

平成27年度

第1回 理事会 議案書

日 時 平成27年5月12日 (火)

午後4時～

場 所 大阪新阪急ホテル「星の間」

大阪市北区芝田1-1-35

TEL 06-6372-5101

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
大阪北地区協会

次 第

1. 開 会

2. 会長挨拶

池田商工会議所
会頭
服部 盛隆

3. 顧問挨拶

西日本電信電話株式会社 大阪支店
第二ビジネス営業部 営業推進部門長
坂本 為樹

4. 議長選出

【大阪北地区協会会則より会長】

5. 議 事

【第1号議案】 平成26年度事業活動報告
平成26年度決算・監査報告

【第2号議案】 役員人事について

【第3号議案】 平成27年度事業活動計画
平成27年度予算

6. 議長解任

7. その他

8. 閉 会

【第1号議案】

平成26年度 大阪圏事業活動報告

平成26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26年5月9日(金)	「平成26年度電話対応 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	109	大阪支部
平成26年5月29日(木)	「『いま起っていること、 これから起こること』 ～政治・経済の裏を読む～」	須田 慎一郎	68	大阪北地区
平成26年6月9日(月)	「平成26年度電話対応 コンクール対策セミナー」	藤田 素子	351	大阪支部
平成26年9月25日(木)	「平成26年度電話対応 コンクール大阪大会対策セミナー」	藤田 素子	73	大阪支部

平成26年11月25日(火)	「日本語の正体 ～言いたいことが正確に伝わる～」	町田 健	52	大阪地区
平成26年11月26日(水)	「『世界一を目指して』～勝つための チームワークとリーダーシップ～」	武田 美保	36	大阪東地区
平成26年11月28日(金)	「『関西経済元気の素』 ～阪神ファンの経済効果に学ぶ～」	國定 浩一	41	大阪南地区
合 計			730	

(2)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。

- 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1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。
- ③ Facebook は合計119回更新し、電話対応コンクールや電話対応・ビジネスマナー等の研修案内や、実施状況等についてタイムリーに情報を提供しました。

2.電話対応に関する事業活動の推進

会員事業所の新入社員を対象とした「新入社員研修」を4月に開催するとともに、7・12月には例年の「クレーム対応研修」に「アンガーマネジメント」の要素を加え、2部構成にして新たに実施しました。

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研修で平成27年2月に行いました。

6・11月には、マネージャー層等を対象に「コーチング関連講座」も企画し、実施しました。

「電話対応技能検定(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、希望により2・4級の検定試験を開催しました。

(1) 電話応対・ビジネスマナー向上等研修

▽新入社員研修

()北地区再掲

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成26年4月3日(木)	小堀 恭子	38(1)	大阪支部
平成26年4月4日(金)	橋本 美詠子	21	
合計	2回	59	

▽クレームに活かす「アンガーマネジメント」と「クレーム応対」研修

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成26年7月16日(水)	小堀 恭子	25(9)	大阪支部
平成26年12月5日(金)		17(2)	

▽クレーム電話応対研修 上級編～人の対応力が企業のコアバリュー～

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成27年2月12日(木)	中地 陽子	30(7)	大阪支部

▽人の力を引き出すコーチング講座～ビジネスコーチングスキルを磨く～

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成26年6月19日(木)	小堀 恭子	24(5)	大阪支部
平成26年11月27日(木)		19(1)	

▽こころ・生き生きセミナー ～コミュニケーションスキルを磨く～

実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1弾 平成26年7月28日(月)	芦田 純子	23(1)	大阪支部
第2弾 平成26年10月14日(火)		23(5)	
第3弾 平成27年1月13日(火)		32(9)	

▽ビジネスマナー&コミュニケーション研修

～企業が必要とする人財をプロデュースする～

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成26年12月4日(木)	潮先 恵美子	16(1)	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27年3月3日(火) ～4日(水)	潮先 恵美子	6	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

