

令和5年度  
埼玉支部理事会

決定集

令和5年5月9日(火)

パレスホテル大宮

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

埼玉支部

## 目 次

第一号議案	令和4年度事業報告……………	1頁
第二号議案	令和4年度決算及び会計監査報告……………	10頁
第三号議案	令和5年度事業計画(案)……………	12頁
第四号議案	令和5年度収支予算(案)……………	16頁

# 令和4年度事業報告

令和4年度におけるICT活用推進事業としては、全国で視聴が可能なICTセミナーをオンラインにて開催する等、協会として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行うとともに、参加される方々の要望に沿った施策を展開してきた一年でありました。

また、テレコミュニケーション教育事業の柱である電話応対コンクールでは、収容人員を制限する等の新型コロナウイルス感染対策を講じ、効率的に開催しました。そして、県大会は3年ぶりに観客を招き、全国大会も山口市で集合開催しました。

令和4年4月から令和5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、これまでは下期に開催が多かったICTセミナーを通年で切れ目なく開催できるように計画の前倒しを行い、旬な題材をテーマ(※)としたICT活用情報発信の強化を図りました。

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参加を可能としました。

【参加者 393名】(R3:344名)

※主な開催オンラインセミナー

- ・ 6月24日「須藤 憲司」氏「日本企業におけるDXの活用、推進による問題解決」
- ・ 8月31日「大前 研一」氏「大前流 シニアビジネスの発想法」
- ・ 10月28日「大屋 一」氏「セキュリティ対策の重要性とポイントについて」

### (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」(3回)と「PowerPoint研修」(1回)を開催しました。【参加者 40名】(R3:53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 6社39名】(R3:1社10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でした。

【参加企業 21社56名】(R3:18社140名)

## (5) 経営トップセミナー

テレビのニュース番組「news zero」のメインキャスターを務めた“村尾信尚氏”（関西学院大学教授）を講師に招き、講演会を開催しました。その模様は、オンラインで配信し、全国でご視聴いただきました。

○ 村尾 信尚 氏（関西学院大学教授） テーマ「コロナ後の世界と日本」

【参加者 146名（会場70名、オンライン76名）】（R3:144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。

【参加者 93名】（R3:262）

### ※主な講演者

○ 山口 真由 氏（信州大学特任教授・法学博士、ニューヨーク州弁護士）

○ 福澤 朗 氏（アナウンサー）

○ 瀬古 利彦 氏（日本陸上競技連盟ロードランニングコミッションリーダー）

○ 林家たい平 氏（落語家）

## 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 大宮・川越 2会場 各1回（中止：越谷、熊谷）

・応用編 大宮 1会場 1回

【参加者 基礎編:33名、応用編:12名】（R3:基礎編47名、応用編22名）

### (2) アンガーマネジメント研修

感情のコントロールをトレーニングするアンガーマネジメント研修を集合研修とリモート研修の2パターンで開催しました。

【参加者 25名】（R3:16名）

### (3) プレゼン成功のための基礎研修

ビジネスの場で必要なプレゼンテーションの基礎研修会を開催しました。

【参加者 11名】（R3:中止）

### (4) ビジネス電話対応研修

#### ①基礎編

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

【参加者 47名】（R3:13名）

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 48名】(R3:39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。(R3:中止)

(6) クレーム電話応対研修

クレーム電話の応対方法を学ぶ研修会を集合研修とリモート研修の2パターンで開催しました。【参加者 45名】(R3:19名)

(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4年度は4級検定を8回、3級検定を5回、2級検定を2回開催しました。

【受験者:4級154名、3級13名、2級1名】(R3:4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4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 16事業所】(R3:20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、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。

【埼玉1事業所 会長賞受賞】

## (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4日～6月30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、説明用動画を録画し、YouTube配信しました。

【期間中視聴回数 1,260回】(R3:444回)

### ② 研修会(7月6日～7月20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いように4会場(浦和・熊谷・川越・越谷)で7日間、WEBで1日間の全8日間で12回開催しました。

【参加者 83名】(R3:79名)

### ③ 埼玉県大会予選会(8月23日、25日)

県大会の出場者選考会として、予選会をリモートで開催しました。対応を録音し、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 66名から県大会出場者35名を決定】(R3:73名)

### ④ 埼玉県大会事前研修会(9月26日、27日)

予選会で選ばれた35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(10月17日)

