

令和3年度
埼玉支部理事会
決定集

令和3年5月14日(金)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
埼玉支部

目 次

第一号議案	令和2年度事業報告……………	1頁
第二号議案	令和2年度決算及び会計監査報告 ……	10頁
第三号議案	令和3年度事業計画(案)……………	12頁
第四号議案	令和3年度収支予算(案)……………	16頁

令和2年度事業報告

令和2年度の事業については、年度当初からの新型コロナウイルスの影響により電話対応コンクール埼玉県大会を無観客開催するなど、従来どおりの事業運営活動には至らなかったものの、各種webセミナーやテレワークの推進等、オンライン環境を活用した新たなサービス提供やデジタル技術を駆使した業務の見直し等を見出すことができた一年でした。

ICT活用推進事業については、新型コロナウイルスの影響によりテレワーク推進に関わる知識習得、事例紹介等のニーズが急速に高まったことから、オンラインセミナーの開催を試みました。また、総務省施策の「テレワークサポートネットワーク」事業の各都道府県の相談窓口として埼玉支部を登録し、テレワークの普及・拡大の一翼を担いました。

更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としてeラーニングを提供し、会員企業の社員教育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、企業電話対応コンテスト、電話対応研修は中止となったものの電話対応コンクールや電話対応技能検定は新型コロナウイルス感染拡大対策を講じた開催により、企業の電話対応品質の向上と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地区協会事業の会員交流会(スポーツ観戦、見学会等)は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため今年度の実施は見送りました。

今年度は、予定した事業の多くが中止となったことから、埼玉の会員様には「無料研修参加券」をお配りし、今後の事業参加にご利用いただいております。

令和2年4月から令和3年3月までの間の職務執行状況について以下のとおり報告します。

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

総務省関東総合通信局や日本商工会議所、他県のユーザ協会支部と連携し中小企業の経営者や実務者を対象にオンラインセミナーを開催しました。

また、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」(2回)と「PowerPoint研修」(1回)を開催しました。【参加者 延べ28名】

<オンラインセミナーの主なテーマ>

- デジタルの力で進める中小企業の働き方改革
- テレワーク導入ミニセミナー
- 新型コロナ時代におけるテレワークの利活用
- ニューノーマル時代におけるDXの進め方
- 5Gによるビジネスの変革！

(2) 標的型攻撃メール予防訓練

社員の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40名】(R1:3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『eラーニング』を提供しました。各企業における在宅勤務形態の導入、浸透等により、昨年以上にeラーニングサービスの申込数が増加し、特にビジネスマナーや応対話法等の「新入社員及び若手社員向け」の学習コンテンツが好評を博しました。

【参加企業 41社284名】(R1:20社)

(4) 経営トップセミナー

テレビでもお馴染みの著名人を講師に招き、オンラインにて講演会を開催しました。

- 星 浩 氏(ジャーナリスト) 今後の政治・経済を見通す
- 池上 彰 氏(ジャーナリスト) ニュースから未来が見える
- 舞の海 秀平 氏(NHK大相撲解説者) 小よく大を制す～勝負脳の磨き方～

【参加者 73名】(R1:中止)

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

新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

(2) アンガーマネジメント研修

新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

(3) プレゼン成功のための基礎研修

新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

(4) ビジネス電話応対研修

新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

(5) コミュニケーション パワーアップセミナー

新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

(6) クレーム電話応対研修

新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

(7) 電話応対技能検定(もしもし検定)

緊急事態宣言が発出された5月検定は中止となったが、解除後の8月検定以降は、4級検定5回、3級検定3回、2級検定2回の開催でした。

受検者数は、4級95名、3級6名、2級4名、1級なしという結果でした。

【R1:4級107名、3級6名、2級6名、1級7名】

(8) 企業電話応対診断

会員特別キャンペーン期間を設け、『無料研修参加券』でお試しいただきました。

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。

診断結果を「報告書」としてお送りし、会員事業所様の顧客満足度(CS)の向上に役立てていただきました。

【参加企業 16事業所】

(9) 企業電話応対コンテスト

企業電話応対コンテストについては、新型コロナウイルス感染拡大防止のために各企業が受付体制の規模縮小などを行っており、公平な条件のもとコンテストを実施することに支障があったことから開催を中止しました。

(10) 電話対応コンクール

電話対応コンクールについては、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、説明会から県大会まで開催し、全国大会に出場する埼玉県代表者(1名)を決定しました。

