

2023年度

第2回 理事会 議案書

日 時 2023年11月28日 (火)

午前11時30分～

場 所 大阪新阪急ホテル

2階「星の間」

大阪市北区芝田1-1-35

06-6372-5101

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

大阪北地区協会

次 第

1. 開 会

2. 会長挨拶 吹田商工会議所
 会頭
 柴田 仁

3. 議長選出 【大阪北地区協会会則より会長】

4. 議 事 【第1号議案】 2023年度上期事業活動報告

5. 議長解任

6. その他

7. 閉 会

【第1号議案】

2023年度上期事業活動報告

2023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
2023年4月21日(金)	<u>電話対応コンクール チャレンジセミナー</u> [80名]	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	51	大阪支部
2023年5月16日(火) ※WEB 配信	<u>電話対応コンクール 対策セミナー</u> [500名]	伊藤 康子	166	大阪支部
2023年7月5日(水) ※WEB 配信	<u>ICTセミナー</u> [1000名] ①あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前さんに『DX戦略の成功条件』を学ぼう！ ②今後の SMB における ICT×DX	大前 研一 (ビデオ) 丹羽 亮介 前田 敦	218 (1362)	6支部合同
		合計(名)	435	

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」、6月に「電話応対フォローアップ研修」・「電話応対ロープレ研修」、7月に「声の表情を磨くボイストレーニング研修」、「質問&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、3級・4級を各1回実施した。

また、近畿6支部合同で「オンライン研修」を企画し、計6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

()大阪北地区再掲

実施日	講師名	参加数	実施組織
2023年4月11日(火)	奥田 郁子	15(3)	大阪支部
2023年4月13日(木)	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
2023年6月 8日(木)	小堀 恭子	16(6)	大阪支部

▼電話応対ロープレ研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2023年6月29日(木)	橋本 美詠子	9(1)	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
2023年7月13日(木)	黒川 和彦	14(1)	大阪支部

▼質問&即応力向上研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2023年7月21日(金)	小堀 恭子	12(0)	大阪支部

▼高齢者応対研修

実施日	講師名	参加数	実施組織
2023年8月 1日(火)	中尾 知子	4(0)	大阪支部

▼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	2023年6月22日(木)	小堀 恭子 堤 好美 橋本 美詠子	11名 (10名合格)	大阪支部
第2回	2023年6月27日(火)			
4級取得者用	2023年6月21日(水)			
検定試験	2023年7月 5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	2023年8月 2日(水)	10名 (10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】経営者のための Zoom 体験講座(初級)

実施日	講師名	参加数	実施組織
2023年4月18日(火)	川畑 文雄	2名	6支部合同

▼【オンライン研修】経営者のための情報セキュリティ講座

実施日	講師名	参加数	実施組織
2023年4月24日(月)	川畑 文雄	0名	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
2023年5月17日(水)～	協会契約講師	19名	6支部合同

▼【オンライン研修】経営者のための ICT リテラシー講座

実施日	講師名	参加数	実施組織
2023年5月24日(水)	京尾 俊作	7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
2023年6月21日(水)	中尾 知子	7名	6支部合同

▼【オンライン研修】経営者のための DX リテラシー講座 Vol.1.0

実施日	講師名	参加数	実施組織
2023年7月26日(水)	中尾 知子	3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293名、参加事業所59事業所と昨年度を下回る結果となった。

予選会は第1次予選(テープ審査)にて上位160名を選出し、第2次予選(集合方式)は40名ずつ4か所のエリア大会へ振り分け実施した。

()大阪北地区再掲

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)	2023年6月9日(金) ～6月22日(木)	59(5)	293(26)	160
大阪南エリア大会	2023年8月22日(火) 大阪トヨペットビル	24(2)	38(4)	10
大阪東エリア大会	2023年8月23日(水) 大阪トヨペットビル	24(1)	39(3)	10
大阪エリア大会	2023年8月24日(木) 大阪トヨペットビル	25(3)	40(6)	10
大阪北エリア大会	2023年8月25日(金) 大阪トヨペットビル	26(3)	40(5)	10
大阪大会	2023年 9月14日(木) 大阪新阪急ホテル	18(1)	40(5)	10
	合計(事業所/名)	176	490	

※今年度全国延参加者:6,316名

大阪北エリア大会は、2023年8月25日(金)、大阪トヨペットビルに於いて開催し、40名の選手により熱い戦いを繰り広げた。なお、昨年までは新型コロナウイルス感染拡大防止等の観点により、無観客(選手のみ)での大会運営だったが、今年は3年ぶりに観客(応援者)を入れての開催となった。

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・表彰した。

また、入賞者10名はエリア大会の代表として大阪大会へ出場した。

審査員、表彰者10名は以下の通り。

【大阪北エリア大会 審査員】

com. 企画 代表	小掘 恭子
オフィスプラスアルファ 代表	内海 道子
TMC アシスト 代表	堤 好美
京阪電気鉄道(株)	安田 良子

【大阪北エリア大会 入賞者】

賞	氏名	事業所名
最優秀賞	上田 多美恵	大同生命保険株式会社
優秀賞	金海 辰昇	ヤマトコンタクトサービス株式会社 関西マザー第二コンタクトセンター
	富浦 優也	三井住友カード株式会社
	田中 起美子	佐川急便株式会社 南大阪営業所
優良賞	西澤 元基	NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーコンタクトセンタ大阪淀川
	角 尚子	サンスター株式会社
	五十嵐 彩子	サンスター株式会社
	松尾 美貴子	株式会社NTTマーケティングアクト ProCX
	萩原 悠司	SMBC ファイナンスサービス株式会社大阪アンサーセンター
	森 元春	みずほ証券株式会社

大阪大会は、2023年9月14日(木)、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40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。各エリア大会同様、参加事業所等からの観客を入れての開催とした。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	山路 智子	三井住友カード株式会社
準優勝	今村 いずみ	佐川急便株式会社 大阪営業所
	熊本 開	ダイキン工業株式会社
優良賞	富浦 優也	三井住友カード株式会社
	原田 由香	大同生命保険株式会社
	中村 公祐	NTTファイナンス株式会社
	徳島 良亮	大同生命保険株式会社
	多賀 麻衣子	大同生命保険株式会社
	谷口 翔太	NTTビジネスソリューションズ株式会社 サポートビジネスセンタ大阪八尾
	安西 裕美	日本生命保険相互会社

上位3名〔優勝、準優勝〕は、2023年10月20日(金)、北海道札幌市で開催される「第62回電話対応コンクール全国大会」へ大阪府代表として出場した。

3. 会議等

開催日	出席等	議案
2023年5月15日(月)	役員 21名 同意 20名	2022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) 2023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、入会・退会共に減少し今期は増減無しとなった。

2021年度末 会員数	新入会員	退会	増減	2022年度上期末 会員数
194	3	2	1	195

2022年度末 会員数	新入会員	退会	増減	2023年度上期末 会員数
185	1	1	0	185