

令和2年度

# 定期総会決定集

(書面による理事会議決)

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
埼玉西部地区協会

# 目 次

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

# 令和元年度事業報告

2019年度は、元号が平成から令和に変わり、新たな時代の始まりの年となりました。しかし新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、2月・3月開催予定の事業は、参加者及び関係者の健康・安全面を第一に考え中止せざるを得ない状況となりました。

令和時代到来のなかで、ICT(情報通信技術)の活用は益々必要とされています。当協会ではICT活用推進事業について、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してまいりました。

また、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、ビジネスに必要なマナー・電話等の各種研修及び電話対応コンクール、電話対応技能検定(もしもし検定)を実施し、参加企業の人材育成と顧客満足度(CS)経営の推進に役立てていただきました。

また、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、会員交流会を異業種交流会として開催しました。

さらに、地域貢献として地域団体連携事業や、企業の企画する社員研修に契約講師の紹介等を行ってまいりました。

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) **一部中止**
- 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)
- 3-2. テレコミュニケーション教育事業(電話対応技能検定/もしもし検定)
- 3-3. テレコミュニケーション教育事業(電話対応コンクール)
4. 講演会・企業診断 等(標的型攻撃メール予防訓練 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(電話対応ステップアップ研修)
7. 中部地区との共同施策(和文化セミナー) **中止**

## 1. 会議【理事会・定期総会等】

	会議名	区分	西部地区	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>4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等	
西部地区 理事会		1.開催月日	令和元年6月11日(火)	
		2.場所	ライブステーション狭山（狭山市）	
		3.出席者	<u>10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	
西部地区 定期総会		1.開催月日	令和元年6月11日(火)	
		2.場所	ライブステーション狭山（狭山市）	
		3.出席者	<u>25会員 32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	
特別 企画	西部地区 特別講企画	1.開催月日	令和元年6月11日(火) ※ 定期総会と同日開催	
		2.場所	ライブステーション狭山（狭山市）	
		3.出席者	<u>38名</u>	
		4.概要等	会員交流会・JAZZライブ  JAZZライブを楽しみながらの懇親会  <b>【出演者】</b> 金子 健TORIO (bass) 金子 健 (Piano) 田村 大和 (drums) 西村 匠平	

## 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	西部地区	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	7事業所 8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	8事業所 12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	6事業所 7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.申込者数	3事業所 4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）

	コース名	内容	西部地区	全体（埼玉）
ビジネス スマナー ／ アン ガ－ マ ネ－ ジ メ ン ト ／ ビ ジ ネ ス 電 話 応 対	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	<b>11事業所 27名</b>	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」「電話対応マナー」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)	
		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	<b>10事業所 18名</b>	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」「プレゼンカ・スピーチカ」「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	<b>2事業所 2名</b>	11事業所13名
		4.概要	講師:松本智子氏 『ビジネススマナー習得で社会人力アップ』・『もしもし検定取得でコミュニケーション力アップ』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	<b>10事業所 13名</b>	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	<b>8事業所 11名</b>	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	西部地区	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	7事業所 13名	28事業所46名	
		4.概要	講師:佐藤 万里 氏 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	5事業所 6名	16事業所21名	
4.概要		講師:山本 淳子 人前で話すのが苦手な方に不安を解消するための基礎研修。			

### 3-2 テレコミュニケーション教育事業（電話対応技能検定/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	西部地区	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	埼玉会館（さいたま市）等		
		3.参加者数	3事業所 5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	2事業所 2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アップ」+「もしもし検定4級受験でコミュニケーション力アップ」 一度の研修でキャリアアップ。 ・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）等3回開催		
		2.場所	ユーザ協会本部		
		3.参加者数	1事業所 2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	令和元年8月7日（水）、令和2年2月5日（水） <2級> 平成31年4月3日（水）、令和元年10月2日（水） <1級>		
		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: 1事業所1名	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の応用能力を有する。 1級: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。			





