

平成26年度

第1回 理事会 議案書

日 時 平成26年4月24日(木) 午後4時～

場 所 帝国ホテル大阪 「芙蓉の間」

大阪市北区天満橋1-8-50

電話(06)6881-1111

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
大 阪 支 部

次 第

- 1.開 会 午後4:00～
- 2.支部長挨拶 堺商工会議所
副会頭
堀畑 好秀
- 3.顧問挨拶 西日本電信電話株式会社
取締役 大阪支店長
太田 真治

株式会社NTTドコモ
常務執行役員 関西支社長
永田 清人

NTTコミュニケーションズ株式会社
取締役 西日本営業本部長
一法師 淳
- 4.本部挨拶 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
理事長
資宗 克行
- 5.議長選出 【支部会則により支部長】
- 6.議 事

【第1号議案】 平成25年度事業活動報告
平成25年度決算報告
監査報告

【第2号議案】 役員人事について

【第3号議案】 平成26年度事業活動計画
平成26年度予算
- 7.その他

【第1号議案】

平成25年度 大阪圏事業活動報告

平成25年度事業計画に基づき、役員、会員企業及び関係各位のご理解とご支援をいただき、「会員サービスの充実」「会員の増強」「協会活動の活性化」を柱に、大阪圏各地区協会・協会本部等と緊密な連携のもと各種事業を推進してまいりました。

具体的な実施状況は以下の通りです。

1.会員サービスの充実

情報通信に関する事業活動の推進

(1)講演会・セミナーの実施は次の通りです。

実施月日・テーマ	講師名	参加数	実施協会
平成25年4月19日(金) 「初心者のための電話対応 コンクールチャレンジセミナー」	小堀 恭子 橋本 美詠子 堤 好美	57	大阪支部
平成25年5月24日(金) 「『歴史に学び 未来を読む』 ～戦国武将の情報活用術～」	加来 耕三	68	大阪南地区
平成25年5月28日(火) 「平成25年度電話対応 コンクール対策セミナー」 ～話し方について・コンクール 問題について～	【第一部】 黒川 和彦 【第二部】 藤田 素子	390	大阪支部
平成25年8月30日(金) 「平成25年度電話対応 コンクール直前対策セミナー」	小堀 恭子 橋本 美詠子 堤 好美	203	大阪支部

平成25年11月27日(水)	「日々新たな出会い発見！」	山本 浩之	80	大阪北地区
平成25年12月12日(木)	「病気になる人 ならない人」	おおたわ 史絵	68	大阪地区
平成26年2月13日(木)	「上司と部下のストレス学」	河合 薫	41	大阪東地区
合 計			907	

(2)ICT 活用セミナーの実施は次の通りです。

実施日	内容	参加人数
平成25年4月11日(木)	スマートフォン・タブレット ビジネス活用のメリット	9
平成26年3月11日(火)	ICTビジネス活用セミナー 【第一部】「～中小企業の為の～業務効率化、営業力強化の為の モバイル活用とクラウドサービスの動向」 【第二部】「タブレット実機を使ったタッチ&トライ」	24

(3)ホームページ

支部ニュースの掲載をはじめセミナー・講演会の情報提供、メイン行事である「電話対応コンクール」の状況や入賞者などを適宜更新し掲載しました。詳細は次頁の通りです。

- ① 電話対応コンクール大阪大会で前年度から引き続きライブ中継を行い、大変好評で
ありました。
- ② メールマガジンは月2回程度配信し、各種イベント案内などの有益な最新情報を提
供しました。

2.電話応対に関する事業活動の推進

4月に「新入社員研修」、6・12月には「クレーム電話初期対応研修」を実施しました。

中堅社員向けの「クレーム対応研修(上級編)」は、クレーマー対策をテーマにしたセミナーと契約講師による研修の2部構成で平成26年2月に行いました。

「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、1・2・3級の資格取得研修会を例年通り実施し、また、今年1月より電話応対エキスパートを目指す層の拡大を図るため新たに4級を新設しました。

