

## 【第1号提案】

# 2021年度 事業活動報告

2021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) 電話応対コンクール

各企業の社員の電話応対と応対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、電話応対サービスの技能を競い合います。

項目	実施日	実施場所	事業所数	参加者数	入賞者
一次予選会 (録音審査方式)	6/1(火)～ 6/17(木)	参加事業所	67社	436名	160
大阪南エリア大会 二次予選会(集合方式)	8/11(水)	堺商工会議所	16社	34名	10
大阪東エリア大会 二次予選会(集合方式)	8/17(火)	大阪トヨペットビル	20社	32名	10
大阪エリア大会 二次予選会(集合方式)	8/18(水)	大阪トヨペットビル	19社	33名	10
大阪北エリア大会 二次予選会(集合方式)	8/19(木)	大阪トヨペットビル	20社	35名	10
大阪大会(集合方式)	9/15(水)	大阪新阪急ホテル	23社	40名	10
合計			165	610	

※全国延参加者:7,949名

大阪大会は、2021年9月15日(水)、大阪新阪急ホテルに於いて開催し、エリア大会同様に無観客での運営となりましたが、各エリア大会を勝ち上がった40名の出場選手が全国大会出場の座をかけて熱い戦いを繰り広げました。なお、大会模様については参加事業所等からの要望に応え、リアルタイムでのライブ配信を実施しました。

審査員、入賞者10名は以下の通りです。

なお、上位2名(優勝・準優勝)は、大阪府の代表として第60回全国大会へ出場しました。

電話応対コンクール 大阪大会 審査員

事業所名・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
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

電話応対コンクール 大阪大会 結果

賞	事業所名	氏名
優勝	三井住友カード(株)	富浦 優也
準優勝	(株)ドコモ CS 関西 コンタクト事業部	田中 宏幸
優良賞	SMBC 日興証券(株)	南 京子
	みずほ証券(株)	丸山 利智
	大同生命保険(株)	多賀 麻衣子
	SMBC 日興証券(株)	小川 ようこ
	NTT ファイナンス(株)	木村 恵美子
	(株)ナリス化粧品	古村 友美
	佐川急便(株) 大阪鶴見営業所	花田 麻菜実
	京阪電気鉄道(株)	宮嶋 一光

第60回全国大会は、2021年11月2日(火)、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から選手がそれぞれの職場等からリモートで参加する方法に変更して開催され、各都道府県から延7,949名が参加した予選会を勝ち抜いた57名の代表選手が、自らの技量をフルに活かし、熱い戦いを繰り広げました。なお、大阪府代表2名の結果は以下の通りです。

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
優良賞	三井住友カード(株)	富浦 優也
	(株)ドコモ CS 関西 コンタクト事業部	田中 宏幸

(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24回企業電話応対コンテストは全国から309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。入賞事業所等は以下の通りです。

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	63
工業・公益部門	37
サービス部門	79
コールセンター等電話対応専門部門	130
合計	309

大阪支部の入賞事業所

賞	事業所名
理事長賞	小林製薬株式会社
優秀賞	日本生命保険相互会社
優秀賞	大同生命保険(株)
優秀賞	株式会社I-ne

(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、2021年度については、受検者の取得計画動向等に合わせ2級～4級で計6回実施しました。

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	大阪トヨペットビル	-	中止
2級 研修会・検定試験	2月	大阪トヨペットビル	5社/7名	5名
3級 研修会・検定試験	7月	大阪トヨペットビル	11社/15名	12名
	3月	大阪トヨペットビル	10社/11名	8名
4級 検定試験	8月	大阪トヨペットビル	10社/12名	4名
	10月	大阪トヨペットビル	9社/11名	8名
	12月	大阪トヨペットビル	8社/13名	12名

(4)電話対応・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、電話対応における基礎力向上、お客様からのクレームに対する対応、コールセンターにおける指導力向上及び電話対応コンクールでの入賞等を目的とした研修を実施しました。