電話 応対 コン タ ク ー ル	会議名	内容	西部地区	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	6事業所 9名	33事業所50名	※見学者256名
		4.概要	<p>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。</p> <p><b>【入賞者】</b> 敬称略  優賞：岸裕美〔佐川急便（株）練馬営業所〕〈南東部〉  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〕〈中部〉  優秀賞：小新井湧〔（株）SBI証券〕〈中部〉  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〕〈南東部〉  篠崎亜裕美〔（株）ベルーナ〕〈中部〉  北村貴芳〔（株）SBI証券〕〈中部〉  喜多野由佳〔佐川急便（株）久喜営業所〕〈中部〉  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〕〈西部〉  審査員特別賞：榎田弥寿子〔（株）ベルーナ〕〈中部〉  関口由梨亜〔佐川急便（株）川口営業所〕〈南東部〉</p> <p>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</p> <p><b>【懇親会】</b>  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）</p>		
	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	<p>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〉  －参考－  優 勝：宮本真紀（大同生命保険（株））〈熊本代表〉  準優勝：葛馬妙子（佐川急便（株）西関東支店八王子営業所）〈東京代表〉</p>		

#### 4. 講演会、企業診断 等

	会議名	内容	西部地区	全体（埼玉）	
セミナー	コミュニケーション 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	<b>2事業所 2名</b>	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』  ちょっとした「しぐさ・話し方」を工夫すれば人間関係は変えられます。 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。		
	【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.申込者数	<b>6事業所 8名</b>	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として、講演会を毎年開催。 <中止> 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会では、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、開催予定の『経営トップセミナー等』を中止することにしま した。		
企業 診断	企業電話 対応診断	1.実施期間	通年実施		
		2.受診企業数	<b>3事業所</b>	13事業所	
		3.概要	「電話対応診断」とは、 専門スタッフが、お客様となって電話して、対応内容を診断。 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	<b>0事業所</b>	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、攻撃の活発化がマスコミにも多数報告されている。 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	<b>4事業所</b>	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	西部地区	全体（埼玉）	
	ゴルフ大会	1.開催日	令和元年9月19日（木） ※3地区合同開催		
		2.場所	鴻巣カントリークラブ（鴻巣市）		
		3.参加者数	6事業所9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パーティの熱戦となった。 プレー後は懇親会、表彰式を開催。		
	サッカー観戦	1.開催日	令和元年9月7日（土） ※3地区合同開催		
		2.場所	NACK5スタジアム（さいたま市）		
		3.参加者数	15事業所30名	66事業所132名	
		4.概要	※全員プレゼント付（協会オリジナルバスタオル） J1昇格を目指す大宮アルディージャの熱い戦いを観戦 試合結果 大宮(1) VS 町田(1) 引分		
	野球観戦	1.開催日	令和元年6月30日（日） ※3地区合同開催		
		2.場所	メットライフドーム（埼玉西武ライオンズ）（所沢市）		
		3.参加者数	35事業所70名	98事業所196名	
		4.概要	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）全員プレゼント付き試合観戦をチョイス。 ※会員特典付（お弁当+お茶+フラッグ） 試合結果 埼玉西武（11） VS オリックス（3） 埼玉西武の圧勝		
	秋の交流会	1.開催日	令和元年11月7日（木）・9日（土）・14日（木） ※3地区合同開催		
		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	1事業所2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（12日（火））は催行最小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	所沢商工会議所	
	新入社員セミナー:はじめての電話対応ビジネスセミナー	1.開催日	平成31年4月15日(月)	
		2.場所	所沢商工会議所	
		3.参加者数	7事業所 10名	
		4.概要	講師 臼井 奈美 氏 商工会議所様主催の研修にユーザ協会契約講師を推薦し研修を支援。	

地域団体連携事業	会議名	内容	狭山商工会議所	
	電話対応ステップアップ研修	1.開催日	令和元年11月日20(水)	
		2.場所	狭山商工会議所	
		3.参加者数	13事業所17名	
		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)、電話対応が暗い、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. 西部地区独自施策 (和文化セミナー)

和文化セミナー	事業名	内容	西部地区・中部地区合同	
	【中止】 和文化セミナー	1.開催日	令和2年3月18日(水)	
		2.場所	大宮ソニック (さいたま市)	
		3.参加者数	-	
		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・間違いやすい敬語」と題して、社会人にとって正しく身に付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)を設定しました。	

