

—— 2024年度 ——

大分県北地区協会議案



公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会

大分県北地区協会

項 目

議 題

- [第 1 号議案] 2 0 2 3 年度事業報告及び決算について
- [第 2 号議案] 2 0 2 4 年度事業計画（案）及び予算（案）について
- [第 3 号議案] 大分県北地区協会役員等の改選（案）について

2023年度事業報告及び決算について

2023年度の事業運営は、公益財団法人として協会事業の拡大と会員をはじめとしたステークホルダーに有益な事業となるよう各種事業活動に取り組みました。

テレコミュニケーション教育事業については、会員企業等の電話対応品質の向上及び顧客満足度向上に寄与するとともに、電話の大切さを更に社会に広めていくことを目的に電話対応・ビジネスマナー研修、電話対応コンクール等への参加者拡大に努めたほか、大分商工会議所が主催した高校生電話対応セミナー及び電話対応コンテスト開催を協力・支援するなど地域若手人材の育成にも取り組みました。

また、ICT活用推進事業については、ホームページや情報誌(テレコム・フォーラム)等の情報媒体やセミナー等の機会を通じて、会員及び情報通信サービス利用者が関心の高い情報を提供してきました。

以上のような諸活動等を通じ、会員拡大に努めましたが、経費削減等の理由により、前年度より17会員減少し、2023度末会員数は372会員となりました。

事業活動等の具体的取り組みは以下のとおりです。

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及びフォローアップセミナー等

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
4月25日	5	18	オンライン(Zoom利用)
5月26日	5	9	ホルトホール(大分市)
6月1日	5	9	オンライン(Zoom利用)
8月24日	9	16	オンライン(Zoom利用)
計	24	52	

② 録音審査(予選)

7月10日、11日の2日間予選としての録音審査を実施しました。参加者は21名でした。

③大分県大会

2023年9月7日(木)、予選を通過した18名(県南11名、県北7名)により、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、大分ケーブルテレコム株式会社の新名圭介さんが優勝し、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	新名 圭介	大分ケーブルテレコム株式会社
準優勝	県北	内田 欣耶	株式会社 別大興産
優秀賞	県北	廣瀬 夏芽	株式会社トキハ本店
	県北	森崎 由佳	イワタニコールセンタ株式会社
	県北	十時 睦	株式会社 別大興産
優良賞	県南	遠藤 美貴	大分ケーブルテレコム株式会社
	県南	小野 由依	三井住友海上火災保険株式会社
	県北	高瀬 旬代	株式会社ガスパル九州
	県北	後藤 沙羅	株式会社 別大興産
	県南	境田 くるみ	大分ケーブルテレコム株式会社

④全国大会

2023年10月20日(金)、第62回電話応コンクール全国大会が札幌文化劇場で開催され、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新名圭介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) 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・電話応対研修をはじめ、中堅社員等を対象としたクレーム電話応対等の研修を実施し、事業所の接遇マナーや電話応対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、豊後高田)	県 南	5	109
・クレーム対応研修(大分、別府、中津)			
・スキルアップ研修(中津、日田)	県 北	7	57
・コミュニケーション研修(大分)			
計		12	218

(3) 高校生ビジネスマナーセミナー、コンテスト

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、顧客満足度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、8月3日(木)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。(7校:58名)

なお、10月26日(木)に同じく大分商工会議所においてコンテストを開催しました。(4校:24名)

(4) (もしもし検定)

電話応対技能検定ベースとなる3、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	1	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が、新規入会6会員に対し、経費削減等の理由で23会員の退会があり、結果として、17会員の減となりました。

地区協会等		2022年度末 会 員 数	2023年度の増減			2023年度末 会 員 数
			入会数	退会数	増減	
大分県南地区	大 分	149	1	8	▲7	142
	竹 田	14	0	0	0	14
	豊後大野	13	0	0	0	13
	佐 伯	17	0	1	▲1	16
	臼 杵	11	0	0	0	11
	津久見	13	0	1	▲1	12
	計	217	1	10	▲9	208
大分県北地区	別 府	52	3	3	0	52
	杵 築	11	0	0	0	11
	国 東	5	0	0	0	5
	中 津	27	1	4	▲3	24
	宇 佐	13	1	1	0	13
	豊後高田	32	0	3	▲3	29
	日 田	25	0	1	▲1	24
	玖珠・九重	7	0	1	▲1	6
	計	172	5	13	▲8	164
支部管内計		389	6	23	▲17	372

