

## 【第1号提案】

# 2019年度 事業活動報告

2019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)	6/17(月)～ 7/10(金)	参加事業所	86社	716名	160
大阪南エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/4(水)	堺商工会議所	20社	40名	10
大阪東エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/11(水)	グランキューブ大阪	22社	40名	10
大阪エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/12(木)	グランキューブ大阪	21社	40名	10
大阪北エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/18(水)	ホテル阪急 エキスポパーク	19社	40名	10
大阪大会(集合方式)	10/4(金)	大阪新阪急ホテル	24社	40名	10
合計			192	916	

※全国延参加者:10,333名

大阪大会は、2019年10月4日(金)、大阪新阪急ホテルに於いて開催し、二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、入賞者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58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
(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

#### 電話応対コンクール 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	ヤマトコンタクトサービス(株) (株)NTT フィールドテクノ サービスサポート部 大阪カスタマサポートセンタ	島本 大 安達 理
優良賞	NTT ファイナンス(株) 関西総合料金センター SOMPO コミュニケーションズ(株) 大同生命保険(株) 大同生命保険(株) (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> 大同生命保険(株) ヤマトコンタクトサービス(株)	平尾 あゆみ 吉本 のり子 古橋 和樹 梶田 かおり 和賀 隆知  原田 由香 上谷 健太

全国大会は、2019年11月22日(金)、「中野サンプラザ(東京都中野区)」で開催され、全国各都道府県から延1万333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3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
優秀賞	京阪電気鉄道(株)	安田 良子
優良賞	ヤマトコンタクトサービス(株) (株)NTT フィールドテクノ サービスサポート部 大阪カスタマサポートセンタ	島本 大 安達 理

## (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23回企業電話対応コンテストは全国から425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、昨年実績を下回るものの55事業所の参加がありました。

入賞事業所は以下の通りです。

### 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	73
工業・公益部門	44
サービス部門	150
コールセンター等電話対応専門部門	158
合計	425

### 大阪支部の入賞事業所

賞	事業所名
優秀賞	大同生命保険(株)
優秀賞	大和ライフネクスト(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、2019年度については、受検者の取得計画動向等に合わせ4級～1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	NTT阿波座ビル	11社/12名	0名
2級 研修会・検定試験	2月	NTT阿波座ビル	8社/14名	6名
3級 研修会・検定試験	7月	NTT阿波座ビル	7社/10名	3名
	3月	NTT阿波座ビル	11社/16名	9名
4級 検定試験	8月	大阪トヨペットビル	10社/13名	12名
	11月	大阪トヨペットビル	8社/17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を目的とした研修等を実施しました。

項目	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
新入社員研修	4/2(火) 4/4(木) 4/9(火)	大阪トヨペットビル	荒木 博美 奥田 郁子	20社/44名
電話対応コンクール チャレンジセミナー	4/24(水)	グランキューブ 大阪	小堀 恭子 橋本 美詠子 堤 好美	34社/159名
電話対応コンクール 対策セミナー	5/14(火)	グランキューブ 大阪	伊藤 康子	85社/458名
声の表情を磨く ボイストレーニング研修	6/13(木)	大阪トヨペットビル	黒川 和彦	13社/23名
電話対応フォローアップ研修	6/26(水)	OMM天満橋	小堀 恭子	13社/23名
高齢者対応研修	8/20(火)	大阪トヨペットビル	中尾 知子	15社/21名
採用内定者ビジネスマナー研修	12/10(火)	大阪トヨペットビル	堤 好美 橋本 美詠子	6社/21名
クレーム対応研修	12/11(水)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	10社/24名
モニタリング&コーチング研修	12/12(木)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子	11社/27名
コールセンター向け リーダー研修	2/10(月) 2/17(月)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子 橋本 美詠子	3社/8名
Eメール作成実践講座(応用編)	2/26(水)	大阪トヨペットビル	中尾 知子	5社/7名
指導者のための コミュニケーション能力向上研修	3/10(火)	大阪トヨペットビル	岡部 達昭	中止 〔新型コロナウイルスの影響〕

