

平成28年度

# 第1回 理事会 議案書

日 時 平成28年5月10日(火) 16時00分～

場 所 リーガロイヤルホテル「サファイアルーム」

大阪市北区中之島5-3-68

電話(06)6448-1121

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  
常務理事・事務局長  
児玉 達樹
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  
富永 信二
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27年度事業活動報告  
平成27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28年度事業活動計画  
平成28年度予算
6. 議長解任
7. その他
8. 閉会
9. 意見交換会 17:00～ 『エメラルドルーム』にて

## 【第1号議案】

# 平成27年度 大阪圏事業活動報告

平成27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」「協会活動の活性化」「会員の増強」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

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27年4月22日(水)	「平成27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	137	大阪支部
平成27年5月12日(火)	「『歩 ～私の生き方・考え方～』」	宮本 慎也 (野球解説者)	106	大阪・大阪北 地区合同
平成27年5月26日(火)	「平成27年度電話対応 コンクール対策セミナー」	藤田 素子	302	大阪支部
平成27年9月25日(金)	「平成27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	67	大阪支部

平成27年10月27日(火)	『『激動する世界 ～日本の針路を考える～』』	長谷川 幸洋 (ジャーナリスト)	76	大阪南
平成27年11月11日(水)	『『日本の恐ろしい真実』 ～財政、 年金、医療の破綻は防げる～』	辛坊 治郎 (キャスター)	148	大阪東
平成27年11月18日(水)	マイナンバー制度セミナー	仲田 雄大 (社会保険労務士)	25	大阪支部
合 計			861名	

## 2. 電話応対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、昨年続き、6月に「アンガーマネジメント」・「クレーム応対」研修、8月に「人の力を引き出すコーチング講座」、11月に「ビジネスマナー&コミュニケーション研修」、1月に「クレーム応対研修 上級編」を実施した。また、研修アンケート結果等で会員から要望の高かった発声及び電話応対の基礎力向上研修として「魅力的な日本語の発音・発声トレーニング研修」や「電話応対フォローアップ研修」を新たに企画・実施し、スキルの見直しやコンクール出場に向けたレベルアップ等に活用いただくこととした。

「電話応対技能検定(もしもし検定)研修会」は4月・10月に1級、2月に2級、7月・11月に3級を実施し、4級は企業からの団体申込等を踏まえ、5月から1月にかけて継続的に実施した。

### (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27年4月2日(木)	奥田 郁子	30(18)	大阪支部
平成27年4月3日(金)	荒木 博美	34(22)	
合計	2回	64(40)	

#### ▽電話応対フォローアップ研修

～知っているから出来る～ 顧客の感動を掴む電話応対～

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成27年5月21日(木)	小堀 恭子	42(30)	大阪支部
平成28年2月25日(木)		27(17)	

▽クレーム応対に活かす「アンガーマネジメント」・「クレーム応対」研修

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成27年6月16日(火)	小堀 恭子	16(9)	大阪支部

▽クレーム応対研修 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28年1月22日(金)	中地 陽子	44(32)	大阪支部

▽魅力的な日本語の発音・発声トレーニング研修

～魅力的な日本語の音声表現～

実施日	講師名	参加人数	実施協会
平成27年8月6日(木)	内海 道子	29(23)	大阪支部
平成28年2月10日(水)		21(17)	

▽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27年8月26日(水)	小堀 恭子	28(11)	大阪支部

▽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27年11月12日(木)	潮先 恵美子	9(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・検定試験

講習	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成27年3月19日(木)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	12 (1名合格)	大阪支部
第2回	平成27年3月26日(木)			
第3回	平成27年4月 1日(水)			
検定試験<筆記>	平成27年4月 1日(水)			
<実技>	平成27年4月 7日(火)			

講習	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成27年9月29日(火)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	5 (1名合格)	大阪支部
第2回	平成27年9月30日(水)			
実技試験対策	平成27年10月 7日(水)			
検定試験<筆記>	平成27年10月 7日(水)			
<実技>	平成27年10月13日(火)			

▽電話応対技能検定(もしもし検定)2級資格取得研修会・検定試験

研修	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成28年1月21日(木)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	18 (6名合格)	大阪支部
第2回	平成28年1月29日(金)			
実技試験対策	平成28年2月 3日(水)			
検定試験	平成28年2月 3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・検定試験

講習	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成27年6月17日(水)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	20 (16名合格)	大阪支部
第2回	平成27年6月23日(火)			
実技試験対策	平成27年7月 1日(水)			
検定試験	平成27年7月 1日(水)			

