

令和4年度

定期総会決定集

(理事会による議決)

令和4年6月17日(金)
(公財)日本電信電話ユーザ協会
埼玉西部地区協会

目 次

第 1 号議案	令和 3 年度事業報告	1
第 2 号議案	令和 3 年度決算報告	1 3
	令和 3 年度会計監査報告	1 4
第 3 号議案	令和 4 年度事業計画	1 5
第 4 号議案	令和 4 年度収支予算	2 2
第 5 号議案	役員改選	2 3

令和3年度事業報告

遡ること令和2年1月から始まった新型コロナウイルスによるパンデミックも1年目でなんとか終息するだろうという淡い期待も空しく終わり、2年目となる令和3年度も感染拡大が続く中での事業運営を余儀なくされました。

一方で、感染拡大はニューノーマルへの契機ともなり、ユーザ協会もポストコロナの時代を見据えた事業の在り方を模索する機会ともなりました。例えば、多くの事業でのオンライン開催への積極的転換、オンラインセミナーの他支部等との合同開催、電話対応コンクールでのオンライン研修・リモート審査の導入、リモートワーク導入等に必要な情報の提供やeラーニング研修の周知拡大等であり、集合形式の事業においてはソーシャルディスタンスを意識した少人数制、徹底した感染防止対策を施しての開催とし、参加者の皆様の健康と安全を最優先に事業運営に取り組んでまいりました。

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等）
- 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）

1. 会議（理事会・定期総会等）

（1）埼玉支部理事会

開催方法：集合方式による開催、議案審議及び決議
〔令和3年5月14日（金） 於：大宮パレスホテル〕
議案：第一号議案～第四号議案

（2）埼玉西部地区協会理事会

開催方法：集合方式による開催、議案審議及び決議
〔令和3年6月10日（木） 於：川越プリンスホテル〕

- 議 案 : 第1号議案 令和2年度事業報告
 第2号議案 令和2年度決算報告
 令和2年度会計監査報告
 第3号議案 令和3年度事業計画(案)
 第4号議案 令和3年度収支計画(案)

(3) 埼玉西部地区協会定期総会【開催中止】

進め方 : 「議案書(案)」を事前に会員へ郵送、議案議決は理事会に一任とした。

- 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 基礎 (基礎講座)	開催日	4月20日(火)、10月7日(木)	
		会場等	With You さいたま(さいたま市)	
		参加数	西部地区 5名/5事業所	全体 20名/19事業所
		概要	業務で使える操作や知って得する便利な使い方を学び、社員のスキルアップを図ることをコンセプトに開催	
	Excel 応用 (関数活用講座)	開催日	6月23日(水)、2月15日(火)	
		会場等	With You さいたま(さいたま市)	
		参加数	西部地区 5名/5事業所	全体 22名/22事業所
		概要	業務に役立つ Excel の関数について、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 基礎 (説得力あるプレゼンテーション資料作成)	開催日	8月24日(火)	
		会場等	浦和コミュニティセンター(さいたま市)	
		参加数	西部地区 2名/2事業所	全体 11名/11事業所
		概要	PowerPoint による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にする為の方法を学び、スキルアップを目指す	