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。

2023年度収支計算書

(2023年4月1日から2024年3月31日まで)

大分県北地区協会

(単位:円)

科 目	予算額①	決算額②	差異②-①	摘 要
【収入の部】				
会費収入	467,100	465,000	△ 2,100	
会員会費収入	467,100	465,000	△ 2,100	
雑収入	0	0	0	
受取利息収入	0	0	0	
収入合計 (A)	467,100	465,000	△ 2,100	
【支出の部】				
事業費支出	50,000	0	△ 50,000	
セミナー等費支出(公1)	0	0	0	
組織強化費支出	50,000	0	△ 50,000	
管理費支出	324,000	268,751	△ 55,249	
会議費支出	160,000	113,421	△ 46,579	
諸経費支出	164,000	155,330	△ 8,670	
内部取引支出	266,774	238,250	△ 28,524	
運営資金支出	260,000	225,000	△ 35,000	
消費税分担支出	6,774	13,250	6,476	
支出合計(B)	640,774	507,001	△ 133,773	
当期収支差額(A)-(B)	△ 173,674	△ 42,001	131,673	
前期繰越収支差額(C)	1,115,433	1,115,433	0	
次期繰越収支差額 (A)-(B)+(C)	941,759	1,073,432	131,673	

第1号議案－3

監 査 報 告 書

(公財) 日本電信電話ユーザ協会大分県北地区協会

会 長 西 謙 二 殿

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大分県北地区協会の
2023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。

2025年3月6日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
大 分 県 北 地 区 協 会

監 事 別府市役所 副市長
代理 行 部 さとこ



監 事 大分銀行 別府副支店長
代理 立 花 信 介



第 2 号議案-1

2024年度事業計画(案)及び予算(案)について

2024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、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全国型セミナーに積極的に参加します。
- (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勧奨を行うとともに、新規参加企業獲得に向け、企業への参加勧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) 大分県商工会議所、県教育庁が主催する「高校生電話対応セミナー及びコンテスト」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セミナーへの参加勧奨、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

2024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。

2024年度 活動計画

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、電話応対等研修	4月1日	大分市(中村病院)	ビジネスマナーセミナー
		4月4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23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30日	大分市(ホルホール大分)	ビジネスマナーセミナー
		6月27日	宇佐市(宇佐商工会議所)	ビジネスマナーセミナー
		9月17日	大分市(ホルホール大分)	スキルアップセミナー
		9月12日	豊後高田市(豊後高田商工会議所)	クレーム対応セミナー
		9月27日	別府市(別府商工会議所)	スキルアップセミナー
		10月22日	日田市(日田商工会議所)	スキルアップセミナー
		10月17日	中津市(中津商工会議所)	スキルアップセミナー
		11月19日	別府市(別府商工会議所)	クレーム対応セミナー
		11月28日	大分市(ホルホール大分)	コミュニケーションセミナー
		2月20日	大分市(ホルホール大分)	クレーム対応セミナー
		2月13日	中津市(中津商工会議所)	クレーム対応セミナー
		3月7日	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
	電話応対コンクール			
	・チャレンジセミナー(事前勉強会)	5月10日	オンライン	
	フォローアップセミナー	6月7日	ホルホール大分	
	フォローアップセミナー	6月10日	オンライン	
	・録音審査(大分県予選)	7月17日	参加事業所	
	・大分大会出場者セミナー	9月3日	オンライン	
	・大分県大会	10月3日	大分市(トキハ会館)	
	・全国大会出場者特別指導	10月18日	zoom	
	・第61回全国大会	11月15日	高知市	
	第6回高校生ビジネスマナーコンテスト			
	電話応対マナーセミナー	8月1日	大分商工会議所	
	ビジネスマナーコンテスト	10月24日	大分商工会議所	
	電話応対技能検定(もしもし検定)			
	4級 検定試験講座	7月18日	大分市(J:COMホルホール)	
	3級 検定受験講座(4級資格取得者7H)	10月	大分市(J:COMホルホール)	
	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	県南、県北理事会	
	テレコム・フォーラム誌送付	毎月		
その他	理事会			
	2024大分支部理事会	未定	書面	
	2024大分県南地区協会理事会	9月9日	トキハ会館	
	2024大分県北地区協会理事会	未定	書面	
	2024年度会費請求書発送	(7月～)		

