

2025年度

# 定期総会決定集

2025年6月25日(水)

〔会場:川越プリンスホテル〕

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

# 目 次

2024年度(令和6年度)事業報告	1頁
2024年度(令和6年度)決算報告及び会計監査報告	10頁
2025年度(令和7年度)事業計画(案)	12頁
2025年度(令和7年度)収支予算(案)	16頁

# 2024年度(令和6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。

2024年度においては、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、テキスト生成AIを利用した新たな会員特典の創設等、参加される方々の要望・ICTリテラシー向上に貢献する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、集合形式にて電話対応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。

2024年4月から2025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DXのワークショップ型研修、テキスト生成AI特典の提供等実施してきました。

#### ※主な開催オンラインセミナー

- ・5月14日 増田 寛也 氏  
テーマ「デジタル技術が導く、地域課題の解決とまちづくりの推進」
- ・7月25日 大前 研一 氏  
テーマ「AI活用によって生産性を向上させる経営戦略」
- ・11月8日 中村 伊知哉 氏  
テーマ「「超ひま社会」到来。「働き方」改革により、「遊び方」改革！ってなあに」
- ・1月14日 大前 研一 氏  
テーマ「「世界の潮流2024」を学ぼう！」

【参加者 281名 (2023年度:300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 44名 (2023年度:53名)】

(3) 標的型攻撃メール予防訓練サービス

不安定な世界情勢等を背景に、ランサムウェア等に代表されるサイバー攻撃が頻繁に発生した事を受け、情報セキュリティ対策に関する意識が高まり、「標的型攻撃メール予防訓練サービス」は会員特典として多くの会員に活用されました。

【参加者 40名 (2023年度: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。各企業におけるテレワークの導入、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 68名 (2023年度:124名)】

(5) 新春特別講演会(経営トップセミナー)

テレビでもお馴染みの“安藤優子氏”(キャスター/ジャーナリスト)を講師に招き、パレスホテル大宮にて講演会を開催しました。講演模様は、オンラインでもライブ配信することで全国の方にご視聴いただきました。

○ 2月20日 安藤 優子 氏 テーマ「報道の現場から見たこれからの日本」

【参加者 143名[会場94名、オンライン49名] (2023年度:126名/会場67名、オンライン59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:60名、応用編:11名 (2023年度:基礎編42名、応用編11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 16名 (2023年度:22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 8名 (2023年度:9名)】

#### (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開催しました。

【参加者 20名(2023年度:15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(本庄商工会議所様、さいたま商工会議所様、狭山商工会議所様)との連携事業として開催しました。

【参加者 46名(2023年度:31名)】

#### (5) 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 26名(2023年度:33名)】

#### (6) 電話応対技能検定(もしもし検定)

2024年度は4級検定を8回、3級検定を2回、2級検定を2回開催しました。

【受験者:4級113名、3級4名、2級3名(2023年度:4級104名、3級11名、2級1名)】

#### (7) 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。

2024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 12事業所(2023年度:15社)】

#### (8) 企業電話応対コンテスト

全社的に未参加企業・事業所に対する提案等により参加拡大に取り組みました。結果、全国から679社の企業が参加(前年度の335社から大幅に拡大)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。

埼玉中部地区協会の株式会社SBI証券様が栄えある会長賞を受賞しました。

【埼玉参加企業 20事業所(2023年度:2社)】

(9) 電話対応コンクール

電話対応コンクールについては、未参加企業・事業所に対する提案等により参加拡大に取り組みました。説明会から県大会まで長期に渡り開催し、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、説明用動画を撮影し、YouTube配信しました。

【期間中視聴回数 1,442回（2023年度:2,150回）】

② 研修会(7月3日～7月17日)

コンクール出場者向けにシナリオの内容や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6日間、WEBで2日間の全8日間で14回開催しました。

【参加者 88名（2023年度:108名）】

③ 埼玉県大会予選会(8月20日、21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 70名（2023年度:88名）】

④ 埼玉県大会事前研修会(9月9日、12日、13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。

【参加者 選手30名、オブザーバー14名（2023年度:選手39名、オブザーバー13名）】

⑤ 埼玉県大会(10月4日)

第39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30名により競技が行われ、その模様はライブでも配信しました。

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「柳川 綾香」さんでした。

【競技者 30名（2023年度:39名）】

⑥ 全国大会(11月15日)

