

平成29年度

# 定期総会決定集

平成29年6月21日(水)  
「大宮ラフォーレ清水園」

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
埼玉中部地区協会

# 目 次

平成28年度事業報告	1頁
平成28年度決算報告	11頁
平成28年度会計監査報告	12項
平成29年度事業計画	13頁
平成29年度収支予算	19項

# 平成28年度事業報告

平成28年度の事業は、役員ならびに会員事業所の皆様のご理解、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、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、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、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を支援しました。

会員交流会事業については、会員相互の異業種交流(ゴルフ大会・サッカー観戦・野球観戦)を目的に開催しました。

新地区協会立ち上げ期の活動強化については、旧地区(中央地区・北地区・中央東地区)のエリア連絡会を開催し、前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中部地区協会の一層の活性化のための助言・提言を頂きました。

中部地区活性化事業(独自事業)については、PC研修・春の会員交流会・和文化セミナーを開催しました。

具体的に事業遂行状況は、以下のとおりです。

1. 会議(理事会・定期総会等)
2. 情報通信関連(ICTセミナー関連事業)
3. -1  
テレコミュニケーション教育(ビジネスマナー等)
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. 講演会等
5. 会員交流会
6. 地域団体連携事業
7. 新たなセミナー施策

# 1. 会議【理事会・定期総会等】

会議関係	会議名	区分	中部地区	全体（埼玉）		
	埼玉支部理事会	1.開催月日	28年5月13日（金）			
		2.場所	パレスホテル大宮（さいたま市大宮区）			
		3.出席者	<b>7名</b>	<b>15名</b>		
		4.議題等	①27年事業報告ならびに決算報告 ②28年度事業計画等 ③その他			
	地区理事会	1.開催月日	28年5月24日（火）			
		2.場所	パレスホテル大宮（さいたま市）			
		3.出席者	<b>18名</b>			
		4.議題等	①27年事業報告ならびに決算報告 ②28年度事業計画等 ③新役員			
	定期総会	1.開催月日	28年6月15日（水）			
		2.場所	ラフォーレ清水園（さいたま市）			
		3.出席者	<b>79名</b>			
		4.議題等	①27年事業報告ならびに決算報告 ②28年度事業計画等 ③新役員			
	エリア連絡会 （旧地区役員会）	区分	中央エリア連絡会	北エリア連絡会	中央東エリア連絡会	
		1.開催月日	29年3月1日（水）	29年1月27日（金）	29年2月15日（水）	
		2.場所	パレスホテル大宮 （さいたま市）	八木橋（熊谷市）	三高サロン（久喜市）	
3.出席者		<b>15名</b>	<b>14名</b>	<b>8名</b>		
4.議題等		①28年度地区事業の遂行状況報告 ②地区独自事業、新規会員拡大等の意見交換				

## 2. 情報通信関連【ICTセミナー関連事業】

情報通信等／ICTセミナー関連事業	コース名等	区分	中部地区	全体（埼玉）	
	エクセル活用 （基礎コース）	1.開催月日	28年4月25日（月）・6月9日（木）		
		2.場所	WITH YOUさいたま 視聴覚室（さいたま市中央区）		
		3.参加者数	<b>14事業所18名</b>	<b>25事業所34名</b>	
		4.概要	<p>■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しました。</p> <p>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</p>		
	エクセル活用 （関数コース）	1.開催日	28年10月18日（火）・29年2月21日（火）		
		2.場所	WITH YOUさいたま 視聴覚室（さいたま市中央区）		
		3.参加者数	<b>23事業所23名</b>	<b>35事業所35名</b>	
		4.概要	<p>■業務に役立つExcel関数、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しました。</p> <p>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</p>		
	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	29年2月27日（月）		
		2.場所	パレスホテル大宮（さいたま市大宮区）		
		3.参加者数	<b>10事業所11名</b>	<b>17事業所19名</b>	
		4.概要	<p>・ICTサービスを活用し、各種経営課題の解決策を学ぶ</p> <p>・中堅、中小企業経営者向けセミナー</p> <p>▲講師：川内 正人氏</p>		
	◎中部地区 活性化事業  ・ワード活用	1.開催日	28年9月13日（火）		
		2.場所	WITH YOUさいたま 視聴覚室（さいたま市中央区）		
		3.参加者数	<b>5事業所5名</b>		
		4.概要	<p>■ワードを使用したビジネス文章やチラシ作成等、すぐに役立つ便利な使い方を習得するコースとして開催しました。</p> <p>①Wordについて ②基本的なビジネス文書の作成 ③図形機能を使ったチラシの作成 等</p>		
	◎中部地区 活性化事業  ・パワーポイント活用	1.開催日	28年10月11日（火）		
		2.場所	WITH YOUさいたま 視聴覚室（さいたま市中央区）		
		3.参加者数	<b>9事業所10名</b>		
4.概要		<p>■パワーポイントを使用した文書作成やスライドのデザイン等、効果的なプレゼンテーションを習得するコースとして開催しました。</p> <p>①シナリオ作成 ②スライドのデザイン ③資料の作成 ④スライドショーの実行 等</p>			

