

平成 27年 度
埼 玉 支 部 理 事 会
決 定 集

平成27年5月14日(木)
パレスホテル大宮

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
埼 玉 支 部

目 次

平成26年度事業報告・・・・・・・・・・	1 頁
平成26年度決算及び会計監査報告 ・・・・・	8 頁
平成27年度事業計画・・・・・・・・・・	10 頁
平成27年度収支予算・・・・・・・・・・	14 頁
役員改選・・・・・・・・・・	15 頁
各地区協会の統合・・・・・・・・・・	17 頁

平成26年度事業報告

平成26年度の事業につきましては、役員ならびに会員の皆様のご支援、ご協力により、概ね計画どおりに実施することができました。

各種事業の実施にあたっては、会員サービス向上の視点に立ち、ICT(情報通信技術)の活用推進の取組みとして、タブレット端末体験会等ICT活用セミナーの開催、顧客応対技術向上のため、テレコミュニケーション教育の一環としてビジネスマナーセミナー等を開催してまいりました。

新たな事業として①ビジネス電話応対(基礎)、②ビジネスマナー(基礎)+もし検4級受検③地域団体等との連携による「ビジネス電話応対(ステップアップ編)」などにも取り組みました。

1. 情報通信サービス等に関する事業

(1) ICT活用系セミナー

平成26年度は、①従来からニーズが堅調なパソコンアプリケーション活用研修としてア. 業務に必要なExcel(計算式作成、グラフ作成等)、イ. PowerPoint(プレゼン資料作成)、ウ. Word(ビジネス文書作成)活用講座、②ICT・情報セキュリティセミナー、③タブレット端末体験会などを開催しました。 計10回開催し、参加者は114名でした。

(2) 情報通信研修会

NTT先端技術総合研究所[厚木研究開発センタ](神奈川県厚木市)を見学し、健康状態をモニタリングできる「導電性高分子による生体電極」など最新研究を体験していただきました。

計4回(4か所出発) 参加者は69名でした。(参考:H25年度:88名)

平成26年度は、本研修会の「目的・趣旨」等を踏まえた上で今後の開催について検討を行うこととし、参加者アンケートを実施しました。 評価は概ね好評ですが多くの方が複数回参加者でした。

(3) 経営トップセミナー

経営管理者層を対象とした講演会を2月26日(木)パレスホテル大宮で開催しました。東海大学海洋学部教授 山田吉彦 氏の講演「演題:海洋国家日本の実像」のあと、山田先生にもご参加いただいた懇親会では、著書「国境の人びと-再考・島国日本の肖像-」のプレゼント抽選会も行われました。 参加者は114名でした。

(4) 会員事業所PRコーナー

上記「経営トップセミナー」と併せて『会員企業PRコーナー』を開設しました。初めての取組みにもかかわらず10社の参加をいただき、参加企業の素晴らしい展示内容と創意工夫により展示会場は大いに賑わいました。出展事業所からもご来場者からも好評を博しました。

2. テレコミュニケーション教育に関する事業

(1) ビジネスマナーセミナー

CS(顧客満足)向上に向けた社員教育施策の一環として、基礎接客マナー・電話応対マナーのセミナー(基礎編、実践編およびもし検4級セット)を開催しました。

- ・基礎編は、大宮・越谷・川越・熊谷・大宮の全5会場でした。
- ・実践編は、ふじみ野・越谷・熊谷・大宮全4会場で計画しましたが、1か所が中止となりました。
- ・もしもし検定をセットにしたセミナー開催(大宮)にチャレンジし、会員事業所からのしっかりとしたニーズを確認出来ました。

参加者は基礎編:115名、実践編:43名、もし検4級セット:31名。延べ189名でした。

(2) クレーム対応セミナー

平成25年度好評だったカリスマ講師「谷 厚志 氏」をお迎えし、難しい課題である「クレーム」に関わる対応についてセミナーを開催しました。

参加者からは今年も大変好評を得ました。参加者は59名でした。

(3) クレーム電話対応研修

本研修も2年目の取り組みとして、「クレーム電話対応」の実践的電話対応スキルアップをめざし開催しました。参加者から「他社の状況・対応も参考になった」など好評でした。参加者は、川口・熊谷の2会場で29名でした。

(4) 英語電話対応研修

「英語に親しみながら英語による電話対応が学べる」と昨年の参加者から継続希望が高かったので、本研修も2年目の取り組みとして実施しました。講師には、昨年同様マイケル先生・関川先生をお迎えしました。参加者は、昨年を上回る21名でした。

(5) 電話対応技能検定(もしもし検定)

平成25年度から実施機関としてスタートし、4級1回、3級3回、2級1回で総数30名と好調なスタートでしたが、平成26年度は4級7回:39名、3級4回:30名、2級3回:16名、1級1回:6名で総数91名とさらに大きく飛躍しました。