第63回全国大会が高知県高知市(高知県立県民文化ホール)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、優秀賞に輝きました。

### 3. 会員交流事業<地区事業>

#### (1) スポーツ交流会

3地区協会合同によるスポーツ観戦等を通じた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(9月) 【参加者 34名(2023年度:中止)】

##### ② サッカー観戦

NACK5スタジアム 大宮アルディージャ(9月)

【参加者 83名(2023年度:中止)】

##### ③ 野球観戦

ベルーナドーム 埼玉西武ライオンズ vs 楽天イーグルス(8月)

【参加者 130名(2023年度:163名)】

#### (2) 秋の会員交流会

大人の社会見学会をコンセプトとして、個人では行けない施設等を見学・体験学習するとともに会員相互の交流と親睦を目的に開催しました。

##### ① 群馬県前橋、高崎方面を訪ねる秋の会員交流会(10月・11月で3行程)

【参加者 64名(2023年度: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-ME埼玉フロント	7月・8月	【協会契約講師】白井 奈美氏	電話応対研修	2
	狭山商工会議所	11月	【協会契約講師】山本 淳子氏	電話応対研修	1
	川島町役場	1月	【協会契約講師】佐藤 万理氏	クレーム応対研修	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。

2024年埼玉支部理事会(書面)

2024年6月11日埼玉南東部地区協会定期総会(理事会は書面)

2024年6月18日埼玉中部地区協会定期総会(理事会は書面)

2024年6月25日埼玉西部地区協会定期総会(理事会は書面)

表-1

## ICT活用推進事業

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	9	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	7	7	
	アプリケーション活用研修 (Word)	2月	さいたま市 (浦和コミュニティセンター)	1	7	8	
	計	-	-	5	42	44	
埼玉支部主催							
安藤 優子 氏 (ジャーナリスト・キャスター)		2月	パレスホテル大宮 ・ オンライン	1	92	143	
他支部主催							
ICTセミナー・ 経営トツプセミナー	川畑 文雄 氏 【(公財)ユーザ協会近畿事業推進部長】		4月	オンライン	1	6	6
	増田 寛也 【日本郵政㈱取締役 兼 代表執行役社長、元総務大臣】		5月	オンライン	1	31	31
	警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官		6月	オンライン	1	16	17
	大前 研一 氏 【ビジネス・ブレークスルー大学学長、同大学院学長】		7月	オンライン	1	37	40
	川畑 文雄 氏 【(公財)ユーザ協会近畿事業推進部長】		8月	オンライン	1	5	13
	長尾 一洋 氏 【㈱NIコンサルティング代表取締役】		9月	オンライン	1	9	9
	警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官		10月	オンライン	1	12	24
	中村 伊知哉 氏 【IU(情報経営イノベーション専門職大学)学長】		11月	オンライン	1	22	30
	岡田 孝平 氏 【井村屋グループ㈱執行役員常務デジタル戦略室長】		12月	オンライン	1	9	11
	大前 研一 氏 【ビジネス・ブレークスルー大学学長、同大学院学長】		1月	オンライン	1	46	48
	西脇 資哲 氏 【日本マイクロソフト株式会社 業務執行役員】		1月	オンライン	1	11	13
	並木 将央 氏 【株式会社ロードフロンティア 代表取締役】		1月	オンライン	1	2	3
	警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官		2月	オンライン	1	9	9
	吉田 恵里香 氏 【脚本家・小説家】		2月	オンライン	1	1	1
	加来 耕三 氏 【歴史家・作家】		2月	オンライン	1	2	2
	安野 貴博 氏 【AIエンジニア・起業家】		3月	オンライン	1	24	24
	計		-	-	17	334	424

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(市民会館おおみや) 越谷市(越谷サンシティ) 熊谷市(熊谷ハートピア) 川越市(ウエスタ川越)	4	24	60	
	10月 【応用編】	さいたま市(市民会館おおみや)	1	6	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	13	20	
ビジネス電話対応研修 【ステップアップ編】	6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) 狭山市(狭山商工会議所)	4	30	46	
クレーム電話対応研修	11月	川越市(ウエスタ川越) さいたま市(市民会館おおみや) 越谷市(越谷サンシティ)	3	17	26	
アンガーマネジメント研修	1月	さいたま市(市民会館おおみや) オンライン(Zoom)	2	8	16	
プレゼン成功のための基礎研修	12月	さいたま市(市民会館おおみや)	1	7	8	
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 (大宮ソニックシティ・市民会館お おみや・NTTファイナンス)	8	79	113
	3級	検定月 9月・11月	Zoom	2	3	4
	2級	検定月 6月・12月		2	3	3
	1級	検定月 8月		1	0	0
企業電話対応診断	年間実施	—		—	12	12
企業電話対応コンテスト	7月～9月	—	1	20	29	