	セミナー名	項目	開催内容等	
情報活用系セミナー	経営トップセミナー ※埼玉支部主催	開催日	2月24日(木)	
		会場等	パレスホテル大宮/ライブ配信による同時開催	
		参加数	西部地区 会場 1名/1事業所 オンライン 2名/2事業所	全体 会場 46名/35事業所 オンライン 98名/84事業所
		概要	第一部 演題：サイバー犯罪の現状と対策 ～あなたの身の回りで起こっている脅威を回避するために！ 講師：埼玉県警察本部 第二部 演題：俳句の力 ことばの力 講師：夏井 いつき 氏〔俳句集団「いつき組」組長〕	
	経営セミナー ※合同セミナー	開催日	8月～3月	
		会場等	オンラインによる開催	
		参加数	埼玉3地区 202名/200事業所	全体 258名/262事業所 ※一般参加を含む
		概要	◆8月31日(火)《近畿事業推進部主催、埼玉支部協賛》 テーマ：アフターコロナの課題を理解しDXを推進しよう!! 第一部 演題：コロナ後の不動産価値と経済・企業経営へのインパクト 講師：大前 研一 氏〔経営コンサルタント・起業家他〕 第二部 演題：アフターコロナの課題を理解しDXを推進しよう!! 講師：岡田 一志 氏〔SCSK株式会社 新ビジネス推進部〕 第三部 演題：ICT活用による生産性向上～働き方改革促進に向けて～ 講師：榛葉 久美子 氏〔NTT西日本ビジネスサポート株式会社〕 ◆10月13日(水)《中国事業推進部主催、埼玉支部協賛》 演題：倒産の危機から這い上がった素人女将による旅館改革への挑戦 講師：宮崎 知子 氏〔株式会社陣屋 代表取締役女将〕 ◆10月15日(金)《共催：東京・山梨支部》 《協賛：埼玉支部》 オンライン 2021サイバーセキュリティ対策セミナー (第2弾) 第一部 演題：サイバー空間をめぐる驚異の情勢とサイバーセキュリティ対策 ～令和3年上半期の情勢、サイバー犯罪手口と対策等～ 講師：警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 第二部 演題：Windowsの基本設定で実現できるセキュリティ対策のノウハウ！ ～Windowsセキュリティ基本対策5ヶ条 Windows11でも利用されるセキュリティ技術の解説～ 講師：垣内 由梨香 氏〔日本マイクロソフト株式会社〕 第三部 演題：DX時代の前提!!『ゼロトラスト・セキュリティ』を知る ～DXの推進に必要なセキュリティ対策『ゼロトラスト』をわかりやすく解説～ 講師：黒瀬 光庸 氏〔NTT東日本 東京事業部〕 第四部 演題：サイバーセキュリティ組織体制構築のポイント！ ～万が一の対応ルール、決めていますか？～ 講師：岡田 智之 氏〔MS&ADインターリスク総研㈱〕	

	セミナー名	項目	開催内容等
情報活用系セミナー	経営セミナー ※合同セミナー	概要	<p>◆10月27日(水)《中国事業推進部主催、埼玉支部協賛》 演題：逆境に負けない強い中小企業の在り方 ～with コロナ after コロナの時代に向けて～ 講師：中村 朱美 氏〔株式会社minitts 代表取締役〕</p> <p>◆11月12日(金)《関東事業推進部・東京支部共催、埼玉支部協賛》 第一部 演題：サイバー空間におけるセキュリティの現状と対策 ～あなたの身の回りで起こっている脅威を回避するために！～ 講師：警視庁サイバーセキュリティ対策本部 第二部 演題：中小企業におけるICT補助金・助成金活用術 講師：東日本電信電話株式会社 第三部 演題：橋下徹の一刀両断！時局を斬る！ 講師：橋下 徹 氏〔元大阪府知事・元市長〕</p> <p>◆11月26日(金)《本部主催、埼玉支部協賛》 特別講演 演題：一流選手から学ぶ目標達成へのプロセス 講師：山本 昌邦 氏〔NHKサッカー解説者他〕 基調講演 演題：アフターコロナを見据えたニューノーマル実践レポート ～NTT東日本の取り組み～ 講師：蛭間 武久 氏〔東日本電信電話株式会社〕</p> <p>◆12月6日(月)《中国事業推進部主催、埼玉支部協賛》 演題：人を育てる ～愛があるなら叱りなさい～ 講師：井村 雅代 氏〔井村アーティスティックスイミングクラブ代表理事〕</p> <p>◆1月13日(木)《近畿事業推進部主催、埼玉支部協賛》 講師：大前 研一 氏〔株式会社ビジネス・ブレイクスルー 会長〕 丹羽 亮介 氏〔株式会社マインド seeds 代表〕</p> <p>◆1月18日(火)《中国事業推進部主催、埼玉支部協賛》 演題：逆転のメソッド ～強い組織づくりの理論と情熱～ 講師：原 晋 氏〔青山学院大学 陸上競技部長距離ブロック 監督〕</p> <p>◆1月21日(金)《本部主催、埼玉支部協賛》 特別講演 演題：DX時代に勝ち残る会社の条件 講師：財部 誠一 氏〔経済ジャーナリスト〕 基調講演 演題：中堅・中小企業のお客様のDX推進のためにドコモができること 講師：吉澤 俊明 氏〔株式会社NTTドコモ〕</p> <p>◆2月10日(木)《千葉支部主催、埼玉支部協賛》 第一部 演題：中小企業向けテレワーク導入推進！ ～今だからこそテレワーク（導入編）～ 講師：水野 悠美子 氏〔パーソルプロセス&テクノロジー(株)〕 第二部 演題：木久蔵流、コミュニケーション術、初笑い！ 講師：林家 木久蔵 氏〔落語家〕 第三部（特別講演） 演題：車いすバスケットで夢をかけろ～元Jリーガーの挑戦 講師：京谷 和幸 氏 〔元Jリーガー、車いすバスケットボール男子日本代表ヘッドコーチ 等〕</p>

