

2019年度

定期総会決定集

2019年6月20日(木)
「越谷サンシティ」

(公財)日本電信電話ユーザ協会
埼玉南東部地区協会

目 次

平成30年度事業報告	1
平成30年度決算報告	10
平成30年度会計監査報告	11
2019年度事業計画	12
2019年度収支予算	17

平成30年度事業報告

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新たに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及び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。

会員交流会事業については、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多くの会員に参加いただきました。

なお、秋の会員交流会は、東日本被災地復興支援として一泊二日で開催しました。

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)
2. ICT活用推進事業(エクセル・ワード・ICT活用セミナー 等)
3. -1 テレコミュニケーション教育(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(もしもし検定)
3. -3 テレコミュニケーション教育(電話応対コンクール)
4. 講演会・企業診断(経営トップセミナー・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・秋の会員交流会)

1. 会議【理事会・定期総会等】

	会議名	区分	南東部地区	全体（埼玉）
	会 議	埼玉支部 理事会	1.開催月日	30年5月15日(火)
2.場所			パレスホテル大宮（さいたま市）	
3.出席者			7名	14名
4.議題等			①29年事業報告ならびに決算報告 ②30年度事業計画等 ③その他	
南東部地区 理事会		1.開催月日	30年5月29日(火)	
		2.場所	越谷サンシティ（越谷市）	
		3.出席者	17名	
		4.議題等	①29年事業報告ならびに決算報告 ②30年度事業計画等 ③その他	
南東部地区 定期総会		1.開催月日	30年6月12日(火)	
		2.場所	ベルヴィ武蔵野（川口市）	
		3.出席者	50名	
		4.議題等	①29年事業報告ならびに決算報告 ②30年度事業計画等 ③その他	
講 演 会	南東部地区 特別講演会	1.開催月日	30年6月12日(火) ※ 定期総会と同日開催	
		2.場所	ベルヴィ武蔵野（川口市）	
		3.出席者	58名	
		4.概要等	人気お天気キャスターを招き、講演。 講師 天達 武史 氏 [気象予報士] テーマ:職場で活かせる!天気予報活用術	

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	南東部地区	全体（埼玉）	
	エクセル活用 （基礎コース）	1.開催月日	30年4月26日（木）・10月30日（金）		
		2.場所	With Youさいたま（さいたま市）		
		3.参加者数	8事業所10名	28事業所37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ワークシートまの応用操作		
	エクセル活用 （関数コース）	1.開催日	30年6月29日（金）・31年2月5日（火）		
		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	28事業所42名	
		4.概要	講師：中邨 登美枝 氏 業務に役立つ、関数の構造や基礎操作から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		
	ビジネス文書作成 （ワード活用）	1.開催日	30年8月3日（金）		
		2.場所	With Youさいたま（さいたま市）		
		3.参加者数	3事業所3名	14事業所18名	
		4.概要	講師：中邨 登美枝 氏 「社内文書」「社外文書」「報告書」「メール」など、ビジネスで作成する文書をワードを使って習得するコースとして開催。 ①わかりやすい文書表現やきまり ②社外文書の作成 ③報告書の作成 ④ビジネスメールの作成		
	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	31年2月20日（水）		
		2.場所	パレスホテル大宮（さいたま市）		
		3.参加者数	11事業所16名	31事業所44名	
4.概要		講師：兼子 俊江 氏 ICTサービスを活用し、各種経営課題の解決策を学ぶ中堅、中小企業向けセミナー開催 演題：IOTとクラウド活用によるビジネス効率化 ・メール、グループウェア、WiFi、TV会議を活用した働き方改革事例を紹介			

