

# 令和元年度実施事業 ダイジェスト版

(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
埼玉西部地区協会

## 目 次

1. 令和元年度埼玉支部理事会
2. 令和元年度埼玉西部地区協会理事会
3. 令和元年度埼玉西部地区定期総会
4. ICT活用推進事業
  - ①アプリケーション活用セミナー（エクセル基礎/関数・ワード）
  - ②ICT活用セミナー
5. テレコミュニケーション教育事業
  - ①ビジネスマナーセミナー
    - ・フレッシュマン（新人）ビジネスマナー研修
    - ・ビジネスマナーステップアップ研修（応用編）
    - ・もし検4級受験付ビジネスマナー（電話対応技能検定（もしもし検定））
  - ②ビジネス電話対応研修
    - ・ビジネス電話対応（基礎）
    - ・クレーム電話対応研修
  - ③コミュニケーションセミナー
    - ・コミュニケーションパワーアップセミナー
    - ・アンガーマネジメント研修
    - ・プレゼン基礎研修
6. 電話対応コンクール
  - ①事前説明会～事前研修会
  - ②埼玉県予選会
  - ③埼玉県大会～表彰式～懇親会
  - ④全国大会（東京）
7. 経営トップセミナー
8. 会員交流会
  - ① ゴルフ大会（地区合同） 【鴻巣カントリークラブ】
  - ② スポーツ観戦/サッカー（地区合同） 【NACK5：大宮アルディージャ】
  - ③ スポーツ観戦/野球（地区合同） 【メットライフドーム：埼玉西武ライオンズ】
  - ④ 秋の会員交流会（地区合同） 【大谷資料館・益子焼窯元共販センター 等】
9. 西部地区独自事業
  - ① 地域団体連携事業 【狭山商工会議所】 【所沢商工会議所】
  - ② 西部地区・中部地区合同開催事業 【和文化セミナー】

## 1. 令和元年度 埼玉支部理事会

□開催日 令和元年5月14日  
□場 所 パレスホテル大宮  
□出席者等 4名(西部) 17名(全体)  
★懇親会22名(各地区顧問等含む)

□議事内容  
(1) 平成30年度 事業報告  
(2) 平成30年度 収支報告  
(3) 令和元年度 事業計画



□平本支部長

埼玉支部は、平本会長体制で4年目を向かえ、本理事会では平成30年度の実施事業報告と各種課題を踏まえた新年度の事業計画について審議した。



## 2. 令和元年度 埼玉西部地区協会 理事会

□開催日 令和元年6月11日  
□場 所 ライブステーション狭山  
□出席者等 10名

□議事内容  
(1) 平成30年度 事業報告  
(2) 平成30年度 収支報告  
(3) 令和元年度 事業計画



原会長(議長)進行により、平成30年度事業報告・収支報告後、令和元年度事業計画について審議した。

### 3. 令和元年度 埼玉西部地区定期総会

開催日	会場	区分	参加人数	特別企画内容
6月11日	ライブステーション 狭山	定期総会	25会員 (32名)	定期総会后、特別企画として食事と一緒に楽しむジャズライブを開催。事前に曲のリクエストをいただいたり、参加された皆様のおかげで楽しい懇親会になりました。
		懇親会 JAZZライブ	38	

#### 【定期総会】



□会長あいさつ  
原会長



□議長  
原会長



□閉会のことば  
清水副会長



#### 【特別企画】 JAZZ演奏 金子健(bass)・田村大和(piano)・西村匠平(drums)



□NTTあいさつ  
堀木顧問

## 4. ICT活用推進事業

### ①アプリケーション活用セミナー



#### 【エクセル活用(基礎)2回、(関数)3回】

□開催日 (基礎) 平成31年4月23日  
令和元年10月24日  
(関数) 令和元年6月25日  
令和2年2月4日・5日

□会場 with youさいたま  
□参加数 15事業所20名(西部)  
64事業所83名(全体)  
□講師 E-スタヂオ  
中邨 登美枝 氏



#### 【パワーポイント活用1回】

□開催日 令和元年8月29日  
□会場 with youさいたま  
□参加数 6事業所7名(西部)  
15事業所19名(全体)  
□講師 E-スタヂオ  
中邨 登美枝 氏

### ②ICT活用セミナー(経営トップセミナーと同時開催)

【中止】

#### ユ-ザ協会さいたまニュース

##### 経営トップセミナー & ICT活用セミナーのご案内

新年あけましておめでとうございます。本年もよろしくお願ひ申し上げます。さて、例年ご好評をいただいております「経営トップセミナー」を下記のとおり開催いたします。今回は「TBS「NEWS23」キャスター」星 浩氏にご講演いただきます。なお、同日の第1部として「ICT活用セミナー」、また「会員交流会」も開催いたしますので、合わせて是非ご参加下さい。