第37回埼玉県大会を「埼玉会館(小ホール)」において、開催しました。予選会を勝ち抜いた代表選手31名により競技が行われ、その模様はライブ中継でも配信しました。

優勝は、埼玉西部地区協会の株式会社ベルーナコミュニケーションズ川越オーダー「柳川 綾香」さんでした。

【競技者 31名】(R3:30名)

### ⑥ 全国大会(11月18日)

第61回全国大会が山口県山口市(KDDI維新ホール)で開催されました。全国の代表者57名による競技の結果、埼玉県代表の「柳川 綾香さん」(株)ベルーナコミュニケーションズ)は、見事、優秀賞に輝きました。

### 3. 会員交流事業<地区事業>

#### (1) スポーツ交流

スポーツ観戦等により会員交流を図りました。

##### ① ゴルフ大会

高麗川カントリークラブ(10月) 【参加者 22名】(R3:中止)

##### ② サッカー観戦

NACK5スタジアム 大宮アルディージャ vs V・ファーレン長崎(10月)  
【参加者 113名】(R3:中止)

##### ③ 野球観戦

ベルーナドーム 埼玉西武ライオンズ vs オリックス・バファローズ(8月)  
【参加者 170名】(R3: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】(R3: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】(R3:中止)

### 4. 講師派遣実施状況について

豊富な講師陣の中から、新入社員教育・コールセンター教育等、電話応対教育に関するご相談をいただいた事業所に対してご要望に沿った講師をご紹介しました。

	派遣先事業名	開催時期	派遣講師	テーマ	回数
講師派遣	新座市商工会	4月	【協会契約講師】 岩下 宣子 氏	ビジネスマナー	1
	戸田市商工会	4月	【協会契約講師】 岩下 宣子 氏	ビジネスマナー	1
	ミドリ安全用品株式会社	7月	【協会契約講師】 山本 淳子 氏	電話応対	2
	(株)ベルーナ	7月	【協会契約講師】 石亀 美夜子 氏	電話応対	1
	NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンター	7月・8月	【協会契約講師】 松本 智子 氏	電話応対	2
	NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンター	9月・10月	【協会契約講師】 松本 智子 氏	電話応対	2

### 5. 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4年5月12日埼玉支部理事会

令和4年5月24日埼玉南東部地区協会理事会(定期総会は中止)

令和4年6月 7日埼玉中部地区協会理事会(定期総会は中止)

令和4年6月17日埼玉西部地区協会理事会(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
ICTセミナー	5月	オンライン	1	21	21
	6月		1	31	45
	7月		1	21	21
	8月		1	42	42
	10月		1	30	30
	11月		2	24	27
	12月		2	21	23
	1月		2	8	8
	2月	パレスホテル大宮・オンライン	2	128	166
	3月	オンライン	1	9	10
アプリケーション活用研修 (Excel)	4月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	7	10
	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 (WithYouさいたま)	1	10	10
	2月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	中止		
アプリケーション活用研修 (PowerPoint)	8月	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	10	10
計	—	—	18	372	433
埼玉支部主催					
村尾 信尚 氏 (関西学院大学教授)	2月	パレスホテル大宮 ・ オンライン	1	110	146
他支部主催合同開催					
山口 真由 氏 (信州大学特任教授、法学博士)	7月	オンライン	1	21	21
斎藤 孝 氏 (明治大学文学部教授)	12月	オンライン	1	13	13
黒川 伊保子 氏 (株式会社リサーチ 代表取締役)	12月	オンライン	1	8	10
佐久間 悟 氏 (株式会社ヴァンフォーレ山梨スポーツクラブ 代表取締役)	1月	オンライン	1	4	4
福澤 朗 氏 (フリーアナウンサー)	2月	オンライン	1	15	15
瀬古 利彦 氏 (日本陸上競技連盟ロードランニングコミッションリーダー)	2月	オンライン	1	18	20
林家 たい平 氏 (落語家)	3月	オンライン	1	9	10
計	—	—	8	198	239
情報活用系セミナー	ICTセミナー	オンライン	1	21	21
			1	31	45
			1	21	21
			1	42	42
			1	30	30
			2	24	27
			2	21	23
			2	8	8
			2	128	166
			1	9	10
アプリケーション活用研修 (Excel)	4月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	7	10
	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 (WithYouさいたま)	1	10	10
	2月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	中止		
アプリケーション活用研修 (PowerPoint)	8月	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	10	10
計	—	—	18	372	433
経営トップセミナー					
村尾 信尚 氏 (関西学院大学教授)	2月	パレスホテル大宮 ・ オンライン	1	110	146
他支部主催合同開催					
山口 真由 氏 (信州大学特任教授、法学博士)	7月	オンライン	1	21	21
斎藤 孝 氏 (明治大学文学部教授)	12月	オンライン	1	13	13
黒川 伊保子 氏 (株式会社リサーチ 代表取締役)	12月	オンライン	1	8	10
佐久間 悟 氏 (株式会社ヴァンフォーレ山梨スポーツクラブ 代表取締役)	1月	オンライン	1	4	4
福澤 朗 氏 (フリーアナウンサー)	2月	オンライン	1	15	15
瀬古 利彦 氏 (日本陸上競技連盟ロードランニングコミッションリーダー)	2月	オンライン	1	18	20
林家 たい平 氏 (落語家)	3月	オンライン	1	9	10
計	—	—	8	198	239



