

令和2年度

定期総会決定集

令和2年6月16日(火)
(書面による理事会議決)

(公財)日本電信電話ユーザ協会
埼玉中部地区協会

目 次

1. 令和元年度事業報告	1
2. 令和元年度決算報告	11
令和元年度会計監査報告	12
3. 令和2年度事業計画	13
4. 令和2年度収支予算	18
5. 役員改選	19

令和元年度事業報告

2019年度は、平成の元号が平成31年4月30日に終わり、翌日の5月1日から新元号令和と変わり新たな時代が始まりましたが、令和2年2月からの新型コロナウイルス感染拡大を受け、参加者及び関係者の健康・安全面を第一に考え、2～3月開催予定の事業を中止することとしました。

令和時代到来のなかで、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向けに、アプリケーション活用セミナー及び中小企業の課題解決に資する内容のセミナーや講習会等を開催すると共に、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ラーニングサービスを提供し、情報通信サービスの利用推進を図りました。

テレコミュニケーション教育事業については、ビジネスマナー・ビジネス電話等の各種研修及び電話応対コンクール、電話応対技能検定(もしもし検定)を実施し、参加企業のビジネスマナー・電話応対品質の向上ならびに参加者のスキルアップ等、顧客満足度(CS)経営を推進する企業の人材育成にお役立ていただきました。

経営トップセミナー及びICT活用セミナーは、新型コロナウイルス感染拡大を受け、中止といたしました。

会員交流事業については、ゴルフ大会、サッカー観戦、野球観戦、秋の会員交流会を異業種交流会として開催しました。

地域団体連携事業については、電話応対ステップアップ研修を商工会議所様と共同開催しました。

中部地区活性化事業(独自事業)については、PC研修(Excel効率アップ研修)、スポーツ交流(サッカー・野球)を開催しました。

なお、春の会員交流会・和文化セミナーは、新型コロナウイルス感染拡大を受け中止といたしました。

具体的な事業遂行状況は、以下のとおりです。

1. 会議(理事会・定期総会等)
2. ICT活用推進事業(エクセル・ワード 等)
3. -1 テレコミュニケーション教育事業(ビジネスマナー、ビジネス電話応対 等)
3. -2 テレコミュニケーション教育事業(もしもし検定)
3. -3 テレコミュニケーション教育事業(電話応対コンクール)
4. 講演会・企業診断等(・パワーアップセミナー・標的型攻撃メール 等)
5. 会員交流会[地区事業](ゴルフ大会・サッカー観戦・野球観戦・秋の交流会)
6. 地域団体連携事業(電話応対ステップアップ研修)
7. 中部地区独自施策(PC研修・サッカー観戦)

1. 会議【理事会・定期総会等】

	会議名	区分	中部地区	全体（埼玉）
会 議	埼玉支部 理事会	1.開催月日	令和元年5月14日（火）	
		2.場所	パレスホテル大宮（さいたま市）	
		3.出席者	<u>7名</u>	<u>17名</u>
		4.議題等	①平成30年度事業報告ならびに決算報告 ②令和元年度事業計画	
	中部地区 理事会	1.開催月日	令和元年6月18日（火）	
		2.場所	ラフォーレ清水園（さいたま市）	
		3.出席者	<u>12名</u>	
		4.議題等	①平成30年度事業報告ならびに決算報告 ②令和元年度事業計画	
	中部地区 定期総会	1.開催月日	令和元年6月18日（火）	
		2.場所	ラフォーレ清水園（さいたま市）	
		3.出席者	<u>69名</u>	
		4.議題等	①平成30年度事業報告ならびに決算報告 ②令和元年度事業計画等	
講 演 会	中部地区 特別講演会	1.開催月日	令和元年6月18日（火） ※ 定期総会と同日開催	
		2.場所	ラフォーレ清水園（さいたま市）	
		3.出席者	<u>78名</u>	
		4.概要等	FM NACK5「グッドラック！ モーニング！」のラジオパーソナリティで、漫画家・似顔絵師でもある「アロハ 太郎」を講師に招き、講演。 講 師 :アロハ 太郎（あらい太郎） 氏 [漫画家、イラストレーター、似顔絵師、ラジオパーソナリティ] テーマ :マンガチック人生論	

