

2023年度

通常総会 議案書

 公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**

湖南地区協会

目 次

1. 議 事

【第1号議案】 2022年度事業活動報告
2022年度収支決算報告
2022年度会計監査報告

【第2号議案】 2023年度事業活動計画(案)
2023年度収支予算(案)

【第3号議案】 役員の人事(案)

【第1号議案】

2022年度 事業活動報告

2022年度事業計画に基づき、公益事業推進の観点からテレコミュニケーション教育事業(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、電話対応等研修)並びに ICT 活用推進事業(各種 ICT セミナー、ホームページ、テレコム・フォーラム誌、滋賀支部ニュース等による情報提供)を通じて、会員企業のテレコミュニケーション分野での人材育成を支援するとともに、ICTを利用したデジタルソリューション等の活用推進を図ることにより、地域の振興と発展に貢献することを目的に事業を展開してきました。

具体的な実施状況は以下の通りです。

1. テレコミュニケーション教育事業

(1) 電話対応コンクール

各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

| 項目 | 実施日 | 実施場所 | 参加者数 |
|-------------|----------------|-------------------------------|--------------|
| 予選会(電話録音審査) | 7月19日 ～8月5日 | 参加者勤務先事業所等 (審査:(有)ビジネスエイド) | 33社 /185名 |
| 滋賀県大会 | 10月6日 | 栗東芸術文化会館 | 8社/45名 |
| 全国大会 | 11月18日 | KDDI維新ホール(山口県) | 1社/1名 |

※全国延参加者:6,620名

新型コロナウイルスの影響により参加者が減少しましたが、185名のエントリーがあり、電話録音審査で上位45名が通過されました。通過者は以下の通りです。

■ 電話対応コンクール予選会(電話録音審査)地区協会別参加状況

| 年度/地区 | 大津・高島 | 湖南 | 甲賀 | 彦根 | 長浜 | 東近江 | 一般 | 合計 |
|--------|-------|----|----|----|----|-----|----|-----|
| 2022年度 | 49 | 32 | 30 | 17 | 26 | 31 | 0 | 185 |
| 2021年度 | 89 | 61 | 26 | 29 | 59 | 47 | 0 | 311 |
| 2020年度 | 129 | 72 | 30 | 41 | 36 | 37 | 0 | 345 |

■電話対応コンクール 予選通過者(滋賀県大会 出場者)

| 事業所名 | 氏名 | 所属地区 |
|---------------|--------|-------|
| 甲賀高分子株式会社 | 小瀧 寛之 | 甲賀 |
| 甲賀高分子株式会社 | 眞尾 夏未 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 飯田 隼也 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 池内 宏希 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 石川 愛姫 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 神山 貴之 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 谷口 秀星 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 外村 比呂 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 中嶋 拓也 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 西沢 隼人 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 藤澤 啓太 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 南井 恵実 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 望月 千遥 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 望月 亮佑 | 甲賀 |
| 甲賀農業協同組合 | 安田 菜緒 | 甲賀 |
| 佐川急便株式会社彦根営業所 | 井上 琴菜 | 彦根 |
| 佐川急便株式会社彦根営業所 | 西浦 帆南 | 彦根 |
| 佐川急便株式会社守山営業所 | 長尾 香槻 | 湖南 |
| 株式会社滋賀銀行 | 飯田 智也 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 糸川 舞 | 長浜 |
| 株式会社滋賀銀行 | 川口 航平 | 湖南 |
| 株式会社滋賀銀行 | 倉田 拓実 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 上坂 比呂基 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 小西 匠彌 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 齋藤 汰治 | 東近江 |
| 株式会社滋賀銀行 | 篠原 椋 | 長浜 |
| 株式会社滋賀銀行 | 瀬戸 千尋 | 東近江 |
| 株式会社滋賀銀行 | 中村 真唯 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 西川 莉乃 | 長浜 |
| 株式会社滋賀銀行 | 袋本 直希 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 山崎 陸登 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 横田 香織 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 横田 佑梨 | 大津・高島 |
| 株式会社滋賀銀行 | 米田 克樹 | 彦根 |
| 新江州株式会社 | 清水 隆 | 長浜 |
| 新江州株式会社 | 田中 駿河 | 長浜 |
| 新江州株式会社 | 西尾 奈桜 | 長浜 |

