

2019年度

# 定期総会決定集

2019年6月18日(火)  
「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30年度事業報告	1
平成30年度決算報告	11
平成30年度会計監査報告	12
2019年度事業計画	13
2019年度収支予算	18

# 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、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、東日本被災地復興支援として一泊二日で開催しました。

地域団体連携事業については、電話応対ステップアップ研修を商工会議所様と共同開催しました。

中部地区活性化事業(独自事業)については、PC研修(PowerPoint)、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・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. 中部地区独自施策(PC研修・サッカー観戦・春の交流会・和文化セミナー)

## 1. 会議【理事会・定期総会等】

	会議名	区分	中部地区	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			<b>6名</b>	<b>14名</b>
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	
中部地区 理事会		1.開催月日	30年5月30日(水)	
		2.場所	パレスホテル大宮（さいたま市）	
		3.出席者	<b>13名</b>	
		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 会則の一部変更 役員改選	
中部地区 定期総会		1.開催月日	30年6月21日(木)	
		2.場所	ラフォーレ清水園（さいたま市）	
		3.出席者	<b>70名</b>	
		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 会則の一部変更 役員改選	
講 演 会	中部地区 特別講演会	1.開催月日	30年6月21日(木) ※ 定期総会と同日開催	
		2.場所	ラフォーレ清水園（さいたま市）	
		3.出席者	<b>76名</b>	
		4.概要等	東日本大震災から7年、日本各地で地震が発生しているこの頃、防災危機管理のスペシャリストを講師に招き、講演。  講師 山村 武彦 氏 [防災・危機管理アドバイザー、防災システム研究所 所長] テーマ: 首都直下地震に備える、企業防災	

## 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	中部地区	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	<b>14事業所18名</b>	<b>28事業所37名</b>	
		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（金）		
		2.場所	With Youさいたま（さいたま市）		
		3.参加者数	<b>14事業所22名</b>	<b>28事業所42名</b>	
		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	<b>10事業所14名</b>		
		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	<b>18事業所26名</b>	<b>31事業所44名</b>	
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	中部地区	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>21事業所44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>22事業所35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>10事業所20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>16事業所21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>18事業所30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	中部地区	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>14事業所20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	中部地区	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>16事業所42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>10事業所名20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	31年3月6(水)		
		2.場所	ユーザ協会本部		
		3.参加者数	<b>無</b>	<b>3事業所3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12月5日(水) <2級> 31年4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>3事業所3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	中部地区	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>38事業所102名</b>	<b>75事業所171名</b>	
		4.概要	<p>講師：石亀 美夜子 氏 ・ 山本 淳子 氏</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・初心者向け、経験者向けにコースを分けて開催。</li> </ul> <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	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>43事業所95名</b>	<b>87事業所183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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
	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>62事業所79名</b>	<b>120事業所159名</b> ※見学者 延497名	
		4.概要	<p>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 埼玉県大会の出場者（50名）を決定するための大会。 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：【中部地区 22名】 参考：南東部16名、西部11名、一般1名 小谷野藍・泉恵（㈱ベルーナオーダーレセプション部第1セクション） 荻野優子・吉田恵梨子（㈱ベルーナ北関東グルメコールセンター） 佐竹祐哉・林彩乃・井口恵弥・二宮遥（㈱SBI証券） 福原侑希（㈱ジュピターテレコム関東カスタマセンターグループ1） 村田梨紗・池上雄太（" グループ2） 大久保明日香・田川清一郎（" グループ3） 安西梢・一木美紗・宮前薫（㈱ジュピターテレコム浦和カスタマーセンター） 猶木櫻子（損害保険ジャパン日本興亜㈱大宮保険金サービス第二課） 村松京子（佐川急便㈱埼玉サポートセンター） 渡辺恵（㈱オージオ） 勝野明子（NTT東日本-南関東サービスサポート部テクニカルサービスセンター） 長谷川彰・藤原佑太（NTT東日本-関信越BI部ビジネスコンタクトセンタ）</p>		
	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>12事業所29名(オブ含)</b>	<b>32事業所67名(オブ含)</b>	
4.概要		<p>講師：石亀 美夜子 氏</p> <p>予選会を突破した、22名(全体50名)を対象に県大会に向けた研修。</p>			