	セミナー名	項目	開催内容等
情報活用系セミナー	経営セミナー ※合同セミナー	概要	<p>◆2月15日(火)《神奈川支部主催、埼玉支部協賛》</p> <p>第一部 演題：電子帳簿保存法改正とペーパーレス化のポイントを徹底解説 講師：篠田 諭 氏〔東日本電信電話株式会社 ビジネス開発本部〕</p> <p>第二部 演題：いつもチャレンジ精神で ～話すことの大切さ、会話、コミュニケーション～ 講師：草野 仁 氏〔TVキャスター〕</p> <p>◆2月18日(金)《東京・山梨支部主催、埼玉支部協賛》</p> <p>第一部 演題：サイバー空間における脅威の現状とセキュリティ対策 ～最恐のマルウェア“Emotet”の脅威を回避するために！ 講師：警視庁サイバーセキュリティ対策本部</p> <p>第二部 演題：DXへの第一歩！！身近なデジタル化のすすめ 講師：黒瀬 光庸 氏〔東日本電信電話株式会社 東京事業部〕</p> <p>第三部(特別講演) 演題：夢持ち続け日々精進 講師：高田 明 氏〔株式会社ジャパネットたかた創業者〕</p> <p>◆3月4日(金)《本部主催、埼玉支部協賛》</p> <p>特別講演 演題：ICTを活用した地域活性化について 講師：中田 宏 氏〔元横浜市長〕</p> <p>基調講演 演題：地域課題解決に向けたIoTの活用(ローカル5G等) 講師：水谷 恒介 氏〔西日本電信電話株式会社〕</p> <p>◆3月25日(金)《合同開催：近畿事業推進部、埼玉支部他5支部》 《共 催：大阪商工会議所、西日本電信電話㈱》</p> <p>第一部 演題：モビリティ革命～企業が大変革期を勝ち抜く条件～ 講師：大前 研一 氏〔経営コンサルタント・起業家他〕 丹羽 亮介 氏〔株式会社マインド seeds 代表〕</p> <p>第二部 演題：大変革期を勝ち抜くためのDX推進のヒント ～新規事業を通じたNTT東日本グループ変革の体験～ 講師：広瀬 丈 氏〔NTT東日本 elgana プロジェクト〕</p> <p>◆12月10日(金)《茨城支部主催、埼玉支部協賛》</p> <p>特別セミナー てれこむゆーざ寄席</p> <p>一、漫 才：宮田 陽・昇</p> <p>一、落 語：林家 つる子</p> <p>一、講 談：室井 琴鶴 水戸藩士にまつわる話「剛直武士 伊藤 孫兵衛」</p> <p>一、紙切り：林家 楽一</p> <p>一、落 語：瀧川 鯉昇 「宿屋の富」</p>

