

2019 年度  
埼玉支部理事会  
決定集

2019年5月14日(火)  
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30年度事業報告 .....	1頁
平成30年度決算及び会計監査報告 .....	10頁
2019年度事業計画 .....	12頁
2019年度収支予算 .....	15頁

## 平成30年度事業報告

ICT活用推進事業については、情報通信事業者等と連携したIT導入補助金セミナーをはじめとして中小企業の課題解決に資するセミナーや講習会を開催するとともに、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として、eラーニングサービスを提供し、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきました。

テレコミュニケーション教育事業については、企業の電話対応の品質の向上を目的に電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応研修、電話対応技能検定等の事業を実施し、参加者のスキルアップ等にお役立ていただきました。

エリアの活性化に向けた取り組みについては、会員交流会(スポーツ交流)などエリアのオリジナル事業、及び地区協会一体となった事業を展開し活性化を図りました。

### 1. ICT(情報通信技術)活用推進事業について

#### (1) ICT活用系セミナー

平成30年度は、「経営トップセミナー」と連動した「ICTセミナー」(1回)、アプリケーション活用研修として、業務に活かせる「Excel研修」(4回)と「Word研修」(1回)を開催しました。

また、会員特典として、情報通信事業者等主催の「RPAセミナー」、「AI活用セミナー」の無料セミナーをご案内し参加いただきました。

【参加者 延べ154名】

#### (2) 標的型攻撃メール予防訓練

セキュリティ意識の向上のために標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供しました。

【参加企業 4社】

#### (3) eラーニング(インターネット学習)

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のeラーニングを提供しました。

【参加企業 5社】

#### (4) 経営トップセミナー

「揺れ動く内外情勢とこれからの政治経済」を演題に田崎 史郎 氏(政治ジャーナリスト)をお招きして、平成31年2月20日(水)パレスホテル大宮で開催しました。

【参加者 131名】

## 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

CS(顧客満足)向上に向けた社員教育施策の大きな柱として、会員企業様の新入社員を中心としたビジネスマナーセミナー(基礎編、応用編・もしもし検定4級とセット)を開催しました。

- ・基礎編 大宮・熊谷・川越・越谷の全4会場各1回
- ・応用編 大宮2回
- ・もしもし検定4級付セミナー 大宮・浦和各1回

【参加者 基礎編:91名、応用編:62名、もし検4級セット:32名。延べ185名】

### (2) アンガーマネジメント研修

平成29年度から始めた「アンガーマネジメント研修」を3地区(大宮、越谷、川越)に拡大して計画しました。越谷会場は、開催人数に達せずに未開催となりました。

【参加者 27名】

### (3) ビジネス電話対応研修

#### ①基礎編

「ビジネスマナー研修(基礎編)」の中から電話対応に特化した基礎コースとして、大宮で2回開催しました。

【参加者 46名】

#### ②ステップアップ編

実務経験者のための電話対応研修を地域団体(深谷商工会議所様、さいたま商工会議所様、狭山商工会議所様)と、それぞれ、共催・連携事業として開催しました。

【参加者 46名】

### (4) コミュニケーション パワーアップセミナー

毎回好評頂いているカリスマ講師「谷 厚志 氏」を今年もお迎えし、新たなテーマ「お客様の怒りを笑顔に変える」をテーマに開催しました。

【参加者 66名】

### (5) クレーム電話対応研修

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「クレーム電話対応」の実践的対応スキルアップを目指し大宮で2回開催しました。

【参加者 37名】

(6) 電話応対技能検定(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、平成30年度は4級検定8回、3級検定2回、2級検定2回の開催でした。(1級検定は、新年度4月初旬に予定)

受検者数は、4級118名、3級10名、2級10名、1級4名(受験予定)と全階級に受検チャレンジがありました。

(7) 企業電話応対診断

平成30年度は会員無料キャンペーンを設定し、お申し込みのあった会員事業所に、専門スタッフがお客様に扮して電話をかけ、日常の電話応対状況を調査・診断しました。診断結果は、報告書としてお送りし、CSの向上に役立てていただきました。

