

平成29年度

第1回 理事会 議案書

日 時 平成29年5月29日(月) 午後4時～

場 所 ホテル・アゴーラ リージェンシー堺

3階「ガーデンコート」

堺市堺区戎町4-45-1

072-224-1121

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
大阪南地区協会

次 第

1. 開 会
2. 会長挨拶 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 大阪南支店
支店長
寺西 直樹
4. 議長選出 【大阪南地区協会会則より会長】
5. 議 事 【第1号議案】 平成28年度事業活動報告
平成28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29年度事業活動計画
平成29年度予算
6. 議長解任
7. その他
8. 閉 会

【第1号議案】

平成28年度 大阪圏事業活動報告

平成28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. テレコミュニケーション教育事業

(1) 電話対応コンクール

全国大会の地元(大阪)開催への盛り上がりや積極的な周知等により、参加者数は973名と大幅に増加したものの、参加事業所は93事業所と目標(120 事業所)を達成することが出来なかった。

予選会は一次予選(電話録音方式)にて上位160名を選出し、二次予選(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。

()大阪南地区再掲

項目	実施日	実施場所等	事業所	参加者	入賞者
一次予選会 (電話録音方式)	6/20(月)～ 7/15(金)		93 (9)	973 (50)	160
大阪エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/2(金)	グランキューブ大阪	23 (0)	40 (0)	10
大阪東エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/6(火)	テイジンホール	22 (0)	40 (0)	10
大阪北エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/13(火)	ホテル阪急エキスポパーク	21 (0)	40 (0)	10
大阪南エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/15(木)	堺商工会議所	24 (2)	40 (2)	10
大阪大会(集合方式)	10/7(金)	大阪新阪急ホテル	25 (0)	40 (0)	10
合計			208	1,173	

※全国延参加者:13,703名

大阪南エリア大会は平成28年9月15日(木)堺商工会議所に於いて開催し、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、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。

電話応対コンクール 大阪南エリア大会 審査員

所属・役職	氏名
(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	荒木 博美
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

電話応対コンクール 大阪南エリア大会 表彰者

賞	事業所名	氏名
最優秀賞	NTTファイナンス(株)関西総合料金センター	村雲 亮子
優秀賞	佐川急便(株)大阪営業所 (株)NTTフィールドテクノ 関西支店 設備部 カスタマサポート部門 関西リモートサービスセンタ大阪センタ 日本生命保険相互会社	南村 拓哉 柴田 大輔 濱田 香織
	パナソニック(株)エコソリューションズ社 シャープ(株)健康環境システム事業本部 CS推進部 お客様相談グループ ダイキン工業(株)西日本コンタクトセンター ザ・グランドティアラ大阪 大同生命保険(株) NTTファイナンス(株)関西総合料金センター	寺内 環 松本 奈津 蔵谷 小春 武田 優 多賀 麻衣子 鎌倉 理恵子
特別賞	MSD(株)	戸田 直史

大阪大会は平成28年10月7日(金)大阪新阪急ホテルに於いて開催し、2次予選会で勝ち上がった40名の出場選手を含め、400名を越える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大会のライブ中継を行い、協会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2,000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。

電話応対コンクール 大阪大会 審査員

所属・役職	氏名
B-コミュニケーション(株)	伊藤 康子
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

電話応対コンクール 大阪大会 表彰者

賞	事業所名	氏名
優勝	コカ・コーラウエストセールスサポート(株)	黒田 真知子
準優勝	(株)阪急阪神百貨店 佐川急便(株)本社(西日本) 大同生命保険(株)	森田 久美 小島 志津代 上田 多美恵
優良賞	(株)アド・ダイセン 大阪コールセンター (株)大塚商会 NTTファイナンス(株)関西総合料金センター 佐川急便(株)本社(西日本) 日本生命保険相互会社 大同生命保険(株)	仁階堂 洋子 山下 紀子 濱田 寿代 西野 晴香 庄司 千鶴 東 なつみ
特別賞	NTTファイナンス(株)関西総合料金センター	池端 真理子

上位4名〔優勝、準優勝(3名)〕は、平成28年11月18日(金)、NHK大阪ホール(大阪市)で開催された第55回電話応対コンクール全国大会へ大阪府代表として出場した。