講習	実施日	講師名	参加人数	実施協会
第1回	平成27年10月22日(木)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	23 (20名合格)	大阪支部
第2回	平成27年10月27日(火)			
実技試験対策	平成27年11月 4日(水)			
検定試験	平成27年11月 4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27年5月13日(水)	28(23名合格)	大阪支部
平成27年6月 3日(水)	4 (2名合格)	
平成27年7月 1日(水)	4 (4名合格)	
平成27年8月 5日(水)	29(16名合格)	
平成27年9月 2日(水)	23(16名合格)	
平成27年10月7日(水)	34(29名合格)	
平成27年10月8日(木)	18(10名合格)	
平成27年10月9日(金)	30(13名合格)	
平成27年11月4日(水)	24(18名合格)	
平成27年12月2日(水)	8(6名合格)	
平成28年1月 6日(水)	15(6名合格)	

## (2) 電話対応コンクール

実施フロー等の効率化を図り、参加者総数は減少したものの843名もの参加があり、全参加者から第1次予選(テープ審査)にて上位160名を選出し、第2次予選(集合方式)は40名ずつ4か所のエリア大会へ振り分け実施した。

( )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27年6月22日(月) ～7月17日(金)	112(61)	843(623)	160
大阪エリア大会	平成27年9月8日(火) グランキューブ大阪	21(18)	40(35)	10
大阪北エリア大会	平成27年9月11日(金) 豊中ゆやホール	23(18)	39(33)	10
大阪南エリア大会	平成27年9月15日(火) 堺商工会議所	20(18)	40(35)	10
大阪東エリア大会	平成27年9月17日(木) テイジンホール	22(18)	40(34)	10
大阪大会	平成27年10月2日(金) 大阪新阪急ホテル	22(18)	40(36)	10
合計		220	1,042	

※全国 延参加者数13,381名

大阪北エリア大会は、平成27年9月8日(水)グランキューブ大阪に於いて開催し、出場選手40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た。

また、昨年度に引き続きエリア大会より特別賞を設け、入賞はならなかったものの、それに次ぐ成績の方を1名選出し、表彰した。

審査員、表彰者11名は以下の通り。入賞者上位10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	内海 道子
フリー	奥田 郁子
(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	安西 裕美	日本生命保険相互会社
優秀賞	平尾 あゆみ	NTT ファイナンス(株)ドコモ関西料金センター
	坂下 瑛里	(株)ナリス化粧品
	濱田 香織	日本生命保険相互会社
優良賞	蔵谷 小春	ダイキン工業(株)西日本コンタクトセンター
	井口 唯	(株)ジュピターテレコム関西カスタマーセンター
	矢野 純子	パナソニック(株)
	篠原 雄一郎	キャノンカスタマーサポート(株)
	森岡 奈々	MSD(株)
	松葉 佐知子	パナソニック(株)エコソリューションズ社
特別賞	隈元 紀子	ロート製薬(株)

大阪大会は、平成27年10月2日(金)大阪新阪急ホテルに於いて開催し、第2次予選で勝ち上がった40名の出場選手を含め約400名の来場者の中で熱い戦いを繰り広げた。

また、今年度も大阪支部ホームページにおいて同大会のライブ中継を行い、本部ホームページへのリンク等の推進により、延べ視聴回数(合計の視聴者数)が1,400名を超えるなど、業務都合等で来場できない方に大変好評であった。

その他、大会模様や表彰者の紹介等をホームページ・Facebookで適宜更新し、ICTを活用した最新の情報をタイムリーに提供した。

審査員、表彰者11名は以下の通り。

【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
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	辻井 和代	シャープ(株)お客様相談室
準優勝	濱田 香織 三ツ國 剛広	日本生命保険相互会社 (株)NTT マーケティングアクト 関西支店 パートナー営業部 関西コンサルティングセンタ(高津)
	橋本 理恵	佐川急便(株)本社 (西日本)
優良賞	坂下 瑛里	(株)ナリス化粧品
	石垣 英一	ダイキン工業(株)西日本コンタクトセンター
	濱田 寿代	NTTファイナンス(株)ドコモ関西料金センター
	篠原 雄一郎	キャノンカスタマーサポート(株)
	密山 若葉	ロート製薬(株)
	椎木 慶子	(株)ナリス化粧品
特別賞	山根 ゆず	日本生命保険相互会社

なお、上位4名〔優勝、準優勝(3名)〕は、平成27年11月27日(金)ベイシア文化ホール(群馬県前橋市)で開催された全国大会へ大阪府代表として出場した。

同大会では、辻井さん、三ツ國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469社のエントリーがあり、大阪支部からは40社の参加申し込みがあった。

