事前研修	2023.6.1～ 2023.10.31	映像視聴	講師：石亀 美夜子氏 ユーザ協会契約講師（もし検指導者級講師） 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 2023 年度電話応対コンクールの問題解説	20 社 67 名

②各地区大会（リモート）

協会名	実施時期	参加者数	県大会出場
岡山	2023.7.13・14	7 社 25 名	4 社 8 名
倉敷	2023.7.18・19	11 社 42 名	4 社 6 名
津山	2023.7.20・21	2 社 20 名	2 社 15 名
	計	20 社 87 名	10 社 29 名

・参加者の職場等へ電話をかけて録音した応対模様を審査。

③県大会事前研修（リモート）

項目	時期	場所	実施内容等	参加
電話対応コンクールプレ研修	2023.8.28 2023.9.4 半日コース×4回	リモート	講師：中尾 知子氏 ユーザ協会契約講師（もし検指導者級講師） 内容：県大会出場者を対象に、コンクール課題の個人別指導を実施	11社 30名

・リモート形式で、職場等より参加。

④岡山県大会

実施時期	2023.9.21
実施場所	サン・ピーチ OKAYAMA
参加者数	29名
表彰	優勝1名、準優勝1名、優秀賞3名、NTT 特別賞2名

岡山県大会 成績優秀者

〈敬称略〉

表彰	氏名	事業所名	地区
優勝	丸田 侑里	NTT ビジネスソリューションズ株式会社	岡山
準優勝	西岡 智里	株式会社山田養蜂場 販社	津山
優秀賞/3位	肥山 ともみ	株式会社ヤマダビーコミュニケーションズ	岡山
優秀賞/4位	石社 鮎美	株式会社ヤマダビーコミュニケーションズ 倉敷センター	倉敷
優秀賞/5位	景守 登望子	株式会社山田養蜂場 販社	津山
NTT 特別賞	五葉 祐妃	株式会社山田養蜂場 本社	津山
NTT 特別賞	水杉 美喜江	株式会社山田養蜂場 販社	津山

⑤全国大会

実施時期	2023.10.20
実施場所	札幌文化芸術劇場 hitaru(北海道札幌市)
参加者	岡山県代表 NTT ビジネスソリューションズ株式会社 丸田 侑里さん
結果	優秀賞(第13位相当)

⑥英語電話対応コンクール本大会

実施時期	2023.9.15
実施場所	中国新聞社ホール(広島市)
参加人員	岡山県内の事業所からは6名が予選へエントリー。うち4名が本大会へ出場。
参加者	株式会社倉敷国際ホテル 榑原 環さん、増田 たか子さん 株式会社山田養蜂場 長島 凜子さん、井上 歌菜さん



(2) 電話応対技能検定(愛称：もしもし検定)

2009年より実施している「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現、電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度。

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。

・2023年度 検定前講習の受講者数 9名、検定受検者数 46名。(岡山県内実施分)

岡山県内における電話応対技能検定の実施状況

	実施時期	級	実施場所	受講者数
検定前講習	① 2023.4.20	3級	NTT 岡山支店ビル会議室	3名
	② 2023.10.11・12	3級	NTT 岡山支店ビル会議室	6名

検定試験			
月	級	受検者数	合格者数
5月	3級	4名	2名
	4級	3名	2名
8月	4級	10名	9名
11月	3級	7名	2名
	4級	11名	8名
12月	2級	3名	0名
	4級	8名	7名

検定試験 累計			
級	受検者数	合格者数	合格率
1級	0名	0名	—
2級	3名	0名	0%
3級	11名	4名	36%
4級	32名	26名	81%
計	46名	30名	65%

(3) コミュニケーション力向上研修

項目	時期	場所	実施内容等	参加
若手社員のためのコミュニケーション力向上研修	2023.11.7 10:00~17:00	ピュアリティ まきび	講師:桑波田 千恵 氏 (ユーザ協会契約講師) 内容: ①オリエンテーション/研修の目的 ②ビジネスシーンにおける電話応対マナーの重要性 ③応対力を向上させるコミュニケーションの基本 ④各シチュエーション別対応の仕方 ⑤話し方の構成(社内コミュニケーション報連相)	16名

項目	時期	場所	実施内容等	参加
部下を持つ人のためのコミュニケーション力向上研修	2023.11.8 10:00~17:00	ピュアリティ まきび	講師:桑波田 千恵 氏 (ユーザ協会契約講師) 内容: ①オリエンテーション/研修の目的 ②コミュニケーションの基本 ③フィードバック基礎 ④フィードバックの効果を上げるコミュニケーション ⑤フィードバック実践	16 名

(4) 高齢者対応研修

項目	時期	場所	実施内容等	参加
高齢者対応研修	2023.11.9 10:00~16:00	ピュアリティ まきび	講師:中尾 知子 氏 (ユーザ協会契約講師) 内容: ①高齢化社会の現状 ②高齢者の特性把握 ③高齢者の対応スキル ④ロールプレイング	10 名

3. ICT活用推進事業

(1) 中国 5 支部合同 (オンライン開催)

項目	時期	実施内容等	参加
ICT セミナー	2023.11.2 13:10~15:00	【第一部】 「DX 時代に求められる人材像とリスクリングの重要性」 講師:玉地 明氏 (株式会社 NTTHumanEX 代表取締役 COO) 【第二部】 「宇宙に行くということ」 講師:野口 聡一氏 (宇宙飛行士 合同会社未来圏代表)	40 名
	2024.3.7 13:30~15:10	【第一部】 お客様の DX を加速させる共創ラボ 「LINKSPARK HIROSHIMA」ご紹介 【第二部】 「海と環境のお話し(SDGs)」 講師:さかなクン氏 (国立大学法人東京海洋大学名誉博士・客員教授)	15 名

(2) 展示会

項目	時期	実施内容等	説明
ブース 出展	2024.1.19 10:00~17:00	「NTT DX SPACE in KURASHIKI 2024」 倉敷アイビースクエアにて「標的型攻撃メール予防訓練」等を出展	10 社

4. 会員状況

2024年4月末現在の岡山県全体の年間会員増減は新規入会が16、退会が42。その結果、会員数は495となり、対前年▲26。

岡山県内におけるユーザ協会会員数の推移

地区協会	2021.4	2022.4	2023.4	2024.4	
岡山	▲31 298	▲20 278	▲20 258	▲15 243	新規 10 退会 25
倉敷	▲23 196	▲12 184	▲7 177	▲5 172	新規 6 退会 11
津山	▲5 93	▲3 90	▲4 86	▲6 80	新規 0 退会 6
岡山支部 (合計)	▲59 (▲9.1%) 587	▲35 (▲6.0%) 552	▲31 (▲5.6%) 521	▲26 (▲5.0%) 495	新規 16 退会 42