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】	さいたま市(大宮ソニックシティ) 川越市(ウエスタ川越)	2	19	33	
	8月 【応用編】	さいたま市(市民会館おおみや)	1	9	12	
ビジネス電話対応研修 【基礎編】	6月・7月	さいたま市(市民会館おおみや)	2	26	47	
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】	11月・12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	48	
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	10月	川越市(ウエスタ川越) 越谷市(越谷サンシティ) さいたま市(市民会館おおみや) オンライン(Zoom)	4	28	45	
アンガーマネジメント研修	1月	オンライン(Zoom) さいたま市(市民会館おおみや)	2	15	25	
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)	1	9	11	
電話対応技能検定 (もしもし検定)	4級	検定月 5月・6月・7月・9月 ・11月・1月・3月	さいたま市 (市民会館おおみや・NTTファイナンス)	8	87	154
	3級	検定月 5月・7月・9月・ 11月・3月	千代田区東神田(本部)	5	8	13
	2級	検定月 6月・12月		1	1	1
	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	—	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 応対 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】	1 (映像配信)	-	視聴回数 1260回
	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(熊谷商工会館) 川越市(ウエスタ川越) 越谷市(越谷サンシティ)	12	36	83
	埼玉県大会予選会 【応対録音】	8月	リモート開催 (各職場等)	2	30	66 (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)	4	14	40
	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)	1	14	31 (選手)
	全国大会	11月	山口県 (KDDI維新ホール)	1	2	2

## 電話応対コンクール埼玉県大会入賞者

(敬称略)

表彰	地区協会名	氏名	所属事業所名
優勝	西部	柳川 綾香	株式会社ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダー
準優勝	西部	岩城 恵梨香	株式会社ベルーナコミュニケーションズ 第2川越オーダー
優秀賞	中部	鈴木 このみ	株式会社ベルーナ CS本部オーダー部第1オーダー
優秀賞	中部	富永 静香	株式会社ベルーナ CS本部オーダー部第1オーダー
優秀賞	南東部	高山 侑弥	株式会社ベルーナ 春日部オーダーレセプションセンター
審査員特別賞	中部	伊藤 友香	株式会社SBI証券

## 6. 会員状況

令和4年度末の会員数は、前年度末の1,066会員から70会員減の、996会員となりました。退会が78会員という厳しい状況で、退会理由の主なものは「経費削減、事業所の統廃合等」によるものでした。

なお、新規入会は8会員であり「セミナー・研修への参加」が主な理由でした。

### <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	5	紹介	1	コンクール参加	1
退 会	経費節減等会社判断	18	事業所の統廃合	17	事業不参加	15

### R04年度末(2023年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
対前年比	会員数	519	278	199	996
	増減数	-31	-26	-13	-70
	増減率	▲ 5.6	▲ 8.6	▲ 6.1	▲ 6.6
	増加数	6	2	0	8
	減少数	37	28	13	78

### R03年度末(2022年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
対前年比	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
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

