

平成27年度

第1回 理事会 議案書

日 時 平成27年5月13日(水) 16時00分～

場 所 大阪新阪急ホテル「紫の間」

大阪市北区芝田1-1-35

電話(06)6372-5101

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

大 阪 地 区 協 会

次 第

1. 開 会 16:00～

2. 会長代行挨拶 大阪商工会議所
常任参与
西田 賢治

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長
泉 友宏

4. 議長選出 【大阪地区協会会則により会長代行】

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

9. 意見交換会 17:00～ 『雪の間』にて

【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) 「『いま起こっていること、 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

()大阪地区再掲

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(28)	大阪支部
平成26年4月4日(金)	橋本 美詠子	21(16)	
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(15)	大阪支部
平成26年12月5日(金)		17(15)	

▽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(13)	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(12)	大阪支部
平成26年11月27日(木)		19(17)	

▽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(7)	大阪支部
第2弾 平成26年10月14日(火)		23(10)	
第3弾 平成27年1月13日(火)		32(10)	

▽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(8)	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(5)	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。

()大阪地区再掲

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(70)	1,161(980)	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(26)	56(48)	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(21)	56(48)	14
大阪北エリア大会	平成26年9月12日(金) ゆやホール	31(26)	55(48)	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(29)	55(53)	14
大阪大会	平成26年10月3日(金) 大阪新阪急ホテル	25(24)	56(55)	13
	合計	258	1,439	

大阪エリア大会は平成26年9月10日(水)大阪国際会議場(グランキューブ大阪)に於いて開催し、出場選手56名を含む250名弱の来場者の中で熱い戦いを繰り広げた。

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応対をされた方を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。入賞者上位14名は大阪大会へ出場した。

【大阪エリア大会 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
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

【大阪エリア大会 表彰者】

賞	氏名	事業所名
最優秀賞	櫻井 麻優麗	シャープ(株)お客さま相談センター
優秀賞	田中 明美	SMBC日興証券(株)
	東田 麻里	ビーウィズ(株)
	上田 多美恵	大同生命保険(株)
優良賞	菊 昌代	日本生命保険相互会社
	森田 久美	(株)阪急阪神百貨店
	東 なつみ	大同生命保険(株)
	竜崎 瑛子	日本生命保険相互会社
	濱田 寿代	NTTファイナンス(株)ドコモ関西料金センター
	桑野 裕子	SMBC日興証券(株)
	長濱 純代	
	西山 雅人	(株)NTT フィールドテクノ 関西支店 設備部
	日根野谷 リサ	SMBC日興証券(株)
	亀田 訓子	ビーウィズ(株)
特別賞	池上 操	日本ハム(株)

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14日(水) 大阪新阪急ホテル	役員数 14名 出席 9名 委任状 4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25日(火) 帝国ホテル大阪	役員数 14名 出席 11名 委任状 3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、伸びたものの退会も多く結果的に減少となりました。

24年度末会員数	新入会員	退 会	純増数	25年度末会員数
902	69	220	-151	751

25年度末会員数	新入会員	退 会	純増数	26年度末会員数
751	37	86	-49	702

【平成26年度 新規入会動機 内訳】

入 会 理 由	入会数
iタウンページ割引 (iタウン掲載料 20%割引)	28
セミナー・研修会等への参加	4
コンクール等各種競技会への参加	4
役員・会員・事務局等協会関係者からの紹介	1
合 計	37

【平成26年度 会員退会理由 内訳】

退 会 理 由	退会数
電話割引特典の利用中止	11
会社又は事業所の統廃合・倒産等	5
経費節減等の会社経営判断	47
協会事業に魅力ない	1
会費未納による協会判断	18
その他	4
合 計	86

平成 26 年度 収支決算報告書

自 平成 26 年 4 月 1 日

至 平成 27 年 3 月 31 日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪地区協会

(収入の部)

(単位:円)

勘定科目		26年度予算額	26年度決算額	差異
大科目	中科目	(A)	(B)	(A)-(B)
会費収入	会員会費収入	4,300,000	3,907,000	393,000
	賛助会費収入	30,000	30,000	0
事業収入	電話対応コンクール収入	2,400,000	1,793,300	606,700
	セミナー等収入	1,000,000	497,038	502,962
雑収益	受取利息	1,000	1,080	△80
当期収入合計①		7,731,000	6,228,418	1,502,582
前期繰越金		8,541,294	8,541,294	0
収入総合計②		16,272,294	14,769,712	1,502,582

(支出の部)