# 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 支 計 算 書

### ◆収入の部

(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	594,393	594,393	0	
会 費	1,360,000	1,289,568	70,432	5,000×258会員(差異:退会分) 振込手数料差引入金
預り金 (交流会等参加費)	235,000	195,000	40,000	サッカー観戦 1,500円×30名 野球観戦 2,000円×70名 秋の交流会 5,000円×2名
雑収入	5	6	-1	預金利息
合 計	2,189,398	2,078,967	110,431	

### ◆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	692,500	449,204	243,296	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	692,500	449,204	243,296		
特別講演会(総会同時開催)	250,000	194,400	55,600	特別講演会講師料 等	
交 流 会	預り金(清算) (サッカー・野球・交流会)	235,000	195,000	40,000	参加費収入※NTT共催事業
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	266,000	222,050	43,950	交流会等地区負担額相当等
地区活動強化事業費	50,000	0	50,000		
小 計	801,000	611,450	189,550		
定期総会	200,000	94,608	105,392	会場費等※NTT共催事業	
理 事 会	30,000	0	30,000	会場費等	
小 計	230,000	94,608	135,392		
事 務 費	45,000	29,851	15,149	会費口座振替手数料、事務用品等	
通 信 費	45,000	34,048	10,952	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上 部 費	300,000	262,965	37,035	支部費、システム費、本部費	
小 計	390,000	326,864	63,136		
予 備 費	75,898	0	75,898		
合 計	2,189,398	1,482,126	707,272		
次 期 繰 越 金		596,841			

#### 収支決算

前期繰越金 594,393

当期収入額 2,078,967

当期支出額 1,482,126

収支等 596,841

\*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 埼玉西部地区協会の令和1年度における収支決算について、帳票ならびに関係書類を監査した結果、処理に相違はなく適正であることを報告いたします。

2020年 4 月 28日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉西部地区協会

監事 飯能信用金庫  
理事長 松下 寿夫 ⑩

監事 株式会社協和エクシオ  
埼玉統括部 部長 石平 伸一 ⑩

# 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も、引き続き「電話応対コンクール」「電話応対研修」「電話応対技能検定(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」をさらに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のセミナー企画ならびに各種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。
- (3) 新規入会促進に向け新たな会員特典を創出するとともに、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地域貢献を目指すと共に、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。

なお、新型コロナウイルス感染拡大により、予定した事業の延期・中止の場合は、速やかに周知徹底を図ることとします。

また、参加者の健康、安全を意識した運営を工夫していきます。

## 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(「働き方改革」「AI」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魅せる資料作成」研修や研修時のアンケートを活かした研修を企画していきます。

### (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て、情報通信や経営・経済情報などの事業経営に役立つ内容を中心とした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4級検定を開催します。



(4) 企業電話対応診断

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、その電話対応について、専門家の客観的な評価を「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(期間限定等)」を実施し、リピート拡大を図ることとします。

(5) 電話対応コンクール事業

説明会、研修会、県大会予選会、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)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

怒りは誰にでもある感情の一つ。ネガティブに捉えるだけでなく怒りのメカニズムを知ることから周囲との関係も変えていく、好評の研修を引き続き開催します。

(8) プレゼン基礎研修

人前で話すのが苦手な方に、準備から立ち居振る舞いまで、不安を解消する基礎研修は今年度も企画します。

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(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し、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)

電話対応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、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継続実施します。

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へ、今年度参加申込をしていない事業所への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(サッカー観戦)

