

2019年度

第1回 理事会 議案書

日 時 2019年5月28日(火) 午後4時～

場 所 リーガロイヤルホテル

28階「サファイヤルーム」

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. 会長挨拶
大阪商工会議所
常務理事・事務局長
近藤 博宣

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
榛葉 久美子

4. 議長選出
【大阪地区協会則より会長代行】

5. 議 事
【第1号議案】 平成30年度事業活動報告
平成30年度決算・監査報告

【第2号議案】 役員人事について(案)

【第3号議案】 2019年度事業活動計画(案)
2019年度予算(案)

6. 議長解任

7. その他

8. 閉 会

【第1号議案】

平成30年度 事業活動報告

平成30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。

()大阪地区再掲

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)	6/18(月)～ 7/13(金)	参加事業所	84社(59)	691名(479)	160
大阪南エリア大会 二次予選会(録音審査方式)	9/10(月)～ 9/11(火)	参加事業所	25社(20)	40名(34)	10
大阪東エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/12(水)	グランキューブ大阪	23社(20)	40名(37)	10
大阪エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/13(木)	グランキューブ大阪	22社(19)	40名(35)	10
大阪北エリア大会 二次予選会(集合方式)	9/20(木)	ホテル阪急 エキスポパーク	20社(17)	40名(34)	10
大阪大会(集合方式)	10/5(金)	大阪新阪急ホテル	23社(19)	40名(31)	10
合計			197	891	

※全国延参加者:10,903名

大阪エリア大会は平成30年9月13日(木)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上げました。

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、入賞者上位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
(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

電話応対コンクール 大阪エリア大会 結果

賞	事業所名	氏名
最優秀賞	(株)NTT フィールドテクノ関西支店 大阪カスタマサポートセンタ 通信機器お取扱相談センタ	西 孝雄
優秀賞	(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	袋井 みゆき
	(株)ドコモ CS 関西 SMBC 日興証券(株)	浮津 誠 田中 明美
優良賞	日本生命保険相互会社 コールセンター	吉倉 和歌子
	(株)NTT フィールドテクノ関西支店	安達 理
	大阪カスタマサポートセンタ 通信機器お取扱相談センタ	
	大同生命保険(株)カスタマーサービスセンター	大田 抄織
	(株)ドコモ CS 関西	穴吹 直也
キヤノンカスタマーサポート(株)	市村 美咲	
サンスター(株)	森下 道子	

大阪大会は、平成30年10月5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57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	(株)NTT フィールドテクノ関西支店	佐藤 雅哉
	大阪カスタマサポートセンタ 通信機器お取扱相談センタ パナソニックコンシューマーマーケティング(株)CS 社	堀下 貴史
優良賞	大同生命保険(株)カスタマーサービスセンター	大田 抄織
	(株)ドコモ CS 関西	高橋 佳奈
	日本生命保険相互会社 コールセンター	吉倉 和歌子
	ヤマトコンタクトサービス(株)関西マザーセンター	金海 辰昇
	(株)NTT フィールドテクノ関西支店	安達 理
	大阪カスタマサポートセンタ 通信機器お取扱相談センタ	
	(株)ドコモ CS 関西	浮津 誠
	NTT ファイナンス(株)関西総合料金センター	久保田 彩

全国大会は、平30年11月22日(木)、「名古屋国際会議場(愛知県名古屋市)」で開催され、全国各都道府県で1万903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	(株)NTT フィールドテクノ関西支店通信機器お取扱相談センタ	佐藤 雅哉
優良賞	京阪電気鉄道(株)	安田 良子
	パナソニックコンシューマーマーケティング(株)CS 社	堀下 貴史

(2)企業電話応対コンテスト

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22回企業電話応対コンテストは全国から452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61事業所の参加があり、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	94
工業・公益部門	46
サービス部門	164
コールセンター等電話応対専門部門	148
合計	452