勘定科目		26年度予算額	26年度決算額	差異
大科目	中科目	(A)	(B)	(A)-(B)
事業費	電話対応コンクール費	2,400,000	1,807,647	592,353
	セミナー等費	1,000,000	496,638	503,362
	組織強化費	100,000	14,540	85,460
管理費	会議費	600,000	456,620	143,380
	諸経費	200,000	68,540	131,460
内部取引 支出	上部費	850,000	4,870,800	△4,020,800
	消費税分担支出	50,000	39,958	10,042
	その他	50,000	78,000	△28,000
当期支出合計③		5,250,000	7,832,743	△2,582,743
当期収支差額①-③		2,481,000	△1,604,325	4,085,325
次期繰越金②-③		11,022,294	6,936,969	4,085,325

(注) 税抜き方式による。

収入の部には、業務提携費(NTT) 2,290,338 円を含む。

貸借対照表

平成 27 年 3 月 31 日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪地区協会
(単位:円)

資産の部			負債の部		
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		6,958,509	流動負債	前受金	12,540
	現金	0			
	普通預金	5,870,301			
	郵便貯金	928,764			
	前払金	150,444			
	棚卸資産	9,000	負債合計		12,540
固定資産		0	正味財産の部		
			正味財産	正味財産	6,945,969
				(うち正味財産増加額)	△1,604,325
資産合計		6,958,509	負債及び正味財産額合計		6,958,509

注記

- ・前払金内訳：平成 27 年度 電話対応コンクール 会場予約金(50%) 150,444 円
- ・棚卸資産内訳：図書カード 9,000 円
- ・前受金内訳：平成 27 年度会員受取会費 12,540 円
- ・前年度正味財産：8,550,294 円

財 産 目 録

平成 27 年 3 月 31 日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪地区協会
(単位:円)

勘定科目	明 細	
流動資産計		6,958,509
現 金		0
普 通 預 金	三菱東京 UFJ 銀行 中之島支店 普通預金 1073898	1,279,060
	三菱東京 UFJ 銀行 中之島支店 普通預金 5061055	1,354,213
	三井住友銀行 大阪本店営業部 普通預金 4491922	3,237,028
郵 便 貯 金		928,764
前 払 金	平成 27 年度 電話対応コンクール会場予約金	150,444
棚 卸 資 産	図書カード等	9,000
固定資産計		0
その他固定資産		0
流動負債計		12,540
前 受 金	平成 27 年度 会員受取会費	12,540
正味財産		6,945,969

監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪地区協会 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します。

平成27年 4 月 23 日

監 事

近電写真工業株式会社

西村 和彦  (印)

三菱電機株式会社 関西支社

富田 文隆  (印)

【第2号議案】

役員人事について

大阪地区協会役員の推薦及び退任の承認について

1. 理事の推薦及び退任承認の件

新任	時本 雅文	(株)阪急阪神ホテルズ大阪新阪急ホテル	宴会部長
退任	松井 直也	(株)阪急阪神ホテルズ大阪新阪急ホテル	宴会部長
退任	三村 晃久	朝日放送(株) ラジオ局	局長

任期	自	平成27年5月13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

自 平成 27 年 4 月 1 日

至 平成 28 年 3 月 31 日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪地区協会

(収入の部)

(単位:千円)

勘定科目		27年度予算額	26年度予算額	差異
大科目	中科目	(A)	(B)	(A)-(B)
会費収入	会員会費収入	4,000	4,300	△300
	賛助会費収入	30	30	0
事業収入	電話対応コンクール収入	1,850	2,400	△550
	セミナー等収入	1,000	1,000	0
雑収入	受取利息収入	1	1	0
当期収入合計①		6,881	7,731	△850
前期繰越金		6,937	8,541	△1,604
収入合計②		13,818	16,272	△2,454

(支出の部)

(単位:千円)

勘定科目		27年度予算額	26年度予算額	差異
大科目	中科目	(A)	(B)	(A)-(B)
事業費	電話対応コンクール費	1,850	2,400	△550
	セミナー等費	1,000	1,000	0
	組織強化対策費	100	100	0
管理費	会議費	600	600	0
	諸経費	100	200	△100
内部取引 支出	上部費	2,530	850	1,680
	消費税分担支出	50	50	0
	その他	50	50	0
当期支出合計③		6,280	5,250	1,030
当期収支差額①-③		601	2,481	△1,880
次期繰越金②-③		7,538	11,022	△3,484

(注) 税抜き方式による。

収入の部には、業務提携費(NTT) 2,850千円を含む。