

平成30年度

定期総会決定集

平成30年6月21日(木)
「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項
平成30年度事業計画	13頁
平成30年度収支予算	18項
会則の一部変更について	19頁
役員改選	20頁

平成29年度事業報告

平成29年度の「ICT活用推進事業」「テレコミュニケーション教育事業」につきましては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、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・秋の会員交流会)を目的に開催しました。

エリア連絡会(旧地区:中央地区・北地区・中央東地区)につきましては、エリアメンバーの相互交流と会員企業工場見学を目的に合同開催いたしました。

地域団体連携事業については、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。

中部地区活性化事業(独自事業)については、PC研修(差し込み文書)・春の会員交流会・スポーツ交流(サッカー・野球)・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. 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(和文化セミナー)

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	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	6名	15名	
		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21日（水）		
		2.場所	ラフォーレ清水園（さいたま市）		
		3.出席者	18名		
		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21日（水）		
		2.場所	ラフォーレ清水園（さいたま市）		
		3.出席者	77名		
		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		
	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11月29日（水）〔合同開催〕		
		2.場所	UDトラックス(株)、東武バンケットホール上尾〔上尾市〕		
3.出席者		9名	5名	5名	
4.議題等		①会員企業工場見学 ②エリアメンバー相互交流・意見交換会			

2. 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	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	16事業所17名	33事業所41名	
		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ワークシート上の応用操作		
	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	17事業所21名	34事業所40名	
		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		
	差し込み文書作成 ◎中部独自事業	1.開催日	30年1月30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	11事業所11名		
		4.概要	ワードの編集機能とエクセルのデータベース機能を連携させて「差し込み文書」作成を基本操作から学べるコースを初めて開催しました。		
	ビジネス文書作成 ・ワード活用	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	11事業所12名	18事業所21名	
		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習得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	20事業所24名	36事業所43名	
4.概要		<ul style="list-style-type: none"> ・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 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ーブサービス 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【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	29年4月11日(火)13日(木)14日(金)18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)、越谷市サンシティー(越谷市)	
3.参加者数			18事業所35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。	
ビジネスマナーパワーアップ研修(応用編)		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	15事業所19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。	
ビジネスマナー研修(もしもし検定4級付き)		1.開催日	29年8月2日(水)、30年2月7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)、埼玉会館(さいたま市)	
		3.参加者数	6事業所11名	18事業所37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しました。	
テレコミュニケーション等	アンガーマネジメント研修	1.開催日	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	8事業所8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	
	ビジネス電話応対基礎編	1.開催日	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	14事業所20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『電話に特化した応対基礎コース』 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 ※模擬電話機による実践的なロールプレイング 等	

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）	
	クレーム電話応 対研修	1.開催日	29年8月9日（水）・12月6日（金） ※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	20事業所22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応対を習得する研修。			

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29年5月10日（水）等 11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	22事業所90名	45事業所145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での資格習得の検定試験。		
	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	29年12月8日（金）		
		2.場所	M社様会議室		
		3.参加者数	1事業所8名		
		4.概要	研修講師：臼井奈美氏 M証券様（中部地区） ・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	29年6月23日（金）・29年9月19日（火）等 ※事前研修は、2日×2回＝4回開催		
		2.場所	埼玉会場（埼玉会館）、東京会場（南部労政会館等）		
		3.参加者数	3事業所3名	13事業所20名	
4.概要		研修講師：臼井奈美氏 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。			

