

2019年度

# 定期総会決定集

2019年6月11日(火)  
「ライブステーション狭山」

(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30年度事業報告	1頁
平成30年度決算報告	11頁
平成30年度会計監査報告	12項
2019年度事業計画	13頁
2019年度収支予算	18項

# 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ならびに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役立てていただきました。

会員交流事業については、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ました。

なお、秋の会員交流会は、従来の社会見学(日帰り)に、『東日本被災地復興支援』を目的に加え一泊二日で開催しました。

地域団体連携事業については、商工会議所様と共同で「電話応対ステップアップ研修」を開催し、それぞれの会員事業所からご参加をいただきました。

西部地区活性化事業(独自事業)については、スポーツ交流として「埼玉西武ライオンズ」のホームゲーム(メットライフドーム)観戦に加え、3地区合同で東京ドームの観戦も行いました。

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:東京ドーム・秋の交流会)
6. 地域団体連携事業(電話応対ステップアップ研修)
7. 西部地区独自施策(野球観戦:メットライフドーム)

## 1. 会議【理事会・定期総会等】

	会議名	区分	西部地区	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			<u>1名</u>	<u>14名</u>
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 役員改選	
西部地区 理事会		1.開催月日	30年5月21日(月)	
		2.場所	ライブステーション狭山（狭山市）	
		3.出席者	<u>10名</u>	
		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 役員改選	
西部地区 定期総会		1.開催月日	30年6月22日(金)	
		2.場所	川越プリンスホテル（川越市）	
		3.出席者	<u>30名</u>	
		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 役員改選	
講 演 会	西部地区 特別講演会	1.開催月日	30年6月22日(金) ※ 定期総会と同日開催	
		2.場所	川越プリンスホテル（川越市）	
		3.出席者	<u>34名</u>	
		4.概要等	講師 気象予報士 天達 武史 氏 講演テーマ [天気の人・天達が見る地球の今]  自然災害の現地に自ら赴いて取材した事や、天気と「環境問題」のかかわり、「健康」との密接な関係について、実験を交えた講演。	

## 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	西部地区	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	6事業所9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	8事業所13名	28事業所42名	
		4.概要	講師：中邨 登美枝 氏 業務に役立つExcel関数、構造や基礎操作が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	1事業所1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	1事業所1名	31事業所44名	
4.概要		・ICTサービスを活用し、各種経営課題の解決策を学ぶ、中堅、中小企業経営者向けセミナーとして開催。 講師：兼子 俊江 氏 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	西部地区	全体（埼玉）
ビジネスマナー／アンガーマネジメント／ビジネス電話対応	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	<b>10事業所21名</b>	<b>43事業所91名</b>
		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。 また、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	<b>10事業所16名</b>	<b>40事業所62名</b>
		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」を学ぶ研修を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	<b>1事業所2名</b>	<b>17事業所32名</b>
		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力アップ』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（さいたま市）	
		3.参加者数	<b>4事業所5名</b>	<b>21事業所27名</b>
		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？」「怒りを理解する」「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」などを学習。	
ビジネス電話対応（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	<b>3事業所5名</b>	<b>31事業所46名</b>	
	4.概要	講師：松尾 友子 氏 ビジネスにおける電話対応は、対面対応とは違う、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。 「電話対応の基礎、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」を学習。		

クレーム電話対応	コース名等	内容	西部地区	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.場所	大宮ソニックシティ（さいたま市）		
		3.参加者数	<b>5事業所7名</b>	<b>26事業所37名</b>	
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。			

