

2026年度

定期総会決定集

2026年6月10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

第1号議案	2025年度(令和7年度)事業報告……………	1頁
第2号議案	2025年度(令和7年度)決算報告及び会計監査報告…	10頁
第3号議案	2026年度(令和8年度)事業計画(案)……………	12頁
第4号議案	2026年度(令和8年度)収支予算(案)……………	17頁
第5号議案	役員改選(案)……………	18頁

2025年度(令和7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。

2025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、集合型にて電話対応コンクール全国大会を仙台市にて開催しました。埼玉県大会では集合、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。

2025年4月から2026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21日 田中 里沙 氏 テーマ「地域活性化！「未来のまちづくり」
- ・9月 8日 茂木健一郎 氏 テーマ「知性と創造の未来地図：脳と生成AIが導くビジネス成功戦略」
- ・11月19日 石倉 秀明 氏 テーマ「働き方改革セミナー AI、リモートワークの活用が未来の働き方を実現する」
- ・1月26日 大前 研一 氏 テーマ「混迷する世界経済のなか、日本はどのように立ち向かうか 大前さんに聞いてみよう！」

【参加者 278名 (2024年度:281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」(2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 (2024年度44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」は会員特典として活用されました。

【参加者 30名（2024年度:40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 168名（2024年度:68名）】

(5) 経営トップセミナー

第一部では「スマホで広がる未来の生活とビジネス」と題し、最新技術がもたらす変革を株式会社NTTドコモ関信越支社埼玉支店長の武田氏が分かりやすく解説。

第二部では、国民栄誉賞棋士・羽生善治氏を講師に迎え、「AI時代の将棋界」をテーマに開催しました。

○ 3月24日 第一部 武田 有紀 氏 テーマ「スマホで広がる未来の生活とビジネス」

第二部 羽生 善治 氏 テーマ「A I 時代の将棋界」

【参加者 161名〔会場84名、オンライン77名〕（2024年度:143名/会場94名、オンライン49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・熊谷 3会場 各1回

・応用編 大宮 1会場1回

【参加者 基礎編:20名、応用編:15名（2024年度:基礎編60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 13名（2024年度: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 14名（2024年度:8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 16名(2024年度:20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)との連携事業として開催しました。

【参加者 23名(2024年度:46名)】

(5) カスタマーハラスメント応対研修

従来のクレーム電話応対研修を変更し、近年問題視されている「カスタマーハラスメント」の知識と対応スキルを学ぶカスタマーハラスメント応対研修会を2会場で開催しました。

【参加者 21名(2024年度:26名)】

(6) 電話応対技能検定(もしもし検定)

2025年度は4級検定を3回、3級検定を6回、2級検定を1回開催しました。

【受験者:4級20名、3級13名、2級1名(2024年度:4級113名、3級4名、2級3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。

【参加企業 3事業所(2024年度:12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737社の企業が参加(前年度の679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4年連続で受賞しました。

【埼玉参加企業 19事業所26回線(2024年度:20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(6月5日～7月31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 1,173回（2024年度:1,442回）】

② 研修会(7月2日～7月11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(大宮・熊谷・川越・越谷)で6日間、WEBで2日間の全8日間で12回開催しました。

【参加者 79名（2024年度:88名）】

③ 埼玉県大会予選会(8月19日、20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 57名（2024年度:70名）】

④ 埼玉県大会事前研修会(9月16日、17日、18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31名、オブザーバー13名（2024年度:選手30名、オブザーバー14名）】

⑤ 埼玉県大会(10月10日)

第40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、その模様はライブでも配信しました。

優勝は、埼玉中部地区協会のコンビ株式会社「郡司 仁美」さんでした。

【競技者 31名（2024年度:30名）】

⑥ 全国大会(11月14日)

