

令和5年度

定期総会決定集

令和5年6月26日(月)
[会場:川越プリンスホテル]

(公財)日本電信電話ユーザ協会
埼玉西部地区協会

目次

令和4年度事業報告	1
令和4年度決算報告	13
令和4年度会計監査報告	14
令和5年度事業計画	15
令和5年度収支予算	22

令和4年度事業報告

新型コロナウイルス感染症も社会的には徐々に落ち着きを取り戻しつつあり、感染防止のためには引き続き消毒やソーシャルディスタンスの確保は必要ですが、各種催しや旅行、飲食店の利用などが再び広く認められるようになってきました。ユーザ教会でもこの流れに呼応して、集合形式での研修の充実化や、電話対応コンクールの埼玉県大会では選手・関係者を含めた集合形式での開催、会員交流事業としてサッカーや野球の観戦、ゴルフ大会を3年ぶりに開催するなど、感染症以前の日常を取り戻しつつあります。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために多くの事業でオンラインでの研修やセミナーが利用されるようになり、他支部との合同開催や、電話対応コンクールでのオンライン研修、リモートでの対応録音方式による予選会の導入なども行ないました。

これらの取り組みは、感染症の拡大を防止するだけでなく、距離や時間的な制約を克服できるメリットがあり、事業開催や参加方法の選択肢が増えることにも繋がるため積極的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）
7. 西部地区協会独自事業

1. 会議(理事会・定期総会等)

(1) 埼玉支部理事会

開催方法 : 集合方式による開催、議案審議及び決議
 [令和4年5月12日(木) 於:大宮パレスホテル]
 議 案 : 第一号議案～第五号議案

(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4年6月17日(金) 於:川越プリンスホテル]
 議 案 : 第1号議案 令和3年度事業報告
 第2号議案 令和3年度決算報告
 令和3年度会計監査報告
 第3号議案 令和4年度事業計画(案)
 第4号議案 令和4年度収支計画(案)
 第5号議案 役員改選(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19日(火)、10月25日(火)	
		会場等	With You さいたま(さいたま市)	
		参加数	西部地区 4名 / 4事業所	全体 20名 / 17事業所
		概要	基本操作や基礎的な表計算、ワークシートの応用操作、グラフ作成など、知って得する便利な使い方を学び、スキルアップを目指す	
	Excel 応用 (関数活用講座)	開催日	6月28日(火)	
		会場等	With You さいたま(さいたま市)	
		参加数	西部地区 2名 / 2事業所	全体 10名 / 10事業所
		概要	業務に役立つ Excel の関数について、構造や基本操作を学び、複数の関数を組み合わせた計算や効率アップに役立つ操作方法などを実際に体験することで更なるスキルアップを目指す	
	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19日(金)	
		会場等	With You さいたま(さいたま市)	
		参加数	西部地区 2名 / 2事業所	全体 10名 / 10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	

2.ICT(情報通信技術)活用推進事業

	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21日(火)	
		会場等	パレスホテル大宮/ライブ(オンライン)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 1名/1事業所	全体 会場 70名/41事業所 オンライン 76名/69事業所
		概要	第一部 演題:「インボイス制度は難しくない!」 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] 第二部 演題:「コロナ後の世界と日本」 講師:村尾 信尚 氏 [関西学院大学 教授 特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォーム顧問]	
	経営セミナー ※合同セミナー	開催日	5月～3月	
		会場等	オンラインによる開催(一部会場開催との併催を含む)	
		参加数	埼玉3地区 103名/114事業所	一般参加を含む 全体 240名/262事業所
		概要	◆5月31日(火) オンライン開催 《近畿事業推進部主催》 テーマ:～第四の波(サイバー社会)に向けた国家戦略～ 第一部 演題:『あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前さんに「第四の波(サイバー社会)に向けた国家戦略」を学ぼう!』 講師:大前 研一 氏 [株式会社ビジネス・ブレークスルー・代表取締役会長] 丹羽 亮介 氏 [株式会社マインドシーズ代表] 第二部 演題:『第四の波(サイバー社会)に今、備えておくべきこと テレワーク時代のセキュリティリスク - 企業がとるべき対策とは?-』 講師:玉城 匠 氏 [NTTビジネスソリューションズ株式会社バリューデザイン部]	
		概要	◆6月24日(金) オンライン開催 《本部主催》 テーマ:日本企業によるDXの活用、推進による課題解決について 特別講演 演題:「明日から始めるDX」 講師:須藤 憲司 氏 [株式会社Kaizen Platform 代表取締役] 基調講演 演題:「中小企業におけるDX戦略・推進について」 講師:近藤 俊輔 氏 [株式会社NTT DXパートナー 取締役]	
		概要	◆7月20日(水) オンライン開催 《関東事業推進部主催》 “ユーキョー プレミアム ウィメンズ セッション2022” 第一部 演題:「スマホ活用仕事術」 講師:西野 えりな 氏 [株式会社ドコモCS] 第二部 演題:「SDGsを理解し、我が事化して人生やビジネスに活かそう!」 講師:川端 ゆりか 氏 [一般社団法人国際SDGs推進協会グループ国際アンバサダー協会会長] 第三部 演題:「世界の潮流 日本の現状」 講師: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]	

