

令和 6 年度
埼 玉 支 部 理 事 会

決 定 集

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5年度事業報告・・・・・・・・・・	1頁
第二号議案	令和5年度決算及び会計監査報告・・・・・	10頁
第三号議案	令和6年度事業計画・・・・・・・・・・	12頁
第四号議案	令和6年度収支予算・・・・・・・・・・	16頁
第五号議案	役員改選・・・・・・・・・・	17頁

令和5年度事業報告

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「ICT活用推進事業」及び「テレコミュニケーション教育事業」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年度においては、我が国経済が新型コロナウイルス感染症に影響から穏やかに回復していく中で、ICT活用推進事業としては、従来から実施してきた全国で視聴可能なICTセミナーのオンライン開催の他にDXに関するeラーニングやワークショップ型の研修等、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。テレコミュニケーション教育事業としては、昨年度に引き続き、集合型にて電話応対コンクール埼玉県大会を開催しました。研修や予選会では集合、リモート方式の併用を基本とした効率的な開催を行いました。

令和5年4月から令和6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セミナーについては、昨年度同様に通年で切れ目なく開催できるように年間計画を策定し、旬な題材をテーマ※としてICT活用情報発信の強化を図りました。

また、DX、ICT、ビジネスコミュニケーションまで幅広い社員育成に資するeラーニングや、メールセキュリティ対策とサイバーリスク保険をセットにしたセキュリティ特典の提供等を実施してきました。

※主な開催オンラインセミナー

- ・5月26日「森戸 裕一」氏 テーマ「地域の課題解決に向けたICT技術等の活用」
- ・7月5日「大前 研一」氏 テーマ「DX戦略の成功条件」
- ・12月8日「古波鮫 大己」氏 テーマ「AI等の最新ICT技術がもたらす、新たなビジネス環境への対応」
- ・1月24日「古市 憲寿」氏 テーマ「DXは日本を変えるのか」

【参加者 420名】(R4:393名)

(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)、「office効率アップ研修」(1回)を開催しました。【参加者 53名】(R4:40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】(R4:6社39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124名】(R4:21社56名)

(5) 経営トップセミナー

元阪神タイガース監督“矢野 燿大氏”(NPO 法人 THANKYOUFUND 代表理事)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。

○ 矢野 燿大 氏

(NPO 法人 THANKYOUFUND 代表理事 一般社団法人スポーツの学校名誉理事)
テーマ「野球人生から学んだチャレンジ精神」

【参加者 126名(会場67名、オンライン59名)】(R4:146名)

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・越谷・熊谷 4会場 各1回

・応用編 大宮 1会場 1回

【参加者 基礎編:42名、応用編:11名】(R43:基礎編33名、応用編12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 22名】(R4:25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 9名 】(R4:11名)

(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 15名】(R4:47名)

②ステップアップ編

実務経験者のための電話対応研修を地域団体(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 31名】(R4:48名)

(5) クレーム電話対応研修

クレーム電話の対応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 33名】(R4:45名)

(6) 電話対応技能検定(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5年度は4級検定を8回、3級検定を6回、2級検定を2回開催しました。

【受験者:4級104名、3級11名、2級1名】(R4:4級154名、3級13名、2級1名)

(7) 企業電話対応診断

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、日常の電話対応状況を調査・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5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 15事業所】(R4:16社)

(8) 企業電話対応コンテスト

本部主催の企業電話対応コンテストについては、全国から335社の企業が参加し、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(5月26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 2,150回】(R4:1,260回)

② 研修会(6月12日～6月30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16回開催しました。

【参加者 108名】(R4:83名)

③ 埼玉県大会予選会(7月27日、28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 88名から県大会出場者39名を決定】(R4:35名)

④ 埼玉県大会事前研修会(8月28日、29日、30日)

予選会で選ばれた39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20日)

第38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39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レセプションセンター「宇田川 綾乃」さんでした。

