

平成29年度
埼玉支部理事会

決定集

平成29年5月12日(金)

パレスホテル大宮

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

埼玉支部

目 次

平成28年度事業報告・・・・・・・・・・・・・・・・	1頁
平成28年度決算及び会計監査報告 ・・・	10頁
平成29年度事業計画・・・・・・・・・・・・・・・・	12頁
平成29年度収支予算・・・・・・・・・・・・・・・・	16頁

平成28年度事業報告

平成28年度の事業は、役員ならびに会員の皆様のご理解、ご協力により、概ね順調に実施できました。

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、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、情報通信技術・サービスの活用の推進を図りました。

テレコミュニケーション教育事業については、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定、電話対応研修等を実施し、参加企業の電話対応品質の向上及び参加者のスキルアップ等、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援しました。

特に電話対応技能検定(もしもし検定)では、企業に対する提案を積極的に行い、複数の事業所をまとめて企業が一括申し込みしたこと等により、4級受検者数は、前年の2倍を超えるなど、全国でも第2位と「すそ野を広げる」取り組みは、着実に成果を上げることができました。

新地区協会立ち上げ期の活動強化については、各地区協会においてエリア連絡会を開催し、旧地区協会の全役員を対象に意見交換を行い、ユーザ協会事業の円滑な事業遂行と地区協会の一層の活性化のための助言・提言をいただきました。

1. ICT(情報通信技術)活用推進事業

(1) ICT活用系セミナー

平成28年度は、①集客数の多い「経営トップセミナー」と連動した「ICTセミナー」(1回)、②地域団体と連携したタブレット端末体験セミナー(1回)③ニーズが堅調かつ業務に必要な「Excel(基礎編、関数編)」をアプリケーション活用研修(4回)として開催しました。以上、計6回開催し、延べ参加者は101名でした。

(2) 経営トップセミナー

「地政学と日本の大戦略」を演題に宮家 邦彦 氏(キヤノングローバル戦略研究所研究主幹、外交政策研究所代表、立命館大学客員教授)をお招きして、平成29年2月27日(月)パレスホテル大宮で開催しました。参加者は124名でした。

(3) ICT商材展示コーナー

上記「経営トップセミナー」と併せてNTTによる『ICT商材展示コーナー』を開設しました。最新のICT関連商材に実際に触れたり、体験いただき、質問や相談について、専門スタッフが対応しました。

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一環として、会員企業様の新入社員を中心とした基礎接客マナー・電話対応マナーセミナー(基礎編、応用編 および もし検4級セット)を開催しました。

- ・基礎編は、大宮・熊谷・川越・越谷の全4会場で実施しました。
- ・応用編は、大宮で1回実施しました。
- ・もしもし検定4級をセットにしたセミナーは2回(大宮・新都心)実施しました。

参加者は基礎編:73名、応用編:24名、もし検4級セット:40名。延べ137名でした。

(2) ビジネス電話対応研修

①基礎編

大宮で3回計画したところ全回とも早くに定員に達し、参加者は71名でした。

②ステップアップ編

地域団体(3団体)と共催・連携事業として開催しました。 個々人の電話対応のレベルアップを目的に個別指導する研修です。 参加者は56名でした。

(3) コミュニケーション パワーアップセミナー

毎年好評頂いているカリスマ講師「谷 厚志 氏」を4年連続でお迎えし、今年も新たなテーマで開催しました。

今年は「心をつかむ！誰からも好かれる話し方」で、参加者は51名でした。

(4) クレーム電話対応研修

「クレーム電話対応」の実践的対応スキルアップを目指し開催しました。 参加者から「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教えて頂き大変役に立ちました。」など好評でした。 参加者は、大宮・新都心の2会場で34名でした。

