

令和3年度

定期総会決定集

(理事会による議決)

令和3年6月17日(木)
(公財)日本電信電話ユーザ協会
埼玉中部地区協会

目 次

令和2年度事業報告	1
令和2年度決算報告	10
令和2年度会計監査報告	11
令和3年度事業計画	12
令和3年度収支予算	19

令和2年度事業報告

令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大により、理事会・定期総会は書面による議案承認をいただき、異例のスタートとなりました。

また、予定していた事業はほとんどを中止せざるを得ないなど事業運営にも大きな影響を受けましたが、一部の事業については、参加される方々の健康と安全を最優先に運営方法を工夫しながら開催することができました。

事業の開催にあたってはコロナウイルス感染防止を念頭に、ソーシャルディスタンス確保のための参加募集人数の抑制、参加者の検温、手指(使用機器・机等を含む)の消毒徹底など、対策や運営方法等を十分に考慮しながら運営を進めてまいりました。

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(情報通信技術)活用推進事業
- 3-1. テレコミュニケーション教育関連事業
- 3-2. テレコミュニケーション教育関連事業(もしもし検定)
- 3-3. テレコミュニケーション教育関連事業(電話対応コンクール)
- 4-1. 会員支援事業等(会員特典)
- 4-2. 会員支援事業(テレワーク導入支援事業：会員特典)
5. 会員交流事業(地区事業)
6. 地域団体との連携事業(地区事業)
7. 中部地区独自事業

1. 会議（理事会・定期総会等）

(1) 埼玉支部理事会

開催方法：書面による開催

議案：第一号議案～第四号議案

(2) 埼玉中部地区協会理事会

開催方法：書面による議案承認決議

議題：第1号議案 令和元年度事業報告
第2号議案 令和元年度決算報告
令和元年度会計監査報告
第3号議案 令和2年度事業計画(案)
第4号議案 令和2年度収支計画(案)
第5号議案 役員改選(案)

(3) 埼玉中部地区協会定期総会【開催中止】

進め方：「議案書」を事前に役員・会員へ郵送、理事会において書面による議案承認をもって定期総会議案決定とした。

- 議決方法：①会員より理事会議案決議承認委任状受理
②理事会で議案審議を諮り決議

2. ICT(情報通信技術)活用推進事業

	講座名等	項目	開催内容等
アプリケーション活用研修	Excel 活用 (基礎講座)	開催日	4月【中止】、10月26日(月)
		会場	With You さいたま(さいたま市)
		参加数	中部地区 5名 / 5事業所 全体 10名 / 10事業所
		概要	Excel を活用した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
	Excel 活用 (関数入門講座)	開催日	6月【中止】、2月16日(火)
		会場	浦和コミュニティセンター(さいたま市)
		参加数	中部地区 4名 / 4事業所 全体 9名 / 8事業所
		概要	業務に役立つ Excel 関数の入門コースとして、その構造や基本操作の学びとスキルアップをコンセプトに開催
	PowerPoint 活用 (基礎講座)	開催日	8月21日(金)
		会場	With You さいたま(さいたま市)
		参加数	中部地区 6名 / 6事業所 全体 9名 / 9事業所
		概要	PowerPoint 資料作成の基礎を習得、説得力のあるプレゼンテーションを目指すためのスキル習得コースとして開催
情報活用系セミナー	ICTセミナー (経営セミナー) ※東京支部との共催	開催日	12月1日(火)
		会場	オンライン(動画配信)
		参加数	中部地区 4名 / 4事業所 全体 12名 / 10事業所
		概要	ICTサービスを活用し、各種経営課題の解決策を学ぶ経営者向けのセミナー ・サイバー攻撃から貴重な財産を守るために！ 講師：警視庁サイバーセキュリティ対策本部 ・ニューノーマル時代におけるDXの進め方 講師：NTT東日本 東京事業部 BI部 黒瀬 光庸 氏
	ICTセミナー (経営セミナー) ※東京支部等との共催	開催日	3月4日(木)
		会場	オンライン(動画配信)
		参加数	中部地区 19名 / 16事業所 全体 30名 / 24事業所
		概要	ICTサービスを活用し、各種経営課題の解決策を学ぶ経営者向けのセミナー ・5Gによるビジネスの変革！ 講師：NTTドコモ 5G・IoTビジネス部 井上 篤弘 氏 ・事例から見える！！未来に繋げるデジタル変革 講師：NTT東日本 東京事業部 BI部 黒瀬 光庸 氏