## 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」、「働き方改革」、「クラウド」、「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事例を盛り込んだセミナー等を開催しました。

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
ICTビジネスセミナー ・ザ・ビジネスモールを使った全国 への販路拡大策について ・「まかせるはもうかる」誤解だらけ の働き方改革 ・トップセミナー “人生七転び八 起き！果報は、動いて掴む！”	8/2 (金)	マイドーム 大阪	松井 伊代子 土田 敏則 金村 義明	75社/ 109名	体感型のICT 展示会を 同時開催  ※大阪商工 会議所と共催

(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. その他(近畿6支部合同開催)

項目・テーマ	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
ICT セミナー ～DX(デジタルトランスフォーメーション)～ 1部 講演 「ITシステム(2025年の壁)の克服と DXの本格的な展開」 2部 ビデオ講演・講演 「デジタル・トランスフォーメーション ～企業はいかにデジタル変革を行うか～」 3部 講演 「ここから始めるDX」	3/3(火)	梅田スカイビル	和泉 憲明  大前 研一 丹羽 亮介  磯村 勝之	中止 〔新型コロナウイルスの影響〕

### 5. 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	6/6 (木)	帝国ホテル	役員数 24名 出席 10名 委任状 13名	2019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) 2019年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回 理事会	12/3 (火)	帝国ホテル	役員数 24名 出席 14名 委任状 8名	2020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

組織	平成30年度末	入会数	退会数	増減	2019年度末
大阪支部	1,676	72	132	▲60	1,616

# 2019年度 収支決算報告書

自：2019年4月 1日  
至：2020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>	12,100,000	10,579,848	▲ 1,520,152	
電話対応競技会収入	3,000,000	3,073,215	73,215	電話対応コンクール関連
会報誌等発行収入	1,200,000	1,227,600	27,600	
セミナー等収入	5,100,000	3,755,542	▲ 1,344,458	
委員会収入	1,600,000	1,686,500	86,500	もしもし検定関連
組織強化収入	1,200,000	836,991	▲ 363,009	
<b>業務提携収入</b>	550,000	741,021	▲ 191,021	
<b>雑収入</b>	1,000	48	952	受取利息等
<b>内部取引収入</b>	4,900,000	4,900,000	0	
<b>その他収入</b>	0	0	0	
<b>(A) 当期収入合計</b>	17,551,000	16,220,917	▲ 1,330,083	
<b>(B) 前期繰越収支差額</b>	12,582,432	12,582,432	0	
<b>(C) 収入合計 (A+B)</b>	30,133,432	28,803,349	▲ 1,330,083	

## 【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>	9,950,000	9,339,391	▲ 610,609	
電話対応競技会費	3,800,000	3,282,773	▲ 517,227	電話対応コンクール関連
会報誌等発行費	1,200,000	1,227,600	27,600	
セミナー等費	3,400,000	2,953,950	▲ 446,050	
委員会費	1,450,000	1,375,613	▲ 74,387	もしもし検定関連
組織強化費	100,000	499,455	399,455	
<b>管理費</b>	2,780,000	2,040,179	▲ 739,821	
会議費	780,000	589,356	▲ 190,644	
その他経費	2,000,000	1,450,823	▲ 549,177	
<b>内部取引支出</b>	3,700,000	3,220,051	▲ 479,949	
上部費等支出	2,700,000	2,172,891	▲ 527,109	上部費、本部運営費
共有費用精算支出	0	190,515	190,515	
消費税等分担支出	500,000	473,453	▲ 26,547	
その他	500,000	383,192	▲ 116,808	
<b>(D) 当期支出合計</b>	16,430,000	14,599,621	▲ 1,830,379	
<b>(E) 当期収支差額 (A-D)</b>	1,121,000	1,621,296	500,296	
<b>(F) 次期繰越収支差額 (C-D)</b>	13,703,432	14,203,728	500,296	