① 説明会(6月5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、説明会を従来の集合形式からオンライン形式に変更し、ライブ配信で開催しました。

【参加者 68名】(R1:179名)

② 研修会(7月13日～7月30日)

コンクール出場者に対し、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、4会場(浦和・熊谷・川越・越谷)で全9日間、15回開催しました。

【参加者 61名】(R1:150名)

③ 埼玉県大会予選会(9月2日、3日、4日)

県大会の出場者選考会として、予選会を「埼玉会館(小ホール)」において、無観客で開催しました。

【参加者 60名から県大会出場者30名を決定】(R1:120名)

④ 埼玉県大会事前研修会(9月15日、17日、18日)

予選会で選ばれた30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7日)

第35回埼玉県大会を「埼玉会館(小ホール)」において、無観客で開催しました。予選会を勝ち抜いた代表選手30名により競技が行われ、その模様はライブ中継で配信しました。

優勝は、埼玉中部地区協会のNTTファイナンス株式会社北関東・信越総合料金センター「渡邊千明」さんでした。

【競技者 30名】(R1:50名)

⑥ 全国大会(11月20日)

第59回全国大会は、広島県での開催に向けて準備を進めていましたが、選手がそれぞれの職場等からリモートで参加する方法に切り替えて開催されました。全国から代表選手57名が参加し、埼玉代表として「渡邊千明」さんが出場しました。

また、例年実施している、埼玉県大会準優勝の全国大会見学研修は中止となりました。

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は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

① ゴルフ大会

高麗川カントリークラブ(9月) 【中止】

② サッカー観戦

NACK5スタジアム 大宮アルディージャ 戦(9月) 【中止】

③ 野球観戦

メットライフドーム 埼玉西武戦(6月) 【中止】

県営大宮球場 埼玉西武戦(8月) 【中止】

(2) 会員交流会

研修や見学、体験を通じての会員交流は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

① 秋の会員交流会

大人の社会見学会をコンセプトに開催(11月) 【中止】

② その他の交流会

「春の会員交流会」、「和文化セミナー」 【中止】

4. 主な会議等の実施状況について

書面による理事会・定期総会を開催し、令和元年度事業報告及び決算ならびに役員改選について承認を得ました。

令和2年5月15日埼玉支部理事会

令和2年6月16日埼玉中部地区協会理事会・定期総会

令和2年6月17日埼玉西部地区協会理事会・定期総会

令和2年6月23日埼玉南東部地区協会理事会・定期総会

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	開催場所	回数	参加数		
				事業所	人数	
情報活用系セミナー	12月	オンライン	1	10	12	
	2月	オンライン	1	26	31	
	3月	オンライン	1	24	30	
	4月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)		中止		
	10月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	10	10	
	6月 (関数)	さいたま市 (浦和コミュニティセンター)		中止		
	2月 (関数)	さいたま市 (浦和コミュニティセンター)	1	8	9	
	アプリケーション活用研修 (Excel)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	9	9	
	計	—	—	6	87	101
	経営トップセミナー	12月	東京都目黒区 (ホテル雅叙園東京) ・ オンライン	1	10	12
2月		オンライン	1	26	31	
3月		オンライン	1	24	30	
計		—	—	3	60	73

表-2
テレコミュニケーション教育関連事業

事業所名	開催時期	開催場所	回数	参加数		
				事業所	人数	
ビジネスマナーセミナー	4月 【基礎編】	越谷市(越谷サンシティ) 熊谷市(熊谷商工会館) 川越市(ウエスタ川越) さいたま市(大宮ソニックシティ)		中止		
	7月・2月 【応用編】	川越市(ウエスタ川越) 越谷市(越谷サンシティ) さいたま市(大宮ソニックシティ)		中止		
	8月・2月 (もし検4級セット)	さいたま市(大宮ソニックシティ)		中止		
ビジネス電話対応研修 【基礎編】	6月・11月	さいたま市(大宮ソニックシティ)		中止		
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】	6月・11月	さいたま市(さいたま商工会議所) 狭山市(狭山商工会議所)	3	27	46	
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(大宮ソニックシティ)		中止		
クレーム電話対応研修	8月・1月	さいたま市(大宮ソニックシティ)		中止		
アンガーマネジメント研修	1月	川越市(ウエスタ川越) さいたま市(大宮ソニックシティ) 越谷市(越谷サンシティ)		中止		
プレゼン成功のための基礎研修	11月	さいたま市(大宮ソニックシティ)		中止		
電話対応技能検定 (もしもし検定)	4級	検定月 8月・10月 11月・1月・2月	さいたま市 (埼玉会館・大宮ソニックシティ・ 榎イシダ)	5	38	95
	3級	検定月 9月・11月・3月	千代田区東神田(本部)	3	5	6
	2級	検定月 8月・2月		2	4	4
	1級	検定月 10月		1	0	0
企業電話対応診断	年間実施	—	—	16	—	
企業電話対応コンテスト	7月～9月	—		中止		