	セミナー名	項目	開催内容等	
経営 ト ッ プ セ ミ ナ ー	経営トップセミナー 講師：舞の海 秀平氏 (NHK大相撲解説者) ※東京支部との共催	開催日	12月1日(火)	
		会場	オンラインによる開催	
		参加数	中部地区 4名 / 4事業所	全体 12名 / 10事業所
		概要	企業の経営管理者層を対象に情報通信や経済情報などに役立つテーマでのセミナー 演題：小よく大を制す ～勝負脳の磨きかた～	
	経営トップセミナー 講師：星 浩氏 (ジャーナリスト)	開催日	2月26日(金)	
		会場	オンラインによる開催	
		参加数	中部地区 14名 / 10事業所	全体 31名 / 26事業所
		概要	企業の経営管理者層を対象に情報通信や経済情報などに役立つテーマでのセミナー 演題：今後の政治・経済を見通す	
	経営トップセミナー 講師：池上 彰氏 (ジャーナリスト) ※東京支部等との共催	開催日	3月4日(木)	
		会場	オンラインによる開催	
		参加数	中部地区 19名 / 16事業所	全体 30名 / 24事業所
		概要	企業の経営管理者層を対象に情報通信や経済情報などに役立つテーマでのセミナー 演題：ニュースから未来が見える！	

3-1. テレコミュニケーション教育関連事業

	研修名等	項目	開催内容等	
ビ ジ ネ ス マ ナー 研 修	ビジネスマナー研修	開催日	4月 [中止] <4回>	
		会場	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)、大宮ソニック(さいたま市)	
		参加数	中部地区 一名	全体 一名
		概要	新入社員を対象に、社会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」の基本を学習	
	ビジネスマナー研修 (もしも検定4級 受験付)	開催日	8月 [中止] 、2月 [中止]	
		会場	大宮ソニック(さいたま市)	
		参加数	中部地区 一名	全体 一名
		概要	社会人として必要なビジネスマナーを学ぶと共にビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を習得し、キャリアアップを目指す研修	
	ビジネスマナー研修 (ステップアップ)	開催日	7月 [中止] 、2月 [中止] 、 <4回>	
		会場	越谷サンシティ(越谷市)、ウエスタ川越(川越市) 大宮ソニック(さいたま市)	
		参加数	中部地区 一名	全体 一名
		概要	ビジネスマナーの応用編として、新入社員の振り返り・中堅社員のスキルアップを目的とした研修	

	研修名等	項目	開催内容等
ビジネス スマナー ・ ビジネス 電話 等	ビジネスマナー研修 (アンガーマネジメント)	開催日	1月 [中止] <3回>
		会場	越谷サンシティ(越谷市)、ウエスタ川越(川越市) 大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	中部地区 一名 全体 一名
		概要	怒りなどネガティブな感情をコントロールし、職場などで周囲とのより良い関係をつくるためのマネジメントを学ぶ
	ビジネスマナー研修 (プレゼン基礎)	開催日	11月 [中止]
		会場	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	中部地区 一名 全体 一名
		概要	人前で話すのが苦手な方へ、資料の準備から話し方、立ち振る舞い等の基礎研修
	ビジネス電話対応研修 (基礎編)	開催日	6月予定 [中止] 、11月 [中止]
		会場	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	中部地区 一名 全体 一名
		概要	新人の方はもちろん、キャリアがある方も含め、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電話対応の基本を学ぶ
	ビジネス電話対応研修 (クレーム電話対応)	開催日	8月 [中止] 、1月 [中止]
		会場	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	中部地区 一名 全体 一名
		概要	ロールプレイングを中心に、クレーム電話に対する基礎的な電話対応の方法を習得する研修
	コミュニケーション パワーアップセミナー	開催日	10月 [中止]
		会場	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	中部地区 一名 全体 一名
		概要	若手・中堅社員向けに、コミュニケーション能力を高めるためのスキル・ノウハウに長けた専門講師によるセミナー

3-2. テレコミュニケーション教育関連事業(もしもし検定)