同大会では、黒田さん、小島さん、上田さんの3名が優秀賞に選ばれた。

また、第5位〔優良賞トップ入賞者〕の仁階堂さんが、「標準応対」として同大会に参加した。

※標準応対:競技に先立ち、適正な審査のために実演すること

(2) 企業電話応対コンテスト

協会本部が運営を統括しているもので、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、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。

第20回企業電話応対コンテストは、全国から458事業所の参加があり、会長賞1社、理事長賞3社、優秀賞16社の合計20社が受賞した。大阪支部からは目標には少し及ばなかったものの42事業所の参加があり、の入賞事業所は次の通り。

全国参加事業所の業種部門別内訳

業種部門名	事業所数
商業・金融部門	144
工業・公益部門	35
サービス部門	133
コールセンター等電話応対専門部門	146
合計	458

大阪支部の入賞事業所

賞	事業所名
優秀賞	SMBC日興証券(株)
優秀賞	小林製薬(株)

(3)電話対応技能検定(もしもし検定)

項目	実施月	実施場所等	事業所数/ 参加人数	合格者数
1級 研修会・検定試験	4月	NTT阿波座ビル	9社/9名	1名
	10月	NTT阿波座ビル	6社/6名	4名
2級 研修会・検定試験	2月	NTT阿波座ビル	10社/10名	2名
3級 研修会・検定試験	7月	NTT阿波座ビル	12社/15名	15名
	11月	NTT阿波座ビル	14社/18名	11名
4級 検定試験	5月	NTT阿波座ビル	14社/25名	20名
	8月	NTT阿波座ビル	14社/53名	37名
	3月	三井住友海上 あいおい生命保険	1社/5名	4名

(4)電話対応・ビジネスマナー研修等

()大阪南地区協会再掲

項目	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
新入社員研修	4/12(火) 4/13(水) 4/14(木)	OMM天満橋	荒木 博美 奥田 郁子	31社(2)/59名(5)
電話対応コンクール チャレンジセミナー	4/26(火)	グランキューブ大阪	小堀 恭子 橋本 美詠子 堤 好美	50社(6)/180名(11)
電話対応コンクール 対策セミナー	5/16(月)	グランキューブ大阪	伊藤 康子	90社(7)/420名(10)
魅力的な日本語の発音・ 発声トレーニング研修 ～研究コース～	6/16(木)	グランキューブ大阪	内海 道子	10社(1)/28名(2)
電話対応フォローアップ 研修	7/13(水)	グランキューブ大阪	小堀 恭子	10社(3)/13名(3)
ビジネスマナー& コミュニケーション研修	12/7(水)	グランキューブ大阪	潮先 恵美子	8社(2)/10名(2)
クレーム対応研修	2/8(水)	OMM天満橋	小堀 恭子	10社(1)/16名(1)
コールセンター向け 新人リーダ研修	2/15(水) 2/22(水)	グランキューブ大阪	小堀 恭子 橋本 美詠子	11社(0)/14社(0)
コミュニケーション 能力向上研修	3/8(水)	グランキューブ大阪	岡部 達昭	24社(2)/24名(2)

2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業について

「ワークスタイル変革」、「ビジネスWi-Fi」、「情報セキュリティ」等を主要なテーマとして、企業が抱える課題について、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企画するとともに、有用なコンテンツを保有する事業者と連携する等、多様なセミナーを開催した。

()大阪南地区協会再掲

項目・テーマ	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数	備考
トップセミナー 「未来を切り拓く経営者たち ～私の取材手帳から～」	7/8(金)	マイドーム大阪	福島 敦子	56社(6)/ 114名(13)	体感型のICT展 示会を同時開催
トップセミナー 「人生、何が起こるかわかり ませんよ！～プライドを捨て た男の人生訓～」	1/27(金)	難波御堂筋ホール	杉村 太蔵	62社(6)/ 78名(9)	体感型のICT展 示会を同時開催

(2)ICTに関する情報発信について

ホームページ、テレコムフォーラム誌、メールマガジン等を活用し、ICTを事業発展に役立てた実例を紹介するなど、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信した。