### 3-2 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	西部地区	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	<b>2事業所6名</b>	<b>55事業所118名</b>	
		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。 ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。		
	もしもし検定 (4級)付き ビジネスマナー セミナー 【再掲】	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	<b>1事業所名2名</b>	<b>17事業所32名</b>	
		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	30年11月7日(水)、31年3月6日(水)		
		2.場所	ユーザ協会本部		
		3.参加者数	<b>1事業所名1名</b>	<b>7事業所10名</b>	
		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	<b>2級: 1事業所1名</b> <b>1級: 無</b>	<b>8事業所10名</b> <b>無</b>	
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能力を有する。 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	西部地区	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	<b>16事業所33名</b>	<b>75事業所171名</b>	
		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。 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	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	<b>14事業所41名</b>	<b>87事業所183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 ・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、競技時間を確定。		
	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	<b>30事業所42名</b>	<b>120事業所159名</b> ※見学者 延497名	
		4.概要	審査委員：石亀美夜子氏、松尾友子氏、小野由美子氏、岩下美和子氏 目的：埼玉県大会の出場者（50名）を決定する （50名）選出方法：①地区枠②地区枠該当者を除く上位者  県大会出場者：【西部地区 11名】 ※敬称略 ・山二ガス(株) 新井 彩花 ・武州ガス(株)所沢営業所 小松 輝 ・佐川急便(株)東松山営業所 猪狩 文子 ・佐川急便(株)西埼玉営業所 竹中 舞 ・ヤマトコンタクトサービス(株)埼玉コンタクトセンター 稲田 美緒 茂木 紀枝 田邊 真希 ・(株)ブルーナ オーダーレセプション部川越オーダー 林 恵子 宇田川 慶子 ・(株)ブルーナ 第二川越オーダー 石山 涼子 吉田 阿沙美  【参考】 南東部16名、中部22名、非会員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	<b>7事業所14名(オブ含)</b>	<b>32事業所67名(オブ含)</b>	
4.概要		講師：石亀 美夜子 氏 予選会よりも厳しい状況の県大会に向けて、講師からアドバイスを受ける。			

電話 対 コ ン ク ー ル	会議名	内容	西部地区	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 小ホール (さいたま市)		
		3.参加者数	<b>7事業所11名</b>	<b>30事業所50名</b>	※見学者256名
		4.概要	<p>審査委員(4名:ユーザ協会契約講師)  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  出場者 :50名  表彰枠 :優勝、準優勝(各1名)、優秀賞(6名)、審査員特別賞(2名)  表彰式 :表彰状及び副賞を贈呈  ○優勝者(表彰状、優勝カップ(持回り)、盾、副賞)  ○準優勝・優秀賞・審査員特別賞(表彰状、盾、副賞)  副賞提供企業 : (株)テレビ埼玉様、NTT東日本埼玉事業部様</p> <p><b>【西部地区の入賞者】</b> 敬称略  優秀賞:ヤマトコンタクトサービス(株)埼玉コンタクトセンター(稲田美緒)</p> <p><b>【他地区入賞者】</b>  優 勝:(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 (田川 清一郎)&lt;中部&gt;  準優勝:(株)ベルーナオータレセプション部第1セクション(泉 恵)&lt;中部&gt;  優秀賞:(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1 (福原 侑希)&lt;中部&gt;  (株)ジュピターテレコム浦和カスタマーセンター (一木 美紗)&lt;中部&gt;  佐川急便(株)埼玉サポートセンター (村松 京子)&lt;中部&gt;  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(佐藤 ひろみ)&lt;南東部&gt;  佐川急便(株)練馬事業所(岸 裕美)&lt;南東部&gt;  審査員特別賞:佐川急便(株)越谷営業所(星野 里未)&lt;南東部&gt;  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(新井 大河)  &lt;南東部&gt;</p> <p><b>【懇親会】</b>  NTT東日本埼玉事業部様協力  参加人数:108名  参加者:出場選手、参加企業の代表等、審査委員、大会役員、 NTT等</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>全国都道府県代表選手による大会(57名)  [埼玉代表者]  (株)ジュピターテレコム関東マカスタマーセンターグループ3) 田川清一郎様</p> <p>[大会見学等研修者]※県大会準優勝者  (株)ベルーナオータレセプション部第1セクション) 泉 恵様</p> <p>=参考= 優 勝:センコービジネスサポート(株)CRM部コンタクトセンター&lt;宮崎代表&gt;  準優勝:佐川急便(株)信越支社伊那営業所&lt;長野代表&gt;</p>		