2. ICT活用推進事業

アプリケーション／ICTセミナー	コース名等	区分	中部地区	全体（埼玉）
	エクセル活用 （基礎コース）	1.開催月日	平成31年4月23日（火）・令和元年10月24日（木）	
		2.場所	With Youさいたま（さいたま市）	
		3.参加者数	15事業所23名	30事業所41名
		4.概要	講師：中邨 登美枝 氏 業務の効率化及び社員のスキルアップをコンセプトに開催。 ①基本操作 ②表計算 ③グラフ作成 ④グラフデータベース機能利用 ⑤ワークシートの応用操作	
	エクセル活用 （関数コース）	1.開催日	令和元年6月25日（火）・令和2年2月4日（火）・5日（水）	
		2.場所	With Youさいたま（さいたま市）	
		3.参加者数	19事業所22名	34事業所42名
		4.概要	講師：中邨 登美枝 氏 業務に役立つExcel関数、構造や基礎操作が学べる関数入門コースとして開催。 ①関数の構造と基本的使い方 ②さまざまな関数を使ってみる ③複数の関数の組み合わせ ④知って得するExcel機能 等	
	プレゼンテーション 作成 （パワーポイント 活用）	1.開催日	令和元年8月29日（木）	
		2.場所	With Youさいたま（さいたま市）	
		3.参加者数	9事業所12名	15事業所19名
		4.概要	講師：中邨 登美枝 氏 PowerPointによる資料作成の基礎を習得するほか、説得力あるプレゼンテーションを実施するための方法を習得するコースとして開催。 ①説得力あるプレゼンテーションのための情報整理とシナリオ作成 ②PowerPointによる資料作成 ③発表技術	
	【中止】 ICT活用セミナー（問題解決） ★経営トップセミナーと同時開催	1.開催日	【中止】令和2年2月26日（水）	
		2.場所	パレスホテル大宮（さいたま市）	
		3.参加者数	27事業所34名	43事業所56名
		4.概要	ICTサービスを活用し、各種経営課題の解決策を学ぶ、中堅・中小企業経営者向けセミナーとして開催。 講師：上中 修司 氏 [(株)ドコモCS埼玉支店法人営業部長] 演題：5G時代のビジネス協創に向けた取り組み ・令和2年春、国内で商用サービスが始まる5G。 本格商用化に向けお客様との協創で生まれた5Gサービスの利用と事例について、いち早く感じていただく講演	

3-1 テレコミュニケーション教育事業（ビジネスマナー等）

ビジネス スマナー／ アン ガー マ ネー ジ メ ン ト ／ ビ ジ ネ ス 電 話 応 対	コース名	内容	中部地区	全体（埼玉）
	ビジネスマナー （新人）研修 （フレッシュマン）	1.開催月日	平成31年4月10日（水）・12日（金）・16日（火）・18日（木）	
		2.場所	熊谷市商工会館（熊谷市）、越谷サンシティ（越谷市） ウエスタ川越（川越市）、大宮ソニック（さいたま市）	
		3.参加者数	18事業所34名	35事業所70名
		4.概要	講師：松本智子氏、臼井奈美氏、岩下美和子氏、小野由美子氏 新入社員を対象に、社会人・企業人としての第一歩に必要な「心構え」「接遇マナー」「電話応対マナー」の基本を学習する研修。 また、中堅社員等の振り返りでも参加を可として開催。	
	ビジネスマナー ステップアップ 研修（応用編）	1.開催日	令和元年7月23日（火）・24日（水）・25日（木） 【中止】令和元年3月5日（木）[7事業所7名]	
		2.場所	ウエスタ川越（川越市）、越谷サンシティ（越谷市） 大宮ソニック（さいたま市）	
		3.参加者	14事業所17名	32事業所49名
		4.概要	講師：岩下美和子氏、山本淳子氏 ビジネスマナーの応用編として「言葉遣いは心遣い」「言葉が相手の“心”に与える印象」「プレゼン力・スピーチ力」「アクティブリスニング」を学ぶ研修を新入社員の振り返り、中堅社員のスキルアップとして開催。	
	ビジネスマナー 研修 （もしもし検定 4級付き）	1.開催日	令和元年8月7日（水）、令和2年2月5日（水）	
		2.場所	大宮ソニック（さいたま市）	
		3.参加者数	3事業所3名	11事業所13名
		4.概要	講師：松本智子氏 『ビジネスマナー習得で社会人力アップ』及び『もしもし検定取得でコミュニケーション力アップ』とで、一度の研修で2つのキャリアアップをコンセプトに開催。	
	アンガーマネジ メント研修	1.開催日	令和2年1月22日（水）・23日（木）・24日（金）	
		2.場所	ウエスタ川越（川越市）、大宮ソニック（さいたま市）、越谷サンシティ（越谷市）	
		3.参加者数	12事業所15名	30事業所38名
		4.概要	講師：岩下美和子氏、小野由美子氏 怒りなどのネガティブな感情を管理し、周囲と良い関係を作る研修。 「アンガーマネジメントって何？」「怒りを理解する」「怒り・イライラと上手に付き合う方法」「怒り・イライラをコントロールして周囲と良い関係を作る」などを学習。	
	ビジネス電話 応対（基礎編）	1.開催日	令和元年6月4日（火）、11月13日（水）	
		2.場所	大宮ソニック（さいたま市）	
		3.参加者数	18事業所24名	33事業所43名
		4.概要	講師：松尾友子氏 ビジネスにおける電話応対は、対面応対とは違う顔が見えない電話だからこそ気を付けたいマナーの研修。 「電話応対の基礎、聴くこと・話すこと」「敬語の言葉使いの基本」「電話の受け方、取り次ぎ方、伝言のポイント」「発声・発音の基本」「模擬電話機による実践的なロールプレイング」を学習。	

クレーム電話対応／プレゼン基礎	コース名等	内容	中部地区	全体（埼玉）
	クレーム電話 対応研修	1.開催日	令和元年8月2日（金）、令和2年1月29日（水）	
		2.場所	大宮ソニック(さいたま市)	
		3.参加者数	11事業所16名	28事業所46名
		4.概要	講師：佐藤 万里 氏 『クレームは、怖くない。企業にとって貴重な情報源です』 ロールプレイングを中心に基本的なクレーム電話対応を習得する研修。	
	プレゼン基礎 研修	1.開催日	令和元年11月27日（水）	
		2.場所	大宮ソニック(さいたま市)	
		3.参加者数	9事業所12名	16事業所21名
		4.概要	講師：山本 淳子 氏 人前で話すのが苦手な方へ、資料準備から話し方、立ち振る舞いのコツまでを網羅。社内の報連相にも役立つプレゼンの基礎を研修。	