【参加企業 22事業所】

(8) 企業電話応対コンテスト

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なしに電話をかけ、その際の電話応対模様を評価し、特に応対が優秀な企業は表彰されます。

企業の顧客満足度(CS)向上を進める有益な事業として参加企業・参加事業所にお役立ていただいております。

平成30年度のコンテスト参加企業は、全国452事業所で、電話応対コンクール全国大会の中で表彰式が行なわれました。埼玉県からは11事業所が参加し、株式会社SBI証券様(熊谷市)が理事長賞を受賞しました。

また、同じく埼玉から参加したNTTファイナンス株式会社様が優秀賞を受賞しました。

※ 企業電話応対コンテストURL <http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

(9) 電話対応コンクール

① 説明会(6月1日・4日)

電話対応コンクール出場者の裾野を広げるため、出場者参加募集前にコンクールの概要、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・経験者向け説明会を各2回開催しました。

【参加者 171名】(H29:217名)

② 研修会(7月3日～7月17日)

コンクール出場参加者に対し、シナリオの内容、対応の音声表現等について指導する研修会を開催しました。会場は競技者が参加しやすくなるように大宮・熊谷・川越・越谷の4ヵ所で全9回開催しました。

【参加者 183名】(H29:228名)

③ 埼玉県大会予選会(9月4日、5日、6日)

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(小ホール)」において開催しました。

【参加者159名から県大会出場者50名を決定】(H29:187名)

④ 埼玉県大会事前研修会(9月19日、20日、21日)

予選会で選ばれた50名を対象に更にレベルアップを図るため研修会を大宮ソニックにおいて開催しました。

⑤ 埼玉県大会(10月5日)

第33回埼玉県大会を「さいたま文化センター(小ホール)」において予選会を勝ち抜いた代表選手50名により開催しました。

優勝は、埼玉中部地区協会 株式会社ジュピターテレコム関東カスタマーセンターの田川清一郎さんでした。

【大会来場者 306名(選手50名、応援等256名)】

⑥ 全国大会、見学研修会(11月22日)

第57回全国大会は全国から代表選手57名が参加し、名古屋国際会議場(名古屋市)で開催され、埼玉代表として、田川清一郎さんが出場しました。

また、埼玉県大会の準優勝者 株式会社バルーナオーダーレセプション部 泉恵さん(埼玉中部地区協会)には、大会会場で全国レベルの対応技術を見学研修していただきました。

### 3. 会員交流事業<地区事業>

#### (1) スポーツ交流

スポーツ観戦等により会員交流を図りました。

##### ① ゴルフ大会(表彰式)

高坂カントリークラブ(9月) <3地区合同> 【参加者 51名】

##### ② サッカー観戦

NACK5スタジアム 大宮アルディージャ VS アレビレックス新潟(8月)<中部地区>  
【参加者 132名】

熊谷陸上競技場 大宮アルディージャ VS FC町田ゼルビア(9月)<中部地区>  
【参加者 32名】

##### ③ 野球観戦

東京ドーム 埼玉西武 VS 北海道日本ハムファイターズ(4月)<3地区合同>  
【参加者 136名】

メットライフドーム 埼玉西武 VS 東北楽天イーグルス(7月)<西部地区>  
【参加者 56名】

県営大宮球場 埼玉西武 VS 東北楽天イーグルス(8月)<中部・南東部地区合同>  
【参加者 112名】

#### (2) 会員交流会

研修や見学、体験を通じて会員交流を図りました。

##### ① 秋の会員交流会

大人の社会見学と東日本被災地復興支援をコンセプトに復興の一助となるよう初めて一泊二日での会員交流会を企画し、仙台市の荒浜小学校(震災遺構)や伝承鎮魂記念館を訪問(11月)しました。<3地区合同>

【参加者 55名】

##### ② その他の交流会

埼玉県防災学習センターでの体験研修や国宝歓喜院聖天堂の国宝見学、日本のしきたり等を学んでいただく「和文化セミナー」やプレゼン資料作成力のアップを目的とした「PowerPoint講座」など幅広い事業を開催しました。