#### 4. 講演会、企業診断 等

	会議名	内容	西部地区	全体（埼玉）	
セミナー	コミュニケーション ンパワーアップ 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	<b>6事業所17名</b>	31事業所66名	
		4.概要	講師：谷 厚志 氏 ※お客様の怒りを笑顔に変える 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法」		
	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	<b>7事業所12名</b>	<b>86事業所131名</b>	
		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、講演会を毎年開催。 <懇親会> 異業種交流の場として開催。（108名参加） 会員様から提供頂いた賞品でお楽しみ抽選会も実施。 賞品提供事業所様：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	<b>6事業所</b>	<b>22事業所</b>	
		3.概要	「電話対応診断」とは、 専門スタッフが、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します。 企業様は、その結果を踏まえて、課題解決が出来る。		
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	<b>1事業所</b>	<b>4事業所</b>	
		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で最近、攻撃の活発化がマスコミにも多数報告されている。 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体験提供。		
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	<b>2事業所</b>	<b>5事業所</b>	
		3.概要	「eラーニング」とは、 インターネット環境があれば、いつでもどこでも学習できるサービス。 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）

会員交流会	会議名	内容	西部地区	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	<b>7事業所10名</b>	<b>28事業所51名</b>	
		4.概要	18ホールストロークプレー（新ペリア方式） 天候：雨のち曇り 14パーティ(8:42スタート) 小雨の中ですが楽しんでいただきました。 また、プレー後の表彰式、懇親会も皆様のご協力で盛り上がりました。		
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	<b>14事業所28名</b>	<b>66事業所132名</b>		
	4.概要	J1昇格を目指す大宮アルディージャを応援。 試合結果 大宮(2) VS 新潟(1) 大宮勝利 今年は「協会オリジナルTシャツ」と「サコッシュ」を全員にプレゼント。			
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	<b>16事業所32名</b>	<b>68事業所136名</b>		
	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) 西武残念			
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	<b>3事業所5名</b>	<b>31事業所55名</b>		
	4.概要	東日本大震災から7年が経ち、3.11を風化させないため、また協会として何かできないかと考え、被災地を訪れて思いを寄せる1泊2日の交流会を計画しました。 「東日本被災地復興支援」の一助となればという思いの中、多くのご参加をいただきました。  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：関上さいかい市場〔仮設商店街〕（名取市）			

## 6. 地域団体連携事業

会議名	内 容	
電話応対 ステップアップ研修	1.開催日	31年2月8日(金)
	2.場所	狭山商工会議所 2階 研修室
	3.参加者数	<u>6事業所8名</u> (6名×3クール: 第3クールは7名)
	4.概要	<p>&lt; 商工会議所様との共同開催 &gt;</p> <p>講師 山本 淳子 氏</p> <p>語尾がのびる(ございませ)、電話応対が暗い、早口、名乗りを聞き返される等、話し癖や滑舌、話すスピードなどから、それぞれ一つの課題を決め、マンツーマンに近い少人数により改善のポイント指導。</p>

## 7. 西部地区独自施策 (会員交流)

事業名	内 容	
野球観戦	1.開催日	30年7月20日(金)
	2.場所	メットライフドーム
	3.参加者数	<u>28事業所56名</u>
	4.概要	<p>埼玉西武ライオンズのホームゲームを開催。</p> <p><b>【会員特典】</b> チケット、弁当、お茶、フラッグ、入場者プレゼント(ユニフォーム)</p> <p>試合結果 埼玉西武(2) VS 東北楽天(7)</p>

# 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  
(単位:円)

## ◆収入の部

### 収 支 計 算 書

科 目	予算額(A)	決算額(B)	差異(A)-(B)	備 考
前年度繰越金	1,040,982	1,040,982	0	
会 費	1,475,000	1,400,000	75,000	5,000×280会員
預り金 (交流会等参加費)	513,000	173,000	340,000	サッカー観戦 1,500円×26名 野球観戦 1,500円×56名 秋の交流会 10,000円×5名
雑収入	10	8	2	預金利息
合 計	3,028,992	2,613,990	415,002	