埼玉支部としては、研修内容を充実させた結果、高い合格率となりました。

(6) 企業電話対応診断

会員事業所からの依頼により、お客様に扮して日常の電話対応状況を調査・診断し、診断結果を報告書として作成し、CSの向上に役立てていただきました。依頼(申込)件数は、8事業所でした。

(7) 電話応対コンクール

① 説明会(6月3日・5日、市民会館おおみや)

電話応対コンクール出場者の裾野を広げるためにコンクール問題の解説、シナリオ作成のポイント等について、初心者向け・経験者向け、各2回説明会を実施しました。参加者は176名でした。(昨年:189名)

② 研修会

埼玉県大会予選会出場者を対象に、シナリオの内容、応対の音声表現等について研修会を開催し、会場は参加しやすくなるように大宮・熊谷・川越・越谷・浦和の5ヵ所で全8回開催しました。(H25:12回)

参加者は平成25年度(197名)を上回る208名でした。

③ 埼玉県大会予選会

県大会の出場者選考会として、予選会をさいたま市民会館おおみやにおいて開催しました。(H26年9月3日、4日、5日)

県大会出場枠50名に対し166名の参加でした。

④ 埼玉県大会事前研修会

予選会で選ばれた(50名)を対象にレベルアップを図るため研修会を開催しました。

⑤ 埼玉県大会

第29回埼玉県大会を「さいたま市文化センター」において開催(26.10.3)しました。

予選会を勝ち抜いた代表選手49名(当日、1名欠場)により開催しました。

優勝は、SBI証券の篠原詩織さん(埼玉北地区協会)で埼玉代表として全国大会に出場しました。

大会来場者は266名(選手49名、応援等217名)でした。

⑥ 全国大会、見学研修会の開催

第53回全国大会は全国から代表選手60名が参加し、金沢歌劇座(金沢市)で開催(H26.11.14)されました。

埼玉からは見学研修として県大会の準優勝者(株)ベルーナの木村さとみさん

(埼玉中央地区協会)に会場から全国レベルの応対技術を見聞していただきました。

表－1

情報通信サービス等に関する事業

事業名		開催 時期	開催会場等	回数	参加数	
					事業所	人数
情報活用系セミナー	ワード・エクセル・パワーポイント 活用セミナー	5月	さいたま市	4	39	45
		10月	さいたま市	3	19	19
	Excel(関数)活用セミナー 埼玉中央地区独自	1月	さいたま市	1	12	12
	ホームページ作成講座	6月	さいたま市	1	14	17
	タブレット端末体験セミナー	2月	狭山市	1	20	20
	ICT、情報セキュリティセミナー	3月	さいたま市	1	13	13
	計			11	117	126
情報通信研修会		12月	NTT厚木研究所	4	46	69
経営トップセミナー		2月	パレスホテル大宮	1	75	114

テレコミュニケーション教育に関する事業

事業名		開催時期	開催場所等	参加数
ビジネスマナーセミナー		4月 (基礎編)	さいたま市:2回 川越市:1回 熊谷市:1回 越谷市:1回	64事業所 115名
		12月 (実践編)	さいたま市:1回 熊谷市:1回 越谷市:1回 ふじみ野市:中止	26事業所 43名
		5月・8月 (+もし検4級)	さいたま市	19事業所 25名
ビジネス電話対応研修【基礎編】		6月	さいたま市:2回 川越市:1回	28事業所 39名
クレーム対応セミナー		10月	さいたま市	24事業所 59名
英語電話対応研修		10月	さいたま市	13事業所 21名
クレーム電話対応研修		11月	川口市:1回 熊谷市:1回	18事業所 29名
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】		1月 2月 3月	川口商工会議所(連携) 新座商工会(連携) 中央西地区独自事業	事業所 39名
電話対応 技能検定 (もしもし検定)	4 級	検定月 5,7,8,10, 11,12,3月	さいたま市	28事業所 39名
	3 級	検定月 5、7、11、3月		19事業所 30名
	2 級	検定月 6、8、12月		13事業所 16名
	1 級	検定月 10月		6事業所 6名
企業電話対応診断		年間実施	—	8事業所

表－3

テレコミュニケーション教育に関する事業

事業名		開催時期	開催場所等	参加数
電話対応コンクール	説明会 【協会契約講師】・石亀美夜子 氏 ・山本 淳子 氏	6月	さいたま市 2日間	63事業所 176名
	研修会 【協会契約講師】	7月	さいたま市：4回 熊谷市：1回 川越市：2回 越谷市：1回	93事業所 208名
	埼玉県大会地区予選会 【審査委員長】石亀美夜子 氏 【審査委員】岩下宣子 氏ほか	9月	さいたま市 3日間	166名（選手） 124事業所 567名（総数）
	県大会事前研修会 【協会契約講師】 石亀美夜子 氏	9月	さいたま市 2日間	33事業所 50名
	埼玉県大会 【審査委員長】石亀美夜子 氏 【審査委員】岩下宣子 氏、ほか	10月	さいたま市 文化センター	49名（選手） 29事業所 266名（総数）
	全国大会見学研修	11月	金沢歌劇座 （金沢市）	1事業所 1名