(5) 英語電話対応研修

「電話を受ける時に最低限必要な基本表現を練習する」初級コースとして、講師にジェーン・Eワークマン先生・関川先生をお迎えし実施しました。 参加者は12名でした。

(6) 電話応対技能検定(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、平成28年度は4級検定19回、3級検定2回の開催でした。受検者数は、4級342名、3級26名、2級は受検者なしのため未開催でしたが徐々に認知度が上がっています。

特に平成28年度は4級出張検定の希望があり、2企業で計12回 総計219名と大きく飛躍しました。

(7) 企業電話応対診断

会員事業所からの依頼により、専門スタッフがお客様に扮して日常の電話応対状況を調査・診断し、診断結果を報告書として作成し、CSの向上に役立てていただきました。平成28年度は会員無料キャンペーンを設定し、参加企業は21事業所でした。

(8) 企業電話応対コンテスト

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企業・参加事業所にお役立ていただいております。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、その際の電話応対模様を評価し、特に応対が優秀な企業を電話応対コンクール全国大会で表彰します。

昨年度の参加企業は全国で458事業所(埼玉は22事業所)で、全国大会において、埼玉県から参加した株式会社SBI証券様が優秀賞を受賞しました。

※ 企業電話応対コンテストURL <http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

(9) 電話対応コンクール

① 説明会(6月1日・2日)

電話対応コンクール出場者の裾野を広げるため、出場者参加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・経験者向け説明会を大宮ソニックにおいて、各2回開催しました。

参加者は207名でした。(H27:187名)

② 研修会(7月6日～26日)

コンクール出場参加希望者に対し、シナリオの内容、対応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に大宮・熊谷・川越・越谷・浦和の5カ所で全9回開催しました。

参加者は244名でした。(H27:241名、H26:208名) 3年連続増加

③ 埼玉県大会予選会(9月6日、7日、8日)

県大会の出場者選考会として、予選会をさいたま市民会館おおみやにおいて開催しました。

県大会出場枠50名に対し198名の参加でした。(H27:205名)

④ 埼玉県大会事前研修会(9月23日、26日、27日)

予選会で選ばれた50名を対象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6日)

第31回埼玉県大会を「さいたま市文化センター」において開催しました。

予選会を勝ち抜いた代表選手50名により開催しました。

優勝は、埼玉中部地区協会 (株)ベルーナ 北関東オーダーレセプションセンターの作本奈美さんでした。大会来場者は282名(選手50名、応援等232名)でした。

⑥ 全国大会、見学研修会(11月18日)

第55回全国大会は全国から代表選手60名が参加し、NHK大阪ホール(大阪市)で開催され、埼玉代表として、作本奈美さんが出場しました。

また、埼玉県大会の準優勝者 (株)ジュピターテレコム関東カスタマーセンターグループ 2 田川清一郎さん(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 サッカー観戦

NACK5スタジアム 大宮アルディージャVSアビススタ福岡 (8月) 参加者160名
熊谷陸上競技場 大宮アルディージャVS川崎フロンターレ(9月) 参加者56名

② 野球観戦

西武プリンスドーム 埼玉西武VS千葉ロッテ(8月) 参加者66名
大宮県営球場 埼玉西武VS北海道日本ハム(8月) 参加者80名

③ ゴルフ大会(表彰式)

高坂カントリークラブ(9月) 参加者52名

(2) 会員交流会

① 秋の会員交流会

大人の社会科見学をコンセプトに「秋の会員交流」を行ないました。
羽田クロノゲート見学、食品サンプル作り体験、浅草「まるごとにつぽん」散策を実施しました。出発地を大宮・川越・熊谷・越谷の4ヶ所で全5回実施(11月～12月)し、参加者は112名でした。