令和4年度 決算報告

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 (A)	決算額 (B)	差異 (B-A)	備 考
収 入	公益目的事業	7,650,000	6,929,491	▲ 720,509	集合研修・集合セミナーの中止等
	その他事業	5,800,000	6,044,748	244,748	オンラインセミナーの開催
	業務提携収入合計	13,450,000	12,974,239	▲ 475,761	-
	参加費収入	300,000	423,501	123,501	電話応対技能検定者数の増加
	雑 収 入	1,000	51	▲ 949	-
	内部取引収入	3,200,000	2,428,704	▲ 771,296	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	3,501,000	2,852,256	▲ 648,744	-
	当期収入合計	16,951,000	15,826,495	▲ 1,124,505	-
	前期繰越	11,050,913	11,050,913	0	-
総 合 計	28,001,913	26,877,408	▲ 1,124,505	-	

■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	電話応対競技会費	4,050,000	4,040,388	▲ 9,612	予選会はリモート化にて実施
	セミナー等費（ビヅ 祝賀等）	2,240,000	2,039,253	▲ 200,747	集合研修の一部中止等
	セミナー等費（ICT関連）	600,000	516,687	▲ 83,313	オンラインセミナーの開催
	セミナー等費（経営トップセミナー等）	3,650,000	3,165,589	▲ 484,411	会場費・講演費の減額
	委員会費（もしもし検定）	60,000	43,670	▲ 16,330	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	2,280,000	2,135,416	▲ 144,584	出版部数の削減（会員数見合い）
	①事業費合計	12,980,000	11,941,003	▲ 1,038,997	-
管 理 費	会議費	250,000	250,453	453	理事会の開催
	諸経費	2,600,000	3,060,463	460,463	封筒の増刷
	減価償却費	161,202	0	▲ 161,202	少額資産（パソコン）の減価償却終了
	②管理費合計	3,011,202	3,310,916	299,714	-
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	0	0	0	-
	法人税等分担費	510,000	544,850	34,850	-
	消費税本部振替額	110,000	154,542	44,542	-
	本部上部費	340,000	359,223	19,223	-
	③内部取引支出	960,000	1,058,615	98,615	-
支出合計	16,951,202	16,310,534	▲ 640,668	-	
繰越資産額	11,050,711	10,566,874	▲ 483,837	-	

収支決算

前年度繰越金	11,050,913
当期収入額	15,826,495
当期支出額	16,310,534
収 支 等	10,566,874

\* 収支等残金は、令和5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支部の令和4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5年4月24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 松下利夫 

# 令和5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」の普及拡大に向け、各種施策や会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

令和5年度の事業運営においても、新型コロナウイルス感染症が沈静化しつつある中、会員の方やイベント参加者の安心、安全を考慮しつつ、公益財団法人として、協会事業の存在感を広く地域社会に向けて高めるために、これまで以上に協会会員だけでなく地域の多くの人々にも、事業運営に役立つ情報を発信し、活動の充実を図ってまいります。

テレコミュニケーション教育事業においては、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、参加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けるよう更なる改善を行ってまいります。

また、ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援や最新セキュリティ対策、近年話題となっているAI等の活用事例を、全国で視聴が可能なオンラインでのセミナーにて積極的に情報発信して参ります。

また、会員特典としている「eラーニングサービス」については根強い人気がある「新入社員及び若手社員向け」の自学自習コンテンツ等を充実させる等、更に皆さまにも普く広く提供して参ります。

## 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、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、業務改革やコスト削減等の様々な課題解決に向けたDX導入や、情報セキュリティ等の最新技術のICT活用事例のご紹介により、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活用推進事業については、全国から視聴可能なオンラインでのセミナーを、更に多くの皆様に視聴して頂くため、引き続き、課題解決に向けたDXの導入や、不安定な世界情勢を背景に更に意識が高まっている最新の情報セキュリティ対策、コールセンターや企業の問い合わせ手段として活用されつつある、Chatボット機能に使用されている最新技術「ChatGPT」(※)、そしてCSRとして各企業に求められている「SDGs」達成に向けた具体的な行動内容など、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。

※ChatGPT(チャットジーピーティー)とは、Generative Pre-trained Transformerの略で、OpenAIが2022年11月に公開した人工知能を使ったチャットボットであり、人間の質問に対して、人間のように会話し、幅広い質問に答えることができる。

## (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を図り、全国から視聴できる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

電話対応・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、受講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、接遇マナーや電話対応について、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) ビジネス電話対応研修(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対応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) 電話対応技能検定(もしもし検定)

