

令和 2 年度
埼玉支部理事会
(書面理事会)
決定集

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
埼玉支部

目 次

第一号議案	令和元年度事業報告……………	1頁
第二号議案	令和元年度決算及び会計監査報告 ……	10頁
第三号議案	令和2年度事業計画(案)……………	12頁
第四号議案	令和2年度収支予算(案)……………	15頁
第五号議案	役員改選(案)……………	16頁

令和元年度事業報告

令和元年度の事業については、国内での新型コロナウイルス感染拡大により、一部の事業を中止するなど事業運営に影響がおよびましたが、中止した事業を除きほぼ計画どおり実施することができました。

ICT活用推進事業については、アプリケーションを活用したパソコン研修を中心に開催するとともに、標的型攻撃メール予防訓練サービスやインターネット学習サービスとしてeラーニングを提供し、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。

テレコミュニケーション教育事業については、企業の電話対応品質の向上を目的に電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応研修、電話対応技能検定等の事業を実施し、参加者のスキルアップ等にお役立ていただきました。

エリアの活性化に向けた取り組みについては、会員交流会(スポーツ交流)などエリアのオリジナル事業及び地区協会一体となった事業を展開し活性化を図りました。

1. ICT(情報通信技術)活用推進事業について

(1) ICT活用系セミナー

アプリケーション活用研修として、業務に活かせる「Excel研修」(5回)と「PowerPoint研修」(1回)を開催しました。【参加者 延べ102名】

また、「経営トップセミナー」と連動した「ICTセミナー」は、いま話題の5Gの最新動向について準備を進めていましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により参加者の安全と健康を第一に中止しました。

(2) 標的型攻撃メール予防訓練

セキュリティ意識の向上のために標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供しました。

【参加企業 3社】

(3) eラーニング(インターネット学習)

いつでもどこでも受講可能なインターネット学習サービスのeラーニングを提供しました。

【参加企業 20社】

(4) 経営トップセミナー

TBS「NEWS23」メインキャスター「星 浩 氏」(政治ジャーナリスト)により、講演を令和2年2月26日(水)パレスホテル大宮で計画しましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止しました。

【参加応募者 116名】

2. テレコミュニケーション教育関連事業

(1) ビジネスマナーセミナー

CS(顧客満足)向上に向けた社員教育施策の大きな柱として、会員企業様の新入社員を中心としたビジネスマナーセミナー(基礎編、応用編・もしも検定4級とセット)を開催しました。

- ・基礎編 熊谷・越谷・川越・大宮 4会場各1回
- ・応用編 川越・越谷・大宮 3会場各1回
- ・もしも検定4級付セミナー 大宮2回

【参加者 基礎編:70名、応用編:49名、もしも検4級セット:13名。延べ132名】

(2) アンガーマネジメント研修

平成29年度から始めた「アンガーマネジメント研修」を3会場(川越、大宮、越谷)に拡大して開催しました。

【参加者 38名】

(3) プレゼン成功のための基礎研修

会員から寄せられた声「プレゼンに必要な知識を習得したい」にお応えし、昨年初めて企画し大宮で開催しました。

【参加者 21名】

(4) ビジネス電話応対研修

①基礎編

「ビジネスマナー研修(基礎編)」の中から電話応対に特化した基礎コースとして、大宮で2回開催しました。

【参加者 43名】

②ステップアップ編

実務経験者のための電話応対研修を地域団体(本庄商工会議所様、さいたま商工会議所様、狭山商工会議所様)と、それぞれ、共催・連携事業として開催しました。

【参加者 69名】

(5) コミュニケーション パワーアップセミナー

講師とテーマを一新。現役サラリーマン「アンディ中村氏」を講師に、「嫌いな人がいなくなる！おもしろ職場コミュニケーション術」をテーマに開催。現役サラリーマンだから語れる“現場発の具体的なノウハウ”を紹介しました。

【参加者 56名】

(6) クレーム電話応対研修

クレームに対して使ってはいけない言葉やテクニックを中心に「クレーム電話応対」の実践的応対スキルアップを目指し、大宮で2回開催しました。

【参加者 46名】

(7) 電話対応技能検定(もしもし検定)

平成25年度から実施機関としてスタートし、令和元年度は4級検定6回、3級検定3回、2級検定2回、1級検定2回の開催でした。

受検者数は、4級107名、3級6名、2級6名、1級7名と全階級に受検チャレンジがありました。

(8) 企業電話対応診断

令和元年度は会員無料キャンペーン期間を設け、お申し込みのあった会員事業所に専門スタッフがお客様に扮して電話をかけ、日常の電話対応状況を調査・診断しました。

診断結果を「報告書」としてお送りし、会員事業所様の顧客満足度(CS)の向上に役立てていただきました。

【参加企業 13事業所】

(9) 企業電話対応コンテスト

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なしに電話をかけ、その際の電話対応模様を評価し、特に対応が優秀な企業は表彰されます。

