

平成30年度  
埼玉支部理事会

決定集

平成30年5月15日(火)

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29年度事業報告・・・・・・・・・・・・・・・・	1頁
平成29年度決算及び会計監査報告 ・・・・	10頁
平成30年度事業計画・・・・・・・・・・・・・・・・	12頁
平成30年度収支予算・・・・・・・・・・・・・・・・	16頁
役員改選・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	17頁

## 平成29年度事業報告

ICT活用推進事業については、中小企業の課題解決に資する内容のセミナー・講習会を開催するとともに、セキュリティ支援として、標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供し、多くの会員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、企業の電話対応の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、各地区協会において、エリア連絡会や会員交流会などエリア毎にオリジナル事業を開催し、地区協会の一層の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

平成29年度は、①「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」(2回)③ニーズが堅調かつ業務に活かせる「Excel研修」(4回)と「Word研修」(1回)を「アプリケーション活用研修」として開催しました。

特にExcel研修は毎回キャンセル待ちとなる程のお申し込みをいただきました。

計8回開催し、延べ参加者は161名でした。

#### (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。参加企業は19社でした。

#### (3) 経営トップセミナー

「緊迫する朝鮮半島情勢、その行方」を演題に小川 和久 氏(静岡県立大学特任教授)をお招きして、平成30年2月20日(火)パレスホテル大宮で開催しました。参加者は132名でした。

## 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大きな柱として、会員企業様の新入社員を中心とした基礎接客マナー・電話応対マナーセミナー(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
- ・応用編は、大宮2回
- ・もしもし検定4級をセットにしたセミナー2回(大宮・浦和)

参加者は基礎編:84名、応用編:33名、もし検4級セット:37名。延べ154名でした。

### (2) アンガーマネジメント研修

各研修時アンケートで受講したい研修として希望の多かった「アンガーマネジメント研修」を初めて開催しました。「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」、アンガーマネジメントを学ぶことで、自分の考え方・感情・行動などを深く知ることができ、自分を知ることにより他者への理解も深まり、コミュニケーション力アップに繋がるものです。参加者は20名でした。

### (3) 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。参加者は32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。個々人の電話応対の中で癖になっている話し方や音声表現をピンポイントで個別指導する研修です。参加者は46名でした。

### (4) 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5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「みるみるファンが増えていく！接客×笑いの法則」で、参加者は66名でした。

### (5) 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開催しました。

大宮で2回開催し、参加者は40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29年度は4級検定11回、3級検定3回の開催でした。受検者数は、4級145名、3級19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29年度は4級出張検定の希望があり、2企業で計4回 総計61名が受検しました。

(7) 企業電話応対診断

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、日常の電話応対状況を調査・診断します。診断結果は、報告書としてお送りし、CSの向上に役立てていただきました。

平成29年度は会員無料キャンペーンを設定し、参加企業は13事業所でした。

(8) 企業電話応対コンテスト

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、その際の電話応対模様を評価し、特に応対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参加企業・参加事業所にお役立ていただいております。

平成29年度のコンテスト参加企業は、全国435事業所で、電話応対コンクール全国大会の中で表彰式が行なわれました。埼玉県からは11事業所が参加し、株式会社SBI証券様が理事長賞を受賞しました。

また、同じく埼玉から参加したSBIマナープラザ株式会社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(5月30日・31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各2回開催しました。

参加者は217名でした。(H28:207名)

② 研修会(6月29日～7月13日)

コンクール出場参加者に対し、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・越谷の4ヵ所で全9回開催しました。

参加者は228名でした。(H28:244名)

③ 埼玉県大会予選会(9月5日、6日、7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(小ホール)」において開催しました。

187名の参加者の中から県大会出場者50名を決定しました。(H28:198名)

④ 埼玉県大会事前研修会(9月20日、21日、22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6日)

第32回埼玉県大会を「さいたま市民会館おおみや(大ホール)」において予選会を勝ち抜いた代表選手49名により開催しました。(当日欠席1名)

優勝は、埼玉南東部地区協会 ヤマトコンタクトサービス(株)関東マザー第二コンタクトセンターの佐藤優衣子さんでした。大会来場者は291名(選手49名、応援等242名)でした。

⑥ 全国大会、見学研修会(11月17日)

第56回全国大会は全国から代表選手60名が参加し、りゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館(新潟市)で開催され、埼玉代表として、佐藤優衣子さんが出場し、優秀賞を受賞しました。

