

2024年度

第1回 理事会 議案書

日 時 2024年5月24日（金）

午前11時～

場 所 リーガロイヤルホテル大阪

28階「サファイアルーム」

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関西支店 ビジネス営業部
スマートビジネス営業部門
部門長 榛葉 久美子

4. 議長選出 【大阪地区協会会則により会長】

5. 議 事 【第1号議案】 2023年度事業活動報告
 【第2号議案】 役員人事について（案）
 【第3号議案】 2024年度事業活動計画（案）

6. 議長解任

7. そ の 他

8. 閉 会

【第1号議案】

2023年度 事業活動報告

2023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)	6/9(金)～ 6/22(木)	参加事業所	59(42)	293(224)	160
大阪南エリア大会	8/22(火)	大阪トヨペットビル	24(16)	38(27)	10
大阪東エリア大会	8/23(水)	大阪トヨペットビル	24(20)	39(33)	10
大阪エリア大会	8/24(木)	大阪トヨペットビル	25(18)	40(28)	10
大阪北エリア大会	8/25(金)	大阪トヨペットビル	26(19)	40(31)	10
大阪大会	9/14(木)	大阪新阪急ホテル	18(15)	40(33)	10
合計			176	490	

※全国延参加者：6,316名

大阪エリア大会は2023年8月24日(木)、大阪トヨペットビルに於いて開催しました。前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)での大会運営でしたが、3年ぶりに観客(応援者)を入れ、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
京阪電気鉄道株式会社	安田 良子

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	日本生命保険相互会社	安西 裕美
優秀賞	NTTファイナンス株式会社 ダイキン工業株式会社 株式会社NTTマーケティングアクトProCX	中村 公祐 林 涼乃 関藤 陽子
優良賞	株式会社ドコモ CS 関西 三井住友カード株式会社 みずほ証券株式会社 大同生命保険株式会社 大同生命保険株式会社 佐川急便株式会社 大阪営業所	宮前 賢次朗 清水 芳江 八巻 雄大 宜保 真由美 原田 由香 今村 いずみ

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、エリア大会同様に3年ぶりに観客(応援者)を入れ、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62回電話応対コンクール全国大会』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	三井住友カード株式会社	山路 智子
準優勝	佐川急便株式会社 大阪営業所 ダイキン工業株式会社	今村 いずみ 熊本 開
優良賞	三井住友カード株式会社 大同生命保険株式会社 NTTファイナンス株式会社 大同生命保険株式会社 大同生命保険株式会社 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 日本生命保険相互会社	富浦 優也 原田 由香 中村 公祐 徳島 良亮 多賀 麻衣子 谷口 翔太 安西 裕美

『第62回電話応対コンクール全国大会』は、2023年10月20日(金)北海道札幌市「札幌文化芸術劇場hitaru」で開催されました。各都道府県大会を勝ち抜いた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	三井住友カード株式会社 佐川急便株式会社 大阪営業所	山路 智子 今村 いずみ
優良賞	ダイキン工業株式会社	熊本 開

(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26回企業電話応対コンテストは全国から335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	64
工業・公益部門	44
サービス部門	87
コールセンター等電話応対専門部門	140
合計	335

大阪支部の入賞事業所

賞	事業所名
理事長賞	ダイキン工業株式会社
理事長賞	大和ライフネクスト株式会社
優秀賞	東洋アルミエコープロダクツ株式会社
優秀賞	株式会社コンシェルジュ
優秀賞	日本ハム株式会社

(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、受検者の取得計画動向等に合わせ1級～4級で計7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	2月	大阪トヨペットビル	4社/5名	2名
2級 研修会・検定試験	12月	大阪トヨペットビル	7社/9名	4名
3級 研修会・検定試験	7月	大阪トヨペットビル	12社/12名	10名
	3月	大阪トヨペットビル	12社/12名	7名
4級 検定試験	8月	大阪トヨペットビル	11社/11名	10名
	10月	大阪トヨペットビル	4社/4名	3名
	1月	大阪トヨペットビル	12社/15名	10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。