3-2 テレコミュニケーション教育事業（もしもし検定）

電話対応技能検定／もしもし検定	コース名	内容	中部地区	全体（埼玉）
	もしもし検定 (4級)	1.開催日	令和元年5月8日（水）等 6回開催	
		2.場所	大宮ソニック(さいたま市) 等	
		3.参加者数	9事業所36名	54事業所107名
		4.概要	「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応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。 ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	
	もしもし検定 (4級)付き ビジネスマナー セミナー 【再掲】	1.開催日	令和元年8月7日（水）、令和2年2月5日（水）	
		2.場所	大宮ソニック(さいたま市)	
		3.参加者数	3事業所3名	11事業所13名
		4.概要	講師：松本 智子 氏 「ビジネスマナーで社会人力アップ」及び「もしもし検定4級受験でコミュニケーション力アップ」とで、一度の研修で2つのキャリアアップ。 ・事前研修2時間と試験40分のセットメニュー	
	もしもし検定 (3級)	1.開催日	令和元年7月3日（水）、11月6日（水）、令和2年3月4日（水）	
		2.場所	ユーザ協会本部	
		3.参加者数	3事業所4名	4事業所6名
		4.概要	ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎能力を有する。 ・受験の前提条件として、15時間の研修が必要。	
	もしもし検定 (1級)(2級)	1.開催日	2級：令和元年8月7日(水)、令和2年2月5日（水） 1級：平成31年4月3日（水）、令和元年10月20日（水）	
		2.場所	ユーザ協会本部	
		3.参加者数	2級：2事業所2名 1級：無	6事業所6名 3事業所7名
		4.概要	2級：ビジネス電話対応に必要なコミュニケーション応用能力を有する。 1級：ビジネス電話対応を行うための指導者としての高度な実践能力及び指導者能力を有する。 ・受験の前提条件として、15時間の研修が必要。	

3-3 テレコミュニケーション教育事業（電話対応コンクール）

電話 対 応 コ ン ク ー ル	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）
	事前説明会	1.開催月日	令和元年6月10日（月）、12日（水） 初心者2回、経験者1回開催	
		2.場所	大宮ソニック(さいたま市)	
		3.参加者数	<u>38事業所94名</u>	<u>77事業所179名</u>
		4.概要	講師：石亀 美夜子 氏、山本 淳子 氏 ・令和元年度電話対応コンクールの問題に対する、傾向と対策を説明。 ・初心者向け、経験者向けにコースを分けて開催。 なお、初心者向けは、コンクール参加に伴う心構え等も合わせて説明。	
	事前研修会	1.開催日	令和元年7月2日～5日、9日、11日、12日、16日、17日 19回開催	
		2.場所	熊谷市商工会館(熊谷市)、埼玉会館(さいたま市) 越谷サンシティ(越谷市)、ウエスタ川越(川越市)	
		3.参加者数	<u>39事業所84名</u>	<u>73事業所150名</u>
		4.概要	講師：石亀 美夜子 氏、松尾 友子 氏、小野 由美子 氏、臼井 奈美 氏 山本 淳子 氏、佐藤 万里 氏、岩下 美和子 氏 ・受講者が作成した、対応コンクール用シナリオをもとに、講師が個人毎に指導を行う。また、他の参加者指導内容も聞ける研修。 ・研修終了後には、予選会の抽選も行い、日程、競技時間を確定。	
	県大会予選会	1.開催日	令和元年9月3日（火）～5日（木）	
		2.場所	埼玉会館小ホール(さいたま市)	
		3.参加者数	<u>45事業所62名</u>	<u>91事業所120名</u> ※見学者 延500名
		4.概要	審査委員：石亀 美夜子 氏、松尾 友子 氏、小野 由美子 氏 岩下 美和子 氏 埼玉県大会の出場者(50名)を決定するための大会。 地区枠と推薦枠を決めて上位50名が県大会へ出場 県大会出場者：【中部地区 27名】 参考：南東部14名、西部9名 尾島実可子、小池玲美、北村貴芳、小新井湧〔㈱SBI証券〕 福原侑希、八巻志保〔㈱ジュピターテレコム関東カスタマセンターグループ ¹ 〕 渡辺麻耶、池上雄太〔 〃 グループ ² 〕 児玉香純、湧川莉沙〔㈱ジュピターテレコム浦和カスタマセンター〕 江口菜摘、櫛田弥寿子、新井万由美、篠崎亜裕美〔㈱ベルーナ〕 五十幡ひとみ〔㈱ベルーナ北関東グルメコールセンター〕 秋山珠子〔佐川急便㈱熊谷営業所〕、矢澤安李〔佐川急便㈱羽生営業所〕 喜多野由佳〔佐川急便㈱久喜営業所〕、熊谷知恵〔佐川急便㈱児玉営業所〕 三上彩子〔佐川急便㈱埼玉サポートセンター〕 押切玲奈〔損害保険ジャパン日本興亜㈱大宮保険金サービス第1課〕 守岩清美〔㈱リフレ〕、安部裕子〔㈱サイサン〕、石川亜希子〔㈱オージオ〕 東海林正規〔NTT東日本-南関東サービスサポート部テクニカルサービスセンター埼玉フロント〕 渡邊千明、小川美樹子〔NTTファイナンス㈱北関東・信越総合料金センター〕	
	埼玉県大会 事前研修	1.開催日	令和元年9月18日（水）～20日（金）	
		2.場所	大宮ソニック(さいたま市)	
		3.参加者数	<u>17事業所38名</u>	<u>34事業所76名</u> ※オブザーバー含
		4.概要	講師：石亀 美夜子 氏 予選会を突破した、27名(全体50名)を対象に県大会に向けた研修。	