	セミナー名	項目	開催内容等
情報活用形セミナー	経営セミナー ※合同セミナー	概要	<p>◆8月31日(水) オンライン開催 《近畿事業推進部主催》 テーマ：～大前流 シニアビジネスの発想法～</p> <p>第一部 演題：『あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前さんに「シニアビジネスの発想法」を学ぼう』 講師：大前 研一 氏〔株式会社ビジネス・ブレークスルー・代表取締役会長〕 丹羽 亮介 氏〔株式会社マインドシーズ代表〕</p> <p>第二部 演題：「電子帳簿保存法」「インボイス制度」対応に向けたICTソリューション 講師：久保田 暁徳 氏〔NTTビジネスソリューションズ株式会社 バリュエデザイン部〕</p> <p>◆10月28日(金) オンライン開催 《本部主催》 テーマ：サイバー攻撃の脅威とセキュリティ対策の重要性とポイントについて</p> <p>特別講演 演題：「事例から学ぶ Emonet 対策と個人レベルのセキュリティ対策」 講師：大屋 一 氏〔株式会社ブロードテック 代表取締役〕</p> <p>基調講演 演題：「サイバー空間における脅威と情勢」 講師：警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官</p> <p>◆11月29日(火) オンライン開催 《東京・東海・近畿事業推進部主催》 2022 サイバーセキュリティ対策講座</p> <p>第一部 演題：「サイバー空間をめぐる脅威の情勢とサイバーセキュリティ対策」 講師：警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官</p> <p>第二部 演題：「基本から再確認!! 2022情報セキュリティ講座」 講師：川畑 文雄 氏〔ユーザ協会 近畿事業推進部長〕</p> <p>◆11月30日(水) オンライン開催 《本部主催》 テーマ：ロボット技術・ビッグデータを活用した データサイエンスが創る未来の社会について</p> <p>特別講演 演題：「ロボット技術と未来社会」 講師：古田 貴之 氏〔千葉工業大学 未来ロボット技術研究センター 所長〕</p> <p>基調講演 演題：「データサイエンスで切り拓く日本の未来 ～滋賀大学の挑戦～」 講師：深谷 良治 氏〔滋賀大学 データサイエンス・AIイノベーション研究推進センター 副センター長 教授〕</p> <p>◆12月8日(木) オンライン開催 《広島支部主催、埼玉支部共催》</p> <p>第一部 演題：「DX推進とSDGs(持続可能な社会)」 講師：細谷 英介 氏〔NTTコミュニケーションズ株式会社 リュウジョン&マーケティング部 デジタルマーケティング推進課〕</p> <p>第二部 演題：「強い自分を創る逆転の発想 ～逆境こそベクトルを上へ伸ばすチャンス!～」 講師：斎藤 孝 氏〔明治大学 文学部 教授〕</p> <p>◆12月9日(金) オンライン開催 《広島・富山・福井・各支部主催》</p> <p>第一部 演題：「テレワーク時代のセキュリティリスク ～企業がとるべき対策とは?～」 講師：諫山 仁志 氏〔西日本電信電話株式会社 富山支店 ビジネス営業部長〕</p> <p>第二部 演題：「感性コミュニケーション ～男女脳差理解による交渉力アップ講座～」 講師：黒川 伊保子 氏〔株式会社感性リサーチ 代表取締役〕</p>