【競技者 39名】(R4:31名)

⑥ 全国大会(10月20日)

第62回全国大会が北海道札幌市(札幌文化芸術劇場hitaru)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「宇田川 綾乃さん」(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

鴻巣カントリークラブ(10月) 【中止】(R4:中止)

② サッカー観戦

NACK5スタジアム 大宮アルディージャ 【中止】(R4:中止)

③ 野球観戦

ベルーナドーム 埼玉西武ライオンズ vs 日本ハムファイターズ(8月)
【参加者 163名】(R4:170名)

(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】(R4:中止)

② その他の交流会

「春の会員交流会」として、①工場見学:弓削田醤油 日高工場(醬遊王国)、
②食事・買物:サイボクハム、③見学:ムーミンバレーパークを訪問
【参加者 33名】(R4: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す。

派遣先事業所		開催時期	派遣講師	テーマ	回数
講師派遣	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
	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
	NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ	7月	【協会契約講師】山本 淳子氏	電話応対	2
	株式会社埼玉教弘	9月	【協会契約講師】臼井 奈美氏	電話応対	1
	株式会社ケント・コーポレーション	12月	【協会契約講師】臼井 奈美氏	ビジネスマナー	1

5. 主な会議等の実施状況について

埼玉支部理事会及び地区協会の定期総会(理事会は書面)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5年5月22日埼玉支部理事会

令和5年6月15日埼玉南東部地区協会定期総会(理事会は書面)

令和5年6月22日埼玉中部地区協会定期総会(理事会は書面)

令和5年6月26日埼玉西部地区協会定期総会(理事会は書面)

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
アプリケーション活用研修	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	11	11
		10月 (基礎)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	8	8
		5月 (関数)	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	10	10
	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	12	13
	アプリケーション活用研修 (office効率アップ研修)	2月	さいたま市 (WithYouさいたま)	1	11	11
	計	—	—	5	52	53
ICTセミナー・経営トップセミナー	埼玉支部主催					
	矢野 耀大 氏 (前阪神タイガース監督)	2月	パレスホテル大宮 ・ オンライン	1	96	126
	他支部主催合同開催					
	森戸裕一氏 (ナレッジネットワーク株式会社 代表取締役)	5月	オンライン	1	13	13
	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)	7月	オンライン	1	28	28
	山口真由氏 (信州大学 特任教授)	7月	オンライン	1	10	12
	岡嶋裕史氏 (中央大学 国際情報学部教授)	8月	オンライン	1	20	21
	吉藤オリイ氏 (株式会社オリイ研究所 CVO)	9月	オンライン	1	5	5
	長尾一洋氏 (株式会社NIコンサルティング 代表取締役)	9月	オンライン	1	6	6
	佐々木昌宏氏 (株式会社ライフデザイン 代表取締役)	10月	オンライン	1	1	1
	野口聡一氏 (宇宙飛行士・合同会社未来圏 代表)	11月	オンライン	1	20	27
	川口宏之氏 (公認会計士 コンサルタント)	12月	オンライン	1	7	9
	古波鮫大己氏 (合同会社DMM.com イベントテクノロジー事業部 事業部長)	12月	オンライン	1	18	20
	小田島春樹氏 (有限会社あびや/株式会社EBILAB 代表取締役)	12月	オンライン	1	5	6
	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)	1月	オンライン	1	50	50
	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)	1月	オンライン	1	29	29
	古市憲寿氏 (社会学者・作家)	1月	オンライン	1	27	27
	清宮克幸氏 (((公財))ラグビーフットボール協会 副会長)	2月	オンライン	1	10	10
	池谷裕二氏 (東京大学薬学部 教授)	2月	オンライン	1	7	7
	牛窪恵氏 (世代・トレンド評論家)	2月	オンライン	1	6	8
	島田慎二氏 (ジャパン・プロフェッショナル・バスケットボールリーグ理事長)	3月	オンライン	1	4	4
	衛藤信之氏 (日本メンタルヘルス協会 代表/心理カウンセラー)	3月	オンライン	1	8	8
	三神万里子氏 (ジャーナリスト/経済産業省産業構造審議会委員)	3月	オンライン	1	3	3
	計	—	—	21	373	420