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 (新社会人のための ビジネスマナー研修)	開催日	4月13日(火)～16日(金)<計4回>
		会場等	ウエスタ川越(川越市)、熊谷ハートピア(熊谷市) 越谷サンシティ(越谷市)、大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	西部地区 12名/5事業所 全体 47名/27事業所
		概要	新社会人を対象に、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
	ビジネスマナー研修 (もしもし検定4級受験付)	開催日	8月[中止]、2月[中止]
		会場等	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	西部地区 1名 全体 1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対応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 応用編(ステップアップ)	開催日	10月7日(木)[中止]、10月13日(水)～14日(木) 2月[中止]
		会場等	越谷サンシティ(越谷市)[中止]、大宮ソニック(さいたま市) ウエスタ川越(川越市)
		参加数	西部地区 5名/5事業所 全体 22名/19事業所
		概要	『自分の気持ちを上手に相手へ伝える』ことをテーマとし、コミュニケーションスキル向上のための応用編とした研修
	ビジネスマナー研修 (アンガーマネジメント)	開催日	8月[中止]、1月26日(水)
		会場等	オンライン(Zoom)開催に変更して実施
		参加数	西部地区 4名/3事業所 全体 16名/12事業所
		概要	怒りなどネガティブな感情を理解・コントロールし、職場等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 (プレゼン成功のための基礎)	開催日	11月[中止]
		会場等	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	西部地区 1名 全体 1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、立ち振る舞いなどの基礎研修
ビジネス電話対応研修 (基礎編)	開催日	6月11日(金)、11月[中止]	
	会場等	大宮ソニック(さいたま市)	
	参加数	西部地区 1名/1事業所 全体 13名/10事業所	
	概要	新人の方はもちろん、キャリアがある方も含め、顔が見えないビジネス電話対応のポイントをわかりやすく研修	
ビジネス電話対応研修 (クレーム電話対応)	開催日	11月25日(木)、1月[中止]	
	会場等	集合形式からオンライン(Zoom)開催へ変更して実施	
	参加数	西部地区 5名/3事業所 全体 19名/11事業所	
	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]	
	会場等	大宮ソニック(さいたま市)	
	参加数	西部地区 1名 全体 1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	4月12日(月)、6月29日(火)、7月13日(火)、 8月5日(水)、12月7日(火)、2月2日(水)	
		会場等	ユーザ協会本部(千代田区東神田) 全電通労働会館(千代田区東神田)	
		参加数	西部地区 参加無し	全体 3名/3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	2月4日(金)、2月16日(水)、3月2日(水)	
		会場等	ユーザ協会本部(千代田区東神田)	
		参加数	西部地区 参加無し	全体 7名/2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3級 ※4級合格者コース	開催日	4月21日(水)、5月12日(水)、8月5日(木) 9月1日(水)、10月13日(水)、11月10日(水)	
		会場等	オンライン(Zoom)による開催	
		参加数	西部地区 参加無し	全体 5名/4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12日(水)、8月4日(水)、11月10日(水) 2月2日(水)、2月9日(水)	
		会場等	大宮ソニック(さいたま市)、NTTファイナンス(さいたま市)	
		参加数	西部地区 参加無し	全体 85名/45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(電話対応コンクール等)

