

平成30年度

# 定期総会決定集

平成30年6月22日(金)  
「川越プリンスホテル」

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
埼玉西部地区協会

# 目 次

平成29年度事業報告	1頁
平成29年度決算報告	11頁
平成29年度会計監査報告	12頁
平成30年度事業計画	13頁
平成30年度収支予算	18頁
役員改選	19頁

# 平成29年度事業報告

ICT活用推進事業については、アプリケーション活用セミナー(Excel等)や中小企業の課題解決に資する内容のセミナーを開催すると共に、新たに「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を提供し、多くの会員にご利用いただきました。

テレコミュニケーション教育事業については、ビジネスにおけるマナーや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(もしも検定)を実施し、参加者のスキルアップで事業所の顧客満足度(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を目的にゴルフ大会・サッカー観戦・野球観戦・秋の会員交流会を開催しました。

西部地区独自事業としては、地元埼玉の「埼玉西武ライオンズ」のホームゲーム観戦や、地域団体との連携事業として、タブレット活用セミナー・電話応対ステップアップ研修を共同開催しました。

具体的には、以下の項目で事業が遂行されました。

1. 会議(理事会・定期総会等)
2. ICT活用推進事業(アプリケーション活用・セミナー)
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)
3. -2 テレコミュニケーション教育事業(もしも検定)
3. -3 テレコミュニケーション教育事業(電話応対コンクール)
4. 会員特典(会員無料講演会・会員サービス等)
5. 会員交流会
6. 地区独自事業

## 1. 会議【理事会・定期総会等】

	会議名等	出席数・参加数区分		
		西部地区	全体（埼玉）	
会議関係	埼玉支部理事会	1.開催月日	29年5月12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>2名</b>	<b>15名</b>
		4.議題等	①28年事業報告ならびに決算報告 ②29年度事業計画等 ③その他	
	地区理事会	1.開催月日	29年6月6日（火）	
		2.場所	川越プリンスホテル（川越市）	
		3.出席者	<b>10名</b>	
		4.議題等	①28年事業報告ならびに決算報告 ②29年度事業計画等 ③その他	
	定期総会	1.開催月日	29年6月6日（火）	
		2.場所	川越プリンスホテル（川越市）	
		3.出席者	<b>40名</b>	
		4.議題等	①28年事業報告ならびに決算報告 ②29年度事業計画等 ③その他	

## 2. ICT活用推進事業

研修名等	出席数・参加数区分		
	西部地区	全体(埼玉)	
エクセル活用 (基礎コース)	1.開催月日	29年4月21日(金)・10月17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>7事業所11名</b>	<b>33事業所41名</b>
	4.概要	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。 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	29年6月16日(金)・30年3月9日(金)	
	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>6事業所7名</b>	<b>34事業所40名</b>
	4.概要	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。 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	
ワード活用 (ビジネス文書作成)	1.開催日	29年8月2日(水)	
	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>3事業所4名</b>	<b>18事業所21名</b>
	4.概要	「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作成するコースとして開催しました。 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	30年2月20日(火)	
	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>4事業所6名</b>	<b>36事業所43名</b>
	4.概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICTサービスを活用し、各種経営課題の解決策を学ぶ</li> <li>・中堅、中小企業経営者向けセミナー</li> </ul> 講師:福沢 亮一氏 演題:今だから知っておきたいアマゾンウェブサービス 安心・簡単クラウド活用事例を多角的に紹介	

### 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】

研修名等	出席数・参加数区分		
	西部地区	全体（埼玉）	
フレッシュマンビジネスマナー研修	1.開催日	平成29年4月11日(火)・4月13日(木)4月14日(金)・4月18日(火)	
	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	10事業所24名	42事業所84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 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』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。	
ビジネスマナー パワーアップセミナー	1.開催日	平成29年7月21日(金)・10月30日(月) 2回開催	
	2.場所	大宮ソニックシティ(さいたま市大宮区)	
	3.参加者	5事業所7名	25事業所33名
	4.概要	講師:岩下美和子氏 ビジネスマナー研修の応用編として開催したコース。 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。	
アンガーマネジメント 研修	1.開催日	平成30年1月23日(火)	
	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	6事業所6名	20事業所20名
	4.概要	講師:岩下美和子氏 テーマ: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 ①アンガーマネジメントって何? ②怒りを理解する ③怒り・イライラと上手に付き合う方法 ④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	
ビジネス電話対応 基礎編	1.開催日	平成29年6月20日(火)・12月19日(火) 2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	0事業所0名	22事業所32名
	4.概要	講師:松尾友子氏 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 対応基礎コース』 ①電話対応の基礎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 ※模擬電話機による実践的なロールプレイング 等	
クレーム電話対応 研修	1.開催日	29年8月9日(水)・12月6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)	
	3.参加者数	7事業所13名	32事業所40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です』 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する研修	