第64回全国大会が宮城県仙田市(仙台サンプラザホール)で開催されました。全国から代表者56名が参加し、埼玉代表として「郡司 仁美さん」が出場しました。

3. 会員交流事業＜地区事業＞

- (1) スポーツ交流会
会員交流を目的に3地区協会合同によるスポーツを通じた交流会を開催しました。
- ① ゴルフ大会
高坂カントリークラブ(9月) 【参加者 31名(2024年度:34名)】
- ② サッカー観戦
NACK5スタジアム RB大宮アルディージャ vs 藤枝MYFC(10月)
【参加者 78名(2024年度:83名)】
- ③ 野球観戦
ベルーナドーム 埼玉西武ライオンズ vs 東北楽天ゴールデンイーグルス(8月)
【参加者 100名(2024年度:130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 茨城県筑波・常総方面を訪ねる秋の会員交流会(10月・11月で3行程)
【参加者 84名(2024年度:64名)】

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	ビジネスマナー研修	1
	新座市商工会	4月	【協会契約講師】岩下 宣子 氏	ビジネスマナー研修	1
	本庄商工会議所	6月	【協会契約講師】山本 淳子 氏	電話応対研修	1
	関東自動車株式会社	7月	【協会契約講師】松本 智子 氏	電話応対研修	2
	関東脳神経外科病院	10月	【協会契約講師】臼井 奈美 氏	接遇研修	1
	さいたま商工会議所	11月	【協会契約講師】山本 淳子 氏	電話応対研修	1

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。

- 2025年5月16日埼玉支部理事会
2025年6月13日埼玉南東部地区協会定期総会(理事会は書面)
2025年6月20日埼玉中部地区協会定期総会(理事会は書面)
2025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)	5月 (基礎)	川越市 (ウエスタ川越)	1	8	12
		10月 (関数)	さいたま市 (浦和コミュニティセンター)	1	10	16
	アプリケーション活用研修 (PowerPoint)	7月	さいたま市 (浦和コミュニティセンター)	1	7	12
	アプリケーション活用研修 (Office効率アップ)	2月	さいたま市 (浦和コミュニティセンター)	1	9	13
	計	-	-	4	34	53
ICTセミナー・経営トツプセミナー	埼玉支部主催					
	羽生 善治 氏 (将棋棋士)	3月	パレスホテル大宮 ・ オンライン	1	118	161
	他支部主催					
	廣野 元久 氏 【株式会社リコー 技術経営センター倫理統括室長】	4月	オンライン	1	9	9
	田中 里沙 氏 【事業構想大学院大学 学長】	5月	オンライン	1	14	14
	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	13	14
	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	29	30
	佐々木 一敏 氏 他 【(公財)日本電信電話ユーザ協会 西日本ICT推進部長 】	8月	オンライン	1	7	7
	茂木 健一郎 氏 【脳科学者】	9月	オンライン	1	43	45
	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	18	20
	石倉 英明 氏 【元(株)キャスター取締役CRO (公)山田進太郎D&I財団COO】	11月	オンライン	1	16	18
	小田島 春樹 氏 【(有)あびや代表取締役社長 (株)EBILAB 代表取締役CEO】	12月	オンライン	1	5	5
	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	40	44
	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	4	7
	小宮山 真吾 氏 【株式会社ソフィアブレイン 代表】	1月	オンライン	1	2	2
	独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) セキュリティセンター	2月	オンライン	1	10	10
	諏訪 貴子 氏 【ダイヤ精機株式会社 代表取締役】	3月	オンライン	1	3	3
	岡田 武史 氏 【(株)今治 夢スポーツ代表取締役会長 元サッカー日本代表監督】	3月	オンライン	1	31	48
	ビジネスワークショップ	6・9・11・2月	オンライン	4	1	2
	計	-	-	20	363	439

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（熊谷ハートピア） 川越市（ウエスタ川越） さいたま市（市民会館おおみや）	3	10	20
		10月 【応用編】	さいたま市（市民会館おおみや）	1	7	15
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	9	16
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）	2	16	23
カスタマーハラスメント研修		11月・12月	さいたま市（大宮ソニックシティ） 川越市（ウエスタ川越）	2	15	21
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	13
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	14
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	さいたま市（市民会館おおみや）	3	15	20
	3級	検定月 5月・7月・9月・ 11月・1月・3月	Zoom	6	9	13
	2級	検定月 6月・12月		2	1	1
	1級	検定月 8月		1	0	0
企業電話対応診断		年間実施	—	—	3	3
企業電話対応コンテスト		7月～9月	—	1	19	26