	検定名等	項目	開催内容等	
電話 応 対 技 能 検 定	電話応対技能検定2級	開催日	8月5日(水)、2月3日(水)	
		会場	ユーザ協会本部(千代田区東神田)	
		参加数	中部地区 2名 / 2事業所	全体 4名 / 4事業所
		概要	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資格	
	電話応対技能検定3級 ※通常及び4級合格者 コース	開催日	3月3日(水)	
		会場	ユーザ協会本部(千代田区東神田)	
		参加数	中部地区 1名 / 1事業所	全体 6名 / 5事業所
		概要	ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの高い基礎能力を有する資格	
	電話応対技能検定4級	開催日	5月13日(水) [中止] 、8月5日(水)、10月14日(水) 11月4日(水)、1月13日(水)、2月3日(水)	
		会場	埼玉会館(さいたま市)、大宮ソニック(さいたま市) ㈱イシダ(さいたま市)、ユーザ協会本部(千代田区東神田)	
		参加数	中部地区 40名 / 3事業所	全体 95名 / 38事業所
		概要	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資格	

3-3. テレコミュニケーション教育関連事業(電話応対コンクール)

	事業名等	項目	開催内容等	
電話 応 対 コ ン ク ー ル	事前説明会	開催日	6月5日(金)	
		会場	大宮ソニックから LIVE 配信	
		参加数	中部地区 30名 / 16事業所	全体 68名 / 31事業所
		概要	令和2年度電話応対コンクールの問題に対する傾向と対策を説明 ※新型コロナウイルス感染防止のため、動画 LIVE 配信方式による開催	
	予選会前研修	開催日	7月13日(月)、14日(火) 7月20日(月)~22日(水) 7月27日(月)~30日(木)	
		会場	ウエスタ川越(川越市)、越谷サンシティ(越谷市) 熊谷市商工会館(熊谷市)、埼玉会館(さいたま市)	
		参加数	中部地区 21名 / 12事業所	全体 61名 / 37事業所
		概要	コンクール用シナリオをもとに、講師が個人ごとに要点を指導	
	埼玉県予選会	開催日	9月2日(水)~4日(金)	
		会場	埼玉会館 小ホール	
		参加数	中部地区 22名 / 16事業所	全体 60名 / 46事業所
		概要	埼玉県大会の出場者30名を決定するための予選会	

	事業名等	項目	開催内容等
電話対応コンクール・企業電話対応コンテスト	県大会前研修	開催日	9月15日(火)、17日(木)、18日(金)
		会場	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	中部地区 19名 / 11事業所 全体 34名 / 22事業所
		概要	予選会を通過した選手を対象に、県大会に向けた講師による個別の指導
	埼玉県大会 (第35回)	開催日	10月7日(水)
		会場	埼玉会館 小ホール
		参加数	中部地区 16名 / 9事業所 全体 30名 / 19事業所
		概要	予選会を通過した30名による、全国大会出場者を決定するための競技大会 ※十分なコロナ感染防止対策を施し、無観客で開催 ※LIVEによる大会(競技)模様の動画配信を実施
		入賞者	優勝：渡邊 千明 (中部地区) 《NTT フェイナス(株) 北関東・信越総合料金センター》 準優勝：秋山 珠子 (中部地区) 《佐川急便(株) 熊谷営業所》 優秀賞：田嶋 友美 (南東部地区) 《佐川急便(株) 越谷営業所》 三塚 弓絵 (南東部地区) 《佐川急便(株) 足立営業所》 星野 里未 (南東部地区) 《佐川急便(株) 越谷営業所》 審査員特別賞：小新井 湧 (中部地区) 《(株)SBI証券》 ※敬省略
	全国大会 (第59回)	開催日	11月20日(金)
		会場	リモート開催 ※競技音声をネット配信
		参加数	埼玉県代表 1名 全国大会出場 57名
概要		全国都道府県大会を勝ち上がった選手による全国大会 ※リモートで競技を行い、競技音声をネット配信 ◆埼玉県代表：渡邊 千明(中部地区) 《優良賞》 —参考— 優勝：竹重 由紀子 (広島県代表 / (株)福屋) 準優勝：池田 裕亮 (滋賀県代表 / みずほ証券(株)) ※敬省略	
企業電話対応 コンテスト	開催日	7月～9月 [中止]	
	参加数	埼玉 一件 全国 一件	
	概要	参加企業(*)へ協会の専門スタッフが予告なしで電話、電話応対品質を客観的に評価し、全国規模で競う大会 *事業所・部署単位での参加も可能 ※結果報告書を提出、改善のアドバイスをフィードバック	

4-1. 会員支援事業等(会員特典)