3-3 テレコミュニケーション教育【電話対応コンクール】

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	29年5月30日（火）・5月31日（水） 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	52事業所120名	107事業所217名	
		4.概要	講師：石亀 美夜子氏 山本 淳子氏 ・28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	52事業所116名	111事業所228名	
		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、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	64事業所91名	133事業所187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です。 地区枠と推薦枠を決めて上位50名が県大会へ出場 県大会出場者：【中部地区 26名】 参考：南東部12名、西部11名、一般1名 香月明子・弓木喜美枝（㈱リフレ）、原木みゆき（㈱オージオ） 大川原麻奈美・小林里実・二宮遥・吉田みき（㈱SBI証券） 柏木可奈・柳原依蒨（㈱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） 田中隆太（㈱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） 田川清一郎（㈱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） 高田昂・菊池絵理雅・荒川絹（㈱ジュピターテレコム浦和カスタマーセンター） 森京子（㈱ベルーナオーダーレセプション部第1セクション） 八木志帆（㈱ベルーナオーダーレセプション部第2セクション） 床西沙彩（ヤマト運輸㈱埼玉サービスセンター） 堀内由貴・福間貴子（みずほ証券㈱ダイレクトチャンネル事業部） 伊藤敦子（佐川急便㈱久喜営業所）、猪狩文子（佐川急便㈱深谷営業所） 伊藤優貴乃（損害保険ジャパン日本興亜㈱大宮保険金サービス第一課） 小柳佳奈（損害保険ジャパン日本興亜㈱大宮コールセンター第一オペレーションユニット） 田中沙緒里（損害保険ジャパン日本興亜㈱大宮コールセンター第二オペレーションユニット） 濱島直樹・宮川佳世子（NTT東日本一南関東テクニカルサービスセンター）		
	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	17事業所25名	35事業所49名	
4.概要		講師：石亀美夜子 氏 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			

4. 講演会、企業診断 等

	会議名	内容	中部地区	全体（埼玉）	
セミナー	パワーアップセミナー	1.開催月日	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		20事業所37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シリーズで、講師の谷先生に講演を依頼してから、5年目を迎えました。 講演も今年で5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。			
セミナー	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	52事業所83名	86事業所132名	
		4.概要	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事業経営に役立つセミナー、講演会を毎年開催しています。 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)に参加して頂きました。 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。 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		
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	13事業所	
		3.概要	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。		
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	12事業所	19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です。 最近、攻撃の活発化がマスコミにも多数報告されています。 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ご体験いただいております。		

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29年9月21日（木）		
		2.場所	高麗川カントリークラブ（日高市）		
		3.参加者数	19事業所32名	29事業所48名	
		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>		
	サッカー観戦	1.開催日	平成29年7月8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	49事業所98名	84事業所170名	
		4.概要	<p>昨年5位まで躍進したアルディージャ、どんな戦い方をするのかと多くの方の参加をいただきました。 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。</p> <p>試合結果 大宮（2）VS 札幌（2）で引き分け。 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、後半残り10分たて続けて2失点、まさかの同点引き分けでした。</p>		
	野球観戦 （◎地区独自）	1.開催日	平成29年9月16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		29事業所58名			
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。 試合結果 大宮（2）VSガンバ大阪（2）で引き分け。</p>			
野球観戦 （◎地区独自）	1.開催日	平成29年8月25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	29事業所58名	38事業所76名※南東部と合同開催		
	4.概要	<p>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企画（南東部地区と合同）で開催しました。 埼玉西武（8）VS オリックス（0）西武勝利となりました。 当日は、真夏の非常に暑い日でしたが、球場も超満員、西武打線が爆発した試合で、初回からの大量得点で完封勝利。</p>			
秋の交流会	1.開催日	平成29年11月8日、30日、12月7日、16日（4日間開催）			
	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	20事業所41名	47事業所97名		
	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。 今年度は、群馬県吾妻峡の八ッ場ダム建設工事現場、壮大建設模様に皆様大変感動しました。薬師温泉かやぶきの郷でのそば打ち体験し、自分たちで打ったそばを昼食時に頂き、「うまい」と絶賛でした。</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30年3月7日(水)	
		2.場所	グリコ・ピアイースト～県立川の博物館	
		3.参加者数	17事業所31名	
		4.概要	<p>今回は、工場見学&博物館見学企画をしました。</p> <p>グリコ・ピアイースト(北本市)では、ポッキーやブリッツが出来るまでの作業工程を説明を聞きながら見学しました。</p> <p>県立川の博物館(寄居町)では、荒川の四季折々の自然や祭り、そして川と共に生きる人間の生活を紹介する展示物や映像を自由見学、また、全員でアドベンチャーシアターかわせみ号で荒川水上の旅を体験しました。</p>	