### 3-1 テレコミュニケーション教育【ビジネスマナー等】

	コース名等	内容	中部地区	全体（埼玉）	
	テレコミュニケーション等 / ビジネスマナー	ビジネスマナー研修(フレッシュマン)	1.開催月日	28年4月11日(火)13日(木)14日(金)28日(火) 4日間開催	
2.場所			大宮ソニック(さいたま市大宮区)、熊谷市商工会館(熊谷市) ウエスタ川越(川越市)、越谷市サンシティ(越谷市)		
3.参加者数			<b>25事業所47名</b>	<b>37事業所73名</b>	
4.概要			<p>■講師:小野由美子氏、鐘ヶ江美和子氏、稲垣綾氏、松本智子氏</p> <p>★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』『電話応対マナー』等を習得する研修。その他中堅社員等の振り返りでも参加を可として開催しました。</p>		
ビジネスマナーステップアップ研修(応用編)		1.開催日	平成28年10月24日		
		2.場所	大宮ソニックシティ(さいたま市大宮区)		
		3.参加者	<b>8事業所12名</b>	<b>18事業所24名</b>	
		4.概要	<p>ビジネスマナー研修の応用編として、今年度新設したコース。ベテラン社員向けに設定しました。</p> <p>プレゼン力、スピーチ力、アクティブリスニングなどを取り入れたメニュー</p>		
ビジネスマナー研修(もしもし検定4級付き)		1.開催日	28年8月3日(水)、29年2月1日(水) 2回開催		
		2.場所	大宮ソニックシティ(さいたま市大宮区)、ウエスタ川越(川越市)		
		3.参加者数	<b>10事業所13名</b>	<b>29事業所40名</b>	
		4.概要	<p>■講師:鐘ヶ江美和子氏、臼井奈美氏</p> <p>★『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しました。</p>		
テレコミュニケーション等	ビジネス電話応対基礎編	1.開催日	28年6月12日(金)・29年1月27日(金)・3月6日(月) ※3回開催		
		2.場所	市民会館おおみや (さいたま市大宮区)		
		3.参加者数	<b>23事業所32名</b>	<b>49事業所70名</b>	
		4.概要	<p>■講師:松尾友子氏</p> <p>ビジネスマナー等研修の受講生からご要望が多かった『電話に特化した応対基礎コース』</p> <p>①電話応対の基礎②聴くこと、話すこと③敬語の言葉使いの基本④電話の受け方、取り次ぎ方、伝言のポイント⑤発生、発音の基本</p> <p>※模擬電話機による実践的なロールプレイング 等</p>		
	クレーム電話応対研修	1.開催日	28年8月10日(水)・11月11日(金) ※2回開催		
		2.場所	大宮ソニックシティ・with youさいたま (さいたま市大宮区・中央区)		
		3.参加者数	<b>9事業所13名</b>	<b>22事業所34名</b>	
		4.概要	<p>■講師:佐藤万里氏</p> <p>『クレームは、怖くない、企業にとって貴重な情報源です』</p> <p>ロールプレイングを中心に、基本的なクレーム電話応対を習得する研修。</p>		

テレ コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン 等	コース名等	内容	中部地区	全体（埼玉）	
	英語電話対応研 修	1.開催日	平成28年9月14日（水）		
		2.場所	大宮ソニック（さいたま市大宮区）		
		3.参加者数	<b>7事業所10名</b>	<b>9事業所12名</b>	
4.概要		<p>■講師：ベスト外国語学校：シェーン E・ワークマン氏 関谷 知明氏（2名） 『電話を受ける時に最低限必要な基本表現を練習する』</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本表現：①電話を取る際の心構え②英語が全く分からない時は</li> <li>・仕事で使う表現：①不在を伝える②伝言を受ける</li> </ul>			