()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
社会人のための ビジネスマナー研修	4/11(火) 4/13(木)	大阪トヨペットビル	荒木 博美 奥田 郁子	6社(4)/15名(8)
電話対応コンクール チャレンジセミナー	4/21(金)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子 橋本 美詠子 堤 好美	26社(16)/ 51名(37)
電話対応コンクール 対策セミナー	5/16(火)	Web 配信	伊藤 康子	64社(47)/ 166名(125)
電話対応トレーニング 〔電話対応コンクール編〕	5月～6月	オンライン (Zoom)	ユーザ協会 契約講師	5社(5)/17名(17)
電話対応フォローアップ研修	6/8(木)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	7社(6)/16名(10)
電話対応ロープレ研修	6/29(木)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子	8社(5)/9名(5)
声の表情を磨くボイストレー ニング研修	7/13(木)	大阪トヨペットビル	黒川 和彦	8社(6)/14名(11)
質問&即応力向上研修	7/21(金)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	9社(9)/12名(12)
高齢者対応研修	8/1(火)	大阪トヨペットビル	中尾 知子	4社(4)/4名(4)

クレーム対応研修	12/8(金)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	8社(6)/13名(10)
採用内定者ビジネスマナー研修	12/14(木)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子 堤 好美	4社(1)/15名(10)
電話対応ロープレ研修	2/29(木)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子	3社(0)/3名(0)
コミュニケーション能力向上研修	3/5(火)	大阪トヨペットビル	岡部 達昭	21社(7)/21名(8)

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。

項目・テーマ	開催日	運営方法・実施場所等	講師等	参加人数
<u>ICTセミナー</u> 「～DX 戦略の成功条件～」 演題①『大前研一さんに「DX戦略の成功条件」を学ぼう！』 演題②『今後の SMB における ICT×DX』	7/5 (水)	Web 配信 近畿、本部、東京、東海主催 大阪商工会議所、NTT 西日本/東日本共催	講師① 大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔(株)マインドシーズ〕 講師② 前田敦〔NTT 西日本〕	218名
<u>ICTセミナー</u> 2024年新春特別企画 「2023年経済から見た今後の経済見通し」 演題『大前研一さんに「2023年経済から見た今後の経済見通し」を学ぼう！』	1/10 (水)	Web 配信 近畿、本部、東京、東海主催 大阪商工会議所、NTT 西日本/東日本共催	講師 大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔(株)マインドシーズ〕	191名
<u>トップセミナー</u> 演題『金メダリストの思考回路』	10/13 (金)	マイドームおおさか 大阪支部主催 NTT 西日本関西支店共催	講師 谷本歩実〔女子柔道 オリンピック金メダリスト/日本オリンピック委員会 理事〕	67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事例を紹介するなど、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	開催日	実施場所等	出欠状況	議案内容
第1回 理事会	5/25(木)	リーガロイヤル ホテル大阪	役員 12名 出席 9名 委任状 3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)
第2回 理事会	11/27(月)	リーガロイヤル ホテル大阪	役員 11名 出席 6名 委任状 5名	2023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	2022年度末	入会数	退会数	増減	2023年度末
大阪地区	395	11	25	▲14	381

2023年度 収支決算報告書

自：2023年4月 1日
至：2024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	2,369,500	2,417,000	47,500	
会員会費収入	2,339,500	2,387,000	47,500	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
事業収入	1,000,000	978,110	▲ 21,890	
電話応対競技会収入	1,000,000	978,110	▲ 21,890	電話応対コンクール関連
セミナー等収入	0	0	0	
雑収入	1,000	14	▲ 986	受取利息
(A)当期収入合計	3,370,500	3,395,124	24,624	

【支出の部】

勘 定 科 目	① 予 算	② 決 算	差異 (②-①)	記 事
事業費	1,030,000	1,004,640	▲ 25,360	
電話応対競技会費	1,000,000	978,440	▲ 21,560	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	30,000	26,200	▲ 3,800	カレンダー手帳、交通費
管理費	410,000	347,792	▲ 62,208	
会議費	350,000	292,892	▲ 57,108	
その他経費	60,000	54,900	▲ 5,100	年会費、手土産
内部取引支出	2,220,000	2,231,428	11,428	
上部費等支出	2,200,000	2,200,000	0	上部費、本部運営資金、法人税分担金等
消費税等分担支出	20,000	31,428	11,428	
その他	0	0	0	
(B)当期支出合計	3,660,000	3,583,860	▲ 76,140	
(C)当期収支差額(A-B)	▲ 289,500	▲ 188,736	100,764	
(D)前期繰越額	1,768,059	1,768,059	0	
(E)次期繰越額(C+D)	1,478,559	1,579,323	100,764	