### 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】

テレ コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン 教 育 事 業	研修名等		出席数・参加数区分	
			西部地区	全体（埼玉）
コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン パ ワ ー ア ッ プ セ ミ ナ ー	1.開催月日	29年10月18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	5事業所8名	35事業所66名	
	4.概要	講師:谷 厚志氏 テーマ:「みるみるファンが増えていく！接客×笑いの法則」 ・『笑いの中に学びがある』 クレームに対するあらゆる対応策を、谷先生にご講演いただき今年で5年目を迎えました。 内容がシリーズ化されているため、受講される方の中にはリピータも多く、毎回楽しみにされています。		

### 3-2 テレコミュニケーション教育事業【もしもし検定】

テレ コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン 教 育 事 業	研修名等		出席数・参加数区分	
			西部地区	全体（埼玉）
も し も し 検 定	1.開催日	平成29年4月～3月		
	2.場所	市民会館おおみや・大宮ソニックシティ等		
	3.4級 参加者数	8事業所24名	64事業所190名	
	3.3級 参加者数	4事業所9名	11事業所19名	
	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から資格が取得できる協会独自の検定試験。		

### 3-3 テレコミュニケーション教育事業【電話応対コンクール】

研修名等	出席数・参加数区分	
	西部地区	全体(埼玉)
説明会	1.開催日	平成29年5月30日(火)・31日(水) 初心者・経験者コース 各2回
	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>19事業所36名</b>   <b>107事業所217名</b>
	4.概要	講師:石亀 美夜子氏 山本 淳子氏 ・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 ・初心者向け、経験者向けにコースを分けて開催しました。 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
事前研修会	1.開催日	29年6月29日～7月13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(川越市) 市民会館おおみや(さいたま市) 埼玉県内4箇所で開催
	3.参加者数	<b>23事業所52名</b>   <b>111事業所228名</b>
	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(7名) ・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。 ・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。
県大会予選会	1.開催日	平成29年9月5日(火)～7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>31事業所48名</b>   <b>133事業所187名</b>
	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  地区枠と推薦枠を合わせて上位50名が県大会へ出場
	5.結果	<b>県大会出場:西部地区 8事業所 11名</b> ・(株)ベルーナ オーダーレセプション部 川越」オーダー ・ヤマトコンタクトサービス(株)埼玉コンタクトセンター ・山二ガス ・日本食研(株)川越支店 ・損保保険ジャパン日本興亜(株)所沢保険金サービス課 ・損保保険ジャパン日本興亜(株)川越保険金サービス課 ・武州ガス(株) ・小川町役場  参考:中部26名、南東部12名、一般1名
埼玉県大会 事前研修	1.開催日	平成29年9月21日(水)～23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>8事業所11名</b>   <b>35事業所49名</b>
	4.概要	講師:石亀美夜子 氏 予選会を勝ち抜いた50名を対象に県大会に向けた研修を実施

テレコミュニケーション等/電話応対コンクール

### 3-3 テレコミュニケーション教育事業【電話応対コンクール】

	事業名等	出席数・参加数区分		
		西部地区	全体（埼玉）	
テレコミュニケーション等／電話応対コンクール	埼玉県大会	1.開催日	平成29年10月6日（金）	
		2.場所	さいたま市民会館おおみや 大ホール（さいたま市大宮区）	
		3.参加者数	<b>8事業所11名</b>	<b>35事業所49名</b>
		4.概要	<b>優勝(1名) 準優勝(1名) 優良賞(6名) 審査委特別賞(2名)</b>  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  ≪結果≫ <b>【優勝】</b> 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〕〈南東部〉 <b>【準優勝】</b> 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〕〈南東部〉  副賞提供企業：(株)テレビ埼玉様、NTT東日本様	
		5.懇親会 （主催：NTT東日本）	県大会出場選手、応援者、審査委員、役員等 126名参加	
	全国大会	1.開催日	平成29年11月17日（金）	
		2.場所	新潟市 新潟市民芸術文化会館	
		3.参加者数	<u>全国大会出場1名 見学研修1名</u>	
		4.概要	全国都道府県の代表選手による大会（60名）  [埼玉代表・成績] <b>【優秀賞】</b> 佐藤優衣子様（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）〈南東部〉  [大会見学等研修参加者]※県大会準優勝者 森川幸恵様（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）〈南東部〉  -参考- 優 勝：三ツ國剛広（NTTマーケティングアウト(株) 関西支店〈大阪代表〉） 準優勝：熊崎佑也（キャノンカスタマーサポート(株)）〈千葉県代表〉	