### 3-2 テレコミュニケーション教育【もしもし検定】

テレ コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン 等 / も し も し 検 定	コース名等	内容	中部地区	全体（埼玉）	
	もしもし検定 （4級）	1.開催日	平成28年5月11日（水）等 31回開催		
		2.場所	大宮ソニックシティ等（さいたま市大宮区）		
		3.参加者数	<b>32事業所276名</b>	<b>70事業所360名</b>	
		4.概要	★ビジネスマナー、電話等のスキルアップとキャリアアップを図る観点での資格習得の検定試験。		
	（再掲） もしもし検定（4 級+事前研修） 企業特別メ ニュー（企業さま 独自施策）企業 からエントリー	1.開催日	28年4月から29年3月※通年を通して実施		
		2.場所	R、M社様会議室		
		3.参加者数	<b>2事業所91名</b>	<b>2事業所91名</b>	
		4.概要	<p>■研修講師：臼井奈美氏</p> <p>R社（中部地区）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前研修2時間と試験40分のセットメニュー</li> </ul> <p>M証券（中部地区）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前研修2時間と試験40分のセットメニュー</li> </ul>		
	もしもし検定 （3級）	1.開催日	28年7月6日（水）・29年3月1日（水） ※事前研修は、2日×2回＝4回開催		
		2.場所	大宮ソニックシティ（研修＝市民会館おおみや等）（さいたま市大宮区）		
		3.参加者数	<b>9事業所9名</b>	<b>20事業所37名</b>	
4.概要		<p>■研修講師：臼井奈美氏</p> <p>★もしもし検定3級検定受験 受験の前提条件として、15時間の研修が必要。</p>			

### 3-3 テレコミュニケーション教育【電話応対コンクール】

テレ コ ミ ュ ニ ケ ー シ ヨ ン 等 / 電 話 応 対 コ ン ク ー ル	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）	
	事前説明会	1.開催月日	28年6月1日（水）・28年6月2日（木） 2日間4回開催		
		2.場所	大宮ソニックシティ会議室（さいたま市大宮区）		
		3.参加者数	<b>48事業所125名</b>	<b>88事業所207名</b>	
		4.概要	<p>■講師:石亀 美夜子氏 山本 淳子氏</p> <p>・28年度電話応対コンクールの問題に対する、傾向と対策を説明</p> <p>・初心者向け、経験者向けにコースを分けて開催しました。</p> <p>なお、初心者向けは、コンクール参加に伴う心構え等も合わせて説明</p>		
	事前研修会	1.開催日	28年7月6日～7月26日まで、9日間27回開催		
		2.場所	越谷サンシティ(越谷市)熊谷商工会館(熊谷市)ウエスタ川越(川崎市)市民会館おおみや、さいたま市文化センター(さいたま市)埼玉県内5箇所で開催		
		3.参加者数	<b>55事業所127名</b>	<b>110事業所244名</b>	
		4.概要	<p>■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(7名)</p> <p>・受講者が作成した、応対コンクール用シナリオをもとに、講師が個人毎に指導を行う。また、他の参加者指導内容も聞ける研修。</p> <p>・研修終了後には、予選会の抽選も行い、日程、競技時間も確定。</p>		
	県大会予選会	1.開催日	平成28年9月6日(火)～8日(木)		
		2.場所	市民会館おおみや小ホール(さいたま市大宮区)		
		3.参加者数	<b>68事業所98名</b>	<b>132事業所192名</b>	
		4.概要	<p>■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)</p> <p>★埼玉県大会の出場者(50名)を決定するための大会です。</p> <p>地区枠と推薦枠を決めて上位50名が県大会へ出場</p> <p>県大会出場者:【中部地区 26名】 参考:南東部11名、西部12名、一般1名</p> <p>石井みゆき、齋藤有香(㈱ベルーナオーダーレセプション部第1セッション)</p> <p>高松芳江(㈱ベルーナオーダーレセプション部第2セッション)</p> <p>石田万里子(㈱ベルーナオーダーレセプション部第3セッション)</p> <p>井上昌恵、藤崎恭子(㈱ベルーナ北関東グルメコールセンター)</p> <p>作本奈美(㈱ベルーナ北関東オーダーレセプションセンター)</p> <p>中村裕也、皆川友樹(㈱ジュピターテレコム関東カスタマーセンターグループ1)</p> <p>柳原依藤、田川清一朗(㈱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)</p> <p>井原広志(㈱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)</p> <p>山本千尋(佐川急便㈱熊谷営業所)、猪狩文子(佐川急便㈱深谷営業所)</p> <p>真壁裕子、白水優(㈱エボルバビジネスサポート)、小島彩香(SMBC日興証券㈱浦和支店)</p> <p>小森久美子(佐川急便㈱埼玉サポートセンター)、本田千恵(佐川急便㈱さいたま営業所)</p> <p>小杉亮、田中里実(㈱SBI証券)、長谷部敏夫、山口宮子(㈱サイサン)</p> <p>齋藤成美(損害保険ジャパン日本興亜㈱大宮保険金サービス第一課)</p> <p>濱島直樹、原田さや香(NTT東日本一南関東テクニカルサービスセンター)</p>		
	埼玉県大会 事前研修	1.開催日	平成28年9月23日(水)～27日(金) 3日間		
		2.場所	大宮ソニックシティ(さいたま市大宮区)		
		3.参加者数	<b>17事業所26名</b>	<b>35事業所50名</b>	
4.概要		<p>■講師:石亀美夜子 氏</p> <p>★予選会を突破した、50名を対象に県大会に向けた研修を実施。</p> <p>予選会突破選手全員</p>			