## 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 対応 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・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 1,442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(WithYouさいたま) 熊谷市(熊谷ハートピア) 越谷市(越谷サンシティ) 川越市(ウエスタ川越) オンライン(Zoom)	14	39	88
	埼玉県大会予選会 【応対録音】	8月	リモート開催	2	37	70 (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 (埼玉会館)	6	19	44
	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	18	30 (選手)
	全国大会	11月	高知県 (高知県立県民文化ホール)	1	2	2 <small>見学研修1名含む</small>

## 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	所属事業所名
優勝	西部	柳川 綾香	株式会社バ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	郡司 仁美	コンビ株式会社コンシューマープラザ
優秀賞	南東部	浅野 遥	株式会社バルーナコミュニケーションズ 春日部オーダーレセプションセンター
優秀賞	中部	富永 静香	株式会社バルーナコミュニケーションズ 第1オーダーレセプションセンター
優秀賞	中部	鈴木 このみ	株式会社バルーナコミュニケーションズ 第1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	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

## 6. 会員状況

埼玉支部全体(3地区協会)の2024年度末の会員数は、前年度末の953会員から54会員減の、899会員となりました。

退会会員数が90会員という厳しい状況ではありますが、新規入会も皆様のご協力により、36会員ありました。

支部名	2023年度末 会員数	2024増減数		2024年度末 会員数
		入会数	退会数	
埼玉支部	953	36	90	899

### <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	コンクール・コンテスト等各種競技会への参加	15	セミナー(ICT関係)への参加	10	紹介	6
退 会	事業に参加できい	50	事業所の統廃合	13	経費節減等会社判断	9

# 2024年度(令和6年度)決算報告

自 2024年(令和 6年 4月 1日)

至 2025年(令和 7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)	備考欄
前年度繰越金	1,360,984	1,360,984	0	
会費	900,000	907,000	▲ 7,000	182会員分
預り金(交流会等参加費相当)	300,000	163,000	137,000	スポーツ交流(サッカー、野球)、秋の交流会
雑収入	14	760	▲ 746	預金利息
合計	2,560,998	2,431,744	129,254	

### ◆支出の部

科目	予算額(A)	決算額(B)	差額(A)-(B)	備考欄	
公益事業	電話対応コンクール	220,000	222,614	▲ 2,614	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	220,000	222,614	▲ 2,614		
特別講演会(総会同時開催)	0	0	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	300,000	163,000	137,000	スポーツ交流(サッカー、野球)、秋の交流会
	組織強化費 (会員交流会等不足分補填)	200,000	115,614	84,386	スポーツ交流(サッカー、野球)、秋の交流会
地区活動強化事業費	0	30,000	▲ 30,000	地区独自事業(退任理事への記念品贈呈)	
小計	500,000	308,614	191,386		
定期総会	230,000	218,326	11,674	会場費等	
理事会	0	0	0	会場費等[書面で開催]	
小計	230,000	218,326	11,674		
事務費	50,000	46,576	3,424	会費請求委託・口振手数料、事務用品等購入	
通信費	70,000	70,616	▲ 616	会費請求書郵送料、振込手数料等	
上部費	240,000	386,913	▲ 146,913	支部費、システム費、本部費	
小計	360,000	504,105	▲ 144,105		
予備費	1,250,998	0	1,250,998		
合計	2,560,998	1,253,659	1,307,339		
次期繰越金		1,178,085			

### 収支決算

前期繰越金 1,360,984 円  
 当期収入額 1,070,760 円  
 当期支出額 1,253,659 円  
 収支等 1,178,085 円

\*収支等残金は、2025年度(令和7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2024年度（令和6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。