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	6・7月	さいたま市（市民会館おおみや） 【オンライン】	1 映像配信	-	視聴回数 1,173回
	研修会 【協会契約講師】石亀 美夜子 氏 ほか	7月	熊谷市（熊谷ハートピア） さいたま市（市民会館おおみや） オンライン（Zoom） 川越市（ウエスタ川越） 越谷市（越谷サンシティ）	12	33	79
	埼玉県大会予選会 【対応録音】	8月	リモート開催	2	31	57
	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	20	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	31 （選手）
	全国大会	11月	宮城県（仙台サンプラザホール）	1	2	2

見学研修1名含む

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	中部	郡司 仁美	コンビ株式会社コンシューマープラザ
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	西部	小鷹 未来	株式会社ベルーナコミュニケーションズ 第2川越オーダーレセプションセンター
優秀賞	中部	阿久澤 祐美子	株式会社ベルーナコミュニケーションズ 大宮コンタクトセンター
優秀賞	西部	浅見 莉帆	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
審査員特別賞	西部	須藤 絵菜美	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
審査員特別賞	西部	宮崎 由里	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

6. 会員状況

埼玉支部全体(3地区協会)の2025年度末の会員数は、前年度末の899会員から57会員減の、842会員となりました。

退会会員数が64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、7会員ありました。

支部名	2024年度末会員数	2025増減数		2025年度末会員数
		入会数	退会数	
埼玉支部	899	6	63	842

< 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	情報通信関連の相談	3	コンクール・コンテスト等 各種競技会への参加	3	紹介	1
退 会	事業に参加できない	20	経費節減等会社判断	18	事業所の統廃合	6

2025年度(令和7年度)決算報告

自 2025年4月 1日
至 2026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	1,178,085	1,178,085	0	
会 費	857,000	852,000	5,000	171会員分
預り金（交流会等参加費相当）	170,000	157,000	13,000	スポーツ交流（サッカー、野球）、秋の交流会
雑 収 入	1,000	1,902	▲ 902	預金利息
合計	2,206,085	2,188,987	17,098	

◆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	200,000	93,692	106,308	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	93,692	106,308	
特別講演会（総会同時開催）		0	0	0	講演会講師謝金等
交流会	預り金（清算）	170,000	157,000	13,000	預り金（参加費）清算 スポーツ交流（サッカー、野球）、秋の交流会
	サッカー・会員交流会等				
	組織強化費 （会員交流会等不足分補填）	115,000	101,903	13,097	地区負担額 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	0	30,000	地区独自事業
小 計		315,000	258,903	56,097	
定期総会		220,000	221,747	▲ 1,747	会場費等
理事会		0	0	0	会場費等〔書面で開催〕
小 計		220,000	221,747	▲ 1,747	
事務費		45,000	40,965	4,035	会費請求委託・口振手数料、事務用品等購入
通信費		70,000	100,771	▲ 30,771	会費請求書郵送料、振込手数料等
上部費		390,000	374,887	15,113	支部費、システム費、本部費
小 計		505,000	516,623	▲ 11,623	
予備費		966,085		966,085	
合 計		2,206,085	1,090,965	1,115,120	
次 期 繰 越 金			1,098,022		

収支決算

前期繰越金	1,178,085 円
当期収入額	1,010,902 円
当期支出額	1,090,965 円
収支等	1,098,022 円

*収支等残金は、2026年度(令和8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2025年度(令和7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。

2026年4月20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
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

2026年度(令和8年度)事業計画

2026年度事業運営においては、これまで培った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、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。

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対応関連施策のICT化等の推進にも取り組み、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、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更に意識が高ま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、企業や地域等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。