テレ コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン 等 / 電 話 応 対 コ ン ク ー ル	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）	
	埼玉県大会	1.開催日	平成28年10月6日（金） 主催：(公財)日本電信電話ユーザ協会 後援：NTT東日本埼玉支店 協賛：(株)テレビ埼玉		
		2.場所	さいたま市文化センター（さいたま市南区）		
		3.参加者数	17事業所26名	35事業所50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： 岩下宣子氏、佐藤万里氏、小野由美子氏 ★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>【中部地区エリアの入賞者】 優勝：作本奈美〔(株)ベルーナ北関東オーダーセプション〕 準優勝：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〕 優秀賞：田中里美〔(株)SBI証券〕 石井みゆき〔(株)ベルーナオーダーセプション〕 小杉亮〔(株)SBI証券〕 斉藤有香〔(株)ベルーナオーダーセプション〕 審査員特別賞：真壁裕子〔(株)エボルバビジネスサポート〕</p> <p>－参考：他地区入賞者－ 優秀賞：佐藤優衣子〔ヤマトコンタクトサービス(株)第三事業所〕〈南東部〉 永野亜美〔ヤマト運輸(株)西埼玉主管支店〕〈西部〉 審査委員特別賞：須永研一〔(株)レオパレス21埼玉コールセンター〕〈南東部〉</p> <p>■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東日本様</p> <p>■懇親会 NTT東日本様のご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（113人が参加されました）</p>		
	全国大会	1.開催日	平成28年11月18日（金）		
		2.場所	大阪市 NHK大阪ホール		
		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〕 作本奈美様（(株)ベルーナ北関東オーダーセプション）〈中部〉★入賞逃す 〔大会見学等研修参加者〕※県大会準優勝者 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）〈中部〉</p> <p>－参考－ 優 勝：高橋明寿香（NTTソルコ&amp;北海道テレマート(株)） 〈北海道代表〉 準優勝：浦崎 紋（SMBC日興証券(株)） 〈沖縄県代表〉</p>		