【参加者 延べ57名】

表-1

## ICT(情報通信技術)活用推進事業

## 情報通信サービスに関する事業

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	ICTセミナー	さいたま市 (パレスホテル大宮)	1	31	44	
	アプリケーション活用研修 (Excel)	4月・10月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	2	28	37
		6月・2月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	2	28	42
	アプリケーション活用研修 (Word)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	14	18	
	AIセミナー (通信事業者等主催)	川越市 (ウエスタ川越等)	1	5	6	
	RPAセミナー (通信事業者等主催)	さいたま市 (大宮ソニック)	1	5	7	
	計	-	-	8	111	154
経営トップセミナー	2月	さいたま市 (パレスホテル大宮)	1	86	131	



表-2

## テレコミュニケーション教育関連事業

事業名		開催時期	開催場所等	参加数	
				事業所	人数
ビジネスマナーセミナー		4月 (基礎編)	さいたま市:1回 川越市:1回 熊谷市:1回 越谷市:1回 (大宮ソニック 他)	43事業所	91名
		7月・2月 (応用編)	さいたま市:2回 (大宮ソニック)	40事業所	62名
		6月・2月 (もし検4級 セット)	さいたま市:2回 (大宮ソニック 他)	17事業所	32名
ビジネス電話対応研修 【基礎編】		6月・11月	さいたま市:2回 (市民会館おおみや 他)	31事業所	46名
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】		1月・2月	深谷商工会議所(連携) さいたま商工会議所(連携) 狭山商工会議所(連携)	28事業所	46名
コミュニケーション パワーアップセミナー		10月	さいたま市:1回 (大宮ソニック)	31事業所	66名
クレーム電話対応研修		8月・3月	さいたま市:2回 (大宮ソニック)	26事業所	37名
アンガーマネジメント研修		1月	川越市:1回 さいたま市:1回 (ウエスタ川越 他)	21事業所	27名
電話対応技能検 定 (もしもし検定)	4 級	検定月 5,6,7,8, 11,12,2,3月	さいたま市 千代田区竹橋 (大宮ソニック 他)	55事業所 118名	118名
	3 級	検定月 11月・3月	千代田区東神田 (本部)	7事業所	10名
	2 級	検定月 12月		8事業所	10名
	1 級	講習・3月 検定は来年度		2事業所	4名
企業電話対応診断		年間実施	—	22事業所	—
企業電話対応コンテスト		7月～9月	—	11事業所	—

表-3

## テレコミュニケーション教育関連事業

事業名	開催時期	開催場所等	参加数		
			事業所	人数	
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 (大宮ソニック)	75事業所	171名
	研修会 【協会契約講師】石亀美夜子氏 ほか	7月	さいたま市:5回 熊谷市:1回 川越市:2回 越谷市:1回 (市民会館おおみや 他)	87事業所	183名
	埼玉県大会予選会 【審査委員長】石亀美夜子氏 【審査委員】山本 淳子氏ほか	9月	さいたま市 3日間 (市民会館おおみや)	120事業所	159名(選手)
	県大会前研修会 【協会契約講師】石亀美夜子氏	9月	さいたま市 3日間 (大宮ソニック)	32事業所	67名
	埼玉県大会 【審査委員長】石亀美夜子氏 【審査委員】小野由美子氏、ほか	10月	さいたま市 (さいたま文化センター)	30事業所	50名(選手)
	全国大会見学研修	11月	名古屋市 (名古屋国際会議場)	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	埼玉中部	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
準優勝	埼玉中部	泉 恵	(株)ベルーナオーダーレセプション部
優秀賞	埼玉中部	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
優秀賞	埼玉南東部	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
優秀賞	埼玉西部	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
優秀賞	埼玉中部	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
優秀賞	埼玉中部	村松 京子	佐川急便(株)埼玉サポートセンター
優秀賞	埼玉南東部	岸 裕美	佐川急便(株)練馬営業所
審査員特別賞	埼玉南東部	星野 里未	佐川急便(株)越谷営業所
審査員特別賞	埼玉南東部	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