| | | |
|---|-------|-------|
| ダイキン工業株式会社 | 今井 寛子 | 湖南 |
| ダイキン工業株式会社 | 加藤 寧々 | 湖南 |
| ダイキン工業株式会社 | 古西 美咲 | 湖南 |
| ダイキン工業株式会社 | 平山 政義 | 湖南 |
| ダイキン工業株式会社 | 星山 雅 | 湖南 |
| みずほ証券株式会社 | 佐藤 貴之 | 大津・高島 |
| みずほ証券株式会社 | 三沢 龍児 | 大津・高島 |
| 三井住友海上火災保険株式会社 関西損害サポート第二部彦根保険金お支払センター | 高田 桃子 | 彦根 |

滋賀県大会は、2022年10月6日(木)、栗東芸術文化会館さきらに於いて開催し、出場選手が全国大会出場の座をかけて熱い戦いを繰り広げました。なお、大会模様については、リアルタイムでのライブ配信を実施しました。審査員、入賞者9名は以下の通りです。

なお、最優秀賞者は、滋賀県の代表として第61回全国大会へ出場しました。

■電話対応コンクール 滋賀県大会 審査員

| 事業所名・役職 | 氏名 |
|---------------------|--------|
| 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 | 中尾 知子 |
| com. 企画 代表 | 小堀 恭子 |
| DIAサポート 代表 | 橋本 美詠子 |
| 有限会社ビジネスエイド 代表取締役 | 林 千代美 |

■電話対応コンクール 滋賀県大会 結果

| 賞 | 事業所名 | 氏名 | 所属地区 |
|--------|------------|-------|-------|
| 最優秀賞 | ダイキン工業株式会社 | 平山 政義 | 湖南 |
| 優秀賞 | 株式会社滋賀銀行 | 飯田 智也 | 大津・高島 |
| 最優秀新人賞 | ダイキン工業株式会社 | 今井 寛子 | 湖南 |
| NTT賞 | ダイキン工業株式会社 | 星山 雅 | 湖南 |
| 優良賞 | みずほ証券株式会社 | 佐藤 貴之 | 大津・高島 |
| | 甲賀農業協同組合 | 南井 恵実 | 甲賀 |
| | 甲賀農業協同組合 | 安田 菜緒 | 甲賀 |
| | 株式会社滋賀銀行 | 倉田 拓実 | 大津・高島 |
| | みずほ証券株式会社 | 三沢 龍児 | 大津・高島 |

2022年度第61回「電話対応コンクール全国大会」が2022年11月18日(金)に、KDDI維新ホール(山口県)で開催され、全国の6,620名の中から選ばれた57名が、電話対応に臨みました。

なお、滋賀県代表の結果は以下の通りです。

■電話対応コンクール 全国大会 結果(滋賀県代表)

| 成績 | 参加事業所名 | 氏名 |
|-----|------------|-------|
| 優良賞 | ダイキン工業株式会社 | 平山 政義 |

(2)企業電話対応コンテスト

ユーザ協会本部が運営を統括しているもので、エントリー頂いた職場・事業所に合わせて設定したスクリプトに基づき、コンテスト専門スタッフが仮のお客様となって予告なしに電話をかけ、その応答様子をテープに録音し、複数の審査員で審査をするものです。

2022年度(第25回)企業電話対応コンテストについては、全国から336事業所の参加があり、会長賞1社、理事長賞3社、優秀賞16社の合計20社が受賞しました。

全国参加事業所の業種部門別内訳は以下のとおりです。

| 業種部門名 | 事業所数 |
|------------------|------|
| 商業・金融部門 | 71 |
| 工業・公益部門 | 32 |
| サービス部門 | 103 |
| コールセンター等電話対応専門部門 | 130 |
| 合計 | 336 |

(3) 電話対応技能検定(もしもし検定)