2025年 4月 24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 ⑩

監事 エクシオグループ株式会社  
ネットワーク事業本部 NTT営業本部営業推進部門  
担当部長

坂下 寿直 ⑩

# 2025年度(令和7年度)事業計画

2025年度事業運営においては、これまで培ったICTを活用したり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、協会会員のみならず一般企業の方々等にも、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ICT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、時代のニーズに合致した電話応対関連施策のICT化の推進にも取り組み、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、参加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、時代の変化に合致した事業内容の更なる充実やICT導入等に取り組みます。
- (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、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ICT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計画を策定し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。

2025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、テキスト生成AI等の企業での利活用シーンに関する情報、ICTを活用した企業の働き方改革など地域課題・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提供して参ります。

## (2) アプリケーション活用研修

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、セミナーについては、全国から視聴可能なライブ配信を行います。

## 2. テレコミュニケーション教育関連事業

電話対応・ビジネスマナー等研修については、リモート方式を活用するなど、受講者が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、カスタマーハラスメント対応編)

- 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 カスタマーハラスメント対応編は、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)

高校・大学等教育機関や新たな企業に対して検定の仕組みを育成手段として活用いただくことについて提案するとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者数の拡大に取り組みます。また、4級筆記試験にIBT方式(インターネット方式)を導入し、受検者の利便性を向上させることにより、裾野拡大を図ります。(17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」としてまとめ、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、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。(18ページ)

### (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参加の働き掛けを行い、参加事業所の維持拡大に取り組みます。(19ページ)

## (6) 電話対応コンクール

電話対応コンクールについては、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を活用したりリモート方式で開催し、県大会は埼玉会館で開催します。優勝者には埼玉県代表として全国大会(宮城県仙台市)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やプレゼンテーション研修など開催希望のある研修についても、研修内容を工夫し計画します。

## 3. 会員交流事業(支部・地区)

地区協会の活性化に向けて、今後とも会員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、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い、新規会員獲得に努めて参ります。

### (1) スポーツ交流

- ① サッカー観戦(RB大宮アルディージャ)、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(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。(20頁 参考1)

### (2) 模擬電話機セットの貸出(利用無料)

電話対応コンクールで使用する「てるコーチ」を貸出します。(20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。(21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。なお、2025年度は、8月号と9月号、2月号と3月号を合併号として発行します。(22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やメールなどご希望の方法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。(23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。(24頁 参考6)

(8) 会員サービスの充実

2025年度埼玉支部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。(25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

協会ホームページにより各種情報を広く周知、発信していくことにより、ICT活用推進事業やテレコミュニケーション教育事業の推進を通じて、地域課題の解決や地域活性化に寄与する事業展開を目指して参ります。

(2) 地域団体との連携

地域団体の会員向けに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に取り組みます。

(4) 退会抑止

会員企業や事業に参加いただいた方の意見や要望を積極的にお聞きし、更なる会員サービスの充実と満足度向上を目指します。

## 6. 円滑な協会運営

(1) 財務業務の埼玉支部一元化

埼玉支部並びに地区協会の財務業務については、それぞれ独立した事業運営を前提として個別に実施してきましたが、事務局業務の効率化を推進する観点から埼玉支部一元化を目指し取り組みます。(収支管理業務、正味財産の統合、財務諸表の作成等)

(2) 首都圏事業推進部との連携

効率的な事業運営と会員サービスの充実、新規会員の獲得拡大等を図る観点から関東事業推進部と東京事業推進部を統合した首都圏事業推進部が設置されます。埼玉支部と共に連携強化に努め適正な事業運営を図ります。(2026年4月設置予定)

# 2025年度(令和7年度)収支予算

自 2025年(令和7年)4月 1日

至 2026年(令和8年)3月 31日

## 収 支 計 算 書

### ◆収入の部

(単位：円)

科目	2025年度予算額	〈参考〉 2024年度決算額	予算額内訳
前年度繰越金	1,178,085	1,360,984	
会費	857,000	907,000	172会員分
預り金(交流会等参加費相当)	170,000	163,000	スポーツ交流(サッカー、野球)、秋の交流会
雑収入	1,000	760	預金利息
合計	2,206,085	2,431,744	

