

平成30年度

# 第1回 理事会 議案書

日時 平成30年5月29日(火) 午後4時～

場所 リーガロイヤルホテル

タワーウイング28階「サファイアルーム」

大阪市北区中之島5-3-68

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

2. 会長代行挨拶 大阪商工会議所  
常務理事・事務局長  
見玉 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 信治

4. 議長選出 【大阪地区協会会則より会長代行】

5. 議 事 【第1号議案】 平成29年度事業活動報告  
平成29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30年度事業活動計画  
平成30年度予算

6. 議長解任

7. その他

8. 閉 会

## 【第1号議案】

# 平成29年度 事業活動報告

平成29年度事業計画に基づき、テレコミュニケーション教育事業(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)を通じて、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT活用推進事業(各種セミナーやホームページ等による情報提供)の実施により、会員及び情報通信サービス利用者の利便増進に取り組んできました。

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

各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

( )大阪地区再掲

項目	実施月日	実施場所	事業所数	参加者数	入賞者
一次予選会(テープ審査)	6/19(月)~7/14(金)	—	95社(65)	726名(524)	160名
大阪南エリア大会	9/6(水)	堺商工会議所	23社(20)	40名(35)	10名
大阪エリア大会	9/11(月)	グランキューブ大阪	22社(17)	40名(33)	10名
大阪東エリア大会	9/12(火)	グランキューブ大阪	25社(21)	40名(35)	10名
大阪北エリア大会	9/15(金)	ホテル阪急エキスポパーク	25社(19)	40名(31)	10名
大阪大会	10/3(火)	大阪新阪急ホテル	25社(19)	40名(34)	10名

※全国延参加者:11,629名

大阪エリア大会は、平成29年9月11日(月)、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ました。

表彰は、最優秀賞・優秀賞・優良賞及び特別賞(次点)を設け、各エリア大会毎に11名を表彰しました。審査員、表彰者11名は以下の通りです。

なお、入賞者上位10名は大阪大会へ出場しました。

■電話対応コンクール 大阪エリア大会 審査員

事業所名等	氏名
com. 企画 代表	小堀 恭子
(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
オフィスRIN 代表	奥田 郁子

■電話対応コンクール 大阪エリア大会 結果

賞	事業所名	氏名
最優秀賞	佐川急便(株) 東大阪営業所	南村 拓哉
優秀賞	大同生命保険(株)	多賀 麻衣子
	(株)アド・ダイセン 大阪コールセンター	宇山 タ子
	MSD(株)	戸田 直史
優良賞	ダイキン工業(株) 西日本コンタクトセンター	石垣 英一
	(株)NTTフィールドテクノ 関西支店 サービスサポート部 関西サポートビジネスセンタ	中村 一真
	ザ・グランドティアラ大阪	和田 優
	個人	黒田 真知子
	ヤマトコンタクトサービス(株)	山口 直美
	NTTファイナンス(株) 関西総合料金センター	井本 いくみ
特別賞	大同生命保険(株)	宜保 真由美

大阪大会は、平成29年10月3日(火)、大阪新阪急ホテルに於いて開催し、2次予選会を勝ち上がった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ました。

審査員、表彰者10名は以下の通りです。

なお、上位3名(優勝・準優勝)は、大阪府の代表として第56回全国大会へ出場しました。

■電話対応コンクール 大阪大会 審査員

事業所名等	氏名
B-コミュニケーション(株)	伊藤 康子
(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
オフィスRIN 代表	奥田 郁子
com. 企画 代表	小堀 恭子

■電話対応コンクール 大阪大会 結果

賞	事業所名	氏名
優勝	京阪電気鉄道(株)	安田 良子
準優勝	パナソニック(株) エコソリューションズ社	藤野 美由紀
	(株)NTTマーケティングアクト 関西支店 光サービス推進部関西コンサルティングセンタ<高津>	三ツ國 剛広
優良賞	(株)NTTフィールドテクノ 関西支店 設備部通信機器お取り扱い相談センタ	佐藤 雅哉
	パナソニック(株) エコソリューションズ社	日高 明子
	佐川急便(株) 本社(西日本)	小島 志津代
	(株)ナリス化粧品	坂下 瑛里
	ヤマトコンタクトサービス(株)	山口 直美
	(株)NTTマーケティングアクト 関西支店 CRM推進部関西IPコールセンタ	家藤 隆生
	佐川急便(株) 本社(西日本)	林正 香奈子