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	南東部地区	全体 (埼玉)
ビジネス 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	30年4月10日(火)・11日(水)・16日(月)・18日(水)	
		2.場所	越谷サンシティ(越谷市)、熊谷市商工会館(熊谷市) 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	12事業所26名	43事業所91名
		4.概要	講師:小野由美子氏、岩下美和子氏、稲垣綾氏、松本智子氏 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。 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	30年7月24日(火)・31年2月26日(火)	
		2.場所	大宮ソニックシティ (さいたま市)	
		3.参加者	8事業所11名	40事業所62名
		4.概要	講師:岩下 美和子 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。 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	30年6月6日(水)、31年2月6日(水)	
		2.場所	市民会館おおみや(さいたま市)、大宮ソニックシティ(さいたま市)	
		3.参加者数	5事業所9名	17事業所32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』・『もしもし検定取得でコミュニケーションアップ』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	31年1月21日(月)、22日(火)	
		2.場所	ウエスタ川越(川越市)、大宮ソニックシティ(さいたま市)	
		3.参加者数	1事業所1名	21事業所27名
		4.概要	講師:岩下 美和子 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・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」方法を学ぶ。	
	ビジネス電話 応対(基礎編)	1.開催日	30年6月7日(木)、11月27日(火)	
		2.場所	市民会館おおみや(さいたま市)、大宮ソニックシティ(さいたま市)	
		3.参加者数	10事業所11名	31事業所46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」を実施。	

クレーム電話対応	コース名等	内容	南東部地区	全体（埼玉）	
	クレーム電話 対応研修	1.開催日	30年8月7日(火)・31年3月5日(火) ※2回開催		
		2.場所	大宮ソニックシティ（さいたま市）		
		3.参加者数	7事業所10名	26事業所37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』をコンセプトに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。			

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	南東部地区	全体（埼玉）	
	もしもし検定 (4級)	1.開催日	30年5月9日(水)等 8回開催		
		2.場所	大宮ソニックシティ（さいたま市）等		
		3.参加者数	10事業所15名	55事業所118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。		
	もしもし検定 (4級)付き ビジネスマナー セミナー	1.開催日	30年6月6日(水)、31年2月6日(水)		
		2.場所	市民会館おおみや(さいたま市)、大宮ソニックシティ(さいたま市)		
		3.参加者数	5事業所名9名	17事業所32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	31年3月6日(水)、11月7日(水)		
		2.場所	ユーザ協会本部		
		3.参加者数	1事業所1名	7事業所10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	30年8月1日(水)、12月5日(水) <2級> 31年4月予定 <1級>		
		2.場所	ユーザ協会本部		
		3.参加者数	2級: 4事業所5名 1級: 無	8事業所10名 無	
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 コ ン ク ー ル	会議名	内容	南東部地区	全体（埼玉）	
	事前説明会	1.開催月日	30年6月1日（金）、6月4日（月） 2日間4回開催		
		2.場所	大宮ソニックシティ（さいたま市）		
		3.参加者数	<u>18事業所33名</u>	<u>75事業所171名</u>	
		4.概要	講師：石亀 美夜子 氏 ・ 山本 淳子 氏 ・30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。		
	事前研修会	1.開催日	30年7月3日～7月17日まで、9日間27回開催		
		2.場所	市民会館おおみや(さいたま市)、熊谷商工会館(熊谷市) 越谷サンシティ(越谷市)、ウエスタ川越(川越市)		
		3.参加者数	<u>27事業所42名</u>	<u>87事業所183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。また、他の参加者指導内容も聞ける研修。		
	県大会予選会	1.開催日	30年9月4日（火）～6日（木）		
		2.場所	市民会館おおみや小ホール(さいたま市)		
		3.参加者数	<u>24事業所34名</u>	<u>120事業所159名</u> ※見学者 延497名	
		4.概要	■審査委員：石亀美夜子氏、岩下宣子氏、松尾友子氏、 小野由美子氏、臼井奈美氏（5名） ★埼玉県大会の出場者（50名）を決定するための大会。 県大会出場者：【南東部地区 16名】 新井大河、塚原純子、高橋沙綾加、山田晴香、佐藤ひろみ、 保坂浩一朗、川崎真歩(ヤマトコンタクトサービス(株)) 宮本一二美(陸上自衛隊東部方面通信群) 川口真知子、上野真悟、鈴木愛美(株レオパレス21) 三塚弓絵(佐川急便(株)足立営業所) 星野里未(佐川急便(株)越谷営業所) 岸裕美(佐川急便(株)練馬営業所) 松本明子(株)バレーナオーダレセプション春日部オーダ) 工藤麻里亜(損害保険ジャパン日本興亜(株)越谷保険金サービス課 参考：他地区中部22名、西部11名、一般1名		
	埼玉県大会 事前研修	1.開催日	30年9月19日（水）～21日（金）		
		2.場所	大宮ソニックシティ(さいたま市)		
		3.参加者数	<u>11事業所23名(オブ含)</u>	<u>32事業所67名(オブ含)</u>	
4.概要		講師：石亀 美夜子 氏 予選会を突破した、県大会出場者を対象に実施。			

