

平成30年度

定期総会

平成30年6月12日(火)
「ベルヴィ武蔵野」

(公財)日本電信電話ユーザ協会
埼玉南東部地区協会

総 会 次 第

1.開会

2.会長挨拶

3.議長選出

4. 議事

第1号議案	平成29年度事業報告……………	1頁
第2号議案	平成29年度決算報告……………	10頁
	平成29年度会計監査報告……………	11頁
第3号議案	平成30年度事業計画(案)……………	12頁
第4号議案	平成30年度収支予算(案)……………	17頁
第5号議案	役員改選(案)……………	18頁

5. 閉会

平成29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。

エリア連絡会(旧地区:南地区・東地区・東南地区)につきましては、各地区毎に連絡会及び懇親会を開催し、エリアメンバーの相互交流と意見交換をおこないました。

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・定期総会等)
2. ICT活用推進事業(南東部地区活性化事業及び独自事業含む)
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(地区独自事業含む)

1. 会議【理事会・定期総会等】

会議関係	会議名	区分	南東部地区	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	7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13日（火）			
		2.場所	越谷サンシティ（越谷市）			
		3.出席者	20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	28年6月13日（火）			
		2.場所	越谷サンシティ（越谷市）			
		3.出席者	63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	1.開催月日	30年2月28日（水）	30年3月1日（木）	30年3月8日（木）	
		2.場所	川口商工会議所	福寿家	草加市文化会館	
		3.懇親会	中華料理 桃源	福寿家	グリーン パル	
		4.出席者	（旧南／8名）	（旧東／11名）	（旧東南／11名）	
		5.議題等	①ユーザ協会埼玉支部取組事業について ②（公財）日本電信電話ユーザ協会の取組について ③その他意見交換等			

2. ICT活用推進事業

コース名等	区分	南東部地区	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	10事業所13名	33事業所41名
	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ワークシートまの応用操作</p>	
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	11事業所12名	34事業所40名
	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活用推進事業 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	3事業所4名	18事業所21名
	4.概要	<p>■「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。</p> <p>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</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	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	12事業所13名	36事業所43名
	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: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</p>	
◎南東部地区 活性化事業 ・差し込み文書 作成	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	2事業所2名	13事業所13名
	4.概要	<p>■Wordの編集機能とExcelのデータベース機能を連携させた「差し込み文書」作成を基本操作から学べるコースとして開催しました。</p> <p>①Word&Excel基本機能の確認 ②ExcelデータをWord文書で活用 ③差し込みの作成</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	南東部地区	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	平成29年4月11日(火)13日(木)14日(金)18日(火) 4日間開催
2.場所			熊谷商工会議所(熊谷市) ウェスタ川越(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)	
3.参加者数			14事業所25名	42事業所84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	<p>■講師:岩下美和子氏</p> <p>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。</p>	
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	5事業所11名	16事業所34名
		4.概要	<p>■講師:松本智子氏</p> <p>★『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。</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	29年6月20日(火)・29年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	8事業所12名	22事業所32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 ※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	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・with youさいたま (さいたま市大宮区・中央区)	
		3.参加者数	5事業所5名	32事業所40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』 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	南東部地区	全体（埼玉）	
	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（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	<p>■講師：岩下 美和子氏</p> <p>『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』</p> <p>アンガーマネジメントを学ぶことで、自分の考え方・感情・行動なども深く知ることができます。自分を知ることにより他者の理解も深まりイライラが軽減します。ワークを取り入れ、楽しみながら学べる内容です。</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	南東部地区	全体（埼玉）	
	もしもし検定 （4級）	1.開催日	平成29年5月10日（火）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	14事業所32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 （3級）	1.開催日	29年9月19日（火）・29年9月28日（木） ※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	1事業所4名	11事業所19名	
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	南東部地区	全体（埼玉）	
	事前説明会	1.開催月日	29年5月30日（火）・29年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	27事業所49名	107事業所217名	
		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	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	29事業所51名	111事業所228名	
		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5日（火）～7日（水）		
		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	31事業所40名	133事業所187名	
		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：【南東部地区 11名】</p> <p>佐藤優衣子、向山直子、植田亜紀（ヤマトコンタクトサービス㈱）</p> <p>三塚弓絵（佐川急便㈱足立営業所） 星野里未（佐川急便㈱越谷営業所）</p> <p>宮田咲子、松本友紀子（佐川急便㈱川口営業所）</p> <p>田村仁美、石垣代利子（㈱ベルーナオーダレセプション春日部オーダ）</p> <p>川崎聖美（ヤマト運輸㈱埼玉京主管支店）須永研一（㈱レオパレス21）</p> <p>参考：他地区中部26名、西部12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20日（水）～22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	9事業所12名	35事業所49名	
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 ユ ニ ケ ー シ ヨ ン 等 / 電 話 応 対 コ ン ク ー ル	会議名	内容	南東部地区	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	9事業所12名	35事業所49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>【南東地区エリアの入賞者】 優勝：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〕 準優勝賞： 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〕 優秀賞：星野里未〔佐川急便(株)越谷営業所〕花田江梨〔(株)レオパレス21埼玉コールセンター〕田村仁美〔(株)バルーナオーダーレセプション部春日部センター〕審査員特別賞： 渡辺かおる〔(株)レオパレス21埼玉コールセンター〕</p> <p>参考：他地区の入賞者 優秀賞： 小林里実〔(株)SBI証券〕猪狩文子〔佐川急便(株)深谷営業所〕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ーグループ3〕 審査員特別賞： 香月明子〔(株)リフレ〕</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（126名が参加）</p>		
	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	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〕 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〉 ★優秀賞を受賞しました。 〔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（キャンソカスタマーサポート(株)〈千葉県代表〉）</p>		