#### 4. 会員特典(会員無料講演会・会員サービス等)

	事業名等	出席数・参加数区分		
		西部地区	全体(埼玉)	
セミナー・研修関係	経営トップセミナー	1.開催日	30年2月20日(木)	
		2.場所	パレスホテル大宮(さいたま市大宮区)	
		3.参加者数	6事業所9名	86事業所132名
		4.概要	<p>講師:小川 和久氏(日本初の軍事アナリスト)            演題:「緊迫する朝鮮半島情勢、その行方」            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講演会を毎年開催しています。</p> <p>(講演会終了後の懇親会)            異業種交流の場として、多くの方(約132名)にご参加いただきました。            また、会員様提供の賞品が当たる「お楽しみ抽選会」も実施</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            ③日本カーソリューションズ(株) ④東京すずらん ⑤千代本興業(株)            ⑥NTT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	2事業所	13事業所
		3.概要	<p>電話対応診断とは、            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。            その結果をレポートにしフィードバックします。            企業様は、その結果を踏まえて、課題解決が出来ます。</p>	
セキュリティ関連	標的型攻撃メール予防訓練	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	2事業所	19事業所
		3.概要	<p>電話対応診断とは、            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。            その結果をレポートにしフィードバックします。            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

事業名等	出席数・参加数区分		
	西部地区	全体（埼玉）	
ゴルフ大会	2.場所	高麗川カントリークラブ（日高市）	
	3.参加者数	<b>8事業所19名</b>	<b>29事業所48名</b>
	4.概要	<p>・18ホールストロークプレー（新ペリア方式） 朝から快晴となり、ゴルフ日和となりました。 8:30(OUT・山岳コース/IN・丘陵コース)に各パーティが順次スタートし、熱戦が開始されました。 また、プレー後の懇親会、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>	
	1.開催日	平成29年7月8日（土）	
サッカー観戦	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>15事業所30名</b>	<b>84事業所170名</b>
	4.概要	<p><b>協会オリジナルの保冷バックとハンドタオルを参加者全員にプレゼントしました。</b></p> <p>昨年5位まで躍進したアルディージャ、たくさんの参加者に応援していただきました。 試合結果 大宮（2）VS 札幌（2） 立て続けに2点入れられ、残念な引き分けでした。</p>	
	1.開催日	平成29年11月8日（水）大宮駅①・11月30日（木）川越駅 ・12月7日（木）越谷駅・12月16日（土）大宮駅②	
秋の交流会	2.場所	八ッ場ダム建設工事現場見学、薬師温泉かやぶきの郷そば打ち体験 等	
	3.参加者数	<b>8事業所19名</b>	<b>47事業所97名</b>
	4.概要	<p>大人の社会見学＋異業種交流の場として、毎年実施している交流会。 今年度は、群馬県吾妻峡の八ッ場ダム建設工事現場、壮大な建設現場に皆様大変感動。 薬師温泉かやぶきの郷ではそば打ちを体験し、自分で打ったそばを昼食時に食べて思わず「うまい！」</p>	
	1.開催日	平成29年11月8日（水）大宮駅①・11月30日（木）川越駅 ・12月7日（木）越谷駅・12月16日（土）大宮駅②	