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9月27日(水)	平成29年11月6日(月)
		2.場所	本庄商工会議所	さいたま商工会議所
		3.参加者数	14事業所14名	7事業所16名
		4.概要	<p>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)3クールによる指導、改善を行いました。</p> <p>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。</p>	
	タブレット端末活用セミナー	1.開催日	平成29年7月27日(木)	
		2.場所	本庄商工会議所	
		3.参加者数	8事業所8名	
4.概要		<p>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。</p> <p>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?」「操作は難しい?」と感じている初心者の皆さまを対象に学習しました。</p>		

7. 和文化セミナー(地区独自施策)

和 文 化 セ ミ ナ ー	和 文 化 セ ミ ナ ー	1.開催日	平成30年2月26日(月)	
		2.場所	大宮ソニックシティ	
		3.参加者数	11事業所12名	(全体:15事業所17名)
		4.概要	<p>日本には四季折々すばらしい行事があります。そんな行事にまつわるしきたりは知っているようで知らないことばかりです。にほんじんとして知っておきたい「日本のしきたり」、今回は「1年の行事にまつわるしきたり」を講師:岩下宣子氏を招いて開催いたしました。</p> <p>太陽暦と太陰暦とは、二十四節気って、七福神でどんな神様、年中行事等を学習しました。</p>	

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

◆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	3,040,566	3,040,566	0	
会 費	3,760,000	3,605,000	155,000	5,000×721会員
事業収入(参加者収入)	40,000	11,000	29,000	word差込セミナー 1,000円×11名
預り金 (交流会等参加費)	790,000	690,000	100,000	サッカー観戦 1,500円×156名 野球観戦 1,500円×130名 交流会 秋:5,000円×39名、春:2,000円×33名
雑収入	600	36	564	預金利息
合 計	7,631,166	7,346,602	284,564	

◆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	1,880,000	1,752,500	127,500	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	1,880,000	1,752,500	127,500		
特別講演会(総会同時開催)	200,000	185,160	14,840	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)	790,000	690,000	100,000	参加費収入※NTT共催事業
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	520,000	422,522	97,478	交流会等地区負担額相当等
新地区活動強化事業費	1,100,000	297,628	802,372	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	2,610,000	1,595,310	1,014,690		
定期総会	200,000	162,884	37,116	会場費等※NTT共催事業	
理事会	100,000	88,236	11,764	会場費等	
小 計	300,000	251,120	48,880		
事務費	130,000	101,467	28,533	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	120,000	117,068	2,932	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	735,000	719,906	15,094	支部費、システム費、本部費	
小 計	985,000	938,441	46,559		
前払金		89,600	-89,600		
予備費	1,856,166	0	1,856,166		
合 計	7,631,166	4,626,971	3,004,195		
次期繰越金		2,719,631			

収支決算

前期繰越金 3,040,566

当期収入額 4,306,036

当期支出額 4,626,971

収支等 2,719,631

*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中部地区協会の平成29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 30 年 4 月 24 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。
- (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

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、ご活用いただきます。

(2) 情報活用系セミナー

今年度もニーズが高い「Excel基礎」「Excel関数活用」「Wordビジネス文書作成」と地区事業として「Word差込」を開催していきます。

(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

(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。

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、熊谷陸上競技場)

②野球観戦:西武ライオンズ(県営大宮球場、東京ドーム)

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。

また、中部地区「春の会員交流会」も実施に向け企画検討を行います。

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、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、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(会員限定)

- ① 情報活用系セミナー
- ② ICTセミナー
- ③ 電話対応セミナー
- ④ 和文化セミナー 等の実施

● 会員(事業所間)交流事(会員限定)

《親睦・交流事業》

- ① 春の会員交流会
- ② スポーツ交流(サッカー)
- ③ スポーツ交流(野球)

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) Word(ビジネス文書作成講座)	6月・2月(2回予定) 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 ビジネスマナー+もしも検定4級取得(セット研修)	4月 計4回(4カ所) 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)	
		応用	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	
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	
■ ももしも検定					
	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

(単位:円)

◆収入の部

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	2,719,631	3,040,566	
会 費	3,560,000	3,605,000	5,000円×712会員
事業収入(参加者収入)	40,000	11,000	Word・PowerPintセミナー等
預り金(交流会等参加費)	960,000	690,000	スポーツ交流会・会員交流会等
雑 収 入	50	36	預金利息
合 計	7,279,681	7,346,602	