企業の顧客満足度(CS)向上を進める有益な事業としてお役立ていただきました。

【参加企業 14事業所】

<令和元年度 企業電話対応コンテスト結果>

コンテスト参加企業 全国425事業所(埼玉14事業所)

株式会社SBI証券様(埼玉中部地区協会) 理事長賞 受賞

NTTファイナンス株式会社様(埼玉中部地区協会) 優秀賞 受賞

SBI証券様は、3年連続の理事長賞受賞により、「ゴールドランク企業」として認定されました。この「ゴールドランク企業」は、全国でも2企業だけであり、名誉ある認定です。

※ 企業電話対応コンテストURL <http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

(10) 電話対応コンクール

① 説明会(6月10日・12日)

電話対応コンクール出場者の裾野を広げるため、出場者募集前にコンクールの概要、問題の解説、シナリオ作成のポイント等について、初心者向け(2回)・経験者向け(1回)の説明会を開催しました。

【参加者 179名】(H30:171名)

② 研修会(7月2日～7月17日)

コンクール出場者に対し、シナリオの内容、応対の音声表現等について指導する研修会を開催しました。会場は競技者が参加しやすくなるよう、4会場(浦和・熊谷・川越・越谷)で全9日間、19回開催しました。

【参加者 150名】(H30:183名)

③ 埼玉県大会予選会(9月3日、4日、5日)

県大会の出場者選考会として、予選会を「埼玉会館(小ホール)」において開催しました。

【参加者120名から県大会出場者50名を決定】(H30:159名)

④ 埼玉県大会事前研修会(9月18日、19日、20日)

予選会で選ばれた50名を対象に、更にレベルアップを図るため研修会を大宮ソニックにおいて開催しました。

⑤ 埼玉県大会(10月4日)

第34回埼玉県大会を「埼玉会館(小ホール)」において開催。予選会を勝ち抜いた代表選手50名により競技が行われました。

優勝は、埼玉南東部地区協会の佐川急便株式会社練馬営業所「岸 裕美」さんでした。

【大会来場者 306名(選手50名、応援等256名)】

⑥ 全国大会、見学研修会(11月22日)

第58回全国大会は、東京都中野サンプラザで開催。全国から代表選手57名が参加し、埼玉代表として「岸 裕美」さんが出場しました。

また、埼玉県大会準優勝の株式会社ジュピターテレコム浦和カスタマーセンター「児玉 香純」さん(埼玉中部地区協会)には、大会会場で全国レベルの応対技術を見学研修していただきました。

3. 会員交流事業<地区事業>

(1) スポーツ交流

スポーツ観戦等により会員交流を図りました。

① ゴルフ大会

鴻巣カントリークラブ(9月) <3地区合同> 【参加者 52名】

② サッカー観戦

NACK5スタジアム 大宮アルディージャ VS FC町田(9月)<3地区合同>
【参加者 132名】

熊谷陸上競技場 大宮アルディージャ VS 徳島ヴォルティス(10月)<中部地区>
【参加者 48名】

③ 野球観戦

メットライフドーム 埼玉西武 VS オリックス・バッファローズ(6月)<3地区合同>
【参加者 196名】

県営大宮球場 埼玉西武 VS 東北楽天イーグルス(8月)<中部・南東部地区合同>
【参加者 120名】

(2) 会員交流会

研修や見学、体験を通じて会員交流を図りました。

① 秋の会員交流会

大人の社会見学をコンセプトに「秋の会員交流会」を行ない、栃木県大谷資料館、での大谷石地下採掘跡場見学、島崎酒造の洞窟酒造見学、益子焼窯元共販センターでの手び練り体験を実施しました。

大宮・越谷の2ヶ所を出発地とし、全3回実施(11月)しました。

【参加者 63名】

② その他の交流会

地区協会独自施策の「春の会員交流会」、「和文化セミナー」については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止しました。

表-1

ICT(情報通信技術)活用推進事業

情報通信サービスに関する事業

事業名		開催時期	開催会場等	回数	参加数	
					事業所	人数
情報活用系セミナー	ICTセミナー	2月	さいたま市 (パレスホテル大宮)	1	中止	
	アプリケーション活用研修 (Excel)	4月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	16	21
		10月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	14	20
		6月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	14	21
		2月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	10	11
		2月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	10	10
	アプリケーション活用研修 (PowerPoint)	8月	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	15	19
	計	-	-	6	79	102
経営トップセミナー	2月	さいたま市 (パレスホテル大宮)	1	中止		