研修	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成26年3月13日(木)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	10 (3名合格)	大阪支部
第2回	平成26年3月20日(木)			
第3回	平成26年4月 2日(水)			
検定試験<筆記>	平成26年4月 2日(水)			
<実技>	平成26年4月 9日(水)			

▽電話応対技能検定(もしもし検定)2級 検定試験

実施日	参加人数	実施協会
平成26年6月 4日(水)	10(6名合格)	大阪支部

▽電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得研修会

研修	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成27年1月22日(木)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	12 (6名合格)	大阪支部
第2回	平成27年1月27日(火)			
第3回	平成27年2月 4日(水)			
検定試験	平成27年2月 4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

研修	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成26年6月20日(金)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	26 (20名合格)	大阪支部
第2回	平成26年6月27日(金)			
第3回	平成26年7月 2日(水)			
検定試験	平成26年7月 2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
平成26年 5月7日(水)	19(17名合格)	大阪支部
平成26年 6月4日(水)	24(15名合格)	
平成26年 8月6日(水)	9 (6名合格)	
平成26年10月9日(水)	31(19名合格)	
平成27年 2月4日(水)	38(29名合格)	

(2) 電話対応コンクール

参加者1,161名から第1次予選(テープ審査)にて上位224名を選出し、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り分け実施し、総参加者数は1,439名となりました。

()北地区再掲

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 (テープ審査)	平成26年6月23日(月) ～7月18日(金)	112(10)	1,161(81)	224
大阪東エリア大会	平成26年9月5日(金) テイジンホール	32(2)	56(4)	14
大阪エリア大会	平成26年9月10日(水) グランキューブ大阪	28(3)	56(4)	14
大阪北エリア大会	平成26年9月12日(金) ゆやホール	31(3)	55(4)	14
大阪南エリア大会	平成26年9月17日(水) 堺商工会議所	30	55	14
大阪大会	平成26年10月3日(金) 大阪新阪急ホテル	25(1)	56(1)	13
	合計	258	1,439	

大阪北エリア大会は平成26年9月12日(金)豊中ゆやホールに於いて開催し、出場選手55名を含む200名を超える来場者の中で熱い戦いを繰り広げました。

また、今年度エリア大会より新たに特別賞を設け、入賞はならなかったもののきらりと光る対応をされた方を1名選出し、表彰しました。

審査員、表彰者15名は以下の通りです。入賞者上位14名は大阪大会へ出場しました。

【大阪北エリア大会 審査員】

com.企画 代表	小堀 恭子
アイエフアカデミー 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

【大阪北エリア大会 表彰者】

賞	氏名	事業所名
最優秀賞	吉田 千恵	シャープ(株)お客さま相談センター
優秀賞	石垣 英一	ダイキン工業(株)西日本コンタクトセンター
	阪田 百合子	ビーウィズ(株)
	戸田 好美	大同生命保険(株)
優良賞	矢野 純子	パナソニック(株)
	坂下 瑛里	(株)ナリス化粧品
	仁階堂 洋子	(株)アド・ダイセン
	村内 貞介	損保ジャパン日本興亜まごころコミュニケーション(株)
	相良 慶子	日本生命保険相互会社
	磯田 佳代	キャノンシステムアンドサポート(株)西日本カスタマーセンター
	小松 早苗	日本生命保険相互会社
	田民 雅人	ビーウィズ(株)
	田中 七重	ロート製薬(株)
折口 和美	テルウェル西日本(株)	
特別賞	佐藤 雅哉	(株)NTT フィールドテクノ 通信機器お取扱相談センタ

大阪大会は平成26年10月3日(金)大阪新阪急ホテルに於いて開催しました。

第2次予選で勝ち上がった56名の出場選手を含め約400名の来場者の中で熱戦を繰り広げました。

また、昨年度から引き続き大会のライブ中継も行い、業務都合等で来場できない方に大変好評でありました。

その他、大会の様様や表彰者の紹介等をホームページ・Facebookで適宜更新し、最新の情報を提供しました。

審査員、表彰者14名は以下の通りです。

【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
アイエフアカデミー 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