電話 応 対 コ ン ク ー ル	会議名	内容	南東部地区	全体 (埼玉)	
	埼玉県大会	1.開催日	10月5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	さいたま文化センター(さいたま市)		
		3.参加者数	10事業所16名	30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名により競技を行いました。</p> <p>【南東地区エリアの入賞者】 優秀賞: 佐藤ひろみ [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] 優秀賞: 岸 裕美 [佐川急便(株)練馬営業所] 審査員特別賞: 星野里未 [佐川急便(株)越谷営業所] 新井大河 [ヤマトコンタクトサービス(株)関東マザー第一コンタクトセンター] 参考:他地区の入賞者 優勝: 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] 準優勝: 泉恵 [(株)ベルーナオーダーセクション部第1セクション] 優秀賞: 福原侑希 [(株)ジュピターテレコム関東カスタマーセンター] 稲田美緒 [ヤマトコンタクトサービス(株)埼玉コンタクトセンター] 一木美紗 [(株)ジュピターテレコム浦和カスタマーセンター] 村松京子 [佐川急便(株)埼玉サポートセンター] ■表彰式: 入賞した方へ表彰状及び副賞を贈呈しました。 表彰枠: 優勝、準優勝(各1名)、優良賞(6名) 審査委特別賞(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>■懇親会 NTT東日本様の協力を得て開催されました。 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(108名が参加)</p>		
	全国大会	1.開催日	平成30年11月22日(木)		
		2.場所	名古屋市 名古屋国際会議場		
		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(60名) [埼玉代表者と成績] 田川清一郎様(株)ジュピターテレコム関東カスタマーセンター<中部></p> <p>[大会見学等研修参加者]※県大会準優勝者 泉恵様(株)ベルーナオーダーセクション部第1セクション<中部> -参考-</p> <p>優勝: 熊谷知紘(センコービジネスサポート(株)CRM部コンタクトセンター)<宮崎代表> 準優勝: 神林浩美(佐川急便(株)信越支社伊那営業所)<長野代表></p>		

4. セミナー、企業診断 等

	会議名	内容	南東部地区	全体（埼玉）	
	セミナー	パワーアップ セミナー	1.開催月日	30年10月12日（金）	
2.場所			大宮ソニックシティ（さいたま市）		
3.参加者数			7事業所13名	31事業所66名	
4.概要			講師：谷 厚志 氏 テーマ：クレーム客を10年つきあうロイヤルカスタマーにするには方法がある 『怒りを笑顔に変える対話術と本当に愛される「10年客」の増やし方を伝授』 「クレームの恐怖心を取り除く方法とは」「儲かっている企業のクレームの取り組み方」「怒りを笑顔に変えるクレーム対応」3つのステップ 「使ってはいけない2大NGワードがある」「クレーム客がロイヤルカスタマーに変わる魔法の言葉」「クレームからお金をかけずにサービスを増やす方」のセミナーを受ける。		
経営トップ セミナー		1.開催日	31年2月20日（水）		
		2.場所	パレスホテル大宮（さいたま市）		
		3.参加者数	29事業所44名	86事業所131名	
		4.概要	講師：田崎 史郎 氏（政治ジャーナリスト） 演題：「揺れ動く内外情勢とこれからの政治情勢」 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。 <懇親会> セミナー終了後異業種交流の場として、懇親会を開催。 会員様から提供頂いた賞品でお楽しみ抽選会を実施。 提供事業所様：①㈱テレビ埼玉 ②大宮アルディージャ ③日本カーソリューションズ㈱ ④トヨタカラー埼玉㈱ ⑤上原商事(有) ⑥㈱東京すずらん ⑦NTT東日本 埼玉事業部		
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	8事業所	22事業所	
		3.概要	専用スタッフが、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フィードバック。 企業は、その結果を踏まえて、課題解決、CS向上を図る。		
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	0事業所	4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。 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	0事業所	5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）