### ◆支出の部

科目	2025年度予算額	〈参考〉 2024年度決算額	予算額内訳	
公益事業	電話対応コンクール	200,000	222,614	研修会、予選会委託費、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	200,000	222,614		
特別講演会(総会同時開催)	0	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	170,000	163,000	スポーツ交流(サッカー、野球)、秋の交流会
	組織強化費 (会員交流会等不足分補填)	115,000	115,614	スポーツ交流(サッカー、野球)、秋の交流会
地区活動強化事業費	30,000	30,000	地区独自事業	
小計	315,000	308,614		
定期総会	220,000	218,326	会場費等	
理事會	0	0	会場費等 [書面で開催]	
小計	220,000	218,326		
事務費	45,000	46,576	会費請求委託・口振手数料、事務用品等購入	
通信費	70,000	70,616	会費請求書郵送料、振込手数料等	
上部費	390,000	386,913	支部費、システム費、本部費	
小計	505,000	504,105		
予備費	966,085	0		
合計	2,206,085	1,253,659		
次期繰越金		1,178,085		

# 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）	ビジネス業界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担います。	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 19階

0120-20-6660

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

# 企業電話応対診断 報告書

電話応対診断報告書			
事業所名			
部署名			
電話番号			
実施月日			
応対者		応対時間	

顧客満足度

0

／100点

診断結果		
◆ 御社総合診断結果 ◆		
診断項目	配点	点数
最初の応対	5	0
基本応対スキル	20	0
コミュニケーションスキル	20	0
情報・サービスの提供	20	0
最後の応対	5	0
全体評価(加点)	30	0
減点	-	0
<b>総合計</b>	<b>100</b>	<b>0</b>

総合評価

アドバイス

責任者名	担当者名
------	------

(公財)日本電信電話ユーザ協会 電話応対診断担当  
 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 Daiwaプレイス東神田Ⅱ9F  
 電話 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072

# 2025年度企業電話対応コンテスト

## 企業電話対応コンテスト

ビジネスにおける「電話」の重要性を再認識！  
電話対応品質やCSの向上、若手社員の「電話恐怖症」克服にぜひお役立てください。

### 参加企業大募集!

報告書や対応音源を品質改善の  
グループディスカッションに  
活用しています

日常対応の  
客観的アドバイスは  
CS向上に役立っています

#### 参加企業の声

毎年の報告書を、  
私たちの取り組みの「通知表」と捉えて  
毎年参加しています

申込受付期間

2025年  
**5月1日**（木）  
～**7月20日**（日）

### 普段の電話対応が審査の対象です

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、その対応内容について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

#### 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、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、審査結果や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** 会員 **11,000円**

※いずれも、1事業者様ごとの参加料です

参加のお申込みは、企業電話対応コンテストページ内の「お申込みフォーム」から

詳細のご確認やお問合せもこちらから

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/>



2024年度 表彰模様



主催 /  公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

## ■ 契約講師の紹介

### 講師紹介の特徴

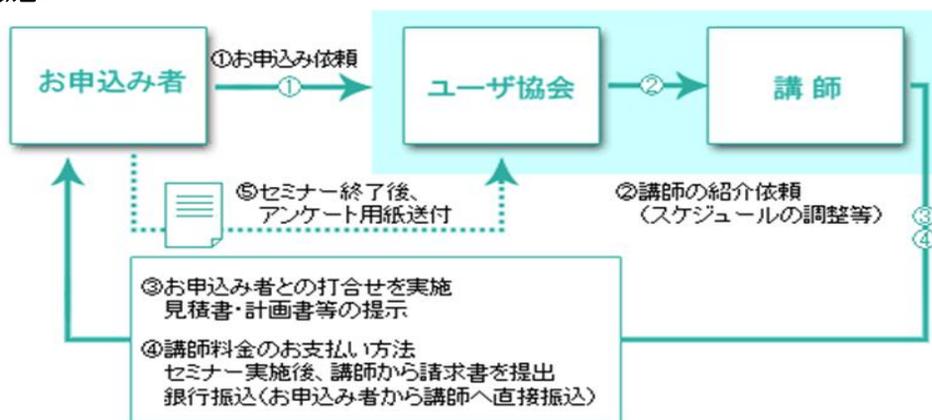
#### 1. ニーズにマッチした豊富な講師陣

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)