項目	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
社会人のための ビジネスマナー研修	4/2(金)	大阪トヨペットビル	荒木 博美 奥田 郁子	5社/21名
電話対応コンクール チャレンジセミナー	4/22(木)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子 橋本 美詠子 堤 好美	中止 〔新型コロナ影響〕
電話対応コンクール対策セミナー 〈オンラインセミナー〉	5/11(火)	Web 配信	伊藤 康子	80社/294名
Eメール作成実践講座(初級編)	5/13(木)	Web 配信	中尾 知子	1社/2名

オンライン営業プレゼンテーション 力アップ研修	6/9(水)	Web 配信	増田 知芳	3社/4名
Eメール作成実践講座(応用編)	6/15(火)	Web 配信	中尾 知子	2社/3名
もしも検定(実技)実践研修	6/21(月)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子	3社/3名
声の表情を磨くボイストレーニング 研修	7/15(木)	大阪トヨペットビル	黒川 和彦	6社/8名
即応力向上研修	7/29(木)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	12社/14名
高齢者対応研修	8/24(火)	大阪トヨペットビル	中尾 知子	4社/5名
採用内定者ビジネスマナー研修	12/6(月)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子 堤 好美	2社/13名
クレーム対応研修	12/8(水)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	6社/8名
もしも検定(実技)実践研修	2/9(水)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子	2社/2名
コミュニケーション能力向上研修	3/8(火)	大阪トヨペットビル	岡部 達昭	16社/20名
電話対応フォローアップ研修	3/24(木)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	9社/12名

## 2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、「DX」、「アフターコロナ」、「働き方改革」、「クラウド」等を主要テーマとして、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事例を盛り込んだセミナーを開催しました。

( )大阪地区協会再掲

項目・テーマ	実施日	運営方法 等	講師等	参加人数
ICTセミナー 「～アフターコロナの課題を理解してDXを 推進しよう！！～」 ①演題:コロナ後の不動産価値と経済・企業 経営へのインパクト ②演題:DX時代を生きる社会人の教養 「デジタル人材」育成してデジタル組織を創る ③演題:ICT活用による生産性向上 ～働き方改革促進に向けて～	8/31(火)	Web 配信  6支部主催 大商、NTT 西日本共催	①講師:大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔(株)マイン ドシーズ〕 ②講師:岡田一志〔SCSK(株) 新ビジネス推進部〕 ③講師:榛葉久美子〔NTT西 日本ビジネスフロント (株)大阪支店長〕	145名
ICTセミナー 「2021年経済から見た今後の経済見通しを 学ぼう！！」	1/13(木)	Web 配信  6支部主催 大商、NTT 西日本共催	講師:大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔(株)マイン ドシーズ〕	234名

ICTセミナー 「モビリティ革命～企業が大変革期を勝ち抜く条件～」 ①演題:モビリティ革命～企業が大変革時を勝ち抜く条件～ ②演題:大変革期を勝ち抜くためのDX推進のヒント～新規事業を通じたNTT西日本グループ変革の体験～	3/25(金)	Web 配信 6支部主催 大商、NTT 西日本共催	①講師:大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔株マインドシーズ〕 ②講師:広瀬丈〔NTT西日本elganaプロジェクトエバンジェリスト〕	184名
--	---------	------------------------------------	--	------

(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頂ける情報をタイムリーに発信しました。

### 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」を毎月発行し、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. 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	提案書発送 6/1(火) 同意等期限 6/30(水)	書面決議	役員数 24名 同意 24名	2020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) 2021年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回 理事会	12/8(水)	帝国ホテル大阪	役員数 24名 出席 18名 委任状 6名	2021年度 上期事業活動報告 役員人事について(案)

### 5. 会員の状況

組織	2020年度末	入会数	退会数	増減	2021年度末
大阪支部	1,408	9	129	▲120	1,288

# 2021年度 収支決算報告書

自：2021年4月 1日  
至：2022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

## 【収入の部】

(単位：円)

