

令和 4 年度  
埼 玉 支 部 理 事 会

決 定 集

令和4年5月12日(木)

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

|       |                       |     |
|-------|-----------------------|-----|
| 第一号議案 | 令和3年度事業報告・・・・・・・・・・   | 1頁  |
| 第二号議案 | 令和3年度決算及び会計監査報告・・・・・・ | 10頁 |
| 第三号議案 | 令和4年度事業計画・・・・・・・・・・   | 12頁 |
| 第四号議案 | 令和4年度収支予算・・・・・・・・・・   | 16頁 |
| 第五号議案 | 役員改選・・・・・・・・・・        | 17頁 |

# 令和3年度事業報告

令和3年度の事業については、昨年度同様に新型コロナウイルスの影響を鑑み電話応対コンクール予選会をリモート開催に変更、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、ICTセミナーでは、感染対策を考慮したオンラインセミナーを展開するなど、協会自らが新たなサービスやデジタル技術を利用した業務の見直し等を見出すことができた一年でした。

令和3年4月から令和4年3月までの間の職務執行状況について報告します。

## 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

ICT活用推進事業については、年度当初からの新型コロナウイルスの影響によりテレワーク推進に向けたサービスの導入等のニーズに対応し、ビジネスチャットツール「エルガナ」やリモートアクセスツール「シン・テレワークシステム」導入等を推進しました。

また、これまで集合が主であったセミナー開催において、オンライン化を推進することにより全国からの視聴を可能とし、ICT活用情報発信の強化を図りました。

※主な開催オンラインセミナー

- ・ 11月26日「山本 昌邦」氏 テーマ「一流選手から学ぶ目標達成へのプロセス」
- ・ 1月13日「大前 研一」氏 テーマ「2021年経済から見た今後の経済見通し」
- ・ 1月21日「財部 誠一」氏 テーマ「DX時代に勝ち残る会社の条件」

### (2) アプリケーション活用研修

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「PowerPoint研修」(1回)を開催しました。【参加者 延べ53名】

### (3) 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 1社10名】(R2:4社40名)

### (4) 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、eラーニングサービスの利用者が増え、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 18社140名】(R2:41社284名)

## (5) 経営トップセミナー

テレビでもお馴染みの俳人“夏井いつき氏”(俳句集団「いつき組 組長」)を講師に招き、講演会を開催しました。その模様は、オンラインでもライブ配信し全国の方にご視聴いただきました。

○ 夏井いつき氏(俳人) テーマ「俳句の力 ことばの力」

【参加者 144名】(R2:73名)

また、他支部主催の著名人によるオンラインセミナーを幅広く会員に紹介することで多くの方にご視聴いただきました。

### ※主な講演者

○ 橋下 徹氏(元大阪府知事・元市長)

○ 高田 明氏(株式会社ジャパネットたかた創業者)

○ 原 晋氏(青山学院大学 陸上競技部長距離ブロック 監督)

○ 井村 雅代氏((一社)井村アーティスティックスイミングクラブ代表理事)

○ 中田 宏氏(元横浜市長)

【参加者 262名】(R3新たな施策)

## 2. テレコミュニケーション教育関連事業

### (1) ビジネスマナー研修

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研修(基礎編、応用編)を開催しました。

・基礎編 熊谷・越谷・川越・大宮 4会場各1回

・応用編 川越・大宮 2会場各1回

【参加者 基礎編:47名、応用編:22名】(R2:基礎編70名、応用編40名)

### (2) アンガーマネジメント研修

集合研修からリモート研修に変更して開催しました。【参加者 16名】(R2:中止)

### (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。(R2:中止)

### (4) ビジネス電話応対研修

#### ①基礎編

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

【参加者 13名】(R2:中止)

②ステップアップ編

実務経験者のための電話応対研修を地域団体(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 39名】(R2:46名)

(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。(R2:中止)

(6) クレーム電話応対研修

集合研修からリモート研修に変更して開催しました。【参加者 19名】(R2:中止)

(7) 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、令和3年度は4級検定5回、3級検定5回、2級検定2回開催しました。

【受験者:4級85名、3級12名、2級3名】(R2:4級85名、3級12名、2級3名)

(8) 企業電話応対診断

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。

令和3年度は会員無料キャンペーンを企画し、お試しいただきました。

【参加企業 20事業所】(R2:16社)

(9) 企業電話応対コンテスト

本部主催の企業電話応対コンテストについては、2年ぶりに開催され、入賞企業20社(会長賞1、理事長賞3、優秀賞16)が表彰されました。

【入賞企業 埼玉1事業所】

## (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3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 78名】(R2:68名)

### ② 研修会(7月6日～7月21日)

コンクール出場者に対し、シナリオの内容、応対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いように4会場(浦和・熊谷・川越・越谷)で9日間、WEBで2日間の全16回開催しました。

【参加者 79名】(R2:61名)

### ③ 埼玉県大会予選会(8月2日、3日、4日)

県大会の出場者選考会として、予選会を初めてリモートで開催しました。応対を録音し、後日行った「審査会」で県大会出場者を選考しました。

【参加者 73名から県大会出場者30名を決定】(R2:60名)