#### 4. 講演会等

	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）	
セミナー・研修関係	パワーアップセミナー	1.開催月日	28年10月26日(水)		
		2.場所	大宮ソニックシティ(さいたま市大宮区)		
		3.参加者数	<b>9事業所28名</b>	35事業所51名	
		4.概要	<p>■講師:谷 厚志氏</p> <p>■テーマ:「心をつかむ!誰からも好かれる話し方」</p> <p>・『笑いの中に学びがある』</p> <p>クレームに対するあらゆる対応策をシリーズで、講師の谷先生に講演を依頼してから、四年目を迎えてました。</p> <p>講演も今年で4回目とあって、受講される方も楽しみにしていて、大いに盛り上がりました。</p>		
	経営トップセミナー	1.開催日	29年2月27日(月)		
		2.場所	パレスホテル大宮(さいたま市大宮区)		
		3.参加者数	<b>45事業所85名</b>	<b>71事業所124名</b>	
		4.概要	<p>■講師:宮家 邦彦氏(外交政策研究所代表・立命館大学客員教授)</p> <p>■演題:「地政学と日本の大戦略」</p> <p>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、講演会を開催しています。</p> <p>■講演会終了後の懇親会:</p> <p>異業種交流の場として、多くの方(約100名)に参加して頂きました。</p> <p>また、会員様から提供頂いた賞品でお楽しみ抽選会も開催しました。</p> <p>提供事業所様:①(株)テレビ埼玉 ②大宮アルディージャ</p> <p>③日本カーソリューションズ(株) ④NTT東日本 埼玉事業部</p>		
企業診断	企業電話対応診断	1.実施期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日		
		2.受診企業数	<b>10事業所</b>	<b>21事業所</b>	
		3.概要	<p>電話対応診断とは、</p> <p>専用スタッフが、お客様となって電話して、対応内容を診断します。</p> <p>その結果をレポートにしフィードバックします。</p> <p>企業様は、その結果を踏まえて、課題解決が出来ます。</p>		

## 5. 会員交流会－1

会員交流会	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）	
	ゴルフ大会	1.開催日	平成28年9月29日（木）		
		2.場所	高坂カントリークラブ（東松山市）		
		3.参加者数	<b>14事業所29名</b>	<b>27事業所52名</b>	
		4.概要	<p>・18ホールストロークプレー（新ペリア方式）</p> <p>当日は、昨日から続いた台風の影響でプレーができるか朝まで心配されました。何人かの会員様は、交通事情等で欠席されましたが多くの会員様が参加され無事開催されました。雨も降ったりやんだりの悪天候でしたが、参加した皆様も何とかプレーができ喜んでいました。懇親会、表彰式もプレーの話し等で盛り上がり楽しく実施することができました。</p>		
サッカー観戦	1.開催日	平成28年8月6日（土）			
	2.場所	NACK5スタジアム（大宮アルディージャ）（さいたま市大宮区）			
	3.参加者数	<b>47事業所98名</b>	<b>77事業所160名</b>		
	4.概要	<p>J1復帰年をどのように戦うかの大きな課題がありましたが、見事J1で初の5位の成果を挙げました。イベントでは、アルディージャグッズがあたる、お楽しみ抽選会も企画し、参加した会員様にも大変喜んで頂きました。</p> <p>また、参加者全員へ協会オリジナルのエコバックも参加者全員にプレゼントしました。</p> <p>★試合結果 大宮（1）VS 福岡（0）で大宮が勝利しました。</p> <p>当日は、絶好のサッカー観戦日和で、勝利を願う熱いファンで埋め尽くされました。結果は、辛勝でしたが、しっかり勝ち点3を勝ち取りました。</p>			
野球観戦 （地区独自）	1.開催日	平成28年9月17日（土） ※中部地区独自事業			
	2.場所	熊谷陸上競技場（熊谷市）			
	3.参加者数	<b>28事業所56名</b>			
	4.概要	<p>毎年、地区独自事業として年1回開催される熊谷陸上競技場での大宮アルディージャ試合観戦、多くの方に応援いただきました。</p> <p>★試合結果 大宮（3）VS川崎（2）で大宮が勝利しました。</p>			
秋の交流会	1.開催日	平成28年8月26日（金）			
	2.場所	県営大宮野球場（埼玉西武ライオンズ）（さいたま市大宮区）			
	3.参加者数	<b>27事業所54名</b>	<b>40事業所80名</b> ※南東部と合同開催		
	4.概要	<p>西武プリンスドーム以外で、埼玉県内（年2回）で開催される埼玉西武ライオンズの試合観戦を企画（南東部地区と合同で開催しました。）</p> <p>★西武（7）VS 日本ハム（1）西武勝利となりました。</p> <p>当日は、真夏の非常に暑い日でしたが、球場も超満員かつ白熱した試合で、初回からの大量得点で見事逃げ切りしました。</p>			
秋の交流会	1.開催日	平成28年11月8日、24日、30日、12月7日、16日（5日間開催）			
	2.場所	食品サンプル作成、ヤマト運輸クロノゲート、まるごとにつぼん等			
	3.参加者数	<b>26事業所48名</b>	<b>49事業所112名</b>		
	4.概要	<p>埼玉県内会員様の異業種交流会として、企画しました。</p> <p>今年度は、今話題の近代物流施設、やまと運輸「クロノゲート」をメインとしたコースを企画しました。</p> <p>その他、浅草のまるごとにつぼん（見学）～食品サンプル作り（参加者全員の体験）～昼食は、羽田空港内のレストランで参加した会員様も大変喜んでくれました。</p>			