2026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、リモート方式等ICT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、お客様の立場と心理を理解する知識と対応スキル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、受験者の拡大に取り組みます。また、昨年導入した4級検定のIBT方式(インターネット方式)を更に浸透させ受験者の拡大を目指します。(19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。(201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。(21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、若者の「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開催します。優勝者には埼玉県代表として全国大会(福岡県福岡市)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。(22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。(22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。(23頁 参考3)

(4) テレコム・フォーラム誌の発行(月刊)

最新のICTに関わる情報提供等や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、2026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。(24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。(25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。(26頁 参考6)

(8) 会員サービスの充実

2026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。(27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) 地区協会の見直し(統廃合)

埼玉支部に置く地区協会(埼玉中部地区協会、埼玉南東部地区協会、埼玉西部地区協会)については、会員ニーズの多様化や会員数の減少が進む中、これらの変化に柔軟に対応していくことが喫緊の課題となっています。会員サービス・財務体質を維持向上させ、公益財団法人としての役割を果たし続けながら、将来にわたる安定的な事業運営を持続・発展させていくため、3地区協会を支部に統合した運営体制に見直すことを検討して参ります。

(2) 埼玉支部および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埼玉支部および関東事業推進部と東京事業推進部を統合した統括組織である首都圏事業推進部(2026年4月発足)との連携強化に努め適正な事業運営を図ります。

(3) 協会名称の変更

日本電信電話ユーザ協会の名称については、公益財団法人としての社会的役割を念頭に置き、今後の当協会事業の持続的発展を見据えて、今年度中に名称変更を予定しております。発表については、協会ホームページ等にてお知らせいたします。

2026年度(令和8年度)収支予算

自 2026年4月 1日
至 2027年3月31日

収 支 計 算 書

◆収入の部 (単位：円)

科目		2026年度予算額	〈参考〉 2025年度決算額	予算額内訳
前 年 度 繰 越 金		1,098,022	1,178,085	
会 費		797,000	852,000	160会員分
預り金（交流会等参加費相当）		160,000	157,000	スポーツ交流（サッカー、野球）、秋の交流会
雑 収 入		2,000	1,902	預金利息
合 計		2,057,022	2,188,987	

◆支出の部

科目		2026年度予算額	〈参考〉 2025年度決算額	予算額内訳
公益事業	電話対応コンクール	100,000	93,692	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
	企業電話応対診断			
	情報活用系セミナー			
	ビジネスマナーセミナー			
小 計		100,000	93,692	
特別講演会（総会同時開催）		0	0	講演会講師謝金等
交流会	預り金（清算） サッカー・会員交流会等	160,000	157,000	預り金（参加費）清算 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）	110,000	101,903	地区負担額 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		20,000	0	地区独自事業
小 計		290,000	258,903	
定期総会		230,000	221,747	会場費等
理事会		0	0	会場費等〔書面で開催〕
小 計		230,000	221,747	
事務費		50,000	40,965	会費請求委託・口振手数料、事務用品等購入
通信費		100,000	100,771	会費請求書郵送料、振込手数料等
上部費		380,000	374,887	支部費、システム費、本部費
小 計		530,000	516,623	
予備費		907,022		
合 計		2,057,022	1,090,965	
次期繰越金			1,098,022	

役員改選

【任期:2026年4月1日～2028年3月31日】

※敬称略・順不同

地区役職	氏 名	事業所名	役 職	備考
会 長	山田 裕朗	山田食品産業 株式会社	代表取締役社長	
理 事	伊藤 敏幸	株式会社 丸広百貨店	代表取締役社長	
理 事	三上 誠	所沢商工会議所	会頭	交代
理 事	加藤 義明	飯能商工会議所	会頭	交代
理 事	沼尾 幸一	くるまのヌマオ 株式会社	取締役会長	
理 事	齋藤 栄作	入間市商工会	会長	
理 事	竹澤 穰治	川越商工会議所	専務理事	
理 事	後藤 清	狭山商工会議所	会頭	
理 事	名倉 春哉	株式会社 日辰電機製作所	代表取締役社長	交代
理 事	清水 信之	狭山ケーブルテレビ 株式会社	代表取締役社長	
理 事	鈴木 孝明	東上通運 株式会社	代表取締役社長	
監 事	松下 寿夫	飯能信用金庫	理事長	
監 事	坂下 寿直	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	
顧 問	山崎 大二郎	NTT東日本 株式会社 埼玉事業部 埼玉西支店	支店長	