電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度です。

2022年度については受検者の要望を踏まえ4級実施の回数を増やし、7月には会員企業での4級出張検定(特例実施)を実施しました。

| 項目 | 実施月 | 実施場所 | 事業所数/ 参加人数 | 合格者数 |
|------------|--------------|------------|---------------|------|
| 3級 講座・検定試験 | 7月 | NTT西日本大津ビル | 1社/1名 | 1名 |
| | 3月 | NTT西日本大津ビル | 2社/2名 | 2名 |
| 4級 検定試験 | 6月 | NTT西日本大津ビル | 4社/6名 | 5名 |
| | 7月 (特例実施) | 株式会社インダ | 1社/15名 | 10名 |
| | 8月 | NTT西日本大津ビル | 5社/9名 | 8名 |
| | 10月 | NTT西日本大津ビル | 2社/2名 | 1名 |
| | 12月 | NTT西日本大津ビル | 5社/7名 | 3名 |
| | 2月 | NTT西日本大津ビル | 3社/8名 | 5名 |

(4) 電話応対・ビジネスマナー研修等

企業人・社会人としての心構え、ビジネスマンとしての接遇・接客・言葉使い、電話応対における基礎力向上、お客様からのクレームに対する応対、コールセンターにおける指導力向上及び電話応対コンクールでの入賞等を目的とした研修を実施しました。

| 項目 | 実施日 | 実施場所等 | 講師等 | 事業所数/ 参加人数 |
|---|-------------------|------------|-------------------------------------|---------------|
| 新入社員研修 ※共催:近江八幡商工会議所 | 4月5日, 6日 | 近江八幡商工会議所 | 日本接遇教育協会 理事 うぐ森 まる美 | 12社/24名 |
| 新入社員研修 スキル編 ※共催:大津商工会議所 | 4月12日 | コラボしが21 | (株)経営人事教育システム 下山 学 | 20社/37名 |
| 新入社員研修 マナー編 ※共催:大津商工会議所 | 4月14日 | | (株)JBM コンサルタント 中尾 知子 | 22社/38名 |
| 新入社員研修 ※共催:彦根商工会議所 | 4月13日,14日 | オンライン | ビジョナリーカンパニー 代表 伴 孝子 | 11社/32名 |
| 新入社員研修 ※共催:八日市商工会議所 | 4月13日 | 八日市商工会議所 | (株)JBM コンサルタント 中尾 知子 | 12社/21名 |
| 電話応対コンクール チャレンジセミナー | 6月21日, 22日 | オンライン | (株)JBM コンサルタント 中尾 知子 | 19社/62名 |
| コンクール滋賀県大会 出場者対策セミナー | 9月14日,15日, 21日 | オンライン | (株)JBM コンサルタント 中尾 知子 他 | 6社/9名 |
| | | | | 4社/10名 |
| | | | | 9社/24名 |
| コンクール全国大会 直前セミナー (滋賀県代表) | 11月2日 11月8日 | オンライン | (株)JBM コンサルタント 中尾 知子 | 1社/1名 |
| 近畿6支部合同 オンライン研修 「心の窓を開くコミュニケ ーション～信頼関係を築 く伝え方～」 | 11月25日 | オンライン | (株)岩崎企画 中島 悠 | 1社/1名 |
| クレーム対応セミナー | 2月24日 | NTT西日本滋賀支店 | (株) NTTマーケティング アクトProCX 依藤 由香 | 5社/6名 |
| 近畿6支部合同 オンライン研修 「聴く力、訊きだす力、 要約して伝える力」 | 3月20日 | オンライン | (株)岩崎企画 木谷 さつき | 1社/1名 |

2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、「セキュリティ」、「働き方改革」、「DX推進」、「IoT活用による生産性向上」等を主要なテーマとして、企業が抱える課題について、ICTサービスの活用により解決する実例を盛り込んだセミナー等を開催しました。

