

2022年度

## 第2回 理事会 議案書

日 時 2022年12月12日 (月)

午前11時～

場 所 帝国ホテル大阪

4階「牡丹の間」

大阪市北区天満橋1-8-50

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  
執行役員 関西支店長  
小川 成子

4. 議長選出      【支部会則より支部長】

5. 議 事      【第1号議案】 2022年度上期事業活動報告  
【第2号議案】 役員人事について(案)

6. 議長解任

7. その他

8. 閉 会

## 【第1号議案】

# 2022年度上期事業活動報告

2022年度事業活動計画に基づき、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」「協会活動の活性化」「会員の増強」を柱に、大阪圏各地区協会・近畿事業推進部・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	実施組織
2022年4月22日(金) 電話対応コンクール チャレンジセミナー [80名]	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	78	大阪支部
2022年5月17日(火) 〈WEB 配信〉 電話対応コンクール 対策セミナー [500名]	伊藤 康子	234	大阪支部
2022年5月31日(火) 〈WEB 配信〉 ICTセミナー [500名] ①第四の波(サイバー社会)に向けた国家戦略を学ぼう ②テレワーク時代のセキュリティリスク ～企業がとるべき対策とは?～	大前 研一 (ビデオ) 丹羽 亮介 玉城 匠	148	6支部合同 (大商/NTT 西共催)
2022年6月24日(金) 〈WEB 配信〉 ICTセミナー ①中小企業におけるDX 戦略・推進について ②明日からはじめるDX	近藤 俊輔 須藤 憲司	82	協会本部
2022年8月31日(水) 〈WEB 配信〉 ICTセミナー [500名] ①シニアビジネスの発想を学ぼう ②「電子帳簿保存法」「インボイス制度」 対応に向けたICTソリューション	大前 研一 (ビデオ) 丹羽 亮介 久米田 暁徳	153	6支部合同 (大商/NTT 西共催)
2022年9月28日(水) 中小企業デジタルエキスポ ①DX 成功のための第一歩 ②現場の現状把握から始める全体最適のためのDX事例	武内 俊介 原 秀文	214	大商 (大阪支部 共催)
	合計(名)	909	

## 2. 電話応対に関する事業活動の推進

年間研修計画に基づき、4月に「社会人のためのビジネスマナー研修」、7月に「もしもし検定(実技)実践研修」、「声の表情を磨くボイストレーニング研修」、及び「即応力向上研修」、8月に「高齢者応対研修」を実施した。

「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、年間実施計画に基づき、1級・3級・4級を各1回実施した。

なお、コロナ渦における安定的な事業運営をめざし、近畿6支部合同で3種類の「オンライン研修」を企画し、計2回実施した。

### (1) 電話応対・ビジネスマナー向上等研修

#### ①大阪支部主催

##### ▼社会人のためのビジネスマナー研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年4月 4日(月)	奥田 郁子	20	大阪支部
2022年4月11日(月)	荒木 博美		

##### ▼電話応対フォローアップ研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年6月15日(水)	小堀 恭子	中止	大阪支部

##### ▼もしもし検定(実技)実践研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年7月1日(月)	橋本 美詠子	8	大阪支部

##### ▼声の表情を磨くボイストレーニング研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年7月14日(木)	黒川 和彦	7	大阪支部

##### ▼即応力向上研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年7月27日(木)	小堀 恭子	12	大阪支部

##### ▼高齢者応対研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年8月22日(月)	中尾 知子	4	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

講習	実施日	講師名	参加人数	実施組織
第1回	2022年3月23日(水)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	2名 (1名合格)	大阪支部
第2回	2022年3月30日(水)			
検定試験<筆記>	2022年4月 6日(水)			
<実技>	2022年4月12日(火)			

▼電話応対技能検定(もしもし検定)3級資格取得研修会

講習	実施日	講師名	参加人数	実施組織
第1回	2022年6月23日(木)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	13名 (12名合格)	大阪支部
第2回	2022年6月29日(水)			
4級取得者用	2022年6月22日(水)			
検定試験	2022年7月 6日(水)			

▼電話応対技能検定(もしもし検定)4級検定試験

講習	実施日	参加人数	実施組織
検定試験	2022年8月 3日(水)	8名 (8名合格)	大阪支部

②近畿6支部合同開催 ※参加者数は大阪支部のみ

▼【オンライン研修】Eメール書き方講座(初級編)