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】	熊谷市(熊谷商工会議所) さいたま市(市民会館おおみや) 越谷市(越谷サンシティ) 川越市(ウエスタ川越)	4	18	42
		10月 【応用編】	さいたま市(大宮ソニックシティ)	1	7	11
ビジネス電話対応研修 【基礎編】		6月	さいたま市(市民会館おおみや)	1	10	15
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】		10月・11月	本庄市(本庄商工会議所) さいたま市(さいたま商工会議所)	3	17	31
コミュニケーション ハワーアップセミナー					中止	
クレーム電話対応研修		11月	さいたま市(市民会館おおみや) 川越市(ウエスタ川越) 越谷市(越谷サンシティ)	3	22	33
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	19	22
プレゼン成功のための基礎研修		11月	さいたま市(市民会館おおみや)	1	7	9
電話対応技能検定 (もしもし検定)	4級	検定月 5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	61	104
	3級	検定月 5月・7月・9月・ 11月・1月・3月	千代田区東神田(本部)	6	7	11
	2級	検定月 6月・12月		1	1	1
	1級	検定月 8月		1	0	0
企業電話対応診断		7月～8月	—	1	15	—
企業電話対応コンテスト		7月～9月	—	1	2	2

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 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	5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 2,150回
	研修会 【協会契約講師】石亀 美夜子 氏 ほか	6月	さいたま市(埼玉会館) 越谷市(越谷サンシティ) 熊谷市(熊谷ハートピア) 川越市(ウェスタ川越) オンライン(Zoom)	16	50	108
	埼玉県大会予選会 【対応録音】	7月	リモート開催 (各職場等)	2	45	88 (選手)
	県大会前研修会 【協会契約講師】石亀 美夜子 氏	8月	さいたま市 (埼玉会館)	3	24	52
	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	9月	さいたま市 (埼玉会館)	1	24	38 (選手)
	全国大会	10月	北海道 (札幌文化芸術劇場 hitaru)	1	2	2

電話対コ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	宇田川 彩乃	株式会社ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダーレセプションセンター
準優勝	中部	田中 健太	株式会社タカギテクニカルサポートセンター
優秀賞	中部	郡司 仁美	コンビ株式会社コンシューマープラザ
優秀賞	中部	古川 亜依里	株式会社リフレ
優秀賞	中部	下村 拓真	株式会社ベルーナコミュニケーションズ 大宮オーダーレセプションセンター
審査員特別賞	中部	田島 沙也香	株式会社SBI証券
審査員特別賞	西部	土屋 由美	株式会社ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダーレセプションセンター

6. 会員状況

令和5年度末の会員数は、前年度末の996会員から43会員減の、953会員となりました。退会が55会員という厳しい状況で、退会理由の主なものは「事業の不参加、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	6	コンクール参加	2	紹介	1
退 会	事業不参加等	37	事業所の統廃合	5	経費節減等会社判断	4

R05年度末(2024年3月)

		中部	南東部	西部	3地区合計
対前年比	会員数	500	269	184	953
	増減数	-19	-9	-15	-43
	増減率	▲ 3.7	▲ 3.2	▲ 7.5	▲ 4.3
	増加数	7	3	2	12
	減少数	26	12	17	55