【大阪大会 表彰者】

賞	氏名	事業所名
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
準優勝	上田 多美恵	大同生命保険(株)
	森田 久美	(株)阪急阪神百貨店
	田中 明美	SMBC日興証券(株)
	小松 早苗	日本生命保険相互会社
優良賞	古林 あきら	ロート製薬(株)
	富地 志保	(株)ナリス化粧品
	前田 留美子	テルウェル西日本(株)
	吉田 千恵	シャープ(株)お客さま相談センター
	宮北 圭子	情報工房(株)
	松浦 加奈子	大同生命保険(株)
	林田 絵理子	帝国ホテル大阪
	濱田 寿代	NTT ファイナンス(株)ドコモ関西料金センター
特別賞	村内 貞介	損保ジャパン日本興亜まごころコミュニケーション(株)

なお、上位5名〔優勝、準優勝(4名)〕は、平成26年11月14日(金)金沢歌劇座で開催された全国大会へ大阪府代表として出場し、森田久美さん〔(株)阪急阪神百貨店〕が優秀賞に選ばれました。

(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427社のエントリーがあり、大阪支部からは52社の参加申し込みがありました。

本コンテストは、エントリー頂いた職場・事業所に合わせて設定したスクリプトに基づき、コンテスト専門スタッフが仮のお客様となって、予告なしに電話をかけ、その応答模様をテープに録音し、複数の審査員で審査をする形式で実施しました。

入賞は、部門ごと及び事業所ごとではなく、会長賞、理事長賞計4企業を含む、全部門トータルで上位20企業としました。

業種部門別内訳と、大阪支部の入賞企業は次の通りです。

業種部門名	参加企業数
商業・金融部門	124
工業・公益部門	48
サービス部門	117
コールセンター部門	138
合計	427

賞	企業名
理事長賞	アメリカンホーム医療・損害保険(株)
優秀賞	(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ

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
黒田官兵衛大河ドラマ館 灘菊酒造 かまぼこ工房 夢鮮館見学	平成26年12月10日(水)	25名	大阪東 大阪南

4.会議等

開催日・開催場所	出欠	議案
第1回 平成26年5月29日(木) 大阪新阪急ホテル	役員数 31名 出席 13名 委任状 18名	平成25年度 事業活動報告及び決算報告・監査報告 役員人事について(案) 平成26年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回 平成26年11月7日(金) 大阪新阪急ホテル	役員数 30名 出席 13名 委任状 17名	平成26年度 上期事業活動報告 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	増 減	25年度末 会員数
340	31	44	-13	327

25年度末 会員数	新入会員	退 会	増 減	26年度末 会員数
327	20	28	-8	319

【平成26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……16件
 セミナー・研修会等への参加……2件
 コンクール等各種競技会への参加……1件
 役員・会員・事務局等協会関係者からの紹介……1件

【平成26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……6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……5件
 協会事業に魅力ない……3件
 会費未納等による協会判断……8件
 その他……3件

平成26年度 収支決算書

平成26年 4月 1日から平成27年 3月31日まで

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪北地区協会

(単位:円)

科 目	予算額	決算額	差 異
【収入の部】			
会 費 収 入	930,000	889,500	40,500
会 員 会 費 収 入	900,000	859,500	40,500
賛 助 会 費 収 入	30,000	30,000	0
事 業 収 入	2,250,000	1,804,644	445,356
電 話 応 対 競 技 会 収 入	1,400,000	1,164,057	235,943
セ ミ ナ ー 等 収 入	850,000	640,587	209,413
雑 収 入	1,000	385	615
受 取 利 息 収 入	1,000	385	615
当期収入合計 ①	3,181,000	2,694,529	486,471
前期繰越収支差額	2,153,531	2,153,531	0
収入合計 ②	5,334,531	4,848,060	486,471
【支出の部】			
事 業 費 支 出	2,310,000	1,849,857	460,143
電 話 応 対 競 技 会 費 支 出	1,400,000	1,183,985	216,015
セ ミ ナ ー 等 費 支 出	850,000	639,846	210,154
組 織 強 化 費 支 出	60,000	26,026	33,974
管 理 費 支 出	750,000	663,446	86,554
会 議 費 支 出	550,000	495,460	54,540
諸 経 費 支 出	200,000	167,986	32,014
内 部 取 引 支 出	420,000	1,016,219	-596,219
上 部 費 支 出	350,000	918,000	-568,000
消 費 税 分 担 支 出	40,000	44,219	-4,219
そ の 他	30,000	54,000	-24,000
当期支出合計 ③	3,480,000	3,529,522	-49,522
当期収支差額 ①-③	-299,000	-834,993	535,993
次期繰越収支差額 ②-③	1,854,531	1,318,538	535,993