また、埼玉県大会の準優勝者 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 森川幸恵さん(埼玉南東部地区協会)には、大会会場で全国レベルの対応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 コンサドーレ札幌(7月) 参加者170名  
熊谷陸上競技場 大宮アルディージャ VS ガンバ大阪(9月) 参加者58名

##### ② 野球観戦

大宮県営球場 埼玉西武 VS オリックス(8月) 参加者76名  
メットライフドーム 埼玉西武 VS 日本ハム(9月) 参加者42名

##### ③ ゴルフ大会(表彰式)

高麗川カントリークラブ(9月) 参加者48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「秋の会員交流会」を行ない、八ツ場ダム見学、薬師温泉かやぶきの郷でのそば打ち体験と散策を実施しました。大宮・川越・越谷の3ヶ所を出発地とし、全4回実施(11月、12月)し、参加者は97名でした。

##### ② 春の会員交流会(中部地区)

春の会員交流会として、グリコ・ピアイースト、川の博物館見学会を開催(3月)しました。参加者は31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」をさいたま市で開催(3月)しました。参加者は17名でした。

#### (3) 情報活用系セミナー

Wordの編集機能とExcelのデータベース機能を連動させた「差し込み文書」作成を基本から学べる「差し込み文書作成講座」を開催(1月)しました。参加者は13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エリア連絡会を各エリア地区で開催しました。

埼玉中部地区合同エリア連絡会(11月)	UDトラックス株(上尾市)
埼玉南エリア連絡会(2月)	川口商工会議所(川口市)
埼玉東エリア連絡会(3月)	福寿家(吉川市)
埼玉東南エリア連絡会(3月)	草加市文化会館(草加市)

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	36	43	
	アプリケーション活用研修 (Excel)	4月・10月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	2	33	41
		6月・3月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	2	34	40
	アプリケーション活用研修 (Word)	8月	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	18	21
	タブレット端末体験セミナー	7月	本庄市 (本庄商工会議所)	1	8	8
		11月	狭山市 (狭山商工会議所)	1	8	8
	計	-	-	8	137	161
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	86	132	

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)	42事業所 84名
		7月・10月 (応用編)	さいたま市:2回 (大宮ソニック)	25事業所 33名
		8月・2月 (+もし検4級)	さいたま市:2回 (大宮ソニック 他)	18事業所 37名
ビジネス電話対応研修 【基礎編】		6月・12月	さいたま市:2回 (市民会館おおみや)	22事業所 32名
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】		9月・11月	さいたま商工会議所(連携) 狭山商工会議所(連携) 本庄商工会議所(連携)	29事業所 46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 66名
クレーム電話対応研修		8月・12月	さいたま市:2回 (大宮ソニック)	32事業所 40名
アンガーマネジメント研修		1月	さいたま市:1回 (大宮ソニック)	20事業所 20名
電話対応技能検定 (もしもし検定)	4 級	検定月5,7,8,10, 11,12,2,3月	さいたま市 品川区大崎 千代田区東神田  (大宮ソニック 他)	45事業所 145名
	3 級	検定月 7、11、3月		11事業所 19名
	2 級	未実施		0事業所 0名
企業電話対応診断		年間実施	—	13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	5月	さいたま市 2日間 (大宮ソニック)	107事業所 217名
	研修会 【協会契約講師】石亀美夜子氏 ほか	6月・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)	111事業所 228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】山本 淳子氏ほか	9月	さいたま市 3日間 (市民会館おおみや)	133事業所 187名(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 3日間 (大宮ソニック)	35事業所 49名
	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 (市民会館おおみや)	35事業所 49名(選手)
	全国大会見学研修	11月	新潟市 (りゅーとびあ)	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)関東マザー第二コンタクトセンター
準優勝	埼玉南東部	森川 幸恵	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	小林 里実	(株)SBI証券
優秀賞	埼玉南東部	星野 里未	佐川急便(株)越谷営業所
優秀賞	埼玉中部	猪狩 文子	佐川急便(株)深谷営業所
優秀賞	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3
優秀賞	埼玉南東部	花田 江梨	(株)レオパレス21 埼玉コールセンター
優秀賞	埼玉南東部	田村 仁美	(株)バルーナ オーダーレセプション部 春日部オーダー
審査員特別賞	埼玉南東部	渡辺 かおる	(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	香月 明子	(株)リフレ

## 5. 会員状況

H29年度末会員数は、前年度末(1,507)と比較し71減の1,436会員でした。

経費節減等の理由による91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、20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	6	電話対応コンクールへの参加	5	セミナー・研修会への参加	3
退 会	経費削減等会社判断	46	事業所の統廃合	12	協会事業に参加できない等	8