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

令和5年度 決算報告

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 (A)	決算額 (B)	差異 (B-A)	備 考
収 入	公益目的事業	7,300,000	6,859,683	▲ 440,317	集合研修・集合セミナーの開催回数削減
	その他事業	5,900,000	5,936,752	36,752	経営トップセミナーの開催等
	業務提携収入合計	13,200,000	12,796,435	▲ 403,565	-
	参加費収入	420,000	344,401	▲ 75,599	集合研修・集合セミナーの開催回数削減
	雑 収 入	1,000	55	▲ 945	-
	内部取引収入	2,400,000	2,530,760	130,760	公益事業実施に伴う地区協会負担金の受入
	参加費・雑収・内部取引収入合計	2,821,000	2,875,216	54,216	-
	当期収入合計	16,021,000	15,671,651	▲ 349,349	-
	前期繰越	10,566,874	10,566,874	0	-
総 合 計		26,587,874	26,238,525	▲ 349,349	-

■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	電話対応競技会費	3,700,000	4,731,236	1,031,236	研修会回数の増加等
	セミナー等費（ビジネス等）	1,700,000	1,591,839	▲ 108,161	集合研修の一部中止等
	セミナー等費（ICT関連）	770,000	380,379	▲ 389,621	オンラインセミナーへ移行
	セミナー等費（経営トップセミナー等）	3,200,000	3,359,428	159,428	会場費・講演費の増減
	委員会費（もしもし検定）	40,000	32,816	▲ 7,184	計画どおりに検定実施
	組織強化費	100,000	0	▲ 100,000	該当施策なし
	情報出版費	2,150,000	2,038,379	▲ 111,621	出版部数の削減（会員数見合い）
	①事業費合計	11,660,000	12,134,077	474,077	-
管 理 費	会議費	250,000	264,664	14,664	理事会の開催
	諸経費	3,100,000	2,672,584	▲ 427,416	消耗品等の購入
	減価償却費	0	0	0	少額資産（パソコン）の減価償却終了
	②管理費合計	3,350,000	2,937,248	▲ 412,752	-
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	300,000	0	▲ 300,000	-
	法人税等分担費	550,000	437,498	▲ 112,502	-
	消費税本部振替額	160,000	153,208	▲ 6,792	-
	本部上部費	360,000	402,678	42,678	-
	③内部取引支出	1,370,000	993,384	▲ 376,616	-
支出合計		16,380,000	16,064,709	▲ 315,291	-
繰越資産額		10,207,874	10,173,816	▲ 34,058	-

収支決算

前年度繰越金	10,566,874
当期収入額	15,671,651
当期支出額	16,064,709
収 支 等	10,173,816
* 収支等残金は、令和6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5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 6 年 7 月 2 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 ⑩

監 事 小 島 一 男 ⑩

監 事 松 下 寿 夫 ⑩

令和6年度事業計画

令和6年度においては、コロナ禍で培ったICTを活用したリモート方式等の事業運営方法を更に進化させながら、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、これまで以上に事業運営の発展に資するような情報発信、活動の充実を図って参ります。

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等の活用事例などの紹介を、全国で視聴が可能なオンラインセミナー、ICT講座等にて積極的に情報発信して参ります。

また、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います。また、テレコミュニケーション教育事業の一つとして、根強い人気がある「新入社員及び若手社員向け」をはじめとした各種研修事業については、オンラインでの開催を軸に、事業展開の拡大をして参ります。

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、不安定な世界情勢等を背景に対策が急務となっている情報セキュリティ、ChatGPTをベースとしたテキスト生成AI等の最新技術のICT活用事例等のご紹介や会員特典等により、皆様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、2021年度より実施している全国から視聴可能なオンラインセミナーおよびICT講座を、更に多くの皆様に視聴して頂くため年間での計画を策定し、また、各種媒体での周知を強化する等、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6年度においても、引き続き、企業の課題解決や生産性向上に向けた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」、ICTを活用した企業の働き方改革、地域課題・まちづくりを解決するICTなどを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。(25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。(26ページ)