表-2

テレコミュニケーション教育関連事業

事業所名	開催時期	開催場所	回数	参加数		
				事業所	人数	
ビジネスマナーセミナー	4月 【基礎編】	越谷市(越谷サンシティ) 熊谷市(熊谷商工会館) 川越市(ウエスタ川越) さいたま市(大宮ソニックシティ)	4	35	70	
	7月 3月《中止》 【応用編】	川越市(ウエスタ川越) 越谷市(越谷サンシティ) さいたま市(大宮ソニックシティ)	3	32	49	
	8月・2月 (もし検4級セット)	さいたま市(大宮ソニックシティ)	2	11	13	
ビジネス電話対応研修 【基礎編】	6月・11月	さいたま市(大宮ソニックシティ)	2	33	43	
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】	6月・11月	本庄市(本庄商工会議所) さいたま市(さいたま商工会議所) 狭山市(狭山商工会議所) 【全て連携】	4	40	69	
コミュニケーション パワーアップセミナー	10月	さいたま市(大宮ソニックシティ)	1	34	56	
クレーム電話対応研修	8月・1月	さいたま市(大宮ソニックシティ)	2	28	46	
アンガーマネジメント研修	1月	川越市(ウエスタ川越) さいたま市(大宮ソニックシティ) 越谷市(越谷サンシティ)	3	30	38	
プレゼン成功のための基礎研修	11月	さいたま市(大宮ソニックシティ)	1	16	21	
電話対応技能検定 (もしもし検定)	4級	検定月 5月・8月・ 10月・11月・2月	さいたま市 (埼玉会館・大宮ソニックシティ・ むさし証券)	6	54	107
	3級	検定月 7月・11月・3月		3	4	6
	2級	検定月 8月・2月		2	6	6
	1級	検定月 4月・10月		2	3	7
企業電話対応診断	年間実施	—	—	13	—	
企業電話対応コンテスト	7月～9月	—	1	14	—	

表-3

テレコミュニケーション教育関連事業

事業名	開催時期	開催場所	回数	参加数		
				事業所	人数	
電話対応コンクール	説明会 【協会契約講師】石亀 美夜子 氏 山本 淳子 氏	6月	さいたま市 (大宮ソニックシティ)	3	77	179
	研修会 【協会契約講師】石亀 美夜子 氏 ほか	7月	さいたま市(埼玉会館) 熊谷市(熊谷商工会館) 川越市(ウエスタ川越) 越谷市(越谷サンシティ)	9	73	150
	埼玉県大会予選会 【審査委員長】石亀 美夜子 氏 【審査委員】 山本 淳子 氏 ほか	9月	さいたま市 (埼玉会館)	3	91	120(選手)
	県大会前研修会 【協会契約講師】石亀 美夜子 氏	9月	さいたま市 (大宮ソニックシティ)	6	34	76
	埼玉県大会 【審査委員長】石亀 美夜子 氏 【審査委員】 小野 由美子 氏 ほか	10月	さいたま市 (埼玉会館)	1	33	50(選手)
	全国大会見学研修	11月	東京都 (中野サンプラザ)	1	1	1

電話対応コンクール埼玉県大会入賞者

(敬称略)

表彰	地区協会名	氏名	所属事業所名
優勝	埼玉南東部	岸 裕美	佐川急便(株)練馬営業所
準優勝	埼玉中部	児玉 香純	(株)ジュピターテレコム浦和カスタマーセンター
優秀賞	埼玉中部	小新井 湧	(株)SBI証券
優秀賞	埼玉南東部	佐藤 優衣子	ヤマトコンタクトサービス(株) 関東マザー第四コンタクトセンター
優秀賞	埼玉中部	篠崎 亜裕美	(株)ベルーナ
優秀賞	埼玉中部	北村 貴芳	(株)SBI証券
優秀賞	埼玉中部	喜多野 由佳	佐川急便(株)久喜営業所
優秀賞	埼玉西部	大高 友子	(株)ベルーナコミュニケーションズ 第2川越オーダー
審査員特別賞	埼玉南東部	関口 由梨亜	佐川急便(株)川口営業所
審査員特別賞	埼玉中部	楡田 弥寿子	(株)ベルーナ

4. 会員状況

令和元年度末会員数は、前年度末(1,340)と比較し88減の1,252会員でした。

経費節減等の理由による103会員が退会となり厳しい状況ではありますが、新規入会は皆様のご協力により、15会員あり、入会理由の1位は「セミナー・研修会への参加」、2位は「電話対応コンクールへの参加」でした。

<主な入退会理由>

	第1位 理由	件数	第2位 理由	件数	第3位 理由	件数
入 会	セミナー・研修会への参加	8	電話対応コンクールへの参加	3	会員からの紹介	2
退 会	経費削減等 会社判断	31	事業所の統廃合	6	会費未納等	5