「電話対応技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応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。(24ページ)

### (4) 企業電話対応診断

専門スタッフが「仮のお客様」となって事業所へ電話をかけ、その電話対応について、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(期間限定)」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に繋がる取り組みを図ります。

### (5) 企業電話対応コンテスト

企業電話対応診断同様、企業の顧客満足度(CS)向上を進める有益な事業として、様々な機会をとらえて事業内容の紹介を行い参加拡大に取り組みます。(25ページ)

## (6) 電話対応コンクール

電話対応コンクールは、お客様とのコミュニケーション手段の基本となる電話対応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対応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(北海道大会)に出場していただきます。

また、より多くの企業に効率よく安心してご利用いただくために、予選会はリモート方式での開催とします。

## (7) その他

アンガーマネジメント研修など開催希望の多い研修についても、研修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

施設見学・体験会を交えた交流会を実施します。

## 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。(17頁 参考1)

### (2) 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。(17頁 参考2)

### (3) 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。(18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。(19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。(20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。(21頁 参考6)

(8) 会員サービスの充実

令和5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。(22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に関する情報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感想を「参加者の声」として情報発信します。

(2) 地域団体との連携

地域団体の会員とユーザ協会の会員が参加できる研修やセミナーなどの連携事業を提案し、開催することで、協会事業のPRと新規入会の促進を図ります。

(3) 地区役員等による紹介活動

地区役員や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

今後とも会員企業のご意見を積極的にお聞きし、会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、事業に参加いただいた会員以外の方へも、当協会事業に対する認知度向上に向け、更なる情報提供やイベントへの参加勧奨等を積極的に行って参ります。

令和5年度 収支予算

自 令和 5年 4月 1日

至 令和 6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	7,300,000	
	その他事業	5,900,000	
	業務提携収入合計	13,200,000	
	参加費収入	420,000	
	雑収入	1,000	
	内部取引収入	2,400,000	
	参加費・雑収・内部取引収入合計	2,821,000	
	当期収入合計	16,021,000	
	前期繰越	10,566,874	
総合計		26,587,874	

■支出の部

	支出科目	予算額	備考
事業費	電話対応競技会費	3,700,000	
	セミナー等費（ビザ対策等）	1,700,000	
	セミナー等費（ICT関連）	770,000	
	セミナー等費（経営トップセミナー等）	3,200,000	
	委員会費（もしもし検定）	40,000	
	組織強化費	100,000	
	情報出版費	2,150,000	
	①事業費合計	11,660,000	
管理費	会議費	250,000	
	諸経費	3,100,000	
	減価償却費	0	
	②管理費合計	3,350,000	
内部取引	関東事業推進部上部費	300,000	
	法人税等分担費	550,000	
	消費税本部振替額	160,000	
	本部上部費	360,000	
	③内部取引支出	1,370,000	
予備費		10,207,874	
支出合計		26,587,874	

## 会員特典

### ■ 契約講師の紹介

#### 講師紹介の特徴

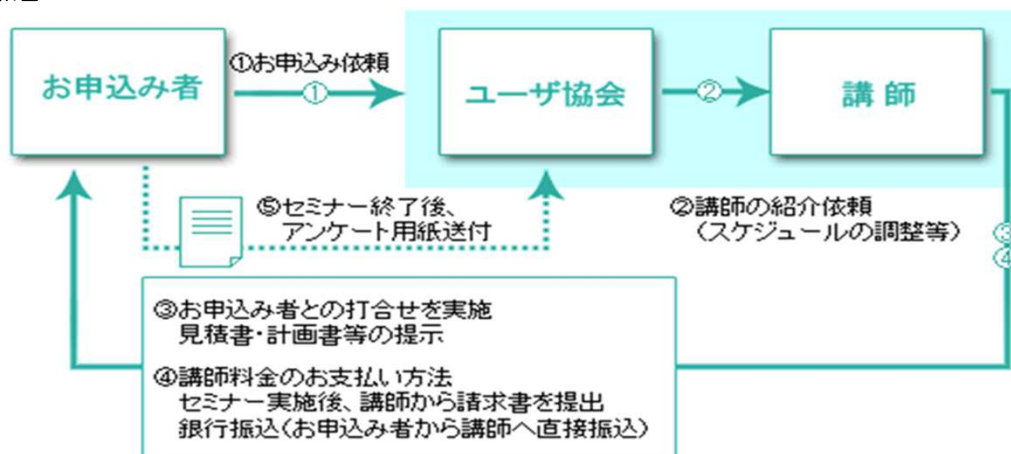
#### 1.ニーズにマッチした豊富な講師陣

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)