## ◆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	737,500	690,000	47,500	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	737,500	690,000	47,500		
特別講演会(総会同時開催)	400,000	381,340	18,660	特別講演会講師料 等	
交 流 会	預り金(清算) (サッカー・野球・交流会)	513,000	173,000	340,000	参加費収入※NTT共催事業
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	445,000	228,674	216,326	交流会等地区負担額相当等
新地区活動強化事業費	200,000	0	200,000		
小 計	1,558,000	783,014	774,986		
定期総会	250,000	170,208	79,792	会場費等※NTT共催事業	
理 事 会	40,000	35,740	4,260	会場費等	
小 計	290,000	205,948	84,052		
事 務 費	40,000	28,188	11,812	会費口座振替手数料、事務用品等	
通 信 費	50,000	34,698	15,302	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上 部 費	300,000	277,749	22,251	支部費、システム費、本部費	
小 計	390,000	340,635	49,365		
予 備 費	53,492	0	53,492		
合 計	3,028,992	2,019,597	1,009,395		
次 期 繰 越 金		594,393			

#### 【収支決算】

前期繰越金 1,040,982

当期収入額 1,573,008

当期支出額 2,019,597

収支等 594,393

\*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 埼玉西部地区協会の平成30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。

2019年 4 月 26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 (印)

監事 株式会社エクシオテック  
北関東支店長 石平 伸一 (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、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、「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)」等は継続実施し、さら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」も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のセミナーの開催や、情報媒体等を通じた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し参加勧奨を行うとともに、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るとともに、会員特典となり得る事業の地区内水平展開や情報共有、相互支援等を行い、業務遂行に当たっては効率化、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。

また、支部・他地区との連携も強化していきます。

## 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基礎」「Excel関数」に加え、「PowerPoint魅せる資料作成」研修も開催します。

### (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・経済情報などを中心に事業経営に役立つセミナーを開催します。

## 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、ステップアップ研修と位置づけ、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・クレーム応対編)

- ①基礎編については、新社会人を中心に電話応対に必要な知識の習得を目的に開催します。
- ②クレーム応対編は、クレームに対して使ってはいけない言葉など、実践的応対スキルアップ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、受験コースは4級から指導者級まであります。  
埼玉支部では4級検定を開催します。

(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、客観的に評価を行い、結果を「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。

多くの会員にご利用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、CS向上にお役立ていただきます。

(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。

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、ベテラン社員まで幅広い層に向けたセミナーを開催します。

(7) アンガーマネージメント研修

周囲との良い関係を作るために、怒りなどネガティブな感情を管理、怒り・イライラをコントロール(マネジメント)するスキルを身につける研修を開催します。

3. 会員(異業種)交流事業

(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)
- ③ゴルフ大会(鴻巣CC)
- ④その他 活性化事業を検討

(2) 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検討し、地区合同事業として秋の実施を予定。

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)

【録音機能付き】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)

「ビジネス電話応対」、「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、購入も可)

(4) テレコムフォーラム誌の提供(月刊)

経営者・実務者のためのICT(情報通信技術)の活用情報などが満載の『情報誌』を毎月お送りいたします。

## 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

埼玉支部の「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、「eラーニングサービス」のコンテンツ拡充や、事業所の大きな課題であるセキュリティ対策に起する会員サービスの充実を図ります。

### (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によりユーザ協会未会員事業所へ協会事業のPRを行い新規入会の契機とします。

### (3) 会員維持(退会抑止)・拡大施策

① 積極的な事業展開を行い「さいたまニュース」などを利用した案内・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・研修等に前年参加された会員へは、積極的に声掛けをすることにより、継続参加を促します。  
ここでも会員とのリレーションシップを高め、退会抑制に努めます。