電話対応コンクール埼玉県大会入賞者 (敬称略)

表 彰	地区協会名	氏 名	所属事業所名
優 勝	埼玉北	篠原 詩織	(株)SBI証券
準優勝	埼玉北	木村 さとみ	(株)ベルーナ 北関東オーダーレセプション
優秀賞	埼玉北	雨宮 美佳	(株)ベルーナ 北関東オーダーレセプション
優秀賞	埼玉中央	泉 恵	(株)ベルーナ オーダー本部第2セクション
優秀賞	埼玉中央	飯山 千帆	(株)ジュピターテレコム 関東カスタマーセンター
優秀賞	埼玉南	佐野 由加子	(株)マードウレクス
優秀賞	埼玉中央	高成田 明美	(株)オージオ
優秀賞	埼玉中央	渡邊 佑	佐川急便(株) さいたま営業所

3. 会員数状況

H26年度末会員数は、前年度末(1, 813)と比較し101減の1, 712会員となりました。

退会は、経費節減等の理由による127会員でしたが、 新規入会は、役員の皆様からのご紹介等により26会員ありました。

入会の理由を見ると第1位は「セミナー・研修会等への参加」、第3位は「電話対応コンクールへの参加」でした。

	第1位 理由	件数	第2位 理由	件数	第3位 理由	件数
入 会	セミナー・研修会等への参加	12	役員・協会等関係者からの紹介	6	電話対応コンクールへの参加	5
退 会	経費削減等会社判断	43	協会事業に魅力がない	33	会社の統廃合等	26

埼玉支部 経年別会員数

H26年度末(2015年3月)

	中央	南	北	中央西	西	東	中央東	東南	合計
会員数	401	218	291	183	175	161	137	146	1,712
対前年比 増減数	-21	-16	-13	-14	-3	-4	-17	-13	-101
増減率	▲ 5.0	▲ 6.8	▲ 4.3	▲ 7.1	▲ 1.7	▲ 2.4	▲ 11.0	▲ 8.2	▲ 5.6
増加数	9	2	6	1	3	2	1	2	26
減少数	30	18	19	15	6	6	18	15	127

H25年度末(2014年3月)

	中央	南	北	中央西	西	東	中央東	東南	合計
会員数	422	234	304	197	178	165	154	159	1,813
対前年比 増減数	-9	-11	-18	-12	-12	-13	-13	-1	-89
増減率	▲ 2.1	▲ 4.5	▲ 5.6	▲ 5.7	▲ 6.3	▲ 7.3	▲ 7.8	▲ 0.6	▲ 4.7

平成26年度 決算報告

自 平成25年4月 1日
至 平成26年3月31日

収 支 計 算 書

■収入の部

単位:円

区分	科 目	予算額 (A)	決算額 (B)	差異 (A-B)	備 考
運営資金収入	公益事業費	4,495,000	4,322,500	172,500	
	事務局経費	899,000	906,500	△ 7,500	
	本部運営経費	763,200	777,600	△ 14,400	
	合 計	6,157,200	6,006,600	150,600	
N T T 業務提携収入	公益目的事業				
	電話対応コンクール(業務提携分)	3,768,000	4,111,009	△ 343,009	
	HP更新	410,000	362,980	47,020	
	テレコムフォーラム誌	3,391,000	2,997,892	393,108	
	電話応対技能検定(もし検)	0	0	0	
	小 計	7,569,000	7,471,881	97,119	
	その他事業				
	ICTセミナー:PC教室系(公益対象外)	1,296,000	584,740	711,260	
	経営トップセミナー	1,998,000	1,366,551	631,449	
	情報通信研修会	1,253,000	536,638	716,362	
	事務室賃借料	1,200,000	1,217,823	△ 17,823	
	小 計	5,747,000	3,705,752	2,041,248	
	合 計	13,316,000	11,177,633	2,138,367	
	参加費収入	3,020,000	2,891,788	128,212	
	雑収入	1,000	1,397	△ 397	
	当期収入合計	22,494,200	20,077,418	2,416,782	
	前期繰越	5,495,624	5,495,624	0	
	総 合 計	27,989,824	25,573,042	2,416,782	