	支援事業名	項目	事業内容等	
会員支援事業	企業電話対応診断	実施期間	通年	
		利用数	中部地区 9事業所	全体 16事業所
		概要	申込企業(*)へ協会の専門スタッフがお客様として電話し、電話対応品質を診断。結果をレポートにてフィードバック *事業所・部署単位での参加も可能	
	標的型攻撃メール 予防訓練サービス	実施期間	通年	
		利用数	中部地区 3事業所 (計20アドレス)	全体 5事業所 (計50アドレス)
		概要	標的型攻撃メールとは、特定の企業・組織等の重要情報等を盗むために、組織の担当者が業務に関係するメールだと信じて開封してしまうように巧妙に作り込まれたウイルス付きのメールのこと 本サービスではセキュリティ対策・予防訓練の一環として疑似的な標的型攻撃メールを申込事業所の特定アドレスへ送信 ※会員無料/1会員(事業所)10アドレスまで	
	e-ラーニング	実施期間	通年	
		利用数	中部地区 30事業所 (計178名)	全体 41事業所 (計284名)
		概要	時間や距離の制限を意識することなく、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提供 1会員(事業所)、20名様まで学習が可能。 ①ビジネスマインド(学習目安:約2時間20分) ②ビジネススキル(学習目安:約2時間30分) ③マーケティング(学習目安:約3時間) ④情報セキュリティ(学習目安:約2時間) ⑤ハラスメント(学習目安:約1時間) ⑥生産性向上「RPA e-ラーニング」(学習目安:30分) ⑦SNSコンプライアンス研修(学習目安:約1時間)	

4-2. 会員支援事業(テレワーク導入支援事業:会員特典)

	支援サービス名	項目	事業(サービス)内容等	
テレワーク導入支援	スマートスタディ (ライブ機能)	受付期間	2021年3月31日(水)まで	
		利用数	中部地区 2事業所	全体 6事業所
		概要	テレワーク(在宅勤務)等を取り入れている会員向けに、WEB会議・情報共有ツールとしてスマートスタディの基本機能及びライブ機能の利用を、会員特典として最大3ヶ月間無償提供 ※1会員(事業所)、30IDまで。	
	おまかせ はたラクサポート	受付期間	2021年3月31日(水)まで	
		利用数	中部地区 利用無し	全体 利用無し
		概要	テレワーク(在宅勤務)等を取り入れている会員向けに、テレワークに欠かせない「勤怠管理」を効率化する「クラウド勤怠管理サービス」と、導入や運用時にも安心な「サポートサービス(基本サービス)」のセットを、会員特典として最大3ヶ月間無償提供 ※1会員(事業所)、最大50ID・サポートサービス月20回まで	

5. 会員交流事業(地区事業)

	交流事業名	項目	開催内容等
会員交流事業	ゴルフ大会	開催日	9月【中止】
		場所	高麗川カントリークラブ
		備考	
	サッカー観戦 (大宮アルディージャ)	開催日	9月【中止】
		場所	NACK5スタジアム
		備考	
	野球観戦 (西武ライオンズ)	開催日	8月【中止】、10月【中止】
		場所	メットライフドーム、県営大宮球場
		備考	
	秋の会員交流会	開催日	11月【中止】
		訪問先	—
		備考	

6. 地域団体との連携事業(地区事業)

	事業名	項目	開催内容等
地域団体連携事業	電話対応 ステップアップ研修	開催日	6月【中止】
		会場	本庄商工会議所
		概要	《本庄商工会議所様との共同開催》
	電話対応 ステップアップ研修	開催日	11月18日(水)、26日(木)
		会場	さいたま商工会議所
		参加数	31名
		概要	《さいたま商工会議所様との共同開催》 講師：山本 淳子 氏 受講される方が、自身の電話模擬応対を録音し聞くことで、話し癖や滑舌、話すスピードなど一人ひとりの課題を発見。講師からのアドバイスをもとに改善を図ることで『今よりも更に喜ばれる電話応対』を目指す

7. 中部地区独自事業

	事業名	項目	開催内容等
中部地区独自事業	PC研修	開催日	1月 [中止]
		会場	—
		概要	
	和文化セミナー	開催日	3月 [中止]
		会場	—
		概要	
	春の会員交流会	開催日	3月 [中止]
		訪問先	—
		概要	

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 支 計 画 書

◆収入の部

(単位:円)