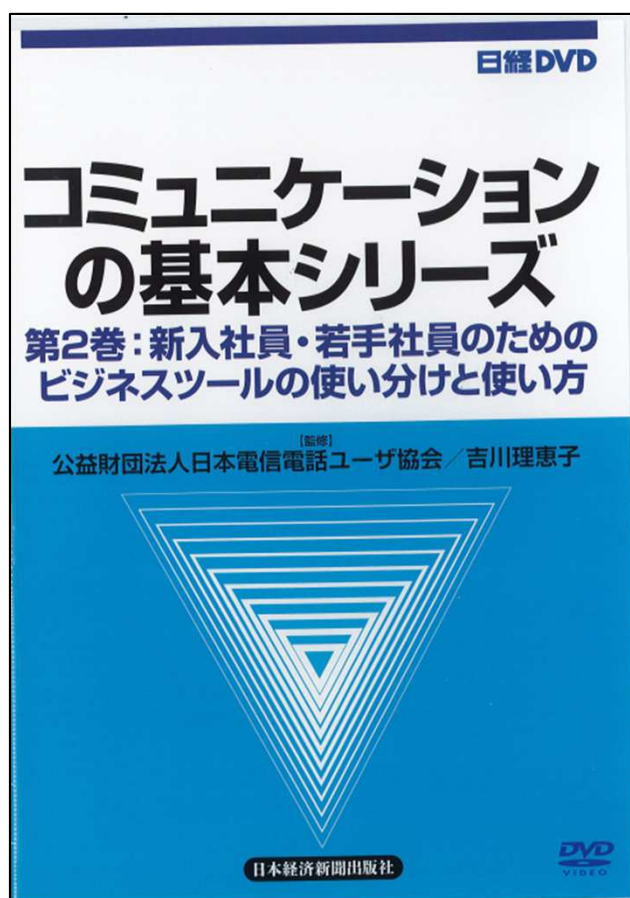
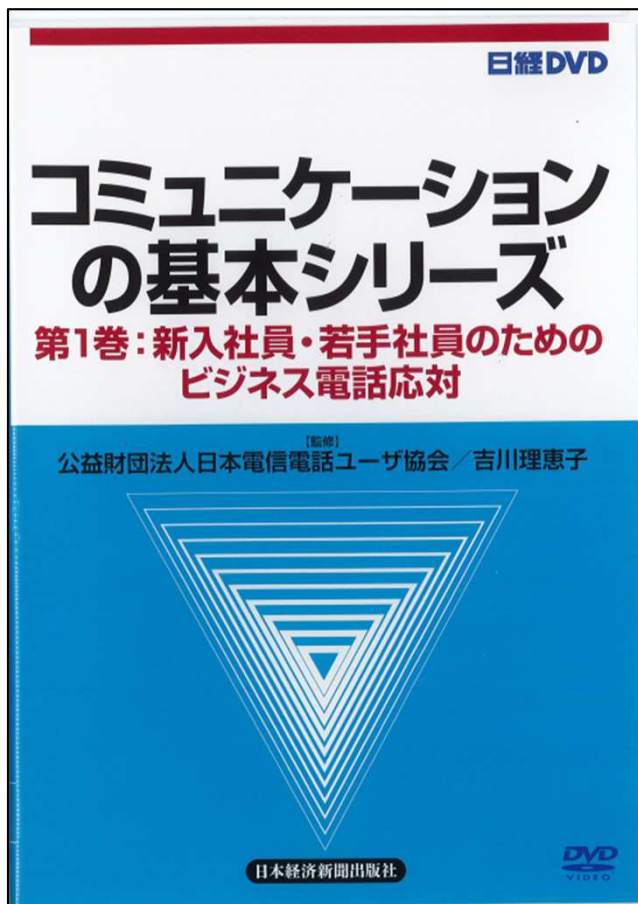
電話対応研修用録音機能付電話機セットを貸出します。