4級は企業及び受験者の負担を軽減し、参画しやすい、マークシート方式の筆記試験のみで選考を行うエントリークラスです。

(1)電話応対・ビジネスマナー向上等研修

▽新入社員研修

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成25年4月2日(火)	小堀 恭子	50	大阪支部
平成25年4月4日(木)	橋本 美詠子	45	
合計	2回	95	

▽クレーム電話初期対応研修

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成25年6月14日(金)	小堀 恭子	33	大阪支部
平成25年12月4日(水)	小堀 恭子	37	
合計	2回	70	

▽クレーム電話対応研修 上級編

実施日	会場	講師名	参加人数
平成26年2月12日(水)	難波御堂筋ホール	中地 陽子	25

▽テーブルマナー研修

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成25年7月18日(木)	帝国ホテル大阪マナー講師 山下 豊充	19	大阪支部

▽こころ・生き生きセミナー ～メンタルヘルス・セルフケア～

実施日		講師名	参加人数	実施協会
第1弾	平成25年5月7日(火)	芦田 純子	18	大阪支部
第2弾	平成25年8月20日(火)		24	
第3弾	平成25年12月3日(火)		20	
第4弾	平成26年3月14日(金)		24	

▽ビジネスマナー&コミュニケーション研修

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成25年10月17日(木)	潮先 恵美子	18	大阪支部

▽ビジネスマナー&コミュニケーション研修 上級編

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成26年3月4日(火) ～5日(水)	潮先 恵美子	8	大阪支部

▽電話応対技能検定(もしもし検定)1級資格取得研修会

講習	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成25年3月19日(火)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	8 (3名合格)	大阪支部
第2回	平成25年3月26日(火)			
第3回	平成25年3月29日(金)			
検定試験<筆記>	平成25年4月 3日(水)			
<実技>	平成25年4月10日(水)			

講習	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成25年9月13日(金)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	7 (5名合格)	大阪支部
第2回	平成25年9月24日(火)			
第3回	平成25年10月2日(水)			
検定試験<筆記>	平成25年10月2日(水)			
<実技>	平成25年10月9日(水)			

▽電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得研修会

講習	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成26年1月24日(金)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	23 (5名合格)	大阪支部
第2回	平成26年1月31日(金)			
第3回	平成26年2月5日(水)			
検定試験	平成26年2月5日(水)			

▽電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得研修会

講習	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成25年6月21日(金)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	7 (5名合格)	大阪支部
第2回	平成25年6月28日(金)			
第3回	平成25年7月 3日(水)			
検定試験	平成25年7月 3日(水)			

▽電話応対技能検定(もしもし検定)4級 検定試験

	実施日	参加人数	実施協会
検定試験	平成26年3月 5日(水)	82 (76名合格)	大阪支部
	平成26年3月 6日(木)		
	平成26年3月 7日(金)		

(2)電話応対コンクール

参加者1,012名から第1次予選(居ながら方式)にて上位224名を選出、第2次予選(集合方式)は56名ずつ4か所のエリア大会へ振分け実施し、総参加者数は1,279名となった。

昨年に続き参加者数 全国1位となり、来年度の全国大会出場枠を5名とした。

大会名	開催日・場所	参加事業所数	参加者数	入賞者数
第1次予選 (居ながら方式)	平成25年6月24日(月) ～7月19日(金)	107	1,012	224
大阪エリア大会	平成25年9月9日(月) グランキューブ大阪	37	53	14
大阪北エリア大会	平成25年9月12日(木) ゆやホール	33	52	14
大阪南エリア大会	平成25年9月18日(水) 堺商工会議所	34	53	14
大阪東エリア大会	平成25年9月20日(金) テイジンホール	35	53	14
大阪大会	平成25年9月27日(金) 大阪新阪急ホテル	37	56	13
	合計	283	1,279	