| 項目・テーマ | 実施日 | 実施場所等 | 講師等 | 事業所数/ 参加人数 | 備考 |
|--|-------|----------------------|--|---------------|-------------------------------|
| ICTセミナー ～第四の波(サイバー社会)に向けた 国家戦略～ ①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! ②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?～ | 5月31日 | オンライン | ①大前 研一(ビデオ) [(株)ビジネス・ブレイク スルー]、 丹羽 亮介 [(株)マインドシーズ] ②玉城 匠 [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 コミュニケーション 基盤部門] | 9社/ 12名 | 6支部合同 大商、 NTT西日本 と共催 |
| ユーザ協会本部オンラインセミナー 「日本企業におけるDXの活用、 推進による課題解決について」 ①演題:中小企業におけるDX戦略・ 推進について ②演題:明日からはじめるDX | 6月24日 | オンライン | ①近藤 俊輔 [(株)NTT DX パートナー] ②須藤 憲司 [(株)Kaizen Platform] | 6社/ 7名 | |
| 役員向けICTセミナー 演題:“DX”デジタル化の必要性と 可能性について | 8月1日 | ホテル サンルート 彦根 | 長田 裕幸 [西日本電信電話株式会社 滋賀支店] | | 彦根地区協会 役員様向け |
| 役員向けICTセミナー 演題:“DX”デジタル化の必要性と 可能性について | 8月5日 | 浜湖月 | 長田 裕幸 [西日本電信電話株式会社 滋賀支店] | | 長浜地区協会 役員様向け |
| 役員向けICTセミナー 演題:“DX”デジタル化の必要性と 可能性について | 8月25日 | 水口 センチュリー ホテル | 長田 裕幸 [西日本電信電話株式会社 滋賀支店] | | 甲賀地区協会 役員様向け |
| ICTセミナー シニアエコノミー ～大前流 シニアビジネスの発想法～ ①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! ②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 | 8月31日 | オンライン | ①大前 研一(ビデオ) [(株)ビジネス・ブレイク スルー]、 丹羽 亮介 [(株)マインドシーズ] ②久米田 暁徳 [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] | 7社/ 7名 | 6支部合同 大商、 NTT西日本 と共催 |
| 役員向けICTセミナー 演題:“DX”デジタル化の必要性と 可能性について | 9月1日 | びわ湖大津 プリンス ホテル | 長田 裕幸 [西日本電信電話株式会社 滋賀支店] | | 大津・高島地区 協会役員様向け |
| 役員向けICTセミナー 演題:“DX”デジタル化の必要性と 可能性について | 9月2日 | ホテル ニューオウミ | 長田 裕幸 [西日本電信電話株式会社 滋賀支店] | | 東近江地区協会 役員様向け |

| | | | | | |
|---|--------|---------------------|--|-------------|--|
| 役員向けICTセミナー 演題：“DX”デジタル化の必要性和可能性について | 9月7日 | クサツ エストピア ホテル | 長田 裕幸 〔西日本電信電話株式会社 滋賀支店〕 | | 湖南地区協会 役員様向け |
| ユーザ協会本部オンラインセミナー 「サイバー攻撃の脅威とセキュリティ 対策の重要性和ポイントについて」 ①演題：サイバー空間における 脅威と情勢 ②演題：事例から学ぶEmotet対策と 個人レベルのセキュリティ対策 | 10月28日 | オンライン | ①警視庁 サイバーセキュリティ 対策本部 担当官 ②大屋 一 〔(株)ブロードテック〕 | 1社/ 1名 | |
| ユーザ協会本部オンラインセミナー 「ロボット技術・ビックデータを活用した データサイエンスが創る未来の社会に ついて」 ①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 ②演題：ロボット技術と未来社会 | 11月30日 | オンライン | ①深谷 良治 〔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〕 ②古田 貴之 〔千葉工業大学 未来ロボット技術 研究センター〕 | 7社/ 8名 | |
| 新春特別企画 大前さんに 「世界の新潮流2022 ～地政学・安保リスクがもたらす世界～」 を学ぼう | 1月12日 | オンライン | 大前 研一(ビデオ) 〔(株)ビジネス・ブレイク スルー〕、 丹羽 亮介 〔マインドシーズSG〕 | 19社/ 19名 | 6支部、本部、 東京事業推進部、 東海事業推進部、 大商、NTT(東西) と共催 |
| 2023サイバーセキュリティ対策講座 ①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 ②演題：総務省が取り組む サイバーセキュリティの最前線と対策 ③演題：基本から再確認！！ 2023情報セキュリティ講座 ～今日からすぐのできるセキュリティ 対策の基本知識を習得！～ | 2月22日 | オンライン | ①警視庁 サイバーセキュリティ 対策本部 担当官 ②総務省 サイバーセキュリティ室 調査員 ③川畑 文雄 〔公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 近畿事業推進部〕 | 3社/ 3名 | 6支部、本部、 東京事業推進部、 東海事業推進部、 NTT東日本 と共催 |
| 経営者のためのGoogle体験講座 (初級編) | 2月28日 | オンライン | 川畑 文雄 〔公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 近畿事業推進部〕 | 1社/ 1名 | 6支部、 東京事業推進部、 東海事業推進部 合同 |