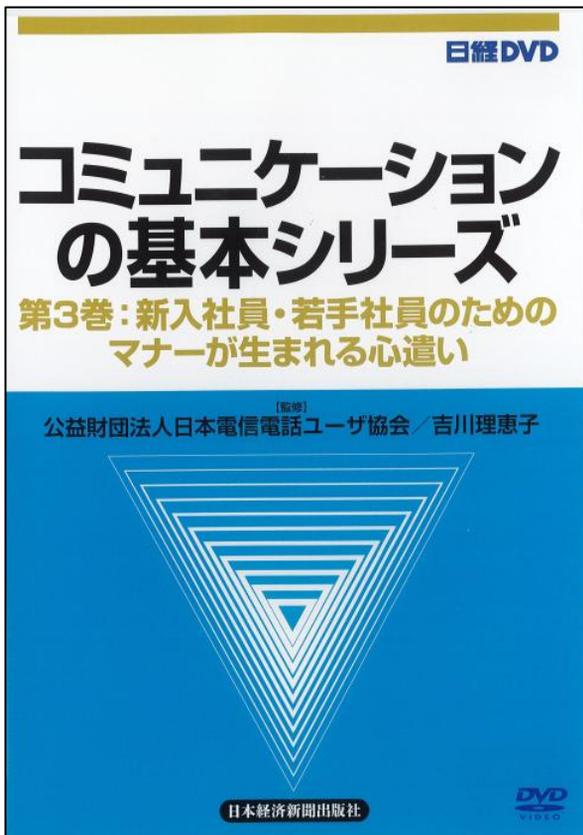
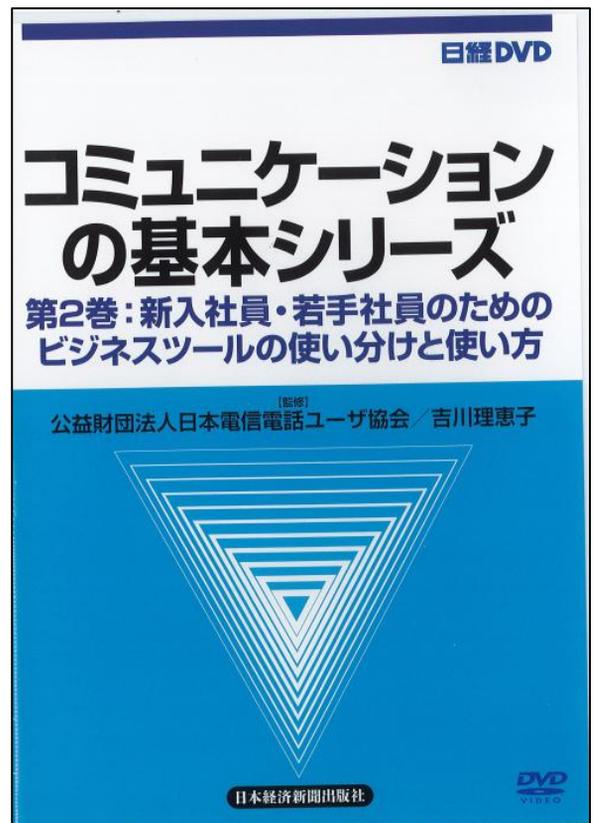
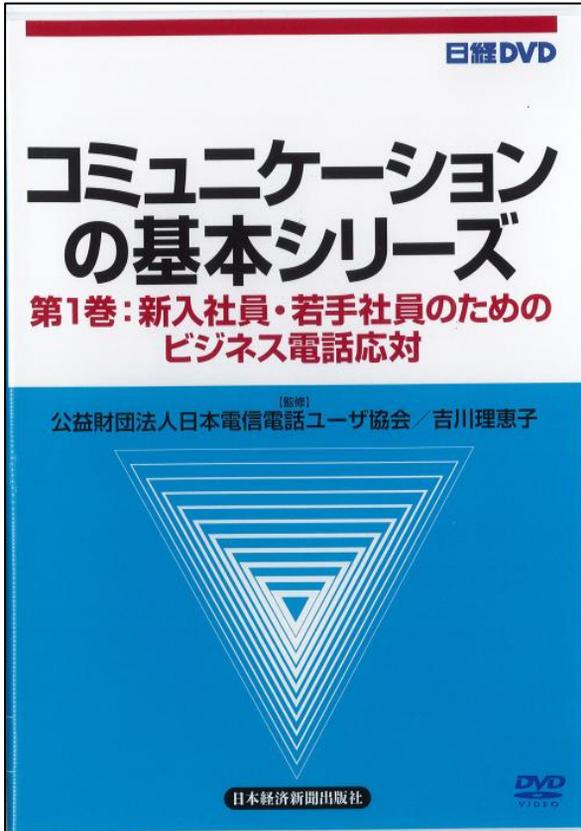
## ■ 模擬電話機セットの貸出(利用無料)

