

## 【第1号提案】

# 2020年度 事業活動報告

2020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。

( )大阪東地区協会再掲

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)	6/16(火)～ 7/8(水)	参加事業所	66社(6)	435名(44)	160
大阪南エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/2(水)	堺商工会議所	22社(1)	40名(1)	10
大阪東エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/8(火)	大阪トヨペットビル	23社(3)	40名(5)	10
大阪エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/9(水)	大阪トヨペットビル	21社(1)	40名(2)	10
大阪北エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/10(木)	大阪トヨペットビル	20社(1)	40名(2)	10
大阪大会(集合方式)	10/9(金)	大阪新阪急ホテル	17社(1)	38名(2)	10
合計			169	633	

※全国延参加者:7,690名

大阪東エリア大会は2020年9月8日(火)大阪トヨペットビルに於いて開催し、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から無観客での運営となりましたが、出場選手40名が熱い戦いを繰り広げました。

表彰は、最優秀賞・優秀賞・優良賞を設け、エリア大会毎に10名を選出・表彰しました。

審査員、入賞者10名は以下の通りです。なお、入賞者10名は大阪大会へ出場しました。

電話応対コンクール 大阪東エリア大会 審査員

事業所名・役職	氏名
com. 企画 代表	小堀 恭子
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
DIAサポート 代表	橋本 美詠子

電話応対コンクール 大阪東エリア大会 結果

賞	事業所名	氏名
最優秀賞	パナソニック(株)ライフソリューションズ社	藤澤 賢明
優秀賞	ヤマトコンタクトサービス(株)	山田 香織
	京阪電気鉄道(株)	宮嶋 一光
	佐川急便(株)千里営業所	厨 めぐみ
優良賞	(株)NTTマーケティングアクト 光サービス推進部 関西コンサルティングセンタ	和田 崇史
	サンスター(株)	五十嵐 彩子
	(株)NTTフィールドテクノ カスタマサポート部門 関西サポートビジネスセンタ	中村 一真
	NTTファイナンス(株)	久保田 彩
	(株)ドコモCS関西	津崎 智旦
	サンスター(株)	正木 良子

大阪大会は、2020年10月9日(金)、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3名(優勝・準優勝)は、大阪府の代表として第59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

電話対応コンクール 大阪大会 結果

賞	事業所名	氏名
優勝	(株)ドコモCS関西	村中 健太郎
準優勝	ヤマトコンタクトサービス(株) NTTファイナンス(株)	島本 大 久保田 彩
優良賞	SMBC日興証券(株) (株)NTTマーケティングアクト 関西支店 CRM推進部 (株)NTTマーケティングアクト 光サービス推進部 関西コンサルティングセンタ NTTファイナンス(株) サンスター(株) (株)NTT フィールドテクノ 関西支店 サービスサポート部 大阪カスタマサポートセンタ パナソニック(株)ライフソリューションズ社	南 京子 家藤 隆生 和田 崇史  平尾 あゆみ 五十嵐 彩子 袋井 みゆき  秋山 隆子

第59回全国大会は、2020年11月20日(金)、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7,960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3名の結果は以下の通りです。

電話対応コンクール 全国大会 結果(大阪府代表)

賞	事業所名	氏名
優良賞	(株)ドコモCS関西 ヤマトコンタクトサービス(株) NTTファイナンス(株) 関西総合料金センター	村中 健太郎 島本 大 久保田 彩

(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ものです。

企業電話対応コンテストは、新型コロナウイルスの感染拡大等の影響を鑑み、各企業において感染拡大防止や従業員の安全を確保する観点から、業務の自粛継続に伴う電話受付の人員削減や時間短縮、臨時休業日設定等、受付体制の規模縮小が行われているなど、公平な条件のもとコンテストを実施することに支障があることを考慮し、中止となりました。