(2)ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコム・フォーラム誌、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた事例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報をタイムリーに発信しました。

3.「滋賀支部ニュース」の発行

各種事業のご案内、事業実施模様の掲載等、事務局と会員様間及び会員様相互間のコミュニケーションツールとして「滋賀支部ニュース」を発行、テレコム・フォーラム誌に同封し会員様へお届けしました。

※毎月発行

4. 会員様向けサービス事業

(1)「標的型攻撃メール予防訓練サービス」

昨年度から引き続き会員様参加無料施策として、ホームページ・滋賀支部ニュースを通じご案内しました。

(2)「eラーニングサービス」

企業研修のスタンダードになりつつあるeラーニングを活用した講座を実施し、2022年度は会員企業2社様の参加がありました。

5. 会議等

| 項目 | 実施日 | 実施場所等 | 出欠状況 | 議案内容 |
|-----|-------------------------------------|-------|-------------------|--|
| 理事会 | 提案書発送 6/23(木) 同意等期限 7/7(木) | 書面決議 | 役員数 10名 同意 10名 | 2021年度 事業活動報告及び決算・監査報告 役員人事について(案) 2022年度 事業活動計画(案)及び予算(案) |

6. 会員の状況

滋賀支部全体では、39会員の減少となりました。

新型コロナウイルスの影響により、積極的な新規勧奨の活動はできませんでした。商工会議所会報誌へ当協会の広告を出したものの新規入会増にはつながりませんでした。

| 組織 | 2021年度末 | 入会数 | 退会数 | 増減 | 2022年度末 |
|---------------|------------|----------|-----------|------------|------------|
| 滋賀支部 計 | 403 | 2 | 41 | ▲39 | 364 |
| 大津・高島 | 112 | 1 | 12 | ▲11 | 101 |
| 湖南 | 64 | 0 | 6 | ▲6 | 58 |
| 甲賀 | 44 | 1 | 7 | ▲6 | 38 |
| 彦根 | 56 | 0 | 9 | ▲9 | 47 |
| 長浜 | 55 | 0 | 1 | ▲1 | 54 |
| 東近江 | 72 | 0 | 6 | ▲6 | 66 |

2022年度収支決算報告書

自: 2022年4月 1日

至: 2023年3月31日

(単位:円)

【収入の部】

| 勘定科目 | ① 予算 | ② 決算 | 差異 (②-①) | 記事 |
|------------------|---------|---------|----------|-----------------|
| 会費収入 | 211,000 | 208,000 | ▲ 3,000 | |
| 会員会費収入 | 201,000 | 198,000 | ▲ 3,000 | |
| 賛助会費収入 | 10,000 | 10,000 | 0 | |
| 事業収入 | 0 | 154,546 | 154,546 | 業務提携収益(セミナー開催分) |
| 雑収入 | 0 | 2 | 2 | |
| (A)当期収入合計 | 211,000 | 362,548 | 151,548 | |

【支出の部】

| 勘定科目 | ① 予算 | ② 決算 | 差異 (②-①) | 記事 |
|-----------------------|---------|----------|-----------|------------------|
| 事業費 | 0 | 34,250 | 34,250 | セミナー会場費等 |
| 管理費 | 40,400 | 16,164 | ▲ 24,236 | 理事会等会議関連、残高証明手数料 |
| 内部取引支出 | 121,040 | ▲ 10,413 | ▲ 131,453 | 消費税精算分(上部費無し) |
| (B)当期支出合計 | 161,440 | 40,001 | ▲ 121,439 | |
| (C)当期収支差額(A-B) | 49,560 | 322,547 | 272,987 | |
| (D)前期繰越額 | 509,917 | 509,917 | 0 | |
| (E)次期繰越額(C+D) | 559,477 | 832,464 | 272,987 | |

貸借対照表

(2023年3月31日現在)