■支出の部

単位:円

区分	科 目	予算額 (A)	決算額 (B)	差異 (A-B)	備 考
N T T 業務提携事業	公益目的事業				
	電話対応コンクール(業務提携分)	3,768,000	3,159,862	608,138	本部(本社) 負担分含む
	HP更新	410,000	362,980	47,020	
	テレコムフォーラム誌	3,391,000	2,997,892	393,108	
	電話応対技能検定(もし検)	0	0	0	
	小 計	7,569,000	6,520,734	1,048,266	
	その他事業				
	ICTセミナー:PC教室系(公益対象外)	1,296,000	690,740	605,260	
	経営トップセミナー	1,998,000	1,366,551	631,449	
	情報通信研修会	1,253,000	536,638	716,362	
	事務室賃借料	1,200,000	1,217,823	△ 17,823	
	小 計	5,747,000	3,811,752	1,935,248	
	合 計	13,316,000	10,332,486	2,983,514	
公益事業費	セミナー・研修等	5,181,000	2,462,676	2,718,324	
	企業電話応対診断	433,000	61,871	371,129	
	もしもし検定	2,728,000	2,198,601	529,399	
	電話対応コンクール(地区公益分)	563,000	371,946	191,054	
	合 計	8,905,000	5,095,094	3,809,906	
事務局経費	会議費	165,000	174,716	△ 9,716	
	会員増施策	100,000	141,821	△ 41,821	
	表彰費	30,000	0	30,000	
	電話対応コンクール(支部分)	60,000	42,730	17,270	トロフィー等
	本部運営経費(支部負担分)	110,000	118,200	△ 8,200	
	その他	862,000	1,513,537	△ 651,537	
	合 計	1,327,000	1,991,004	△ 664,004	
	事業費合計	23,548,000	17,418,584	6,129,416	
	予備費	4,441,824	8,154,458	△ 3,712,634	
	当期支出合計	27,989,824	25,573,042	2,416,782	
	【再掲】電話対応コンクール	4,391,000	3,574,538	816,462	

預 り 金 の 部				
事業名	受入額 (A)	払出額 (B)	差異 (A-B)	備 考
その他の預かり金	684,536	684,536	0	
新春交流会	680,000	680,000	0	
もしもし検定4級受験料本部納付	4,536	4,536	0	

※平成25年度から本部指示により公益事業以外の事業に関わり受け入れた額については、「預り金」として処理。

●収支決算

前期繰越金	5,495,624
当期収入額	20,077,418
小計	25,573,042
当期支出額	17,418,584
次期繰越金	8,154,458
前払金	177,530
未払金	181,527
平成26年度繰越額	8,158,455
現預金残高	8,158,455

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支部の平成26年度における
収支決算について、会計帳簿及び証拠書類を監査した結果、相違ないことを
報告します。

平成27年4月30日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部

監 事 渋谷 敏 男 ⑩

監 事 小 坂 良 二 ⑩

平成27年度事業計画

平成27年度もユーザ協会の2大事業である①ICT(情報通信技術)活用推進事業においては、ICT活用推進事例の現状を踏まえモバイル、クラウドやセキュリティ関連セミナー等、②テレコミュニケーション教育事業においては、「電話応対等研修」「電話応対技能検定(もしも検定)」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これまで以上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」についても取り組みを強めることとします。

●今年度の組織的課題

(1)全国的組織(業務運営体制)見直しについて

ユーザ協会全体として「ユーザ協会の“持続可能な成長”を実現するために」業務運営体制の見直しに取り組みます。

(2)埼玉支部各地区協会のあり方については、昨年来検討してきた『公益法人に相応しい支部・地区協会を創造するため、組織運営・業務運営の一層の適正化に向け、業務プロセスの変革に取り組むとともに「自立化・効率化、組織の見直し」』に一定の結論を得て、実現化を図り、残された課題については引き続き検討・改善を図ることとします。

I. 基本方針

1. 公益事業の持続的発展について ==魅力ある事業の創造ときめ細やかなエリア展開==

①テレコミュニケーション教育事業、②ICT活用推進事業については、更なる認知度向上・参加者拡大に向け、従来からの参加事業所はもとより新たな参加事業所増に向けて魅力的な研修・セミナーとなるよう内容の充実に取り組みます。併せて開催場所についても事業の効率化とのバランスを考慮しつつも会員により近い・参加しやすい会場設定に努めます。

2. 組織運営・業務運営の一層の適正化に向けた組織改革・業務プロセスの変革について

(1)全国的組織(業務運営体制)見直しについて

今年度[ユーザ協会に求められている“経営課題”の解決のために]業務運営体制の見直しを行い「地域ブロック(地域事業推進部)主体の業務運営体制の構築」等の改善に取り組みます。

(2)埼玉支部各地区協会の在り方等について

平成25年度支部理事会において「検討」、平成26年度理事会において「具体的検討項目・検討の進め方」について承認を頂き、本年2月26日(木)全地区協会正副会長・顧問打合せを開催しました。本年度は、第六号議案として一定の結論を得て、「地区協会のあり方」の実現化を図ります。

Ⅱ．事業活動の実施について

各種事業の開催にあたっては、協会の存在価値を強く意識し、「魅力ある事業」、「事業の有効性」をより高めるため、引き続き参加状況、アンケート結果等を踏まえ、開催時期、開催会場、開催回数等を考慮し、より一層参加しやすいものとするよう継続的に改善を図ることとします。

併せて、PR方法の改善に取り組むとともに、ユーザ協会の広報・広聴的な側面にも配慮し、「ユーザ協会さいたまニュース」の作成・発行・周知等の改善を図ることとします。

また、地区独自事業については、地域団体等との連携を一層強化するなどの工夫し事業を推進することとします。

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活用推進事業も積極的にとして取り組んで行くこととします。