## 6. 西部地区独自事業

事業名等		出席数・参加数区分		
		西部地区	全体（埼玉）	
スポーツ観戦	野球観戦 埼玉西武ライオンズ	1.開催日	平成29年9月9日（土）	
		2.場所	メットライフドーム	
		3.参加者数	<b>21事業所42名</b>	
		4.概要	埼玉西武ライオンズ様の協力で、ホームゲームを観戦  埼玉西武ライオンズ VS 日本ハムファイターズ 当日全員配布されたユニフォームを着て、応援していただきました。 結果は 0-1	
地域団体連携事業	タブレット端末活用セミナー	1.開催日	平成29年11月8日（水）	
		2.連携団体	狭山商工会議所様	
		3.場所	狭山商工会議所	
		4.参加者数	8事業所8名	
		5.概要	講師：アークモバイル 川内 雅人氏 タブレットを業務の中で活用する企業が年々増えています。 タブレット活用で「営業力がアップするの？」「事務の効率化は進むの？」 「操作は難しくない？」と感じている初心者の方を対象に学習しました。  商工会議所会員とユーザ協会会員、どちらの会員も参加できるので、多くの企業に活用いただける研修です。	
	電話対応ステップアップ研修	1.開催日	平成29年11月15日（水）	
		2.連携団体	狭山商工会議所様	
		3.場所	狭山商工会議所	
		4.参加者数	<b>8事業所16名</b>	
		5.概要	講師：オフィスアランチャ 代表 山本 淳子氏（ユーザ協会契約講師）  語尾が伸びる（ごさいまーす）、電話の音が暗い、早口、名乗りを聞き返される等、話し癖や滑舌など一人一つの課題を決め、少人数（6人）だからできるマンツーマンに近い指導。 改善方法の指導があるので、直し方がわかります。 参加者には大変好評でした。  商工会議所会員とユーザ協会会員、どちらの会員も参加できるので、多くの企業にご活用いただける研修です。	

# 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 支 計 算 書

(単位:円)

### ◆収入の部

科 目	予算額(A)	決算額(B)	差異(A)-(B)	備 考
前年度繰越金	1,408,663	1,408,663	0	
会 費	1,525,000	1,450,000	75,000	5,000×290会員(前年度分入金含)
預り金 (交流会等参加費)	265,000	108,000	157,000	秋の交流会(5,000円×19=95,000円)支部口座へ スポーツ交流①サッカー観戦(3,000円×15組=45,000円) ②野球観戦(3,000円×21組=63,000円) ③東京ドーム観戦(3,000円×16組=48,000円) 中部地区口座へ
雑収入	20	12	8	預金利息
合 計	3,198,683	2,966,675	232,008	

### ◆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	762,500	722,500	40,000	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	762,500	722,500	40,000		
特別講演会(総会同時開催)	350,000	324,000	26,000	特別講演会講師料	
交 流 会	預り金(清算) (サッカー・野球・交流会等)	265,000	108,000	157,000	※NTT共催事業 参加費収入+NTT支出 (サッカー観戦→チケット代)(交流会→バス代等)
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	330,000	125,468	204,532	交流会等負担額 全費用-(預り金+バス代)
新地区活動強化事業費	400,000	0	400,000		
小 計	1,345,000	557,468	787,532		
定期総会	240,000	203,647	36,353	会場費等※NTT共催→意見交換会費用	
理事会	125,000	36,887	88,113	会場費等	
小 計	365,000	240,534	124,446		
事務費	47,000	37,032	9,968	会費口座振替手数料、事務用品購入等	
通信費	35,000	39,913	▲4,913	郵便料・振込み手数料等	
上部費	300,000	293,046	6,954	支部費、本部運営費	
小 計	382,000	369,991	12,009		
前 払 金	0	35,200	▲35,200		
予 備 費	344,183	0	344,183		
合 計	3,198,683	1,925,693	1,272,990		
次 期 繰 越 金		1,040,982			

### 収支決算

前期繰越金 1,408,663

当期収入額 1,450,012

当期支出額 1,817,693

収支等 1,040,982

\*収支等残金は、平成30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 埼玉西部地区協会の平成29年度における収支決算について、帳票ならびに関係書類を監査した結果、処理に相違はなく適正であることを報告いたします。

平成 30 年 5 月 2 日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉西部地区協会

監事 飯能信用金庫  
理事長 大野 孝男 ⑩

監事 医療法人社団誠弘会 池袋病院  
認定看護管理者 池袋 昌子 ⑩

# 平成30年度事業計画

公益財団法人としてのユーザ協会の2大事業である①ICT(情報通信技術)活用推進事業では、最新の活用事例の動向を踏まえた、「セキュリティ対策」「クラウドサービス」などの関連セミナーを展開し、②テレコミュニケーション教育事業においては、「電話応対研修」「ビジネスマナー研修」等を中心に、「電話応対技能検定(もしもし検定)」の普及等、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」も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利用者が抱える課題の解決に資する内容のセミナー開催ならびに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、新たな会員特典の提供(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・他地区とも連携を図り、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、ご活用いただけるよう努めて参ります。