	セミナー名	項目	開催内容等
情報活用形セミナー	経営セミナー ※合同セミナー	概要	<p>◆1月17日(火) 会場開催・オンライン配信あり 《山梨支部主催》 2023 新春ICT講演会 特別講演 演題：「ヴァンフォーレ甲府、未来への挑戦 ～プロヴィンチャの誇り～」 講師：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 代表取締役社長〕</p> <p>基調講演 演題：「DXを知る ～事例から学ぶDX～」 講師：長谷部 豊 氏〔株式会社NTTDXパートナー 代表取締役〕</p> <p>◆1月26日(木) オンライン開催 《群馬支部・各地区協会主催》 ICTオンラインセミナー 第一部 演題：「デジタルトランスフォーメーション実現のために これだけは知っておこう！ ～激変する世界を生き抜くために～」 講師：西脇 資哲 氏〔日本マイクロソフト株式会社 エバンジェリスト・業務執行役員〕</p> <p>第二部 演題：「～IT漫談家が教える～ あなたの会社をつぶさないためにできる100のこと」 講師：高橋 優亮 氏〔ユニアデックス株式会社 エバンジェリスト〕</p> <p>◆2月8日(水) オンライン開催 《群馬支部・各地区協会主催》 2023年 春のオンライン講演会 演題：「NOチャレンジ NOライフ！ 新しい生活様式でのコミュニケーション術」 講師：福澤 朗 氏〔アナウンサー〕</p> <p>◆2月14日(火) オンライン開催 《本部、長野県内各地区協会主催》 ICT経営実践セミナー 第一部（ICTセミナー） 演題：「ICTで、地域とともに」 講師：棚橋 裕弥 氏〔東日本電信電話株式会社 長野支店 ビジネスノベーション部長〕</p> <p>第二部（特別講演会） 演題：『「心で走る」～マラソンリーダーからの提言～』 講師：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 DeNA アスレティックエリートアドバイザー〕</p> <p>◆3月3日(金) 会場開催・オンライン配信あり《本部、東京・山梨支部主催》 2023経営セミナー 第一部 演題：「事業活動を通じたサステナビリティ・SDGsへの貢献」 講師：北川 義和 氏〔東日本電信電話株式会社 総務人事部 サステナビリティ推進室〕</p> <p>第二部 演題：「DXの本質とこれからのデジタル変革」 講師：吉免 宗一 氏〔東日本電信電話株式会社 東京事業部 ビジネスノベーション部〕</p> <p>第三部（特別講演） 演題：「笑顔のもとに笑顔が集まる」 講師：林家 たい平 氏〔落語家 師匠〕</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 基礎編 (フレッシュマン研修)	開催日	4月7日(木)[中止]、4月8日(金)、4月12日(火) 4月13日(水)[中止]	
		会場等	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 10名 / 5事業所	全体 33名 / 19事業所
		概要	社会人・企業人としての第一歩に必要な『心構え、接客マナー、電話応対マナー』の基本を学ぶ研修	
	ビジネスマナー研修 応用編 (ステップアップセミナー)	開催日	8月26日(金)	
		会場等	市民会館おおみや(さいたま市)	
		参加数	西部地区 参加無し	全体 12名 / 9事業所
		概要	ビジネスマナーとして『自分の気持ちを上手に相手に伝える』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て、実践的なロールプレイングによる研修	
ビ ジ ネ ス マ ナー 研 修	ビジネスマナー研修 応用編 (アンガーマネジメント)	開催日	1月19日(木)～20日(金)	
		会場等	オンライン(Zoom)開催、市民会館おおみや(さいたま市)	
		参加数	西部地区 2名 / 1事業所	全体 25名 / 15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、怒りの感情と上手に付き合うことで職場等で周囲とのより良い関係を築いたり、感情によってビジネスが左右されることを避けるためのマネジメントを学ぶ	
	ビジネスマナー研修 (プレゼン基礎研修)	開催日	11月11日(金)	
		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 11名 / 9事業所
		概要	社外での商談や社内での会議など、ビジネスの場でのプレゼンテーションにおいて、人前で話すときのヒントや立ち居振る舞いなどプレゼン上手になるためのポイントを学ぶ基礎研修	
	ビジネス電話応対研修 (基礎編)	開催日	6月22日(水)、7月26日(火)	
		会場等	市民会館おおみや(さいたま市)	
		参加数	西部地区 1名 / 1事業所	全体 47名 / 26事業所
		概要	顔が見えない電話でのコミュニケーションには対面と違ったマナーが大切。電話応対初心者や応対に不安がある方、応対を見直したい方にビジネス電話応対のポイントを研修	
	ビジネス電話応対研修 (クレーム電話応対)	開催日	10月12日(水)、10月19日(水)～20日(木) 10月28日(金)	
		会場等	ウエスタ川越(川越市)、越谷サンシティ(越谷市) 市民会館おおみや(さいたま市) ※10月28日はオンライン(Zoom)にて開催	
		参加数	西部地区 12名 / 8事業所	全体 45名 / 28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応対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 / 1事業所	全体 1名 / 1事業所	
	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1級	開催日	8月30日(火)、9月15日(木)、10月15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 参加無し
		概要	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資格	
	電話応対技能検定2級	開催日	5月9日(月)、5月23日(月)、6月1日(水)	