電話 応対 コン タ ク ー ル	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）
	埼玉県大会	1.開催日	令和元年10月4日（金） 主催：（公財）日本電信電話ユーザ協会埼玉支部 後援：NTT東日本埼玉事業部、協賛：（株）テレビ埼玉	
		2.場所	埼玉会館 小ホール（さいたま市）	
		3.参加者数	17事業所27名	33事業所50名 ※見学者256名
		4.概要	審査委員（4名） 審査委員長：石亀 美夜子 氏 審査委員：小野 由美子 氏、佐藤 万里 氏、山本 淳子 氏 全国大会を目指し、予選会を突破した50名により競技を実施。 【中部地区の入賞者】 敬称略 準優勝：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：小新 井湧〔（株）SBI証券〕 篠崎 亜裕美〔（株）ベルーナ〕 北村 貴芳〔（株）SBI証券〕 喜多野 由佳〔佐川急便（株）久喜営業所〕 審査員特別賞：櫛田 弥寿子〔（株）ベルーナ〕 ー参考：他地区入賞者ー 優 賞：岸 裕美〔佐川急便（株）練馬事業所〕＜南東部＞ 優秀賞：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〕 大高 友子〔（株）ベルーナコミュニケーションズ第2川越オートー〕 審査員特別賞：関口 由梨亜〔佐川急便（株）川口営業所〕＜南東部＞ 表彰式：入賞した方へ表彰状及び副賞を贈呈。 表彰枠：優勝、準優勝（各1名）、優秀賞（6名）、審査員特別賞（2名） 優勝者：表彰状、優勝カップ（持回り）、盾、副賞 準優勝以下：表彰状、盾、副賞 副賞提供企業様：（株）テレビ埼玉様、NTT東日本埼玉事業部様 【懇親会】 NTT東日本埼玉事業部様のご協力を得て開催。 参加者：出場選手全員、参加企業様代表SV等、審査委員、役員代表 NTT代表等（121人が参加）	
	全国大会	1.開催日	令和元年11月22日（金）	
		2.場所	東京都 中野サンプラザ	
		3.参加者数	全国大会出場1名 研修1名	
		4.概要	全国都道府県大会を勝ちあがった選手による大会（57名） 《埼玉代表者》 岸 裕美 様〔佐川急便（株）練馬営業所〕＜南東部＞ 《大会見学等研修参加者》※県大会準優勝者 児玉 香純 様〔（株）ジュピターテレコム浦和カスタマーセンター〕＜中部＞ ー参考ー 優 勝：宮本 真紀 様〔大同生命保険（株）〕＜熊本代表＞ 準優勝：葛馬 妙子 様〔佐川急便（株）西関東支店八王子営業所〕＜東京代表＞	

4. 講演会、企業診断 等

セミナー	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）
	コミュニケーション ンパワーアップ セミナー	1.開催月日	令和元年10月23日（水）	
		2.場所	大宮ソニック(さいたま市)	
		3.参加者数	21事業所33名	34事業所56名
		4.概要	講師：アンディ中村 氏 ※職場のコミュニケーションを活性化！ テーマ：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』 サラリーマン生活から導き出された実践的ノウハウの数々を伝授いただきました。	
	【中止】 経営トップ セミナー	1.開催日	令和2年2月26日（水）【中止】	
		2.場所	パレスホテル大宮(さいたま市)	
		3.参加者数	48事業所62名	80事業所116名
		4.概要	講師：星 浩 氏（政治ジャーナリスト） 演題：「今後の政治・経済を見通す」 企業の経営者・管理者層を対象に情報通信・経営戦略などをテーマに 事業経営に役立つセミナー、講演会を毎年開催。 ＜中止＞ 新型コロナウイルス感染が拡大している状況を受け、参加者及び関係者の健康・安全面を第一に考慮し、中止。	
企業診断	企業電話 応対診断	1.実施期間	通年実施	
		2.受診企業数	5事業所	13事業所
		3.概要	「電話応対診断」とは、 専門スタッフが、お客様となって電話し、応対内容を診断。 その結果をレポートにしてフィードバックします。 企業様は、その結果を踏まえて、課題解決が出来る。	
標的型 攻撃メ ール	標的型 攻撃メール 予防訓練 サービス	1.実施期間	通年実施	
		2.参加企業数	2事業所	3事業所
		3.概要	「標的型攻撃メール」とは、 特定の組織や個人を狙い、重要な情報等を盗むために送られるメールのことで、最近では攻撃の活発化がマスコミでも多数報道されている。 ユーザ協会では標的型攻撃メール予防訓練サービスを会員の皆様に無料で体験提供。	
eラー ニング	eラーニング	1.実施期間	通年実施	
		2.受講企業数	10事業所	20事業所
		3.概要	「eラーニング」とは、 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。 受講講座メニューとして「個人情報取り扱い講座」、「情報セキュリティ講座」、「パワーハラスメント講座」、「セクシャルハラスメント講座」、「LGBT講座」を提供。	