理 事	荻野敏行	所沢商工会議所	会頭	交代(退任)
理 事	吉田行男	飯能商工会議所	会頭	交代(退任)
理 事	岩崎 海	株式会社 日辰電機製作所	代表取締役社長	交代(退任)

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。

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 （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は、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 9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				顧客満足度
部署名				
電話番号				
実施月日				
応 対 者				
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		
総 合 計	100	0		
【総合計の評価基準】 100:電話応対が万全 99～75:部分的な改善が必要 74～50:全体的な改善が必要 49以下:根本的な改善が必要 【グラフの読み方】 配点（ブルー斜線177）が各項目の満点を示しています。今回得点（ピンク177）が御社の診断結果です。				
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

2026年度企業電話対応コンテスト

2026年度 第29回

企業電話対応コンテスト



申込受付期間

2026年

5/1金
~7/20月

参加企業 大募集!

参加企業の声 /

報告書を活用し、センター全体の課題や改善点を把握したうえで、改善活動に取り組んでいます。

各スタッフの電話対応のレベルアップのために参加しています。

自己満足にならないよう、外部からのご意見をいただく機会として参加しています。

お気軽にご参加が可能

普段の電話対応が審査の対象です

対応品質改善やCS向上に活用可能

審査結果の報告書をフィードバックします

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、申込みされた企業へ予告なしに電話をかけます。



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対応内容を準備し、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、優秀企業を表彰します。(11月)



【参加料】

一般

14,300円 (税込)

会員

11,000円 (税込)

いずれも、1審査あたりの参加料です

詳細のご確認やお問合せ、ご参加のお申込フォームはこちらから

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/>



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

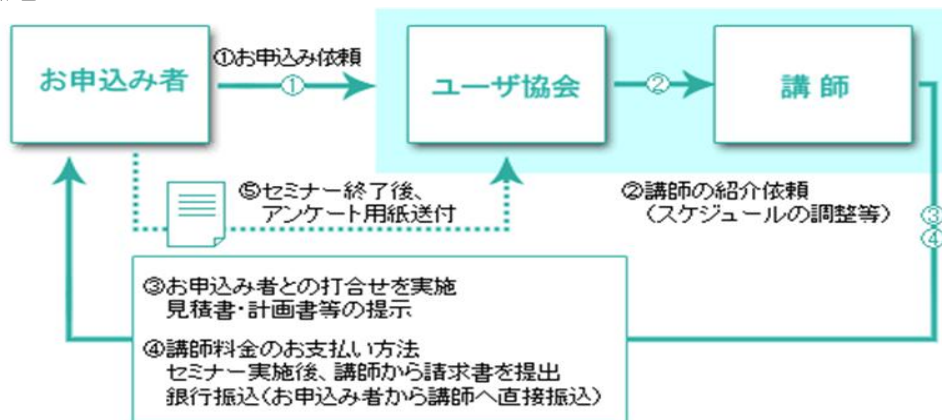
1.ニーズにマッチした豊富な講師陣

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)