		会場等	講師への委託	
		参加数	西部地区 参加無し	全体 参加無し
		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2級	開催日	11月9日(水)、11月22日(火)、12月7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 1名 / 1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7日(火)、2月16日(木)、3月1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 5名 / 3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(木)、5月11日(水)、6月14日(火) 7月6日(水)、8月19日(金)、9月7日(水) 10月12日(水)、11月2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 8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11日(水)、6月9日(木)、7月6日(水)、9月7日(水) 11月2日(水)、1月11日(水)、3月1日(水)		
	会場等	市民会館おおみや(さいたま市)、NTTファイナンス(さいたま市)		
	参加数	西部地区 1名 / 1事業所	全体 154名 / 87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(金)：事前説明会の動画撮影 6月4日(土)～30日(木)：事前説明会動画のYoutube配信
		会場等	撮影：大宮ソニック(さいたま市)、Youtube動画配信
		視聴回数	視聴回数：1,260回
		概要	令和4年度電話対応コンクール概要について説明 スケジュールやコンクールの問題に対する解説、対応スクリプトの 作成準備、対応例のロールプレイ音声等を動画で配信
	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(水)～8日(金)、7月12日(火)～13日(水) 7月15日(金)、7月20日(火) オンライン開催：7月14日(木)
		会場等	埼玉会館(さいたま市)、ウエスタ川越(川越市) 越谷サンシティ(越谷市)、熊谷市立商工会館(熊谷市) ※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 23名 / 9事業所 全体 83名 / 36事業所
		概要	自身で作成したスクリプトによる実践練習(ロールプレイング)。 コンクールの具体的対策とポイントを講師からアドバイス
	電話対応コンクール 埼玉県予選会 (対応録音方式)	開催日	8月23日(火)、8月25日(木)
		会場等	対応録音方式のため、各職場から参加
		参加数	西部地区 17名 / 7事業所 全体 66名 / 30事業所
		概要	埼玉県大会の出場者を決定するための予選会。新型コロナ感染防止 及び参加者の拘束時間の負担軽減等を考慮して会場集合開催方式 から、リモートによる『対応録音方式』に変更して開催 ※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	9月26日(月)～27日(火)
		会場等	大宮ソニック(さいたま市)
		参加数	西部地区 10名 / 3事業所 全体 40名 / 14事業所
		概要	予選会を通過した選手を対象に、講師による県大会に向けた個別の 指導
	電話対応コンクール 埼玉県大会 (第37回)	開催日	10月17日(月)
会場等		埼玉会館 小ホール(さいたま市)	
参加数		西部地区 8名 / 3事業所 全体 31名 / 14事業所	
概要		予選会を通過した31名による、全国大会出場者を決定するための 競技大会 ※3年ぶりに関係者の会場観戦ありでの開催(来場者45名) ※ライブによる大会(競技)模様の動画配信を実施	
入賞者		優勝：柳川 綾香(西部地区) 《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：岩城 恵梨香(西部地区) 《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：鈴木 このみ(中部地区) 《株式会社ベルーナ CS本部 オーダー部 第1オーダー》 富永 静香(中部地区) 《株式会社ベルーナ CS本部 オーダー部 第1オーダー》 高山 佑弥(南東部地区) 《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：伊藤 友香(中部地区)《株式会社SBI証券》 ※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	
電話対応コンクール 全国大会 (第61回)	開催日	11月18日(金)	
	会場等	KDDI 維新ホール(山口県山口市) ※競技模様をライブ配信	
	参加数	埼玉県代表 1名	全国大会出場 57名
	概要	3年ぶりに集合形式での開催。全国都道府県大会で6,620名が参加した予選会を勝ち抜いた57名が競技を実施 ※大会は関係者のみでの開催とし、一般の入場・観戦は無し ※競技模様はライブ配信 -参考- 優勝：寺内 理佳〔広島県代表〕 《NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部》 準優勝：中原 由加里〔京都府代表〕 《サロンドロワイヤルコールセンター(株式会社ティンクル)》 優秀賞：柳川 綾香〔埼玉県代表〕 《株式会社ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダー》 他17名 ※敬省略	
競技内容診断	開催日	受付：11月11日(木)～25日(金)／受付順に順次対応	
	会場等	会場無し：文書形式でのフィードバック	
	参加数	西部地区 6名／ 2事業所	全体 19名／ 7事業所
	概要	電話対応コンクール埼玉県大会に出場いただいた選手を対象に、更なるステップアップのため、県大会の競技内容(録音)について、審査員から文書形式でのアドバイス	