(6) 電話応対コンクール

電話応対コンクールは、最近の若者を中心とした「電話恐怖症」克服への処方箋として、未参加企業、未参加事業所へ積極的な参加勧奨を行う等、参加拡大に取り組みます。

予選会については、より多くの方に参加いただけるようにICTを活用したリモート方式で開催し、県大会は埼玉会館で競技を行い、優勝者には埼玉県代表として全国大会(高知県)に出場していただきます。

(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。(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6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めます。
- (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6年度 収支予算

自 令和 6年 4月 1日

至 令和 7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	5,890,000	
	その他事業	7,900,000	
	業務提携収入合計	13,790,000	
	参加費収入	300,000	
	雑 収 入	1,000	
	内部取引収入	3,500,000	
	参加費・雑収・内部取引収入合計	3,801,000	
	当期収入合計	17,591,000	
	前期繰越	10,173,816	
総 合 計		27,764,816	

■支出の部

	支出科目	予算額	備 考
事 業 費	電話対応競技会費	3,000,000	
	セミナー等費（ビジネスセミナー等）	1,100,000	
	セミナー等費（ICT関連）	650,000	
	セミナー等費（経営トップセミナー等）	2,600,000	
	委員会費（もしもし検定）	50,000	
	組織強化費	100,000	
	情報出版費	2,100,000	
	①事業費合計	9,600,000	
管 理 費	会議費	270,000	
	諸経費	5,630,000	
	減価償却費	0	
	②管理費合計	5,900,000	
内 部 取 引	関東事業推進部上部費	300,000	
	法人税等分担費	440,000	
	消費税本部振替額	150,000	
	本部上部費	1,180,000	
	③内部取引支出	2,070,000	
予備費		10,194,816	
支出合計		27,764,816	

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6年4月1日 ～ 令和8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6年4月1日～令和8年3月31日】

(敬省略・順不同)

埼玉支部 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 相談役	
副支部長	神谷 道之	南東部 会長	中興電機(株) 代表取締役社長	
副支部長	山田 裕朗	西部 会長	山田食品産業(株) 代表取締役社長	新任
理 事	小林 英一	中部 副会長	久喜市商工会 会長	
理 事	井原 實	中部 副会長	(株)与野フードセンター 取締役名誉会長	
理 事	村田 奇一	南東部 副会長	越谷商工会議所 副会頭	
理 事	岩崎 一隆	中部 理事	蓮田市商工会 会長	
理 事	松本 賢治	中部 理事	秩父商工会議所 専務理事	
理 事	田島 清	中部 理事	熊谷商工会議所 専務理事	
理 事	鈴木 浩史	中部 理事	深谷商工会議所 専務理事	交代
理 事	伊藤 博	南東部 理事	川口商工会議所 専務理事	交代
理 事	稲葉 信正	南東部 理事	春日部商工会議所 副会頭	交代
理 事	吉田 行男	西部 理事	飯能商工会議所 会頭	交代
理 事	清水 信之	西部 理事	狭山ケーブルテレビ(株) 代表取締役社長	交代
理 事	田中 一成	中部 理事	本庄商工会議所 専務理事	新任
理 事	田中 康之	南東部 理事	(株)JA-LPガス情報センター 常務取締役	新任
理 事	竹澤 穰治	西部 理事	川越商工会議所 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	
監 事	小島 一男	南東部 監事	川口信用金庫 常務理事	
監 事	松下 寿夫	西部 監事	飯能信用金庫 理事長	
顧 問	市川 泰吾	中部 顧問	NTT東日本 執行役員 埼玉事業部長	
顧 問	佐藤 栄司	—	(株)NTTドコモ 埼玉支店長	

副支部長	渋谷 敏男	南東部 会長	(学)青和学園 理事長	退任
副支部長	原 敏成	西部 会長	武州ガス(株) 取締役社長	退任
理 事	小森 輝男	中部 理事	八百雅商店 代表	退任
理 事	房野 洋	西部 副会長	坂戸市商工会 会長	退任
理 事	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	交代(退任)
理 事	粕谷 明	中部 理事	深谷商工会議所 専務理事	交代(退任)
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	交代(退任)
理 事	尾堤 英雄	南東部 理事	春日部商工会議所 名誉会頭	交代(退任)
理 事	矢島 巖	西部 理事	飯能商工会議所 会頭	交代(退任)