貸借対照表

平成27年 3月31日現在

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪北地区協会

(単位:円)

科 目	金 額
【資産の部】	
流動資産	
現金預金	1,318,538
現金	0
普通預金	1,318,538
流動資産合計	1,318,538
資産合計	1,318,538
【負債の部】	
流動負債合計	0
負債合計	0
【正味財産の部】	
正味財産	1,318,538
(うち当期正味財産増加額)	(-834,993)
負債及び正味財産合計	1,318,538

○前年度正味財産2,153,531円

財産目録

平成27年 3月31日現在

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪北地区協会

(単位:円)

科 目	金 額
【資産の部】	
流動資産	
現金	0
普通預金	1,318,538
りそな銀行 茨木支店	184,240
池田泉州銀行 池田営業部	851,883
北おおさか信用金庫 豊中支店	282,415
流動資産合計	1,318,538
資産合計	1,318,538
【負債の部】	
流動負債	
流動負債合計	0
負債合計	0
正味財産	1,318,538

監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪北地区協会 の平成26年度
(平成26年4月1日～平成27年3月31日)における業務及び会計について
監査の結果、適正と認めたことを報告いたします。

平成27年4月15日

監 事

池田化工製紙株式会社

池田吉清 

【第2号議案】

役員人事について

1. 理事の推薦及び退任承認について

新任	岡本 圭史	ホンダ運送株式会社	管理部長
退任	丹羽 廣樹	ホンダ運送株式会社	管理部長
退任	増井 聡	丸大食品株式会社	サービスオフィス部 課長

2. 監事の推薦及び退任承認について

新任	増井 聡	丸大食品株式会社	サービスオフィス部 課長
退任	秦 浩次郎	パナソニックライティングデバイス株式会社	人事・総務部 主幹

任期 自 平成27年5月12日
至 平成28年3月31日

【第3号議案】

平成27年度 事業活動計画

平成26年度の事業運営に関して、テレコミュニケーション教育事業については、電話応対コンクールに前年度を上回る多くの方に参加いただいたほか、平成26年1月に開始した電話応対技能検定4級を普及拡大させるための様々な施策を通じて多くの方に受験いただくなど、電話応対品質の向上に取り組む各企業の支援に成果を上げることができました。平成27年度においても、より多くの方々に参加いただき、電話応対技能の向上に資する有益な事業となるように取り組んでいきます。

また、ICT活用推進事業については、ホームページや情報誌等の情報媒体やセミナー等の機会を通じて、クラウド、セキュリティ、タブレット等の活用により、経営課題を解決に導いた様々な具体的事例など、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。平成27年度においても、情報媒体及びセミナー等の内容の更なる充実を図り、情報通信サービスの利用者にとって有益な事業を実施してまいります。

当協会は、公益財団法人として、公益事業の更なる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を提供することが求められており、平成27年度も引き続きテレコミュニケーション教育事業とICT活用推進事業の持続的発展を図るとともに、公益財団法人としての業務運営の一層の適正化に向けて取り組んでいきます。

I 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、電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定、各種研修等の内容を一層充実させるとともに、事業に賛同いただけるより多くの方が参加できるように勸奨活動の強化を図る等、事業の拡大に向けて取り組んでいきます。また、ICT活用推進事業については、会員及び情報通信サービス利用者にとって、更に有益な内容を情報媒体及びセミナー等を通じて発信してまいります。

