

平成29年度

定期総会  
決定集

平成29年6月6日(火)  
「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

第1号議案	平成28年度事業報告……………1頁
第2号議案	平成28年度決算報告……………10頁 平成28年度会計監査報告……………11項
第3号議案	平成29年度事業計画(案)…………… 12頁
第4号議案	平成29年度収支予算(案)……………18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・秋の交流会)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(中央西地区・西地区)合同のエリア連絡会を開催し、前役員を対象に意見交換会及び施設見学会を行い、ユーザ協会事業の円滑な事業遂行と西部地区協会の一層の活性化に向けた助言・提言を頂きました。

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. 地域団体との連携事業
6. 会員交流会

## 1. 会議【理事会・定期総会等】

会議関係	会議名	区分	西部地区	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>3名</b>	<u>15名</u>	
		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6月3日（金）		
		2.場所	ベルヴィ ザ・グラン（所沢市）		
		3.出席者	<b>11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7月6日（水）		
		2.場所	川越プリンスホテル（川越市）		
		3.出席者	<b>35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	1.開催月日	29年3月22日（水） ※旧2地区合同開催		
		2.場所	ライブステーション（狭山市）、航空自衛隊入間基地（入間市）		
		3.出席者	<b>全体13名（旧中央西／7名、旧西／4名、顧問／2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 ③施設見学会（入間基地）			

## 2. 情報通信関連【ICTセミナー関連事業】

情報通信等 ／ I C T セ ミ ナ ー 関 連 事 業	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	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>5事業所 8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ワークシートまでの応用操作</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>6事業所 6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>1事業所 1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 雅人氏</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	西部地区	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			ウエスタ川越(川越市)、越谷市サンシティ(越谷市)、大宮ソニック(さいたま市大宮区)、熊谷市商工会館(熊谷市)		
3.参加者数			6事業所 15名	37事業所 73名	
4.概要			<p>■講師:小野由美子氏、岩下美和子氏、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	4事業所 5名	18事業所 24名	
		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	ウエスタ川越(川越市)、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 12名	29事業所 40名	
		4.概要	<p>■講師:岩下美和子氏、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	3事業所 3名	49事業所 70名	
		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	4事業所 8名	22事業所 34名	
		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	西部地区	全体（埼玉）	
	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>7事業所 11名</b>	<b>35事業所 51名</b>	
		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>		
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>1事業所 1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)</p> <p>『電話を受ける時に最低限必要な基本表現を練習する』</p> <p>・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</p> <p>・仕事で使う表現:①不在を伝える②伝言を受ける</p>			

### 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	西部地区	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7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>1事業所 1名</b>	<b>67事業所 37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。		
	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)※2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>0名</b>	<b>2事業所 239名</b>	
		4.概要	<p>■研修講師:臼井奈美氏</p> <p>R社(中部地区)</p> <p>・事前研修2時間と試験40分のセットメニュー</p> <p>M証券(中部地区)</p> <p>・事前研修2時間と試験40分のセットメニュー</p>		
	もしもし検定 (3級)	1.開催日	28年7月11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>3事業所 19名</b>	<b>20事業所 26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</p> <p>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【電話対応コンクール】

テレコミュニケーション等/電話対応コンクール	会議名	内容	西部地区	全体(埼玉)	
	事前説明会	1.開催月日	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>21事業所 49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年度電話対応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	ウエスタ川越(川越市)、越谷サンシティ(越谷市)熊谷商工会館(熊谷市)、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>28事業所 63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、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。</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>36事業所 53名</b>	<b>132事業所 198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:【西部地区 12名】</p> <p>津村佳奈、山崎薫、飯島美香、加茂富子(㈱ブルーナ 川越オーダー)</p> <p>宇津木恵美子(ヤマトコンタクトサービス㈱) 鈴木康太郎(武州ガス㈱所沢営業所) 清水勇一朗(武州ガス㈱坂戸製造所) 永野亜美(ヤマト運輸㈱西埼玉主管支店) 藤澤和香奈(山二ガス㈱) 堀内奈美(佐川急便㈱東松山営業所) 伊村恵里奈、井戸裕也(損害保険ジャパン日本興亜㈱川越保険金サービス課)</p> <p>参考:他地区中部26名、南東部11名、一般1名</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>8事業所 12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	西部地区	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	8事業所 12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>【西部地区エリアの入賞者】 優秀賞：永野亜美〔ヤマト運輸(株)西埼玉主管支店〕 参考：その他の地区の入賞者 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：佐藤優衣子〔ヤマトコンタクトサービス(株)第三事業所〕 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〕 齋藤有香〔(株)ベルーナオーダーセプション〕 審査員特別賞：須永研一〔(株)レオパレス21埼玉コールセンター〕 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>■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（ 総計113人が参加）</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） ★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）</p>		