5. 会員交流会（地区事業）

会員交流会	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）
	ゴルフ大会	1.開催日	令和元年9月19日（木）	
		2.場所	鴻巣カントリークラブ（鴻巣市）	
		3.参加者数	14事業所30名	28事業所52名
		4.概要	18ホールストロークプレー（新ペリア方式） 天候：晴れ 15パーティが熱戦を繰り広げた。 また、プレー後は懇親会、表彰式を開催。	
	サッカー観戦 （大宮アルディージャ）	1.開催日	令和元年9月7日（土）	
		2.場所	NACK5スタジアム（さいたま市）	
		3.参加者数	38事業所76名	66事業所132名
		4.概要	J1昇格を目指す大宮アルディージャの熱戦を観戦。 ◇試合結果 大宮（1点）VS 町田（1点） 引分 ※協会オリジナルバスタオルを参加者全員にプレゼント。	
	野球観戦 （埼玉西武ライオンズ）	1.開催日	令和元年6月30日（日）	
		2.場所	メットライフドーム（所沢市）	
		3.参加者数	44事業所88名	98事業所196名
		4.概要	会員特典として「ペア観戦チケット・お弁当・お茶・フラッグ」、さらに球団創設70周年アニバーサリー・サードユニホーム（非売品）の全員プレゼント付きで、充実した試合観戦を3地区合同企画として開催。 ◇試合結果 埼玉西武（11点）VS オリックス（3点） 埼玉西武の勝	
		1.開催日	令和元年8月8日（木）	
		2.場所	県営大宮球場（さいたま市）	
		3.参加者数	48事業所96名	60事業所120名 ※南東部と合同開催
		4.概要	県営大宮球場で開催される埼玉西武ライオンズの試合観戦を南東部地区と合同で開催。 ◇試合結果 埼玉西武（7点）VS 東北楽天（11点） 埼玉西武の負	
	秋の交流会	1.開催日	令和元年11月7日（木）、9日（土）、14日（木）	
		2.場所	大谷資料館、島崎酒造、益子焼窯元共販センター	
		3.参加者数	15事業所32名	32事業所63名
		4.概要	地区協会合同日帰り「大人の社会見学」を栃木方面で開催。 出発は新越谷駅・大宮駅（2回） ※川越駅出発分は最小催行人数に満たないため中止 見学：大谷資料館〔大谷石地下採掘跡〕（宇都宮市） 見学：島崎酒造〔洞窟酒造〕（烏山市） 体験：益子焼窯元共販センター〔手びねり〕（益子町）	

6. 地域団体連携事業

地域団体連携事業	会議名	内容	中部地区	
	電話応対 ステップアップ 研修	1.開催日	令和元年6月5日(水)	令和元年11月12日(火)、26日(金)
		2.場所	本庄商工会議所	さいたま商工会議所
		3.参加者数	11事業所20名(2クール)	16事業所32名(3クール)
		4.概要	<商工会議所様との共同開催> 講師：山本 淳子 氏 語尾がのびる(ございまーす)、電話応対が暗い、早口、名乗りを聞き返される等、話し癖や滑舌、話すスピードから一人一つの課題を決め、2時間少人数1クール6人による指導、改善を学ぶ。	

7. 中部地区独自施策 (PC研修・会員交流・和文セミナー)

P C 研 修	事業名	内容	中部地区	
	Excel効率 アップ講座	1.開催日	令和2年1月28日(火)	
		2.場所	WithYouさいたま(さいたま市)	
		3.参加者数	15事業所15名	
		4.概要	講師：中邨 登美枝 氏 日々の業務でExcelを利用している方は多いはず。この講座では「業務効率アップ」という視点でExcelの使い方を見直し、操作のコツや便利機能を半日コース(午前・午後)で学習。	
会 員 交 流 会	サッカー観戦 (大宮アルディージャ)	1.開催日	令和元年10月19日(土)	
		2.場所	熊谷陸上競技場(熊谷市)	
		3.参加者数	24事業所48名	
		4.概要	毎年、地区独自事業として年1回開催される熊谷陸上競技場での大宮アルディージャ試合の観戦。 ◇試合結果 大宮(2点) VS 徳島(3点) 大宮の負	
	【中止】 春の交流会	1.開催日	令和2年3月13日(金) 【中止】	
		2.場所	(株)明治「明治なるほどファクトリー坂戸」(坂戸市) ～ サイボクハム(日高市)～ ムーミンバレーパーク(飯能市)	
		3.参加者数	21事業所38名	
		4.概要	明治なるほどファクトリー坂戸では、原料やチョコレートに関する様々な研究開発、品質管理等を映像で学習後、板チョコの中に入った様な世界観の見学通路からチョコレートが作られる様子を間近で見学。サイボクハムにて昼食後、ムーミンバレーパークではフィンランドの作家トーベ・ヤンソンのムーミン物語に登場するムーミン谷、ムーミン一家とその仲間たちの物語を追体験。	
和 文 化 セ ミ ナ ー	【中止】 和文 化 セ ミ ナ ー	1.開催日	令和2年3月18日(水) 【中止】	
		2.場所	大宮ソニック(さいたま市)	
		3.参加者数	11事業所13名 ※西部と合同開催	
		4.概要	講師：岩下 宣子 氏 「知っておきたい敬語、よく使う敬語、間違えやすい敬語」と題して、社会人にとって正しく身につけておきたい敬語を学んでいただくために半日コース(午前・午後)で企画。	