埼玉支部 支部長 平本 一郎

開催日: 令和2年2月26日(水)		<b>会員無料!</b>	
会場: パレスホテル大宮 4階		さいたま市大宮区桜木町1-7-5 JR大宮駅西口下車 徒歩約5分	
ICT活用セミナー (ICTで経営課題を解決!)			
第一部	講師: 上中 修司氏(株式会社ドコモCS 埼玉支店 法人営業部長)	受付: 13:30~	開始: 14:00~15:00
	内容: 「5G時代のビジネス協創に向けた取組み」 ※和洋兼、国内で商用サービスが始まる5G。本格展開に向けて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、いち早く感得(調査)		
募集人員: 40名(先着順)※お申込は2名まで		会場: 4階 コスモス	
参加費: 会員無料・一般3,000円			
経営トップセミナー			
第二部	講師: 星 浩氏(プロフィール等は別紙参照)	受付: 13:30~	講演会: 15:30~17:00
	演題: 「今後の政治・経済を見通す」		
募集人員: 200名(先着順)※お申込は3名まで		会場: 4階 ローズルーム	
参加費: 会員無料・一般3,000円			
◆企業PRコーナー◆		開場: 13:30~17:00	
経営トップセミナー会場内の「企業PRスペース」に、各社の商材やパンフレットを展示、会員企業を「知る」つながるきっかけとしてぜひご覧ください。 ※1. 出展は、まだ募集中です。締め切り 1月10日(金)		会場: 4階 ローズルーム 受付開始と同時に OPEN!	

□開催日 令和2年2月26日  
□会場 パレスホテル大宮  
□参加申込数 3事業所4名(西部)  
43事業所56名(全体)  
□講師 上中 修司 氏  
□演題 「5G時代のビジネス協創に向けた取組み」  
国内で商用サービスが始まる5G。  
5Gのサービスの利用と事例を紹介。

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、2月26日(水)「パレスホテル大宮」で開催予定の『経営トップセミナー等』を中止することにしました。  
参加申込いただいた皆様にはご理解、ご了承いただきますようお願い申し上げます。  
なお、今後の事業につきましては状況を見極めながら開催を予定してまいりますので、引き続きお引き立て賜りますようお願い申し上げます。

## 5. テレコミュニケーション教育事業

### ① ビジネスマナーセミナー

#### ◆フレッシュマン(新人)ビジネスマナー研修

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」「電話対応」のビジネスマナーの基本を学習しました。



川越会場



熊谷会場



大宮会場



越谷会場

□開催月 平成31年4月10日・12日  
16日・18日

□開催回数 4回  
□開催場所 川越市、さいたま市  
熊谷市、越谷市

□参加数 11事業所27名(西部)  
35事業所 70名(全体)

□講師  
小野由美子氏  
岩下美和子氏  
臼井奈美氏  
松本智子氏

#### ◆ビジネスマナー・ステップアップ研修

(応用編)

ビジネスマナー応用編として「伝える技術」をテーマに、“自分の気持ちを上手に伝えるための「言葉遣い」「プレゼンカ・スピーチ力」などを学習しました。



川越会場



大宮会場



越谷会場

□開催日 令和元年7月23日・24日・25日  
令和2年3月5日(中止)

□開催回数 3回  
□開催場所 川越市、さいたま市、越谷市  
□参加数 10事業所18名(西部)  
32事業所 49名(全体)

□講師 山本淳子氏、岩下美和子氏

#### ◆電話対応技能検定(もしもし検定)4級受験付きビジネスマナーセミナー

埼玉支部独自のキャリアアップ研修として「ビジネスマナーセミナー」に「電話対応技能検定(もしもし検定)4級」をセットにした『もしもし検定4級付ビジネスマナーセミナー』を開催し「もしもし検定4級受験」にチャレンジしていただきました。



□開催日 令和元年8月7日  
令和2年2月5日

□開催回数 2回  
□開催場所 大宮ソニック(さいたま市)  
□参加数 2事業所2名(西部)  
11事業所 13名(全体)

□講師 松本智子氏

## 参考【電話対応技能検定・受験状況】

≪電話対応技能検定(もしもし検定)≫  
 「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です。

<b>埼玉支部(4級)</b> <b>合格率 58%</b>
-----------------------------------

4級→筆記試験のみ  
 3級～1級・指導者級→研修受講→筆記・実技試験  
 段階を踏んで学習することにより、必要な知識を習得しながらステップアップしていくことができ、個人のスキル向上と同時に、社内指導者を育成することで会社全体のレベル向上につながります。  
 なお、3級検定以上は効率的に行うため、ユーザ協会関東事業推進部開催です。

級	開催日	回数	会場	西部		全体	
				事業所	参加者	事業所	参加者
4級	5/8・8/7・10/10 11/5・11/6・2/5	6回	・埼玉会館 ・大宮ソニック 他	3	5	54	107
3級	7/3・11/6・3/4	3回	ユーザ協会本部	1	2	4	6
2級	8/7・2/5	2回	ユーザ協会本部	2	2	6	6
1級	4/3・10/2	2回	ユーザ協会本部	1	1	3	7