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	回数	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(大宮ソニックシティ) 【オンライン配信】	1	31	68
	研修会 【協会契約講師】石亀 美夜子 氏 ほか	7月	さいたま市(埼玉会館) 熊谷市(熊谷市商工会館) 川越市(ウエスタ川越) 越谷市(越谷サンシティ)	15	37	61
	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(埼玉会館) 【無観客】	3	46	60 (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(大宮ソニックシティ)	6	22	34
	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(埼玉会館) 【無観客/ライブ中継】	1	19	30 (選手)
	全国大会	11月	【リモートで実施】	1	1	1

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	事業所名
優勝	埼玉中部	渡邊 千明	NTTファイナンス株式会社 北関東・信越総合料金センター
準優勝	埼玉中部	秋山 珠子	佐川急便株式会社 熊谷営業所
優秀賞	埼玉南東部	田嶋 友美	佐川急便株式会社 越谷営業所
優秀賞	埼玉南東部	三塚 弓絵	佐川急便株式会社 足立営業所
優秀賞	埼玉南東部	星野 里未	佐川急便株式会社 越谷営業所
審査員特別賞	埼玉中部	小新井 湧	株式会社SBI証券

4. 会員状況

令和2年度末会員数は、前年度末(1,252)と比較し111会員減の1,141会員でした。

経費節減等の理由による120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、9会員あり、入会理由は「紹介」を始め「電話対応コンクールへの参加」、「セミナー・研修会への参加」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	紹介	4	電話対応コンクールへの参加	2	セミナー・研修会への参加	1
退 会	事業に参加できない	21	経費節減等会社判断	18	事業所の統廃合	9

R02年度末(2021年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
対前年比	会員数	583	336	222	1,141
	増減数	-52	-35	-24	-111
	増減率	▲ 8.2	▲ 9.4	▲ 9.8	▲ 8.9
	増加数	5	1	3	9
	減少数	57	36	27	120

R01年度末(2020年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
対前年比	会員数	635	371	246	1,252
	増減数	-35	-28	-25	-88
	増減率	▲ 5.2	▲ 7.0	▲ 9.2	▲ 6.6
	増加数	10	2	3	15
	減少数	45	30	28	103

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	670	399	271	1,340
	増減数	-43	-28	-25	-96
	増減率	▲ 6.0	▲ 6.6	▲ 8.4	▲ 6.7
	増加数	12	5	4	21
	減少数	55	33	29	117

令和2年度 決算報告

自 令和2年4月1日
至 令和3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	9,000,000	7,113,191	▲ 1,886,809	集合研修・集合セミナーの中止等
	その他事業	4,500,000	5,382,522	882,522	オンラインセミナーの開催
	業務提携収入合計	13,500,000	12,495,713	▲ 1,004,287	-
	参加費収入	600,000	201,800	▲ 398,200	研修の中止
	雑収入	1,000	55	▲ 945	-
	内部取引収入	3,600,000	1,931,701	▲ 1,668,299	公益事業中止による地区協会負担金の減額
	参加費・雑収・内部取引収入合計	4,201,000	2,133,556	▲ 2,067,444	-
	当期収入合計	17,701,000	14,629,269	▲ 3,071,731	-
	前期繰越	10,995,414	10,995,414	0	-
総合計	28,696,414	25,624,683	▲ 3,071,731	-	