勘定科目	① 予算	② 決算	差異 (②-①)	記事
<b>事業収入</b>	8,350,000	9,082,719	732,719	
電話応対競技会収入	3,100,000	3,059,968	▲ 40,032	電話応対コンクール関連
会報誌等発行収入	1,350,000	1,329,680	▲ 20,320	
セミナー等収入	1,800,000	4,007,071	2,207,071	
電話応対技能検定収入	700,000	686,000	▲ 14,000	
組織強化収入	1,400,000	0	▲ 1,400,000	
<b>業務提携収入</b>	700,000	513,067	186,933	
<b>雑収入</b>	1,000	67	933	受取利息
<b>内部取引収入</b>	2,800,000	3,054,964	▲ 254,964	
<b>(A) 当期収入合計</b>	11,851,000	12,650,817	799,817	

## 【支出の部】

勘定科目	① 予算	② 決算	差異 (②-①)	記事
<b>事業費</b>	8,350,000	11,926,072	3,576,072	
電話応対競技会費	3,100,000	3,404,464	304,464	電話応対コンクール関連
会報誌等発行費	1,350,000	1,329,610	▲ 20,390	
セミナー等費	1,000,000	2,568,073	1,568,073	
電話応対技能検定費	1,500,000	2,016,381	516,381	
組織強化費	1,400,000	2,607,544	1,207,544	
<b>管理費</b>	1,300,000	1,543,074	243,074	
会議費	300,000	299,499	▲ 501	
その他経費	1,000,000	1,243,575	243,575	
<b>内部取引支出</b>	3,600,000	1,477,333	▲ 2,122,667	
上部費等支出	2,600,000	253,723	▲ 2,346,277	上部費、本部運営費、法人税分担金等
消費税等分担支出	500,000	877,978	377,978	
その他	500,000	345,632	▲ 154,368	
<b>(B) 当期支出合計</b>	13,250,000	14,946,479	1,696,479	
<b>(C) 当期収支差額(A-B)</b>	▲ 1,399,000	▲ 2,295,662	▲ 896,662	
<b>(D) 前期繰越収支差額</b>	12,989,308	12,989,308	0	
<b>(E) 次期繰越収支差額(C+D)</b>	11,590,308	10,693,646	▲ 896,662	

# 貸借対照表

2022年3月31日 現在

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪支部

(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	2,304,174
	普通預金	803,508		前受金	100,100
	郵便貯金	0		預り金	59,690
	内部貸付金	11,075,274		内部借入金	0
	未収金	1,161,600		合計	2,463,964
	前払金	0	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	13,040,382		指定正味財産合計	0
		一般正味財産		10,693,646	
固定資産	什器備品	117,228		正味財産合計	10,693,646
	合計	117,228			
資産合計		13,157,610	負債及び正味財産合計		13,157,610

# 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2021年度  
(2021年4月1日～2022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。