電話 応 対 コ ン ク ー ル	会議名	内容	中部地区	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	12事業所22名	30事業所50名	※見学者256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：小野由美子氏、佐藤万里氏、山本淳子氏 全国大会を目指し、予選会を突破した、50名により競技を実施。</p> <p><b>【中部地区の入賞者】</b> 敬称略 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ーグループ<sup>3</sup>〕 準優勝：泉恵〔（株）ヘルナーオーターレセプション部第1セッション〕 優秀賞：福原侑希〔（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<sup>1</sup>〕 一木美紗〔（株）ジュピターテレコム浦和カスタマーセンター〕 村松京子〔佐川急便（株）埼玉サポートセンター〕</p> <p>－参考：他地区入賞者－ 優秀賞：佐藤ひろみ〔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〉 稲田美緒〔ヤマトコンタクトサービス（株）埼玉コンタクトセンター〕〈西部〉 岸裕美〔佐川急便（株）練馬事業所〕〈南東部〉 審査員特別賞：星野里未〔佐川急便（株）越谷営業所〕〈南東部〉 新井大河〔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〕 〈南東部〉</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）、優秀賞（6名）審査員特別賞（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東日本埼玉事業部様</p> <p><b>【懇親会】</b> NTT東日本埼玉事業部様のご協力を得て開催。 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（108人が参加）</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>全国都道府県大会を勝ちあがった選手による大会（57名） 〔埼玉代表者〕 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ーグループ<sup>3</sup>）〈中部〉 〔大会見学等研修参加者〕※県大会準優勝者 泉恵様（（株）ヘルナーオーターレセプション部第1セッション）〈中部〉 －参考－ 優 勝：熊谷知紘（センコービジネスサポート（株）CRM部コンタクトセンター）〈宮崎代表〉 準優勝：神林浩美（佐川急便（株）信越支社伊那営業所）〈長野代表〉</p>		

#### 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	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>18事業所36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」			
セミナー	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>49事業所74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) 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	<b>8事業所</b>	<b>22事業所</b>	
		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。 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>3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>3事業所</b>	<b>5事業所</b>	
		3.概要	「eラーニング」とは、 いつでもどこでも受講可能なインターネット学習サービス。 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）

会議名	内容	中部地区	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>12事業所25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パーティが順次スタート(8:42)、小雨の中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>38事業所76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の熱戦を観戦。 試合結果 大宮(2) VS 新潟(1) 大宮勝利 協会オリジナルのTシャツとサコッシュを参加者全員にプレゼント。	
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>36事業所72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) 埼玉西武敗北	
	1.開催日	30年8月29日(水)	
	2.場所	県営大宮野球場(埼玉西武ライオンズ)(さいたま市)	
	3.参加者数	<b>39事業所78名</b>	<b>56事業所112名 ※南東部と合同開催</b>
	4.概要	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南東部地区と合同で開催。 試合結果 埼玉西武(5) VS 東北楽天(4) 埼玉西武勝	
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>15事業所29名</b>	<b>31事業所55名</b>
	4.概要	東日本大震災から7年。3.11を風化させない。被災地を訪れて思いを寄せる。そんなコンセプトで「東日本被災地復興支援」として一泊二日で現地を訪問。 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:閑上さいかい市場〔仮設商店街〕(名取市)	

会員交流会

## 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		
	電話応対 ステップアップ 研修	1.開催日	31年1月22日(火)	31年1月22日(水)	
		2.場所	深谷商工会議所	さいたま商工会議所	
		3.参加者数	6事業所9名(2クール)	8事業所18名(3クール)	
		4.概要	<商工会議所様との共同開催> 講師 山本 淳子 氏 語尾がのびる(ごさいまーす)、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、話すスピードから一人一つの課題を決め、2時間少人数1クール6人による指導、改善を学ぶ。		