(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、2020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8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	4社/4名	2名
2級 研修会・検定試験	2月	NTT阿波座ビル	4社/4名	1名
3級 研修会・検定試験	7月	NTT阿波座ビル	9社/9名	5名
	3月	NTT阿波座ビル	9社/11名	7名
4級 検定試験	8月	大阪トヨペットビル	6社/8名	5名
	11月	大阪トヨペットビル	9社/11名	7名
	2月 (特例実施)	(株)サニックス	1社/14名	9名
	3月 (特例実施)	(株)サニックス	1社/13名	9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。

( )大阪東地区協会再掲

項目	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
社会人のための ビジネスマナー研修	4/2(木) 4/4(金)	大阪トヨペットビル	荒木 博美 奥田 郁子	10社(0)/24名(0)
電話対応コンクール チャレンジセミナー	4/23(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〉	5/12(火)	Web 配信	伊藤 康子	58社(3)/222名(10)
電話対応フォローアップ研修	6/23(火)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	4社(1)/4名(1)
声の表情を磨く ボイストレーニング研修	6/25(木)	大阪トヨペットビル	黒川 和彦	7社(3)/8名(3)
高齢者対応研修	8/24(月)	大阪トヨペットビル	中尾 知子	5社(0)/8名(0)
モニタリング&コーチング研修	12/8(火)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子	中止 〔新型コロナ影響〕
クレーム対応研修	12/9(水)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	延期 〔新型コロナ影響〕
採用内定者ビジネスマナー研修	12/10(木)	大阪トヨペットビル	堤 好美 橋本美詠子	中止 〔新型コロナ影響〕

項目	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
Eメール作成実践講座(応用編)	2/25(木)	大阪トヨペットビル	中尾 知子	中止 〔新型コロナ影響〕
コミュニケーション能力向上研修	3/9(火)	大阪トヨペットビル	岡部 達昭	13社(2)/15名(2)
クレーム対応研修	3/16(火)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	8社(0)/14名(0)

## 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。

( )大阪東地区協会再掲

項目・テーマ	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
ICTビジネスセミナー 「withコロナ 新しい働き方セミナー ～テレワーク時代のマネジメント方法とは～」 ①演題:テレワークで変わるマネジメント方法 ～成功のポイント～ ②演題:テレワーク時代の業務評価は 見える化がポイント	7/28(火)	Web 配信  6支部合同 NTT西日本 と共催	①水野 悠美子 〔パーソルプロセス& テクノロジー(株)〕 ②NTT西日本 スマートビジネス推進部	90社(0)/ 107名(0)
ICTビジネスセミナー DX(デジタルトランスフォーメーション) ～DXの成功は経営者であるあなたに かかっています～ ①演題:ITシステム「2025年の壁」の克服と DXの本格的な展開 ②演題: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革命を行うか～ ③演題:ここから始めるDX	8/24(月)	Web 配信  6支部合同 大商、NTT 西日本と共催	①和泉 憲明 〔経産省商務情報政策局〕 ②大前 研一(ビデオ)、 丹羽 亮介 〔(株)マインドシーズ〕 ③磯村 勝之 〔NTT西日本 スマートビジネス推進部長〕	174社(0)/ 194名(0)
ICTセミナー ～オンライン化する世界～ ①演題:オンライン化する世界 ②演題:テレワークの現状と課題 ③演題:ニューノーマル時代における セキュリティの現状と課題	3/11(月)	Web 配信  6支部合同 大商、NTT 西日本と共催	①大前 研一(ビデオ)、 丹羽 亮介 〔(株)マインドシーズ〕 ②村田 瑞枝 〔日本テレワーク協会 事務局長〕 ③江島 将和 〔情報処理推進機構 IPAセキュリティセンター〕	108社(2)/ 125名(2)

(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事例を紹介する等、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、事業実施様様の掲載等、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 5/28(木) 同意等期限 6/12(金)	書面決議	役員数 27名 同意 27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) 2020年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回 理事会	11/27(金)	シェラトン 都ホテル大阪	役員数 27名 出席 14名 委任状 12名	2020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	2019年度末	入会数	退会数	増減	2020年度末
大阪東地区	398	2	55	▲53	345