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

収 支 計 算 書

(単位:円)

科 目	予算額(A)	決算額(B)	差異(A)-(B)	備考
前年度繰越金	2,043,259	2,043,259	0	
会 費	3,355,000	3,269,998	85,002	5,000円×654会員 ※1会員2円不足の4,998円納入、不足2円は次年度で追加納入予定
事業収入(参加者収入)	50,000	0	50,000	Excel研修(会員無料) 和 cultura セミナー(会員無料/中止)
預り金(交流会等参加費相当)	905,000	1,142,850	-237,850	スポーツ交流・サッカー: NACK5(1,500円×74名) 熊谷(1,500円×48名) スポーツ交流・野球: メットライフ(4,000円×44名) 大宮(1,500円×94名) 秋の交流会参加費: (5,000円×32名) 春の交流会参加費: (2,000円×36名/中止) 等
雑収入	41	26	15	預金利息
合 計	6,353,300	6,456,133	-102,833	—

◆支出の部

科 目		予算額(A)	決算額(B)	差異(A)-(B)	備考
公益事業費	電話対応コンクール	1,677,500	1,450,569	226,931	研修会・予選会会場費 診断料 講師料・会場費 講師料・会場費 等 ※支部への公益費支払い
	企業電話対応診断				
	情報活用系セミナー				
	ビジネスマナーセミナー				
小 計		1,677,500	1,450,569	226,931	—
特別講演会(総会同時開催)		300,000	238,680	61,320	講演会等講師料 等
交流会	預り金(清算) サッカー・会員交流会等	905,000	1,142,850	-237,850	参加費収入 ※NTT共催事業
	組織強化費 (会員交流等不足分補填)	855,000	616,550	238,450	交流会等地区負担額相当等
新地区活動強化事業費		300,000	166,330	133,670	Excel研修、和 cultura セミナー開催費用等
小 計		2,360,000	2,164,410	195,590	—
定 期 総 会		200,000	103,200	96,800	会場費等 ※NTT共催事業
理 事 会		100,000	103,750	-3,750	会場費等
小 計		300,000	206,950	93,050	—
事 務 費		100,000	79,261	20,739	会費口座振替手数料、事務用品購入等
通 信 費		100,000	88,059	11,941	会費請求書郵便料、振込手数料等
上 部 費		656,000	334,500	321,500	支部費、システム費、本部費
小 計		856,000	501,820	354,180	—
予 備 費		1,159,800	0	1,159,800	
合 計		6,353,300	4,323,749	2,029,551	—
次 期 繰 越 金			2,132,384		

収支決算

前期繰越金 2,043,259

当期収入額 4,412,874

当期支出額 4,323,749

収支等 2,132,384

*収支等残金は、令和2年度へ繰越

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中部地区協会の令和元年度における収支決算については、関係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 5 月 1 5 日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉中部地区協会

監事 むさし証券株式会社
代表取締役会長 小高 富士夫 ㊞

監事 中央税務会計事務所
所長 中島 由雅 ㊞

令和2年度事業計画

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、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、課題解決に資する内容のセミナーや講習会等を開催するとともに、会員及び情報通信サービス利用者向けに、引き続きアプリケーション活用セミナーや、標的型攻撃メール予防訓練サービス、eラーニングサービスの拡充を図ります。②テレコミュニケーション教育事業においては、引き続き「電話対応コンクール」「電話対応研修」「電話対応技能検定(もしもし検定)」等を中心に会員サービスの向上および情報通信サービス利用者のニーズに合致した事業活動を推進していくこととします。

併せて退会抑止・会員増強に向け「事業活動PR」を引き続き強化することとします。

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が抱える課題の解決に資する内容をセミナー、情報媒体等を通じて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頂けるよう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。
- (3) 新規入会促進に向け、新たな会員特典を提供するとともに、協会の事業紹介ツールを活用した事業紹介活動の充実を図ります。
- (4) 各事業運営の推進にあたっては、埼玉支部と連携を図り、優良事例の水平展開、情報の共有、相互支援等を行い、業務の効率化、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、協会の2大事業である「ICT活用推進事業」「テレコミュニケーション教育事業」を中心に益々多様化する会員ニーズに配慮し、会員から「求められる・役立つ」事業の実施に引き続き取り組み『会員サービスの充実』を図ることとします。

併せて地域団体との連携事業を推進する中で協会事業の認知拡大及び理解促進に努めることとします。

1. ICT(情報通信技術)活用推進事業

(1) ICTセミナー

最新のICTの動向等を主要なテーマに(「働き方改革」「AI」「5G」等)、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企画するとともに、情報通信事業者や地域団体と連携しながら、多様なセミナーを開催します。