	事業名等	項目	開催内容等
電話 対 コン ク ール	電話対応コンクール 事前説明会	開催日	6月3日(木)、YouTube 配信: 6月4日(金)～30日(水)
		会場等	大宮ソニックから LIVE 配信
		参加数	西部地区 25名/11事業所 全体 78名/37事業所
		概要	令和3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 ※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
	電話対応コンクール 予選会前研修	開催日	会場開催 7月6日(火)～9日(金)、7月13日(火) 7月15日(木)～16日(金) 7月20日(火)～21日(水) オンライン開催(大宮ソニックより) 7月19日(月)～20日(火)
		会場等	埼玉会館(さいたま市)、熊谷ハートピア(熊谷市) 越谷サンシティ(越谷市)、ウエスタ川越(川越市) ※オンライン開催は職場、自宅等から Zoom による参加
		参加数	西部地区 19名/10事業所 全体 79名/43事業所
		概要	コンクールの具体的対策と対応スキルの弱点強化等を、自身の対応 スクリプトで実践練習
	電話対応コンクール 埼玉県予選会 (リモート方式)	開催日	8月2日(月)～4日(水)
		会場等	各職場から参加
		参加数	西部地区 21名/12事業所 全体 73名/45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 会場集合開催から、リモートによる『対応録音方式』に変更 審査は8月19日(木)、20日(金)に審査会により実施
	電話対応コンクール 県大会前研修	開催日	8月26日(木)、27日(金)、30日(月)
		会場等	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	西部地区 5名/4事業所 全体 37名/20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
	電話対応コンクール 埼玉県大会 (第36回)	開催日	9月17日(金)
		会場等	埼玉会館 小ホール(さいたま市)
		参加数	西部地区 4名/4事業所 全体 30名/18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
		優勝: 山下 理恵 (中部地区) 《株式会社SBI証券》 準優勝: 那須 朝美 (南東部地区) 《株式会社ベルーナコミュニケーションズ春日部オーダー》 優秀賞: 長岡 真希 (中部地区) 《佐川急便株式会社 熊谷営業所》 萩原 理香子 (西部地区) 《三井住友海上火災保険株式会社》 新井 ちひろ (一般参加) 《パナソニックコンシューマーマーケティング株式会社CS社》 審査員特別賞: 山岸 夢花 (南東部地区) 《株式会社ベルーナコミュニケーションズ春日部オーダー》 ※敬省略	

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等)

	事業名等	項目	開催内容等	
電話 対 コン ク ール	電話対応コンクール 全国大会 (第60回)	開催日	11月2日(火)	
		会場等	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 -参考- 優勝：川村 若葉〔岩手県代表〕 《損害保険ジャパン株式会社 盛岡保険金サービス課 北上保険金サービスセンター》 準優勝：陶山 佳代子〔鳥取県代表〕 《佐川急便株式会社 中国支店 米子営業所》 優秀賞：18名 ※敬省略	
企業 電 話 対 コ ン テ ス ト	企業電話対応 コンテスト (第24回) ※ユーザ協会本部主催	開催日	7月～9月	
		参加数	埼玉 3件(事業所)	全国 309件(事業所)
		概要	参加企業(*)へ協会の専門スタッフが予告なしで電話、電話対応品 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 ※結果報告書により、改善のアドバイスをフィードバック -参考- 会長賞：ダイキン工業株式会社 理事長賞：損害保険ジャパン株式会社 小林製薬株式会社 株式会社健康家族 優秀賞：株式会社SBI証券(埼玉中部地区)他15事業所 ※敬省略	

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	企業電話応対診断 ※埼玉支部独自キャンペーン	実施期間	通年 ※8月～10月
		利用数	西部地区 7事業所 全体 20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、電話応対品質を診断。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	西部地区 利用無し 全体 1事業所 (計 10アドレス)
		概要	標的型攻撃メールとは、不特定多数の対象にばらまかれる通常の迷惑メールとは異なり、特定の企業・組織等の重要な情報を盗むことなどを目的とし、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	西部地区 3事業所 (計 28名) 全体 18事業所 (計 140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。 会員(事業所)毎に20名様まで学習が可能。2021年度は52コンテンツ提供 (1)新入社員向け ①ビジネススキル系 7件(約2時間20分) ②ビジネスマインド系 5件(約2時間35分) ③ビジネスマナー系 3件(約1時間20分) (2)若手～中堅社員向け ①RPAによる生産性向上系 2件(約26分) ②ケースで考える仕事の基本 1件(約1時間40分) ③チームマネジメント系 6件(約3時間2分) (3)育成担当者向け ①コミュニケーション系 8件(約3時間55分) ②指導と育成系 2件(約1時間19分) (4)ICT推進者向け ①RPAによる生産性向上系 3件(約38分) ②WEB集客入門系 3件(約50分) (5)共通 ①情報セキュリティ系 4件(約2時間10分) ②ハラスメント系 5件(約58分) ③チームを強くするテレワーク仕事術系 3件(約3時間17分) ※カッコ内の時間はトータルの学習目安時間