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 2023

**ICT REPORT** 中小企業のDX戦略を考える  
全国中小企業クラウド実践大賞と  
「総務大臣賞」受賞企業の取り組み  
株式会社イズミダ



**動画コンファ** 動画を活用したデジタル戦略が生んだ  
コロナ時代を生き抜くビジネススタイル  
株式会社松浦機械製作所



**ICT COLUMN** ICTで進化する防災への取り組み(防災テック) (第3回)  
フェーズフリーとパーソナライズ



指導者資格保持者のための  
品質向上研究会レポート

大切にしていることを考える  
ことから始める「幸せに働ける  
組織・職場の作り方」とは



2022年電話応対技能検定  
(もしもし検定)

検定実施機関表彰



**連載** アサーティブなコミュニケーション  
自己表現の権利について

お客さまから学ぶPCS向上  
心を届ける電話応対

コミュニケーション力を鍛える  
「表現する」ということ

**<巻末> 2023年度電話応対コンクール問題**


**公益社団法人日本電信電話ユーザ協会**

- 19 -

## 会員特典

### ■ 標的型攻撃メール予防訓練サービス

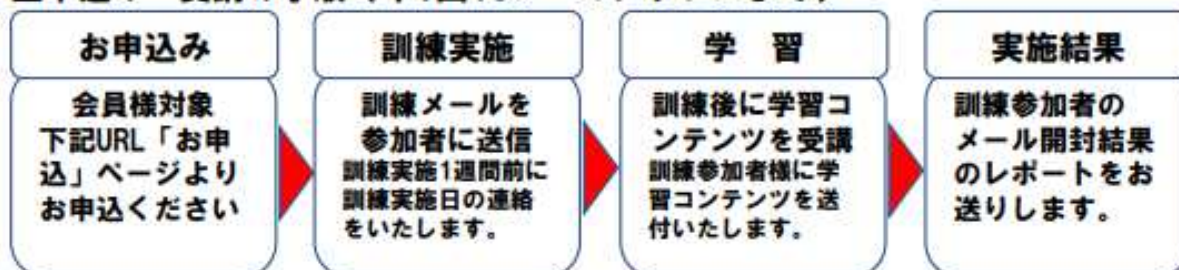
# あなたの会社も狙われてる?! 標的型攻撃メール予防訓練サービス (無料)のご案内



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一度トライアルしませんか？

実施回	受付開始	受付締切	実施時期	実施回	受付開始	受付締切	実施時期
第1回	4月10日	4月25日	5月下旬	第7回	10月10日	10月25日	11月下旬
第2回	5月10日	5月25日	6月下旬	第8回	11月5日	11月20日	12月下旬
第3回	6月10日	6月25日	7月下旬	第9回	12月10日	12月25日	1月下旬
第4回	7月10日	7月25日	8月下旬	第10回	1月10日	1月25日	2月下旬
第5回	8月10日	8月25日	9月下旬	第11回	2月10日	2月25日	3月下旬
第6回	9月10日	9月25日	10月下旬	2023年度は全11回となります。			

#### ■ 申込み・受講の手順（年1回10メールアドレスまで）



お問合せ先 フリーダイヤル 0120-20-6660  
公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部  
ホームページ <http://www.pi.itua.or.jp/saitama/>

申込URL <https://www.jtua.or.jp/private/benefit/targeted-attack/form/>

## 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 スマートフォンでも  
社員研修を実施できます

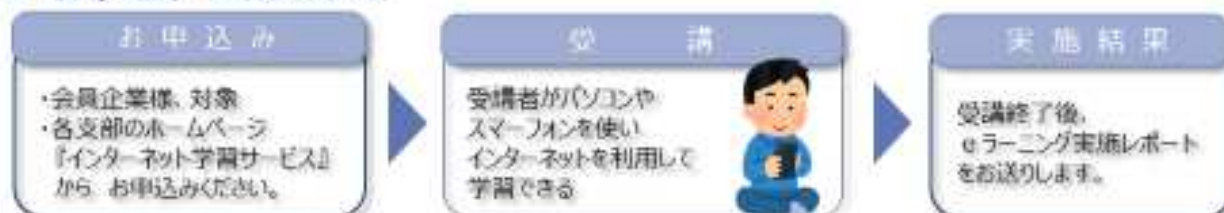
## eラーニング（インターネット学習）を 無料で提供します

#### ■ 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…  
・同時期、同一場所に集まる必要はありません  
・個々の習熟度に応じた学習がゆめられ、学習の効果測定ができます  
・コロナ対策やテレワーク時の在宅研修にも有効です  
・毎月受けられます（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	5月1日～5月15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	★2023年度は合計11回となります。（47の講座を提供）		

