

2023年度

大分支部理事会議案

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

大分支部

項 目

議 題

[第1号議案] 2022年度事業報告及び決算について

[第2号議案] 2023年度事業計画（案）及び予算（案）について

2022年度事業報告及び決算について

2022年度の業務運営については、前年と同様に新型コロナウイルス感染症拡大の煽りを受け、厳しい年度になりました。そのような状況のなか、万全な感染対策を行ったセミナー等を開催することはもとより、WEBによるセミナー等の開催を行いました。しかしながら、新型コロナ第6波の影響を受け、当協会主催のセミナー等も中止・延期の対応を余儀なくされました。

そのような状況の中、2022事業計画に基づき、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あります。

1. ICT関連施策

(1) 最新情報の発信

ICTに関する最新情報や中小企業の問題解決のための活用事例等を、本部ホームページと機関誌「テレコム・フォーラム」により紹介しました。

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

① チャレンジセミナー

はじめての方でも安心してコンクールに参加していただけるように電話対応コンクールに向けた勉強会を開催しました。

開催日	参加事業所数	参加者数	実施場所
5月26日	4	6	ホルトホール(大分市)
6月9日	8	17	オンライン(Zoom利用)
9月8日	10	19	オンライン(Zoom利用)
計	22	42	

② 録音審査(予選)

7月7日、8日の2日間予選としての録音審査を実施しました。

③大分県大会

2022年10月6日(木)、予選を通過した17名(県南10名、県北7名)により、3年ぶりに大分市トキハ会館で大分県大会を開催しました。

審査の結果、株式会社トキハ本店の廣瀬夏芽さんが優勝し、全国大会大分県代表となりました。大会における入賞者は次のとおりです。

なお、大会の様様をインターネットで配信しました。

順位	協会名	氏名	事業所名
優勝	県南	廣瀬 夏芽	株式会社トキハ本店
準優勝	県南	新名 圭介	大分ケーブルテレコム株式会社
優秀賞	県北	藤野 美穂	佐川急便株式会社 中津営業所
	県北	中村 咲穂	株式会社ガスパル九州 宇佐販売所
	県北	佐藤 佑樹	株式会社 別大興産
優良賞	県南	吉村 美希	佐川急便株式会社 竹田営業所
	県南	江田 麻巳子	テルウェル西日本株式会社 大分営業支店
	県北	徳丸 真菜	株式会社別大興産
	県南	後藤 友恵	株式会社オークショントレード
	県南	手嶋 早紀	株式会社人健メディカルライジング

④全国大会

2022年11月18日(金)、第61回電話応コンクール全国大会が山口市 KDDI 維新ホールで開催され、全国から選ばれた57名が電話対応の心と技を競いました。大分県代表として出場した廣瀬夏芽さんも素晴らしい対応を披露されましたが、惜しくも入賞には至りませんでした。

(2) 企業電話対応コンテストへの参加

2022年度は大分県からは株式会社サニクリーン九州 大分東営業所様が参加しましたが入賞には至りませんでした。

(3) 研修会・セミナーの実施

新入社員を対象としたビジネスマナー・電話対応研修をはじめ、中堅社員等を対象としたクレーム電話対応等の研修を実施し、事業所の接遇マナーや電話対応のレベルアップを図り、企業活動に貢献できる人材の育成支援を行いました。

施策名	協会名	実施回数	参加者数
・ビジネスマナー研修(大分、中津、佐伯、宇佐)	県南	6	109
・クレーム対応研修(大分、日田)			
・スキルアップ研修(大分、中津、日田)	県北	5	57
・コミュニケーション研修(日田)			
計		11	166

(4) 高校生ビジネスマナーセミナー

地方創生を踏まえ地域ビジネス活性化を推進及び実社会や職業との関わりを通して、高い職業意識や規範意識、接遇マナー、コミュニケーション能力と、顧客満足を高めることを目的に大分県内の実業系高等学校に対し、7月29日(金)に大分商工会議所においてビジネスマナーセミナーを開催しました。(8校:54名)
なお、コンテストについては、コロナの第6波の関係で中止となりました。

(5) 電話対応技能検定(もしもし検定)

ベースとなる4級受験者、資格取得者拡大に年間を通じて取り組みを行いました。

段階(級)	受験者数	合格者数
3級	2	1
4級	18	12

3. 会員拡大

セミナー、研修会、電話対応コンクール等の協会事業を通じ、新規会員獲得及び退会の歯止めに努めました。新規入会8会員に対し、経費削減等の理由で36会員の退会があり、結果として、28会員の減となりました。