(1) 情報関連セミナー

企業経営者等に対するICT化等への支援事業として、①情報通信技術の最新情報(モバイル、クラウド、セキュリティ等)、②企業における利用事例等をテーマとしたセミナー等に提携事業者とも連携し開催します。

(2) 情報活用系セミナー

従来、HP作成、表計算、グラフ作成、プレゼン用資料作成のほか、ブログ・ツイッター、フェイスブック利用方法並びにソーシャルメディア等によるビジネス活用講座を開催してきましたが、年々参加者数が減少傾向にあることなどから今年度は、ニーズの高い「Excel」のみ実施することとします。

(3) 情報通信研修会

今年度は、平成26年度実施結果に基づき「目的・趣旨」等を踏まえ、総合的な検討結果ならびに業務提携事業であることなどから平成27年度は見合わせます。

なお、今後は①型どおりのマンネリ化した内容を排し、新技術・話題性のある技術に特化する、②繰り返し・恒常化を排し、タイムリーな開催とする、③より参加しやすさ等を目指し種々工夫の上実施することとします。

(4) 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27年度は、実施会場(場所)・実施内容のさらなる充実など質的強化に取り組むと共に、周知・PR方法の改善にも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・トータル編)

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) 電話応対技能検定(もしもし検定)

昨年度は、量的・質的にも大きく飛躍した年となりました。反面、平成27年度は「真価」が問われる年となることから、受検希望者へのきめ細かなサポートと全体の裾野拡大に取り組むこととします。

(3) 企業電話応対診断

会員サービスとして有効な事業であるが、利用会員企業の減少が続いていることから今年度は「診断無料キャンペーン(期間設定)」を実施し、①新規利用の拡大、②会員事業所特典の設定、③リピート拡大を図ることとします。

(4) 電話応対コンクール事業

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。

昨年同様は、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(前橋市)に出場していただきます。

併せて県大会は第30回を迎えることから、記念大会として充実を図ることとします。

(5) 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英語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27年度も継続実施します。

3. 会員交流事業

各地区協会と連携し、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(FM NACK5 スタジアム)、 ②ゴルフ大会

(2) 会員交流会

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

<http://www.usersai.com/>

(1) ホームページによる情報提供の充実

ユーザ協会への入会理由第1位は「セミナー・研修会等への参加」・第3位は「電話対応コンクールへの参加」となっています。

「セミナー・研修会等への参加」を理由に入会した会員様はインターネット経由でのお申し込みも少ないことから、HPの充実も会員拡大の大きなポイントの一つ考えます。

特に事業開催のご案内は、早めの情報提供により新規入会・退会抑止に効果が期待できます。

(2) 地域団体との連携

“相互の会員サービスの向上・会員拡大につながる”との考えに基づき、各団体のご理解・ご協力・ご支援により取り組むことができましたコラボ事業は、一定の成果が得られました。

今年度も引き続き各団体とのよりよい関係を目指し、併せて会員拡大を図るため「電話対応研修(ステップアップ編)」ほかの事業にも取り組むこととします。

(3) 会員維持(退会抑止)・拡大施策

①「さいたまニュース」等の周知・PRツールの充実・強化

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、今年度参加申込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新規会員獲得ツールの整備

ユーザ協会埼玉支部の活動内容をご紹介している、入会勧奨用リーフレット「ユーザ協会埼玉支部のご案内」をリニューアルします。

6. 財政基盤の強化について

(1) 平成27年度「事業別参加料金」について

より参加しやすいものとするため値上げは、行わず据え置きます。

(別紙「平成27年度 事業別料金表」参照)

なお、消費税10%導入見込時期(2017・H29年4月)に向け料金改定を検討します。

(2) 支部運営費の見直しについて

公益事業や会員交流等の全地区統一・合同事業については、運営の効率化・費用の有効活用の観点からの支部・地区一体となって実施しています。しかし、これらにより支部運営費の増大も否めず、単年度赤字が続き、現在は繰越金を取崩し対処していますが支部運営費の繰越金は、平成24年度末の半分以下になりました。

引き続き、経費の効率化に取り組んでいますが、平成27年度中は必要により資金の弾力的運用を行い、平成28年度に総合的な対策を行います。

平成27年度 収支予算
収支予算書

自 平成27年4月 1日
至 平成28年3月31日

■収入の部

単位:円

区分	科 目		予算額	備 考
運営資金収入	公益事業費		4,095,000	会費収入の50%
	事務局経費		856,000	会員数×500円
	本部運営経費	システム利用負担額	142,360	①経理システム、②会員システム
		消費税額相当負担額	603,100	④消費税額相当
		その他(システム費以外)負担額	47,952	⑦会員システム(足回り関連)
		小 計	793,412	
	合 計		5,744,412	
NTT業務提携収入	公益目的事業	電話対応コンクール(業務提携分)	3,533,760	本部負担分含む
		HP更新	410,400	
		テレコムフォーラム誌	3,229,200	
		小 計	7,173,360	
	その他事業	ICTセミナー:PC教室系(公益対象外)	291,600	
		経営トップセミナー	1,998,000	
		事務室賃借料	1,285,200	
	小 計		3,574,800	
	合 計		10,748,160	
参加費収入	業務提携事業(PC教室系)		24,000	NTT業務提携費と相殺
	公益事業		325,900	
	企業電話対応診断		48,000	
	電話対応技能検定(もしもし検定)		1,979,400	
	合 計		2,377,300	
雑収入			1,000	
当期収入合計			18,870,872	
前期繰越			8,154,458	
総 合 計			27,025,330	