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	2022年3月31日まで
		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	2022年3月31日まで
		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
	ビジネスチャットツール elgana(エルガナ)	受付期間	2023年3月31日まで
		概要	「働き方を変える」「生産性を上げる」テレワーク中でも効率的で円滑なコミュニケーションを可能とする、高セキュリティなビジネスチャットツール。「elgana ベースプラン(有料プラン)」を会員特典として最大2ヶ月間無償提供 ※1会員(事業所)、最大30ID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15日(水) [中止]
		会場等	高麗川カントリークラブ
		備考	参加募集を行ったものの、コロナ感染拡大で開催直前での中止
	サッカー観戦 (大宮アルディージャ)	開催日	9月 [中止]
		会場等	NACK5スタジアム
		備考	観戦時のソーシャルディスタンス確保のためのクラブによる観戦者数抑制対応等のため、チケット手配できず
	野球観戦 (西武ライオンズ)	開催日	8月 [中止]、10月 [中止]
		会場等	メットライフドーム、県営大宮球場
		備考	観戦時のソーシャルディスタンス確保のための球団による観戦者数抑制対応等のため、チケット手配できず
	秋の会員交流会	開催日	11月 [中止]
		訪問先	—
		備考	コロナウイルス感染拡大、バス移動時の密状態等を考慮して中止

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	電話応対 ステップアップ研修 ※狭山商工会議所様との共催	開催日	12月17日(金)
		会場等	狭山商工会議所
		参加数	19名
		概要	講師：山本 敦子氏 語尾がのびる、会社名の名乗りが聞き取れない、電話の声が暗いなど、一人一人に課題解決のポイントを指導。少人数の研修のため、効果が出やすい研修

第2号議案

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 支 計 算 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	1,311,214	1,311,214	0	
会 費	1,115,000	1,085,000	30,000	5,000円×217会員
預り金(交流会等参加費相当)	340,000	0	340,000	スポーツ交流(サッカー、野球) [中止] 秋の交流会 [中止]
雑 収 入	5	12	▲ 7	預金利息
合 計	2,766,219	2,396,226	369,993	

◆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	500,000	204,785	295,215	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	500,000	204,785	295,215		
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	340,000	0	340,000	参加費
	組織強化費 (会員交流会等不足分補填)	230,000	72,000	158,000	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	100,000	0	100,000	地区独自事業	
小 計	970,000	72,000	898,000		
定期総会	300,000	0	300,000	会場費等	
理事會	150,000	127,545	22,455	会場費等	
小 計	450,000	127,545	322,455		
事務費	50,000	48,092	1,908	会費請求委託料・口振手数料等、事務用品購入等	
通信費	80,000	73,706	6,294	会費請求書郵送料、振込手数料等	
上部費	260,000	231,278	28,722	支部費、システム費、本部費	
小 計	390,000	353,076	36,924		
予備費	456,219	0	456,219		
合 計	2,766,219	757,406	2,008,813		
次期繰越金		1,638,820			

収支決算

前期繰越金 1,311,214円

当期収入額 1,085,012円

当期支出額 757,406円

収支等 1,638,820円

*収支等残金は、令和4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 埼玉西部地区協会の令和3年度における収支決算について、会計帳票及び関係書類を監査した結果、処理は適正であり、相違ない事を報告いたします。

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 埼玉西部地区協会

監事 飯能信用金庫
理事長

松下 寿夫 

監事 株式会社協和エクシオ
NTT営業本部 営業推進部門担当部長

山下 正 

令和4年度事業計画

ユーザ協会では、公益財団としての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（情報通信技術）活用推進事業」を通じて地域企業や地域社会に貢献する事を目的に各種施策や会員サービスの充実に取り組んでまいりました。

令和4年度の事業運営において、「テレコミュニケーション教育事業」については、電話対応は企業の重要なツールとの認識に基づき、引き続き「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（もしもし検定）」などを中心に各種研修等を開催し、これらを通じて参加企業における電話対応品質の向上及び参加者のスキルアップ等にお役立ていただきます。