4. 講演会等

セミナー	会議名	内容	南東部地区	全体（埼玉）	
	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	<u>27事業所39名</u>	<u>86事業所132名</u>	
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日本カーソリューションズ(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	通年実施		
		2.受診企業数	<u>3事業所</u>	<u>13事業所</u>	
		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>		
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.受診企業数	<u>5事業所</u>	<u>19事業所</u>	
		3.概要	<p>標的型攻撃メールとは、</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		

5. 会員交流会

会員交流会	会議名	内容	南東部地区	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	3事業所5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	20事業所42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。</p>		
	野球観戦 （地区合同）	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	9事業所18名	38事業所76名※中部と合同開催	
		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（中部地区と合同）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	八ッ場ダム見学、かやぶきの郷（そば打ち、囲炉裏料理）等		
		3.参加者数	19事業所37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>			

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	3,082,165	3,082,165	0	
会 費	2,250,000	2,175,000	75,000	5,000×435会員
事業収入(参加者収入)	0	2,000	-2,000	word差込セミナー 1,000円×2名
預り金 (交流会等参加費)	385,000	95,000	290,000	サッカー観戦 1,500円×42名 野球観戦 1,500円×18名 交流会 秋:5,000円×1名
雑収入	200	31	169	預金利息
合 計	5,717,365	5,354,196	363,169	

◆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	1,125,000	1,077,500	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	1,125,000	1,077,500	47,500		
特別講演会(総会同時開催)	250,000	217,100	32,900	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)	385,000	95,000	290,000	参加費収入※NTT共催事業
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	148,000	105,265	42,735	交流会等地区負担額相当等
新地区活動強化事業費	450,000	27,506	422,494	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	1,233,000	444,871	788,129		
定 期 総 会	150,000	155,433	-5,433	会場費等※NTT共催事業	
理 事 会	50,000	68,780	-18,780	会場費等	
小 計	200,000	224,213	-24,213		
事 務 費	100,000	67,925	32,075	会費口座振替手数料、事務用品等	
通 信 費	100,000	80,647	19,353	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上 部 費	450,000	438,433	11,567	支部費、システム費、本部費	
小 計	650,000	587,005	62,995		
前 払 金	0	-57,800	57,800	H30年度地区事業野球チケット代金35,000円、H28⇒H29前払い科目変更-93,000円	
予 備 費	2,509,365	0	2,509,365		
合 計	5,717,365	2,275,789	3,441,576		
次 期 繰 越 金		3,078,407			