## 7. 中部地区独自施策 (PC研修・会員交流・和文セミナー)

P C 研 修	事業名	内容	中部地区		
	PowerPoint 資料作成力/ 発表力アップ 講座	1.開催日	31年2月15日(金)		
		2.場所	WithYouさいたま(さいたま市)		
		3.参加者数	8事業所9名		
4.概要		講師 中邨 登美枝 氏 「説得力あるシナリオ作成」「伝わる発表の技術」が求められている今、プレゼン「資料作成力」「発表力」の基本を学べるコースを初めて開催しました。			
会 員 交 流 会	サッカー観戦	1.開催日	30年9月15日(土)		
		2.場所	熊谷陸上競技場(熊谷市)		
		3.参加者数	<b>16事業所32名</b>		
		4.概要	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の観戦。 試合結果 大宮(1) VS 町田(0) 大宮勝利		
	春の交流会	1.開催日	31年3月8日(金)		
		2.場所	埼玉県防災学習センター～国宝歓喜院聖天堂～県立さいたま水族館		
		3.参加者数	<b>17事業所33名</b>		
		4.概要	埼玉県防災学習センター(鴻巣市)では、体験研修として「地震」「煙」「消火」「暴風」をガイドさんの説明を聞きながら体験。 国宝歓喜院聖天堂(熊谷市)では、色鮮やかな彫刻の御本殿をガイドさんの説明を聞きながら見学。 県立さいたま水族館(羽生市)では、荒川に棲む淡水魚等を自由散策。		
和 文 化 セ ミ ナ ー	和文 セミナー	1.開催日	31年2月21日(木)		
		2.場所	大宮ソニックシティ(さいたま市)		
		3.参加者数	<b>12事業所15名</b>		
		4.概要	講師:岩下 宣子 氏 知っているようで知らないマナー、間違えて覚えているマナー、今さら聞けないマナー、そんな正しいマナーを「大人として身に付けておきたいマナー」とし学習。 ・結婚式のマナー ・弔事のマナー ・人づきあいのマナー ・贈答品のマナー ・手紙、メールのマナー		

# 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

## 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	2,719,631	2,719,631	0	
会 費	3,560,000	3,400,000	160,000	5,000×680会員
事業収入(参加者収入)	40,000	0	40,000	PowerPoint研修、和文化セミナー会員無料開催
預り金 (交流会等参加費)	960,000	653,960	306,040	サッカー観戦 1,500円×112名 野球観戦 1,500円×78名 交流会 秋:10,000円×29名+ルームチャージ 春:2,000円×33名
雑収入	50	32	18	預金利息
合 計	7,279,681	6,773,623	506,058	

### ◆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	1,780,000	1,685,000	95,000	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	1,780,000	1,685,000	95,000		
特別講演会(総会同時開催)	330,000	344,742	-14,742	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)	960,000	653,960	306,040	参加費収入※NTT共催事業
	組織強化費 (会員交流地区負担金)	950,000	679,693	270,307	交流会等地区負担額相当等
新地区活動強化事業費	480,000	279,713	200,287	PC研修・和文化セミナー開催費用	
小 計	2,720,000	1,958,108	761,892		
定期総会	200,000	143,830	56,170	会場費等※NTT共催事業	
理事会	100,000	107,568	-7,568	会場費等	
小 計	300,000	251,398	48,602		
事務費	120,000	70,918	49,082	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	120,000	87,746	32,254	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	711,000	677,194	33,308	支部費、システム費、本部費	
小 計	951,000	835,858	115,142		
予 備 費	1,528,681	0	1,528,681		
合 計	7,279,681	4,730,364	2,549,317		
次 期 繰 越 金		2,043,259			

#### 収支決算

前期繰越金 2,719,631

当期収入額 4,053,992

当期支出額 4,730,364

収支等 2,043,259

\*収支等残金は、平成31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30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 31 年 4 月 23 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 むさし証券株式会社