## 5. 会員状況

H30年度末会員数は、前年度末(1,436)と比較し96減の1,340会員でした。

経費節減等の理由による117会員が退会となり厳しい状況ではありますが、新規入会は皆様のご協力により、21会員あり、入会理由の1位は「役員等協会関係者の紹介」、2位は「電話対応コンクールへの参加」でした。

### <主な入退会理由>

	第1位 理由	件数	第2位 理由	件数	第3位 理由	件数
入 会	役員等協会関係者の紹介	11	電話対応コンクールへの参加	4	セミナー・研修会への参加	3
退 会	経費削減等会社判断	32	事業所の統廃合	20	会費未納等	15

### H30年度末(2019年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
対前年比	会員数	669	401	270	1,340
	増減数	-43	-28	-25	-96
	増減率	▲ 6.0	▲ 6.5	▲ 8.5	▲ 6.7
	増加数	12	5	4	21
	減少数	55	33	29	117

### H29年度末(2018年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
対前年比	会員数	712	429	295	1,436
	増減数	-40	-18	-13	-71
	増減率	▲ 5.3	▲ 4.0	▲ 4.2	▲ 4.7
	増加数	15	4	1	20
	減少数	55	22	14	91

### H28年度末(2017年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
対前年比	会員数	752	447	308	1,507
	増減数	-35	-44	-13	-92
	増減率	▲ 4.4	▲ 9.0	▲ 4.0	▲ 5.8
	増加数	30	4	3	37
	減少数	65	48	16	129

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

■収入の部

単位:円

	収入科目	予算額 (A)	決算額 (B)	差異 (B-A)	備考
収 入	公益目的事業	6,250,000	6,309,766	59,766	
	その他事業	4,040,000	3,378,141	▲ 661,859	経営トップセミナーの講師料が計画より抑えられたため受入れる業務提携費も抑えられた
	業務提携収入合計	10,290,000	9,687,907	▲ 602,093	-
	参加費収入	800,000	624,514	▲ 175,486	電話対応技能検定（もし検4級）受験者減
	雑収入	1,000	50	▲ 950	-
	内部取引収入	4,900,000	4,740,602	▲ 159,398	地区協会からの受入額減（会員数の減少）
	参加費・雑収・内部取引収入合計	5,701,000	5,365,166	▲ 335,834	-
	当期収入合計	15,991,000	15,053,073	▲ 937,927	-
	前期繰越	10,155,691	10,155,691	0	-
総合計	26,146,691	25,208,764	▲ 937,927	-	

■支出の部

	支出科目	予算額 (A)	決算額 (B)	差異 (B-A)	備考
事 業 費	電話対応競技会費	4,350,000	4,491,432	141,432	県大会会場の変更（会場費の増額）
	セミナー等費（ビジネス等）	1,600,000	1,943,302	343,302	人気コースの回数増
	セミナー等費（ICT関連）	500,000	65,000	▲ 435,000	ICTセミナーを本部経費で実施
	セミナー等費（経営トップ等）	2,700,000	2,111,829	▲ 588,171	経営トップセミナー講師料の抑制
	委員会費（もしもし検定）	200,000	27,578	▲ 172,422	2級検定、3級検定実施回数減
	組織強化費	100,000	0	▲ 100,000	該当案件なし
	情報出版費	2,420,000	2,545,503	125,503	事業PRの強化
	①事業費合計	11,870,000	11,184,644	▲ 685,356	-
管 理 費	会議費	150,000	104,912	▲ 105,683	参加人数見合いで変動
	諸経費	2,750,000	1,908,165	▲ 841,835	人材派遣期間により変動（短期契約）
	②管理費合計	2,900,000	2,013,077	▲ 947,518	-
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	140,000	93,163	▲ 46,837	-
	法人税等分担費	600,000	530,201	▲ 69,799	-
	消費税本部振替額	130,000	149,568	19,568	-
	本部上部費	360,000	345,591	▲ 14,409	-
	③内部取引支出	1,230,000	1,118,523	▲ 111,477	-
支出合計	16,000,000	14,316,244	▲ 1,683,756	-	
繰越資産額	10,146,691	10,892,520	745,829	-	