### ④ 埼玉県大会事前研修会(8月26日、27日、30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開催しました。

### ⑤ 埼玉県大会(9月17日)

第36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株式会社SBI証券「山下 理恵」さんでした。

【競技者 30名】(R2:30名)

### ⑥ 全国大会(11月2日)

第60回全国大会は、北海道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「山下 理恵」さんが出場しました。

### 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】(R2: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】(R2: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】(R2:中止)

県営大宮球場 埼玉西武戦(8月) 【中止】(R2: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】(R2: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】(R2:中止)

### 4. 主な会議等の実施状況について

埼玉支部及び地区協会の理事会を開催し、事業報告及び決算について承認を得ました。

令和3年5月14日埼玉支部理事会

令和3年6月 8日埼玉南東部地区協会理事会(定期総会は中止)

令和3年6月10日埼玉西部地区協会理事会(定期総会は中止)

令和3年6月17日埼玉中部地区協会理事会(定期総会は中止)

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 | ICTセミナー                                        | 8月          | オンライン                   | 1  | 10  | 10  |
|           |                                                | 10月         |                         | 1  | 2   | 2   |
|           |                                                | 11月         |                         | 2  | 69  | 72  |
|           |                                                | 12月         |                         | 0  | 0   | 0   |
|           |                                                | 1月          |                         | 2  | 46  | 46  |
|           |                                                | 2月          |                         | 5  | 146 | 172 |
|           |                                                | 3月          |                         | 2  | 42  | 42  |
|           | アプリケーション活用研修<br>(Excel)                        | 4月<br>(基礎)  | さいたま市<br>(WithYouさいたま)  | 1  | 9   | 9   |
|           |                                                | 10月<br>(基礎) | さいたま市<br>(WithYouさいたま)  | 1  | 10  | 11  |
|           |                                                | 6月<br>(関数)  | さいたま市<br>(WithYouさいたま)  | 1  | 11  | 11  |
|           |                                                | 2月<br>(関数)  | さいたま市<br>(WithYouさいたま)  | 1  | 11  | 11  |
|           | アプリケーション活用研修<br>(PowerPoint)                   | 8月          | さいたま市<br>(浦和コミュニティセンター) | 1  | 11  | 11  |
|           | 計                                              | —           | —                       | 18 | 367 | 397 |
| 経営トップセミナー | 埼玉支部主催                                         |             |                         |    |     |     |
|           | 夏井 いつき氏<br>(俳人)                                | 2月          | 集合・オンライン                | 1  | 119 | 144 |
|           | 他支部主催合同開催                                      |             |                         |    |     |     |
|           | 大前 研一氏<br>(株)ビジネス・ブレイクスルー代表取締役会長)              | 8月          | オンライン                   | 1  | 10  | 10  |
|           | 中村 朱美氏 他 2名<br>(株)minitts代表取締役女将)              | 10月         | オンライン                   | 3  | 9   | 9   |
|           | 橋下 徹氏 他 1名<br>(元大阪府知事・元市長)                     | 11月         | オンライン                   | 2  | 69  | 72  |
|           | 井村 雅代氏 他 1名<br>(アーティスティックスイミング<br>元日本代表ヘッドコーチ) | 12月         | オンライン                   | 2  | 30  | 30  |
|           | 原 晋氏 他 2名<br>(青山学院大学陸上競技部長<br>距離ブロック監督)        | 1月          | オンライン                   | 3  | 71  | 71  |
|           | 高田 明氏 他 2名<br>(株)ジャパネットたかた創業者)                 | 2月          | オンライン                   | 3  | 27  | 28  |
|           | 中田 宏氏 他 1名<br>(元横浜市長)                          | 3月          | オンライン                   | 2  | 42  | 42  |
|           | 計                                              | —           | —                       | 17 | 377 | 406 |



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<br>【基礎編】                 | 越谷市(越谷サンシティ)<br>熊谷市(熊谷商工会館)<br>川越市(ウエスタ川越)<br>さいたま市(大宮ソニックシティ) | 4  | 27  | 47 |
|                          |    | 10月<br>【応用編】                | 川越市(ウエスタ川越)<br>さいたま市(大宮ソニックシティ)                                | 2  | 19  | 22 |
| ビジネス電話対応研修<br>【基礎編】      |    | 6月                          | さいたま市(大宮ソニックシティ)                                               | 1  | 10  | 13 |
| ビジネス電話対応研修<br>【ステップアップ編】 |    | 11月<br>12月                  | さいたま市(さいたま商工会議所)<br>狭山市(狭山商工会議所)                               | 3  | 26  | 39 |
| 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               |    | 11月                         | リモート開催                                                         | 1  | 11  | 19 |
| アンガーマネジメント研修             |    | 1月                          | リモート開催                                                         | 1  | 12  | 16 |
| 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<br>(もしもし検定)     | 4級 | 検定月<br>5月・8月・11月<br>・2月(2回) | さいたま市<br>(大宮ソニックシティ・NTTファイナ<br>ンス)                             | 5  | 45  | 85 |
|                          | 3級 | 検定月<br>5月・9月・11月<br>・3月     | 千代田区東神田(本部)                                                    | 4  | 6   | 12 |
|                          | 2級 | 検定月<br>8月・2月                |                                                                | 2  | 3   | 3  |
|                          | 1級 | 検定月<br>10月                  |                                                                | 1  | 0   | 0  |
| 企業電話対応診断                 |    | 年間実施                        | —                                                              | —  | 20  | —  |
| 企業電話対応コンテスト              |    | 7月～9月                       | —                                                              | 1  | 3   | 3  |