代表取締役社長 小高 富士夫 ⑩

監事 中央税務会計事務所

所長 中島 由雅 ⑩

# 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、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、引き続き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、引き続き「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) 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

2019年度の具体的な事業については、協会の2大事業である「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(「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」「PowerPoint魅せる資料作成」研修と地区事業として「Word基礎応用」を開催します。

### (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、内容の充実を図り開催します。

### (2) ビジネス電話応対研修(基礎編・ステップアップ編・クレーム応対編)

- 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やテクニックを中心に「クレーム電話応対」の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。埼玉支部では4級検定を開催します。



(4) 企業電話対応診断

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、その電話対応について、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) 電話対応コンクール事業

電話対応コンクールは、コミュニケーション手段の基本となる電話対応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専門講師を招き、若手社員から中堅社員向けにセミナーを開催します。

(7) アンガーマネージメント研修

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して周囲と良い関係を作ることを目的に開催します。

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、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) 会員交流会

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地区合同事業として検討し、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」も埼玉県内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)

電話対応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)

ビジネス電話対応、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ラーニングサービス」のコンテンツ拡充等、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拡大・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 事業やセミナー・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)を重視しながら、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)交流事等(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(サッカー観戦)

③ スポーツ交流(野球観戦) 等の実施

## 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	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) 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) 2月(予定)	
		テレコミュニケーション関連	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) 11月(予定)					
	応用			ステップアップ研修	7月(予定) 2月(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(予定) 11月(予定)		
	応用		クレーム電話対応研修	8月(予定) 1月(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	7月(9日間予定)		
		埼玉県予選会	9月3日(火)~5日(木)※3日間開催			
		埼玉県大会前研修会	9月18日(水)~20日(金)※3日間開催			
		埼玉県大会	10月4日(金)開催			
企業電話対応コンテスト	-	全国大会	11月22日(金)東京都で開催			
		全国一斉募集 参加企業への電話(審査期間)	6月1日~7月20日 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	若手社員から中堅社員層向けセミナー	10月(予定)		
	-	経営トップセミナー	管理者から経営者層向けセミナー	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		
	-	HPによる情報発信	研修、イベント等の開催案内等をタイムリーに提供	通年		
	-	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			
	-	企業電話対応診断	企業の対応内容を分析			
	-	標的型攻撃メール予防訓練	セキュリティ意識の向上を目的に提供			
	-	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			
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)		
	-	地区協会独自施策	サッカー・野球観戦	7-9月(予定)		
	-	地区協会独自施策	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	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		
※ 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 平成31年4月 1日

## 収支予算書

至 令和 2年3月31日

(単位:円)

### ◆収入の部

科 目	2019年度予算額	参考(30年度決算額)	予算額内訳
前年度繰越金	2,043,259	2,719,631	
会 費	3,355,000	3,400,000	5,000円×671会員
事業収入(参加者収入)	50,000	0	Word・PowerPintセミナー等
預り金(交流会等参加費)	905,000	653,960	スポーツ交流会・会員交流会等
雑 収 入	41	32	預金利息
合 計	6,353,300	6,773,623	

### ◆支出の部

科 目	2019年度予算額	参考(30年度決算額)	備 考	
公益事業費	電話対応コンクール	1,677,500	1,685,000	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	1,677,500	1,685,000		
特別講演会(総会同時開催)	300,000	344,742	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)	905,000	653,960	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)	855,000	279,713	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	300,000	297,628	会員企業交流会等	
小 計	2,360,000	1,958,108		
定期総会	200,000	143,830	会場費等	
理事会	100,000	107,568	会場費等	
小 計	300,000	251,398		
事務費	100,000	70,918	会費口座振替手数料、事務用品等	
通信費	100,000	87,746	会費請求郵便料・振込み手数料等	
上部費	656,000	677,194	支部費、システム費、本部費	
小 計	856,000	835,858		
予備費	1,159,800			
合 計	6,353,300	4,730,364		
次期繰越金		2,043,259		