■支出の部

単位:円

区分	科 目		予算額	備 考
N T T 業 務 提 携 事 業	公益 目 的 的 事 業	電話応対コンクール（業務提携分）	3,452,692	本部（本社）負担分含む
		HP更新	408,240	
		テレコムフォーラム誌	3,316,542	
		小 計	7,177,474	
	そ の 他 事 業	ICTセミナー：PC教室系（公益対象外）	278,146	
		経営トップセミナー	1,998,000	
		事務室賃借料	1,283,040	
小 計		3,559,186		
合 計		10,736,660		
公 益 事 業 費	セ ミ ナ ー ・ 研 修 等	ICT関連セミナー	717,505	
		タブレット端末体験会	447,462	
		ビジネスマナー研修	950,903	
		ビジネスマナー研修（基礎）+もし検4級	354,027	
		クレーム関連研修・セミナー	407,526	
		英語電話応対研修	197,129	
		地区独自施策（新規）	326,894	
		ビジネス電話応対基礎	330,330	
		ビジネス電話応対（ステップアップ編）	1,189,969	
	小 計	4,921,745		
	企業電話応対診断		251,232	
	もしもし検定		2,163,791	
	電話応対コンクール（地区公益分）		787,638	
	合 計		8,124,406	
事 務 局 経 費	会議費		490,000	
	表彰費		30,000	
	会員増施策		100,000	
	本部運営経費		921,912	
	電話応対コンクール（支部分）		60,000	トロフィー等、今後（H27年度以降）地区公益事業費から支出する
	その他		888,000	
	合 計		2,489,912	
事業費合計		21,350,978		
予備費		5,674,352		
当期支出合計		27,025,330		
【再掲】電話応対コンクール		4,300,330		

役 員 の 改 選

埼玉支部役員の任期満了に伴い、各地区協会から推薦がありましたので、埼玉支部会則第8条(役職と選任)、第9条(支部長及び副支部長の選任)、第11条(支部理事等の任期)及び第13条(支部顧問)により、下記役員について別紙のとおり提案します。

記

1. 役員 支部長
副支部長
理 事
監 事

2. 任 期 平成27年4月1日 ～ 平成29年3月31日

(公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部会則 抜粋)

(役職と選任)

第8条 本支部に、次の役職を置く。

支部理事 1人以上2人以内(各地区協会毎とする)

支部監事 2人

2 支部理事のうち1人を支部長、1人を副支部長とする。

3 支部理事及び支部監事(以下「支部理事等」という。)は、支部理事会において選任する。

(支部長及び副支部長の選任)

第9条 支部長及び副支部長は、支部理事会において選任する。

(支部理事等の任期)

第11条 支部理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補充による支部理事等の任期は、前任者の残任期間とする。

3 支部理事等は、辞任又は任期満了の場合においても、後任者が就任するまでその職務を行わなければならない。

(支部顧問)

第13条 本支部に、支部顧問を置くことができる。

2 支部顧問は、支部理事会において選任する。

3 支部顧問は、次の職務を行う。

(1)支部長の相談に応じること

(2)支部理事会から諮問された事項について意見を述べること

埼玉支部役員名簿

【任期:H27年4月1日～H29年3月31日】

(敬称略)

埼玉支部 役 職	氏 名	地区協会 役職	事業所名・役職	記 事
支部長	佐藤 允克	埼玉中央 会長	(株)エフエムナックファイブ 相談役	
副支部長	木村 功	埼玉東南 会長	(株)キョウエイ 代表取締役社長	
理 事	八代 幸治	埼 玉 南 会長	(有)八代 代表取締役	
〃	大澤 孝至	埼 玉 北 会長	松坂屋建材(株) 代表取締役社長	
〃	清水 武信	埼 玉 西 会長	狭山商工会議所 会頭	
〃	矢島 巖	埼 玉 西 副会長	飯能商工会議所 会頭	
〃	原 敏成	埼玉中央西 会長	武州ガス(株) 代表取締役社長	
〃	井上 勝司	埼玉中央西 副会長	坂戸市商工会 会長	
〃	中山 幸也	埼玉中央東 会長	幸手市商工会 会長	
〃	斉藤 彰宏	埼 玉 東 会長	(株)大成綜合印刷 代表取締役社長	
監 事	渋谷 敏男	埼玉東南 副会長	(学)青和学園 理事長	
〃	小坂 良二	埼玉中央 理事	(株)パレスエンタープライズ 取締役業務支配人	
顧 問	笠井 澄人	—	NTT東日本 取締役 埼玉事業部長	