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	
企業電話対応 コンテスト (第25回) ※ユーザ協会本部主催	開催日	7月～9月	
	参加数	埼玉 1事業所	全国 336事業所
	概要	参加企業へユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なしに電話、その際の電話対応模様を録音し、5人の専門家が客観的に数値化。業種別に評価をし、全国で上位20企業を表彰 -参考- 会長賞：株式会社SBI証券 理事長賞：小林製薬株式会社 エステー株式会社 ダイキン工業株式会社 優秀賞：他16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	実施期間	通年 ※8月～10月
		利用数	西部地区 4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 2事業所 (計19アドレス) 全体 6事業所 (計39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。後日、メール開封結果のレポートをお送りすることで自社の実態を把握して頂く ※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 1事業所 (計2名) 全体 21事業所 (計56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。2022年度は55コンテンツを提供 (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 ① RPA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 5件 (約1時間31分) (4) ICT推進者向け ① RPAによる生産性向上系 3件 (約38分) ② WEB集客入門系 3件 (約50分) (5) 共通 ① SDGsで変わるこれからのビジネス系 3件 (約1時間22分) ② 情報セキュリティ系 4件 (約2時間10分) ③ ハラスメント系 5件 (約58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
会員支援事業	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	10月19日(水)
		会場等	高麗川カントリークラブ
		参加数	西部地区 6名 / 5事業所 全体 22名 / 16事業所
		備考	コロナ禍による感染防止などの観点から、令和2年度(2020年)より中止となっていたが、3年ぶりに表彰式も含めて開催 ※令和3年度(2021年)は参加募集を行ったものの、第5波コロナ感染者の増大により、開催直前で中止
	サッカー観戦 (大宮アルディージャ)	開催日	10月23日(日)
		会場等	NACK5スタジアム大宮
		参加数	西部地区 22名 / 11事業所 全体 113名 / 56事業所
		備考	明治安田J2第42節、シーズン最終節をホームで迎えた大宮アルディージャ対V・ファーレン長崎戦を観戦
	野球観戦 (西武ライオンズ)	開催日	8月20日(土)
		会場等	ベルーナドーム
		参加数	西部地区 63名 / 31事業所 全体 170名 / 85事業所
		備考	コロナ禍による感染防止などの観点から、令和2年度(2020年)より中止となっていたが、3年ぶりに開催。 埼玉西武ライオンズ対オリックス・バファローズ戦を内野指定席+お弁当セットプランにて観戦 ※球場敷地内でのユーザ協会受付の設営が出来なくなったため、チケットの参加会員への引き渡しは事前の郵送による対応へ変更
	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状況、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	電話対応 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8日(木)
		会場等	狭山商工会議所
		参加数	13名
		概要	講師：山本 淳子 氏 顔の见えない電話対応では「声」と「音声表現」が重要で、癖のない話し方は内容の伝達力が高くなることを実感してもらうため、研修では受講者自身が講師との模擬の電話対応を録音し聞くことでこれらを確認する