# 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30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。

2019年 4月26日

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部

監 事                    小 坂 良 二                    ⑩

監 事                    小 島 一 男                    ⑩

監 事                    大 野 孝 男                    ⑩

## 2019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、中小企業が抱える課題の解決に役立つシステムや導入事例等を紹介するセミナーを開催します。また、eラーニングサービスのラインナップを大幅に拡充する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける事業を実施します。

②テレコミュニケーション教育事業においては、「技術を競う」、「技術を学ぶ」、「技術を測る」の電話対応3事業についての成長連鎖を再構築し、「電話対応コンクール」「電話対応研修」「電話対応技能検定(もしもし検定)」「企業電話対応コンテスト」等をより多くの会員様にご活用いただくために、各事業への参加勧奨に積極的に取り組むとともに、会員等の意見・要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

### 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の課題解決にお役立ていただけるツールの提供や、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いただけるように、事業紹介及び参加勧奨を工夫していくとともに、事業内容の更なる充実に取り組みます。
- (3) 新規会員入会促進に向け、新たな会員特典となり得る事業の創出とメニューの充実に取り組みます。
- (4) 事業運営にあたっては、本部等と連携を図り、優良事例の水平展開、情報の共有、相互支援等を行い、効率化と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、益々多様化する地域社会と会員ニーズに配慮しながら協会の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『会員サービスの充実』を目的に以下のとおり取り組みます。

#### 1. ICT(情報通信技術)活用推進事業

##### (1) ICTセミナー

RPA※等最新テクノロジーを活用したICT事例紹介等による、『働き方改革』の推進について、情報通信事業者や地域団体と連携しながら取り組みます。

また、企業の課題解決に資するセミナーや講習会を開催するとともに、標的型攻撃メール予防訓練サービスやeラーニングサービスメニューを拡大し提供します。

※RPA(Robotic Process Automation) 人工知能を備えたソフトウェアのロボット技術により、定型的な事務作業を自動化・効率化すること。

(2) 情報活用系セミナー

ニーズの高い「Excel研修」を継続実施するとともに「PowerPoint」などアプリケーションを活用した研修も実施します。

(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た、情報通信や経営・経済情報など事業経営に役立つ内容を中心に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、接遇マナーや電話応対について、社会人に必要な基礎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、話し癖や滑舌、話すスピード等個人課題の改善を目的に地域団体との共催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な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、受検促進に取り組みます。

(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向上にお役立ていただけるよう、「診断無料キャンペーン(期間設定等)」を実施し、大きな会員特典として新規利用およびリピート拡大を図ることとします。

(5) 企業電話応対コンクール

企業電話応対診断同様、企業の顧客満足度(CS)向上を進める有益な事業として、参加事業所の拡大に取り組みます。

(6) 電話応対コンクール

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。より多くの企業にご利用いただけるように、昨年同様、コンクール前の説明会、ならびに、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(東京大会)に出場していただき、準優勝者には、全国大会見学研修に参加して頂きます。

(7) その他

①コミュニケーションパワーアップセミナー、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、内容が好評であり、参加希望も多いことから2019年度も継続実施します。

### 3. 会員交流事業(支部・地区)

エリアの活性化に向けて、ニーズの高い事業を効率性を意識しつつ(一定以上の参加が見込める事業)エリアの会員に寄り添った独自の事業を展開します。

#### (1) スポーツ交流

①サッカー観戦( NACK5 スタジアム)、②野球観戦、③ゴルフ大会を開催します。

#### (2) 会員交流会

「大人の社会見学」をコンセプトに貸切バスを利用した、見学・体験会等を秋に実施します。

### 4. 会員企業支援事業

#### (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)

電話応対研修用録音機能付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)

ビジネス電話応対、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、会員価格で購入も可/別紙参照)