大阪大会は平成25年9月27日(金)大阪新阪急ホテルに於いて開催した。
第2次予選で勝ち上がった56名の出場選手を含め340名を越える来場者の中で熱い戦いを繰り広げた。

また、平成25年度より大阪大会にて新たにドコモ賞を設け、優勝・準優勝の上位5名へ副賞として賞品を贈呈した。

審査員、上位入賞者13名は次の通り。

【大阪大会 審査員】

エデュウス 代表	藤田 素子
オフィスプラスアルファ 代表	内海 道子
com.企画 代表	小堀 恭子
(株)アクトプランニング 代表取締役	中地 陽子
(有)ビジネスエイド 代表取締役	林 千代美

【大阪大会 入賞者】

賞	氏名	事業所名
優勝	林 あきら	アストラゼネカ(株)
準優勝	石垣 英一	ダイキン工業(株)西日本コンタクトセンター
	原田 瑛里	(株)ナリス化粧品
	田中 明美	SMBC 日興証券(株)
	佐藤 雅哉	(株)NTT ホームテクノ 通信機器お取扱い相談センタ
優良賞	三崎 絵里	キヤノンカスタマーサポート(株)
	奥村 有吏子	パナソニック(株)モノづくり本部
	小田 百花	ザ・グランドティアラ大阪
	小福 奈緒	SMBC 日興証券(株)
	村岡 友子	パナソニック(株)
	片本 由紀	パナソニック(株)オートモーティブ & インダストリアルシステムズ社
	田中 友梨	ザ・グランドティアラ大阪
	河原 里美	SMBC 日興証券(株)

なお、上位5名(優勝、準優勝(4名))は、平成25年11月22日(金)仙台サンプラザホールで行われる全国大会へ出場した。

大阪からは5名中3名(林さん、石垣さん、田中さん)が優秀賞に選ばれた。

(3) 企業電話対応コンテスト(協会本部事業)

ユーザ協会本部が運営を統括しているもので、全国から440社のエントリーがあり、大阪支部からは46社の参加申し込みがあった。

本コンテストは、業種別に設定した質問(問題)に基づき、担当者が仮のお客様となって、参加会員事業所に電話をし、その応答模様をテープに録音したものを複数の審査員で審査をする形式で実施した。

今年度より入賞は、部門ごと及び事業所ごとではなく、会長賞、理事長賞5企業を含む、全部門トータルで上位20企業とした。

診断合計の部門内訳と、大阪支部の入賞企業は次の通り。

業種部門名	全国診断 企業数	賞	企業名
商業・金融部門	103	理事長賞	アストラゼネカ(株)
工業・公益部門	63		SMBC 日興証券(株)
サービス部門	139	優秀賞	ファミティホーム(株)
コールセンタ等 電話対応専門部門	135		
合計	440		

3. その他事業

他企業施設見学会

見学研修場所	実施日	参加人数	実施協会
○生八つ橋工場見学、手作り体験 ○嵐山・大本山妙心寺	平成25年12月13日(金)	28名	大阪南 大阪東

4. 会議等

開催日・開催場所	出欠	議案
第1回 平成25年4月26日(金) 帝国ホテル大阪	役員数 24名 出席 20名 委任状 4名	平成24年度 事業活動報告及び決算・監査報告 平成25年度 事業活動計画(案)及び予算(案) 役員人事について(案)
第2回 平成25年11月6日(水) 帝国ホテル大阪	役員数 28名 出席 18名 委任状 10名	平成25年度 上期事業活動報告(案) 役員人事について(案)

5.会員の増強

会員獲得については、順調に伸びたものの退会も多く結果的にマイナスとなりました。

23年度末会員数	新入会員	退会	純増数	24年度末会員数
2,792	83	227	-144	2,648

24年度末会員数	新入会員	退会	純増数	25年度末会員数
2,648	132	317	-185	2,463

【平成25年度 新規入会動機 内訳】

i タウンページ広告掲載料の20%割引特典利用……94件
入会勧奨や研修・コンクール等への参加のため……24件
NTT関係者からのご紹介……3件
役員・会員・事務局等協会関係者からの紹介……11件