③ スポーツ交流(野球観戦) 等の実施

新型コロナウイルス感染拡大防止に向けて大きく変わる働き方や会社生活を意識し、事業運営を工夫してまいります。

令和2年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

※緊急事態宣言等に従い運営を行います

事業種別名	レベル	詳細事業名	開催予定時期	備考	
ICT関連	基礎	Excel(基礎講座)	4月		
			10月(予定)		
	応用	Excel(関数活用講座) Power Point(魅せる資料作成講座)	6月(予定)		
			2月(予定)		
			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 ビジネスマナー+もしも検定4級試験(セット研修)	4月 計4回(4カ所)		
			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	
	企業電話対応コンテスト	-	全国大会	11月20日(金)広島県で開催	
全国一斉募集 参加企業への電話(審査期間)			6月1日～7月20日 7月下旬～9月上旬		
特別セミナー	-	コミュニケーションパワーアップ研修	若手社員から中堅社員層向けセミナー	10月(予定)	
	-	経営トップセミナー	管理者から経営者層向けセミナー	2月(予定)	
	-	その他	未定	未定	
会員支援事業	-	テレコムフォーラム	経営者、実務者のためのICTの活用情報等を提供	毎月	
	-	HPIによる情報発信	研修、イベント等の開催案内等をタイムリーに提供	通年	
	-	模擬電話機セットの貸出	電話対応用模擬電話機の貸出		
	-	人材育成用DVDの貸出	ビジネス電話クレーム電話対応等のDVDの貸出		
	-	契約講師の紹介・手配	ビジネスマナー等の社員研修へ協会契約講師の紹介		
	-	企業電話対応診断	企業の対応内容を分析		
	-	標的型攻撃メール予防訓練	セキュリティ意識の向上を目的に提供		
	-	eラーニング、オンラインセミナー	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	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

# 令和2年度 収支予算

自 令和 2年 4月 1日

## 収 支 予 算 書

至 令和 3年 3月31日

### ◆収入の部

(単位:円)

科 目	令和2年度予算額	参考(前年度決算額)	予算額内訳
前年度繰越金	596,841	594,393	
会 費	1,230,000	1,289,568	5,000円×246会員
預り金(交流会等参加費)	315,000	195,000	スポーツ交流会・会員交流会等
雑 収 入	0	6	預金利息
合 計	2,141,841	2,078,967	

### ◆支出の部

科 目	令和2年度予算額	参考(前年度決算額)	備 考	
公益事業費	電話対応コンクール	632,500	449,204	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			
	ビジネスマナーセミナー			
小 計	632,500	449,204		
特別講演会(総会同時開催)	300,000	194,400	定期総会、特別講演会講師料	
交流会	預り金(清算) (サッカー・交流会等)	280,000	195,000	参加費収入※NTT共催事業 ★NTT支出(サッカーチケット・交流会バス代)
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	225,000	222,050	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	20,000	0	会員企業交流会等	
小 計	825,000	611,450		
定期総会	200,000	94,608	会場費等	
理事会	30,000	0	会場費等	
小 計	230,000	94,608		
事務費	35,000	29,851	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	70,000	34,048	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	250,000	262,965	支部費、システム費、本部費	
小 計	355,000	326,864		
予備費	99,341	0		
合 計	2,141,841	1,482,126		
次期繰越金		596,841		

# 埼玉西部地区協会 役員改選

【任期:令和2年度～令和4年度】

(公財)日本電信電話ユーザ協会埼玉西部地区協会  
会則第13条 地区協会理事等の任期は2年とする。ただし、その再任を妨げない。

(敬称略・順不同)

役員名	氏名	事業所名	事業所役職	備考
会長	原 敏成	武州ガス(株)	取締役社長	
副会長	井上 勝司	坂戸市商工会	会長	
副会長	清水 武信	狭山ケーブルテレビ(株)	代表取締役会長	事業所変更
理事	神谷 勉	(株)丸広百貨店	代表取締役社長	
理事	萩野 敏行	所沢商工会議所	会頭	
理事	矢島 巖	飯能商工会議所	会頭	
理事	沼尾 幸一	くるまのヌマオ(株)	取締役会長	
理事	齋藤 正明	入間市商工会	会長	
理事	竹澤 穰治	川越商工会議所	専務理事	
理事	小林 明	狭山商工会議所	会頭	
理事	山田 裕朗	山田食品産業株式会社	代表取締役社長	新任
理事	岩崎 海	株式会社日辰電機製作所	取締役経営企画本部長 総務部長兼務	新任
監事	松下 寿夫	飯能信用金庫	理事長	
監事	石平 伸一	(株)協和エクシオ	埼玉統括部 部長	
顧問	堀木 純一	NTT東日本 埼玉西支店	埼玉西支店長	