貸借対照表

(2 0 2 4 年 3 月 3 1 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	1,802,650		前受金	6,000
	郵便貯金	0		仮受消費税	0
	内部貸付金	▲ 217,327		内部借入金	0
	未収金	0		合 計	6,000
	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	1,585,323		指定正味財産合計	0
固定資産	什器備品	0		一般正味財産	1,579,323
	合 計	0	正味財産合計		1,579,323
資産合計		1,585,323	負債及び正味財産合計		1,585,323

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2023年度
(2023年4月1日～2024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。

2024年 5月 7日

監 事

近電写真工業株式会社

いし英明



三菱電機株式会社 関西支社

金小夜子



【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

新任	小村 保之	株式会社朝日新聞社大阪本社 代表室 業務担当次長
新任	古賀 弘茂	日本カーソリューションズ株式会社 理事 大阪営業第二部長
退任	仁科 恭輔	前 株式会社朝日新聞社大阪本社 管理本部 大阪管理部長
退任	西村 晋	パナソニックオペレーショナルエクセレンス株式会社 総務センター 所長

2. 全理事の再任承認の件

任期	自	2024年 4月 1日
退任	至	2026年 3月31日

3. 全監事の再任承認の件

任期	自	2024年 4月 1日
退任	至	2026年 3月31日

【第3号議案】

2024年度 事業活動計画(案)

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人として2大事業である「ICT活用推進事業」及び「テレコミュニケーション教育事業」の普及拡大に向け、各種施策や会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

2023年度においては、我が国経済が新型コロナウイルス感染症の影響から緩やかに回復していく中で、ICT活用推進事業としては、従来から実施してきた全国で視聴可能なICTセミナーのオンライン開催の他に、DXに関するeラーニングやワークショップ型の研修等、協会として自らが新たなサービスやデジタル技術を利用した業務の見直し等を行うと共に、参加される方々の要望に沿った施策を展開してきた一年でありました。テレコミュニケーション教育事業としては、昨年度に引き続き集合型にて電話応対コンクール全国大会を札幌市にて開催しました。また、地区大会では集合、リモート方式の併用を基本とした効率的な開催を行いました。

2024年度事業運営においては、コロナ禍で培ったICTを活用したリモート方式等の事業運営方法を更に進化させながら、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、これまで以上に地域における商工会議所等との連携強化を図り、協会会員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、活動の充実を図って参ります。

ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援や最新セキュリティ対策、近年話題となっているAI等の活用事例などの紹介を、全国で視聴が可能なオンラインセミナー、ICT講座等にて積極的に情報発信して参ります。併せて、商工会議所や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着型セミナー開催等にも積極的に取り組みます。

また、テレコミュニケーション教育事業においては、電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定等を通じて、参加企業における電話応対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けるよう、更なる改善・工夫を行います。

なお、活動内容については、ホームページ、メルマガ、情報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、ICT活用推進事業やテレコミュニケーション教育事業の推進を通じて、地域課題の解決や地域活性化に寄与した事業展開を目指して参ります。

I 基本方針

ICT活用推進事業については、業務改革やコスト削減等の様々な課題解決に向けたDX導入や、不安定な世界情勢等を背景に対策が急務となっている情報セキュリティ、ChatGPTをベースとしたテキスト生成AI等の最新技術のICT活用事例等のご紹介や会員特典等により、皆様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。

また、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。

II 具体的な取り組み

1. ICT活用推進事業

- (1) 2024年度においても、企業の課題解決や生産性向上に向けたDXの導入や、不安定な世界情勢を背景に更に意識が高まっている最新のセキュリティ対策、コールセンターや企業の問い合わせ手段として活用されつつあるChatボット機能に使用されている最新技術「ChatGPT」、ICTを活用した企業の働き方改革、地域課題・まちづくりを解決するICTなどをICT活用推進セミナーの主要テーマとしてご提供していきます。
- (2) 併せて、商工会議所や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着現地開催型セミナーについてもこれまで同様に積極的に開催して参ります。