② 春の会員交流会

春の会員交流会として、さいたま造幣局、大宮盆栽美術館、鉄道博物館の見学会を開催(2月)しました。参加者は35名でした。

③ 和文化セミナー

マナーや作法など日本のしきたり等を学んでいただく「和文化セミナー」を熊谷市とさいたま市で開催(2月・3月)しました。参加者は26名でした。

4. エリア連絡会の運営

エリアの活性化とユーザ協会事業の円滑な運営を目的に全役員を対象としたエリア連絡会を各エリア地区の5会場で開催しました。

埼玉北エリア連絡会(1月)	八木橋デパート(熊谷市)
埼玉中央東エリア連絡会(2月)	三高会館(久喜市)
埼玉南東部地区合同エリア連絡会(2月)	福寿家(吉川市)
埼玉中央エリア連絡会(3月)	パレスホテル大宮(さいたま市)
埼玉西部地区合同エリア連絡会(3月)	ライブステーション(狭山市)

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	さいたま市 (パレスホテル大宮)	1	17	19	
	アプリケーション活用コース (Excel)	4月・6月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	2	25	34
		10月・2月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	2	35	35
	タブレット端末体験セミナー	狭山市 (狭山商工会議所)	1	12	13	
	計	-	-	6	89	101
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	71	124	

表-2

テレコミュニケーション教育関連事業

事業名		開催時期	開催場所等	参加数
ビジネスマナーセミナー		4月 (基礎編)	さいたま市:1回 川越市:1回 熊谷市:1回 越谷市:1回 (大宮ソニック 他)	37事業所 73名
		10月 (応用編)	さいたま市:1回 (大宮ソニック)	18事業所 24名
		8月・2月 (+もし検4級)	さいたま市:2回 (大宮ソニック 他)	29事業所 40名
ビジネス電話対応研修 【基礎編】		6月・1月・3月	さいたま市:3回 (市民会館おおみや)	49事業所 70名
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】		1月・2月	上尾商工会議所(連携) 狭山商工会議所(連携) 本庄商工会議所(連携)	38事業所 56名
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:1回 (大宮ソニック)	35事業所 51名
クレーム電話対応研修		8月・11月	さいたま市:2回 (WithYouさいたま 他)	22事業所 34名
英語電話対応研修		9月	さいたま市:1回 (大宮ソニック)	9事業所 12名
電話対応 技能検定 (もしもし検定)	4 級	検定月 5,7,8,9,10, 11,12,1,2,3月	さいたま市 (大宮ソニック 他)	69事業所 342名
	3 級	検定月 6、7、2、3月		20事業所 26名
	2 級	未実施		0事業所 0名
企業電話対応診断		年間実施	—	21事業所

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	開催場所等	参加数
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 2日間 (大宮ソニック)	88事業所 207名
	研修会 【協会契約講師】石亀美夜子氏 ほか	7月	さいたま市:5回 熊谷市:1回 川越市:2回 越谷市:1回 (市民会館おおみや 他)	110事業所 244名
	埼玉県大会 地区予選会 【審査委員長】石亀美夜子氏 【審査委員】岩下宣子氏ほか	9月	さいたま市 3日間 (市民会館おおみや)	132事業所 198名(選手)
	県大会前 事前研修会 【協会契約講師】石亀美夜子氏	9月	さいたま市 3日間 (大宮ソニック)	34事業所 50名
	埼玉県大会 【審査委員長】石亀美夜子氏 【審査委員】岩下宣子氏、ほか	10月	さいたま市 (文化センター)	35事業所 50名(選手)
	全国大会見学研修	11月	大阪市 (NHK大阪ホール)	1事業所 1名

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	埼玉中部	作本 奈美	(株)バルーナ 北関東オーダーレセプションセンター
準優勝	埼玉中部	田川 清一郎	(株)ジュピターテレコム関東カスタマーセンターグループ2
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) 第三事務所
優秀賞	埼玉西部	永野 亜美	ヤマト運輸(株) 西埼玉主管支店
優秀賞	埼玉中部	田中 里実	(株)SBI証券
優秀賞	埼玉中部	石井 みゆき	(株)バルーナ オーダーレセプション部 第1セクション
優秀賞	埼玉中部	小杉 亮	(株)SBI証券
優秀賞	埼玉中部	齋藤 有香	(株)バルーナ オーダーレセプション部 第1セクション
審査員特別賞	埼玉南東部	須永 研一	(株)レオパレス21 埼玉コールセンター
審査員特別賞	埼玉中部	真壁 裕子	(株)エボルバビジネスサポート