R01年度末(2020年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
会員数		634	373	245	1,252
対前年比	増減数	-35	-28	-25	-88
	増減率	▲ 5.2	▲ 7.0	▲ 9.3	▲ 6.6
	増加数	10	2	3	15
	減少数	45	30	28	103

H30年度末(2019年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
会員数		669	401	270	1,340
対前年比	増減数	-43	-28	-25	-96
	増減率	▲ 6.0	▲ 6.5	▲ 8.5	▲ 6.7
	増加数	12	5	4	21
	減少数	55	33	29	117

H29年度末(2018年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
会員数		712	429	295	1,436
対前年比	増減数	-40	-18	-13	-71
	増減率	▲ 5.3	▲ 4.0	▲ 4.2	▲ 4.7
	増加数	15	4	1	20
	減少数	55	22	14	91

令和元年度 決算報告

自 平成31年 4月 1日
至 令和 2年 3月31日

■収入の部

単位:円

	収入科目	予算額 (A)	決算額 (B)	差異 (B-A)	備 考
収 入	公益目的事業	9,500,000	7,955,519	▲ 1,544,481	業務提携セミナーの中止等
	その他事業	4,500,000	3,907,783	▲ 592,217	経営トップセミナーの中止等
	業務提携収入合計	14,000,000	11,863,302	▲ 2,136,698	-
	参加費収入	600,000	617,733	17,733	
	雑 収 入	1,000	52	▲ 948	-
	内部取引収入	4,000,000	3,557,441	▲ 442,559	地区協会からの受入額減(会員数の減少)
	参加費・雑収・内部取引収入合計	4,601,000	4,175,226	▲ 425,774	-
	当期収入合計	18,601,000	16,038,528	▲ 2,562,472	-
	前期繰越	10,892,520	10,892,520	0	-
総 合 計	29,493,520	26,931,048	▲ 2,562,472	-	

■支出の部

	支出科目	予算額 (A)	決算額 (B)	差異 (B-A)	備 考
事 業 費	電話対応競技会費	5,000,000	4,999,975	▲ 25	
	セミナー等費(ビヅ 初等)	3,600,000	3,208,969	▲ 391,031	3月セミナーの中止
	セミナー等費(ICT関連)	570,000	169,037	▲ 400,963	2月セミナーの中止
	セミナー等費(経営トップ等)	3,550,000	1,762,655	▲ 1,787,345	2月セミナーの中止
	委員会費(もしもし検定)	100,000	48,855	▲ 51,145	
	組織強化費	100,000	0	▲ 100,000	3月会員交流会の中止
	情報出版費	2,600,000	2,411,774	▲ 188,226	出版部数の減少(会員数見合い)
	①事業費合計	15,520,000	12,601,265	▲ 2,918,735	-
管 理 費	会議費	150,000	148,683	▲ 61,912	
	諸経費	1,900,000	1,968,361	68,361	
	減価償却費	0	161,199	161,199	パソコン更改(Windows10)
	②管理費合計	2,050,000	2,278,243	167,648	-
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	100,000	94,923	▲ 5,077	-
	法人税等分担費	600,000	514,263	▲ 85,737	-
	消費税本部振替額	150,000	113,483	▲ 36,517	-
	本部上部費	350,000	333,457	▲ 16,543	-
	③内部取引支出	1,200,000	1,056,126	▲ 143,874	-
支出合計	18,770,000	15,935,634	▲ 2,834,366	-	
繰越資産額	10,723,520	10,995,414	271,894	-	

会計監査報告書


公益財団法人日本電信電話ユーザ協会埼玉支部の令和元年度における収支決算について、会計帳簿及び証拠書類を監査した結果、相違ないことを報告します。

令和 2 年 4 月 28 日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部

監事 小坂良二 

監事 小島一男 

監事 松下利夫 

令和2年度事業計画(案)

ユーザ協会の2大事業である、①ICT(情報通信技術)活用推進事業では、情報通信事業者や地域団体と連携しながら ICT活用推進事例の最新の動向を踏まえ、セキュリティ対策、クラウドサービス等、中小企業が抱える課題の解決に役立つシステムや導入事例等を紹介するセミナーを開催します。また、従来のeラーニングサービスのラインナップを大幅に拡充する等、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事業を実施します。

②テレコミュニケーション教育事業においては、「技術を競う」、「技術を学ぶ」、「技術を測る」の電話対応3事業についての成長連鎖を再構築し、「電話対応コンクール」「電話対応研修」「電話対応技能検定(もしも検定)」「企業電話対応コンテスト」等をより多くの会員様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、会員等のご意見・ご要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

I.基本方針

- (1) 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の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。
- (2) 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、事業紹介及び参加勧奨を工夫していくとともに、事業内容の更なる充実に取り組みます。
- (3) 新規会員入会促進に向け、新たな会員特典となり得る事業の創出とメニューの充実に取り組みます。
- (4) 事業運営にあたっては、本部等と連携を図り、優良事例の水平展開、情報の共有、相互支援等を行い、効率化と標準化を図っていきます。