3. 会議等

項目	実施日	実施場所等	出欠状況	議案内容
第1回 理事会	5/24 (火)	ホテル・アゴーラ リージェンシー 堺	役員数 68名 出席 22名 委任状 43名	平成27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28年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回 理事会	10/26 (水)	ホテル・アゴーラ リージェンシー 堺	役員数 64名 出席 19名 委任状 44名	平成28年度 上期事業活動報告 役員人事について(案)

4. 会員の状況

組織	平成27年度末	入会数	退会数	増減	平成28年度末
大阪南地区	575	48	74	-26	549

平成28年度 収支決算報告書
(平成28年4月1日から平成29年3月31日まで)

(収入の部) 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪南地区協会 (単位:円)

勘定科目		28年度予算額 (A)	28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	1,550,000	1,546,500	3,500
	賛助会費	30,000	30,000	0
事業収入	電話対応コンクール収入	1,011,000	1,143,986	-132,986
	セミナー等収入	644,000	0	644,000
	施設見学会収入	25,000	0	25,000
雑収益	受取利息等	1,000	0	1,000
当期収入合計①		3,261,000	2,720,486	540,514
前期繰越金		763,000	762,699	301
収入総合計②		4,024,000	3,483,185	540,815

(支出の部) (単位:円)

勘定科目		28年度予算額 (A)	28年度決算額 (B)	差 異 (A)-(B)
大科目	中科目			
事業費	電話対応コンクール費	1,011,000	1,067,874	-56,874
	セミナー費等	644,000	574,075	69,925
	施設見学会費	150,000	0	150,000
	組織強化費	50,000	16,913	33,087
管理費	会議費	450,000	460,788	-10,788
	諸経費	330,000	450,441	-120,441
内部取引 支出	上部費	1,035,000	611,000	424,000
	消費税分担支出	50,000	91,706	-41,706
	その他	40,000	0	40,000
当期支出合計③		3,760,000	3,272,797	487,203
当期収支差額①-③		-499,000	-552,311	53,311
次期繰越金②-③		264,000	210,388	53,612

貸借対照表

(平成29年3月31日現在)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪南地区協会

(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		210,388	流動負債		0
	現 金	0			
	普通預金	207,231			
	郵便貯金	131,966			
	内部貸付金	-128,809			
固定資産		0	負債合計		0
			正味財産の部		
			正味財産		
				正味財産 (うち当期正味 財産増加額)	210,388 (前年度正味財産 762,699) -552,311
資産合計		210,388	負債及び正味財産合計		210,388

財 産 目 録

(平成29年3月31日現在)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪南地区協会

(単位:円)

勘定科目	明 細	
流動資産計		210,388
現金		0
普通預金	三菱東京UFJ銀行 信濃橋支店 普通預金0125109	201,934
	池田泉州銀行 堺西支店 普通預金93790	5,297
郵便貯金	ゆうちょ銀行 00950-0-124932	131,966
内部貸付金		-128,809
固定資産計		0
流動負債計		0
正味財産		210,388

--	--	--

監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪南地区協会 の平成28年度
(平成28年4月1日～平成29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29年 5 月 22 日

監 事

貝塚商工会議所

西 田 陽



株式会社オクヒラ

奥 平 将 貴



【第2号議案】

役員人事について

1. 副会長の推薦及び退任

(1) 新任

氏名	所属	役職等
東村 一夫	貝塚商工会議所	会頭
臼谷 旗世彦	泉大津商工会議所	会頭
宮崎 吉二	高石商工会議所	会頭
山本 恭弘	和泉商工会議所	会頭

(2) 退任

氏名	所属	役職等
上岡 兼千代	貝塚商工会議所	前 会頭
澤田 隆生	泉大津商工会議所	前 会頭
合田 房雄	高石商工会議所	前 会頭
岸脇 淳介	和泉商工会議所	前 会頭

2. 理事の推薦及び退任

(1) 新任

氏名	所属	役職等
野口 徹	堺商工会議所	専務理事
奥野 英俊	阪南市商工会	会長

(2) 退任

氏名	所属	役職等
林 義昭	堺商工会議所	前 専務理事
森下 旭	阪南市商工会	前 会長
東村 一夫	貝塚商工会議所	前 副会頭
藤原 二郎	(有)泉州染晒工場	代表取締役