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<br>対<br>応<br>コ<br>ン<br>ク<br>ー<br>ル | 説明会<br>【協会契約講師】石亀 美夜子 氏<br>山本 淳子 氏             | 6月   | さいたま市(大宮ソニックシティ)<br>【オンライン配信】                              | 1  | 37  | 78         |
|                                       | 研修会<br>【協会契約講師】石亀 美夜子 氏<br>ほか                  | 7月   | さいたま市(埼玉会館)<br>熊谷市(熊谷市商工会館)<br>川越市(ウエスタ川越)<br>越谷市(越谷サンシティ) | 16 | 43  | 79         |
|                                       | 埼玉県大会予選会<br>【対応録音】                             | 8月   | リモート開催                                                     | 3  | 45  | 73<br>(選手) |
|                                       | 県大会前研修会<br>【協会契約講師】石亀 美夜子 氏                    | 8月   | さいたま市(大宮ソニックシティ)                                           | 6  | 20  | 37         |
|                                       | 埼玉県大会<br>【審査委員長】石亀 美夜子 氏<br>【審査委員】 小野 由美子 氏 ほか | 9月   | さいたま市(埼玉会館)<br>【無観客／ライブ中継】                                 | 1  | 18  | 30<br>(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  | 山下 理恵  | 株式会社 SBI証券                      |
| 準優勝    | 埼玉南東部 | 那須 朝美  | 株式会社ベルーナコミュニケーションズ<br>春日部オーダー   |
| 優秀賞    | 埼玉中部  | 長岡 真希  | 佐川急便株式会社 熊谷営業所                  |
| 優秀賞    | 埼玉西部  | 萩原 理香子 | 三井住友海上火災保険株式会社                  |
| 優秀賞    | 一般参加  | 新井 ちひろ | パナソニックコンシューマーマーケティング<br>株式会社CS社 |
| 審査員特別賞 | 埼玉南東部 | 山岸 夢花  | 株式会社ベルーナコミュニケーション<br>春日部オーダー    |

## 5. 会員状況

令和3年度末会員数は、前年度末(1,141)と比較し75会員減の1,066会員でした。

経費節減等の理由による87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、12会員あり、入会理由は「セミナー・研修会への参加」を始め「紹介」、「他企業との交流」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 | セミナー・研修会への参加 | 4  | 紹介        | 2  | 他企業との交流 | 1  |
| 退 会 | 経費節減等会社判断    | 12 | 事業に参加できない | 11 | 事業所の統廃合 | 6  |

### R03年度末(2021年3月)

|     | 中部    | 南東部   | 西部    | 3地区合計 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| 会員数 | 550   | 304   | 212   | 1,066 |
| 増減数 | -33   | -32   | -10   | -75   |
| 増減率 | ▲ 5.7 | ▲ 9.5 | ▲ 4.5 | ▲ 6.6 |
| 増加数 | 7     | 2     | 3     | 12    |
| 減少数 | 40    | 34    | 13    | 87    |

### R02年度末(2021年3月)

|     | 中部    | 南東部   | 西部    | 3地区合計 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| 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 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| 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   |

# 令和3年度 決算報告

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<br>(A) | 決算額<br>(B) | 差異<br>(B-A) | 備 考                 |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------|---------------------|
| 収<br>入 | 公益目的事業          | 7,700,000  | 7,103,100  | ▲ 596,900   | 集合研修・集合セミナーの中止等     |
|        | その他事業           | 5,900,000  | 4,982,007  | ▲ 917,993   | オンラインセミナーの開催        |
|        | 業務提携収入合計        | 13,600,000 | 12,085,107 | ▲ 1,514,893 | -                   |
|        | 参加費収入           | 500,000    | 276,801    | ▲ 223,199   | 研修の中止               |
|        | 雑 収 入           | 1,000      | 43         | ▲ 957       | -                   |
|        | 内部取引収入          | 3,600,000  | 2,236,203  | ▲ 1,363,797 | 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 | 4,101,000  | 2,513,047  | ▲ 1,587,953 | -                   |
|        | 当期収入合計          | 17,701,000 | 14,598,154 | ▲ 3,102,846 | -                   |
|        | 前期繰越            | 11,387,906 | 11,387,906 | 0           | -                   |
| 総 合 計  |                 | 29,088,906 | 25,986,060 | ▲ 3,102,846 | -                   |