■電話応対コンクール 全国大会 結果(大阪府代表)

賞	事業所名	氏名
優勝	(株)NTTマーケティングアクト 関西支店 光サービス推進部関西コンサルティングセンタ<高津>	三ツ國 剛広
優秀賞(5位)	京阪電気鉄道(株)	安田 良子
優良賞	パナソニック(株) エコソリューションズ社	藤野 美由紀

全国大会は、平成29年11月17日(金)、「りゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館(新潟県新潟市)」で開催され、全国各都道府県で1万1,629名が参加した予選を勝ち抜いた57名の代表選手が、自らの技量をフルに活かし、寒さを吹き飛ばす熱い戦いを繰り広げました。

なお、大阪府代表の三ツ國剛広さんが悲願の日本一に輝くなど、大阪の電話応対技能レベルの高さを証明する結果となりました。

## (2) 企業電話対応コンテスト

ユーザ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、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。

第21回企業電話対応コンテストは全国から435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社が受賞しました。

大阪支部からは、目標を上回る49事業所の参加があり、入賞事業所は以下の通りです。

<参考>全国参加事業所 業種部門別内訳

業種部門名	事業所数
商業・金融部門	123
工業・公益部門	47
サービス部門	114
コールセンター等電話対応専門部門	151
合計	435

大阪支部の入賞事業所名

賞	事業所名
優秀賞	大和ライフネクスト(株)
優秀賞	小林製薬(株)

## (3) 電話対応技能検定(もしもし検定)

電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度で、平成29年度については、上位級をめざす受検者の取得計画に合わせ、3級～1級の最短取得可能コースを2回設定するなど、実施計画を再構築しました。

項目	実施月	実施場所	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	4社	4名	2名
	10月	NTT阿波座ビル	1社	2名	—
2級 研修会・検定試験	8月	NTT阿波座ビル	8社	10名	5名
	2月	NTT阿波座ビル	7社	8名	3名
3級 研修会・検定試験	5月	NTT阿波座ビル	10社	14名	13名
	11月	NTT阿波座ビル	16社	24名	19名

(4)電話応対・ビジネスマナー研修等

企業人・社会人としての心構え、ビジネスマンとしての接遇・接客・言葉使い、電話応対における基礎力向上、お客様からのクレームに対する応対、コールセンターにおける指導力向上及び電話応対コンクールでの入賞を目的とした研修等を実施しました。

( )大阪地区再掲

項目	実施月日	実施場所	講師等	事業所数/ 参加人数
新入社員研修	4/4(火) 4/5(水) 4/11(火)	OMM天満橋	荒木 博美 奥田 郁子	30社(18)/56名(42)
電話応対コンクールチャレンジセミナー	4/27(木)	グランキューブ大阪	小堀 恭子	44社(35)/194名(168)
電話応対コンクール対策セミナー	5/16(火)	グランキューブ大阪	伊藤 康子	91社(62)/462名(402)
好感もてる電話応対研修(基礎編)	6/13(火)	大阪市立 総合生涯学習センター	黒川 和彦	14社(10)/25名(20)
電話応対フォローアップ研修	6/28(水)	グランキューブ大阪	小堀 恭子	13社(8)/24名(16)
Eメール作成実践講座(基礎編)	8/23(水)	淀屋橋スクエア5F JBMクリエイト	中尾 知子	14社(12)/19名(17)
モニタリング&コーチング研修	12/12(火)	グランキューブ大阪	橋本 美詠子	15社(12)/23名(18)
クレーム応対研修	12/13(水)	OMM天満橋	小堀 恭子	14社(10)/24名(14)
新『遺言白書®』書き方講座	1/29(月)	NTT阿波座ビル	小堀 恭子 橋本 美詠子	8社(4)/14名(6)
コールセンター向け新人リーダー研修	2/14(水) 2/22(木)	グランキューブ大阪	小堀 恭子 橋本 美詠子	5社(5)/12名(12)
指導者のための コミュニケーション能力向上研修	3/5(月)	グランキューブ大阪	岡部 達昭	18社(13)/22名(17)