T E L 0120-20-6660

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

お申込み・お問合せ  
お待ちしております

## 令和5年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

	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	
		応用	Excel(関数活用講座)	5月	
			office効率アップ研修【新規】	2月	新企画
			Power Point(魅せる資料作成講座)	8月	
ICT活用セミナー	経営	情報セキュリティ、DX活用	2月	経営トップ同時開催	
		支部合同 ICT活用セミナー	不定期開催	オンラインセミナー	
テレコミュニケーション関連	ビジネスマナー研修	基礎	フレッシュマン研修	4月	川越 熊谷 越谷 大宮
		応用	ステップアップ研修	10月	
		応用	アンガーマネジメント研修	1月	集合、WEB
	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 11月	
		応用	クレーム電話対応研修	11月(3地区開催予定) 1月	WEB開催
		応用	英語電話対応研修【新規】	6月	WEB開催(広島支部共催)
	電話対応コンクール	-	事前説明会	5月下旬	WEB配信
			模擬応対者研修会	5月下旬	
			埼玉県予選会前研修会	6月下旬(8日間予定)	
			「応対録音」実施(※旧予選会)	7月下旬	リモート開催
			審査会	8月上旬	録音審査会
			埼玉県大会前研修会	8月下旬(3日間)	
			埼玉県大会	9月20日開催	埼玉会館・ライブ中継予定
			全国大会前研修	10月上旬	
	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	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	
	経営セミナー		合同セミナー	不定期開催	本部主催
	特別セミナー		合同セミナー	不定期開催	他支部主催
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	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	高坂CC
	会員交流会	-	施設見学会、体験会	日程別途	
	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	ペルーナドーム
		-	商工会議所共催セミナー	商工会議所希望日	商工会議所会議室
会議	理事会・定期総会	-	支部理事会	5月9日(火)	パレスホテル大宮
		-	中部理事会・定期総会	6月22日(木)	パレスホテル大宮
		-	南東部理事会・定期総会	6月15日(木)	ヴェルディ武蔵野
		-	西部理事会・定期総会	6月26日(月)	川越プリンスホテル
検定	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の検定	隔月(5, 7, 9, 11, 1, 3月)	埼玉県内

	項目	概要	提供時期	備考
主な会員特典	標的型攻撃メール予防訓練サービス	企業のセキュリティ対策として提供(無料)	各月	
	eラーニング	社員教育支援としてインターネット学習のeラーニングを提供(無料)	各月	
	テレコムフォーラム誌	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情報を協会誌で提供(毎月発行)	各月	
	ホームページ企画・制作・運用サービス	「商売の課題解決にインターネットを活用してみたい」ユーザ協会会員様を支援(初期費用無料)	随時	
	講師派遣	豊富な講師陣の中から、新入社員教育・コールセンター教育等、電話対応教育に関する企業のご要望に沿った講師を紹介(会員価格)	随時	



# 電話対応技能検定（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。

電話対応技能検定（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 （入門級）	ビジネスシーン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 （基礎）	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 第1水曜日*
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。	2, 6, 8, 12月の 第1水曜日*
1級 （上級）	ビジネス電話を行うための社内での御用件として高度な実務能力 および指導能力を有する。	4, 10月の 第1水曜日*
指導者級 （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、 指導者や試験官などの役割を果たす。	ホームページにて 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Ⅱ9階

0120-20-6660

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

# 2023年度企業電話対応コンテスト

公益社団法人 日本電信電話ユーザ協会

## 参加企業 大募集

### 参加企業の声 /

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。

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。

第三者評価での実態確認と課題の発見が可能なコンテストへの参加は意義深いと思っています。

2023年  
**5月1日**  
**申込受付**  
**開始!**

(7月20日まで)

# 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

### スタッフが架電

7月下旬から、専門スタッフが仮のお客様となって、申込みされた企業に電話をかけます。



### 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。



### 仮のお客様として会話

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。



### 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)



### 概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって業務中に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

### 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 毛