■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	5,000,000	4,583,645	▲ 416,355	会場費の減額
	セミナー等費（ビズセミナー等）	3,600,000	437,259	▲ 3,162,741	セミナーの中止等
	セミナー等費（ICT関連）	550,000	94,506	▲ 455,494	セミナーの中止等
	セミナー等費（経営トップセミナー等）	3,500,000	1,529,055	▲ 1,970,945	会場費の減額（オンラインセミナーに切替）
	委員会費（もしもし検定）	50,000	37,261	▲ 12,739	検定実施回数減
	組織強化費	100,000	0	▲ 100,000	会員交流会の中止
	情報出版費	2,420,000	2,387,134	▲ 32,866	出版部数の削減（会員数見合い）
	①事業費合計	15,220,000	9,068,860	▲ 6,151,140	-
管 理 費	会議費	150,000	8,329	▲ 202,266	理事会の言面実施
	諸経費	1,900,000	3,962,120	2,062,120	人材派遣費の振替（事業費から諸経費）
	減価償却費	0	161,199	161,199	パソコン更改（Windows10）
	②管理費合計	2,050,000	4,131,648	2,021,053	-
内 部 取 引	運営資金費用	100,000	174,000	74,000	-
	法人税等分担費	520,000	582,474	62,474	-
	消費税本部振替額	150,000	-47,783	▲ 197,783	-
	本部上部費	330,000	327,578	▲ 2,422	-
	③内部取引支出	1,100,000	1,036,269	▲ 63,731	-
支出合計	18,370,000	14,236,777	▲ 4,133,223	-	
繰越資産額	10,326,414	11,387,906	1,061,492	-	

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令和 2 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。

令和 3 年 4 月 23 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 松 下 寿 夫 ⑩

令和3年度事業計画(案)

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人として2大事業である「テレコミュニケーション教育事業」及び「ICT活用推進事業」を通して企業や地域社会に貢献することを目的に各種施策や会員サービスの充実等に取り組んで参りました。

令和3年度の事業運営についても、公益財団法人として普く広く協会事業がお役に立てるよう認知、理解度の向上に向け、今まで以上に地域経済団体ならびに情報通信事業者との連携を強化し、会員及び事業に参加いただいた皆様の発展に資するような活動内容の充実に努めて参ります。

テレコミュニケーション教育事業においては、各種研修や電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等を通じて、企業における電話対応品質の向上や参加者のスキルアップ等にお役立ていただきます。また、ICT活用推進事業については、中小企業のテレワーク早期導入支援やセキュリティ対策、並びにRPAやAI-OCR等を活用したデジタルソリューションを中心に、導入事例のご紹介等をオンライン環境で提供して参ります。

I.基本方針

- (1) テレコミュニケーション教育事業については、事業内容を更に充実させ、より多くの方にご活用いただけるよう、広く事業紹介及び参加勧奨を行います。
- (2) ICT活用推進事業については、最新テクノロジーやICTを活用した身近な導入事例の紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報を発信して参ります。
- (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、情報の共有を行い、効率化と標準化を図っていきます。

II.具体的な取り組みについて

1. ICT(情報通信技術)活用推進事業

(1) ICTセミナー

新型コロナウイルスの影響により集合セミナー開催は中止を余儀なくされたものの、県域を超えた全国参加型のオンラインセミナーの開催等、今までにない新たな取り組みにより環境変化に対応してきました。令和3年度も環境の変化に合わせた新たな発想とこれまでの経験を活かして次世代に繋がる最新のICT活用について利用シーンをご紹介するなど積極的に情報提供を行います。主要テーマとしては、引き続きテレワーク推進による「働き方改革」、RPA活用やキャッシュレス決済による「生産性向上」に資するようなデジタル化の情報提供に加え、本格提供フェーズに入った「5G」なども取り上げて参ります。

※RPA(Robotic Process Automation)とは、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。

※5Gとは、第5世代の移動通信システムのことであり、前世代(4G)の移動通信ネットワークに続くもの。

(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」や「Word」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。

また、ユーザ協会の他支部と連携し、全国参加型のオンラインセミナーを開催します。

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、クレーム電話編)

① 基礎編は、新社会人を中心に電話応対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 クレーム電話編は、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実践的対応の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なり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度で、日本商工会議所からも当事業の後援をいただきました。

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、積極的な提案活動により参加事業所の拡大に取り組めます。

(6) 電話応対コンクール

電話応対コンクールは、お客様との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。特に新型コロナウイルスの影響により電話応対の重要性が再認識されていることから、昨年同様、オンライン説明会、ならびに、研修会、県大会を開催し、優勝者については全国大会(リモート開催)に出場していただきます。

また、より多くの企業に安心してご利用いただくために、予選会は応対録音による録音審査を導入することとします。

(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アンガーマネジメント研修、③プレゼン基礎研修についても開催内容を工夫し計画します。

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地区間の交流も含めて展開します。

(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(埼玉西武ライオンズ)、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。(17頁 参考1)

(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。(18頁 参考2)

(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。(19頁 参考3)

(4) テレコムフォーラム誌の発行(月刊)