## ②ビジネス電話対応

### ◆ビジネス電話対応(基礎)

ビジネスにおける電話対応の重要性から、電話を受ける、かける、取り次ぐといった基礎を学ぶ研修です。  
 さらに電話だからこそ注意すべき「言葉遣い・敬語」や「発声・発音」に対して、模擬電話機によるロールプレイングにより実践的な内容となっています。



- 開催日 令和元年6月4日・11月13日
- 開催回数 2回
- 開催場所 大宮ソニック(さいたま市)
- 参加数 8事業所11名(西部)  
33事業所 43名(全体)
- 講師 松尾友子 氏



### ◆クレーム電話対応研修

「クレームは怖い」でも、お客様の立場・心理・ニーズを理解できたら、企業にとって大きな情報源になります。  
 クレーム対応の5つのポイントとクレーム事例によるロールプレイングでクレーム電話が怖くなくなる研修です。



- 開催月 令和元年8月2日  
令和2年1月29日
- 開催回数 2回
- 開催場所 大宮ソニック(さいたま市)
- 参加数 7事業所13名(西部)  
28事業所 46名(全体)
- 講師 佐藤万里氏

### ③コミュニケーションセミナー

#### ◆コミュニケーションパワーアップセミナー

『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」』

もう嫌だ！“あの人”とは顔を合わせたくない！明日“あの人”に話をする事を考えただけでイライラしてしまう！もうそんな事を我慢しないでください。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。サラリーマン生活の中から導き出された実践的ノウハウを学習しました。



- 開催月 令和元年10月23日
- 開催場所 大宮ソニック（さいたま市）
- 参加数 2事業所2名(西部)  
34事業所 56名(全体)
- 講師 アンディ中村氏



#### ◆アンガーマネジメント研修

怒りは特別な感情ではなく誰にでもあるもの。「怒り・イライラ」のメカニズムを知り、上手に付き合う方法から、周囲と良い関係を作るヒントも学べる研修です。

- 開催日 令和2年1月22日・23日・24日
- 開催回数 3回
- 開催場所 ウエスタ川越(川越市)  
大宮ソニック（さいたま市）  
越谷サンシティホール(越谷市)
- 参加数 10事業所13名(西部)  
30事業所 38名(全体)
- 講師 小野由美子氏、岩下美和子氏



川越会場



大宮会場



越谷会場

#### ◆プレゼン基礎研修

**NEW**

人前で話すのが苦手な方へ、資料準備から、話し方、立ち居振る舞いのコツまでを網羅し、社内の報連相にも役立つプレゼンの基礎研修です。



- 開催日 令和元年11月27日
- 開催回数 1回
- 開催場所 大宮ソニック（さいたま市）
- 参加数 5事業所6名(西部)  
16事業所 21名(全体)
- 講師 山本 淳子氏



## 6. 電話対応コンクール

### ① 事前説明会・事前研修会

#### 【事前説明会】

<初心者向け>



#### 【事前説明会】

- 開催日 令和元年6月10日・12日
- 会場 大宮ソニック(さいたま市)
- 開催回数 初心者コース 2回  
経験者コース 1回
- 参加数 12事業所33名(西部)  
77事業所 179名(全体)
- 講師 初心者向け 山本 淳子氏  
経験者向け 石亀 美夜子氏

<経験者向け>



- 【事前研修会】 □開催日 令和元年7月2日～5日、9日、11日～12日、16日～17日
- 開催場所 川越市・さいたま市・熊谷市・越谷市
- 開催回数 9日間19回開催
- 参加数 14事業所31名(西部)、73事業所 150名(全体)



川越会場



さいたま会場



熊谷会場



越谷会場

### ② 埼玉県予選会



- 開催日 令和元年9月3日～5日(3日間)
- 開催場所 埼玉会館
- 出場者数 19事業所26名(西部)  
91事業所120名(全体)
- 見学者 延べ 500名
- ★県大会へ 50名



### ③埼玉県大会～表彰式～懇親会



<開会式:渋谷副支部長>



<表彰式:平本支部長>

- 開催日 令和元年10月4日
- 開催場所 埼玉会館
- 出場者数 **6事業所9名(西部)**  
33事業所50名(全体)
- 見学・応援等 256名
- ★入賞者数 1名(西部) 10名(全体)



<出場者の競技模様>



<入賞者 大会役員 審査委員>



<埼玉県大会優勝者>  
佐川急便(株)練馬営業所  
岸 裕美 様 (南東部地区)



<懇親会場>



<懇親会:榎原顧問>

### ④全国大会in東京

- 開催日 令和元年11月22日
- 開催場所 中野サンブラザ
- 全国代表出場者数 57名



<埼玉県代表:岸 博美様 競技模様>



【参考】2019年度優勝者 大同生命株式会社(熊本) 宮本真紀様