【平成25年度 退会理由 内訳】

i タウンページ広告掲載割引特典の利用中止……28件
会社又は事業所の統廃合・倒産等……16件
経費節減等の会社経営判断……45件
協会事業に魅力ない……24件
会費未納等による協会判断……188件
その他……16件

【第2号議案】

役員人事について

大阪支部役員の推薦及び退任承認について

1. 理事の推薦及び退任承認の件

新任	合田 順一	茨木商工会議所	会頭
新任	土橋 功	株式会社ジェイテクト	工務部長
新任	野口 一	野口金属産業株式会社	代表取締役
新任	寺坂 哲之	帝国チャック株式会社	代表取締役会長
退任	掛谷 建郎	茨木商工会議所	前会頭
退任	中村 幸司	株式会社ジェイテクト	前工務部長
退任	柴田 仁	大幸薬品株式会社	代表取締役会長
退任	大里 信孝	大里仏光堂	代表者

2. 全理事の再任承認の件

任期 自 平成26年4月1日
至 平成28年3月31日

3. 全監事の再任承認の件

任期 自 平成26年4月1日
至 平成28年3月31日

【第3号議案】

平成26年度 事業活動計画

情報通信サービスが益々多様化し、その活用の優劣が企業経営にも大きく影響を及ぼす中、当協会は、ICT活用推進事業において情報通信サービスの賢い利用方法等、利用者にとって有益な情報提供を一層進めていくこととしておりますが、スマートフォン・タブレット端末の著しい普及やクラウドサービスの多様化、情報セキュリティといったICT活用推進事例が数多く紹介されている現状を踏まえ、これらのニーズに応えるICT活用事業を展開していくことが求められております。

テレコミュニケーション教育事業においては「電話対応コンクール」「企業電話対応コンテスト・電話対応診断」「電話対応技能検定」「電話対応等研修」を通じて企業経営に資する等、会員並びに情報通信サービス利用者のニーズに合致した事業活動を推進していくこととしておりますが、公益法人として、協会事業の更なる拡大と会員をはじめ協会に関わる関係者に満足していただくことが、益々求められているところであります。

平成26年度は、情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献することとした定款記載の目的達成に向けた協会事業の持続的発展を図るとともに、公益法人としての適正な業務遂行に向けて必要な業務改善を継続して実施していくこととします。

1. 基本方針

(1) 公益事業の持続的発展

テレコミュニケーション教育事業については、コンクール・コンテスト・検定・研修等へ参画されていない事業所へのご案内強化や、会員以外の事業所の参画を促す施策を実施し、事業拡大を行います。

また、ICT活用推進事業については情報セキュリティやスマートフォン・タブレット端末、またクラウドサービスをテーマとしたICTセミナーや研修等を行います。

(2) 公益法人としての適正な業務遂行の徹底等、協会の事業基盤の確立

本部指導のもと、業務の適正化に向け取組みを推進いたします。

2. 具体的な取組み

(1) ICT活用推進事業の拡大

- ① ICT活用推進事業については、情報セキュリティ・スマートフォン・タブレット端末・クラウドサービスのテーマを中心とした講演会・セミナー・研修を推進します。
実施にあたっては商工会議所、商工会、地方公共団体、情報通信事業者等との連携を図ります。
- ② ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」については、ICT活用事例の収集を拡大する等、情報通信サービス利用者にとって役に立つ情報の発信となるよう見直しを進めると共に、ホームページの特性を活かした情報発信を行います。
- ③ ICTの普及促進に向け、ホームページのさらなる充実
 - ・大阪支部の情報発信元として、ホームページを常に新鮮味のあるものにします。
 - ・電話対応コンクール大阪大会のライブ中継を行います。
 - ・研修・セミナー・コンクール各エリア大会等、年間通してタイムリーに情報を発信します。
 - ・支部・地区協会の収支決算等の報告を掲載します。