5. 会員状況

H28年度末会員数は、前年度末(1,599)と比較し92減の1,507会員でした。

経費節減等の理由による129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、37会員あり、入会理由の1位は「役員等協会関係者の紹介」、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	役員等協会関係者の紹介	21	電話対応コンクールへの参加	10	セミナー・研修会への参加	3
退 会	経費削減等会社判断	67	事業所の統廃合	15	協会事業に参加できない等	13

H28年度末(2017年3月)										
	中部			南東部			西部		3地区合計	
会員数	752			447			308		1,507	
対前年比	増減数	-35			-44			-13		-92
	増減率	▲ 4.4			▲ 9.0			▲ 4.0		▲ 5.8
	増加数	30			4			3		37
	減少数	65			48			16		129
H27年度末(2016年3月)										
	中央	北	中央東	南	東	東南	中央西	西	合計	
会員数	384	271	132	198	157	136	170	151	1,599	
対前年比	増減数	-17	-20	-5	-20	-4	-10	-13	-24	-113
	増減率	▲ 4.2	▲ 6.9	▲ 3.6	▲ 9.2	▲ 2.5	▲ 6.8	▲ 7.1	▲ 13.7	▲ 6.6
	増加数	11	7	2	4	2	1	3	0	30
	減少数	28	27	7	24	6	11	16	24	143
H26年度末(2015年3月)										
	中央	北	中央東	南	東	東南	中央西	西	合計	
会員数	401	291	137	218	161	146	183	175	1,712	
対前年比	増減数	-21	-13	-17	-16	-4	-13	-14	-3	-101
	増減率	▲ 5.0	▲ 4.3	▲ 11.0	▲ 6.8	▲ 2.4	▲ 8.2	▲ 7.1	▲ 1.7	▲ 5.6
H25年度末(2014年3月)										
	中央	北	中央東	南	東	東南	中央西	西	合計	
会員数	422	304	154	234	165	159	197	178	1,813	
対前年比	増減数	-9	-18	-13	-11	-13	-1	-12	-12	-89
	増減率	▲ 2.1	▲ 5.6	▲ 7.8	▲ 4.5	▲ 7.3	▲ 0.6	▲ 5.7	▲ 6.3	▲ 4.7
H24年度末(2013年3月)										
	中央	北	中央東	南	東	東南	中央西	西	合計	
会員数	431	322	167	245	178	160	209	190	1,902	
対前年比	増減数	-44	-36	-16	-24	-8	-16	-36	-15	-195
	増減率	▲ 9.3	▲ 10.1	▲ 8.7	▲ 8.9	▲ 4.3	▲ 9.1	▲ 14.7	▲ 7.3	▲ 9.3