#### 4. 講演会等

	会議名	内容	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	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>5事業所 8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。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 ③日本カーソリユーションズ(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>7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。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. 地域団体(商工会議所様)との連携事業

	会議名	内容	西部地区	全体(商工会議所会員含む)
	セミナー・研修関係	タブレット活用セミナー	1.開催日	29年1月24日(火)
2.場所			狭山市商工会館(狭山商工会議所内)	
3.参加者数			<b>4事業所 5名</b>	<b>12事業所 13名</b>
4.概要			<p>■講師 川内 雅人氏</p> <p>ユーザ協会と商工会議所様とのコラボレーション(協同)事業として事業企画から参加者募集・研修までを実施しました。</p> <p>☆ICT概要、タブレット導入に当たって等の講義を受けてから一人1台のタブレット端末を使い、各種アプリケーションを体験しました。</p>	
実務経験者のための電話ステップアップ研修		1.開催日	29年1月27日(金)	
		2.場所	狭山市商工会館(狭山商工会議所内)	
		3.参加者数	<b>3事業所 4名</b>	<b>11事業所 17名</b>
		4.概要	<p>■講師 山本 淳子氏</p> <p>ユーザ協会と商工会議所様とのコラボレーション(協同)事業として事業企画から参加者募集・研修までを実施しました。</p> <p>☆少人数グループで進め、実際の電話対応を録音して、一人ひとりの課題を決めて、ピンポイントの丁寧な個人指導を実施しました。</p>	

## 6. 会員交流会

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	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>5事業所 10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>17事業所 34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。</p> <p>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>★大宮（1） VS 福岡（0）大宮の勝利となりました。</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8月20日（土）			
	2.場所	西武プリンスドーム球場（埼玉西武ライオンズ）（所沢市）			
	3.参加者数	<b>33事業所 66名</b>	<b>西部地区単独開催</b>		
	4.概要	<p>西武プリンスドームで、埼玉西武ライオンズの試合観戦を企画（地区単独で開催しました。）</p> <p>★西武（10） VS 千葉ロッテマリーンズ（4）西武の勝利となりました。</p> <p>今回は特別試合として、参加者全員に記念ユニフォームを贈呈しました。</p> <p>白熱した試合を楽しむと共に夏休みの思い出となりました。</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>9事業所 21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の（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>			

# 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	917,003	917,003	0	
会 費	1,605,000	1,535,000	70,000	5,000円×307会員
預り金(交流会等の参加費相当)	495,000	149,000	346,000	スポーツ交流(埼玉全体)サッカー観戦(3,000円×17組/2名) 野球観戦(3,000円×31組/2名)、秋の交流会(5,000円×1名)
雑収入	220	11	209	預金利息
合 計	3,017,223	2,601,014	416,209	—

### ◆支出の部

(単位：円)