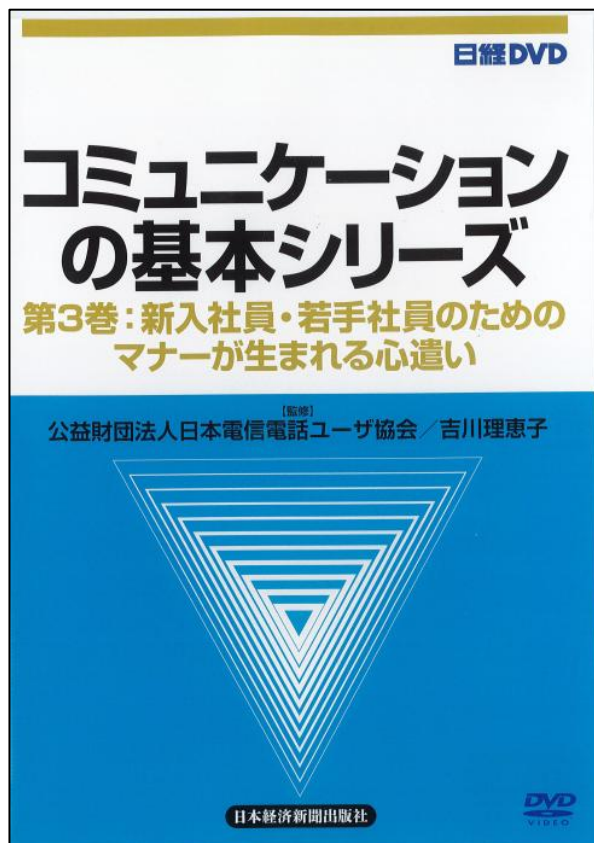
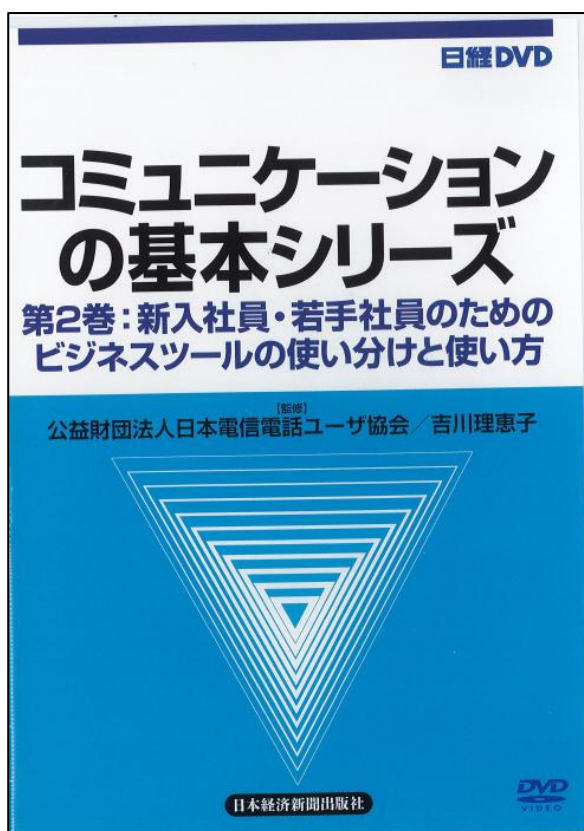
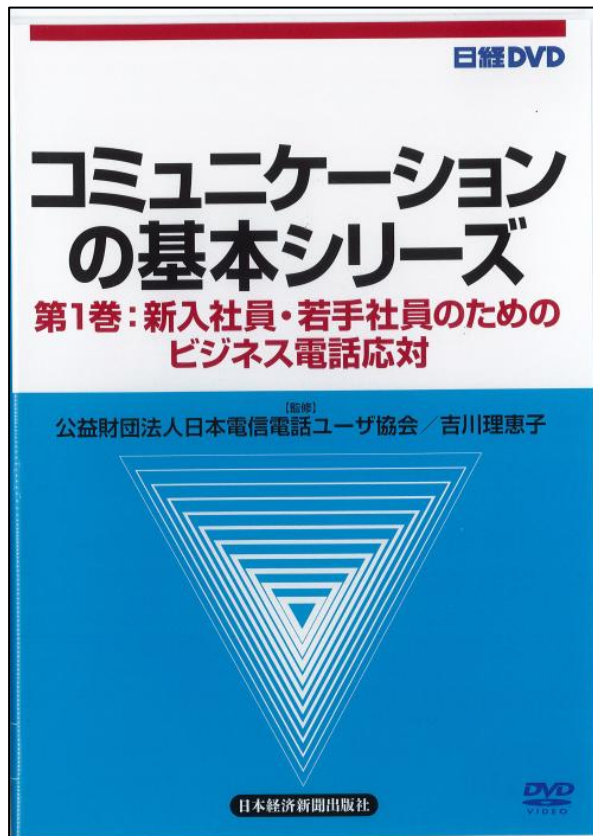
■ 模擬電話機セットの貸出(利用無料)