「ICT（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てまいります。また、新型コロナウイルス感染拡大を契機としたニューノーマルに対応した中小企業のテレワーク導入による働き方改革やDX導入事例等の紹介、会員特典としての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。

I. 基本方針

- (1) ICT活用推進事業については、企業が抱えている様々な課題の解決に資する最新のDX導入事例やICT活用事例等の情報提供を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、より多くの企業にご活用いただけるよう事業内容の更なる充実、積極的な参加勧奨を図ることで、参加企業の顧客満足度(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、新たな会員特典となりうる事業の創出とあわせメニューの充実に取り組むと共に「協会ホームページ、さいたまニュース」等のツールを活用した事業紹介・PRの充実に努めます。
- (4) 事業運営にあたっては、埼玉支部と連携を図り、他地区協会との情報共有ならびに相互支援、優良事例等の水平展開等を行い、業務の効率化や標準化を推進します。

II. 事業活動の実施について

令和4年度の具体的な事業については、「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等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（DX導入、テレワーク、働き方改革、AI等）として多様な最新情報を会員に提供して参ります。また、セミナーの開催にあたってはコロナウイルス感染拡大の影響を考慮し、ユーザ協会の他支部との共同開催等も含めた全国から視聴可能なオンラインでのセミナーも積極的に展開してまいります。

(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)研修も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・時事情報等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。開催にあたってはコロナウイルス感染拡大の影響を考慮しながら集合形式での開催のみならず、全国から視聴可能なオンラインでのセミナーも積極的に開催します。

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) ビジネス電話対応研修（基礎編・ステップアップ編・クレーム対応編）

- ①基礎編は、新社会人として電話対応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、話し方の癖や活舌、話すスピード等個人課題の改善を目的として、地域団体等との共催等も含めて開催します。
- ③クレーム対応編は、クレームに対して使ってはいけない言葉や対応テクニック等、クレームに特化した実践的対応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育成を目的とし、4級から1級、指導者級へ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、その対応内容を客観的に診断・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、参加企業の顧客満足度(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（期間設定）」を実施します。

(5) 企業電話対応コンテスト

企業電話対応診断同様、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、参加企業の顧客満足度(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（本年度は山口県開催予定）に出場していただきます。

なお、コロナウイルスの感染拡大が収束していない状況を鑑み、参加される企業及び参加者の皆さんに安心して参加いただけるよう、埼玉県大会の予選会は集合形式に代えてリモートによる対応録音とし、後日対応録音を基に審査を行います。

(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、怒り等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と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（秋の会員交流会）

「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秋の開催を目的に企画します。

※会員交流（異業種）事業のスポーツ交流及び会員交流会の開催はコロナウイルスの感染状況等を鑑みながら判断します。

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ユーザ協会の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場合は、録音機能付きの研修用模擬電話機のセットを貸出します。

(3) 人材育成

① e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」を無料で提供します。「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「テレコム・フォーラム」を毎月お届けしています。

（5）セキュリティ対策

「Emotet」（エモテット）と呼ばれるウイルスへの感染を狙う攻撃メールがここ最近になって活動を再び活発化するなど、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イルス付き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等について、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（随時）

「さいたまニュース」により各種研修やイベント等の事業を分かり易く事前に案内することで会員の興味・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の向上を図ります。

（3）会員維持拡大施策

会員企業からのご意見や研修・事業参加者からアンケート等を基に、事業への反映や魅力ある会員特典の充実を図るとともに、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・ご紹介など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、地区協会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、地区協会独自事業として企画検討・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等、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、非会員企業等への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などを企画検討していきます。