平成28年度 決算報告

自 平成28年4月1日
至 平成29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	6,369,000	6,016,655	▲ 352,345	HP運営委託の内製化
	その他事業	4,030,000	3,120,567	▲ 909,433	経営トップセミナー会場費等減
	業務提携収入合計	10,399,000	9,137,222	▲ 1,261,778	-
	参加費収入	1,303,949	1,985,230	681,281	電話対応技能検定(もし検4級)受験者増
	雑収入	1,181	88	▲ 1,093	-
	内部取引収入	1,480,121	1,518,601	38,480	-
	当期収入合計	13,184,251	12,641,141	▲ 543,110	-
	前期繰越	9,842,067	9,842,067	0	-
総合計		23,026,318	22,483,208	▲ 543,110	-
■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	4,089,796	3,750,399	▲ 339,397	-
	セミナー等費(ビジネス等)	2,227,038	1,508,351	▲ 718,687	商工会議所等とのタイアップ施策一部未実施
	セミナー等費(ICT関連)	1,544,267	30,000	▲ 1,514,267	セミナー未実施(講師、会場費)
	セミナー等費(経営トップセミナー等)	2,683,472	1,984,302	▲ 699,170	経営トップセミナー会場費減額
	委員会費(もしもし検定)	1,204,264	820,155	▲ 384,109	2級検定未実施、3級検定実施回数減
	組織強化費	110,000	9,104	▲ 100,896	エリア連絡会費についてNTTより支援
	情報出版費	2,616,017	2,496,524	▲ 119,493	-
	①事業費合計	14,474,854	10,598,835	▲ 3,876,019	-
管 理 費	会議費	194,996	105,175	▲ 105,420	参加者減のため
	諸経費	1,968,074	1,776,488	▲ 191,586	-
	②管理費合計	2,163,070	1,881,663	▲ 297,006	-
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	0	131,769	131,769	新組織立ち上げのためH28年度より徴収(本部)(事務用品、システム経費)
	消費税額、法人税額分担費	616,454	604,662	▲ 11,792	-
	消費税本部振替額	85,000	71,843	▲ 13,157	-
	本部上部費	240,000	354,424	114,424	社内システム負担金の割振額増のため
	③内部取引支出	941,454	1,162,698	221,244	-
支出合計		17,579,378	13,643,196	▲ 3,936,182	-
繰越資産額		5,446,940	8,840,012	3,393,072	-

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平成28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。

平成29年 5月 9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 ⑩

監 事 長谷部 孝 一 ⑩

監 事 池 袋 昌 子 ⑩

平成29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のICT関連セミナーを着実に展開、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「電話応対等研修」「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のニーズに応える新たなコンテンツを盛り込む等、内容を充実させ、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、各事業内容を一層充実させるとともに、より多くの方に活用いただけるよう参加者の拡大に取り組みます。
- (3) 新規会員入会促進に向け新たな会員特典を提供するとともに、協会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、地域事業推進部を中心に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

平成29年度の具体的な事業については、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動向等を主要なテーマとして、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実例を盛り込んだセミナーを企画するとともに、有用なコンテンツを保有する事業者と連携する等、多様なセミナーを開催します。また、新たな取り組みとして、「標的型攻撃メールに対応する訓練」の提供を行います。

なお、セミナーの参加者募集にあたっては、商工会議所や情報通信事業者等、各地域団体と連携を図ります。

(2) 情報活用系セミナー

ニーズの高い「Excel」を中心に今年度も引き続き実施することとします。

また、タブレット端末活用セミナーの開催を「地区協会独自事業」として検討して行くこととします。

(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て、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(新人編・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、レベルアップ等を目的に開催します。

(2) ビジネス電話応対研修

①基礎編は、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す。特に今年度は、4級合格者に対する上位級への受検促進に取り組みます。

(4) 企業電話応対診断

会員事業所にとって有益な事業であることから今年度も「診断無料キャンペーン(期間設定等)」を実施し、①新規利用の拡大、②会員事業所特典の設定、③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

公益事業の中核である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。

昨年同様、コンクール前の説明会、ならびに、研修会、県大会予選会、県大会を引き続き継続開催し、優勝者については、全国大会(新潟市)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) その他

①クレーム対応セミナー、②クレーム電話応対研修については、内容が好評であり、参加希望も多いことから平成29年度も継続実施します。

3. 会員交流事業

(1) スポーツ交流

①サッカー観戦(FM NACK5 スタジアム)、②ゴルフ大会を昨年度同様に開催します。

(2) 会員交流会

今年度も、貸切バスを利用した日帰り見学・体験会等を秋に実施します。

4. 会員企業支援事業

(1) 契約講師の派遣(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)

電話応対研修用録音機能付電話機セット「ピアコール」を貸出します。

(3) 人材育成用DVDの貸出(利用無料)