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。



■ 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 2026

特集

**若手従業員の定着率を高めるために必要な
AI時代の人材育成方法**

一般社団法人 渋谷区中小企業診断士会



DX推進
活用事例

**クラウド型の生産管理システムで
業務効率化と技術継承を実現した
多品種変量生産企業のDX戦略**

日本電線工業株式会社



ICT COLUMN

**AIロボットの現状と将来性(第1回)
ロボット進化と汎用化のキー
「ロボット基盤モデル」が注目を
集める背景**



指導者経費格保持者のための
品質向上研究会レポート

**電話応対での“感じのよさ”を
丁寧さの原理から考える**



2025年電話応対技能検定
検定実施機関表彰



連載

心理的安全性が高く、効果的な組織・チーム運営
心理的安全性の「よくある誤解」

お客さまから学ぶCS向上
あなたと話せて良かったと思える応対を

コミュニケーション力を鍛える
「選ぶ責任」

<巻末>

2026年度電話応対コンクール問題



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

- 24 -

■ 標的型攻撃メール予防訓練サービス

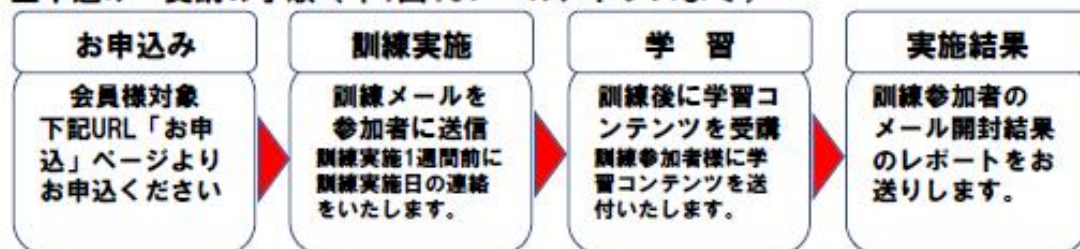
あなたの会社も狙われてる？！ 標的型攻撃メール予防訓練サービス (無料)のご案内



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	2026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/>

■ eラーニングサービス

ユ-ザ協会 会員特典

いつでもどこでも社員研修を実施できます

<インターネット学習>

eラーニングを無料で提供します

■研修の悩み

時間がない

場所がない

研修メニュー……

予算がかかる

効果測定が……

■eラーニングが解決します

- ・同時間、同一場所に集まる必要はありません = いつでもどこでも
- ・個々の習熟度に応じた学習が進められます
- ・学習の効果測定ができます
- ・毎月受け放題 (1事業所20名様)



お申込み・お問合せ
お待ちしております

■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。

■実施期間

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	★2026年度は合計11回となります。		

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ーザ協会 埼玉支部

2026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)	4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)	7月	
	ICT活用セミナー	経営	情報セキュリティ、DX活用、生成AIなど【新メニュー】	上期、下期	
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開催
		基礎	プレゼン成功のための基礎	11月	
		基礎	新たな研修【新メニュー】	不定期開催	
		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
	ビジネス電話研修	基礎	電話応対コンクール活用講座【新メニュー】	5月	大宮、WEB開催
		基礎	ビジネス電話応対研修(基礎編)	6月	
		応用	カスタマーハラスメント対応研修	11月(3会場開催)	大宮、川越、越谷
				12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	7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9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13日開催	福岡県福岡市
	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	高麗川ICC
	会員交流会	-	秋の会員交流会(施設見学会、体験会)	11月	日帰りバス
	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	ベルーナドーム
		-	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14日(木)	パレスホテル大宮
		-	中部理事会・定期総会	6月25日(木)	清水園
		-	南東部理事会・定期総会	6月19日(金)	ベルヴィ武蔵野
		-	西部理事会・定期総会	6月10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(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	