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	研修会・予選会会場費	
	企業電話対応診断			診断料	
	情報活用系セミナー			講師料・会場費	
	ビジネスマナーセミナー			講師料・会場費	
小 計	0	0	0	—	
特別講演会(総会と同時開催)	50,000	0	50,000	講師はNTT社員により費用無し	
交 流 会	預り金(清算) サッカー・野球・会員交流会等	495,000	149,000	346,000	参加費収入※(サッカー、野球、会員交流会) ★NTT共催事業(サッカーチケット代)
	組織強化費 (会員交流等不足分補填)	474,000	151,009	322,991	交流会等負担額=全費用-(参加費+昼食代等) ★NTT共催事業(バス代等)
新地区活動強化事業費	600,000	238,100	361,900	商工会議所様タイアップセミナー事業、エリア連絡会	
小 計	1,619,000	538,109	1,080,891	—	
定期総会	220,000	182,858	37,142	会場費等 ※NTT共催事業(意見交換会費用)	
理事会	70,000	81,802	△ 11,802	会場費等	
小 計	290,000	264,660	25,340	—	
事務費	40,000	45,499	△ 5,499	会費口座振替手数料、事務用品購入等	
通信費	50,000	36,462	13,538	会費請求書郵便料、振込手数料等	
上部費	330,000	307,621	22,379	支部・本部費運営費	
小 計	420,000	389,582	30,418	—	
予備費	688,223	0	688,223		
合 計	3,017,223	1,192,351	1,824,872	—	
次期繰越金		<b>1,408,663</b>			

### 収支決算

前期繰越金	917,003
当期収入額	1,684,011
当期支出額	1,192,351
収支等残金	1,408,663

\*収支等残金は平成29年度の西部地区協会へ繰越

# 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 5 月 16 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 町田 知可雄 ⑩

監事 医療法人誠弘会 池袋 病院  
認定看護管理者 池袋 昌子 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、標的型攻撃メールを活用した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、「西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(基礎編・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(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、地域団体と連携(・共催)し西部地区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(埼玉西武ライオンズ、メットライフドーム球場)
- 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」、「ビジネス電話応対研修(喜ばれる編)」、「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と入会鑑賞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、西部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頂き、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(賀詞)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	
	word(今から使えるビジネス文書講座)	8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)※新入社員を対象に開催予定	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)	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 商工会議所・商工会と連携	
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 商工会議所・商工会と連携		
企業電話対応診断	通年で実施		
もしも検定	もしも検定(4級)	5月、7月、8月、10月、12月、2月、3月(7回開催予定)	
	もしも検定(3級)	7月、3月(2回開催予定)※11月は、関東で合同開催	
	もしも検定(2級)	12月(1回開催予定)	
	もしも検定(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	市民会館おのみや小ホール
	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	市民会館おのみや大ホール
	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	
	テレコムフォーラム		
	HPI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	
	ゴルフ大会(高麗川CCで予定)	9月で予定(※プレー費は、個人支払い)	
	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(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	

# 平成29年度収支予算

自平成29年 4月 1日

至平成30年 3月31日

## 収 支 予 算 書

### ◆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	1,408,663	917,003	
会 費	1,525,000	1,535,000	5,000円×305会員
預り金(交流会等参加費相当)	265,000	149,000	スポーツ交流(埼玉全体)サッカー観戦(3,000円×20組) スポーツ交流(地区独自)野球観戦(3,000円×35組) 会員交流会参加費(5,000円×20名)
雑収入	20	11	預金利息
合 計	3,198,683	2,601,014	—

### ◆支出の部

(単位：円)

科 目	29年度予算額	<参考> 28年度決算額	予算額内訳
公益事業費	762,500	0	研修会・予選会会場費
			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	0	—
特別公演会(総会同時開催)	350,000	0	公演会費用等
交流会等	預り金(清算) サッカー・野球・会員交流会等	149,000	参加費収入 ※NTT共催事業 ★NTT支出(サッカー→チケット代、交流会→バス代等)
	組織強化費(会員交流等不足分補填)	151,009	交流会等地区負担額=全費用-預り金
新地区活動強化事業費	400,000	238,100	商工会議所(商工会)様協同セミナー、エリア連絡会等
小 計	1,345,000	538,109	—
定期総会	240,000	182,858	会場費等 ※NTT共催事業
理事會	125,000	81,802	会場費、エリア連絡会費等
小 計	365,000	264,660	—
事務費	47,000	45,499	年会費口座振替手数料、事務用品購入等
通信費	35,000	36,462	会費請求書郵便料、振込手数料等
上部費	300,000	307,621	支部費500円×305会員、システム費、本部費
小 計	382,000	389,582	—
予備費	344,183	0	
合 計	3,198,683	1,192,351	—
次期繰越金		1,408,663	