	会議名	内容	南東部地区	全体（埼玉）
	ゴルフ大会	1.開催日	30年9月27日(木)	
		2.場所	高坂カントリークラブ(東松山市)	
		3.参加者数	9事業所16名	28事業所51名
		4.概要	・18ホールストロークプレー(新ペリア方式) 14パーティ51名が参加、プレー後は、懇親会、表彰式を開催。	
	サッカー観戦	1.開催日	30年8月18日(土)	
		2.場所	NACK5スタジアム(さいたま市)	
		3.参加者数	14事業所28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(2) VS 新潟(1) 大宮勝利 協会オリジナルのTシャツとサコッシュを参加者全員にプレゼント。	
会員交流会	野球観戦	1.開催日	30年4月17日(火)	
		2.場所	東京ドーム(埼玉西武ライオンズ)(東京都)	
		3.参加者数	16事業所32名	68事業所136名
		4.概要	埼玉西武ライオンズ球団史上初めて東京ドームで開催される試合観戦を3地区協会合同企画として開催。 試合結果 埼玉西武(2) VS 北海道日本ハム(7) 埼玉西武敗北	
	1.開催日	30年8月29日(水)		
	2.場所	県営大宮野球場(埼玉西武ライオンズ)(さいたま市)		
	3.参加者数	17事業所34名	56事業所112名 ※中部と合同開催	
	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開催。 試合結果 埼玉西武(5) VS 東北楽天(4) 埼玉西武勝利		
秋の交流会	1.開催日	30年11月16日～17日(金・土) <一泊二日>		
	2.場所	仙台市立荒浜小学校 等 ※東日本被災地復興支援		
	3.参加者数	13事業所21名	31事業所55名	
	4.概要	東日本大震災から7年。「東日本被災地復興支援」として一泊二日で現地を訪問。 視察:荒浜小学校〔震災遺構〕(仙台市) 研修:伝承鎮魂祈念館〔語り部〕(相馬市) 買物:閑上さいかい市場〔仮設商店街〕 名取市		

平成30年度 決算報告

自 平成30年4月 1日
至 平成31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	3,078,407	3,078,407	0	
会 費	2,145,000	2,029,676	115,324	5,000×406会員
事業収入(参加者収入)	20,000	0	20,000	
預り金 (交流会等参加費)	768,000	315,960	452,040	スポーツ交流:サッカー観戦N 1,500円×28名 スポーツ交流:野球観戦O 1,500円×34名 秋の交流会:10,000円×21名 ルームチャージ:12,960円
雑収入	100	34	66	預金利息
合 計	6,011,507	5,424,077	587,430	

◆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	1,072,500	1,002,500	70,000	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	1,072,500	1,002,500	70,000		
特別講演会(総会同時開催)	400,000	380,770	19,230	特別講演会講師料	
交 流 会	預り金(清算) (サッカー・野球・交流会)	768,000	315,960	452,040	参加費収入※NTT共催事業
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	800,000	237,536	562,464	交流会等地区負担額相当等
新地区活動強化事業費	470,000	0	470,000	エリア連絡会開催費用(3地区) 和文化セミナー等開催費用	
小 計	2,438,000	934,266	1,503,734		
定期総会	200,000	96,120	103,880	会場費等※NTT共催事業	
理事会	100,000	54,782	45,218	会場費等	
小 計	300,000	150,902	149,098		
事務費	100,000	12,409	87,591	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	100,000	89,252	10,748	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	450,000	408,159	41,841	支部費、システム費、本部費	
小 計	650,000	509,820	140,180		
前払金	0	0	0		
予備費	1,551,007	0	1,551,007		
合 計	6,011,507	2,597,488	3,414,019		
次期繰越金		2,826,589			