#### (2) 情報活用系セミナー

例年ニーズが高い「Excel基礎」「Excel関数活用」「Wordビジネス文書作成」は支部と連携して開催し、新コースの創出にも取り組みます。

#### (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・経済情報などの事業経営に役立つ内容を中心の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

#### (1) ビジネスマナーセミナー(基礎編・応用編)

①基礎編は、新社会人の受講を意識して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地区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、電話応対の社内の指導者の育成を目的としたユーザ協会独自の検定制度です。  
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、受験促進に取り組めます。
- (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、専門家が評価を行い、結果を「報告書」として改善のアドバイスも含めたフィードバックを行います。  
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(期間限定等)」を実施し、リピート、新規拡大を図ることとします。
- (5) 電話応対コンクール事業  
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、埼玉県代表として全国大会(名古屋市)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、③アンガーマネジメント研修については、内容も好評であり、参加者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(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(メットライフドーム、東京ドーム:実施済)  
③ゴルフ大会(高坂CC)  
④その他 活性化事業を検討
- (2) 会員交流会  
今年度の大人の社会見学は、「自然災害復興支援」をコンセプトに被災地を訪れることを検討し、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)  
電話応対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。

## 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、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すとともに、地域貢献を果たします。

### (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 電話対応コンクール・電話対応技能検定・研修等へ前年参加された会員へ、FAX・電話により個別案内等を実施し、会員であることの特典をアピールし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、西部地区エリアとしてもニーズの高い事業、また効率性(一定の参加者が見込める)を重視するなど、支部、他地区との連携により展開してまいりましたが、今年度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 エリア内事業所へのユーザ協会特典PR  
・契約講師の利用促進
- 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

## 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	ビジネス電話対応研修(基礎編)	6月11月(2回予定)	
		応用	クレーム電話対応研修	8月・1月(2回予定)	
	電話対応コンクール	-	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	-	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	
	HPI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		
	標的型攻撃予防メールの訓練	-	セキュリティ対策の一歩として、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	
■ ももし検定					
	級(段階別)	レベル	開催予定時期		
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。	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。	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ビジネス電話対応研修:ステップアップ(テレコミュニケーション)					

# 平成30年度 収支予算

自 平成30年4月 1日

## 収 支 予 算 書

至 平成31年3月31日

### ◆収入の部

(単位:円)

科 目	30年度予算額	参考(29年度決算額)	予算額内訳
前年度繰越金	1,040,982	1,408,663	
会 費	1,475,000	1,450,000	5,000円×295会員
預り金(交流会等参加費)	513,000	108,000	スポーツ交流会・会員交流会等
雑 収 入	10	12	預金利息
合 計	3,028,992	2,966,675	

### ◆支出の部

科 目	30年度予算額	参考(29年度決算額)	備 考	
公益事業費	電話対応コンクール	737,500	722,500	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	737,500	722,500		
特別講演会(総会同時開催)	400,000	324,000	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)	513,000	108,000	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)	445,000	125,468	交流会等地区負担額相当
新地区活動強化事業費	200,000	0	地区協会企業交流・地区独自事業等	
小 計	1,558,000	557,468		
定期総会	250,000	203,647	会場費等	
理事会	40,000	36,887	会場費等	
小 計	290,000	240,534		
事務費	40,000	37,032	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	50,000	39,913	郵便料・振込み手数料等	
上部費	300,000	293,046	支部費、会員システム管理費、本部費	
小 計	390,000	369,991		
前 払 金	0	35,200		
予 備 費	53,492	0		
合 計	3,028,992	1,925,693		
次期繰越金		1,040,982		

## 埼玉西部地区協会 役員

【任期:平成30年4月1日～平成32年3月31日】

(敬称略・順不同)

役員	氏名	事業所名	役職
会長	原 敏成	武州ガス(株)	代表取締役社長
副会長	清水 武信	狭山商工会議所	会頭
副会長	井上 勝司	坂戸市商工会	会長
理事	神谷 勉	(株)丸広百貨店	代表取締役社長
理事	本橋 孝義	所沢商工会議所	会頭
理事	矢島 巖	飯能商工会議所	会頭
理事	沼尾 幸一	くるまのヌマオ(株)	取締役会長
理事	齋藤 正明	入間市商工会	会長
理事	竹澤 穰治	川越商工会議所	専務理事
監事	大野 孝男	飯能信用金庫	理事長
監事	石平 伸一	(株)エクシオテック 北関東支店	支店長
顧問	堀木 純一	NTT東日本 埼玉西支店	支店長