地区協会の統合

検討を進めてまいりました「地区協会のあり方等について」は、本年2月26日(木)に全地区協会正副会長・顧問打合せを開催しました。この議論を踏まえ、会員サービスの維持向上等に資するため「地区協会の統合」に向け平成27年度中に準備し、平成28年4月1日をもって地区協会組織を次のとおり統合することとします。

1. 背景

(1) 情報通信の変化・多様化

- ・固定電話⇒クラウド、セキュリティ、モバイルデバイス(スマホ等)

(2) 会員ニーズの変化・多様化

- ①会員相互の親睦・交流に係る嗜好の変化・多様化、
- ②ICT関連の技術、スキル・ノウハウの多様化、
- ③協会特典の有効性の低下（電話帳広告、ドコモ割引、等）

(3) 協会自らの課題(支部の業務再編成、統合)

- ①業務運営体制の効率化(広域業務集約等)
- ②ユーザ協会支援担当の減少

(4) その他：経済のグローバル化、国内市場の縮小、中心市街地の衰退等

2. 統合にあたっての考え方

(1) 地区協会の大括り化により1地区の規模を拡大し、地区協会の「財務体質の強化・価値ある事業活動推進力の強化」により会員サービスの向上・均質化を図る。

(2) 定型・繰返業務の効率化を図り、その資源を会員ニーズに沿った個々の事業へシフトし、「会員第一」を志向・具現化する。

(3) 長年にわたり提携事業者と連携し運営してきた経過を踏まえ、提携事業者に配慮した組織とする。

3. 地区協会の統合案

現在の8地区協会を次のとおり 3地区協会とする。

現 状	見直し後	備 考
埼玉中央	埼玉中部	
埼玉北		
埼玉中央東		
埼玉南	埼玉南部	
埼玉東		
埼玉東南		
埼玉中央西	埼玉西部	
埼玉西		

注：見直し後の地区名称は仮称です。

4. 新地区協会発足時期：平成28年4月1日とする。

5. 新体制設立委員会(仮称)の設置について

新地区協会設立に必要な事項の検討・準備等を行うため、「新体制設立委員会(仮称)」(以下、委員会という)を設置するものとする。

6. 委員会の役割と具体的な取り組み

(1) 委員会の構成

構成委員は、当該各地区協会の正副会長・顧問等を委員とし構成する。

(2) 新地区協会設立に必要な事項の検討・策定

- ①協会の名称
- ②会則の立案
- ③役員の選任及び埼玉支部理事の推薦
- ④その他

(3) 必要事項の議決と設立総会

委員会は、各地区協会理事会・総会に代わって統合案を議決する。
また、統合案の議決をもって設立総会に代えることができる。

(4) 委員会設置時期等

地区の統合は、支部会則第4条2項に基づき各地区協会総会議決後、支部理事会において各地区の統合承認を行う必要があることから、発足時期に向けての委員会設立時期は、支部理事会開催後、平成27年10月を目途に設置する。

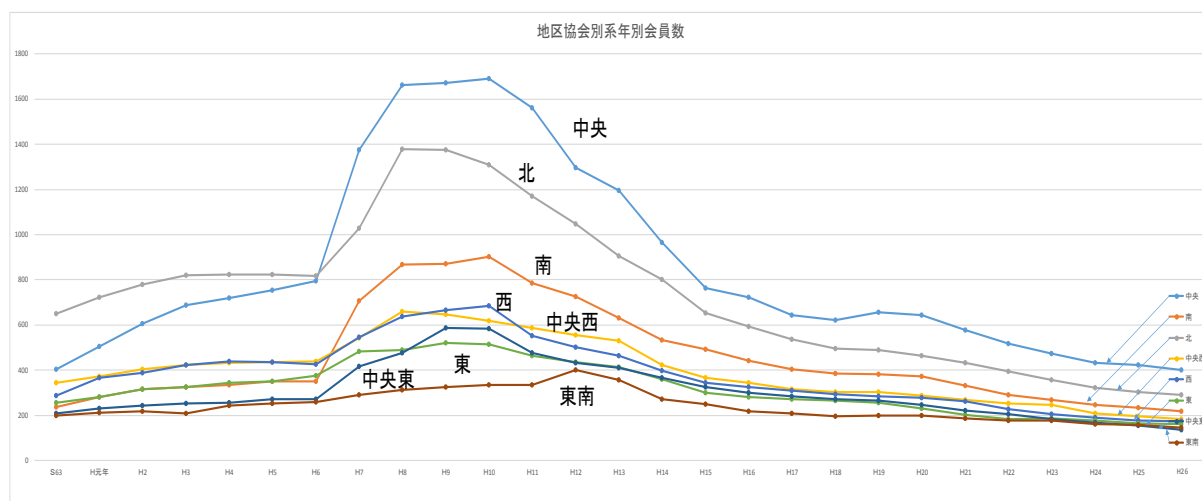
また、おおむね平成28年2月末までに全ての準備を完了する。

7. スケジュール(イメージ)