(単位：円)


| I 資産の部 | | | II 負債の部 | | |
|--------|---------|----------|------------|---------|---------|
| 勘定科目 | 金額 | | 勘定科目 | 金額 | |
| 流動資産 | 現金 | 0 | 流動負債 | 未払金 | 0 |
| | 普通預金 | 231,295 | | 前受金 | 0 |
| | 郵便貯金 | 0 | | 仮受消費税 | 0 |
| | 本部口座預入金 | 601,169 | | 内部借入金 | 0 |
| | 未収金 | 0 | | 合計 | 0 |
| | 前払金 | 0 | III 正味財産の部 | | |
| | 仮受消費税 | 0 | 正味財産 | 指定正味財産 | 0 |
| 合計 | 832,464 | 指定正味財産合計 | | 0 | |
| 固定資産 | 什器備品 | 0 | | 一般正味財産 | 832,464 |
| | 合計 | 0 | 正味財産合計 | 832,464 | |
| 資産合計 | | 832,464 | 負債及び正味財産合計 | | 832,464 |


監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 湖南地区協会の、2022年度における業務ならびに収支決算関係書類等について監査の結果、全て適正に処理・遂行されていることを確認いたしましたので、報告いたします。

2023年 4月 27日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
湖南地区協会

監事 福知 俊治 

監事 西山 悟 

【第2号議案】

2023年度 事業活動計画(案)

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。

2022年度におけるテレコミュニケーション教育事業としては、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、3年ぶりに電話対応コンクール全国大会を山口市で集合開催しました。

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。

2023年度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等の安心、安全を考慮しつつ、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、これまで以上に地域の商工会議所との連携強化を図り、協会会員のみならず商工会議所会員の方々等にも、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。

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等の活用事例などの紹介を、全国で視聴可能なオンラインのセミナー等にて積極的に情報発信してまいります。

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。

当協会では、新型コロナウイルス等の影響により減少した「テレコミュニケーション教育事業」への参加者の拡大を目指すとともに、商工会議所等との連携を更に強固なものとし中小企業の皆様等へDX導入やICT活用の一助となるよう、協会ホームページや情報誌等を活用して各種情報を広く周知、発信していくことにより、テレコミュニケーション教育事業やICT活用推進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した事業展開を目指して参ります。

I 基本方針

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。

また、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等の最新技術のICT活用事例等のご紹介により、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。

II 具体的な取り組み

1. テレコミュニケーション教育事業

(1)電話対応コンクールについては、ICTを活用して大会の運営方法をリモート方式で行うなど、各地域の状況に応じて参加しやすい方法で開催するとともに、様々な機会をとらえて事業の紹介を行い参加拡大に取り組みます。また、参加者及び参加企業にとって有意義な内容となるよう充実を図ります。

(2)企業電話対応コンテストについては、事業内容の説明に加えて参加企業からいただいた参加の意義等に関する情報を紹介するなど、様々な機会をとらえて参加拡大に向けた取り組みを強化します。

(3)電話対応技能検定については、電話対応コンクール等様々な事業の機会を捉えて、検定の仕組みを人材育成の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、受検者にとって更に有意義な内容となることを目指して、時代にあった設問を加えるなど内容の充実を図ります。

(4)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、地域の状況に応じて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向上等にお役立ただけできるよう内容の充実に取り組みます。

2. ICT活用推進事業

(1)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でのセミナーを充実するとともに、パソコンやスマートフォンを使って「いつでもどこでも」学習できる「eラーニングサービス」を更に充実し、実施いたします。

(2)2023年度においても、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セキュリティ対策、コールセンタや企業の間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」※、近年は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)

- ChatGPTとはGenerative Pre-trained Transformerの略であり、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。

(3)滋賀支部主催のDX セミナー開催にあたっては、昨年度実施した役員向けDX セミナー及び商工会議所様等の意見も十分に踏まえたうえで、当協会及び商工会議所等会員企業向けにDX 推進セミナー & 個別相談会(案)など工夫した取り組みを実施していくこととします。

3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

今後とも会員企業のご意見の収集を積極的に進め、会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、ICTセミナー等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い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