会員特典

■ 契約講師の紹介

講師紹介の特徴

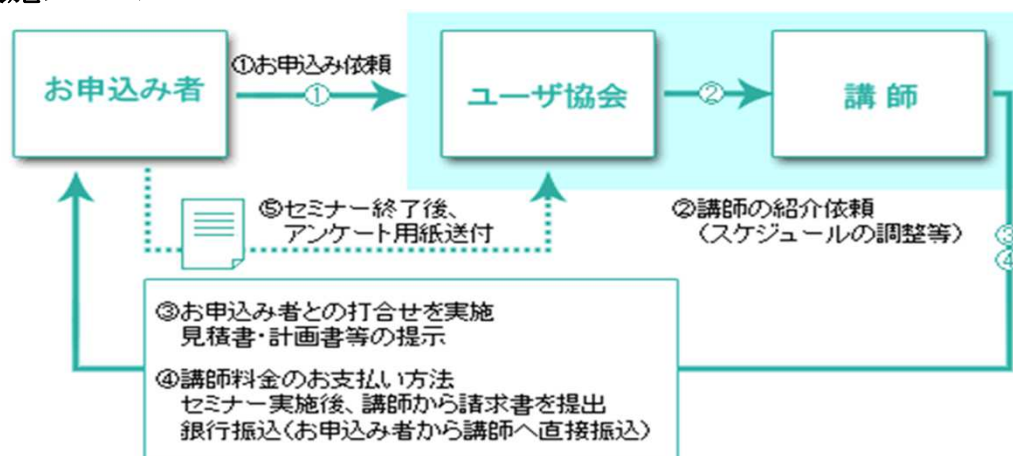
1.ニーズにマッチした豊富な講師陣

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)