また、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」やインターネット学習サービスの「eラーニングサービス」のコンテンツ拡大等、更に充実させ提供いたします。

(2) 情報活用系セミナー(講座)

ニーズが高い「Excel基礎」、「Excel関数」、「PowerPoint」研修や研修後のアンケート結果を活かした研修を企画します。

(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・経済情報などの事業経営に役立つ内容のセミナーを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、ビジネスマナーの基本、接遇マナーや電話応対について、社会人に必要な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、内容の充実を図り開催します。

(2) ビジネス電話応対研修(基礎編・ステップアップ編・クレーム応対編)

- ①基礎編については、新社会人を中心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、話し癖や活舌・話すスピード等、個人課題の改善を目的に地域団体と共催し、地区事業として開催します。
- ③クレーム応対編は、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的に開催します。

(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成り得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度です。埼玉支部では検定制度の認知拡大を目的に4級検定を開催します。

(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会員特典として「診断無料キャンペーン(期間限定)」を実施し、リピート拡大を図ることとします。

(5) 電話応対コンクール事業

電話応対コンクールは、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。

コンクール問題の説明会、研修会、予選会、県大会を開催し、県大会優勝者については、埼玉県代表として全国大会(広島県)に出場していただき、準優勝者には見学研修に参加して頂きます。

(6) コミュニケーションパワーアップセミナー

コミュニケーション能力アップの専門講師を招き、若手社員から中堅社員向けにセミナーを開催します。

(7) アンガーマネージメント研修

怒りなどネガティブな感情を管理、怒り・イライラをコントロールして周囲と良い関係を築くことを目的に開催します。

3. 会員交流(異業種)事業

(1) スポーツ交流

- ①サッカー観戦:大宮アルディージャ(NACK5 スタジアム)
- ②野球観戦:西武ライオンズ(県営大宮球場、メットライフドーム)
- ③ゴルフ大会(高麗川CC)
- ④その他 活性化事業を検討

(2) 会員交流会

大人の社会見学をコンセプトに貸切バス(日帰り)を利用した工場見学や体験学習等を地区合同事業として検討。秋の実施をめざし、準備を進めます。

また、中部地区「春の会員交流会」も埼玉県内実施に向け企画検討を行います。

4. 会員企業支援事業(継続実施)

(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。

(2) 模擬電話機セットの貸出(利用無料)

電話応対研修用模擬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)

ビジネス電話応対、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、購入も可)

(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)の活用情報などを引き続き提供します。

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

埼玉支部協会のホームページにおいて、研修やイベント開催案内を掲載し、タイムリーな情報発信を実施します。

また、会員様向けサービスとして、遠隔地の利用者に向けた「オンラインセミナー」「eラーニングサービス」のコンテンツ拡充等、会員満足度の向上を図ります。

(2) 地域団体との連携

研修やセミナーなど地域団体との連携事業を拡大・推進する中で、ユーザ協会未会員事業所へ協会事業のPRを行い新規入会を促します。

(3) 会員維持(退会抑止)・拡大施策

- ① 事業を積極的に展開し、「さいたまニュース」等の案内・PRを強化することで、会員のリレーション深化を推進し、会員の維持・拡大を図ります。
- ② 事業やセミナー・研修等へ前年参加された会員で、今年度参加申込をしていない会員(事業所)へのFAX・電話による個別ご案内等による退会抑止に努めます。
- ③ 新規会員促進に向けた新たな会員特典や協会紹介事業ツールを活用した紹介活動に取り組みます。

Ⅲ. 地区協会の活性化について

公益事業の運営は、中部地区エリアでニーズの高い事業、効率性(一定の参加者が見込める)を重視しながら、当エリアの会員ニーズに寄り添った独自事業を展開していきます。

☐ 地区協会独自セミナー(会員限定)

- ① 情報活用系セミナー
- ② ICTセミナー
- ③ 電話対応セミナー
- ④ 和文化セミナー 等の実施

☐ 会員(事業所間)交流事等(会員限定)