科 目	予算額(A)	決算額(B)	差額(A)-(B)	備 考
前年度繰越金	2,132,384	2,132,384	0	
会 費	3,180,000	3,025,002	154,998	5,000円×605名
事業収入(参加者収入)	50,000	0	50,000	Excel・PC研修 [中止] 和文化セミナー [中止]
預り金(交流会等参加費相当)	765,000	0	765,000	スポーツ交流(サッカー、野球) [中止] 秋の交流会・春の交流会参加費 [中止]
雑 収 入	25	31	▲6	預金利息
合 計	6,127,409	5,157,417	969,992	

◆支出の部

科 目	予算額(A)	決算額(B)	差額(A)-(B)	備 考	
公益事業	電話対応コンクール	311,731	1,278,269	研修会・予選会会場費 診断料 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	1,590,000	311,731	1,278,269		
特別講演会(総会同時開催)	300,000	0	300,000	講演会講師料 等	
交流会	預り金(清算) サッカー・会員交流会等	795,000	0	795,000	参加費収入
	組織強化費 (会員交流会等不足分補填)	630,000	0	630,000	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	363,000	0	363,000	Excel・PC研修、和文化セミナー	
小 計	2,088,000	0	2,088,000		
定期総会	200,000	33,000	167,000	会場費等(キャンセル料)	
理事會	100,000	0	100,000	会場費等	
小 計	300,000	33,000	267,000		
事務費	100,000	59,576	40,424	会費口座振替手数料、事務用品購入等	
通信費	100,000	163,288	▲63,288	会費請求書郵送料、振込手数料等	
上部費	318,000	666,409	▲348,409	支部費、システム費、本部費	
小 計	518,000	889,273	▲371,273		
予備費	1,631,409	0	1,631,409		
合 計	6,127,409	1,234,004	4,893,405		
次期繰越金		3,923,413			

収支決算

前期繰越金 2,132,384 円
 当期収入額 3,025,033 円
 当期支出額 1,234,004 円
 収 支 等 3,923,413 円

*収支等残金は、令和3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令和2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、相違ない事を報告します。

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 埼玉中部地区協会

監事 むさし証券株式会社

代表取締役会長 小高 富士夫 ㊟

監事 中央税務会計事務所

所長 中島 由雅 ㊟

令和3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、最新のICT活用推進事例の動向を踏まえ、セキュリティ対策、クラウドサービス等、現代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ます。また、会員特典として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等の拡充を図ります。②テレコミュニケーション教育事業は、電話対応は企業の重要なツールと認識しており、引き続き「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）」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・会員増強に向けユーザ協会の事業活動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、会員が抱えている課題の解決に資する最新のICT情報や課題解決事例等を関連セミナーの開催や情報誌のお届け等を通じて行います。
- (2) テレコミュニケーション教育事業については、より多くの会員にご活用いただけるよう事業内容の更なる充実を図り、会員企業の顧客満足度(CS)向上にお役立ていただきます。
- (3) 新規会員入会の促進に向け、魅力ある事業の創出及び会員特典の提供とともに「協会ホームページ」、「さいたまニュース」などのツールを活用した事業紹介の充実を図ります。
- (4) 事業運営にあたっては、埼玉支部と連携を図り、他地区との情報共有ならびに相互支援、優良事例の水平展開等を行い、業務の効率化や標準化を図っていきます。

II. 事業活動の実施について

令和3年度の具体的な事業については、「ICT活用推進事業」及び「テレコミュニケーション教育事業」を中心に多様化するニーズに配慮した「求められる・役立つ」事業の実施に取り組むことで『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ことで、地域貢献と協会事業の認知拡大、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

企業が抱える課題について、ICTサービスを活用した課題解決事例などを盛り込んだセミナーを企画・開催するとともに、情報通信事業者や地域団体とも連携しながら、最新のICTの動向等を主要なテーマ（働き方改革、AI、5Gなど）として多様な最新情報を会員に提供して参ります。

(2) 情報活用系セミナー（講座）

従来より会員からのニーズが高いMS-Office系のアプリケーション(Excel、PowerPoint)研修は継続して実施します。また、研修参加者のアンケート結果や要望等を活かして研修の充実化を図ります。

(3) 経営トップセミナー

会員企業の経営管理者層を対象として、各界でご活躍の講師を招き、最新の情報通信や経営、経済情報など事業経営にお役立ていただける内容を中心とした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、社会人に必要な基本知識の習得を目的として開催します。