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	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	経営	Power Point(魅せる資料作成講座)	8月(予定)		
情報セキュリティ、DX活用 支部合同 経営セミナー			2月(予定) 不定期開催	経営トップセミナー同時開催 オンラインセミナー		
テレコミュニケーション関連	基礎	フレッシュマン研修	4月	川越 熊谷 越谷 大宮		
			応用	ステップアップ研修	7月(予定) 2月(予定)	
			応用	アングーマネジメント研修	1月(3地区開催予定)	
			基礎	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)		
		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)	WEB開催	
	電話対応コンクール	-	事前説明会	6月3日	WEB開催	
			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月上旬予定		
			審査会	9月上旬予定		
			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・ライブ継予定	
	企業電話対応コンテスト	-	全国大会前研修	11月上旬予定		
			全国大会	11月18日	山口県	
企業電話対応診断	-	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			
特別セミナー	基礎	コミュニケーションパワーアップ研修	8月~10月			
		経営トップセミナー	10月(予定)			
	経営	経営者から経営者層向けセミナー	2月(予定)	埼玉支部開催		
		合同セミナー 特別セミナー	不定期開催 不定期開催			
会員交流	-	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 FMNACK5 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 (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				
会議	-	支部理事会	5月12日(木)	パレスホテル大宮		
		南東部地区理事会				
		〃 定期総会	5月24日(火)	越谷コミュニティセンター		
		中部地区理事会				
		〃 定期総会	6月7日(火)	ラフォーレ清水園		
		西部地区理事会				
〃 定期総会	6月17日(金)	川越プリンスホテル				

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(もしもし検定)	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11日(水)(新市民会館おみや) 7月6日(火) 9月7日(水) 11月2日(水) 1月11日(水) 3月1日(水)	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	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定に当たっては、指導官や試験官等の役割を果たす	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

第4号議案

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 支 予 算 書

◆収入の部

(単位:円)

科 目	4年度予算額	〈参考〉 3年度決算額	予算額内訳
前年度繰越金	1,638,820	1,311,214	
会 費	1,060,000	1,085,000	5,000円×212会員
預り金(交流会等参加費相当)	340,000	0	スポーツ交流(サッカー、野球) 秋の交流会
雑 収 入	12	12	預金利息
合 計	3,038,832	2,396,226	

◆支出の部

科 目	4年度予算額	〈参考〉 3年度決算額	予算額内訳	
公益事業	電話対応コンクール	400,000	204,785	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	400,000	204,785		
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	340,000	0	参加費収入
	組織強化費 (会員交流会等不足分補填)	350,000	72,000	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	100,000	0	地区独自事業	
小 計	1,090,000	72,000		
定期総会	300,000	0	会場費等	
理事會	150,000	127,545	会場費等	
小 計	450,000	127,545		
事務費	50,000	48,092	会費請求委託料・口座振替手数料、事務用品購入等	
通信費	80,000	73,706	会費請求書郵送料、振込手数料等	
上部費	231,000	231,278	支部費、システム費、本部費	
小 計	361,000	353,076		
予備費	737,832	0		
合 計	3,038,832	757,406		
次期繰越金		1,638,820		

第5号議案

役員改選

【任期:令和4年4月1日~令和6年3月31日】

※敬省略・順不同

役員名	氏名	会員名(事業所名)	役職	備考
会長	原 敏成	武州ガス株式会社	取締役社長	
副会長	房野 洋	坂戸市商工会	会長	交代
〃	清水 武信	狭山ケーブルテレビ株式会社	代表取締役会長	
理事	神谷 勉	株式会社丸広百貨店	代表取締役社長	
〃	荻野 敏行	所沢商工会議所	会頭	
〃	矢島 巖	飯能商工会議所	会頭	
〃	沼尾 幸一	くるまのヌマオ株式会社	取締役会長	
〃	関根 栄一	入間市商工会	会長	
〃	竹澤 譲治	川越商工会議所	専務理事	
〃	後藤 清	狭山商工会議所	会頭	交代
〃	山田 裕朗	山田食品産業株式会社	代表取締役社長	
〃	岩崎 海	株式会社日辰電機製作所	取締役経営企画本部長 総務部長兼務	
監事	松下 寿夫	飯能信用金庫	理事長	
〃	山下 正	エクシオグループ株式会社	NTT事業本部 NTT営業本部営業推進部門担当部長	
顧問	宅間 由美子	NTT東日本 埼玉西支店	支店長	

第3章 地区協会の運営

(地区協会理事等の任期)

第13条 地区協会理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

(地区協会顧問・相談役)

第15条 この会に、地区協会顧問及び相談役を置くことができる。