## 5. 会員交流会－2

会員交流会	会議名	内容	中部地区	
	春の交流会 ◎中部独自事業	1.開催日	平成29年2月10日(金)	
		2.場所	さいたま造幣局～大宮盆栽美術館～鉄道博物館	
		3.参加者数	<b>23事業所35名</b>	
		4.概要	平成28年10月にさいたま市大宮区に開設されました造幣局さいたま支局(造幣さいたま博物館)の工場を造幣過程の説明を聞きながら見学をしました。 世界盆栽博覧会が開催される主要会場の大宮盆栽美術館を説明員の解説を聞きながら見学しました。 最後、鉄道博物館を自由見学して解散としました。	

## 6. 地域団体連携事業

地域団体連携事業	会議名	内容	中部地区	
	電話対応ステップアップ研修	1.開催日	平成29年1月26日(木)	平成29年2月8日(水)
		2.場所	上尾商工会議所	本庄商工会議所
		3.参加者数	17事業所21名	10事業所18名
		4.概要	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(6人名)による指導、改善を行いました。 参加者からは、自分の話し癖等課題が見つかり、改善に取り組んでいくなど、好評をいただきました。	

## 7. 新たなセミナー施策(中部独自施策)

和文化セミナー	1.開催日	平成29年2月20日(月)・3月9日(木)	
	2.場所	熊谷緑化センター ・ 大宮ソニック	
	3.参加者数	<b>21事業所26名</b>	
	4.概要	知っているようで知らない、間違っていて覚えている、そんな「日本のしきたり」を学んでいただくために「和文化セミナー」を講師:岩下宣子氏を招いて開催いたしました。 ふだんの暮らしの作法では、日本礼法と国際儀礼・食事の基本作法、・身だしなみの心得・訪問マナー・風呂敷の使い方・贈答の作法等を学習しました。 人生の節目にまつわるしきたりでは、成長の節目のさまざまなお祝い・長寿を祝う・結婚のしきたり・死にまつわるさまざまな儀式等を学習しました。	

# 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 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	1,750,735	1,750,735	0	
会 費	3,935,000	3,745,000	190,000	5,000×749会員
事業収入(参加者収入)	80,000	17,000	63,000	wordセミナー1回 1,000円×5名 powerpintセミナー1回 1,000円×12名
預り金 (交流会等参加費)	975,000	603,000	372,000	サッカー観戦 3,000円×75組 野球観戦 3,000円×28組 交流会 秋:5,000円×44名、春:2,000円×37名
雑収入	600	623	△23	預金利息
合 計	6,741,335	6,116,358	624,977	

### ◆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	0	0	0	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 ※28年度は、支部への公益費支払い無し
	企業電話対応診断				
	情報活用系セミナ				
	ビジネスマナーセミナー				
小 計	0	0	0		
特別講演会(総会同時開催)	200,000	129,170	70,830	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)	975,000	603,000	372,000	参加費収入※NTT共催事業
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	850,000	416,952	433,048	交流会等地区負担額相当等
新地区活動強化事業費	1,200,000	671,758	528,242	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	3,225,000	1,820,880	1,404,120		
定期総会	200,000	162,490	37,510	会場費等※NTT共催事業	
理事会	200,000	140,238	59,762	会場費等	
小 計	400,000	302,728	97,272		
事務費	120,000	111,145	8,855	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	120,000	98,942	21,058	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	787,000	742,097	44,903	支部費、システム費、本部費	
小 計	1,027,000	952,184	74,816		
予備費	2,089,335	0	2,089,335		
合 計	6,741,335	3,075,792	3,665,543		
次期繰越金		3,040,566			

#### 収支決算

前期繰越金 1,750,735

当期収入額 4,365,623

当期支出額 3,075,792

収支等 3,040,566

\*収支等残金は、平成29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中部地区協会の平成28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。

平成 29 年 4 月 26 日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉中部地区協会

監事 埼玉縣信用金庫 北浦和支店

支店長 仙波 克己 ⑩

監事 むさし証券株式会社

代表取締役社長 小高 富士夫 ⑩

監事 埼玉縣信用金庫 加須支店

支店長 黒澤 淑和 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し、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. 公益事業の持続的発展について