## 2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、「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等を開催しました。

( )大阪地区再掲

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 「リーダー達に贈る言葉」 ～野村・長嶋・星野、名将に学ぶ～	8/1(火)	マイドーム大阪	広澤 克実	58社(27)/ 90名(46)	体感型のICT 展示会を同時 開催
【第1部】情報セキュリティセミナー 「10大脅威と情報セキュリティ対策」 【第2部】トップセミナー 「心で走る」	1/17(水)	難波御堂筋 ホール	小門 寿明 瀬古 利彦	54社(15)/ 67名(19)	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は、ホームページ、テレコムフォーラム誌、メールマガジンを活用し、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した。

## 3. 「大阪支部ニュース」の発行

各種事業のご案内、事業実施模様の掲載等、事務局と会員様間及び会員様相互間のコミュニケーションツールとして「大阪支部ニュース」を発行、テレコムフォーラム誌に同封し会員様へお届けしました。

#### 4. その他

##### 経営者研鑽会

( )大阪地区再掲

項目・テーマ	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
<b>【第1部】ビデオ講演&amp;シェア</b> ・IoTの要諦 ・第4次産業革命にむけて ～AI・IoTを使った既存産業の再構築によるビジネスチャンス～ ・経営者に役立つスマホ活用術 <b>【第2部】人脈創造交流会</b> ・2府4県を越えた会員様交流の場	8/2(水)	大阪新阪急ホテル	大前研一 菅谷俊二	59社(14)/ 88名(34)
<b>【第1部】ビデオ講演&amp;シェア</b> ・生産性を高める経営～ 企業はいかに「稼ぐ力」を高めていけばよいのか～ ・AI SHIFT ～AIシフトする産業と新しいビジネス～ <b>【第2部】講演</b> ・IoTビジネスの展望 最新ICT事例の紹介	2/28(水)	梅田センタービル	大前 研一 丹羽 亮介 小林 克之	52社(6)/ 83名(6)

※近畿事業推進部主催(6支部合同企画)

#### 5. 会議等

項目	実施月日	実施場所等	出欠状況	議案内容
第1回理事会	5/30(火)	リーガロイヤルホテル大阪	役員数 13名 出席 11名 委任状 2名	平成28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29年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回理事会	11/8(水)	リーガロイヤルホテル大阪	役員数 13名 出席 10名 委任状 3名	平成29年度 上期事業活動報告 役員人事について(案)

#### 6. 会員の状況

平成28年度末	入会数	退会数	増減	平成29年度末
614	17	97	▲ 80	534

## 平成29年度 収支決算報告書

自：平成29年4月 1日  
至：平成30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	① 予 算	② 決 算	差異 (②-①)	記 事
<b>会費収入</b>	3,430,000	3,279,500	▲ 150,500	
会員会費収入	3,400,000	3,249,500	▲ 150,500	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
<b>事業収入</b>	1,516,000	1,303,470	▲ 212,530	
電話対応競技会収入	1,516,000	1,303,470	▲ 212,530	電話対応コンクール関連
セミナー等収入	0	0	0	
<b>雑収入</b>	1,000	2	998	受取利息
<b>(A) 当期収入合計</b>	4,947,000	4,582,972	▲ 364,028	

### 【支出の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	① 予 算	② 決 算	差異 (②-①)	記 事
<b>事業費</b>	1,566,000	1,326,123	▲ 239,877	
電話対応競技会費	1,516,000	1,303,473	▲ 212,527	電話対応コンクール関連
セミナー等費	0	0	0	
組織強化費	50,000	22,650	▲ 27,350	
<b>管理費</b>	700,000	473,990	▲ 226,010	
会議費	400,000	417,950	17,950	
その他経費	300,000	56,040	▲ 243,960	
<b>内部取引支出</b>	3,100,000	3,035,401	▲ 64,599	
上部費等支出	3,000,000	3,000,000	0	上部費、本部運営費、法人税分担金等
消費税等分担当支出	50,000	35,401	▲ 14,599	
その他	50,000	0	▲ 50,000	
<b>(B) 当期支出合計</b>	5,366,000	4,835,514	▲ 530,486	
<b>(C) 当期収支差額 (A-B)</b>	▲ 419,000	▲ 252,542	166,458	
<b>(D) 前期繰越収支差額</b>	4,692,078	4,692,078	0	
<b>(E) 次期繰越収支差額 (C+D)</b>	4,273,078	4,439,536	166,458	