#### (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)の活用情報などを掲載した月刊誌を提供します。

#### (5) 会員サービスの充実

時間の制約や遠隔地等の理由でセミナー等に参加できない方のために、eラーニングサービスのコンテンツを大幅に拡充し、会員満足度の向上を図ります。

### 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

埼玉支部ホームページにおいて、研修やイベント案内をタイムリーに発信します。

また、研修等の参加を検討している方に向けて、実際に参加した方の生の声をお届けする「参加者の声」を開設し、情報発信をします。

#### (2) 地域団体との連携

研修やセミナーなど連携事業を提案し、地域団体の会員もユーザ協会の会員も参加できる事業を開催することにより、協会事業のPRと新規入会を促します。

#### (3) 地区役員等による紹介活動

地区役員等会員の皆さまからの情報提供・ご紹介等のご支援をお願いし、事務局による訪問勧奨活動など新規入会に取り組みます。

#### (4) 退会抑止

積極的な事業展開と「さいたまニュース」等による案内・PRを強化することで、会員とのリレーション深化を推進し、会員の維持・拡大ならびに退会抑止を図ります。



2019年度 収支予算(案)

自 2019年4月 1日  
至 2020年3月31日

■ 収入の部

単位:円

	収入科目	予算額	備考
収 入	公益目的事業	9,500,000	(委託費300万円含む)
	その他事業	4,500,000	(委託費60万円含む)
	業務提携収入合計	14,000,000	
	参加費収入	600,000	
	雑収入	1,000	
	内部取引収入	4,000,000	
	参加費・雑収・内部取引収入合計	4,601,000	
	当期収入合計	18,601,000	
	前期繰越	10,892,520	
総 合 計		29,493,520	

■ 支出の部

	支出科目	予算額	備考
事 業 費	電話対応競技会費	5,000,000	(委託費150万円含む)
	セミナー等費 (ビズ 初等-等)	3,600,000	(委託費150万円含む)
	セミナー等費 (ICT関連)	570,000	
	セミナー等費 (経営トップ 松平-等)	3,550,000	(委託費60万円含む)
	委員会費 (もしもし検定)	100,000	
	組織強化費	100,000	
	情報出版費	2,600,000	
	①事業費合計	15,520,000	
管 理 費	会議費	150,000	
	諸経費	1,900,000	
	②管理費合計	2,050,000	
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	100,000	
	法人税等分担費	600,000	
	消費税本部振替額	150,000	
	本部上部費	350,000	
	③内部取引支出	1,200,000	
予備費		10,723,520	
支出合計		29,493,520	

# 2019年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

(参考)

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)			
		Power Point(魅せる資料作成講座)	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	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)			
			8月(予定)			
			11月(予定)			
			7月(予定)			
	応用	ステップアップ研修	2月(予定)			
			1月(予定)			
	基礎	プレゼンに必要なビジネスマナー研修	11月(予定)			
			6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)	11月(予定)		
				8月(予定)		
		応用		クレーム電話対応研修	1月(予定)	
					6月初旬(2日間予定)	
電話対応コンクール	-	事前説明会	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		
			全国大会	11月22日(金)東京都で開催		
企業電話対応コンテスト	-	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	-	若手社員から中堅社員層向けセミナー	10月(予定)			
	-	管理者から経営者層向けセミナー	2月(予定)			
	-	未定	未定			
会員支援事業	-	経営者、実務者のためのICTの活用情報等を提供	毎月			
	-	研修、イベント等の開催案内等をタイムリーに提供				
	-	電話対応用模擬電話機の貸出				
	-	ビジネス電話クレーム電話対応等のDVDの貸出				
	-	ビジネススマナー等の社員研修へ協会契約講師の紹介	通年			
	-	企業の対応内容を分析				
	-	セキュリティ意識の向上を目的に提供				
会員交流	-	インターネット学習(eラーニング)の提供				
	-	J2大宮アルディージャのホーム試合	8月(予定)			
	-	県内にて開催(表彰式同日開催)	9月(予定)			
	-	秋の交流会(貸切バス使用)	11月(予定)			
	-	サッカー・野球観戦	7-9月(予定)			
-	内容、場所等は、別途	未定				
■ もしもし検定						
	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		本部
※ 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						