また、当協会自身がICT活用のモデルとなるべく、積極的にDX等の導入を図り、更なる業務の効率化を行って参ります。

事業活動の具体的な施策については次のとおりです。

2023年度 年間事業施策実施予定

2023.4.1

(公財)日本電信電話ユーザ協会 滋賀支部

| 主な事業施策 | 内容 | 開催予定月等 | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|--|---|---|---|---|-----------|----|----|-----------|-----------|---|-----|
| | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 |
| テレコミュニケーション教育事業 | | | | | | | | | | | | | |
| 新入社員研修 | 【共催】近江八幡商工会議所 4月5日(水)、6日(木) 【共催】彦根商工会議所 4月12日(水)、13日(木) 【共催】八日市商工会議所 4月12日(水) 【共催】大津商工会議所 4月18日(火)、19日(水) | ★ | | | | | | | | | | | |
| オンライン研修 近畿6支部合同 | 【Zoomによるオンライン研修を開催】 ・eメール書き方(応用)、電話応対トレーニング研修等 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | | | | | ★ | | |
| 各種セミナーの実施 | ・メンタルヘルスセミナー<9月26日(火)> ・イントネーションセミナー<11月10日(金)> ・クレーム応対セミナー(基礎)<2024年1月30日(火)> ・クレーム応対セミナー(応用)<2024年2月29日(木)> | | | | | | | ★ | | ★ | | ★ | ★ |
| 電話応対技能検定 (もしもし検定) | 4級 | 1事業所で複数名が受験の場合、実施予定月以外でも調整可能 | | | ★ | | ★ | | | | ★ | | ★ |
| | 3級 | 4級合格者の3級検定含む | | | ☆ | ★ | | | | | | | ☆ ★ |
| | 2級 | とび2級検定含む | | | | | | | | | ★ | | |
| | 1級 | | | | | | | | | | | | |
| 電話応対診断 | 事業所等の電話応対レベルをユーザ協会契約講師が、診断評価し改善点等をフィードバック・指導 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 電話応対コンクール | 問題発表 | 4月1日 テレコムフォーラム | ★ | | | | | | | | | | |
| | チャレンジセミナー オンライン (Zoom) | 5/23(終日→初参加者対象、PM→経験者対象) 5/24(終日→初参加者対象、PM→経験者対象) | | ★ | | | | | | | | | |
| | 参加申込受付 | 5月29日(月)～6月8日(木) | | | ↔ | | | | | | | | |
| | 一次審査 | 6月19日(月)～6月27日(火) | | | | ↔ | | | | | | | |
| | 県大会準備セミナー オンライン (Zoom) | 7月25日(火) 7月26日(水) | | | | ★ | | | | | | | |
| | 県大会直前対策セミナー集 合形式 | 8月31日(木) 9月1日(金) | | | | | ★ | | | | | | |
| | 滋賀県大会 | 9月15日(金) (栗東さくら 小ホール) | | | | | | | ★ | | | | |
| | 全国大会対策セミナー ①～②集合形式 | 選手の都合に併せ2回開催 | | | | | | | ★ | ★ | | | |
| | 全国大会 | 10月20日(金) 札幌 | | | | | | | | ★ | | | |
| 企業電話応対コンテスト | 受付 | 協会本部指定期間 | | | | | ←5/1～7/20 | | | | | | |
| | 審査 | 参加企業への電話審査 | | | | | | | | 7/下旬～9/中旬 | | | |
| | 表彰 | 結果発表及び表彰式 *電話応対コンクール全国大会 | | | | | | | | | ★10/20(金) | | |
| コミュニケーションセミナー | 講師、会場未定 | キーワードは「コミュニケーション」 募集数 200名程度 | | | | | | | | | ★ | | |