2. 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、最近の若者を中心とした「電話恐怖症」克服への処方箋として、未参加企業、未参加事業所へ積極的な参加勧奨を行う等、参加拡大に取り組みます。また、地区大会については、より多くの方に参加いただける様にICTを活用したリモート方式併用での大会運営を推進します。
- (2) 企業電話応対コンテストについては、様々な機会をとらえて事業内容の紹介を行い参加拡大に取り組みます。また、参加いただいた企業の業務の振り返りにいち早くお役立ていただけるよう、ICTを活用した報告書のデジタル提供を行います。
- (3) 電話応対技能検定については、各種教育機関や新たな企業に対して検定の仕組みを育成手段として活用いただくことについて提案すると共に、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者数の拡大に取り組みます。
- (4) 電話応対・ビジネスマナー等研修については、リモート方式等ICTを活用し受講者が参加しやすい方法での開催を検討すると共に、参加者のビジネススキルの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。

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を積極적にお聞きし、会員の方々の満足度の向上をめざすと共に、ICTセミナー等に参加いただいた会員以外の方へも、当協会事業に対する認知度向上に向け、更なる情報提供やイベントへの参加勧奨等を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

また、当協会自身がICT活用のモデルとなるべく、積極的にDX等の導入を図るとともに、更なる業務の効率化を行って参ります。

2024年度 収支予算(案)

自:2024年4月 1日
至:2025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 2 0 2 4 計 画	② 2 0 2 3 実 績	差異 [(1)-(2)]	記 事
会費収入	2,333,000	2,417,000	▲ 84,000	
会員会費収入	2,303,000	2,387,000	▲ 84,000	
賛助会費収入	30,000	30,000	0	
事業収入	580,000	978,110	▲ 398,110	
電話対応競技会収入	580,000	978,110	▲ 398,110	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	14	986	受取利息
(A)当期収入合計	2,914,000	3,395,124	▲ 481,124	

【支出の部】

勘 定 科 目	① 2 0 2 4 計 画	② 2 0 2 3 実 績	差異 [(1)-(2)]	記 事
事業費	730,000	1,004,640	▲ 274,640	
電話対応競技会費	700,000	978,440	▲ 278,440	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	30,000	26,200	3,800	カレンダー手帳、交通費
管理費	355,000	347,792	7,208	
会議費	300,000	292,892	7,108	
その他経費	55,000	54,900	100	年会費、手土産
内部取引支出	1,530,000	2,231,428	▲ 701,428	
上部費等支出	1,500,000	2,200,000	▲ 700,000	上部費、本部運営資金、法人税分担金等
消費税等分担支出	30,000	31,428	▲ 1,428	
その他	0	0	0	
(B)当期支出合計	2,615,000	3,583,860	▲ 968,860	
(C)当期収支差額(A-B)	299,000	▲ 188,736	487,736	
(D)前期繰越額	1,579,323	1,768,059	▲ 188,736	
(E)次期繰越額(C+D)	1,878,323	1,579,323	299,000	

2024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			24											
	電話応対コンクール 対策セミナー〔オンライン〕				14										
研 修	社会人のためのビジネスマナー研修			2											
	電話応対フォローアップ研修					27									
	電話応対ロープレ研修						2								
	声の表情を磨くボイストレーニング研修						18								
	質問＆即応力向上研修						26								
	高齢者応対研修							2							
	クレーム応対研修										6				
	ビジネスマナー研修										12				
	コミュニケーション能力向上研修														4
	電話応対トレーニング研修等〔オンライン〕			←----- 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					7		2	6		8			
		3 級			研修会	3									
		2 級								研修会	4				
		1 級											研修会	5・10	
電話応対コンクール		一次予選				2～ 11									
		エリア大会 〈二次予選〉	①					12							
			②					13							
		大阪大会 〈決勝〉							11						
		全国大会 〔高知県〕								15					
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		★							★					