- (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、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頂けるように参加者の拡大に取り組みます。
- (3)新規入会促進に向け新たな会員特典を提供するとともに、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。

## 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、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

大きな柱の1つであるICT活用推進事業については、今年度は提供事業者と連携し、量的拡大に積極的に取り組んで行くこととします。

併せて、地域団体と連携した地区協会独自セミナー等にも積極的に取り組んで行くこととします。

#### (1) ICTセミナー

最新のICTの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、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。

#### (2) 情報活用系セミナー

今年度もニーズが高い「Excel研修」を中心としたメニューを実施していきます。

また、「中部地区協会独自事業」として、タブレット端末を活用したセミナーを重点に開催します。

なお、セミナーの参加者募集にあたっては、各地域の商工会議所、商工会並びに情報通信事業者等と連携を図りながら推進します。

#### (3) 経営トップセミナー

各界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に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

平成29年度は、平成28年度の実施状況を踏まえ、各種セミナー・研修等を積極的に取り組むこととします。

### (1) ビジネスマナーセミナー(新人編・ステップアップ編)

- 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ステップアップ編は、コミュニケーション・プレゼンテーション・アサーション等の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、地域団体と連携(・共催)し地区中部独自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)

28年度も、量的・質的にも大きく飛躍した年となりました。

平成29年度を「更なる飛躍の年」にするためには、裾野拡大に向けた4級の新規受験者拡大のためのホームページ等を活用したPR活動、3級等の上位級チャレンジ勸奨等に取り組むためのデータベースの構築等にも取り組むこととします。

### (4) 企業電話応対診断

会員サービスとして有効な事業であり、平成28年度は若干持ち直したことから今年度も「診断無料キャンペーン(期間設定等)」を実施し、利用拡大を図ります。

### (5) 電話応対コンクール事業

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、コンクール問題の説明会、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(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、アンケート結果からも継続希望が多く、内容も好評であることから平成29年度も継続実施します。

## 3. 会員交流(異業種)事業

他の地区協会と連携し、会員交流(異業種交流)を図るため、以下の事業を実施します。

### (1) スポーツ交流

- ①サッカー観戦(大宮アルディージャ、FM NACK5 スタジアム)
- ②野球観戦(西武ライオンズ、県営大宮球場)
- 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で検討(今年度も、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)  
電話応対研修用模擬電話機セット「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)の活用情報などを引き続き提供します。

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

#### 5. 会員の維持・拡大

地区協会維持のために永続的に取り組んで参りますので、会員・役員の皆様のご理解・ご支援を何卒、よろしくお願い致します。

- (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、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入会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「Tab端末体験会」、「電話ステップアップ研修」、「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 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、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を提供するとともに、協会紹介事業ツールを活用した紹介活動を推進します。  
また、事業参加者に対して、協会PRと入会勧奨リーフレットを配布ご紹介のお願いを徹底します。

### 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)を重視するなどの展開を行ってまいりましたが、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

①情報活用系セミナー、②会員限定のICTセミナー・電話対応セミナー等の実施

#### ● 会員(事業所間)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

参加希望者を募って、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いただき、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。