大阪支部の入賞事業所

賞	事業所名
理事長賞	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、平成30年度については、受検者の取得計画動向等に合わせ3級～1級で4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	2社/3名	1名
2級 研修会・検定試験	2月	NTT阿波座ビル	9社/13名	5名
3級 研修会・検定試験	7月	NTT阿波座ビル	9社/16名	12名
	3月	NTT阿波座ビル	10社/20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客・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
新入社員研修	4/4(水) 4/5(木) 4/10(火)	グランキューブ 大阪	荒木 博美 奥田 郁子	45社(25)/63名(35)
電話対応コンクール チャレンジセミナー	4/25(水)	グランキューブ 大阪	小堀 恭子 橋本 美詠子 堤 好美	36社(33)/138名(122)
電話対応コンクール 対策セミナー	5/14(月)	グランキューブ 大阪	伊藤 康子	83社(64)/406名(360)
声の表情を磨く ボイストレーニング研修	6/13(水)	難波御堂筋ホール	黒川 和彦	14社(11)/26名(20)
電話対応フォローアップ研修	6/26(火)	OMM天満橋	小堀 恭子	14社(13)/25名(21)
新『遺言白書®』書き方講座	7/12(木)	シェラトン 都ホテル大阪	認定講師	中止
Eメール作成実践講座(基礎編)	8/22(水)	NTT阿波座ビル	中尾 知子	6社(3)/12名(8)
クレーム対応研修	12/12(水)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	14社(10)/23名(17)
モニタリング&コーチング研修	12/14(金)	グランキューブ 大阪	橋本 美詠子	12社(10)/28名(21)
コールセンター向け 新人リーダー研修	2/13(水) 2/19(火)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子 橋本 美詠子	8社(6)/12名(10)
指導者のための コミュニケーション能力向上研修	3/4(月)	OMM天満橋	岡部 達昭	23社(20)/23名(20)
高齢者対応研修	3/13(水)	OMM天満橋	中尾 知子	9社(6)/12名(8)

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	備考
ICTビジネスセミナー ・中小企業経営活力プラス 実践塾 (IT導入補助金活用セミナー) ・トップセミナー 「わがプロ野球人生」	8/2 (木)	マイドーム 大阪	佐々木 一敏 榛葉 久美子 掛布 雅之	174社(41)/ 230名(59)	体感型のICT 展示会を 同時開催 ※大阪商工 会議所と共催
ネット社会での集客セミナー ・Googleの検索動向を踏まえた ネットでの効果的な集客PR ・中小企業の取引応援！ 「ザ・ビジネスモール」活用術	9/6 (木)	NTT西日本 大阪中央ビル	西川 浩 大迫 浩之	37社/ 38名	※大阪商工 会議所と共催
	9/26 (水)			36社(1)/ 41名(2)	※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&マーケティングセミナー ・中小企業のための働き方改革による生産性向上 ・AI、ICTが進んでも生き残れる商いとは? ～人の心が動かなければ売上は上がらない～	11/15 (木)	グランキューブ 大阪	廣岡 正晃 小阪 裕司	29社/ 44名
経営者研鑽会 ～あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント 大前 研一さんに〇〇を学ぼう!～ ビデオ講演&シェア ・日本の経営者の課題と対策 ・世界のリカレント教育の動向と日本への提言 講演 ・情報セキュリティの脅威とその対策について	3/20 (水)	OMM天満橋	大前 研一 丹羽 亮介 柚木 勝博	19社/ 25名

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	5/29 (火)	リーガロイヤル ホテル	役員数 13名 出席 10名 委任状 3名	平成29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30年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回 理事会	11/6 (火)	リーガロイヤル ホテル	役員数 13名 出席 9名 委任状 4名	平成30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29年度末	入会数	退会数	増減	平成30年度末
大阪地区	534	21	36	▲15	519

平成30年度 収支決算報告書

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 予算	② 決算	差異 (②-①)	記 事
会費収入	3,117,000	3,087,500	▲ 29,500	
会員会費収入	3,087,000	3,057,500	▲ 29,500	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
事業収入	1,368,600	1,207,140	▲ 161,460	
電話対応競技会収入	1,368,600	1,207,140	▲ 161,460	電話対応コンクール関連
セミナー等収入	0	0	0	
雑収入	1,000	3,997	997	受取利息
(A) 当期収入合計	4,486,600	4,294,643	▲ 191,957	

【支出の部】

(単位：円)

勘定科目	① 予算	② 決算	差異 (②-①)	記 事
事業費	1,418,600	1,229,793	▲ 188,807	
電話対応競技会費	1,368,600	1,207,143	▲ 161,457	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	
管理費	500,000	510,145	10,145	
会議費	400,000	445,300	45,300	
その他経費	100,000	64,845	▲ 35,155	
内部取引支出	5,080,000	5,038,294	▲ 41,706	
上部費等支出	5,000,000	5,000,000	0	上部費、本部運営費、法人税分担金等
消費税等分担支出	50,000	38,294	▲ 11,706	
その他	30,000	0	▲ 30,000	
(B) 当期支出合計	6,998,600	6,778,232	▲ 220,368	
(C) 当期収支差額 (A-B)	▲ 2,512,000	▲ 2,483,589	28,411	
(D) 前期繰越収支差額	4,439,536	4,439,536	0	
(E) 次期繰越収支差額 (C+D)	1,927,536	1,955,947	28,411	