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	-71						
	増減率	▲ 5.3	▲ 4.0	▲ 4.7						
	増加数	15	4	20						
	減少数	55	22	91						
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

平成29年度 決算報告

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 (A)	決算額 (B)	差異 (B-A)	備 考
収 入	公益目的事業	8,149,000	6,260,000	▲ 1,889,000	標的型攻撃予防メール訓練費用が発生しなかったため業務提携費の受入れなし(本部経費で実施)
	その他事業	3,250,000	3,404,651	154,651	パソコン研修追加開催
	業務提携収入合計	11,399,000	9,664,651	▲ 1,734,349	-
	参加費収入	1,980,000	818,565	▲ 1,161,435	電話対応技能検定(もし検4級)受験者減
	雑 収 入	1,000	42	▲ 958	-
	内部取引収入	5,240,000	5,003,885	▲ 236,115	地区協会からの受入額減(会員数の減少)
	当期収入合計	18,620,000	15,487,143	▲ 3,132,857	-
	前期繰越	8,840,012	8,840,012	0	-
総 合 計		27,460,012	24,327,155	▲ 3,132,857	-
■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	3,750,000	4,353,439	603,439	県大会会場の変更(会場費の増額) 模擬応対者委託費の増額
	セミナー等費(ビジネス等)	1,900,000	1,572,576	▲ 327,424	企業電話対応診断無料キャンペーンを行なったが計画より参加企業が少なかった
	セミナー等費(ICT関連)	3,910,000	225,742	▲ 3,684,258	標的型攻撃予防メール訓練費用が発生しなかった。また参加数も計画より低かった(本部経費で実施)
	セミナー等費(経営トップセミナー等)	2,700,000	2,189,448	▲ 510,552	経営トップセミナー会場費減額
	委員会費(もしもし検定)	900,000	304,030	▲ 595,970	2級検定未実施、3級検定実施回数減
	組織強化費	100,000	2,778	▲ 97,222	新規会員様ご紹介キャンペーンクオカード未発行
	情報出版費	2,630,000	2,481,037	▲ 148,963	発送部数の減少(会員数見合い)
	①事業費合計	15,890,000	11,129,050	▲ 4,760,950	-
管 理 費	会議費	150,000	144,500	▲ 66,095	
	諸経費	1,880,000	1,717,167	▲ 162,833	埼玉支部パンフレットの増刷見送り
	②管理費合計	2,030,000	1,861,667	▲ 228,928	-
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	132,000	129,716	▲ 2,284	-
	法人税等分担費	605,000	583,446	▲ 21,554	-
	消費税本部振替額	72,000	125,815	53,815	-
	本部上部費	355,000	341,770	▲ 13,230	-
	③内部取引支出	1,164,000	1,180,747	16,747	-
支出合計		19,084,000	14,171,464	▲ 4,912,536	-
繰越資産額		8,376,012	10,155,691	1,779,679	-

# 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29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30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                    ⑩

監 事                    小 島 一 男                    ⑩

監 事                    池 袋 昌 子                    ⑩

## 平成30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、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。

### 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、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、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30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事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、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を更に充実させ実施します。

なお、セミナーの参加者募集にあたっては、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す。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、今年度も会員特典として「診断無料キャンペーン(期間設定等)」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

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、県大会を開催し、優勝者については、全国大会(名古屋市)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。

(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、③アンガーマネジメント研修については、内容が好評であり、参加希望も多いことから平成30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 (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

「大人の社会科見学」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。

#### (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ラーニング等の新たなサービスを導入し、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へ連携事業を依頼し、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) 会員拡大・維持 (退会抑止)

①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。

### 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事業)を重視しながら展開しているが、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1～2事業程度選定し、ニーズを踏まえ、創意・工夫のうえ実施して行くこととします。

#### ● 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・電話対応 等)を開催する。

#### ● 会員交流事業

##### ①ICT関連施設訪問

情報通信分野のみならずICT関連施設見学訪問と併せた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、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。

#### ● 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、必要に応じて開催する。

#### 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30年度 収支予算書

自 平成30年4月 1日  
至 平成31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	6,250,000	
	その他事業	4,040,000	
	業務提携収入合計	10,290,000	
	参加費収入	800,000	
	雑 収 入	1,000	
	内部取引収入	4,900,000	
	当期収入合計	5,701,000	
	前期繰越	10,155,691	
総 合 計		26,146,691	