電話対応研修用録音機能付電話機セット「てるコーチ」を貸出します。



## ■ 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。



## ■ 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 2025

**特集** ものづくり大国ニッポンの宝  
ベテランの「暗黙知」をAIで継承

株式会社三菱総合研究所  
株式会社LIGHTz



**屋台DX 導入事例** 福岡が誇る観光資源  
屋台文化を守った「屋台DX」とは

福岡市役所



**ICT COLUMN** 健康経営のためにも取り入れたいスリープテック(第1回)  
スリープテックとは?  
睡眠が健康経営に  
役立つ理由



指導者級資格保持者のための  
品質向上研究会レポート

**会議や研修の質を向上させるために  
ビジネスに欠かせないツールや  
注目のICTキーワードを理解しよう**



**2024年電話応対技能検定  
検定実施機関表彰**



**連載** 働き方の多様化で求められる労務管理  
労働時間について

お客さまから学ぶCS向上  
多様性を実践できるお客さま志向の応対力を

コミュニケーション力を鍛える  
「間こそ命」

<巻末>
2025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

■ 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	2025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.jtua.or.jp/saitama/>  
 申込URL <https://www.jtua.or.jp/private/benefit/targeted-attack/form/>

■ 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

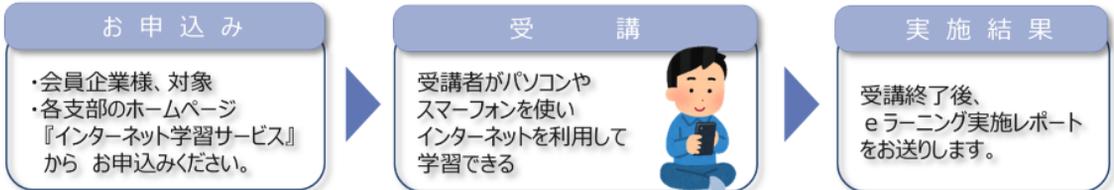
eラーニング（インターネット学習）を  
無料で提供します

■ 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）

■ 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	★2025年度は合計11回となります。		

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-ザ協会 埼玉支部	

お申込み・お問合せ  
お待ちしております

# 2025年度 ユーザ協会埼玉支部 事業予定表

(参考7)

	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)	5月	
		応用	Excel(関数活用講座)	10月	
			office効率アップ研修(Wordの場合あり)	2月	
			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	
			全国参加型ICTセミナー【本部主催】	隔月(奇数月)	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(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	全国参加型オンライン研修【東京主催】	不定期開催	WEB開催
	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	カスタマーハラスメント対応研修	12月(3会場開催予定) 1月(上記が2会場開催となった場合)	大宮、川越、越谷 WEB開催
		応用	英語電話応対研修	6月	WEB開催
		基礎	全国参加型オンライン研修【東京主催】	不定期開催	WEB開催
	電話応対コンクール	-	事前説明会	6月上旬	WEB配信
			模擬応対者研修会	6月中旬	
			埼玉県予選会前研修会	7月上旬(8日間)	
			「応対録音」実施(※旧予選会)	8月中旬	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(3日間)	
埼玉県大会			10月10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		
全国大会	11月14日開催	宮城県仙台市			
企業電話応対コンテスト	-	全国一斉募集 参加企業への電話(審査期間)	5月1日~7月20日 7月下旬~9月上旬		
企業電話応対診断	-	通年受付	随時		
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		全国参加型オンライン講座【本部主催】	隔月(偶数月)	オンラインセミナー
	特別セミナー		合同セミナー【他支部主催】	不定期開催	オンラインセミナー
会員交流	サッカー観戦	-	RB大宮アルディージャのホーム試合	別途決定	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19日(金)	高坂CC
	会員交流会	-	秋の会員交流会(施設見学会、体験会)	11月	
	地区協会独自施策 (中部・南東部・西部)	-	3地区合同(野球観戦)	8月	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16日(金)	パレスホテル大宮
		-	中部理事会・定期総会	6月20日(金)	清水園
		-	南東部理事会・定期総会	6月13日(金)	ベルヴィ武蔵野
		-	西部理事会・定期総会	6月25日(水)	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)	埼玉県内の会場
				隔月(6, 8, 10, 12, 2月)	インターネット方式

	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	