II.事業活動の実施について

令和2年度の具体的な事業については、益々多様化する地域社会と会員ニーズに配慮しながら協会の2大事業(「ICT活用推進事業、テレコミュニケーション教育事業」)を中心に『会員サービスの充実』を目的に以下のとおり取り組みます。

1. ICT(情報通信技術)活用推進事業

(1) ICTセミナー

昨年に引き続き、RPA(※)等最新テクノロジーを活用した生産性向上に資する事例紹介等に加え、令和2年度以降に急速な普及が予測される「5G」など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。

また、従来の「集合型セミナー」では参加しづらい方のために、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、会員はもとより会員以外の企業の皆さまにも広く提供して参ります。

※RPA(Robotic Process Automation) 人工知能を備えたソフトウェアのロボット技術により、定型的な事務作業を自動化・効率化すること。

(2) 情報活用系セミナー

ニーズの高い「Excel研修」を継続実施するとともに「PowerPoint」などアプリケーションを活用した研修も実施します。

(3) 経営トップセミナー

各界でご活躍の講師を招き、企業の経営管理者層を対象とした、情報通信や経営・経済情報など事業経営に役立つ内容を中心に引き続き開催します。

2. テレコミュニケーション教育関連事業

(1) ビジネスマナーセミナー(基礎編・応用編)

- ① 基礎編は、ビジネスマナー、接遇マナーや電話応対について、社会人に必要な基礎知識の習得を目的に開催します。
- ② 応用編は、コミュニケーション・プレゼンテーション・アサーション等、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) ビジネス電話応対研修(基礎編・ステップアップ編)

- ① 基礎編は、新社会人を中心に電話応対に必要な知識の習得を目的に開催します。
- ② ステップアップ編は、話し癖や滑舌、話すスピード等個人課題の改善を目的に地域団体との共催事業として開催します。

(3) 電話応対技能検定(もしもし検定)

「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現、電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度で、昨年末には日本商工会議所から当事業の後援をいただきました。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、受検促進に取り組みます。

(4) 企業電話応対診断

専門スタッフが「仮のお客様」となって事業所へ電話をかけ、その電話応対について、専門家が客観的に評価を行い、結果は「報告書」として改善のアドバイスをフィードバックします。CS向上にお役立ていただけるよう、「診断無料キャンペーン(期間設定等)」を実施し、大きな会員特典として新規利用およびリピート拡大を図ることとします。

(5) 企業電話応対コンクール

企業電話応対診断同様、企業の顧客満足度(CS)向上を進める有益な事業として、参加事業所の拡大に取り組みます。

(6) 電話応対コンクール

電話応対コンクールは、お客様とのコミュニケーション手段の基本となる電話応対技術の向上を目的に開催します。より多くの企業にご利用いただけるよう、昨年同様、コンクール前の説明会、ならびに、研修会、予選会、県大会を開催し、優勝者については全国大会(広島大会)に出場していただき、準優勝者には全国大会見学研修に参加して頂きます。

(7) その他

①コミュニケーションパワーアップセミナー、②クレーム電話応対研修、③アンガーマネジメント研修、プレゼン基礎研修については、内容が好評であり、参加希望も多いことから令和2年度も継続実施します。

3. 会員交流事業(支部・地区)

エリアの活性化に向けて、ニーズの高い事業を効率性を意識しつつ(一定以上の参加が見込める事業)エリアの会員に寄り添った独自の事業を地区間の交流も含めて展開します。

(1) スポーツ交流

① サッカー観戦(NACK5 スタジアム)、② 野球観戦、③ ゴルフ大会を開催します。

(2) 会員交流会

「大人の社会見学」をコンセプトに貸切バスを利用した、見学・体験会等を秋に実施します。

4. 会員企業支援事業

(1) 契約講師の紹介(有料/特別料金で提供)

ビジネスマナー等の社員研修へ協会契約講師を紹介します。(18頁 参考1)

(2) 模擬電話機セットの貸出(利用無料)

電話対応研修用録音機能付電話機セットを貸出します。

(3) 人材育成用DVDの貸出(利用無料)

ビジネス電話対応、ビジネスツールの使い分けと使い方、ビジネスマナーのDVD(全3巻)を貸出します。(※2019年2月発売、会員価格で購入も可/別紙参照)

(4) テレコムフォーラム誌の発行(月刊)

経営者・実務者のためのICT(情報通信技術)の活用情報などを掲載した月刊誌を提供します。

(5) 会員サービスの充実

多くの方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ご利用いただくと共に、会員企業のご意見ご要望を積極的に事業に活かし会員満足度の向上を目指します。(19頁 参考2)