## ■支出の部

|                  | 支出科目               | 予算額<br>(A) | 決算額<br>(B) | 差異<br>(B-A) | 備 考                |
|------------------|--------------------|------------|------------|-------------|--------------------|
| 事<br>業<br>費      | 電話対応競技会費           | 4,500,000  | 4,162,107  | ▲ 337,893   | 予選会のリモート化による会場費の減額 |
|                  | セミナー等費（ビザ研修等）      | 3,100,000  | 1,332,767  | ▲ 1,767,233 | 集合研修の中止等           |
|                  | セミナー等費（ICT関連）      | 390,000    | 597,358    | 207,358     | オンラインセミナーの追加開催     |
|                  | セミナー等費（経営トップセミナー等） | 3,500,000  | 2,595,786  | ▲ 904,214   | 会場費・講演費の減額         |
|                  | 委員会費（もしもし検定）       | 50,000     | 46,576     | ▲ 3,424     | 計画どおりに検定実施         |
|                  | 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  | 2,261,402  | ▲ 158,598   | 出版部数の削減（会員数見合い）    |
|                  | ①事業費合計             | 14,060,000 | 10,995,996 | ▲ 3,064,004 | -                  |
| 管<br>理<br>費      | 会議費                | 180,000    | 229,438    | 49,438      | 音響設備の追加            |
|                  | 諸経費                | 2,140,000  | 2,597,073  | 457,073     | 封筒の増刷              |
|                  | 減価償却費              | 161,199    | 161,202    | 3           | 少額資産（パソコン）の減価償却費   |
|                  | ②管理費合計             | 2,481,199  | 2,987,713  | 506,514     | -                  |
| 内<br>部<br>取<br>引 | 運営資金費用             | 150,000    | 0          | ▲ 150,000   | -                  |
|                  | 法人税等分担費            | 580,000    | 507,394    | ▲ 72,606    | -                  |
|                  | 消費税本部振替額           | 100,000    | 108,001    | 8,001       | -                  |
|                  | 本部上部費              | 330,000    | 336,043    | 6,043       | -                  |
|                  | ③内部取引支出            | 1,160,000  | 951,438    | ▲ 208,562   | -                  |
| 支出合計             |                    | 17,701,199 | 14,935,147 | ▲ 2,766,052 | -                  |
| 繰越資産額            |                    | 11,387,707 | 11,050,913 | ▲ 336,794   | -                  |

## 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3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 4 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 

監 事 小島 一男 

監 事 松下 寿夫 

# 令和4年度事業計画

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4年度の事業運営においても、日本全体でwithコロナといった、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底を基本とした事業運営が当たり前となる中、公益財団法人として普く広く協会事業のプレゼンス向上に向け、これ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強化を図り、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情報発信、活動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、各種研修や電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定等を通じて、企業における電話応対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けます。また、ICT活用推進事業については、いわゆるニューノーマルに対応した中小企業のDX導入支援やセキュリティ対策、ICTを活用したテレワークによる働き方改革の事例などの紹介、オンラインでのセミナー提供等をさせて頂きたいと考えます。

## 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、より多くの方にご活用いただ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。
- (2) ICT活用推進事業については、様々な問題解決に向けたDX導入や働き方改革等を更に推進したICT活用事例等のご紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報発信を積極的に行って参ります。
- (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。

## 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

ICT活用推進事業として、新型コロナウイルスの影響を考慮し、全国から視聴可能なオンラインでのセミナーを開催する等、ICTを活用した取り組みを積極的に実施してきました。令和4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」、日本においては取り組みが遅れていると言われているDX導入、今後も様々なシーンでの利用が期待されている「AI（人工知能）」の活用など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとしてご提供していきます。

## (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

電話応対・ビジネスマナーセミナーについては、リモート方式を活用するなど、企業の状況に応じて参加しやすい方法で開催するとともに、参加者のビジネススキルの向上や参加事業所の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。

### (1) ビジネスマナー研修(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いております。

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) 企業電話応対コンテスト

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みます。

#### (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(山口県開催)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、予選会はリモートによる応対録音とし、後日、録音審査を行います。

#### (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アング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(会員特典)

#### (1) 契約講師の紹介(有料/特別料金で提供)

ビジネスマナー等の社員研修へ協会契約講師を紹介します。(19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。(19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。(20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。(21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。(22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。(23頁 参考6)

(8) 会員サービスの充実

令和4年度事業予定表の実施に向けて、会員企業のご意見の収集を積極的に進め、会員企業の当協会事業に対するプレゼンスの向上、及び会員の方々の満足度の向上を目指します。(24頁 参考7)

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

テレコミュニケーション教育事業やICT活用推進事業をはじめとしたユーザ協会事業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4年度 収支予算

自 令和 4年 4月 1日

至 令和 5年 3月31日

## ■収入の部

単位:円

|        | 収入科目            | 予算額        | 備 考 |
|--------|-----------------|------------|-----|
| 収<br>入 | 公益目的事業          | 7,650,000  |     |
|        | その他事業           | 5,800,000  |     |
|        | 業務提携収入合計        | 13,450,000 |     |
|        | 参加費収入           | 300,000    |     |
|        | 雑 収 入           | 1,000      |     |
|        | 内部取引収入          | 3,200,000  |     |
|        | 参加費・雑収・内部取引収入合計 | 3,501,000  |     |
|        | 当期収入合計          | 16,951,000 |     |
|        | 前期繰越            | 11,050,913 |     |
| 総 合 計  |                 | 28,001,913 |     |