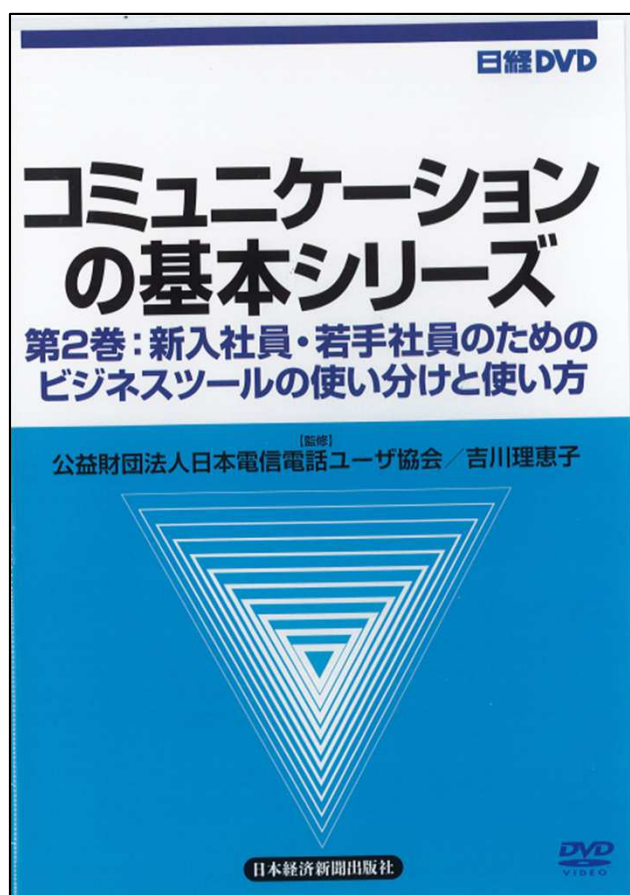
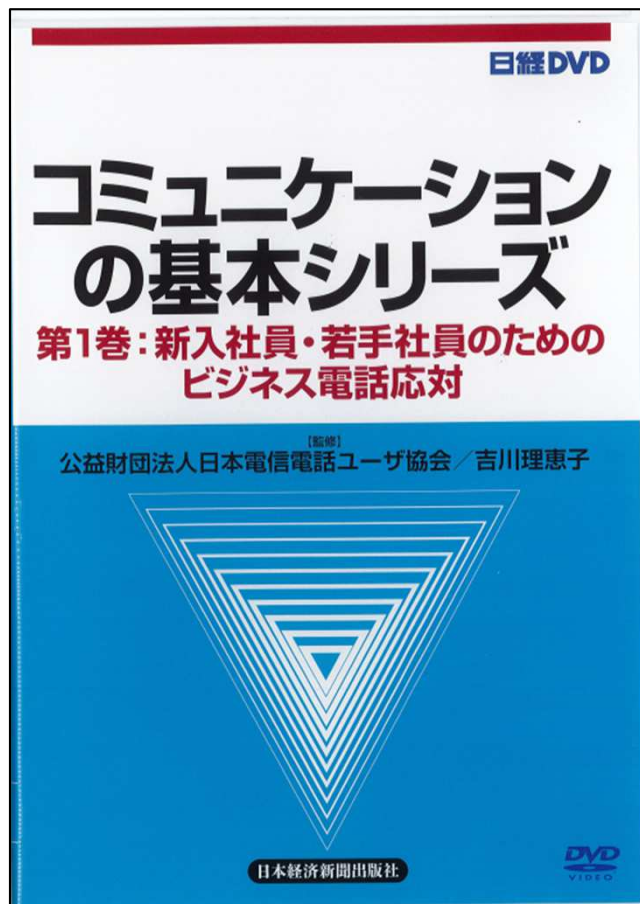
電話対応研修用録音機能付電話機セットを貸出します。



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。

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

4

April 2024

特集

日本版GPS「みちびき」から広がる
新しいビジネスの可能性

内閣府 宇宙開発戦略推進事務局

提供：内閣府 宇宙開発戦略推進事務局

メタバース活用事例

メタバース参入で町工場が得た
人材育成と新ビジネスのヒント

湯本電機株式会社

ICT COLUMN

DXとともに考えたい持続可能性を図るSX(第2回)
ICTを駆使したSXの事例

指導者級資格保持者のための
品質向上研究会レポート

感情労働の現場で
“燃え尽きない”ようにするために
コミュニケーションの「正しさ」とは

2023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
前向きに「ノー」の交渉をする

お客さまから学ぶCS向上
ビジネスマナー研修が誰かの人生を変える?!

コミュニケーション力を鍛える
「電話が怖い!」

<巻末> 2024年度電話応対コンクール問題

日本電信電話ユーザ協会

会員特典

■ 標的型攻撃メール予防訓練サービス

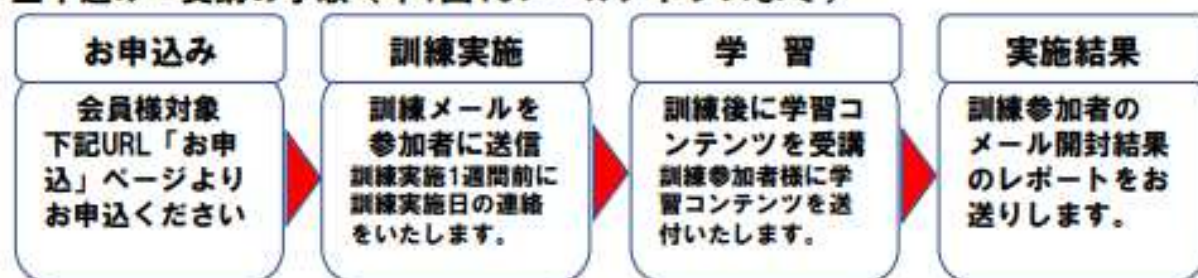
あなたの会社も狙われてる？！ 標的型攻撃メール予防訓練サービス (無料)のご案内