## 貸借対照表

(2020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	216,250
	普通預金	6,066,960		前受金	134,200
	郵便貯金	0		預り金	0
	内部貸付金	6,708,531		内部借入金	0
	未収金	1,237,500		合計	350,450
	前払金	352,000	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	14,364,991		指定正味財産合計	0
		一般正味財産		14,203,728	
固定資産	什器備品	189,187		正味財産合計	14,203,728
	合計	189,187			
<b>資産合計</b>		<b>14,554,178</b>	<b>負債及び正味財産合計</b>		<b>14,554,178</b>

# 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2019年度  
(2019年4月1日～2020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。

2020年 5 月 18 日

監 事

平松総合会計事務所

平松正幸



帝国ホテル大阪

飯塚明弘





## 【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
栗尾 尚孝	茨木商工会議所	副会頭

##### (2) 退任

氏名	所属	役職等
金田 忠行	高槻商工会議所	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
金田 忠行	高槻商工会議所	会頭
西村 章	パナソニック株式会社	総務部長

##### (2) 退任

氏名	所属	役職等
合田 順一	茨木商工会議所	会頭
井上 一彦	パナソニック株式会社	前 総務部長

#### 3. 全理事の再任承認の件

任期 自 2020年 4月 1日  
至 2022年 3月 31日

#### 4. 全監事の再任承認の件

任期 自 2020年 4月 1日  
至 2022年 3月 31日

#### 5. 全顧問の再任承認の件

任期 自 2020年 4月 1日  
至 2022年 3月 31日

## 【第3号提案】

# 2020年度 事業活動計画(案)

2020年度の事業運営について、テレコミュニケーション教育事業では、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くとともに、会員等の意見・要望等を反映した事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業では、商工会議所・商工会等との連携により、RPAやAI-OCRを活用した「働き方改革」ソリューションや情報セキュリティ対策を中心に、導入事例のご紹介等をはじめとする各種セミナーを開催します。

また、従来の「集合型セミナー」には参加しづらい利用者のために、昨年、開始したeラーニングサービスのコンテンツを一層充実し、パソコンやスマートフォンを使って、「いつでもどこでも」学習できる仕組みを、会員及び情報通信サービス利用者の皆さまに広く提供して参ります。

なお、活動内容については、ホームページやテレコム・フォーラム誌を活用して広く周知するとともに、電話対応の品質向上に関する取り組み事例や、ICT活用が事業の発展に寄与した事例等の情報をタイムリーにお届けします。

## 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が課題解決にお役立ていただけるツールの提供や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)電話対応コンクールについては、より多くの事業所に同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いただけるよう、参加拡大に取り組みます。また、大会運営についても、参加者のご意見等を踏まえながらより有益な施策となるよう、内容の充実に取り組みます。

(2)企業電話対応コンテストについては、他のテレコミュニケーション教育事業実施時をとらえて、事業内容を積極的に紹介するとともに、これまで参加いただいた企業の別ロケーションの事業所や参加企業と同業種の企業に対して積極的に提案を行うなど、参加事業所の拡大を図ります。

(3)電話対応技能検定については、昨年末に日本商工会議所から当事業の後援をいただいたことを契機に、商工会議所・商工会等のご協力を通じて一層の普及拡大に取り組むとともに、検定の仕組みを企業の人材育成の手段としてご活用いただけるよう、積極的な提案活動行う等、受講者の拡大に取り組めます。

(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活用推進事業については、2019年度に引き続き、「RPA」活用や「キャッシュレス決済」による生産性向上に資する情報に加え、2020年度以降に急速な普及が予測される「5G」や、人手不足で早急な対応が必要とされる「農業IoT」に関する各種アプリケーション及び利用シーン等についても、ICTセミナーの主要テーマとしてご提供します。