# 貸借対照表

(平成30年3月31日現在)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪地区協会

(単位：円)

I 資産の部			II 負債の部		
勘定科目		金額	勘定科目		金額
流動資産	現金	0	流動負債	未払金	0
	普通預金	592,291		前受金	0
	郵便貯金	90,674		仮受消費税	0
	内部貸付金	3,680,971		内部借入金	0
	未収金	0		合計	0
	前払金	75,600	III 正味財産の部		
	仮受消費税	0	正味財産	指定正味財産	0
	合計	4,439,536		指定正味財産合計	0
固定資産	什器備品	0		一般正味財産	4,439,536
	合計	0	正味財産合計	4,439,536	
資産合計		4,439,536	負債及び正味財産合計		4,439,536

# 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29年度  
(平成29年4月1日～平成30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30年5月16日

監事

近電写真工業株式会社

西村和彦 (印)

三菱電話株式会社 関西支社

佐藤啓之 (印)

【第2号議案】

## 役員人事について

### 1. 理事の推薦及び退任の承認の件

#### (1) 新任

氏名	所属	役職等
牧野 純一	(株)阪急阪神ホテルズ 大阪新阪急ホテル	宴会部 部長
飯尾 明弘	(株)帝国ホテル 帝国ホテル大阪	宿泊料飲部長

#### (2) 退任

氏名	所属	役職等
田村 嘉章	(株)阪急阪神ホテルズ 大阪新阪急ホテル	前 宴会部 部長
松田 喜則	(株)帝国ホテル 帝国ホテル大阪	前 執行役員 副総支配人兼宿泊料 飲部長

### 2. 全理事の再任承認の件

任期 自 平成30年 4月 1日  
至 平成32年 3月31日

### 3. 全監事の再任承認の件

任期 自 平成30年 4月 1日  
至 平成32年 3月31日

## 【第3号議案】

# 平成30年度 事業活動計画

平成29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、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定、電話応対研修等の事業を実施し、電話応対品質の向上、参加者のスキルアップ等にお役立ていただきました。平成30年度もより多くの企業にご活用いただくために、各事業への参加勧奨に積極的に取り組むとともに、会員等の意見・要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業については、中小企業の課題解決に資する内容のセミナー・講習会を開催するとともに、標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供し、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきました。平成30年度も引き続きICTセミナー及び標的型攻撃メール予防訓練サービス等を企画し、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事業を実施します。

また、ホームページ、テレコム・フォーラム誌を活用してユーザ協会の活動内容を広く周知するとともに、電話応対教育に関する各社の取り組み内容、ICTを事業発展に役立てた事例等の情報を発信します。

## I 基本方針

テレコミュニケーション教育事業については、より多くの方にご活用いただけるように広く事業紹介及び参加勧奨を行うとともに、事業内容の更なる充実に取り組めます。

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が抱える課題の解決に資する内容をセミナー、情報媒体等を通じて情報発信を行います。

## 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、より多くの企業にご利用いただけるように、様々なチャネルを利用して広く事業の紹介を行うとともに、未参加事業所に対して積極的に提案を行い、より多くの事業所が電話応対品質の向上にお役立ていただけるよう参加者の拡大を図ります。

(2)企業電話応対コンテストについては、他の電話応対教育事業実施時に積極的な事業紹介を行うとともに、機会を捉えて事業内容を説明し、参加事業所の拡大を図ります。

(3)電話応対技能検定については、企業等が検定の仕組みを人材育成の手段としてご活用いただけるように提案活動を行う等、受検者数の拡大及び研修内容の充実に取り組めます。