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年5月24日(火)	中尾 知子	中止	6支部合同

▼【オンライン研修】電話応対トレーニング【電話応対コンクール編】

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年6月 8日(水)～	契約講師	36名	6支部合同

▼【オンライン研修】Eメール書き方講座(応用編)

実施日	講師名	参加数	実施組織
2022年6月29日(水)	中尾 知子	9名	6支部合同

## (2) 電話対応コンクール

新型コロナウイルス感染拡大等の影響もあり、参加者360名、参加事業所63事業所と昨年度を下回る結果となった。

予選会は一次予選(録音審査方式)にて上位160名を選出し、二次予選(集合方式)を40名ずつ4か所のエリア大会へ振り分け実施した。

大会名	開催日・場所	参加事業所数	参加者数	入賞者数
一次予選会 (録音審査方式)	2022年6月21日(火) ～7月7日(木)	63	360	160
大阪南エリア大会	2022年9月 1日(木) 堺商工会議所	28	37	10
大阪東エリア大会	2022年9月 6日(火) 大阪トヨペットビル	24	38	10
大阪エリア大会	2022年9月 7日(水) 大阪トヨペットビル	26	40	10
大阪北エリア大会	2022年9月 8日(木) 大阪トヨペットビル	25	39	10
大阪大会	2022年10月7日(金) 大阪新阪急ホテル	21	36	10
	合計(事業所/名)	187	550	

※今年度全国延参加者:6,620名

大阪大会は、2022年10月7日(金)、大阪新阪急ホテルに於いて開催した。

各エリア大会を勝ち上がった合計36名の選手が、全国大会出場の座をかけて今年も熱い戦いを繰り広げた。なお、新型コロナウイルス感染拡大防止等の観点により、各エリア大会同様、無観客(選手のみ)での大会運営とし、大会模様については参加事業所等からの要望に応え、Webでのライブ配信を実施した。審査員、表彰者10名は以下の通り。

### 【大阪大会 審査員】

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
オフィスRIN 代表	奥田 郁子
com. 企画 代表	小堀 恭子
DIAサポート 代表	橋本 美詠子

### 【大阪大会 入賞者】

賞	氏名	事業所名
優勝	原田 由香	大同生命保険株式会社
準優勝	富浦 優也 金海 辰昇	三井住友カード株式会社 ヤマトコンタクトサービス株式会社 関西マザーセンター
優良賞	熊本 開 鈴木 陽子 山田 香織 小宮 朋枝 新井 里衣 下田 茂雄 下之蘭 一輝	ダイキン工業株式会社 サンスター株式会社 ヤマトコンタクトサービス株式会社 関西マザーセンター 株式会社NTTフィールドテクノ カスタマサポートセンタ堀川 サンスター株式会社 株式会社NTTマーケティングアクトProCX ダイキン工業株式会社

上位3名〔優勝、準優勝〕は、2022年11月18日（金）、山口県山口市で開催される『第61回電話対応コンクール全国大会 in 山口』へ大阪府代表として出場を決定した。

### 3. 会議等

開催日	出席等	議案
2022年7月8日（金） 〈書面での決議〉	役員 24名 同意 24名	2021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） 2022年度事業活動計画（案）及び予算（案）

### 4. 会員の増強

会員数については、退会は減少したものの入会が伸びず今期も減少となった。

2020年度末 会員数	新入会員	退会	増減	2021年度上期末 会員数
1,408	7	33	-26	1,382

2021年度末 会員数	新入会員	退会	増減	2022年度上期末 会員数
1,288	10	15	-5	1,283

## 【第2号議案】

### 役員人事について(案)

#### 1. 理事の推薦及び退任の承認について

新任	吉村 直樹	豊中商工会議所 会頭
新任	金野 泰之	泉佐野商工会議所 会頭
退任	水上 英雄	前 豊中商工会議所 会頭
退任	濱崎 忠親	前 泉佐野商工会議所 会頭

#### 2. 顧問の推薦及び退任の承認について

新任	齋藤 武	株式会社NTTドコモ 常務執行役員関西支社長
退任	高本 寛	前 株式会社NTTドコモ 執行役員関西支社長

任期	自	2022年12月12日
	至	2024年 3月31日