地区協会等	2021年度末 会 員 数	2022年度の増減			2022年度末 会 員 数	
		入会数	退会数	増減		
大分 県南 地区	大 分	157	5	▲13	▲8	149
	竹 田	15	0	▲1	▲1	14
	豊後大野	13	0	0	0	13
	佐 伯	18	0	▲1	▲1	17
	臼 杵	13	0	▲2	▲2	11
	津久見	13	0	0	0	13
	計	229	5	▲17	▲12	217
大分 県北 地区	別 府	53	3	▲4	▲1	52
	杵 築	12	0	▲1	▲1	11
	国 東	5	0	0	0	5
	中 津	33	0	▲6	▲6	27
	宇 佐	13	0	▲1	▲1	12
	豊後高田	37	0	▲5	▲5	32
	日 田	27	0	▲2	▲2	25
	玖珠・九重	7	0	0	0	7
	計	187	3	▲19	▲16	171
支部管内計	416	8	▲36	▲28	388	

4. 協会活動の活性化

- (1) NTT 西日本大分支店との業務提携のもと、ICT活用推進等に関する会員及び情報通信利用者の利便増進に向け相互に協力しました。
- (2) ユーザ協会の活動状況や周知事項をテレコム・フォーラムを通じ会員に毎月配布しました。
- (3) ユーザ協会事業の認知度向上及びセミナー等への参加拡大に向け、①報道機関への情報提供、②商工会議所との共催セミナーの開催、等を実施しました。

第1号議案-2

2022年度 収支計算書

(2022年4月1日から2023年3月31日まで)

大分支部

(単位:円)

科 目	予算額①	決算額②	差異②-①	摘 要
【収入の部】				
事業収入	3,742,000	3,188,900	△ 553,100	
電話対応競技会収入	1,837,500	1,637,840	△ 199,660	
セミナー等収入(公1)	860,000	777,140	△ 82,860	
セミナー等収入(公2)	305,000	179,162	△ 125,838	
電話技能検定収入	435,000	291,210	△ 143,790	
組織強化収入	0	0	0	
事業共通収入	304,500	303,548	△ 952	
雑収入	0	3	3	
受取利息収入	0	3	3	
内部取引収入	700,000	620,000	△ 80,000	
運営資金収入	700,000	620,000	△ 80,000	
収入合計(A)	4,442,000	3,808,903	△ 633,097	
【支出の部】				
事業費支出	3,209,000	2,531,449	△ 677,551	
電話対応競技会支出	1,754,000	1,556,464	△ 197,536	
セミナー等費支出(公1)	830,000	667,404	△ 162,596	
セミナー等費支出(公2)	305,000	15,056	△ 289,944	
セミナー等費支出(その他)	0	90,910	90,910	
電話技能検定支出	300,000	200,838	△ 99,162	
組織強化費支出	20,000	777	△ 19,223	
管理費支出	654,780	557,772	△ 97,008	
会議費支出	50,000	33,875	△ 16,125	
諸経費支出	604,780	523,897	△ 80,883	
内部取引支出	609,445	408,439	△ 201,006	
上部費支出	252,130	0	△ 252,130	
法人税分担支出	71,000	177,520	106,520	
消費税分担支出	93,790	△ 13,033	△ 106,823	
その他	192,525	243,952	51,427	
支出合計(B)	4,473,225	3,497,660	△ 975,565	
当期収支差額(A)-(B)	△ 31,225	311,243	342,468	
前期繰越収支差額(C)	769,009	769,009	0	
次期繰越収支差額(A)-(B)+(C)	737,784	1,080,252	342,468	

監 査 報 告 書


(公財) 日本電信電話ユーザ協会大分支部


支 部 長 吉 村 恭 彰 殿

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大分支部の2022年度における業務及び収支計算書、現金出納簿、預金通帳等関係書類について監査の結果、いずれも適正に処理されていることを認めましたので報告いたします。

2023年8月1日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大分支部

監 事 宇佐商工会議所 会頭
代理 河 合 豊 

監 事 国東市商工会 会長
代理 福 田 雅 樹 

第2号議案-1

2023年度事業計画(案)及び予算(案)について

2023年度の事業運営については、これまでの「ICT活用推進事業」、「テレコミュニケーション教育事業」を中心とした取り組み及び会員数の維持・拡大等による協会活動の活性化となる「組織強化に向けた基盤維持事業」を基本に、新型コロナウイルス感染拡大以前の各種イベント等の開催に戻すことはもとより、本部・支部・地区協会が連携を図りながら取り組みを展開していくこととします。