(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めます。

## 2. ICT活用推進事業

- (1)「ICTを活用した働き方改革」等、企業が抱える課題に適合したセミナーを更に充実させるとともに、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)等と連携し、質の高いセミナーの提供を図ります。
- (2)会員企業のセキュリティ意識の向上にお役立ていただくために「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を更に充実させます。また、商工会議所等と連携し地域のセキュリティ意識向上を図ります。
- (3)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、メールマガジンを活用し、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

会員向けサービスとして、遠隔地の利用者に向けたオンラインセミナー、eラーニング等の新たなサービスを導入し、会員満足度の向上を図ります。

また、ユーザ協会事業の認知拡大のために事業PRを積極的に行いますが、平成30年度は商工会議所等が運営する会員向け商取引支援サービス「ザ・ビジネスモール」と連携し、協会事業のPRに取り組みます



# 平成30年度 年間イベントスケジュール予定表

大阪支部

行事名		開催予定月等											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
セミナー	ICTビジネスセミナー（ICT・トップセミナー）					★						★	
	電話応対コンクール チャレンジセミナー	25											
	電話応対コンクール 対策セミナー		14										
	ICT活用セミナー ・スマートフォン・タブレットのビジネス活用 ・ICTセキュリティ診断 等	適宜 →											
研修	新入社員研修	4～5 10											
	声の表情を磨くボイストレーニング研修			13									
	電話応対フォローアップ研修			26									
	Eメール作成実践講座(基礎編)					22							
	クレーム対応研修									★			
	モニタリング&コーチング研修									★			
	新『遺言白書®』書き方講座				12						★		
	ビジネスマナー系研修(仮称)											★	
	コールセンター向け新人リーダー研修											★	
	指導者のためのコミュニケーション能力向上研修												★
もしもし検定	電話応対技能検定 (もしもし検定) 資格取得研修会・検定試験	3級			4								6
		2級										7	
		1級	4										
電話応対コンクール	〈一次予選〉	6月18日～7月13日 ←→											
	エリア大会 〈二次予選〉	大阪						13					
	大阪東							12					
	大阪南							5					
	大阪北							20					
	大阪大会 〈決勝〉								5				
全国大会									22				
理事会	大阪支部			5							★		
	大阪地区		29							★			
	大阪東地区		24							★			
	大阪南地区		21							★			
	大阪北地区		31							★			

※予定は変更になる場合があります。

## 平成30年度 収支予算

自：平成30年4月 1日  
至：平成31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	① H30計画	② H29実績	差異 (①-②)	記事
<b>会費収入</b>	3,117,000	3,279,500	▲ 162,500	
会員会費収入	3,087,000	3,249,500	▲ 162,500	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
<b>事業収入</b>	1,368,600	1,303,470	65,130	
電話応対競技会収入	1,368,600	1,303,470	65,130	
セミナー等収入	0	0	0	
<b>雑収入</b>	1,000	2	998	
<b>(A) 当期収入合計</b>	<b>4,486,600</b>	<b>4,582,972</b>	<b>▲ 96,372</b>	

### 【支出の部】

(単位：円)

勘定科目	① H30計画	② H29実績	差異 (①-②)	記事
<b>事業費</b>	1,418,600	1,326,123	92,477	
電話応対競技会費	1,368,600	1,303,473	65,127	
セミナー等費	0	0	0	
組織強化費	50,000	22,650	27,350	
<b>管理費</b>	500,000	473,990	26,010	
会議費	400,000	417,950	▲ 17,950	
その他経費	100,000	56,040	43,960	
<b>内部取引支出</b>	5,080,000	3,035,401	2,044,599	
上部費等支出	5,000,000	3,000,000	2,000,000	
消費税等分担支出	50,000	35,401	14,599	
その他	30,000	0	30,000	
<b>(B) 当期支出合計</b>	<b>6,998,600</b>	<b>4,835,514</b>	<b>2,163,086</b>	
<b>(C) 当期収支差額 (A-B)</b>	<b>▲ 2,512,000</b>	<b>▲ 252,542</b>	<b>▲ 2,259,458</b>	
<b>(D) 前期繰越収支差額</b>	<b>4,439,536</b>	<b>4,692,078</b>	<b>▲ 252,542</b>	
<b>(E) 次期繰越収支差額 (C+D)</b>	<b>1,927,536</b>	<b>4,439,536</b>	<b>▲ 2,512,000</b>	