(2) テレコミュニケーション教育事業の拡大に向けた取組み

- ① 電話対応コンクールの参加者については昨年に引き続き、全国1位となるよう更なる周知活動を行い、参加者の拡大を図ります。
(目標参加者数:1,300名、参加事業所数:120事業所)
- ② 企業電話対応コンテスト・電話対応診断については、積極的に周知活動を行い、参加事業所の拡大を図ります。(目標参加事業所数:50事業所)
- ③ 電話対応技能検定については、電話対応教育に熱心な企業に対し更なる周知活動を行い、受験者の拡大を目指します。
- ④ 電話対応・ビジネスマナー研修会等テレコミュニケーションに関する研修については、さらに参加しやすいように工夫します。

(3) 会員の増強・リレーション深化に向けた取組み

- ① 本部機関誌「テレコム・フォーラム」を通し、会員とのリレーション深化を推進するとともに、会員の維持・拡大を目指します。
- ② 携帯電話事業者の協力による「携帯電話割引サービス」、電話帳販売会社の協力による「電話帳広告割引」は、引き続き実施していきます。

平成 25 年 度 収 支 決 算 書

(平成25年4月1日～平成26年3月31日)

大阪支部

【1. 収入の部】

(単位:円)

【2. 支出の部】

(単位:円)

勘 定 科 目		予算額	決算額	差異
大 項 目	中 項 目	(A)	(B)	(A-B)
事業収入		19,140,000	17,327,718	1,812,282
	電話対応競技会収入	2,200,000	2,341,222	-141,222
	会報等発行収入	2,000,000	1,927,400	72,600
	セミナー等収入	3,200,000	3,894,465	-694,465
	委員会収入	2,100,000	2,288,623	-188,623
	ネット情報提供収入	5,800,000	3,072,006	2,727,994
	組織強化収入	1,500,000	542,824	957,176
	情報誌出版収入(1)	2,340,000	3,261,178	-921,178
業務提携収入		18,669,000	15,442,793	3,226,207
	業務提携収入	11,569,000	15,442,793	-3,873,793
	労務費(出向者社員)	7,100,000	0	7,100,000
雑収入		10,000	783	9,217
	受取利息	10,000	783	9,217
内部取引収入		1,900,000	2,048,400	-148,400
	上部費収入	1,400,000	1,954,400	-554,400
	その他	500,000	94,000	406,000
当期収入計	A	39,719,000	34,819,694	4,899,306
前期繰越収支差額		371,000	371,483	-483
収入計	B	40,090,000	35,191,177	4,898,823

勘 定 科 目		予算額	決算額	差異
大 項 目	中 項 目	(A)	(B)	(A-B)
事業費		19,140,000	19,304,804	-164,804
	電話対応競技会費	2,200,000	3,136,370	-936,370
	会報等発行費	2,000,000	1,907,700	92,300
	セミナー等費	3,000,000	3,275,638	-275,638
	委員会費	2,100,000	2,424,494	-324,494
	ネット情報提供費	6,000,000	3,463,581	2,536,419
	組織強化費	1,500,000	1,835,616	-335,616
	情報誌出版費(1)	2,340,000	3,260,928	-920,928
	施設見学会会費		477	
管理費		19,100,000	18,088,967	1,011,033
	会議費	1,000,000	1,190,918	-190,918
	労務費	7,100,000	8,333,917	-1,233,917
	諸経費	11,000,000	8,564,132	2,435,868
内部取引支出		1,430,000	1,021,248	408,752
	上部費支出	400,000	373,000	27,000
	出版物販売支出	20,000		20,000
	法人税分担支出		474,000	-474,000
	消費税分担支出	10,000	-187,252	197,252
	その他	1,000,000	361,500	638,500
当期支出計	C	39,670,000	38,415,019	1,254,981
当期収支差額	A-C	49,000	-3,595,325	3,644,325
次期繰越収支差額	B-C	420,000	-3,223,842	3,643,842
支出計		40,090,000	35,191,177	4,898,823