■支出の部

	支出科目	予算額	備考
事 業 費	電話対応競技会費	4,350,000	
	セミナー等費（ビジネス初級-等）	1,600,000	
	セミナー等費（ICT関連）	500,000	
	セミナー等費（経営トップセミナー等）	2,700,000	
	委員会費（もしもし検定）	200,000	
	組織強化費	100,000	
	情報出版費	2,420,000	
	①事業費合計	11,870,000	
管 理 費	会議費	150,000	
	諸経費	2,750,000	
	②管理費合計	2,900,000	
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	140,000	
	法人税等分担費	600,000	
	消費税本部振替額	130,000	
	本部上部費	360,000	
	③内部取引支出	1,230,000	
予備費		10,146,691	
支出合計		26,146,691	

## 役員 の 改 選

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 平成30年4月1日 ～ 平成32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

【任期：H30年4月1日～H32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 代表取締役社長	
副支部長	原 敏成	西部 会長	武州ガス(株) 代表取締役社長	
〃	大澤 孝至	中部 副会長	松坂屋建材(株) 代表取締役社長	
〃	渋谷 敏男	南東部 副会長 (南東部 会長予定)	(学)青和学園 理事長	(理事から 副支部長)
理事	齋藤 勝	中部 副会長	久喜市商工会 副会長	
〃	井原 實	(中部 副会長予定)	(株)与野フードセンター 代表取締役社長	(新任)
〃	斉藤 彰宏	南東部 副会長	(株)大成総合印刷 代表取締役	
〃	神谷 道之	南東部 理事 (南東部 副会長予定)	中興電機(株) 代表取締役社長	(新任)
〃	村田 奇一	南東部 理事 (南東部 副会長予定)	越谷商工会議所 副会頭	(新任)
〃	清水 武信	西部 副会長	狭山商工会議所 会頭	
〃	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 理事予定)	深谷商工会議所 専務理事	(新任)
〃	橋本 昌則	南東部 理事	川口商工会議所 総務企画室長	(新任)
〃	尾堤 英雄	南東部 理事	春日部商工会議所 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 総務部 部長	
〃	大野 孝男	西部 監事	飯能信用金庫 理事長	(新任)
顧問	榊原 明	中部 顧問	NTT東日本 取締役 埼玉事業部長	

## 平成30年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

	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(2回予定)	
		応用	Excel(関数活用講座)	6月・2月(2回予定)	
			Word(ビジネス文書作成講座)	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	ビジネスマナー研修	基礎	フレッシュマン(新人)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級取得(セット研修)	6月・2月(2回予定)	
		応用	ステップアップ研修	7月・2月(2回予定)	
			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	ビジネス電話応対研修(基礎編)	6月11月(2回予定)	
		応用	クレーム電話応対研修	8月・1月(2回予定)	
	電話応対コンクール	-	事前説明会	6月初旬(2日間予定)	
			埼玉県予選会前研修会	6月下旬~7月中旬(9日間程度予定)	
			埼玉県予選会	9月4日(火)~6日(木)※3日間開催	
			埼玉県大会前研修会	9月19日(水)~21日(金)※3日間開催	
埼玉県大会			10月5日(金)開催		
全国大会			名古屋市中で開催		
企業電話応対コンテスト	-	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	コミュニケーションパワーアップ研修	-	企業で最も関心のあるクレームがテーマの講演	10月予定	
	経営トップセミナー	-	各業界の著名人による講演	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	
	HPによる情報発信	-	協会の研修、イベント等の開催案内等をタイムリーに提供		
	模擬電話機セットの貸出	-	電話応対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応対等の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	通年	
	企業電話応対診断	-	企業の対応内容を分析		
	標的型攻撃予防メールの訓練	-	セキュリティ対策の一步として、セキュリティ意識の向上、対応力を高めることを目的に実施		
eラーニング、オンラインセミナー	-	セミナーや研修が参加困難な地区を中心にオンラインセミナー、eラーニングを提供			
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	8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	
	地区独自施策(サッカー・野球観戦)	-	全体施策以外で企画検討	4月 7-9月予定	
	地区独自施策(中部、南東部、西部)	-	内容、場所等は、別途	未定	
■ ももしも検定					
	級(段階別)	レベル	開催予定時期		
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。	個人:5,6,7,8,11,12,2,3月 開催 企業:依頼により開催	
	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。	11月・3月	
	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	
	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。	※関東事業推進部が開催	
	指導者級	S級	電話応対に関する高度な知識、技能を有し、本検定にあたっては、指導官や試験官などの役割を果たす。	本部	
地区独自として、(協会+地域の団体と連携) ①タブレット端末研修(ICT研修) ②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)					