5. 会員の維持・拡大

(1) ホームページによる情報提供の充実

埼玉支部ホームページにおいて、研修やイベント案内をタイムリーに発信します。

また、研修等の参加を検討している方に向けて、実際に参加した方の生の声を「参加者の声」として情報発信します。

(2) 地域団体との連携

研修やセミナーなど連携事業を提案し、地域団体の会員もユーザ協会の会員も参加できる事業を開催することにより、協会事業のPRと新規入会を促します。

(3) 地区役員等による紹介活動

地区役員等会員の皆さまからの情報提供・ご紹介等のご支援をお願いし、事務局による訪問勧奨活動など新規入会に取り組みます。

(4) 退会抑止

積極的な事業展開と「さいたまニュース」等による案内・PRを強化することで、会員とのリレーション深化を推進し、会員の維持・拡大ならびに退会抑止を図ります。

令和2年度 収支予算書

自 令和 2年 4月 1日
至 令和 3年 3月 31日

■収入の部

単位:円

	収入科目	予算額	備考
収 入	公益目的事業	9,000,000	
	その他事業	4,500,000	
	業務提携収入合計	13,500,000	
	参加費収入	600,000	
	雑収入	1,000	
	内部取引収入	3,600,000	
	参加費・雑収・内部取引収入合計	4,201,000	
	当期収入合計	17,701,000	
	前期繰越	10,892,520	
総 合 計		28,593,520	

■支出の部

	支出科目	予算額	備考
事 業 費	電話対応競技会費	5,000,000	
	セミナー等費（ビズセミナー等）	3,600,000	
	セミナー等費（ICT関連）	550,000	
	セミナー等費（経営トップセミナー等）	3,500,000	
	委員会費（もしもし検定）	50,000	
	組織強化費	100,000	
	情報出版費	2,420,000	
	①事業費合計	15,220,000	
管 理 費	会議費	150,000	
	諸経費	1,900,000	
	②管理費合計	2,050,000	
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	100,000	
	法人税等分担費	520,000	
	消費税本部振替額	150,000	
	本部上部費	330,000	
	③内部取引支出	1,100,000	
予備費		10,223,520	
支出合計		28,593,520	

役員 の 改 選 (案)

埼玉支部役員の任期満了に伴い、各地区協会から推薦がありましたので、埼玉支部会則第8条(役職と選任)、第9条(支部長及び副支部長の選任)、第11条(支部理事等の任期)及び第13条(支部顧問)により、下記役員について別紙のとおり提案します。

記

1. 役員 支部長
副支部長
理 事
監 事

2. 任 期 令和2年4月1日 ～ 令和4年3月31日

(公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部会則 抜粋)

(役職と選任)

第8条 本支部に、次の役職を置く。

支部理事 18人以内(各地区協会毎に4人以上8人以内とする)

支部監事 3人(各地区協会から1人選任する)

2 支部理事のうち1人を支部長、3人を副支部長とする。

3 支部理事及び支部監事(以下「支部理事等」という。)は、支部理事会において選任する。

(支部長及び副支部長の選任)

第9条 支部長及び副支部長は、支部理事会において選任する。

(支部理事等の任期)

第11条 支部理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補充による支部理事等の任期は、前任者の残任期間とする。

3 支部理事等は、辞任又は任期満了の場合においても、後任者が就任するまでその職務を行わなければならない。

(支部顧問)

第13条 本支部に、支部顧問を置くことができる。

2 支部顧問は、支部理事会において選任する。

3 支部顧問は、次の職務を行う。

(1) 支部長の相談に応じること

(2) 支部理事会から諮問された事項について意見を述べること

埼玉支部 役員(案)

【任期:令和2年4月1日～令和4年3月31日】

(敬省略・順不同)