貸借対照表

(平成26年3月31日)

大阪支部
(単位:円)

資 産 の 部			負 債 の 部			注 記
勘定科目		金 額	勘定科目		金 額	
大項目	中項目		大項目	中項目		
流動資産		5,172,729	流動負債		8,339,048	未収金:業務提携収入 未払金 ・大阪地区、東地区運営資金 ・事務局業務委託費
	現 金	0		未払金	4,480,229	
	普通預金	946,586		前受金	3,858,819	
	未収金	3,832,620				
	前払金	336,000				
	棚卸資産	57,523				
			負債合計		8,339,048	
固定資産		154,000	正味財産の部			
	什器備品	154,000	正味財産			(前年度正味財産 629,193)
				正味財産	-3,012,319	
				(うち当期正味 財産増加額)	-3,595,325	
資産合計		5,326,729	負債及び正味財産合計		5,326,729	

財 産 目 録

(平成26年3月31日)

大阪支部
(単位:円)

勘定科目	明 細	
流動資産計		5,172,729
現金		0
普通預金	三菱東京UFJ銀行 梅田支店 普通預金	946,586
未収金	業務提携収入	3,832,620
前払い金	セミナー等収入	336,000
棚卸資産	切手 ギフトカード	57,523
固定資産計		154,000
什器備品	てるコーチX	154,000
流動負債計		8,339,048
未払金	業務提携 東/地区運営資金 その他	58,630 4,000,000 421,599
前受金	前受金1 前受金2	3,635,259 223,560
正味財産		-3,012,319

平成 26 年 度 収 支 予 算 書

(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

大阪支部
(単位:千円)

【1. 収入の部】

【2. 支出の部】

勘 定 科 目		予算額	前年度予算額	差異
大 項 目	中 項 目	(A)	(B)	(A-B)
事業収入		18,560	19,140	-580
	電話対応競技会収入	2,200	2,200	0
	会報等発行収入	2,000	2,000	0
	セミナー等収入	4,160	3,200	960
	委員会収入	2,400	2,100	300
	ネット情報提供収入	2,700	5,800	-3,100
	組織強化収入	0	1,500	-1,500
	情報誌出版収入(1)	5,100	2,340	2,760
				0
業務提携収入		25,267	18,669	6,598
	業務提携収入	3,000	11,569	-8,569
	労務費	22,267	7,100	15,167
雑収入		10	10	0
	受取利息	10	10	0
内部取引収入		3,500	1,900	1,600
	上部費収入	3,000	1,400	1,600
	その他	500	500	0
当期収入計	A	47,337	39,719	7,618
前期繰越収支差額			371	-371
収入計	B	47,337	40,090	7,247

勘 定 科 目		予算額	前年度予算額	差異
大 項 目	中 項 目	(A)	(B)	(A-B)
事業費		18,680	19,140	-460
	電話対応競技会費	2,300	2,200	100
	会報等発行費	2,000	2,000	0
	セミナー等費	4,180	3,000	1,180
	委員会費	2,400	2,100	300
	ネット情報提供費	2,700	6,000	-3,300
	組織強化費	0	1,500	-1,500
	情報誌出版費(1)	5,100	2,340	2,760
				0
管理費		31,967	19,100	12,867
	会議費	1,100	1,000	100
	労務費	22,267	7,100	15,167
	諸経費	8,600	11,000	-2,400
内部取引支出		1,430	1,430	0
	上部費支出	400	400	0
	出版物販売支出	20	20	0
	消費税分担支出	10	10	0
	その他	1,000	1,000	0
当期支出計	C	52,077	39,670	12,407
当期収支差額	A-C	-4,740	49	-4,789
次期繰越収支差額	B-C	-4,740	420	-5,160
支出計		47,337	40,090	7,247