2022年5月16日

監事

平松総合会計事務所

平松正幸



帝国ホテル大阪

飯尾明弘





## 【第2号提案】

### 役員人事について(案)

#### 1. 副支部長の推薦及び退任の承認の件

##### (1) 新任

氏名	所属	役職等
鳥井 信吾	大阪商工会議所	会頭
柴田 仁	吹田商工会議所	会頭

##### (2) 退任

氏名	所属	役職等
尾崎 裕	大阪商工会議所	前 会頭
栗尾 尚孝	茨木商工会議所	副会頭

#### 2. 理事の推薦及び退任の承認の件

##### (1) 新任

氏名	所属	役職等
栗尾 尚孝	茨木商工会議所	副会頭

##### (2) 退任

氏名	所属	役職等
柴田 仁	吹田商工会議所	会頭

#### 3. 全理事の再任承認の件

任期 自 2022年 4月 1日  
至 2024年 3月31日

#### 4. 全監事の再任承認の件

任期 自 2022年 4月 1日  
至 2024年 3月31日

#### 5. 全顧問の再任承認の件

任期 自 2022年 4月 1日  
至 2024年 3月31日

## 【第3号提案】

# 2022年度 事業活動計画(案)

2021年度については、前年度同様に新型コロナウイルスの影響により、研修の中止や電話対応コンクールの無観客での大会運営など、計画の一部変更を余儀なくされたものの、研修・セミナーのリモート開催やテレワークの推進等、オンライン環境を活用した新たなサービスの提供やデジタル技術を利用した業務の見直し等を積極的に実施してきた一年でありました。

2022年度においても、公益財団法人として普く広く協会事業のプレゼンス向上に向け、商工会議所や商工会等との連携により、会員企業のみならず非会員の方々にも事業運営の発展に資するような情報発信や活動内容の充実・強化を図って参ります。

テレコミュニケーション教育事業においては、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト及び電話対応技能検定等を通じて、企業における電話対応品質の向上や参加者のスキルアップ等にお役立て頂き、また、ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援、セキュリティ対策及びICTを活用したテレワークによる働き方改革の事例紹介等、各種セミナーをオンライン環境で開催します。

また、「eラーニングサービス」については、人気の高い「新入社員及び若手社員向け」の自学自習コンテンツを一層充実させるなど、更に皆さまにも普く広く提供して参ります。

なお、活動内容については、ホームページ、メルマガ、テレコム・フォーラム誌及び大阪支部ニュース等を活用して広く周知・発信していくことにより、テレコミュニケーション教育事業やICT活用推進事業の普及・発展を通じて、地方創生や地域活性化に寄与した事業展開をめざしていきます。

## 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や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みます。

また、ICT活用推進事業については、様々な問題解決に向けたDX導入や働き方改革等を更に推進したICT活用事例の紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報発信を積極的に行って参ります。

## 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、多くの企業にコンクールへの参加を通じて電話対応品質の向上にお役立て頂けるよう参加層の拡大に取り組めます。また、参加企業や参加者にとって有益な施策となるだけでなく、安心して参加できる大会運営に取り組めます。

- (2)企業電話対応コンテストについては、事業内容の説明に加えて参加企業から頂いた参加の意義等に関する情報を紹介するなど、様々な機会をとらえて参加企業の拡大に向け取り組みます。
- (3)電話対応技能検定については、電話対応コンクール等様々な事業の機会を捉えて、検定の仕組みを企業の人材育成の手段として活用頂けるような提案するとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者の拡大に取り組みます。
- (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や参加企業の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むとともに、オンライン開催も含め安心して参加できる施策運営に取り組みます。

## 2. ICT活用推進事業

- (1)ICT活用推進事業については、新型コロナウイルスの影響を考慮し、オンラインでのセミナーを開催する等、ICTを活用した取り組みを積極的に推進します。
- (2)2022年度においても、引き続きテレワーク推進による「働き方改革」は勿論のこと、欧米と比較し取り組みが遅れていると言われているDX導入、コールセンターの補助的な問い合わせ方法である「chatbot」等で利用され今後も様々なシーンでの利用が期待されている「AI(人口知能)」の活用など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとして提供していきます。

### ※1 DX

・Digital Transformation/デジタルトランスフォーメーションの略語であり、企業が外部環境(顧客、市場)の劇的な変化に対応しつつ、内部環境(組織、文化、従業員)へ変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム(クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術)を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンス(経験から生じる印象や認識)の変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。

### ※2 chatbot(チャットボット)

・インターネットを利用したリアルタイムコミュニケーション手法である「チャット」とロボットの略であり、人間に代わって一定のタスクや処理を自動化するプログラムである「ボット」を組み合わせた言葉で、人口知能を利用した自動会話プログラムのこと。