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	2024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 <https://www.pi.jtua.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

eラーニングなら…

- ・同時間、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進められ、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
- ・毎月受け付けします（1事業所20名様まで）

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

■ お申込み・受講の手順

お 申 込 み

・会員企業様、対象
・各支部のホームページ
『インターネット学習サービス』
から お申込みください。

➡

受 講

受講者がパソコンや
スマートフォンを使い
インターネットを利用して
学習できる

➡

実 施 結 果

受講終了後、
eラーニング実施レポート
をお送りします。

■ 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	★2024年度は合計11回となります。		

T E L

ホームページ

0120-20-6660

<https://www.pi.jtua.or.jp/saitama/>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部

お申込み・お問合せ
お待ちしております

令和6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
I C T 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(Wordの場合あり)	2月	
	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	2月	経営トップ同時開催
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(4会場開催)	大宮、川越、越谷、熊谷
		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	大宮、WEB
		基礎	プレゼン成功のための基礎	11月	
		基礎	全国支部合同オンライン研修【新規】	四半期	全国参加型
	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	
				11月	
		応用	クレーム電話応対研修	12月(3会場開催予定)	大宮、川越、越谷
				1月(上記が2会場開催となった場合)	WEB開催
		応用	英語電話応対研修	6月	WEB開催
	電話応対コンクール	基礎	全国支部合同オンライン研修【新規】	四半期	全国参加型
		-	事前説明会	6月中旬	WEB配信
			模擬応対者研修会	7月上旬	
			埼玉県予選会前研修会	7月下旬(8日間予定)	
			「応対録音」実施(※旧予選会)	8月下旬	リモート開催
			審査会	8月下旬	録音審査会
			埼玉県大会前研修会	9月中旬(2日間)	
			埼玉県大会	10月4日開催	埼玉会館・ライブ中継予定
			全国大会前研修	10月下旬	
	企業電話応対コンテスト	-	全国一斉募集	6月1日～7月20日	
			参加企業への電話(審査期間)	7月下旬～9月上旬	
	企業電話応対診断	-	埼玉独自キャンペーン	8月～10月	
特 別 セ ミ ナ ー	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	-	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	鴻巣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月予定(書面)	
		-	中部理事会・定期総会	6月18日(火)	パレスホテル大宮
		-	南東部理事会・定期総会	6月11日(火)	ヴェルディ武蔵野
		-	西部理事会・定期総会	6月25日(火)	川越プリンスホテル
検定	電話応対技能検定(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、電話応対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 （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 第1水曜日*
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。	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指導者として高度な実践能力 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Ⅱ 9階

0120-20-6660

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

2024年度企業電話対応コンテスト

参加企業 大募集!

報告書は応対音源とともに、
応対品質の指導・育成に
活用しています。

毎年参加することで
様々な課題を継続して
見つけることができます。

客観的評価により、改善点や
電話対応のトレンドを
知ることができます。

参加企業
の声

申込受付期間

2024

5/1 [水]

~7/20 [土]

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

リアルとオンラインの共存が進む中、ビジネスにおける「電話」の重要性が再認識されています。一方で若年層の電話離れによる「電話恐怖症」の実態を各メディアがクローズアップ。お届けする報告書の審査結果や改善アドバイスを、電話応対品質やCSの向上策にぜひお役立てください。

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様となって、申込みされた企業に電話をかけます。



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応対内容を準備し、それに基づき会話をします。



4 専門家が審査

録音した応対内容を、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

会員

11,000円

※いずれも、1部断先あたりの参加料です。



詳細内容のご確認、お問合せ、
お申込みはこちらから

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。

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/>



主催 日本電信電話ユーザ協会

メ モ