## ■支出の部

|                  | 支出科目               | 予算額        | 備 考 |
|------------------|--------------------|------------|-----|
| 事<br>業<br>費      | 電話対応競技会費           | 4,050,000  |     |
|                  | セミナー等費（ヒューマン等）     | 2,240,000  |     |
|                  | セミナー等費（ICT関連）      | 600,000    |     |
|                  | セミナー等費（経営トップセミナー等） | 3,650,000  |     |
|                  | 委員会費（もしも検定）        | 60,000     |     |
|                  | 組織強化費              | 100,000    |     |
|                  | 情報出版費              | 2,280,000  |     |
|                  | ①事業費合計             | 12,980,000 |     |
| 管<br>理<br>費      | 会議費                | 250,000    |     |
|                  | 諸経費                | 2,600,000  |     |
|                  | 減価償却費              | 161,202    |     |
|                  | ②管理費合計             | 3,011,202  |     |
| 内<br>部<br>取<br>引 | 関東事業推進部上部費         | 0          |     |
|                  | 法人税等分担費            | 510,000    |     |
|                  | 消費税本部振替額           | 110,000    |     |
|                  | 本部上部費              | 340,000    |     |
|                  | ③内部取引支出            | 960,000    |     |
| 予備費              |                    | 11,050,711 |     |
| 支出合計             |                    | 28,001,913 |     |

## 役 員 の 改 選

埼玉支部役員の任期満了に伴い、各地区協会から推薦がありましたので、埼玉支部会則第8条(役職と選任)、第9条(支部長及び副支部長の選任)、第11条(支部理事等の任期)及び第13条(支部顧問)により、下記役員について別紙のとおり提案します。

### 記

1. 役員 支部長  
副支部長  
理 事  
監 事

2. 任 期 令和4年4月1日 ～ 令和6年3月31日

(公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部会則 抜粋)

(役職と選任)

第8条 本支部に、次の役職を置く。

支部理事 18人以内(各地区協会毎に4人以上8人以内とする)

支部監事 3人(各地区協会から1人選任する)

2 支部理事のうち1人を支部長、副支部長を3人までとする。

3 支部理事及び支部監事(以下「支部理事等」という。)は、支部理事会において選任する。

(支部長及び副支部長の選任)

第9条 支部長及び副支部長は、支部理事会において選任する。

(支部理事等の任期)

第11条 支部理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補充による支部理事等の任期は、前任者の残任期間とする。

3 支部理事等は、辞任又は任期満了の場合においても、後任者が就任するまでその職務を行わなければならない。

(支部顧問)

第13条 本支部に、支部顧問を置くことができる。

2 支部顧問は、支部理事会において選任する。

3 支部顧問は、次の職務を行う。

(1) 支部長の相談に応じること

(2) 支部理事会から諮問された事項について意見を述べること

# 埼玉支部 役員

【任期: 令和4年4月1日～令和6年3月31日】

(敬省略・順不同)

| 埼玉支部<br>役 職 | 氏 名    | 地区協会役職    | 事業所名・役職                  | 記事   |
|-------------|--------|-----------|--------------------------|------|
| 支部長         | 平本 一郎  | 中部 会長     | (株)テレビ埼玉 取締役会長           |      |
| 副支部長        | 原 敏成   | 西部 会長     | 武州ガス(株) 取締役社長            |      |
| 〃           | 渋谷 敏男  | 南東部 会長    | (学)青和学園 理事長              |      |
| 理 事         | 小林 英一  | 中部 副会長    | 久喜市商工会 会長                |      |
| 〃           | 井原 寛   | 中部 副会長    | (株)与野フードセンター 取締役名誉会長     |      |
| 〃           | 神谷 道之  | 南東部 副会長   | 中興電機(株) 代表取締役社長          |      |
| 〃           | 村田 奇一  | 南東部 副会長   | 越谷商工会議所 副会頭              |      |
| 〃           | 清水 武信  | 西部 副会長    | 狭山ケーブルテレビ(株) 代表取締役会長     |      |
| 〃           | 房野 洋   | 西部 副会長    | 坂戸市商工会 会長                | (交代) |
| 〃           | 岩崎 一隆  | 中部 理事     | 蓮田市商工会 会長                | (交代) |
| 〃           | 松本 賢治  | 中部 理事     | 秩父商工会議所 専務理事             |      |
| 〃           | 小森 輝男  | 中部 理事     | 八百雅商店 代表                 |      |
| 〃           | 粕谷 明   | 中部 理事     | 深谷商工会議所 専務理事             |      |
| 〃           | 久保田 誠司 | 南東部 理事    | 川口商工会議所 総務企画室長           |      |
| 〃           | 尾堤 英雄  | 南東部 理事    | 春日部商工会議所 名誉会頭            |      |
| 〃           | 矢島 巖   | 西部 理事     | 飯能商工会議所 会頭               |      |
| 〃           | 田島 清   | (中部 理事予定) | 熊谷商工会議所 専務理事             | 新任   |
| 監 事         | 小坂 良二  | 中部 理事     | (株)パレスエンタープライズ 取締役 業務支配人 |      |
| 〃           | 小島 一男  | 南東部 監事    | 川口信用金庫 常勤理事              |      |
| 〃           | 松下 寿夫  | 西部 監事     | 飯能信用金庫 理事長               |      |
| 顧 問         | 石川 達   | 中部 顧問     | NTT東日本 執行役員 埼玉事業部長       |      |
| 〃           | 角 誠司   | —         | (株)NTTドコモ 埼玉支店長          | (交代) |