(2)また今後、マーケットからの期待感が高まるとされる、「HACCP」や「CASE」、「MaaS」等の新たなモビリティ分野の最新情報についても積極的な情報提供に取り組めます。

## 3. 会員サービスの充実

以上の取り組みに加え、会員企業のご意見の収集に積極的に取り組むことにより、会員企業の当協会事業に対する参加度合の増加及び満足度の向上をめざします。

## 2020年度 年間スケジュール表

大阪支部

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ビジネスセミナー（トップセミナー/ビジネスセミナー）				★								
	電話応対コンクール チャレンジセミナー	23											
	電話応対コンクール 対策セミナー		12										
研修	社会人のためのビジネスマナー研修	2・3											
	声の表情を磨くボイストレーニング研修			★									
	電話応対フォローアップ研修			★									
	高齢者応対研修					★							
	採用内定者ビジネスマナー研修									★			
	クレーム応対研修									★			
	モニタリング&コーチング研修									★			
	Eメール作成実践講座											★	
	クレーム応対研修(応用編) (仮称)											★	
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	4級				5			4				
		3級			研修会	1						研修会	3
		2級									研修会	3	
		1級	1・7										研修会
電話応対コンクール	〈一次予選〉			6/中旬～ 7/上旬									
	エリア大会 〈二次予選〉	大阪					9						
	大阪東						8						
	大阪南						2						
	大阪北						10						
	大阪大会 〈決勝〉							9					
	全国大会 〈広島〉								20				
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。

## 2020年度 収支予算(案)

自：2020年4月 1日  
至：2021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	①2020計画	②2019実績	差異 (①-②)	記 事
<b>事業収入</b>	10,100,000	10,579,848	▲ 479,848	
電話応対競技会収入	3,000,000	3,073,215	▲ 73,215	電話応対コンクール関連
会報誌等発行収入	1,200,000	1,227,600	▲ 27,600	
セミナー等収入	3,500,000	3,755,542	▲ 255,542	
委員会収入	1,600,000	1,686,500	▲ 86,500	もしもし検定関連
組織強化収入	800,000	836,991	▲ 36,991	
<b>業務提携収入</b>	700,000	741,021	▲ 41,021	
<b>雑収入</b>	1,000	48	952	受取利息等
<b>内部取引収入</b>	3,700,000	4,900,000	▲ 1,200,000	4地区協会上部費
<b>その他収入</b>	0	0	0	
<b>(A) 当期収入合計</b>	14,501,000	16,220,917	▲ 1,719,917	
<b>(B) 前期繰越収支差額</b>	14,203,728	12,582,432	1,621,296	
<b>(C) 収入合計 (A+B)</b>	28,704,728	28,803,349	▲ 98,621	

【支出の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	①2020計画	②2019実績	差異 (①-②)	記 事
<b>事業費</b>	9,400,000	9,339,391	60,609	
電話応対競技会費	3,300,000	3,282,773	17,227	電話応対コンクール関連
会報誌等発行費	1,200,000	1,227,600	▲ 27,600	
セミナー等費	3,000,000	2,953,950	46,050	
委員会費	1,400,000	1,375,613	24,387	もしもし検定関連
組織強化費	500,000	499,455	545	
<b>管理費</b>	2,100,000	2,040,179	59,821	
会議費等	600,000	589,356	10,644	
その他経費	1,500,000	1,450,823	49,177	
<b>内部取引費</b>	3,400,000	3,220,051	179,949	
上部費等支出	2,200,000	2,172,891	27,109	上部費、本部運営費
共有費用精算支出	200,000	190,515	9,485	
消費税等分担支出	500,000	473,453	26,547	
その他	500,000	383,192	116,808	
<b>当期支出合計 (B)</b>	14,900,000	14,599,621	300,379	
<b>次期繰越収支差額 (C-B)</b>	13,804,728	14,203,728	▲ 399,000	