## 3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

今後とも会員企業のご意見の収集を積極的に進め、今年更改した会員管理システムの情報を活用しサービスの充実を図ることにより、会員企業の当協会事業に対するプレゼンスの向上、及び会員の方々の満足度の向上をめざすとともに、新規会員獲得活動も強化して参ります。

# 2022年度 収支予算(案)

自：2022年4月 1日  
至：2023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

【収入の部】

(単位：円)

勘定科目	① 2022計画	② 2021実績	差異 (①-②)	記 事
<b>事業収入</b>	8,400,000	9,082,719	▲ 682,719	
電話応対競技会収入	3,100,000	3,059,968	40,032	電話応対コンクール関連
会報誌等発行収入	1,300,000	1,329,680	▲ 29,680	
セミナー等収入	3,000,000	4,007,071	▲ 1,007,071	
電話応対技能検定収入	700,000	686,000	14,000	
組織強化収入	1,000,000	0	1,000,000	
<b>業務提携収入</b>	500,000	513,067	▲ 13,067	
<b>雑収入</b>	1,000	67	933	受取利息
<b>内部取引収入</b>	3,100,000	3,054,964	45,036	
<b>(A) 当期収入合計</b>	12,001,000	12,650,817	▲ 649,817	

【支出の部】

勘定科目	① 2022計画	② 2021実績	差異 (①-②)	記 事
<b>事業費</b>	10,700,000	11,926,072	▲ 1,226,072	
電話応対競技会費	3,400,000	3,404,464	▲ 4,464	電話応対コンクール関連
会報誌等発行費	1,300,000	1,329,610	▲ 29,610	
セミナー等費	3,000,000	2,568,073	431,927	
電話応対技能検定費	2,000,000	2,016,381	▲ 16,381	
組織強化費	1,000,000	2,607,544	▲ 1,607,544	
<b>管理費</b>	1,200,000	1,543,074	▲ 343,074	
会議費	200,000	299,499	▲ 99,499	
その他経費	1,000,000	1,243,575	▲ 243,575	
<b>内部取引支出</b>	1,450,000	1,477,333	▲ 27,333	
上部費等支出	300,000	253,723	46,277	上部費、本部運営費、法人税分担金等
消費税等分担支出	800,000	877,978	▲ 77,978	
その他	350,000	345,632	4,368	
<b>(B) 当期支出合計</b>	13,350,000	14,946,479	▲ 1,596,479	
<b>(C) 当期収支差額(A-B)</b>	▲ 1,349,000	▲ 2,295,662	946,662	
<b>(D) 前期繰越収支差額</b>	10,693,646	12,989,308	▲ 2,295,662	
<b>(E) 次期繰越収支差額(C+D)</b>	9,344,646	10,693,646	▲ 1,349,000	

## 2022年度 年間スケジュール表

行事名		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セミナー(オンライン)		★				★				★		
	電話応対コンクール チャレンジセミナー	22											
	電話応対コンクール 対策セミナー(オンライン)		17										
研修	社会人のためのビジネスマナー研修	4・11											
	電話応対フォローアップ研修			15									
	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				★								
	即応力向上研修				27								
	高齢者対応研修					★							
	クレーム対応研修									7			
	採用内定者ビジネスマナー研修									13			
	コミュニケーション能力向上研修												7
	【オンライン電話応対系研修】Eメール作成実践研修等	←-----適宜----->											
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	4級				3		5		7			
		3級			研修会	6						研修会	1
		2級										研修会	1
		1級		6・12									
電話応対コンクール	〈一次予選〉			21	▶ 7								
	エリア大会 〈二次予選〉	大阪					7						
		大阪東					6						
		大阪南					1						
		大阪北					8						
	大阪大会 〈決勝〉							7					
	全国大会 〈山口〉								18				
理事会	大阪支部			★						★			
	大阪地区		★						★				
	大阪東地区		★						★				
	大阪南地区		★						★				
	大阪北地区		★						★				

※予定は変更になる場合があります。