7. 西部地区独自事業

	事業名	項目	開催内容等
西部地区独自事業	Office 効率アップ研修	開催日	3月10日(金)
		会場等	ウエスタ川越(川越市)
		参加数	10名 / 5事業所
		概要	業務で日頃から MS-Office を利用されている方に向けて、知っておくと業務の効率化につながる便利な機能や使い方を学んでいただく研修

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 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	1,638,820	1,638,820	0	
会 費	1,060,000	1,035,000	25,000	5,000円×207会員
預り金(交流会等参加費相当)	340,000	126,000	214,000	秋の交流会 [中止]
雑 収 入	12	16	▲4	預金利息
合 計	3,038,832	2,799,836	238,996	

◆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	400,000	107,600	292,400	研修会・予選会委託費 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	107,600	292,400		
特別講演会(総会同時開催)	300,000	0	300,000	講演会講師料等 [中止]	
交流会	預り金(清算) サッカー・会員交流会等	340,000	126,000	214,000	参加費
	組織強化費 (会員交流会等不足分補填)	350,000	165,773	184,227	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	100,000	12,040	87,960	地区独自事業	
小 計	1,090,000	303,813	786,187		
定 期 総 会	300,000	0	300,000	会場費等 [中止]	
理 事 会	150,000	107,965	42,035	会場費等	
小 計	450,000	107,965	342,035		
事 務 費	50,000	104,775	▲54,775	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	53,625	26,375	会費請求書郵送料、振込手数料等	
上 部 費	231,000	481,410	▲250,410	支部費、システム費、本部費	
小 計	361,000	639,810	▲278,810		
予 備 費	737,832	0	737,832		
合 計	3,038,832	1,159,188	1,879,644		
次 期 繰 越 金		1,640,648			

収支決算

前期繰越金 1,638,820円
当期収入額 1,161,016円
当期支出額 1,159,188円
収 支 等 1,640,648円

*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 埼玉西部地区協会の令和4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5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 エクシオグループ株式会社
N T T事業本部 N T T営業本部営業推進部門担当部長

山下 正 ㊟

令和5年度事業計画

ユーザ協会では、地域企業や地域社会に貢献することを目的に、公益財団として「テレコミュニケーション教育事業」と「ICT活用推進事業」の2つの大きな事業に引き続き取り組んでまいります。令和5年度において、「テレコミュニケーション教育事業」では、電話応対に関する各種研修や電話応対コンテスト、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定（もしもし検定）などを開催し、参加企業の電話応対品質の向上と参加者のスキルアップを目指します。

また、「ICT活用推進事業」では、最新のICT事例に基づくセミナーや講習会を開催し、セキュリティ対策やクラウドサービスなどの課題解決に資する情報の提供などを通じて会員企業のICT推進に貢献します。

更に、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、中小企業のテレワーク導入やDX導入事例などを紹介するとともに、会員特典として標的型攻撃メール予防訓練サービスやeラーニングサービスを拡充し、会員サービスの充実に取り組みます。

I. 基本方針

- (1) ICT活用推進事業では、企業が直面する多様な問題を解決するため、最新のDXやICT活用の導入事例などについて、セミナーや情報誌などを通じて提供します。
- (2) テレコミュニケーション教育事業では、事業内容をより充実させ、積極的に企業に参加していただくことで、参加企業の顧客満足度(CS)向上に貢献します。そのために、より多くの企業に利用いただけるプログラム(事業)の提供を行います。
- (3) 新たな会員を増やすために、会員特典になるような新しい事業の創出や既存のサービスメニューの拡充に取り組んでまいります。また、協会のウェブサイトや「さいたまニュース」、協会情報誌「テレコム・フォーラム」など、様々なツールを活用して事業の紹介や、より多くの方々へのアピールを行います。
- (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進めます。

II. 事業活動の実施について

令和5年度には、「テレコミュニケーション教育事業」と「ICT活用推進事業」を中心に、多様化するニーズに合わせた役立つ事業を実施し、会員サービスの充実を図ります。また、地域団体との連携事業を進め、地域貢献と協会事業の認知拡大、理解促進に努めます。

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対して、ICTサービスを活用した事例などを取り上げたセミナーを開催、情報通信事業者や地域団体との連携も強化し、最新のICT動向やDX導入、テレワーク、働き方改革、AIなど最新のテーマについて会員に多様な最新情報を提供していく予定です。また、コロナウイルス感染拡大を契機として取り組んできましたオンラインでのセミナーも引き続き実施してまいります。このように、会員の皆様に最新情報を提供することで、ICTを活用した課題解決に役立てていただきます。