## 会員特典

### ■ 契約講師の紹介

#### 講師紹介の特徴

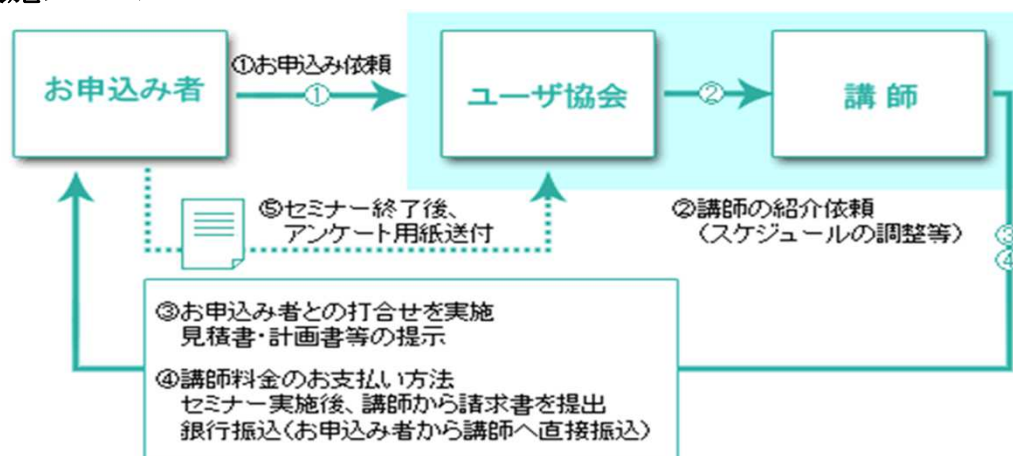
#### 1.ニーズにマッチした豊富な講師陣

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)

### ■ 模擬電話機セットの貸出(利用無料)

(参考2)

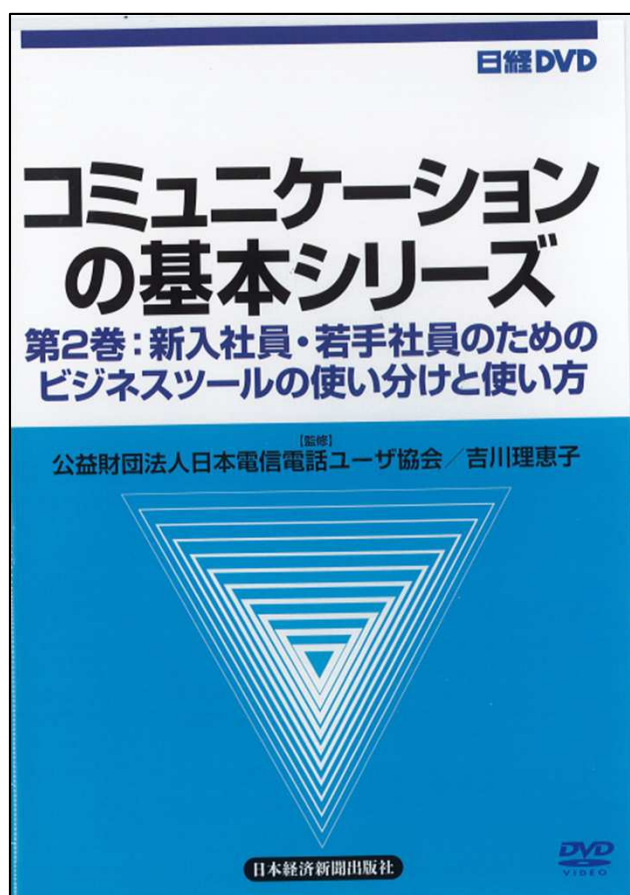
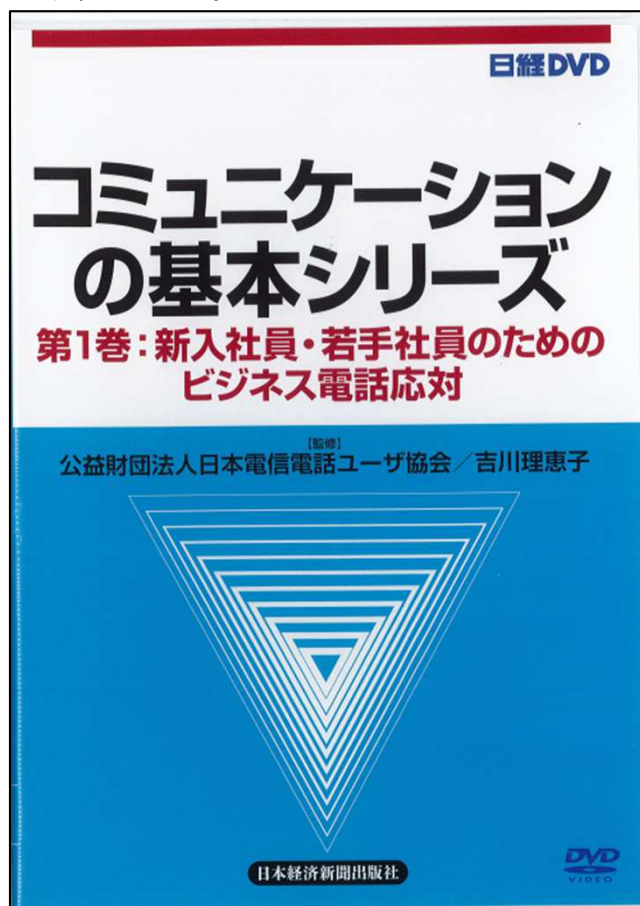
電話対応研修用録音機能付電話機セットを貸出します。