テレコミュニケーション教育に対する各企業の取り組みや最新のICTに関わる情報提供等とともに、ユーザ協会が実施している施策等を広く周知するための情報誌として毎月発行します。(20頁 参考4)

(5) 「さいたまニュース」の発行(随時)

各種研修やセミナーの開催案内を「さいたまニュース」として会員にご案内します。尚、ご案内方法は、FAX、メールのいずれかをお選びいただけます。

(6) 標的型攻撃メール予防訓練サービス(利用無料)

被害が拡大しつつある「標的型攻撃メール」。被害者であるはずのあなたの会社が時として加害者になることも。ユーザ協会では会員を対象に無料で「標的型攻撃メール訓練サービス」を提供しています。(21頁 参考5)

(7) eラーニングサービス(利用無料)

インターネット学習のeラーニングを無料で提供しています。「講習に参加する時間がない」という方でも簡単にパソコンやタブレット、スマートフォンから“いつでも”“どこでも”学習することが可能になります。企業研修のスタンダードになりつつある「eラーニング」を是非ご体験ください。(22頁 参考6)

(8) 会員サービスの充実

会員の皆様の利便性向上の観点から年会費が請求書払いの会員様には、お振込みが金融機関の他に郵便局やコンビニエンスストアでもご利用いただけるように年会費請求業務の一部を外部に委託します。

また、会員企業のご意見ご要望を積極的に事業に活かし、会員満足度の向上を目指します。

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「参加者の声」として情報発信します。

(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。

令和3年度 収支予算(案)

自 令和3年4月1日
至 令和4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	7,700,000	
	その他事業	5,900,000	
	業務提携収入合計	13,600,000	
	参加費収入	500,000	
	雑収入	1,000	
	内部取引収入	3,600,000	
	参加費・雑収・内部取引収入合計	4,101,000	
	当期収入合計	17,701,000	
	前期繰越	11,387,906	
総合計		29,088,906	

■支出の部

	支出科目	予算額	備考
事業費	電話対応競技会費	4,500,000	
	セミナー等費（ビジネス等）	3,100,000	
	セミナー等費（ICT関連）	390,000	
	セミナー等費（経営トップセミナー等）	3,500,000	
	委員会費（もしもし検定）	50,000	
	組織強化費	100,000	
	情報出版費	2,420,000	
	①事業費合計	14,060,000	
管理費	会議費	180,000	
	諸経費	2,140,000	
	減価償却費	161,199	
	②管理費合計	2,481,199	
内部取引	関東事業推進部上部費	150,000	
	法人税等分担費	580,000	
	消費税本部振替額	100,000	
	本部上部費	330,000	
	③内部取引支出	1,160,000	
予備費		11,387,707	
支出合計		29,088,906	