埼玉支部 役 職	氏 名	地区協会役職	事業所名・役職	記事
支部長	平本 一郎	中部 会長	(株)テレビ埼玉 代表取締役会長	
副支部長	原 敏成	西部 会長	武州ガス(株) 取締役社長	
〃	大澤 孝至	中部 副会長	松坂屋建材(株) 代表取締役会長	
〃	渋谷 敏男	南東部 会長	(学)青和学園 理事長	
理 事	小林 英一	中部 副会長	久喜市商工会 会長	
〃	井原 實	中部 副会長	(株)与野フードセンター 取締役名誉会長	
〃	斉藤 彰宏	南東部 副会長	(株)大成綜合印刷 代表取締役	
〃	神谷 道之	南東部 副会長	中興電機(株) 代表取締役社長	
〃	村田 奇一	南東部 副会長	越谷商工会議所 副会頭	
〃	清水 武信	西部 副会長	狭山ケーブルテレビ株式会社 代表取締役会長	事業所変更
〃	井上 勝司	西部 副会長	坂戸市商工会 会長	
〃	土橋 克美	中部 理事	蓮田市商工会 会長	
〃	松本 賢治	中部 理事	秩父商工会議所 専務理事	
〃	小森 輝男	中部 理事	八百雅商店 代表	
〃	粕谷 明	中部 理事	深谷商工会議所 専務理事	
〃	鈴木 真理子	南東部 理事	川口商工会議所 総務広報課長	
〃	尾堤 英雄	南東部 理事	春日部商工会議所 名誉会頭	
〃	矢島 巖	西部 理事	飯能商工会議所 会頭	
監 事	小坂 良二	中部 理事	(株)パレスエンタープライズ 取締役 業務支配人	
〃	小島 一男	南東部 監事	川口信用金庫 本店 執行役員総務部 部長	
〃	松下 寿夫	西部 監事	飯能信用金庫 理事長	
顧 問	榊原 明	中部 顧問	NTT東日本 取締役 埼玉事業部長	
顧 問	藤間 良樹	—	(株)NTTドコモ 埼玉支店長	(新任)

契約講師の紹介

講師紹介の特徴

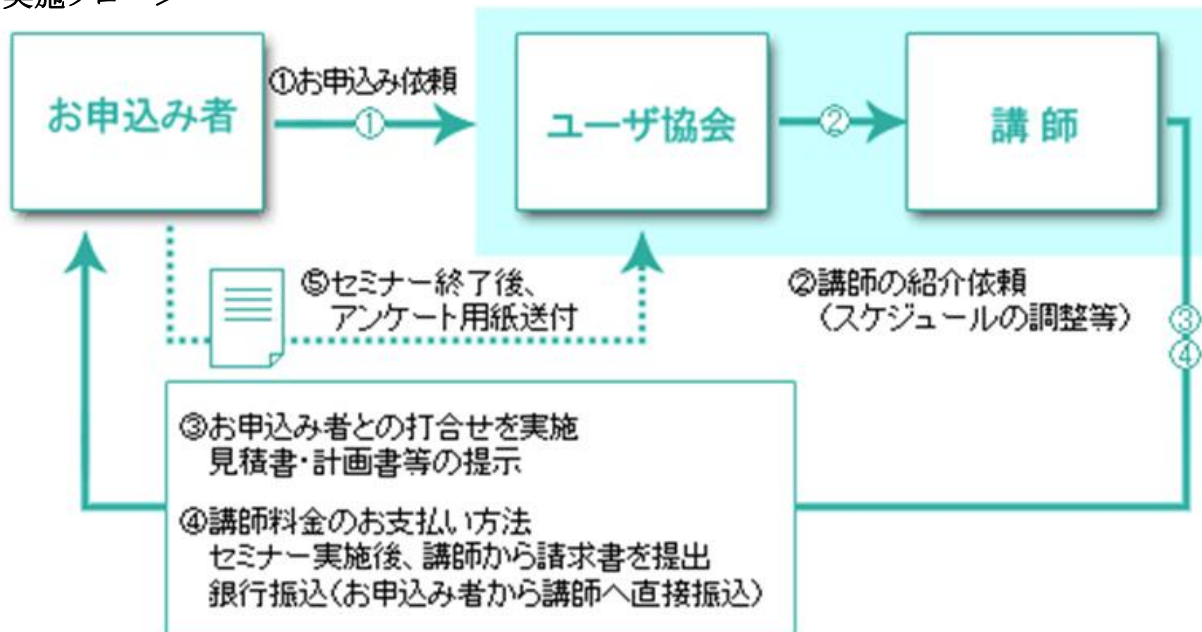
1.ニーズにマッチした豊富な講師陣

様々な特長や得意テーマを持つ豊富な講師陣の中から、ご要望に適した講師を紹介します。希望する内容やテーマについても、講師と事前の打ち合わせを行いながら進められます。