ビジネス電話の基本、クレーム電話応対(基本編・実践編)のDVDを貸出します。

(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

<http://www.pi.jtua.or.jp/saitama/>

埼玉支部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、本部ホームページと連動した会員様向けコンテンツの提供に努めます。

(2) 地域団体との連携

地域団体との連携事業を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。

連携事業としては「タブレット端末体験会」、「ビジネス電話応対研修」、「ICTセミナー」等多彩なメニューを準備し、ご提案して行きます。

(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」等により案内・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・拡大を図ります。

②電話応対コンクール・電話応対技能検定・研修等へ前年参加された会員へ継続参加(利用)をFAX・電話により個別案内し退会抑止に努めます。

③新規入会促進に向けて、会員特典や協会紹介事業ツールを活用した事業紹介活動に取り組みます。また、事業参加者に対して、協会PRと入会勧奨用リーフレットを配布しご紹介のお願いを徹底します。

III. エリアの活性化に向けて

1. エリア独自事業の展開(事業の実施イメージ)

公益事業の運営は、県内全体でニーズの高い事業、効率性(一定以上の参加が見込める)を重視するなどの展開を行ってきましたが、エリアの①きめ細かなニーズ、②公益事業に該当しない各エリアの会員に寄り添った独自の事業も継続して展開します。

具体的には、以下の活動イメージの中からそれぞれのエリアのニーズにあった事業を1～2事業程度選定、創意・工夫のうえ実施して行くこととします。

● エリア連絡会の開催

ユーザ協会事業の円滑な業務遂行や地区協会(旧8地区エリア)の一層の活性化のため必要によりエリア連絡会を開催し、①各種事業への意見・要望等を新地区・支部へ反映、②支部・新地区役員交代時等のエリア推薦、③新規会員獲得活動、④会員交流事業、⑤エリアのトピックス等の情報交換等を行なう。

● 地区協会独自セミナー

①情報活用系セミナー、②会員限定セミナー(ICT・電話応対等)を開催する。

● 会員交流事業

①ICT関連施設訪問

各エリアのニーズ・規模に合わせて情報通信分野のみならずICT関連施設訪問と併せたICT勉強会(セミナー)を開催する。

②企業見学会

各地域(エリア)で活躍する会員企業様の工場等の施設を見学させて頂き、企業見学会を通じて会員交流を図り、相互の親睦を深める。

③親睦・交流事業

エリア会員の親睦・交流を深めるための「会員事業所(PR)交流会」、「意見(賀詞)交換会」等の意見交換の場をICTセミナー等と併せて開催する。

2. 新規入会勧奨活動

● 地区役員・エリア委員による紹介活動

地区役員・エリア委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。

● 会員サービスの充実

アンケート及び会員の声を協会の事業内容に反映するとともに、積極的な事業紹介活動を行ない、新規会員獲得に取り組みます。

平成29年度 収支予算書

自 平成29年4月 1日
至 平成30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	8,149,000	
	その他事業	3,250,000	
	業務提携収入合計	11,399,000	
	参加費収入	1,980,000	
	雑収入	1,000	
	内部取引収入	5,240,000	
	当期収入合計	7,221,000	
	前期繰越	8,840,012	
総 合 計		27,460,012	

■支出の部

	支出科目	予算額	備考
事 業 費	電話対応競技会費	3,750,000	
	セミナー等費（ビズ 初マ-等）	1,900,000	
	セミナー等費（ICT関連）	3,910,000	
	セミナー等費（経営トップ セミナ-等）	2,700,000	
	委員会費（もしもし検定）	900,000	
	組織強化費	100,000	
	情報出版費	2,630,000	
	①事業費合計	15,890,000	
管 理 費	会議費	150,000	
	諸経費	1,880,000	
	②管理費合計	2,030,000	
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	132,000	
	消費税額、法人税額分担費	605,000	
	消費税本部振替額	72,000	
	本部上部費	355,000	
	③内部取引支出	1,164,000	
予備費		8,376,012	
支出合計		27,460,012	