会員特典

契約講師の紹介

講師紹介の特徴

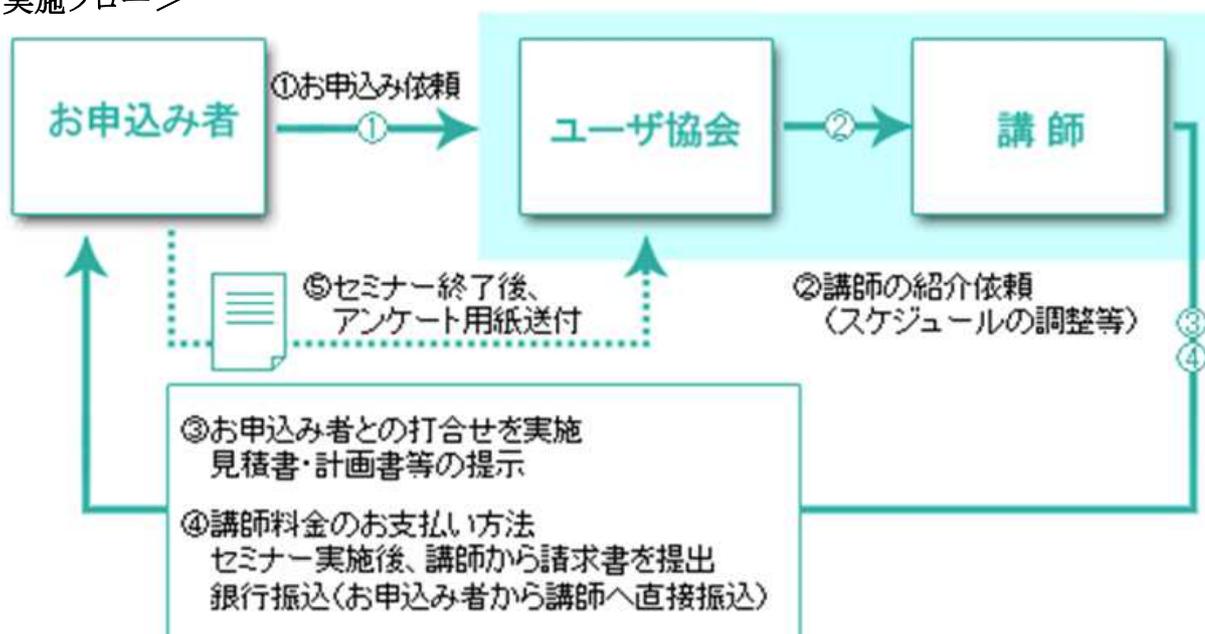
1.ニーズにマッチした豊富な講師陣

様々な特長や得意テーマを持つ豊富な講師陣の中から、ご要望に適した講師を紹介します。希望する内容やテーマについても、講師と事前の打ち合わせを行いながら進められます。

2.効果的な研修メニューとして活用

貴社のサービスに即した電話対応スキルや、現在抱えている問題点・改善事項などをふまえたカリキュラムが作成可能です。

<実施フロー>



3.基本料金

120分3万円(税抜)＋交通費、時間延長は、60分毎に1万円(税抜)

会員特典

模擬電話機セットの貸出(利用無料)

電話対応研修用録音機能付電話機セットを貸出します。

電話対応研修ツールのベストセラー

てるコーチX

■ロールプレイング機能が充実。
電話対応研修は「てるコーチX」におまかせください。

子機1

本体

マニュアル付

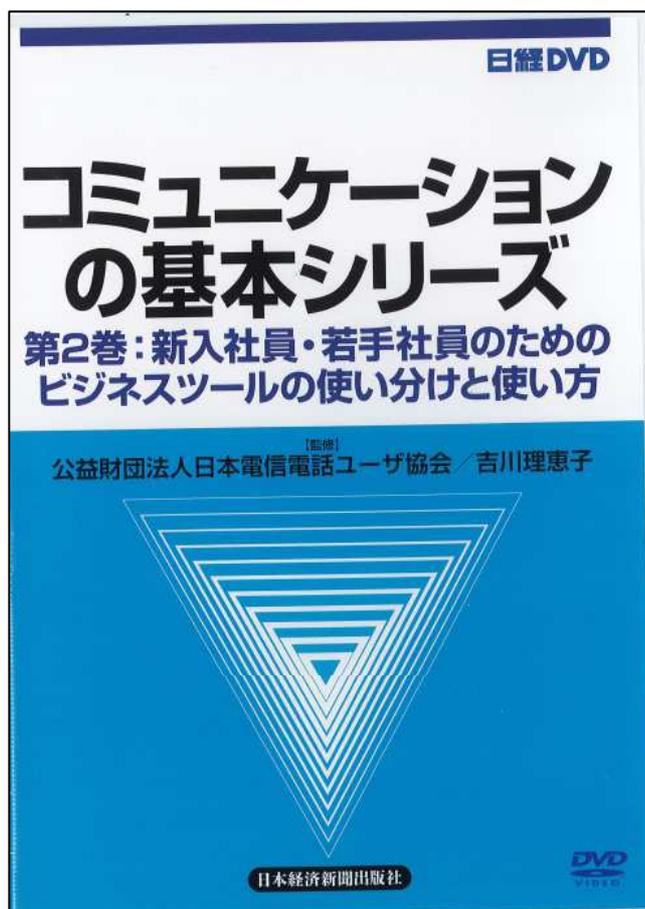
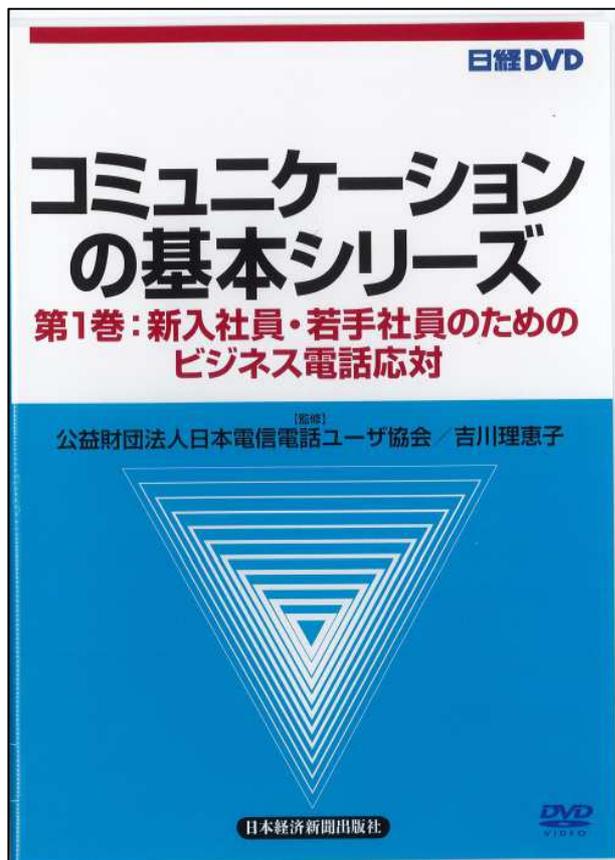
子機