2. 公益財団法人としての適正な業務遂行の徹底

公益財団法人としての業務の一層の適正化に向け、それに相応しい業務プロセスの改革に取り組むとともに、効率的な業務運営体制への移行に向けて取り組んでまいります。

II 具体的な取り組み

1. テレコミュニケーション教育事業の拡大

- (1) 電話対応コンクールについては、未参加企業・事業所への提案活動を推進し、参加事業所の拡大を図るとともに、実施フローを一部見直すなど、より一層効率的な運営方法を推進していきます。
(目標参加事業所数：180事業所)
- (2) 企業電話対応コンテストについては、あらゆる機会を活用した周知活動を行うとともに、過去に参加経験のある企業へのきめ細かい参加勧奨等により、更なる参加企業・事業所を拡大していきます。
(目標参加事業所数：58事業所)
- (3) 電話対応技能検定については、4級資格をトリガーに検定事業の知名度向上及び普及拡大に向けた取り組みを更に推進するとともに、3級資格以上の定期的実施等により、受験者の拡大に取り組んでいきます。
- (4) 電話対応・ビジネスマナー等研修については、コンクール・コンテスト・検定との連携を図るとともに、タイムリーな周知活動等により、参加者・事業所の拡大を図っていきます。

2. ICT活用推進事業の拡大

ICTに関する情報発信については、様々な機会を通して、最新の話題や協会が実施するICT関連セミナー・講演会、密接な連携が有効なサイトへのリンク等の推進など、その内容の充実を図ります。

3. 会員サービスの充実

- (1) 協会の事業内容の紹介活動をホームページ等で積極的に行うとともに、他支部等における優良な取り組みを参考にするなど、新規会員獲得に向けた活動を強化していきます。
- (2) 各種セミナー・研修等において、会員のご意見を積極的に把握し、企画内容に反映することにより、お客様満足度を向上させていきます。

4. 適正な業務運営の推進

業務運営体制については、本部指導のもと現行の業務内容を再整理し、会員等との対応業務に専念することで会員満足度等の向上を図ることとし、業務プロセスの見直しや標準化、業務のシステム化等の推進により、各地域事業推進部を核とした、効果的かつ効率的な業務運営を推進する体制を検討・構築していきます。

平成27年度 収支予算書

平成27年 4月 1日から平成28年 3月31日まで

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪北地区協会

(単位:円)

科 目	予算額	前年度予算額	増 減
【収入の部】			
会 費 収 入	900,000	930,000	-30,000
会 員 会 費 収 入	870,000	900,000	-30,000
賛 助 会 費 収 入	30,000	30,000	0
事 業 収 入	2,100,000	2,250,000	-150,000
電 話 応 対 競 技 会 収 入	1,250,000	1,400,000	-150,000
セ ミ ナ ー 等 収 入	850,000	850,000	0
雑 収 入	1,000	1,000	0
受 取 利 息 収 入	1,000	1,000	0
当期収入合計 ①	3,001,000	3,181,000	-180,000
前期繰越収支差額	1,318,538	2,153,531	-834,993
収入合計 ②	4,319,538	5,334,531	-1,014,993
【支出の部】			
事 業 費 支 出	2,130,000	2,310,000	-180,000
電 話 応 対 競 技 会 費 支 出	1,250,000	1,400,000	-150,000
セ ミ ナ ー 等 費 支 出	850,000	850,000	0
組 織 強 化 費 支 出	30,000	60,000	-30,000
管 理 費 支 出	750,000	750,000	0
会 議 費 支 出	550,000	550,000	0
諸 経 費 支 出	200,000	200,000	0
内 部 取 引 支 出	652,600	420,000	232,600
上 部 費 支 出	570,000	350,000	220,000
消 費 税 分 担 支 出	50,000	40,000	10,000
そ の 他	32,600	30,000	2,600
当期支出合計 ③	3,532,600	3,480,000	52,600
当期収支差額 ①-③	-531,600	-299,000	-232,600
次期繰越収支差額 ②-③	786,938	1,854,531	-1,067,593