収支決算

前期繰越金 3,078,407

当期収入額 2,345,670

当期支出額 2,597,488

収支等 2,826,589

*収支等残金は、2019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南東部地区協会の平成30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。

2019 年 4 月 24 日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉南東部地区協会

監事 川口信用金庫
総務部 部長 小島 一男 (印)

監事 有限会社 三郷中央土地
会長 丸宮 靖嘉 (印)

監事 埼玉縣信用金庫 越谷支店
支店長 古川 貴博 (印)

2019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

2019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」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研修」「Excel関数」「PowerPoint研修」などアプリケーションを活用した研修を実施します。

(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開催します。
- ③クレーム応対編は、クレームは怖くない、企業にとって貴重な情報源であり、課題解決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、上位級チャレンジを促進します。

- (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
電話対応コンクールは、コミュニケーション手段の基本となる電話対応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、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(東京都)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ため専門講師を招き、若手社員から中堅社員向けにセミナーを開催します。
- (7) アンガーマネジメント研修
怒りなどネガティブな感情を管理、コントロールするスキルを見に付ける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(鴻巣カントリークラブ)
 - 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協会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。

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、会員価格で購入も可/別紙参照)
- (4) テレコムフォーラム誌のお届け(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、「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、南東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)を重視しながら今後も、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。

● 地区協会独自活動(会員限定)

- ① 会員企業支援事業の提供(ユーザ協会契約講師の紹介)
- ② ICT関連セミナー
- ③ ビジネスマナー・電話対応セミナー等
- ④ 地域団体との連携事業等
- ⑤ 埼玉西武ライオンズ様とのコラボによる野球観戦

2019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	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)			
			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)			
			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	4月 計4回(4カ所)			
			8月(予定)			
			11月(予定)			
			2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)			
			11月(予定)			
	基礎	プレゼンに必要なビジネスマナー研修	6月(予定)			
			11月(予定)			
			8月(予定)			
			1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)			
			6月初旬(2日間予定)			
			7月(9日間予定)			
電話対応コンクール	-	埼玉県予選会	9月3日(火)～5日(木)※3日間開催			
		埼玉県大会前研修会	9月18日(水)～20日(金)※3日間開催			
		埼玉県大会	10月4日(金)開催			
		全国大会	11月22日(金)東京都で開催			
企業電話対応コンテスト	-	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	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	-	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			
	-	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	通年		
	-	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	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		
■ もしもし検定						
	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。	7月、9月、11月、1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、12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。	4月、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						

2019年度 収支予算

自 2019年4月 1日

収 支 予 算 書

至 2020年3月31日

◆収入の部

(単位:円)

科 目	2019年度予算額	参考(2018年度決算額)	予算額内訳
前年度繰越金	2,826,589	3,078,407	
会 費	2,005,000	2,029,676	5,000円×401会員
事業収入(参加者収入)	20,000	0	ビジネスマナー活用セミナー等
預り金(交流会等参加費)	430,000	315,960	スポーツ交流会・会員交流会等
雑 収 入	100	34	預金利息
合 計	5,281,689	5,424,077	

◆支出の部

科 目	2019年度予算額	参考(2018年度決算額)	備 考	
公益事業費	電話対応コンクール	1,002,500	1,002,500	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	1,002,500	1,002,500		
特別講演会(総会同時開催)	400,000	380,770	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)	430,000	315,960	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)	260,000	237,536	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	200,000	0	会員企業交流会等	
小 計	1,290,000	934,266		
定期総会	200,000	96,120	会場費等	
理事会	100,000	54,782	会場費等	
小 計	300,000	150,902		
事務費	100,000	12,409	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	100,000	89,252	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	450,000	408,159	支部費、システム費、本部費	
小 計	650,000	509,820		
予備費	2,039,189	0		
合 計	5,281,689	2,597,488		
次期繰越金		2,826,589		