# 2020年度 収支決算報告書

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 大阪東地区協会

## 【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>	1,124,000	1,132,250	8,250	
会員会費収入	1,094,000	1,102,250	8,250	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
<b>事業収入</b>	1,000,000	959,939	▲ 40,061	
電話応対競技会収入	1,000,000	959,939	▲ 40,061	電話応対コンクール関連
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>	<b>2,125,000</b>	<b>2,092,191</b>	<b>▲ 32,809</b>	

## 【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>	1,050,000	1,058,023	8,023	
電話応対競技会費	1,000,000	960,742	▲ 39,258	電話応対コンクール関連
セミナー等費	0	0	0	
組織強化費	50,000	97,281	47,281	
<b>管理費</b>	590,000	377,899	▲ 212,101	
会議費	460,000	278,899	▲ 181,101	
その他経費	130,000	99,000	▲ 31,000	
<b>内部取引支出</b>	550,000	537,496	▲ 12,504	
上部費等支出	500,000	500,000	0	上部費、本部運営費、法人税分担金等
消費税等分担支出	40,000	37,496	▲ 2,504	
その他	10,000	0	▲ 10,000	
<b>(B) 当期支出合計</b>	<b>2,190,000</b>	<b>1,973,418</b>	<b>▲ 216,582</b>	
<b>(C) 当期収支差額 (A-B)</b>	<b>▲ 65,000</b>	<b>118,773</b>	<b>183,773</b>	
<b>(D) 前期繰越収支差額</b>	<b>488,848</b>	<b>488,848</b>	<b>0</b>	
<b>(E) 次期繰越収支差額 (C+D)</b>	<b>423,848</b>	<b>607,621</b>	<b>183,773</b>	

# 貸借対照表

(2021年3月31日 現在)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪東地区協会

(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	未払金	0	
	普通預金	412,348	前受金	0	
	郵便貯金	0	流動負債	仮受消費税	0
	内部貸付金	195,273		内部借入金	0
	未収金	0	合計	0	
	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	607,621		指定正味財産合計	0
		一般正味財産		607,621	
固定資産	什器備品	0	正味財産合計	607,621	
	合計	0			
<b>資産合計</b>		<b>607,621</b>	<b>負債及び正味財産合計</b>		
			<b>607,621</b>		



# 監査報告書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪東地区協会 の2020年度  
(2020年4月1日～2021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。

2021年 5月18日

監事

平松総合会計事務所

平松正幸



株式会社岩佐

岩佐圭祐



## 【第2号提案】

# 2021年度 事業活動計画(案)

2020年度については、年度当初からの新型コロナウイルスの影響により、研修等の延期や電話対応コンクールの無観客での大会運営など、一部計画の変更を余儀なくされたものの、各種WEBセミナー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駆使した業務の見直し等を見出すことができた一年であったと認識しています。

このような環境の中、2021年度の事業運営についても、公益財団法人として普く広く協会事業の認知度、理解度向上に向け、商工会議所や商工会等との連携により会員企業だけでなく非会員企業からのご意見等をお伺いし、事業運営の発展に資するような活動内容の充実、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、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いただき、またICT活用推進事業については、中小企業のテレワーク早期導入支援やセキュリティ対策、並びにRPAやAI-OCR等を活用したデジタルソリューションを中心に導入事例のご紹介等、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」の自学習コンテンツを一層充実し、パソコンだけでなくスマートフォンから、「いつでもどこでも」学習できる仕組みや環境を提供してまいります。

なお、活動内容については、ホームページ、テレコム・フォーラム誌や大阪支部ニュースを活用して広く周知するとともに、電話対応品質の向上に関する取り組みや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、最新テクノロジーやICTを活用した身近な導入事例の紹介により、会員及び情報通信サービス利用者の課題解決にお役立ていただける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、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層の拡大に取り組みます。また、参加事業所及び参加者にとって有益な施策となるだけでなく、安心して参加いただける大会運営に取り組みます。

(2)企業電話対応コンテストについては、これまでの参加事業所に案内するとともに、電話対応コンクールやビジネスマナー研修等、ユーザ協会事業を活用いただいた事業所に対してきめ細かい説明を行う等、積極的な提案活動により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、事前講習の実施方法として遠隔形式が可能となったことを契機にこれまで以上に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な提案活動を行う等により、受検者数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むとともに、安心して参加いただける施策運営に取り組めます。