## 会員特典

### ■ 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。



## 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。





## 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

#### ユーザ協会 会員特典

いつでも どこでも スマートフォンでも  
社員研修を実施できます

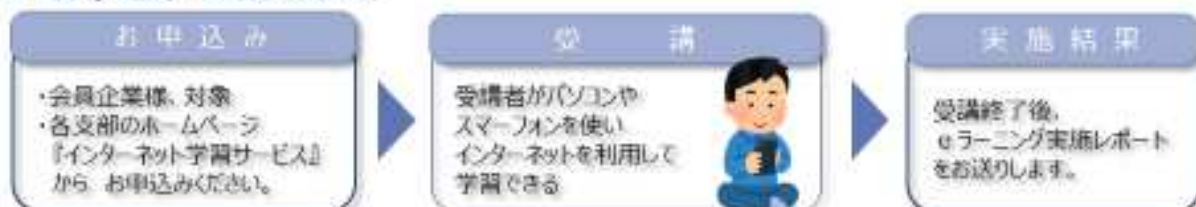
## eラーニング（インターネット学習）を 無料で提供します

### ■ 研修のお悩み、eラーニングが解決します

時間がない  
費用がかかる  
場所がない  
研修メニュー…  
効果測定が…  
コロナ対策も

eラーニングなら…  
・同時に、同一場所以集まる必要がありません  
・個々の習熟度に応じた学習が進められ、学習の効果測定ができます  
・働き方改革やテレワーク時の在宅研修にも有効です  
・毎月受け付けします（1事業所 20名様まで）

### ■ お申込み・受講の手順



### ■ 受講スケジュール

| 開催回 | 申込期間        | 受講期間         | 開催回                 | 申込期間         | 受講期間         |
|-----|-------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|
| 第1回 | 4月1日～4月15日  | 5月15日～6月5日   | 第7回                 | 10月1日～10月15日 | 11月15日～12月6日 |
| 第2回 | 4月30日～5月14日 | 6月15日～7月5日   | 第8回                 | 11月1日～11月15日 | 12月15日～1月5日  |
| 第3回 | 6月1日～6月15日  | 7月15日～8月5日   | 第9回                 | 12月1日～12月15日 | 1月14日～2月4日   |
| 第4回 | 7月1日～7月15日  | 8月15日～9月5日   | 第10回                | 1月4日～1月18日   | 2月15日～3月8日   |
| 第5回 | 8月1日～8月15日  | 9月15日～10月6日  | 第11回                | 1月25日～2月8日   | 3月10日～3月31日  |
| 第6回 | 9月1日～9月15日  | 10月15日～11月5日 | ★2022年度は合計11回となります。 |              |              |

※50以上の講座を提供

|                        |                                                                                   |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| TEL                    | 0120-20-6660                                                                      |
| ホームページ                 | <a href="http://www.pi.jtua.or.jp/saitama/">http://www.pi.jtua.or.jp/saitama/</a> |
| 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部 |                                                                                   |