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(自分の意見を相手の立場を尊重しながらもしっかり伝えるコミュニケーションスキル)等ビジネススキルの向上を目的とし、参加事業所の顧客満足度(CS)向上、コミュニケーションスキルの向上に役立つよう更に内容の充実を図ります。

(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基礎編は、新社会人として電話応対の基礎知識の習得を目的として開催します。

②ステップアップ編は、個人課題である話し癖や活舌、話すスピードなどの改善を目的として、地域団体等との共催なども含めて開催します。

③クレーム応対編では、クレームに特化した実践的応対スキルアップを目的に開催します。

(3) 電話対応技能検定（もしもし検定）

本検定は即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とし、4級から1級、指導者級と段階を踏むことで必要な知識を修得しながらステップアップしていくことができます。埼玉支部では検定制度の認知拡大を目的に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」となって申込企業へ電話をかけ、対応を客観的に評価します。診断結果は「評価報告書」として改善のアドバイスをフィードバックし、企業の顧客満足度(CS)向上にお役立ていただきます。また、新規利用やリピート拡大のため、会員特典として「無料キャンペーン」を実施します。

(5) 企業電話対応コンテスト

参加申込みをされた企業の電話対応を評価し、優秀な企業を業種別に表彰します。専門スタッフが「(仮の) お客様」となって電話をかけるので、対応者は日頃の対応を客観的に評価されます。評価結果は「報告書」として改善のアドバイスをフィードバックする事で、企業の顧客満足度(CS)向上にお役立ていただきます。

(6) 電話対応コンクール

電話対応コンクールは50年以上の歴史があり、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。コンクールは予選会を経て県大会へと進みますが、多くの参加者がスムーズに参加できるよう説明会、事前の研修会を開催します。

県大会優勝者は埼玉県代表として全国大会（本年度はリモート開催）に出場していただきます。

(7) コミュニケーションパワーアップセミナー

若手社員から中堅社員まで幅広い層に向けて、コミュニケーション能力、クレーム対応能力等、コミュニケーション力を武器にするためのヒントを学んでいただくため、専門講師を招いてセミナーを開催します。

(8) アンガーマネジメント研修

専門講師により、怒りなどのネガティブな感情を理解し、怒り・イライラをコントロールして周囲との関係をより良いものにするスキルを身につける研修を開催します。

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）
- 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（高麗川CC）
- ④その他 地区活性化事業を検討

（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通じた会員交流を、地区合同事業として企画します。

※スポーツ交流及び会員交流会は新型コロナウイルスの感染状況等により判断します。

4. 会員企業支援事業（会員特典）

（1）契約講師の紹介（有料／特別料金で提供）

ビジネスマナー、電話対応技法等の社員研修に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）

自社で電話対応研修を行う会員に、研修用模擬電話機のセットを貸出します。

（3）人材育成

①eラーニングサービス

企業研修としてスタンダードになりつつあるインターネット学習の「eラーニング」を無料で提供。「講習や研修に参加する時間が取れない。」という方でも簡単にパソコンやタブレット、スマートフォンでいつでも、どこでも学習する事が可能です。

②DVDの貸出（利用無料）

人材育成用の「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教材（全3巻）を無料で貸出します。

（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企業の取り組みや最新のICT（情報通信技術）に関わる情報と、ユーザ協会の施策や事業を広く紹介するための情報誌を毎月お届けしています。

(5) セキュリティ対策

狙った組織や会社から重要な情報を盗むことなどを目的に、巧妙に作り込まれたウィルス付きのメールが送りつけられることで被害が拡大している中、ユーザ協会では「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を無料で提供しています。

5. 会員維持・拡大・情報提供

(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の開催案内を適宜掲載し、タイムリーな情報発信を行います。また、研修や事業に参加した皆さんの感想等を「参加者の声」として情報発信することで事業をPRし、新規会員の入会に繋がります。

(2) 「さいたまニュース」の発行

「さいたまニュース」により研修・イベント等の事業を分かり易く事前に案内することで参加希望会員の興味・関心を得られるようにし、参加者の増化に繋がります。また、従来のFAXによる事業案内に加え、新たにメールによる案内も可能としました。今後も運営方法・PR方法の改善により、より一層の会員サービス向上を図ります。

(3) 会員維持（退会抑止）

積極的かつ魅力的な事業展開と、「さいたまニュース」やホームページ等による事業のPRを強化する事で会員とのリレーションを深め、会員の維持及び退会抑止を図ります。

(4) 会員拡大施策

会員特典の充実及び事業PRを強化するとともに、地域のオピニオンリーダーでもある地区協会役員や会員の皆様による勧奨や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会員の入会促進に取り組めます。