## 2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、新型コロナウイルスの影響により集合型でのセミナー開催が不可能となったものの、オンラインセミナーの開催等、今までにない新たな取組みにより環境変化に対応してきました。

(2)2021年度についても、引き続きテレワーク推進による「働き方改革」、RPA活用やキャッシュレス決済による「生産性向上」に資するようなデジタル化の情報提供に加え、本格提供フェーズに入った「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のご紹介等についても、ICTセミナーの主要テーマとしてご提供します。また今後、マーケットからの期待感が高まると思われる、「スマートシティ構想」や「CASE」等、次世代に繋がるような最新のICT活用の利用シーン等についても積極的な情報提供に取り組んで参ります。

### ※1 スマートシティ構想

・IoT(Internet of Thing:モノのインターネット)をエネルギーや生活インフラの管理に用いることで、生活の質の向上や都市の運用及びサービスの効率向上、そして都市の競争力をつけ、現在と次の世代が経済・社会・環境の観点で需要を満たすことができるような都市のこと。

### ※2 CASE(Connected(コネクテッド)、Autonomous(自動運転)、Shared(シェアード)、Electric(電動化)の頭文字)

・今後の自動車業界大変革期の背景にある現象を一語で示した造語。

## 3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

以上の取り組みを通じて会員企業のご意見の収集を積極的に進め、サービスの充実を図ることにより、会員企業の協会事業に対する参加機会の増加及び満足度の向上をめざすとともに、新規会員獲得活動を強化して参ります。

## 2021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	22											
	電話応対コンクール 対策セミナー		11										
研修	ビジネスマナー研修	2											
	ボイストレーニング研修			★									
	もしもし検定実技実践研修【新規】				21							★	
	電話応対フォローアップ研修			16									
	即応力向上研修【新規】				★								
	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										★		
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				4		6		1			
		3級			研修会	7						研修会	2
		2級										研修会	2
		1級	4・13										研修会
電話応対コンクール	〈一次予選〉			1~17									
	エリア大会 (二次予選)	大阪				18							
		大阪東					17						
		大阪南					11						
		大阪北					19						
	大阪大会 (決勝)						15						
全国大会 (札幌)								2					
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		★						★				

予定は変更にある場合があります。

## 2021年度 収支予算(案)

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 大阪東地区協会

【収入の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	①2021計画	②2020実績	差異 (①-②)	記 事
<b>会費収入</b>	1,030,000	1,132,250	▲ 102,250	
会員会費収入	1,000,000	1,102,250	▲ 102,250	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
<b>事業収入</b>	950,000	959,939	▲ 9,939	
電話応対競技会収入	950,000	959,939	▲ 9,939	電話応対コンクール関連
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>	1,981,000	2,092,191	▲ 111,191	

【支出の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	①2021計画	②2020実績	差異 (①-②)	記 事
<b>事業費</b>	1,150,000	1,058,023	91,977	
電話応対競技会費	1,000,000	960,742	39,258	電話応対コンクール関連
セミナー等費	0	0	0	
組織強化費	150,000	97,281	52,719	
<b>管理費</b>	380,000	377,899	2,101	
会議費	280,000	278,899	1,101	
その他経費	100,000	99,000	1,000	
<b>内部取引支出</b>	340,000	537,496	▲ 197,496	
上部費等支出	300,000	500,000	▲ 200,000	上部費、本部運営費、法人税分 担金等
消費税等分担支出	40,000	37,496	2,504	
その他	0	0	0	
<b>(B) 当期支出合計</b>	1,870,000	1,973,418	▲ 103,418	
<b>(C) 当期収支差額(A-B)</b>	111,000	118,773	▲ 7,773	
<b>(D) 前期繰越収支差額</b>	607,621	488,848	118,773	
<b>(E) 次期繰越収支差額(C+D)</b>	718,621	607,621	111,000	