≪親睦・交流事業≫

- ① 春の会員交流会
- ② スポーツ交流(野球観戦) 等の実施

令和2年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

※緊急事態宣言等の状況を踏まえた事業運営を行います。

	事業種別名	レベル	詳細事業名	開催予定時期	備考
ICT関連	アプリケーション活用	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)	
			Power Point(魅せる資料作成講座)	2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	8月(予定)	
テレコミュニケーション関連	ビジネスマナー研修	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)	
	ビジネス電話研修	基礎	プレゼン成功のための基礎研修	11月(予定)	
		応用	ビジネス電話応対研修(基礎編)	6月(予定)	
				11月(予定)	
	電話応対コンクール	-	クレーム電話応対研修	8月(予定)	
				1月(予定)	
			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	
	企業電話応対コンテスト	-	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	
			全国一斉募集	6月1日～7月20日	
特別セミナー	コミュニケーションパワーアップ研修	-	参加企業への電話(審査期間)	7月下旬～9月上旬	
	経営トップセミナー	-	若手社員から中堅社員層向けセミナー	10月(予定)	
	その他	-	管理者から経営者層向けセミナー	2月(予定)	
会員支援事業	テレコムフォーラム	-	未定	未定	
	HPによる情報発信	-	経営者、実務者のためのICTの活用情報等を提供	毎月	
	模擬電話機セットの貸出	-	研修、イベント等の開催案内等をタイムリーに提供	通年	
	人材育成用DVDの貸出	-	電話応対用模擬電話機の貸出		
	契約講師の紹介・手配	-	ビジネス電話クレーム電話応対等のDVDの貸出		
	企業電話応対診断	-	ビジネスマナー等の社員研修へ協会契約講師の紹介		
	標的型攻撃メール予防訓練	-	企業の対応内容を分析		
	eラーニング、オンラインセミナー	-	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	サッカー観戦(FM NACK5 スタジアム)	-	J2大宮アルディージャのホーム試合	10月(予定)	
	ゴルフ大会	-	県内にて開催(表彰式同日開催)	9月(予定)	
	会員交流会	-	秋の交流会(貸切バス使用)	11月(予定)	
	地区協会独自施策	-	サッカー・野球観戦	7-9月(予定)	
	地区協会独自施策	-	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
電話応対技能検定	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	電話応対に関する高度な知識、技能を有し、本校定に於ては、指導官や試験官などの役割を果たす。	未定	本部

※ 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ビジネス電話応対研修: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

令和2年度 収支予算

自 令和2年4月1日
至 令和3年3月31日

収 支 予 算 書

◆収入の部

(単位:円)

科 目	2年度予算額	〈参考〉 元年度決算額	予算額内訳
前年度繰越金	2,132,384	2,043,259	
会 費	3,180,000	3,269,998	5,000円×636会員
事業収入（参加者収入）	50,000	0	Excel研修、和文化セミナー等
預り金（交流会等参加費相当）	765,000	1,142,850	スポーツ交流会・会員交流会等
雑収入	25	26	預金利息等
合 計	6,127,409	6,456,133	—

◆支出の部

科 目		2年度予算額	〈参考〉 元年度決算額	予算額内訳
公益 事業 費	電話対応コンクール	1,590,000	1,450,569	研修会、予選会会場費 診断料 講師料・会場費等
	企業電話対応診断			
	情報活用系セミナー			
	ビジネススマナーセミナー			
小 計		1,590,000	1,450,569	—
特別講演会(総会同時開催)		300,000	238,680	講演会等講師料
交 流 会	預り金(清算) サッカー・会員交流会等	795,000	1,142,850	参加費収入 ※NTT共催事業 ★NTT支出(サッカー→チケット代、交流会→バス代等)
	組織強化費 (会員交流等不足分補填)	630,000	616,550	交流会等地区負担額相当
地 区 活 動 強 化 事 業 費		363,000	166,330	会員企業交流会等
小 計		2,088,000	2,164,410	—
定 期 総 会		200,000	103,200	会場費等 ※NTT共催事業
理 事 会		100,000	103,750	会場費等
小 計		300,000	206,950	—
事 務 費		100,000	79,261	会費口座振替手数料、事務用品購入等
通 信 費		100,000	88,059	会費請求書郵便料、振込手数料等
上 部 費		318,000	334,500	支部費、システム費、本部費
小 計		518,000	501,820	—
予 備 費		1,631,409	0	
合 計		6,127,409	4,323,749	—
次 期 繰 越 金			2,132,384	

役員改選

【任期：令和2年4月1日～令和4年3月31日】

※敬称略

役員名	氏 名	事業所名	役 職	備 考
会 長	平本 一郎	(株)テレビ埼玉	代表取締役会長	
副会長	大澤 孝至	松坂屋建材(株)	代表取締役会長	
〃	小林 英一	久喜市商工会	会長	
〃	井原 實	(株)与野フードセンター	取締役名誉会長	
理 事	益子 弘	(株)FM NACK 5	代表取締役会長	
〃	土橋 克美	蓮田市商工会	会長	
〃	松本 賢治	秩父商工会議所	専務理事	
〃	小森 輝男	八百雅商店	代表	
〃	三井田 晴宏	上尾商工会議所	専務理事	
〃	矢部 憲春	さいたま商工会議所	専務理事	
〃	小坂 良二	(株)パレスエンタープライズ	取締役業務支配人	
〃	松永 大祐	(株)松永建設	代表取締役社長	
〃	竹内 秀明	(株)武蔵野銀行 本店	総務部部長	
〃	星野 時夫	(株)リビコー	代表取締役会長	
〃	藤間 憲一	(株)オキナヤ	代表取締役会長	
〃	橋本 義昭	埼玉縣信用金庫	理事長	
〃	八木橋 宏貴	(株)八木橋	取締役社長	
〃	石山 洋一	石山商工(株)	代表取締役社長	
〃	新井 進二	(株)新井機械製作所	代表取締役社長	
〃	粕谷 明	深谷商工会議所	専務理事	
〃	石井 誠	石井酒造(株)	代表取締役社長	
〃	弓木 裕一	白岡市商工会	会長	
〃	平子 繁	(株)太平	代表取締役会長	
監 事	小高 富士夫	むさし証券(株)	代表取締役会長	
〃	中島 由雅	中央税務会計事務所	所長	
顧 問	榊原 明	N T T 東日本 埼玉支店	支店長	
〃	金井 陽一郎	N T T 東日本-関信越 熊谷営業支店	支店長	

会則 第3章

(地区協会理事等の任期)

第13条 地区協会理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。