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た。

入賞は、部門ごと及び事業所ごとではなく、会長賞1社、理事長賞3社、優秀賞16社、全部門トータルで上位20企業とした。

業種部門別内訳と、大阪支部の入賞企業は次の通り。

業種部門名	参加企業数	賞	企業名
商業・金融部門	166	優秀賞	ファミティホーム(株)
工業・公益部門	60		
サービス部門	104		
コールセンター部門	139		
合計	469		

### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・阪神・淡路大震災記念「人と防災未来センター」</li> <li>・神戸南京町 中華街</li> <li>・神戸海洋博物館「カワサキワールド」</li> </ul>	平成27年12月8日(火)	33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27年5月13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26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27年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回 平成27年11月21日(水) 大阪新阪急ホテル	役員数 13名 出席 9名 委任状 4名	平成27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、入会は増加したものの退会が上回り、減少となった。

25年度末 会員数	新入会員	退会	増減	26年度末 会員数
751	37	86	-49	702

26年度末 会員数	新入会員	退会	増減	27年度末 会員数
702	38	102	-64	638

# 平成 27 年度 収支決算報告書

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:円)

勘定科目		27年度予算額	27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	4,000,000	3,785,500	214,500
	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	1,850,000	1,439,046	410,954
	セミナー等収入	1,000,000	678,104	321,896
雑収益	受取利息	1,000	1,196	△196
当期収入合計①		6,881,000	5,933,846	947,154
前期繰越金		6,936,969	6,936,969	0
収入総合計②		13,817,969	12,870,815	947,154

(支出の部)

勘定科目		27年度予算額	27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	1,850,000	1,458,007	391,993
	セミナー等費	1,000,000	677,704	322,296
	組織強化費	100,000	54,386	45,614
管理費	会議費	600,000	322,850	277,150
	諸経費	100,000	90,957	9043
内部取引 支出	上部費	2,530,000	5,527,200	△2,997,200
	消費税分担支出	50,000	34,606	15,394
	その他	50,000	54,000	△4,000
当期支出合計③		6,280,000	8,219,710	△1,939,710
当期収支差額①-③		601,000	△2,285,864	2,886,864
次期繰越金②-③		7,537,969	4,651,105	2,886,864

(注) 税抜き方式による。

収入の部には、業務提携費(NTT) 2,117,150 円を含む。

# 貸借対照表

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  
(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		4,669,105	流動負債	前受金	18,000
	現金	0			
	普通預金	83,232			
	郵便貯金	54,622			
	前払金	110,160			
	内部貸付金	4,421,091	負債合計		18,000
固定資産		0	正味財産の部		
			正味財産	正味財産	4,651,105
				(うち正味財産増加額)	△2,294,864
資産合計		4,669,105	負債及び正味財産額合計		4,669,105

## 注記

- ・前払金内訳：平成 28 年度 電話対応コンクール 会場予約金(50%) 110,160 円
- ・前受金内訳：平成 28 年度会員受取会費 18,000 円
- ・前年度正味財産：6,945,969 円

# 財 産 目 録

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

(単位:円)

勘定科目	明 細	
流動資産計		4,669,105
現 金		0
普 通 預 金	三菱東京 UFJ 銀行 中之島支店 普通預金 1073898	17,605
	三菱東京 UFJ 銀行 中之島支店 普通預金 5061055	12,428
	三井住友銀行 大阪本店営業部 普通預金 4491922	53,199
郵 便 貯 金		54,622
前 払 金	平成 28 年度 電話対応コンクール会場予約金	110,160
内部貸付金		4,421,091
固定資産計		0
その他固定資産		0
流動負債計		18,000
前 受 金	平成 28 年度 会員受取会費	18,000
正味財産		4,651,105

# 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27年度  
(平成27年4月1日～平成28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28年 5 月 9 日

監 事

近電写真工業株式会社

西村和彦 (印)

## 【第2号議案】

### 役員人事について

#### 1. 会長の推薦及び退任承認について

新任	尾崎 裕	大阪商工会議所 会頭
退任	佐藤 茂雄	前 大阪商工会議所 会頭

#### 2. 理事の推薦及び退任承認について

新任	松田 喜則	帝国ホテル大阪 執行役員 副総支配人兼宿泊料飲部長
退任	佐藤 和幸	前 帝国ホテル大阪 宿泊料飲部長
退任	西 真治郎	OUGホールディングス(株) 総務人事チーム チーフ