子機2

会員特典

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。



会員特典

テレコムフォーラム誌の発行(月刊)

テレコミュニケーション教育に対する各企業の取り組みや最新のICTに関わる情報提供等とともに、ユーザ協会が実施している施策等を広く周知するための情報誌として毎月発行します。

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

4
April 2021

ICT REPORT 「クラウド活用」を推し進め
業務改革に成功した企業が
成果を発表

クラウド実践大賞実行委員会主催
「CLOUD INITIATIVE 2020
(全国中小企業クラウド実践大賞全国大会)」レポート

ICT COLUMN コールセンター業務を変革するAIソリューション(第2回)
AI導入で変わる、コールセンター運営と
オペレーターの働く環境 -Part2-

いつでも・どこでも
「福屋らしい対応」で
お客さまの声に
応えたい
株式会社 福屋

2020年
電話対応技能検定
(もしもし検定)
検定実施機関表彰

使えるビジネスメール権【最終回】
気持ちよく動いてもらえる依頼メールの書き方

お客さまから学ぶCS向上
お客さまの気持ちに想いを馳せる

コミュニケーション力を鍛える
「知識は人を育てない」

<巻末> 2021年度電話対応コンクール問題

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

会員特典

標的型攻撃メール予防訓練サービス

あなたの会社も狙われている?! 標的型攻撃メール予防訓練サービス (無料)のご案内



被害が拡大しつつある「標的型攻撃メール」。被害者であるはずのあなたの会社が時として加害者になることも。

ユーザ協会では会員を対象に無料で「標的型攻撃メール訓練サービス」を提供しています。自社の実態を把握するためにも一度トライアルしませんか？

標的型攻撃メールの流れ



※C&Cサーバ (Command and Control Serverの略称) 攻撃者が用意した指令サーバでPC内部に潜伏したウイルスとバックドア通信を行う。

お問い合わせはコチラ



お申込み・お問合せ
お待ちしております

TEL 0120-20-6660

ホームページ <https://www.pi.itua.or.jp/saitama/>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部

会員特典

eラーニングサービス

ユ-ザ協会 会員特典

いつでもどこでも社員研修を実施できます

< インターネット学習 >

eラーニングを無料で提供します

■研修の悩み

時間がない

場所がない

研修メニュー…

予算がかかる

効果測定が…

■eラーニングが解決します

- ・同時間、同一場所に集まる必要はありません = いつでもどこでも
- ・個々の習熟度に応じた学習が進められます
- ・学習の効果測定ができます
- ・毎月受けをします (1事業所20名様)



お申込み・お問合せ
お待ちしております

■申込み・受講の手順

お申込み

- ・会員企業様、対象
- ・各支部のホームページ[eラーニング]⇒『インターネット学習サービス』[イベント申込み]からお申込みください。

受講

受講者がパソコンを使いインターネットを利用して学習できる



実施結果

受講終了後、eラーニング実施レポートをお送りします。

■受講講座

■実施期間

	申込締切	受講期間		申込締切	受講期間
・ビジネススキル					
・ビジネスマインド	1回 4月15日	5月15日～6月5日	7回	10月15日	11月15日～12月6日
・RPAによる生産性向上					
・情報セキュリティ	2回 5月14日	6月15日～7月5日	8回	11月15日	12月15日～1月5日
・ハラスメント	3回 6月15日	7月15日～8月5日	9回	12月15日	1月14日～2月4日
・WEB集客入門	4回 7月15日	8月16日～9月6日	10回	1月17日	2月15日～3月8日
・ビジネスマナー	5回 8月16日	9月15日～10月6日	11回	2月8日	3月10日～3月31日
・キャリアデザイン					
※40以上の講座を提供	6回 9月15日	10月15日～11月5日			

eラーニングお問い合わせ TEL

0120-206-008 (関東事業推進部)