任期 自 平成29年 5月29日
至 平成30年 3月31日

【第3号議案】

平成29年度 事業活動計画

平成28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、電話対応研修等を実施し、参加企業の電話対応品質の向上及び参加者のスキルアップ等、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。

平成29年度もより多くの企業にお役立ていただくために、引き続き各事業への参加拡大に向けて取り組むとともに、会員等のご意見・ご要望を踏まえて事業内容の充実を図ります。

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、企業の課題解決に資する内容のセミナーを開催するとともに、ワークスタイルの変革に合わせた最新情報機器、クラウドサービス及び情報セキュリティ対策などを体感出来る展示会との連携を図りました。

平成29年度も引き続き、ICT関連セミナー等を企画・開催し、会員及び情報通信サービス利用者にとってお役立ていただける事業を展開します。

また、併せてユーザ協会の活動内容を広く周知するために、ホームページやテレコムフォーラム誌等を活用し、電話対応教育に対する各企業の取り組みやICTを事業発展に役立てた事例等の情報を発信していきます。

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、会員及び情報通信サービス利用者のニーズに応える新たなコンテンツを盛り込む等、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を行います。

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、更なる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)電話対応コンクールについては、未参加企業・事業所へ積極的な提案等を行い、新たな参加事業所の拡大を図ります。また、競技ルール見直しへの対応も含め、参加事業所及び参加者にお役立ていただける施策となるよう取り組みます。

◆目標参加事業所数:103事業所

(2)企業電話対応コンテストについては、より多くの企業・事業所に参加いただけるように様々な機会を活用した周知等を行い、参加事業所の拡大を図ります。

◆目標参加事業所数:47事業所

(3)電話対応技能検定については、上位級をめざす受験者の取得計画に合せ、実施予定を再構築するとともに、3級資格以上の定期的実施による受験機会の確保に取り組みます。

◆目標実施回数:3級2回、2級2回、1級2回

(4)電話対応・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の向上及び参加事業所のCS向上等にお役立ていただけるよう、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、「情報セキュリティ」、「ワークスタイル変革」、「ビジネスWi-Fi」、「IoTをはじめとした最新のICT動向」等を主要なテーマとして、企業が抱える課題について、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企画するとともに、有用なコンテンツを保有する事業者と連携する等、多様なセミナーを開催します。

また、新たな取り組みとして、巧妙化する標的型攻撃メールに対応する訓練の提供等を行います。

(2)ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコムフォーラム誌等を活用し、ICTを事業発展に役立てた実例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信します。

3. 会員サービスの充実

協会本部と連携し、新規入会促進に向け新たな会員特典を提供するとともに、協会事業紹介ツール等を活用した事業紹介活動の充実を図ります。

また、各種セミナーや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など、満足度の向上に取り組みます。

平成29年度 収支予算書

(平成29年4月1日から平成30年3月31日まで)

(収入の部) 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪南地区協会 (単位:円)

勘定科目		29年度予算額 (A)	28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	1,470,000	1,550,000	-80,000
	賛助会費	30,000	30,000	0
事業収入	電話対応コンクール収入	1,060,000	1,011,000	49,000
	セミナー等収入	0	644,000	-644,000
	施設見学会収入	0	25,000	-25,000
雑収益	受取利息等	1,000	1,000	0
当期収入合計①		2,561,000	3,261,000	-700,000
前期繰越金		210,388	763,000	-552,612
収入総合計②		2,771,388	4,024,000	-1,252,612

(支出の部) (単位:円)

勘定科目		29年度予算額 (A)	28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	1,060,000	1,011,000	49,000
	セミナー費等	0	644,000	-644,000
	施設見学会費	0	150,000	-150,000
	組織強化費	50,000	50,000	0
管理費	会議費	450,000	450,000	0
	諸経費	450,000	330,000	120,000
内部取引 支出	上部費	150,000	1,035,000	-885,000
	消費税分担支出	100,000	50,000	50,000
	その他	30,000	40,000	-10,000
当期支出合計③		2,290,000	3,760,000	-1,470,000
当期収支差額①-③		271,000	-499,000	770,000
次期繰越金②-③		481,388	264,000	217,388