また、会員及び情報通信サービス利用者の利便増進に取り組み、不特定多数の方に事業を活用いただけるよう事業の認知度拡大を図っていくこととします。

I 基本方針

1. 「ICT活用推進事業」については、公益財団法人としての強みを活かして商工会議所等との更なるリレーション強化による基盤形成とともに集合セミナーやWeb研修等を展開し、広くICT活用事業活動の推進を図る。
2. 「テレコミュニケーション教育事業」については、「技術を競う」(コンクール)、「技術を学ぶ」(セミナー)、「技術を測る」(もしもし検定)の電話対応3事業を三位一体の事業として、電話対応事業分野における新規参加者拡大に向けた「すそ野拡大」につなげる取り組みを図る。
3. 「組織強化に向けた基盤維持事業」については、新規会員獲得に向け事業に対する理解と会員メリットのPR強化による会員数の維持拡大を図る。

II 事業活動について

1. ICT活用推進事業

- (1) ICT活用推進事業については、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を開催します。
- (2) 会員特典の標的型攻撃メール及びeラーニング活用し、ICT活用推進のすそ野拡大を図ります。
- (3) ICTに関する情報発信については、最新情報を広く発信する情報誌「テレコムフォーラム」を活用し、ホームページにおいてICT導入事例等を提供していきます。

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、前年度参加企業に対する継続参加勸奨を行うとともに、新規参加企業獲得に向け、企業への参加勸奨アプローチを実施することとします。
加えて、「企業電話対応コンテスト」への参加の働きかけを行うこととします。
- (2) 電話対応技能検定については、個人のビジネスコミュニケーション能力や企業の人材育成をサポートすることを目的とし、引き続き企業等への提案活動を行い、受験者拡大に取り組むとともに、4級合格者に対する上位級への受検促進の取り組みを強化します。
また、お客様要望に応じた出張検定についても柔軟に対応します。
- (3) 電話対応・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキルの向上及び参加事業所のCS向上にお役立ていただけるよう、内容の充実に取り組みます。
- (4) 昨年度中止となった大分県、大分県商工会議所連合会等が主催する「高校生電話対応コンテスト」については、地域における若手人材育成の観点から、積極的に支援することとします。

3. 会員サービスの充実

各事業等において、会員の声(ご意見)を積極的に把握し、今後の事業の企画内容に反映することで協会事業の魅力度を高め、参加者拡大を図っていくこととします。

4. 新規会員獲得と退会抑制

研修、電話対応コンクール、電話対応技能検定等のテレコミュニケーション教育活動やICTセミナーへの参加勸奨、更には前述の会員サービスの充実策のアピール等により、協会活動の認知度向上と新規会員獲得及び退会抑制に努めます。

5. 協会活動の活性化

- (1) 大分支部ホームページにより、支部・地区協会の事業のご案内、活動報告等の掲載を行います。
- (2) NTT西日本大分支店及びグループ会社との連携を図り、情報通信利用者及び会員へのサービス向上施策展開に努めます。

6. 事業活動(施策)計画及び活動目標

2023年度の具体的事業活動(施策)計画は別表1、活動目標は別表2のとおりです。

2023年度 活動計画(案)

事業	事業名等	開催月日	場 所	備 考	
テレコミュニケーション教育事業	接遇、電話対応等研修	4月1日	大分市(中村病院)	ビジネスマナーセミナー	
		4月7日	中津市(地元就職者激励会)	ビジネスマナーセミナー	
		4月24日	佐伯市(地元就職者激励会)	ビジネスマナーセミナー	
		5月23日	大分市(ホルホル大分)	ビジネスマナーセミナー	
		6月15日	宇佐市(宇佐商工会議所)	ビジネスマナーセミナー	
		9月26日	大分市(ホルホル大分)	スキルアップセミナー	
		10月26日	中津市(中津商工会議所)	スキルアップセミナー	
		11月16日	別府市(別府商工会議所)	クレーム対応セミナー	
		11月24日	大分市(ホルホル大分)	コミュニケーションセミナー	
		12月7日	日田市(日田商工会議所)	スキルアップセミナー	
		2月	大分市(ホルホル大分)	クレーム対応セミナー	
		2月	中津市(中津商工会議所)	コミュニケーションセミナー	
		3月	佐伯市(和楽)	クレーム対応セミナー	
		2月	日田市(日田商工会議所)	コミュニケーションセミナー	
		2月	豊後高田市(豊後高田商工会議所)	ビジネスマナーセミナー	
		電話対応コンクール			
		・チャレンジセミナー(事前勉強会)	4月25日	オンライン	
		・フォローアップセミナー	5月26日	ホルホル大分	
		・フォローアップセミナー	6月1日	オンライン	
		・録音審査(大分県予選)	7/10~7/11	参加事業所	
		・大分大会出場者セミナー	8月24日	オンライン	
		・大分県大会	9月7日	大分市(トキハ会館)	
		・全国大会出場者特別指導	10月	zoom	
		・第61回全国大会	10月20日	札幌市(札幌文化劇場)	
		第6回高校生ビジネスマナーコンテスト			
		・電話対応マナーセミナー	8月3日	大分商工会議所	ビジネスマナーセミナー
		・ビジネスマナーコンテスト	10月26日	大分商工会議所	
	電話対応技能検定(もしもし検定)				
	4級 検定試験講座	7月14日	大分市(J:COMホルホル)		
	3級 検定受験講座(4級資格取得者7H)	9月	大分市(J:COMホルホル)		
	3級 検定試験	奇数月第一水曜日	大分市内		
	4級 検定試験(筆記試験のみ)	毎月第一水曜日	大分市内		
	契約講師の企業派遣	随時			
ICT	標的型攻撃メール予防訓練サービス	毎月	申込事業所		
	eラーニングサービス	全11回	申込事業所		
	ICTセミナー	未定	その都度		
	ICTミニセミナー	未定			
	テレコム・フォーラム誌送付	毎月			
その他	理事会				
	2023大分支部理事会	6月			
	2023大分県南地区協会理事会	8月22日			
	2023大分県北地区協会理事会	8月23日			
	2023年度会費請求書発送	(7月~)			