別表2

2024年度 活動目標

2024年度の活動目標については、九州事業推進部の活動方針である、「2023年度の実績を上回る目標」を踏まえ、大分としては20%の増を目指す。

施 策	項 目	2023 年度実績	2024 年度目標
電話対応コンクール	参加事業所	8	10
	参加者数	18	22
電話対応関連研修	参加事業所	89	107
	開催件数	12	15
ICTセミナー	参加事業所	38	46
	開催件数	2	3
電話対応技能検定	3 級	1	2
	4 級	12	15
e ラーニング	参加事業所	3	4
	ID 数	19	23
標的型攻撃メール予防訓練	参加事業所	4	5
	ID 数	18	22
会員数(前年度末会員数の維持)	会員数	372	372

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。

第2号議案-2

2024年度 収 支 予 算 書 (案)
(2023年4月1日から2024年3月31日まで)

大分県北地区協会

(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】				
会費収入	442,000	467,100	△ 25,100	
会員会費収入	442,000	467,100	△ 25,100	
雑収入	0	0	0	
受取利息収入	0	0	0	
収入合計 (A)	442,000	467,100	△ 25,100	
【支出の部】				
事業費	20,000	50,000	△ 30,000	
セミナー等費(公1)	0	0	0	
組織強化費	20,000	50,000	△ 30,000	
管理費	270,000	324,000	△ 54,000	
会議費	110,000	160,000	△ 50,000	
諸経費	160,000	164,000	△ 4,000	
内部取引支出	273,250	266,774	6,476	
運営資金支出	260,000	260,000	0	
消費税分担支出	13,250	6,774	6,476	
支出合計(B)	563,250	640,774	△ 77,524	
当期収支差額(A)－(B)	△ 121,250	△ 173,674	52,424	
前期繰越収支差額(C)	1,073,432	1,115,433	△ 42,001	
次期繰越収支差額 (A)－(B)＋(C)	952,182	941,759	10,423	

第3号議案

大分県北地区協会役員等の改選(案)について

1. 役員

役 名	氏 名	所属事業所・役職	備 考
地区協会会長	西 謙 二	別府商工会議所会頭	
地区協会副会長	仲 浩	中津商工会議所会頭	
地区協会副会長	渡 辺 幹 雄	宇佐商工会議所会頭	
地区協会副会長	野 田 洋 二	豊後高田商工会議所会頭	
地区協会副会長	十 時 康 裕	日田商工会議所会頭	
地区協会副会長	浅 田 健 治	玖珠町商工会会長	新任
地区協会副会長	阿 部 長 夫	杵築市商工会会長	新任
地区協会副会長	是 松 章 三	国東市商工会会長	新任
地区協会理事	前 田 良 猛	中津市副市長	
地区協会理事	永 野 直 行	宇佐市副市長	
地区協会理事	安 田 祐 一	豊後高田市副市長	
地区協会理事	服 部 浩 治	日田市副市長	新任
地区協会理事	赤 峰 正 敏	九重町商工会会長	
地区協会理事	西 田 陽 一	別府市旅館ホテル組合連合会会長	
地区協会理事	興 田 信 一	杵築市副市長	
地区協会監事	阿 部 万寿夫	別府市 副市長	
地区協会監事	植 木 克 彦	(株)大分銀行別府支店長	新任

2. 顧問

役 名	氏 名	所属事業所・役職	備 考
地区協会顧問	谷 奈 生 絵	西日本電信電話株式会社 大分支店長	新任
地区協会顧問	綿 貫 靖 秀	株式会社 ドコモ CS 九州 大分支店長	新任