## 平成29年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

	事業名	予定時期(計画)	備考
業務提携	Excel(前・後期)	4月、6月 基礎講座(with youさいたま) ※2回開催予定 10月2月関数(with youさいたま) ※2回開催予定	人気コースのため、今年度も継続開催 ※PC等環境により、さいたま市で開催
	word(今から使えるビジネス文書講座)	7月開催予定	※wordを使ってビジネス文書の基本を学ぶコース
地区公益	ICTセミナー(経営トップと合わせて)	2月(1回)※タブレット関連ICTは、地域と連携	会員無料(1会員:2名限定)※無料施策で開催
	標的型攻撃メール予防訓練	6月以降計画※全国施策につき本部と連携	無料施策
	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)※新入社員をターゲットに開催予定	大宮・川越・熊谷・越谷で開催
	ビジネスマナーステップアップ研修	7月11月で2回開催予定	コミュニケーション、プレゼン・アサーション等
	もし検4級+ビジネスマナー研修(基礎編)	8月、2月で2回開催予定	もしもし検定拡大施策として開催
	ビジネス電話対応研修(基礎編)	6月、1月で2回開催予定	※参加数により、追加も検討
	コミュニケーションパワーアップ研修	10-11月で開催予定(第5弾として開催)	会員無料(1会員:2名限定)※無料施策で開催
	上記研修の他違うコースあれば検討	未定	
	クレーム電話対応研修	8月、11月で2回開催予定	
	タブレット端末体験会(ICT研修) ※ICT活用セミナーと連動	新地区(中・南東・西部)各地区最低2回=6回予定 会議所・商工会と連携	公益事業施策として、開催 ※協会会員+団体会員様を対象に開催
ビジネス電話対応研修 (ステップアップ編)	新地区(中・南東・西部)各地区1回×3=3回予定 会議所・商工会と連携		
企業電話対応診断	通年で実施(昨年は、無料施策)※実施するとしては、有料施策		
もしもし検定	もしもし検定(4級)	5月、7月、8月、10月、12月、2月、3月(7回開催予定)	埼玉支部の級別の検定は、左記計画どおり開催を予定する。但し、企業で単独(まとまった人数)で希望する場合は、別枠でお受けします。
	もしもし検定(3級)	7月、3月(2回開催予定)※11月は、関東で合同開催	
	もしもし検定(2級)	12月(1回開催予定)	
	もしもし検定(1級)	単独では開催せず(関東エリア全体で検討)	
電話対応コンクール	説明会	5/30、31の2日間開催(大宮ソニック)※MAX300人	※初心者、経験者向けに分けて開催
	県予選研修会	6月下~7月中旬(9日間程度)開催予定	大宮、川越、熊谷、越谷(4エリア)
	県予選会	9月5日(火)、6日(水)、7日(木)※3日間開催	市民会館おおみや小ホール
	県大会事前研修会	9月20~22日※3日間開催	大宮ソニックシティ
	県大会	10月6日(金)開催	市民会館おおみや大ホール ※個人講評(有料)約20名程度(入賞者以外)
	全国大会	11月17日(金)新潟市民芸術文化会館リュウトピア	新潟県新潟市
会員支援事業	経営トップセミナー	2018(H30)年2月で開催予定	集客が見込める講演者を選定
	テレコムフォーラム		
	HPによる情報発信		
	模擬電話機セットの貸出	通年(継続実施)	
	人材育成用DVDの貸出		
	契約講師の紹介・手配		
会員交流	サッカー観戦(FM NACK5 スタジアム)	J1大宮アルディージャのホーム試合(札幌戦)7月8日	100組200名で予定※募集6月初旬
	ゴルフ大会(高麗川CCで予定)	9月21日(木)で予定(※プレー費は、個人支払い)	15組(60人)で計画
	会員交流会(バスで一日コース)	“秋の交流会(工場見学等)”検討(11月頃)	出発地(大宮、川越、熊谷、越谷)
	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	
	地区独自施策(中部、南東部、西部)	内容、場所等は、別途	地区の特徴を生かした施策を検討

# 平成29年度 収支予算(案)

自 平成29年4月 1日

## 収支予算書

至 平成30年3月31日

### ◆収入の部

(単位:円)

科 目	29年度予算額	参考(28年度決算額)	予算額内訳
前年度繰越金	3,040,566	1,750,735	
会 費	3,760,000	3,745,000	5,000円×752会員
事業収入(参加者収入)	40,000	17,000	Word・PowerPintセミナー等
預り金(交流会等参加費)	790,000	603,000	スポーツ交流会・会員交流会等
雑 収 入	600	623	預金利息
合 計	7,631,166	6,116,358	

### ◆支出の部

科 目	29年度予算額	参考(28年度決算額)	備 考	
公益事業費	電話対応コンクール	1,880,000	0	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	1,880,000	0		
特別講演会(総会同時開催)	200,000	129,170	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)	790,000	603,000	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)	520,000	416,952	交流会等地区負担額相当
新地区活動強化事業費	1,100,000	671,758	会員企業交流会等	
小 計	2,610,000	1,820,880		
定期総会	200,000	162,490	会場費等	
理事会	100,000	140,238	会場費等	
小 計	300,000	302,728		
事務費	130,000	111,145	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	120,000	98,942	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	735,000	742,097	支部費、システム費、本部費	
小 計	985,000	952,184		
予備費	1,856,166	0		
合 計	7,631,166	3,075,792		
次期繰越金		3,040,566		