別表2

2023年度 活動目標

2023年度については、コロナ前の2019年度の実績を目標とする。

施 策	項 目	考え方	2019 年度実績	2023 年度目標
電話対応コンクール	参加事業所	2019実績確保	19	19
	参加者数		58	58
電話対応関連研修	参加事業所	2019実績確保	124	124
	開催件数		19	19
ICTセミナー	参加事業所	2019実績確保	67	67
	開催件数		6	6
電話対応技能検定	3 級	2019実績確保	2	2
	4 級	2019実績確保	18	18
eラーニング	参加事業所	2019実績確保	4	4
	ID 数		31	31
標的型攻撃メール 予防訓練	参加事業所	2019実績確保	7	7
	ID 数		44	44
会員数	会員数	前年度末会員数の維持	450	450

注: 目標数値については、県南、県北地区協会を含んだ大分支部管内の目標である。

2023年度 収 支 予 算 書 (案)

(2023年4月1日から2024年3月31日まで)

大分支部

(単位:円)

科 目	予算額 ①	前年度予算額②	増減①-②	摘 要
【収入の部】				
事業収入	4,832,100	3,742,000	1,090,100	
電話対応競技会収入	2,800,500	1,837,500	963,000	
業提収入	2,693,000	1,730,000	963,000	
その他収入	107,500	107,500	0	
セミナー等収入(公1)	868,000	860,000	8,000	
業提収入	718,000	710,000	8,000	
その他収入	150,000	150,000	0	
セミナー等収入(公2)	325,000	305,000	20,000	
業提収入	325,000	305,000	20,000	
電話対応技能検定収入	435,000	435,000	0	
業提収入	300,000	300,000	0	
その他収入	135,000	135,000	0	
事業共通収入	403,600	304,500	99,100	
業提収入	403,600	304,500	99,100	
雑収入	0	0	0	
受取利息収入	0	0	0	
内部取引収入	620,000	700,000	△ 80,000	
運営資金収入	620,000	700,000	△ 80,000	
収入合計 (A)	5,452,100	4,442,000	1,010,100	
【支出の部】				
事業費	4,198,700	3,209,000	989,700	
電話対応競技会費	2,715,700	1,754,000	961,700	
セミナー等費(公1)	838,000	830,000	8,000	
セミナー等費(公2)	325,000	305,000	20,000	
電話対応技能検定費	300,000	300,000	0	
組織強化費	20,000	20,000	0	
管理費	440,648	654,780	△ 214,132	
会議費	50,000	50,000	0	
諸経費	390,648	604,780	△ 214,132	
内部取引支出	660,569	609,445	51,124	
運営資金支出	252,130	252,130	0	
法人税分担支出	177,520	71,000	106,520	
消費税分担支出	△ 13,033	93,790	△ 106,823	
その他	243,952	192,525	51,427	
支出合計(B)	5,299,917	4,473,225	826,692	
当期収支差額(A)-(B)	152,183	△ 31,225	183,408	
前期繰越収支差額(C)	1,080,252	769,009	311,243	
次期繰越収支差額 (A)-(B)+(C)	1,232,435	737,784	494,651	