③ 新規会員促進に向け新たな会員特典の創出や、協会紹介ツールを活用して事業PR活動に取り組みます。

## Ⅲ. 地区協会の活性化について

公益財団法人として、西部地区エリアの会員ニーズに合った公益事業を展開すると共に、地区の特性を活かした交流事業も進めてまいります。

### □ 公益事業

①電話対応ステップアップ研修(ユーザ協会から講師を派遣)  
話し癖や活舌・話すスピード等、個人課題の改善

※地域団体様との共同開催により双方の会員が参加可能となる  
とともに費用も削減

②ニーズに合った事業創出

### □ 会員限定交流

①スポーツ交流(野球観戦)

埼玉西武ライオンズを応援(メットライフドーム試合観戦)

## 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	アプリケーション活用	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)		
			Power Point(魅せる資料作成講座)	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)			
テレコミュニケーション関連	ビジネスマナー研修	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)		
			ビジネスマナー+もしも検定4級試験(セット研修)	8月(予定)		
		応用	ステップアップ研修	11月(予定)		
		応用	アンガーマネジメント研修	7月(予定)		
	ビジネス電話研修	基礎	アンガーマネジメント研修	2月(予定)		
			プレゼンに必要なビジネスマナー研修	1月(予定)		
	電話対応コンクール	基礎	ビジネス電話対応研修(基礎編)	11月(予定)		
			クレーム電話対応研修	6月(予定)		
		応用	事前説明会	8月(予定)		
			埼玉県予選会前研修会	11月(予定)		
	企業電話対応コンテスト	-	埼玉県予選会	6月初旬(2日間予定)		
			埼玉県大会前研修会	7月(9日間予定)		
-		埼玉県大会	9月3日(火)~5日(木)※3日間開催			
		全国大会	9月18日(水)~20日(金)※3日間開催			
特別セミナー	-	全国一斉募集	10月4日(金)開催			
		参加企業への電話(審査期間)	11月22日(金)東京都で開催			
		6月1日~7月20日				
会員支援事業	コミュニケーションパワーアップ研修	-	7月下旬~9月上旬			
	経営トップセミナー	-	毎月			
	その他	-	研修、イベント等の開催案内等をタイムリーに提供			
	テレコムフォーラム	-	電話対応用模擬電話機の貸出			
	HPIによる情報発信	-	ビジネス電話クレーム電話対応等のDVDの貸出			
	模擬電話機セットの貸出	-	ビジネスマナー等の社員研修へ協会契約講師の紹介			
	人材育成用DVDの貸出	-	企業の対応内容を分析			
	契約講師の紹介・手配	-	セキュリティ意識の向上を目的に提供			
会員交流	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			
	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	通年		
	ゴルフ大会	-	県内にて開催(表彰式同日開催)			
	会員交流会	-	秋の交流会(貸切バス使用)			
	地区協会独自施策	-	サッカー・野球観戦			
地区協会独自施策	-	内容、場所等は、別途				
■ ももしも検定						
	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  
至 2020年3月31日  
(単位:円)

## 収 支 予 算 書

### ◆収入の部

科 目	2019年度予算額	参考 (昨年度決算額)	予算額内訳
前年度繰越金	594,393	1,040,982	
会 費	1,360,000	1,400,000	5,000円×272会員
預り金(交流会等参加費)	235,000	173,000	スポーツ交流会・会員交流会等
雑 収 入	5	8	預金利息
合 計	2,189,398	2,613,990	

### ◆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	692,500	690,000	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	692,500	690,000		
特別講演会(総会同時開催)	250,000	381,340	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)	235,000	173,000	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)	266,000	228,674	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	50,000	0	会員企業交流会等	
小 計	801,000	783,014		
定期総会	200,000	170,208	会場費等	
理事会	30,000	35,740	会場費等	
小 計	230,000	205,948		
事務費	45,000	28,188	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	45,000	34,698	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	300,000	277,749	支部費、システム費、本部費	
小 計	390,000	340,635		
予備費	75,898			
合 計	2,189,398	2,019,597		
次期繰越金		594,393		