#### 3. 監事の推薦及び退任承認について

新任	佐藤 啓之	三菱電機(株)関西支社 通信システム部 部長
退任	富田 文隆	前 三菱電機(株)関西支社 通信システム部 部長

#### 4. 全理事の再任承認の件

任期	自 平成28年4月1日
	至 平成30年3月31日

#### 5. 全監事の再任承認の件

任期	自 平成28年4月1日
	至 平成30年3月31日

## 【第3号議案】

# 平成28年度 事業活動計画

平成27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、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等の各事業を実施し、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援しました。特に、電話対応技能検定の参加者数は前年度を大幅に上回るなど、電話対応教育に対する関心が益々高まっている状況がうかがえます。平成28年度も引き続き各事業の認知拡大及び理解促進に取り組むとともに、会員等のご意見・ご要望を踏まえ、事業内容の更なる充実に取り組んでいきます。

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向けに、企業の経営者や実務担当者の課題解決に資する内容のセミナーや講習会等を開催したほか、ホームページやテレコム・フォーラム誌等により、最新のICT情報を発信してきました。

平成28年度も引き続き、最新のコンテンツを分かり易く提供するなど、内容の充実に取り組み情報通信サービス利用者にとって有益な情報をセミナーや情報媒体など、様々な手段により発信していきます。

また、一部の業務を集約するとともに、業務の効率化及び標準化を推進して、これまで以上に会員や情報通信サービスの利用者のお役に立てるよう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、各事業の内容を一層充実させるとともに、より多くの方に活用いただけるよう取り組みます。また、ICT活用推進事業については、新たなコンテンツを盛り込むなど、内容を更に充実し、セミナー、情報媒体等を通じて情報発信していきます。

### 2. 業務効率の向上及び標準化の推進

会員対応業務の充実・強化を目的として見直した業務運営体制の下で、業務を効率的に推進するとともに、標準化を図っていきます。

## 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

- (1) 電話応対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、大阪で開催される全国大会優勝に向け、引き続き運営方法等の充実に取り組みます。  
(目標参加事業所数:120事業所)
- (2) 企業電話応対コンテストについては、様々な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:44事業所)
- (3) 電話応対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受検者拡大の取り組みを継続するとともに、3級資格以上の定期的実施による受検機会の確保に取り組んでいきます。
- (4) 電話応対・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキル向上及び参加事業所のCS向上等に役立てていただけるよう、内容の充実に取り組みます。

### 2. ICT活用推進事業

- (1) ICT活用推進事業については、企業が抱える課題を最新のICTサービスの活用により解決する実例を盛り込んだセミナーを開催することで会員及び情報通信サービス利用者に役立てていただきます。
- (2) ICTに関する情報発信については、ホームページやテレコム・フォーラム誌等を活用し最新の情報を盛り込むなど、内容を充実させ会員及び情報通信サービス利用者には有用な情報を発信します。

### 3. 会員サービスの充実

- (1) 会員の声を聴きながら事業内容を改善するとともに、新たな会員特典の検討も含め積極的な事業紹介活動を行い、新規会員獲得に取り組みます。
- (2) 各種セミナー・研修等においても、引き続き参加者の声を把握し企画内容に反映することにより、満足度の向上に取り組みます。
- (3) 各種セミナー・研修等の情報については、ホームページ等を通じてタイムリーに発信するとともに、申込受付のWebシステム化等により会員サービスの向上に取り組みます。

## 平成 28 年度 収支予算書

自 平成 28 年 4 月 1 日

至 平成 29 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		28年度予算額 (A)	27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	3,800	4,000	△200
	賛助会費収入	30	30	0
事業収入	電話対応コンクール収入	1,434	1,850	△416
	セミナー等収入	653	1,000	△347
雑収入	受取利息収入	1	1	0
当期収入合計 ①		5,918	6,881	△963
前期繰越金		4,651	6,937	△2,286
収入合計 ②		10,569	13,818	△3,249

(支出の部)

(単位:千円)

勘定科目		28年度予算額 (A)	27年度予算額 (B)	差異 (A)-(B)
大科目	中科目			
事業費	電話対応コンクール費	1,434	1,850	△416
	セミナー等費	653	1,000	△347
	組織強化費	100	100	0
管理費	会議費	500	600	△100
	諸経費	100	100	0
内部取引 支出	上部費	2,300	2,530	△230
	消費税分担支出	50	50	0
	その他	50	50	0
当期支出合計 ③		5,187	6,280	△1,093
当期収支差額 ①-③		731	601	△130
次期繰越金 ②-③		5,382	7,538	△2,156

(注) 税抜き方式による。

収入の部には、業務提携費(NTT) 2,087 千円を含む。