

平成27年度

# 第1回 理事会 議案書

日 時 平成27年5月27日(水) 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

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 関西事業本部長 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

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26年度事業活動報告  
平成26年度決算報告・監査報告

【第2号議案】役員人事について(案)

【第3号議案】平成27年度事業活動計画(案)  
平成27年度予算(案)

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

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	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「クレーム対応」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	大阪支部
平成26年12月5日(金)		17	

### ▽クレーム電話対応研修 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	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	大阪支部
平成26年11月27日(木)		19	

### ▽こころ・活き活きセミナー ～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	大阪支部
第2弾 平成26年10月14日(火)		23	
第3弾 平成27年1月13日(火)		32	

### ▽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	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> <実技>	平成26年4月 2日(水) 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	1,161	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	56	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	56	14
大阪北エリア大会	平成26年9月12日(金) ゆやホール	31	55	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	56	13
	<b>合計</b>	<b>258</b>	<b>1,439</b>	

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4月24日(木) 帝国ホテル大阪	役員数 28名 出席 21名 委任状 7名	平成25年度 事業活動報告及び決算・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12月8日(月) 帝国ホテル大阪	役員数 28名 出席 14名 委任状 14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、例年並みに伸びたものの退会が多く結果的に大幅な減少となりました。

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

25年度末会員数	新入会員	退会	増減	26年度末会員数
2,463	134	508	-374	2,089

### 【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……111件  
 セミナー・研修会等への参加……9件  
 コンクール等各種競技会への参加……10件  
 役員・会員・事務局等協会関係者からの紹介……4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……70件  
 会社又は事業所の統廃合・倒産等……27件  
 経費節減等の会社経営判断……74件  
 協会事業に魅力ない……47件  
 会費未納等による協会判断……263件  
 その他……27件

# 平成 26 年 度 収 支 決 算 書

(平成26年4月1日～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 大阪支部

## 【1. 収入の部】

勘 定 科 目		予算額	決算額	差異
大 項 目	中 項 目			
事業収入		18,560,000	13,683,614	4,876,386
	電話対応競技会収入	2,200,000	2,021,363	178,637
	会報等発行収入	2,000,000	1,726,567	273,433
	セミナー等収入	4,160,000	3,432,107	727,893
	委員会収入	2,400,000	1,694,817	705,183
	ネット情報提供収入	2,700,000	1,802,400	897,600
	情報誌出版収入(1)	5,100,000	3,006,360	2,093,640
業務提携収入		25,267,000	2,765,600	22,501,400
	業務提携収入	3,000,000	2,765,600	234,400
	労務費	22,267,000	0	22,267,000
雑収入		10,000	540	9,460
	受取利息	10,000	540	9,460
内部取引収入		3,500,000	9,831,630	-6,331,630
	上部費収入	3,000,000	9,585,000	-6,585,000
	その他	500,000	246,630	253,370
当期収入計①		47,337,000	26,281,384	21,055,616
前期繰越収支差額A		0	-3,012,319	3,012,319
収入計		47,337,000	23,269,065	24,067,935

## 【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			
事業費		18,680,000	14,022,902	4,657,098
	電話対応競技会費	2,300,000	2,309,133	-9,133
	会報等発行費	2,000,000	1,724,167	275,833
	セミナー等費	4,180,000	2,709,908	1,470,092
	委員会費	2,400,000	1,082,463	1,317,537
	ネット情報提供費	2,700,000	1,800,200	899,800
	施設見学会会費	0	926	-926
	組織強化費	0	1,389,745	-1,389,745
	情報誌出版費(1)	5,100,000	3,006,360	2,093,640
管理費		31,967,000	6,185,875	25,781,125
	会議費	1,100,000	1,015,109	84,891
	労務費	22,267,000	0	22,267,000
	諸経費	8,600,000	5,170,766	3,429,234
内部取引支出		1,430,000	1,764,590	-334,590
	上部費支出	400,000	266,600	133,400
	出版物販売支出	20,000	0	20,000
	法人税分担支出	10,000	547,800	-537,800
	消費税分担支出	0	290,890	-290,890
	その他	1,000,000	659,300	340,700
当期支出計②		52,077,000	21,973,367	30,103,633
当期収支差額①-② B		-4,740,000	4,308,017	-9,048,017
次期繰越収支差額A+B		-4,740,000	1,295,698	-6,035,698

# 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		2,400,402	流動負債		1,317,704	
	現金	0		未払金	1,099,544	
	普通預金	503,367		前受金	218,160	
	未収金	1,439,108				
	前払金	381,780				
	棚卸資産	76,147				
				負債合計	1,317,704	
固定資産		213,000	正味財産の部			
	什器備品	133,000	正味財産	正味財産	1,295,698	
	その他の固定資産	80,000		(うち当期正味財産増減額)	4,308,017	
					(前年度正味財産 -3,012,319)	
資産合計		2,613,402	負債及び正味財産合計		2,613,402	

# 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 大阪支部

(単位:円)

勘定科目	明 細	金 額
流動資産計		2,400,402
現金		0
普通預金	三菱東京UFJ銀行 信濃橋支店 普通預金	503,367
未収金	業務提携3月請求分	1,439,108
前払金	平成27年度電話対応コンクール等会場代	381,780
棚卸資産	切手、ギフトカード 等	76,147
固定資産計		213,000
什器備品	てるコーチX	133,000
その他の固定資産	平成26年度電話対応コンクールDVD	80,000
流動負債計		1,317,704
未払金	平成26年度事務局活動費精算分	13,152
	テレコム誌関係費用四半期分	796,430
	ホームページ保守費3月分 等	289,962
前受金	平成27年度新入社員研修料	69,120
	平成27年度電話対応技能検定料	149,040
正味財産		1,295,698

# 監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪支部 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 5月18日

監 事

平松税理士事務所

平松正幸



監 事

株式会社毎日新聞社 大阪本社

原田昇



【第2号議案】

役員人事について(案)

大阪支部役員の推薦及び退任承認について

理事の推薦及び退任承認の件

新任	永木 康司	大東商工会議所	副会頭
退任	三村 晃久	朝日放送株式会社	ラジオ局 局長

任期	自	平成27年5月27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(案)

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いきます。

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いきます。

### 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いきます。

## 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。