2.効果的な研修メニューとして活用

貴社のサービスに即した電話対応スキルや、現在抱えている問題点・改善事項などをふまえたカリキュラムが作成可能です。

<実施フロー>



2020年度 eラーニングコンテンツ講座

講	座	学習時間 (目安)
■ ビジネススキル	● ホウ・レン・ソウ	各項毎2～4分
	● 仕事の進め方	各項毎2～4分
	● ビジネスコミュニケーション	各項毎2～4分
	● 問題解決	各項毎2～4分
	● タイムマネジメント	各項毎2～4分
	● ビジネス文書	各項毎2～4分
	● ビジネス電子メールの原則	各項毎2～4分
■ ビジネスマインド	● 職場のルールを守る	各項毎2～4分
	●モチベーション	各項毎2～4分
	● 仕事と責任	各項毎2～4分
	● 会社の仕組み	各項毎2～4分
	● 会社の数字	各項毎2～4分
■ RPAによる生産性向上	● RPAによる生産性向上 (経営者向け)	10分程度
	● RPAによる生産性向上 (社員向け：基礎編)	10分程度
	● RPAによる生産性向上 (社員向け：応用編)	10分程度
■ 情報セキュリティ	● 第1章：情報セキュリティの最新事情	10分程度
	● 第2章：オフィスでの情報セキュリティ	10分程度
	● 第3章：オフィス外での情報セキュリティ	10分程度
	● 第4章：インターネットに潜む“見えない脅威”への対応	10分程度
■ ハラスメント	● ハラスメントとは	10分程度
	● パワーハラスメントとは	10分程度
	● セクシャルハラスメントとは	10分程度
	● マタニティハラスメントとは	10分程度
	● モラルハラスメントとは	10分程度
■ WEB集客入門	● 今知っておくべきWeb集客	10分程度
	● あなたの会社のWenサイトに集客する方法【無償編】	10分程度
	● あなたの会社のWenサイトに集客する方法【有償編】	10分程度
■ ビジネスマナー	● 社会人の心得	35分程度
	● 正しい言葉使い	20分程度
	● 応接応対	25分程度
■ キャリアデザイン	● キャリア自律	25分程度
	● キャリアの考え方	50分程度
	● ワーク	20分程度
■ ケースドラマ	● ケースで考える仕事の基本	100分程度

令和2年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

(参考3)

事業種別名	レベル	詳細事業名	開催予定時期	備考	
ICT関連	基礎	Excel(基礎講座)	4月		
			10月(予定)		
	応用	Excel(関数活用講座)	6月(予定)		
			2月(予定)		
			8月(予定)		
Power Point(魅せる資料作成講座)	8月(予定)				
ICT活用セミナー	基礎	情報セキュリティ、クラウド活用	2月(予定)		
テレコミュニケーション関連	基礎	新入社員のためのビジネスマナー研修	4月 計4回(4カ所)		
			ビジネスマナー+もしも検定4級試験(セット研修)	8月(予定)	
	応用	ステップアップ研修	7月(予定)		
			2月(予定)		
	応用	アンガーマネジメント研修	1月(予定)		
			基礎	プレゼン成功のための基礎研修	11月(予定)
	ビジネス電話研修	基礎	ビジネス電話対応研修(基礎編)	6月(予定)	
				11月(予定)	
		応用	クレーム電話対応研修	8月(予定)	
				1月(予定)	
	電話対応コンクール	-	事前説明会	6月4日~5日(2日間開催)	
			埼玉県予選会前研修会	7月(9日間予定)	
埼玉県予選会			9月2日~4日※3日間開催		
埼玉県大会前研修会			9月15日、17日、18日※3日間開催		
埼玉県大会			10月7日(水)開催		
全国大会			11月20日(金)広島県で開催		
企業電話対応コンテスト	-	全国一斉募集	6月1日~7月20日		
		参加企業への電話(審査期間)	7月下旬~9月上旬		
特別セミナー	-	若手社員から中堅社員層向けセミナー	10月(予定)		
	-	管理者から経営者層向けセミナー	2月(予定)		
	-	未定	未定		
会員支援事業	-	経営者、実務者のためのICTの活用情報等を提供	毎月		
	-	研修、イベント等の開催案内等をタイムリーに提供	通年		
	-	電話対応用模擬電話機の貸出			
	-	ビジネス電話クレーム電話対応等のDVDの貸出			
	-	ビジネスマナー等の社員研修へ協会契約講師の紹介			
	-	企業の対応内容を分析			
	-	セキュリティ意識の向上を目的に提供			
	-	インターネット学習(eラーニング)の提供			
-					
会員交流	-	J2大宮アルディージャのホーム試合	10月(予定)		
	-	県内にて開催(表彰式同日開催)	9月(予定)		
	-	秋の交流会(貸切バス使用)	11月(予定)		
	-	サッカー・野球観戦	7-9月(予定)		
	-	内容、場所等は、別途	未定		

■ もしも検定

	級(段階別)	レベル	開催予定時期	開催場所	主催	
電話対応技能検定	4級	入門	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	5月、8月、11月、2月	埼玉県内	埼玉支部
	3級	初級	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	5月、7月、9月、11月、3月	東京都	関東事業推進部
	2級	中級	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	8月、2月		
	1級	上級	ビジネス電話を行うための社内指導者としての高度な実践能力及び指導能力を有する。	10月		
	指導者級	S級	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定にあたっては、指導官や試験官などの役割を果たす。	未定		

※ その他、地区協会独自として、地域団体との連携施策を実施

①ビジネス電話対応研修:ステップアップ(テレコミュニケーション)

②ICT活用セミナー 等

メ モ