## 令和4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                    |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-----|------------------------------|-------------------------|------------------------|
| I<br>C<br>T<br>関<br>連                                 | アプリケーション活用              | 基礎  | Excel(基礎講座)                  | 4月<br>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)<br>8月(予定)        |                        |
|                                                       | ICT活用セミナー               | 経営  | 情報セキュリティ、DX活用<br>支部合同 経営セミナー | 2月(予定)<br>不定期開催         | 経営トップ同時開催<br>オンラインセミナー |
| テ<br>レ<br>コ<br>ミュ<br>ニ<br>ケー<br>シ<br>ョ<br>ン<br>関<br>連 | ビジネスマナー研修               | 基礎  | フレッシュマン研修                    | 4月                      | 川越<br>熊谷<br>越谷<br>大宮   |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       | ビジネス電話研修                | 基礎  | ステップアップ研修                    | 7月(予定)<br>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)             |                        |
|                                                       |                         |     | 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  | ビジネス電話応対研修(基礎編)              | 6月(予定)<br>11月(予定)       |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       | 電話応対コンクール               | -   | クレーム電話応対研修                   | 8月(3地区開催予定)<br>1月(予定)   | WEB開催                  |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       | 企業電話応対コンテスト             | -   | 事前説明会                        | 6月3日                    | WEB配信                  |
|                                                       |                         |     | 模擬応対者研修会                     | 6月下旬予定                  |                        |
|                                                       |                         |     | 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月下旬予定                  | リモート開催                 |
| 特<br>別<br>セ<br>ミ<br>ナ<br>ー                            | 企業電話応対診断                | -   | 審査会                          | 9月上旬予定                  | 録音審査会                  |
|                                                       |                         |     | 埼玉県大会前研修会                    | 9月下旬(3日間予定)             |                        |
|                                                       |                         |     | 埼玉県大会                        | 10月17日開催                | 埼玉会館・ライブ中継予定           |
|                                                       |                         |     | 全国大会前研修                      | 11月上旬予定                 |                        |
|                                                       | 企業電話応対診断                | -   | 全国大会                         | 11月18日開催                | 山口県                    |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       | 企業電話応対診断                | -   | 全国一斉募集<br>参加企業への電話(審査期間)     | 6月1日～7月20日<br>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                  |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
|                                                       |                         |     |                              |                         |                        |
| 会<br>員<br>交<br>流                                      | 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)                  | 埼玉支部主催                 |
|                                                       | 経営セミナー                  |     | 合同セミナー                       | 不定期開催                   |                        |
|                                                       | 特別セミナー                  |     | 合同セミナー                       | 不定期開催                   |                        |
| 会<br>議                                                | サッカー観戦                  | -   | J2大宮アルディージャのホーム試合            | 日程別途                    | FM NACK5 スタジアム         |
|                                                       | ゴルフ大会                   | -   | 県内にて開催(表彰式同日開催)              | 9月(予定)                  | 高麗川CC                  |
|                                                       | 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<br>(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                |                        |
|                                                       |                         | -   | 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                    |                        |
| 理<br>事<br>会<br>・<br>定<br>期<br>総<br>会                  | 理事会・定期総会                | -   | 支部理事会                        | 5月12日(木)                | パレスホテル大宮               |
|                                                       |                         | -   | 中部理事会                        | 6月7日(火)                 | ラフォーレ清水園               |
|                                                       |                         | -   | 中部定期総会                       |                         |                        |
|                                                       |                         | -   | 南東部理事会                       | 5月24日(火)                | 越谷コミュニティ               |
|                                                       |                         | -   | 南東部定期総会                      |                         |                        |
|                                                       |                         | -   | 西部理事会                        | 6月17日(金)                | 川越プリンスホテル              |
|                                                       |                         | -   | 西部定期総会                       |                         |                        |

|                                      | 級(段階別) | レベル | 開催予定時期                                          | 開催場所                       |
|--------------------------------------|--------|-----|-------------------------------------------------|----------------------------|
| 電<br>話<br>応<br>対<br>技<br>能<br>検<br>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、7月、9月、11月、1月、3月<br>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            |
|                                      | 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。                 | 6月、12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、地区協会独自施策として、地域団体との連携施策を実施

①ビジネス電話応対研修(ステップアップ研修)

②ICT活用セミナー 等

# 電話応対技能検定（もしもし検定）



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（段階別）       | レベル                                                    | 試験実施日                         |
|--------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 4級<br>（入門級）  | 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。                          | 毎月<br>第1水曜日*                  |
| 3級<br>（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。                        | 1, 3, 5, 7, 9, 11月の<br>第1水曜日* |
| 2級<br>（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。                        | 2, 6, 8, 12月の<br>第1水曜日*       |
| 1級<br>（上級）   | ビジネス電話を行うための社内での指導者として高度な実践能力<br>および指導能力を有する。          | 4, 10月の<br>第1水曜日*             |
| 指導者級<br>（5級） | 電話応対に関する高度な知識、技術を有し、本検定の実施にあたっては、<br>指導者や試験官などの役割を果たす。 | ホームページにて<br>お知らせします。          |

\*第1水曜日が祝日の場合、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 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ 9階

0120-20-6660

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



# 2022年度企業電話対応コンテスト

**参加企業を大募集!**

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

**自社の対応が  
他と比べてどうなのかを  
知る貴重な機会です。**

知識とスキルの両面が試される  
コンテストをチームの成績表と  
とらえて、毎年参加しています。

＼参加企業の声！

電話対応力の現状認識と、  
底上げ、将来展望を描く欠か  
せないものです。

当たり前と思っていたことが、  
お客様にどう受け止められるの  
かを理解することができます。

お客様に寄り添った温かい対  
応や提案力など、スタッフ一人  
ひとりのスキル向上に大変役  
立っています。

## 企業電話対応コンテスト

普段の電話対応が審査の対象です。  
通常の業務中に、電話をおかけします。



2022  
**5/1**

申込受付  
開始!

7月20日  
まで

### 概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、  
その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。

- 1 スタッフが架電**  
7月下旬から、専門スタッ  
フが仮のお客さまとなっ  
て、申し込みをされた事  
業所に電話をかけます。
- 2 電話に出た方が対応**  
電話を受けた方はコン  
テストの電話とは知らず  
に通常の電話対応をし  
ます。
- 3 仮のお客さまとして会話**  
専門スタッフは事前にホー  
ムページなどを参考にして  
対応内容を準備し、それ  
に基づき会話をします。
- 4 専門家が審査**  
録音した対応内容を、専門  
家が審査し、審査結果及び改善  
のアドバイスを報告書にして  
フィードバックします。(11月)

### 参加料

一般 **14,300円(税込)** 会員 **11,000円(税込)** ※いずれも、1診断先あたりの参加料です。

### 申込方法

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの  
「企業電話対応コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。

詳細内容のご確認  
お問合せ、お申込みはこちらから

日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト

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



メ モ