(2)情報活用系セミナー(講座)

会員から多くのニーズが寄せられている、MS-Office系のアプリケーション(Excel、パワーポイント)に関する研修を引き続き実施していきます。また、研修参加者からのアンケート結果や要望を参考に、研修内容の改善を進めていくことで、より充実した研修を提供していく予定です。

(3)経営トップセミナー

会員企業の経営管理者層向けに、専門家などの講師を招いて、最新の情報通信技術や経営・経済・時事情報等について学べるセミナーを開催してまいります。また、セミナーは集合形式での開催に加え、オンラインでの参加形式についても引き続きの提供を検討しています。セミナー内容は会員企業の経営に役立つものが中心となっており、より良い経営を目指すための情報提供に力を入れています。

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、ビジネスマナーや接遇マナー、電話対応など、社会人に必要な基本的な知識を身につけることを目的として開催します。

②応用編は、ビジネススキルを高めるための研修で、コミュニケーション、プレゼンテーション、アサーションなどのスキルを磨き、事業所の顧客

満足度（CS）向上や、より良いコミュニケーションスキルを身につけることを目的としています。アサーションでは相手を尊重しつつ自分の意見をしっかりと伝えるコミュニケーションスキルを身につけることができます。

(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、新社会人として必要なスキルである電話対応について学ぶための講座です。具体的には、電話対応に必要な基本的な知識や技術を身に付けることが目的となっています。
- ②ステップアップ編は、個人的な課題である話し方の癖や発音、話す速度などを改善するために地域団体との共催も含めて企画しています。参加することで、より良い話し方を身に付けることができます。
- ③クレーム対応編は、クレームに対する適切な対応を学ぶことを目的とした研修です。クレームに特化した実践的な対応スキルアップを行い、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などを学びます。

(3)電話対応技能検定(もしもし検定)

本検定は社内の指導者を育成することを目的としています。4級から1級、指導者級へと段階的に受験することで、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4級検定を開催するとともに、検定制度を広めることも目指しています。

(4)企業電話対応診断

このサービスでは専門スタッフが「(仮の) お客様」として申込企業に電話をかけ、対応内容を客観的に評価します。その結果は「評価報告書」として提供され、改善のアドバイスがフィードバックされます。参加企業はこのサービスを通じて顧客満足度（CS）を向上させることができます。また、会員特典として「無料キャンペーン（期間設定）」を実施することで、新規利用やリピート拡大にも繋がります。

(5)企業電話対応コンテスト

企業電話対応診断同様、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」として電話をかけるため、対応者（企業）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」として提供され、改善のアドバイスがフィードバックされます。参加企業はこのサービスを通じて顧客満足度（CS）を向上させることができます。

(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ています。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、事前の研修会を予定しています。県大会優勝者は埼玉県代表として全国大会（本年度は北海道開催予定）に出場していただきます。なお、埼玉県大会の予選会は、参加者の拘束時間や負担を減らし、新型コロナウイルスの感染防止を考慮して、集合形式ではなくリモート形式で行われます。対応内容は録音され、その後審査が行われます。参加される企業や参加者の皆様が安心して参加できるよう配慮しています。

(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、幅広い層の方々に向けて、コミュニケーション能力やクレーム対応能力など、コミュニケーション力を身につけるためのヒントを学べるよう専門の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

研修では、専門講師が怒りやイライラといったネガティブな感情について解説します。これらをコントロールする方法を学び、周囲との良好な関係を築くスキルを身につけることができます。

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（高坂カントリークラブ）
- 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の交流を目的に、地区協会合同事業として秋の開催を目途に企画します。

※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、新型コロナウイルス感染症の法的位置づけが5月8日から5類感染症に変更されるため、今後の感染状況や政府の方針を考慮して開催の可否を判断します。

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。」という方でもスマートフォンやパソコン、タブレットを使って簡単に、どこでも、いつでも学習できます。

② DVD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や最新のICTに関する企業の取り組み、ユーザ協会の施策や事業など、幅広い情報を紹介する情報誌「テレコム・フォーラム」を毎月郵送にてお届けしています。この情報誌を通じて会員の皆様に有益な情報を提供し、より良いテレコミュニケーション環境の実現に貢献していきます。