◆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	1,780,000	1,752,500	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	1,780,000	1,752,500		
特別講演会(総会同時開催)	330,000	185,160	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)	960,000	690,000	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)	950,000	422,522	交流会等地区負担額相当
新地区活動強化事業費	480,000	297,628	会員企業交流会等	
小 計	2,720,000	1,595,310		
定期総会	200,000	162,884	会場費等	
理事会	100,000	88,236	会場費等	
小 計	300,000	251,120		
事務費	120,000	101,467	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	120,000	117,068	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	711,000	719,906	支部費、システム費、本部費	
小 計	951,000	938,441		
前 払 金	0	89,600		
予 備 費	1,528,681			
合 計	7,279,681	4,626,971		
次期繰越金		2,719,631		

会則の一部変更について

会則 第7章 地区協会会則の変更

(地区協会会則の変更)

第27条 この会則は、定款、規定等の範囲内において、地区協会総会の議決を経て変更することができる。

1. 会則の一部変更内容

【現行会則と変更会則案の対照表】

現行会則	(役職と選任) 第10条 地区協会に次の役職を置く (1)地区協会理事 23人以内 (2)地区協会監事 3人 2 地区協会理事のうち1人を地区協会会長、若干名を地区協会副会長とする。 3 地区協会理事及び地区協会監事(以下「地区協会理事等」という。)は、地区協会総会において選任する。
変更会則案	(役職と選任) 第10条 地区協会に次の役職を置く (1)地区協会理事 23人以内 (2)地区協会監事 <u>2人</u> 2 地区協会理事のうち1人を地区協会会長、若干名を地区協会副会長とする。 3 地区協会理事及び地区協会監事(以下「地区協会理事等」という。)は、地区協会総会において選任する。

2. 会則変更の理由及び効力発生日

(1)会則変更の理由

地区統合(平成28年4月1日:中央地区・北地区・中央東地区)により監事3人体制を確立しましたが、安定的な中部地区事業運営が図られていることから監事2人体制へ会則変更を提案する。

(2)会則変更の日程

会則変更のための総会開催日:平成30年6月21日

会則変更の効力発生日:平成30年6月21日

埼玉中部地区協会 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	記事
会長	平本 一郎	(株)テレビ埼玉	代表取締役社長	
副会長	大澤 孝至	松坂屋建材(株)	代表取締役社長	
副会長	小林 英一	久喜市商工会	副会長	
副会長	井原 實	(株)与野フードセンター	代表取締役社長	(新任)
理事	益子 弘	(株)エフエムナックファイブ	代表取締役社長	
理事	土橋 克美	蓮田市商工会	会長	
理事	松本 賢治	秩父商工会議所	専務理事	
理事	小森 輝男	八百雅商店	代表	
理事	三井田 晴宏	上尾商工会議所	専務理事	
理事	矢部 憲春	さいたま商工会議所	専務理事	
理事	小坂 良二	(株)パレスエンタープライズ	取締役業務支配人	
理事	松永 大祐	(株)松永建設	代表取締役社長	
理事	羽富 功	(株)武蔵野銀行 本店	総務部長	
理事	星野 時夫	(株)リビコー	代表取締役	
理事	藤間 憲一	(株)オキナヤ	代表取締役	
理事	橋本 義昭	埼玉縣信用金庫	理事長	
理事	八木橋 宏貴	(株)八木橋	代表取締役社長	
理事	石山 洋一	石山商工(株)	代表取締役社長	
理事	新井 進二	(株)新井機械製作所	代表取締役社長	
理事	粕谷 明	深谷商工会議所	専務理事	(新任)
理事	石井 誠	石井酒造(株)	代表取締役社長	
理事	弓木 裕一	白岡市商工会	会長	
理事	平子 繁	(株)太平	代表取締役	
監事	小高 富士夫	むさし証券(株)	代表取締役社長	
監事	中島 由雅	中央税務会計事務所	所長	(新任)
顧問	榊原 明	NTT東日本 埼玉支店	支店長	
顧問	小野 信一	NTT東日本 熊谷営業支店	営業支店長	

会則 第4章 会議

(地区協会理事等の任期)

第13条 地区協会理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。