ホームページ

<https://www.pi.jtua.or.jp/saitama/>

公益財団法人日本電信電話ユ-ザ協会 埼玉支部 TEL 048-626-5660

令和3年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

(参考7)

※事業予定は、新型コロナウイルス感染拡大の状況により変更する場合があります。

	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(予定)	
		応用	Excel(関数活用講座)	6月(予定)	
	Power Point(魅せる資料作成講座)		2月(予定)		
ICT活用セミナー	経営	情報セキュリティ、クラウド活用	8月(予定)		
			首都圏支部合同 経営セミナー	2月(予定)	
				下期予定	
テレコミュニケーション関連	ビジネスマナー研修	基礎	新入社員のためのビジネスマナー研修	4月(3地区開催予定)	
			ビジネスマナー+もしもし検定4級試験(セット研修)	8月(予定)	
		応用	ステップアップ研修	7月(3地区開催予定)	
				2月(予定)	
	ビジネス電話研修	基礎	アンガーマネジメント研修	1月(3地区開催予定)	
			プレゼン成功のための基礎	11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)	
	ビジネス電話研修	応用	クレーム電話対応研修	8月(3地区開催予定)	
				1月(予定)	
	電話対応コンクール	-	事前説明会	6月3日	ライブ配信
			埼玉県予選会前研修会	7月(9日間予定)	
			「対応録音」実施(※旧予選会)	8月上旬予定	予選会は録音審査に変更
埼玉県大会前研修会			8月26、27、30日(3日間予定)		
埼玉県大会			9月17日(金)開催	ライブ中継予定	
全国大会			11月2日(火)リモート開催		
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		
企業電話対応診断	-	埼玉独自キャンペーン	8月~10月		
特別セミナー	コミュニケーションパワーアップ研修	基礎	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	経営	管理者から経営者層向けセミナー	2月(予定)	
	経営セミナー		オンラインによる経営セミナー(首都圏支部合同)	四半期開催(予定)	オンライン配信
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	日程別途	
	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(中部・南東部・西部)	-	3地区合同(野球観戦)	日程別途	メットライフドーム
		-	中部・南東部(野球観戦)	日程別途	県営大宮球場
		-	商工会議所共催セミナー(※)	商工会議所希望日	
	-	その他独自施策	日程別途		
会議	理事会・定期総会	-	支部理事会	5月14日(金)	
		-	中部理事会		
		-	中部定期総会	6月17日(木)	
		-	南東部理事会		
		-	南東部定期総会	6月8日(火)	
		-	西部理事会		
	-	西部定期総会	6月10日(木)		

	級(段階別)	レベル	開催予定時期	開催場所	
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
	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。	5月、7月、9月、11月、3月	東京都
	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、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。	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



日本商工会議所 後援

「コミュニケーションスキル」を 身につける資格があります。

電話応対技能検定（もしもし検定）は、
電話応対などのお客様対応のエキスパートとして、
また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要な
コミュニケーション知識のスキルアップとして、
自分を磨くことのできる検定試験です。

4級以外の検定は既定の課程（研修）実施後に筆記試験と実技試験を行います。
4級は筆記試験のみを行います。（研修不要）

級（課程別）	レベル	試験実施日
4級 （入門級）	ビジネス現場に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月 第1水曜日*
3級 （初級）	ビジネス現場を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	1, 3, 5, 7, 9, 11月の 第1水曜日*
2級 （中級）	ビジネス現場を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	2, 6, 8, 12月の 第1水曜日*
1級 （上級）	ビジネス現場を円滑に営むための社内での指導者として高度な実践能力、 および指導能力を有する。	4, 10月の 第1水曜日*
指導者級 （2級）	電話応対に関する高度な知識、技術を有し、研修堂の実施にあたっては、 指導者としての能力を有する。	ホームページにて お知らせいたします。

*第1水曜日が祝日の場合は、第2水曜日に行われます。

マニュアル応対を超えた電話応対の検定に、
あなたもチャレンジしてみませんか？

詳しくはホームページへ

<https://www.jtua.or.jp/>



公益社団法人 日本電信電話ユーザ協会

〒101-0031 東京都千代田区美神田2-6-9 アルテビル東神田 3 9 階

0120-20-6660

TEL 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072

メ モ