Ⅲ. 地区協会の活性化について

公益事業の運営は、中部地区エリアでのニーズや効率性（一定の参加者が見込める）を重視しながら、地区独自事業の企画検討・展開をしていきます。

1. 地域団体との連携

研修やセミナーの共催など、地域団体との連携事業を拡大・推進する中で地域貢献を果たすと共に、非会員企業等へユーザ協会の活動をPRさせていただく事で新規入会の促進にも繋がります。

2. 地区協会独自セミナー（会員限定）

情報活用系、ICT、人材育成研修など地区のニーズに合わせて企画検討していきます。

3. 会員（事業所間）交流事業等（会員限定）

親睦会、スポーツ観戦、文化芸術鑑賞などを通じた会員交流等を企画検討していきます。

令和3年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

※事業予定は、新型コロナウイルス感染拡大の状況等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	基礎 応用	Excel(基礎講座)	4月 10月(予定)			
		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	経営	情報セキュリティ、クラウド活用	2月(予定)		
			首都圏支部合同 経営セミナー	下期予定		
テレコミュニケーション関連	基礎 応用 応用 基礎	ビジネスマナー研修	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+もしも検定4級試験(セット研修)	8月(予定)		
			ステップアップ研修	7月(3地区開催予定) 2月(予定)		
			アンガーマネジメント研修	1月(3地区開催予定)		
	ビジネス電話研修	基礎 応用	ビジネス電話応対研修(基礎編)	プレゼン成功のための基礎	11月(予定)	
				ビジネス電話応対研修(基礎編)	6月(予定) 11月(予定)	
	電話応対コンクール	-	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)		
			「応対録音」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16日(木)開催	ライブ中継予定	
			全国大会	11月2日(火)リモート開催		
	企業電話応対コンテスト	-	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		
	企業電話応対診断	-	埼玉独自キャンペーン	8月～10月		
特別セミナー	基礎	コミュニケーションワーアップ研修	若手社員から中堅社員向けセミナー	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)		
	経営セミナー	経営	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		
会議	-	理事会・定期総会	支部理事会	5月14日(金)		
			南東部地区理事会	6月8日(火)		
			南東部地区定期総会			
			西部地区理事会	6月10日(木)		
			西部地区定期総会			
			中部地区理事会	6月17日(木)		
			中部地区定期総会			

級(段階別)	レベル	開催予定時期	開催場所	
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	東京都内
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	電話応対に関する高度な知識、技能を有し、本検定に当たっては、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ビジネス電話応対研修：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

令和3年度 収支予算

自 令和 3年 4月 1日
至 令和 4年 3月 31日

収 支 予 算 書

◆収入の部

(単位:円)

科 目	3年度予算額	〈参考〉 2年度決算額	予算額内訳
前年度繰越金	3,923,413	2,132,384	
会 費	2,915,000	3,025,002	5,000円×583名
事業収入(参加者収入)	50,000	0	Excel・PC研修 和文化セミナー
預り金(交流会等参加費相当)	765,000	0	スポーツ交流(サッカー、野球) 秋の交流会・春の交流会参加費
雑 収 入	41	31	預金利息
合 計	7,653,454	5,157,417	

◆支出の部

科 目	3年度予算額	〈参考〉 2年度決算額	予算額内訳	
公益事業	電話対応コンクール	1,200,000	311,731	研修会・予選会会場費 診断料 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	1,200,000	311,731		
特別講演会(総会同時開催)	300,000	0	講演会講師料 等	
交流会	預り金(清算) サッカー・会員交流会等	765,000	0	参加費収入
	組織強化費 (会員交流会等不足分補填)	630,000	0	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	550,000	0	地区独自事業	
小 計	2,245,000	0		
定期総会	200,000	33,000	会場費等	
理事會	100,000	0	会場費等	
小 計	300,000	33,000		
事務費	200,000	59,576	会費請求委託料・口座振替手数料、事務用品購入等	
通信費	220,000	163,288	会費請求書郵送料、振込手数料等	
上部費	670,000	666,409	支部費、システム費、本部費	
小 計	1,090,000	889,273		
予備費	2,818,454	0		
合 計	7,653,454	1,234,004		
次期繰越金		3,923,413		