(5) セキュリティ対策

最近のウイルス付きメールは、巧妙に作り込まれ、送信者や題名が本物のメールと見分けがつかないものが多く、標的型攻撃メールとして送りつけられることで被害が拡大しています。特に最近では、「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活発化しており、狙った組織や会社から重要な情報を盗むことを目的としています。このような状況下で、ユーザ協会では社員のセキュリティ意識の確認のため「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

埼玉支部のホームページでは、研修やイベントの開催案内を迅速に掲載し、参加者の皆さんが事前に情報を入手できるようにします。また、研修や事業に参加した方々の感想や意見を「参加者の声」として公開することで、事業内容を広くPRし、新規会員の獲得に繋がります。

(2)「さいたまニュース」の発行(随時)

「さいたまニュース」では、各種研修やイベントなどの事業情報をわかりやすく事前にお知らせすることで、会員の興味や関心を引きつけ、参加者数を増やしていきます。また、これまでのFAXによる案内に加え、新たにメールでも案内可能としました。今後も運営やPRの改善を行い、より一層会員サービスの質の向上を目指します。

(3)会員維持拡大施策

会員企業からのご意見や研修・事業参加者からのアンケートをもとに事業内容の改善や会員特典の充実を目指します。また、地域のオピニオンリーダーや会員の皆様による新規会員の勧奨やご紹介などのご支援をお願いし、さらなる会員数の増加を目指しています。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みます。

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・実施していきます。

1. 地域団体との連携

地域団体と連携して、研修やセミナーなどの共同事業(連携事業)を拡大・推進し、地域に貢献します。同時に、非会員企業などにも協会の活動を広くPRし、新規入会の促進も目指します。

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	2月	新企画
	ICT活用セミナー	経営	Power Point(魅せる資料作成講座)	8月	
情報セキュリティ、DX活用 支部合同 ICT活用セミナー			2月 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	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	アングーマネジメント研修	1月	集合、WEB
		基礎	プレゼン成功のための基礎	11月	
	ビジネス電話研修	基礎	ビジネス電話対応研修(基礎編)	7月 11月	
			応用	クレーム電話対応研修	11月(3地区開催予定)
		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開催
			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
			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月上旬予定	
	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	
			経営トップセミナー	2月	
	セミナー	経営	管理者から経営者層向けセミナー	不定期開催	本部主催
経営セミナー			不定期開催	他支部主催	
特別セミナー			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	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	-	その他独自施策	日程別途		
		理事会・定期総会	5月9日(火)	パレスホテル大宮	
		南東部地区協会 理事会・定期総会	6月15日(木)	ベルヴィ 武蔵野	
		中部地区協会 理事会・定期総会	6月22日(木)	パレスホテル大宮	
-	西部地区協会 理事会・定期総会	6月26日(月)	川越プリンスホテル		
	検定	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	埼玉県内

令和5年度 ユーザ協会埼玉支部 主な会員特典

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)	各月	
	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)	各月	

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 支 予 算 書

◆収入の部

(単位:円)

科 目	5年度予算額	＜参考＞ 4年度決算額	予算額内訳
前年度繰越金	1,640,648	1,638,820	
会 費	995,000	1,035,000	5,000円×199会員
預り金(交流会等参加費相当)	150,000	126,000	スポーツ交流(サッカー、野球) 秋の交流会
雑 収 入	16	16	預金利息
合 計	2,785,664	2,799,836	

◆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	110,000	107,600	研修会・予選会委託費 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	110,000	107,600		
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	150,000	126,000	参加費収入
	組織強化費 (会員交流会等不足分補填)	200,000	165,773	交流会等地区負担額相当
地区活動強化事業費	30,000	12,040	地区独自事業	
小 計	680,000	303,813		
定期総会	200,000	0	会場費等	
理事会	10,000	107,965	通信費等	
小 計	210,000	107,965		
事務費	100,000	104,775	会費請求委託料・口座振替手数料、事務用品購入等	
通信費	60,000	53,625	会費請求書郵送料、振込手数料等	
上部費	500,000	481,410	支部費、システム費、本部費	
小 計	660,000	639,810		
予備費	1,125,664	0		
合 計	2,785,664	1,159,188		
次期繰越金		1,640,648		