収支決算

前期繰越金 3,082,165

当期収入額 2,272,031

当期支出額 2,275,789

収支等 3,078,407

*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南東部地区協会の平成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 5 月 9 日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉南東部地区協会

監事 川口信用金庫
総務部 部長 小島 一男 (印)

監事 有限会社 三郷中央土地
代表取締役 丸宮 靖嘉 (印)

監事 埼玉縣信用金庫 越谷支店
支店長 古川 貴博 (印)

平成30年度事業計画(案)

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広く行うとともに、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(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・他地区との連携を図り、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

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」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)
- 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。

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に取り組めます。

(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、南東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)	
	ビジネス電話研修	応用	アンガーマネジメント研修	1月予定	
		基礎	ビジネス電話対応研修(基礎編)	6月11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步として、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)					

収 支 予 算 書

(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	3,078,407	3,082,165	
会 費	2,145,000	2,175,000	5,000円×429会員
事業収入(参加者収入)	20,000	2,000	ビジネスマナーセミナー等
預り金(交流会等参加費)	768,000	95,000	スポーツ交流会・会員交流会等
雑 収 入	100	31	預金利息
合 計	6,011,507	5,354,196	

◆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	1,072,500	1,077,500	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	1,072,500	1,077,500		
特別講演会(総会同時開催)	400,000	217,100	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)	768,000	95,000	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)	800,000	105,265	交流会等地区負担額相当
新地区活動強化事業費	470,000	27,506	会員交流会等	
小 計	2,418,000	444,871		
定 期 総 会	200,000	155,433	会場費等	
理 事 会	100,000	68,780	会場費等	
小 計	300,000	224,213		
事 務 費	100,000	67,925	会費口座振替手数料、事務用品等	
通 信 費	100,000	80,647	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上 部 費	450,000	438,433	支部費、システム費、本部費	
小 計	650,000	587,005		
前 払 金	0	-57,800		
予 備 費	1,551,007			
合 計	6,011,507	2,275,789		
次期繰越金		3,078,407		

埼玉南東部地区協会 役員（案）

【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	渋谷 敏男	(学)青和学園	理事長	
副会長	斉藤 彰宏	(株)大成総合印刷	代表取締役	
副会長	神谷 道之	中興電機(株)	代表取締役社長	
副会長	村田 奇一	越谷商工会議所	副会頭	
理事	松本 眞明	沖電気工業(株)OKIシステムセンター	人事部蕨担当総務部長	
理事	山野辺 範一	新座市商工会	専務理事	
理事	橋本 昌則	川口商工会議所	総務企画室長	
理事	尾堤 英雄	春日部商工会議所	会頭	
理事	山本 哲朗	メディカルコミュニティ・マイ	事務長	
理事	佐藤 正春	(株)ジョイスム	取締役会長	
理事	大出 利衛	上原商事(有)	代表取締役	
理事	飯嶋 隆	(株)イイジマビューティーグループ	代表取締役	
理事	野崎 友義	草加商工会議所	会頭	
理事	竹村 圭司	竹村司法書士・行政書士事務所	所長	
監事	小島 一男	川口信用金庫 本店	執行役員総務部部长	
監事	丸宮 靖嘉	(有)三郷中央土地	代表取締役	
監事	古川 貴博	埼玉縣信用金庫 越谷支店	支店長	
相談役	木村 功	(株)キョウエイ	代表取締役社長	新任
顧問	鈴島 秀一	NTT東日本 埼玉南支店	支店長	

会則 第3章 地区協会の運営

（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。

（地区協会顧問、相談役）

第15条 この会に、地区協会顧問及び相談役を置くことができる。

メ モ