年 月	2015(H27)年度					2016	備 考
	5月	6月	7-9月	10-12月	1-3月	4月1日	
主な検討作業	各地区理事会で3地区への統合等関連意思決定 支部理事会で3地区への統合意思決定	②新体制設立委員会・設置、権限委譲の承認を議決 各地区総会で3地区への①統合意思決定、	支部理事会で地区統合の承認等	新地区協会・支部H28年度以降の体制検討等 統合に向けた作業を開始(事務局) 新地区体制の検討開始 H27新役員による新体制設立委員会の設置、	2月末日途に作業完了	新3地区発足	

参考:経年別 地区協会別 会員数の推移

※S63～H14は、現8地区協会に合わせて集計した値



	S63	H元年	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
中央	403	506	606	687	719	753	794	1375	1662	1671	1691	1560	1297	1194	964	765	723	643	623	657	644	578	518	475	431	422	401
南	238	280	317	326	336	349	349	706	869	871	903	786	726	631	534	491	441	404	386	381	371	331	290	269	245	234	218
北	651	723	778	821	823	825	818	1027	1378	1375	1308	1170	1048	904	800	654	593	535	494	489	464	433	396	358	322	304	291
中央西	343	373	403	422	432	437	438	544	660	647	620	586	554	531	422	367	344	315	304	302	286	268	253	245	209	197	183
西	286	365	388	423	438	435	427	547	636	666	684	551	502	465	399	345	325	308	293	284	277	262	227	205	190	178	175
東	256	280	315	325	345	350	375	484	490	522	514	465	437	413	359	299	280	272	265	256	231	203	182	186	178	165	161
中央東	209	232	243	253	257	272	272	416	478	586	584	476	433	409	365	325	301	284	271	266	248	222	207	183	167	154	137
東南	200	213	219	210	244	252	259	291	313	325	334	335	400	356	272	250	218	208	195	199	198	185	178	176	160	159	146
合計	2,586	2,972	3,269	3,467	3,594	3,673	3,732	5,390	6,486	6,663	6,638	5,929	5,397	4,903	4,115	3,496	3,225	2,969	2,831	2,834	2,719	2,482	2,251	2,097	1,902	1,813	1712
	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014

●参考:経年別 地区協会別 会員数の推移

H26年度末(2015年3月)

	中央	南	北	中央西	西	東	中央東	東南	合計
会員数	401	218	291	183	175	161	137	146	1,712
増減数	-21	-16	-13	-14	-3	-4	-17	-13	-101
増減率	▲ 5.0	▲ 6.8	▲ 4.3	▲ 7.1	▲ 1.7	▲ 2.4	▲ 11.0	▲ 8.2	▲ 5.6
増加数	9	2	6	1	3	2	1	2	26
減少数	30	18	19	15	6	6	18	15	127

H25年度末(2014年3月)

	中央	南	北	中央西	西	東	中央東	東南	合計
会員数	422	234	304	197	178	165	154	159	1,813
増減数	-9	-11	-18	-12	-12	-13	-13	-1	-89
増減率	▲ 2.1	▲ 4.5	▲ 5.6	▲ 5.7	▲ 6.3	▲ 7.3	▲ 7.8	▲ 0.6	▲ 4.7

H24年度末(2013年3月)

	中央	南	北	中央西	西	東	中央東	東南	合計
会員数	431	245	322	209	190	178	167	160	1,902
増減数	-44	-24	-36	-36	-15	-8	-16	-16	-195
増減率	▲ 9.3	▲ 8.9	▲ 10.1	▲ 14.7	▲ 7.3	▲ 4.3	▲ 8.7	▲ 9.1	▲ 9.3

H23年度末(2012年3月)

	中央	南	北	中央西	西	東	中央東	東南	合計
会員数	475	269	358	245	205	186	183	176	2,097
増減数	-43	-21	-38	-8	-22	4	-24	-2	-154
増減率	▲ 8.3	▲ 7.2	▲ 9.6	▲ 3.2	▲ 9.7	2.2	▲ 11.6	▲ 1.1	▲ 6.8

H22年度末(2011年3月末)

	中央	南	北	中央西	西	東	中央東	東南	合計
会員数	518	290	396	253	227	182	207	178	2,251
増減数	-60	-41	-37	-15	-35	-21	-15	-7	-231
増減率	▲ 10.4	▲ 12.4	▲ 8.5	▲ 5.6	▲ 13.4	▲ 10.3	▲ 6.8	▲ 3.8	▲ 9.3

H21年度末(2010年3月末)

	中央	南	北	中央西	西	東	中央東	東南	合計
会員数	578	331	433	268	262	203	222	185	2,482

●3地区案
(体制イメージ)

