

平成26年度

第1回 理事会 議案書

日 時 平成26年5月28日(水) 午後4時～

場 所 シェラトン都ホテル大阪 「明日香の間」

大阪市天王寺区上本町6-1-55

電話(06)6773-1111

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
大阪東地区協会

次 第

- 1.開 会 午後4:00～
- 2.地区協会会長挨拶 (株)江浦製作所
代表取締役会長
江 浦 保
- 3.顧問挨拶 西日本電信電話株式会社
大阪東支店長
井上 雅雄
- 4.議長選出 **【東地区協会会則により会長】**
- 5.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
- 6.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	

大阪東エリア大会は平成25年9月20日(金)テイジンホールに於いて開催した。

居ながら予選で勝ち上がった53名の出場選手を含め200名を越える来場者の中で熱い戦いを繰り広げた。

審査員、上位入賞者14名は次の通り。

【大阪東エリア大会 審査員】

Com.企画 代表	小堀 恭子
オフィスプラスアルファ 代表	内海 道子
IFアカデミー 代表	潮先 恵美子
(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

【大阪東エリア大会 入賞者】

賞	氏名	事業所名
最優秀	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社
優秀	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
	吉田 知恵	シャープ(株)
	西村 さつき	ファミティーホーム(株)
優良	飯塚 健	(株)NTT ホームテクノ関西支店 設備サービス部大阪 113 センタ IP カスタマ
	十倉 佳純	アメリカンホーム保険会社
	矢野 純子	パナソニック(株)
	村内 貞助	(株)損保ジャパン・ハートフルライン
	松本 ゆかり	NTTファイナンス(株)ドコモ関西料金センタ
	久野 由紀子	(株)損保ジャパン・ハートフルライン
	渡辺 太郎	パナソニックエコソリューションズテクノサービス(株)
	有留 千佳	大原簿記専門学校
	西山 雅人	(株)NTT ホームテクノ関西支店 設備サービス部大阪 113 センタ IP カスタマ
	森嶋 文雄	(株)カスタマーリレーションテレマーケティング

上記入賞者は9月27日(金)に開催された大阪大会に出場し、大阪大会において大阪東エリア大会から勝ち進んだ(株)NTTホームテクノ通信機器お取扱い相談センタ佐藤雅哉さんが、全国大会の出場を決めた

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5月17日(金) シェラトン都ホテル大阪	役員数 48名 出席 22名 委任状 22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) 地区協会会則の改定について(案)
第2回 平成25年11月6日(水) シェラトン都ホテル大阪	役員数 48名 出席 23名 委任状 21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。

24年度末会員数	新入会員	退 会	純増数	25年度末会員数
653	22	23	-1	652

【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……22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…… 1件
会社又は事業所の統廃合・倒産等…… 3件
経費節減等の会社経営判断…… 2件
協会事業に魅力ない…… 5件
会費未納等による協会判断…… 6件
その他…… 件

【第2号議案】

役員人事について

大阪東地区協会理事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	谷村 佳昭	大和軽合金工業(株)	代表取締役
新任	土橋 功	株式会社ジェイテクト	工務部長
退任	大里 信孝	大里仏光堂	代表者
退任	中村 幸司	株式会社ジェイテクト	前工務部長
退任	大東 範行	大東土地(株)	代表取締役

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

【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年度収支計算書

(収入の部) 大阪東地区

(単位：円)

勘定科目		25年度予算額 (A)	25年度決算額 (B)	差 異 (A)-(B)
大科目	中科目			
会費収入	会員会費収入	1,700,000	1,252,500	447,500
	賛助会費	30,000	30,000	0
事業収入	電話応対コンクール収入	1,500,000	1,563,249	-63,249
	セミナー等収入	1,200,000	535,380	664,620
	施設見学会収入	15,000	12,477	2,523
		0	0	0
雑収益	受取利息等	1,000	681	319
当期収入合計①		4,446,000	3,394,287	1,051,713
前期繰越金		5,866,280	5,866,280	0
収入総合計②		10,312,280	9,260,567	1,051,713

(支出の部)

(単位：円)

勘定科目		25年度予算額 (A)	25年度決算額 (B)	差 異 (A)-(B)
大科目	中科目			
事業費	電話応対コンクール費	1,500,000	1,598,353	-98,353
	セミナー費等	1,200,000	535,380	664,620
	施設見学会費	110,000	122,296	-12,296
	組織強化費	250,000	363,454	-113,454
		0	0	0
管理費	会議費	500,000	230,863	269,137
	諸経費	200,000	199,597	403
内部取引 支出	上部費	340,000	475,300	-135,300
	消費税分担支出	45,000	42,359	2,641
	その他	35,000	24,000	11,000
当期支出合計③		4,180,000	3,591,602	588,398
当期収支差額①-③		266,000	-197,315	463,315
次期繰越金②-③		6,132,280	5,668,965	463,315

収入の部には業務提携費(NTT)を含む。

貸借対照表

(平成26年3月31日)

大阪東地区
(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		5,668,965	流動負債		0	
	現 金	0				
	普通預金	3,106,817				
	未収金	562,148				
	内部貸付金	2,000,000				
固定資産		0	負債合計		0	
			正味財産の部			
			正味財産			
				正味財産	5,668,965 (前年度正味財産 5,872,934)	
				(うち当期正味 財産増加額)	-203,969	
資産合計		5,668,965	負債及び正味財産合計		5,668,965	

財 産 目 録

(平成26年3月31日)

大阪東地区
(単位:円)

勘定科目	明 細	
流動資産計		5,668,965
現金		0
普通預金	三菱東京UFJ銀行	16,085
	三井住友銀行	740,277
	りそな銀行枚方	220,333
	りそな銀行住道	60,186
	枚方信用金庫	800,806
郵便貯金	郵貯銀行	1,269,130
未収金(業務提携費)		562,148
内部貸付金(大阪支部)		2,000,000
固定資産計		0
流動負債計		0
正味財産		5,668,965

平成26年度収支予算書

(収入の部) 大阪東地区

(単位：千円)

勘定科目		25年度予算額 (A)	26年度予算額 (B)	差 異 (A)-(B)
大科目	中科目			
会費収入	会員会費収入	1,700	1,300	400
	賛助会費	30	30	0
事業収入	電話応対コンクール収入	1,500	1,600	-100
	セミナー等収入	1,200	800	400
	施設見学会収入	15	15	0
		0	0	0
雑収益	受取利息等	1	1	0
当期収入合計①		4,446	3,746	700
前期繰越金		5,866	5,668	198
収入総合計②		10,312	9,414	898

(支出の部)

(単位：千円)

勘定科目		25年度予算額 (A)	26年度予算額 (B)	差 異 (A)-(B)
大科目	中科目			
事業費	電話応対コンクール費	1,500	1,600	-100
	セミナー費等	1,200	800	400
	施設見学会費	110	110	0
	組織強化費	250	360	-110
管理費	会議費	500	250	250
	諸経費	200	200	0
内部取引 支出	上部費	340	680	-340
	消費税分担支出	45	45	0
	その他	35	30	5
当期支出合計③		4,180	4,075	105
当期収支差額①-③		266	-329	595
次期繰越金②-③		6,132	5,339	793

収入の部には業務提携費(NTT)を含む。