貸借対照表

(平成31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	824,510		前受金	0
	郵便貯金	0		仮受消費税	0
	内部貸付金	1,055,837		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	1,955,947		指定正味財産合計	0
固定資産	什器備品	0		一般正味財産	1,955,947
	合計	0		正味財産合計	1,955,947
資産合計		1,955,947	負債及び正味財産合計		1,955,947

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30年度
(平成30年4月1日～平成31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。

2019年 5月 22日

監 事

近電写真工業株式会社

村吉 改男



三菱電機株式会社 関西支社

佐藤 啓之



【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の件

(1) 新任

氏名	所属	役職等
上野 裕三	日本ハム株式会社	お客様サービス部長

(2) 退任

氏名	所属	役職等
齋木 茂人	日本ハム株式会社	前 お客様サービス部長

任期 自 2019年 5月28日
至 2020年 3月31日

【第3号議案】

2019年度 事業活動計画(案)

平成30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。

2019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や e ラーニングサービスを提供し、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。2019年度も今後の経済動向等を踏まえたセミナーの開催や標的型攻撃メール予防訓練サービス等を提供し、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が事業発展につながった事例等の情報をお届けします。

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、様々な機会をとらえ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、より多くの事業所にご活用いただけるよう参加拡大に取り組めます。

(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、機会をとらえて事業内容や活用事例等を説明し、参加拡大に取り組めます。

(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提案活動を行う等、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みます。

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」を引き続き実施します。

(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、時間の制約や遠隔地等の理由でセミナー等に参加できない方のために、eラーニングサービスのコンテンツを拡充し、会員満足度の向上を図ります。

2019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/ICT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										
研修	新入社員研修	2.4.9											
	声の表情を磨くボイストレーニング研修(仮称)			13									
	電話応対フォローアップ研修			26									
	高齢者対応研修					★							
	モニタリング&コーチング研修									★			
	クレーム対応研修									★			
	新『遺言白書®』書き方講座										★		
	コールセンター向け新人リーダー研修											★	
	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	4級	適宜 →											
	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			研修→	検定試験							研修→	検定試験
	2級										研修→	検定試験	
	1級	検定試験											研修→
電話応対コンクール	<一次予選>				6月中旬~ 7月中旬								
	エリア大会 大阪							12					
	大阪東							11					
	大阪南							4					
	大阪北							18					
	大阪大会(決勝)							4					
全国大会[東京都]								22					
理事会	大阪支部			6						★			
	大阪地区		28						★				
	大阪東地区		21						★				
	大阪南地区		20						★				
	大阪北地区		23						★				

※予定は変更になる場合があります。★印は日付が未確定となります。

2019年度 収支予算(案)

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 大阪地区協会

【収入の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	① 2019計画	② H30実績	差異 (①-②)	記 事
会費収入	3,030,000	3,087,500	▲ 57,500	
会員会費収入	3,000,000	3,057,500	▲ 57,500	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
事業収入	1,300,000	1,207,140	92,860	
電話応対競技会収入	1,300,000	1,207,140	92,860	
セミナー等収入	0	0	0	
雑収入	1,000	3	997	
(A) 当期収入合計	4,331,000	4,294,643	36,357	

【支出の部】

(単位：円)

勘 定 科 目	① 2019計画	② H30実績	差異 (①-②)	記 事
事業費	1,350,000	1,229,793	120,207	
電話応対競技会費	1,300,000	1,207,143	92,857	
セミナー等費	0	0	0	
組織強化費	50,000	22,650	27,350	
管理費	550,000	510,145	39,855	
会議費	450,000	445,300	4,700	
その他経費	100,000	64,845	35,155	
内部取引支出	3,630,000	5,038,294	▲ 1,408,294	
上部費等支出	3,500,000	5,000,000	▲ 1,500,000	
消費税等分担支出	100,000	38,294	61,706	
その他	30,000	0	30,000	
(B) 当期支出合計	5,530,000	6,778,232	▲ 1,248,232	
(C) 当期収支差額 (A-B)	▲ 1,199,000	▲ 2,483,589	1,284,589	
(D) 前期繰越収支差額	1,955,947	4,439,536	▲ 2,483,589	
(E) 次期繰越収支差額 (C+D)	756,947	1,955,947	▲ 1,199,000	