| ICT活用推進事業 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NTTとの連携施策 | NTT WEST COLLECTION in SHIGA | 開催日程未定 NTT：スマートNコレU協会：ICTセミナー | 未 定 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | DX推進セミナー&個別相談会 | 地区協会会員・商工会議所等会員向け ※経営指導員との意見交換を適宜実施予定 | ← → | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 理事会開催時 | 66をテーマにNTT滋賀支店幹部等によるミニセミナーを開催 地区協会(支部は実施しない) | ★ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ICTセミナー | 近畿6支部合同 大前さんに〇〇を学ぼう 3回開催予定 | 2回開催予定 商工会議所会報誌へのチラシの同梱し、集客力向上 | | | | ★ | | | | | | | | | | | | | | | | ★ | |
| | 西日本ICTセミナー | 経営者のためDXリテラシー講座(6月、12月)、経営者のためのZoom体験講座(4月、10月)、DX推進事例のアップデート(6月、10月)、Zoom活用動画編集、HPアップ(4月、10月)等 | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ |
| | 情報セキュリティ講座 | サイバーセキュリティ対策講座(5月、8月、11月、2月)情報セキュリティ講座(2月、8月)、経営者のための情報セキュリティ講座(4月、10月) | ★ | ★ | | | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | | ★ | |
| | 本部セミナー | 3回開催予定 | ★ | | | | ★ | | | | | | | | | | | | | | | | ★ |
| | 全国相乗りセミナー | ほぼ毎月 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| ウイルスメール攻撃対応訓練 | 会員へHP、支部ニュース等で参加を案内する | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| eラーニングの普及拡大 | 会員へHP、支部ニュース等で参加を案内する | | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| その他事業等 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 理事会 | 地区協会 | 6地区協会(集合形式)※NTT幹部のセミナーと懇親会実施予定 | ★ | ★ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 支部 | (集合形式) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ★ | |
| 広報活動等 | 滋賀支部ニュース発行 | 滋賀支部ニュース発行 ※テレコムフォーラム誌に同梱 | 随 時 発 行 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | テレコムフォーラム誌発行 | 本部から会員様へ直送 ※事業案内等を同梱 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | ホームページ | 各事業の開催案内及び開催模様等をその都度掲載し、事業への参加要請及び事業実施状況を発信 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 新規会員拡大及び退会抑止 | ・各種施策実施時を通じた勧奨活動 ・各商工会議所様、商工会様会報誌等による勧奨活動 ・コミュニケーションセミナーの非会員への入会案内 ・商工会議所新規会員企業向け協会案内の送付 ・紙製クリアファイルの商工会議所配備 | ← → | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2023年度収支予算(案)

自: 2023年4月 1日

至: 2024年3月31日

(単位:円)

【収入の部】

| 勘 定 科 目 | ① 2 0 2 3 計 画 | ② 2 0 2 2 年 実 績 | 差 異 (①-②) | 記 事 |
|------------------|---------------|-----------------|-----------|-------------|
| 会費収入 | 181,000 | 208,000 | ▲ 27,000 | |
| 会員会費収入 | 171,000 | 198,000 | ▲ 27,000 | 会員数減少による収入減 |
| 賛助会費収入 | 10,000 | 10,000 | 0 | |
| 事業収入 | 33,128 | 154,546 | ▲ 121,418 | |
| セミナー等収入 | 0 | 154,546 | ▲ 154,546 | |
| 組織強化収入 | 33,128 | 0 | 33,128 | 不足分を補填 |
| (A)当期収入合計 | 214,128 | 362,548 | ▲ 148,420 | |

【支出の部】

| 勘 定 科 目 | ① 2 0 2 3 計 画 | ② 2 0 2 2 年 実 績 | 差 異 (①-②) | 記 事 |
|-----------------------|---------------|-----------------|-----------|--------|
| 事業費 | 0 | 34,250 | ▲ 34,250 | |
| セミナー等費 | 0 | 34,250 | ▲ 34,250 | |
| 管理費 | 70,400 | 16,164 | 54,236 | |
| 会議費 | 70,000 | 15,764 | 54,236 | |
| その他経費 | 400 | 400 | 0 | |
| 表彰費支出 | | 0 | 0 | |
| 内部取引支出 | 143,728 | ▲ 10,413 | 154,141 | 支部運営費等 |
| 上部費等支出 | 140,000 | 0 | 140,000 | |
| 法人税等分担支出 | 3,728 | ▲ 10,413 | 14,141 | |
| (B)当期支出合計 | 214,128 | 40,001 | 174,127 | |
| (C)当期収支差額(A-B) | 0 | 322,547 | ▲ 322,547 | |
| (D)前期繰越額 | 832,464 | 509,917 | 322,547 | |
| (E)次期繰越額(C+D) | 832,464 | 832,464 | 0 | |

【第3号議案】

役員的人事(案)

1. 理事の推薦及び退任の承認の件

(1) 新任

| 氏名 | 所属 | 役職等 |
|-------|-----------------------|------|
| 小山 和俊 | パナソニック(株) くらしアプライアンス社 | 総務部長 |

(2) 退任

| 氏名 | 所属 | 役職等 |
|-------|-----------------------|-----|
| 中村 光彦 | パナソニック(株) くらしアプライアンス社 | 常務 |

湖南地区協会会則第13条1項に基づく役員の新任、及び会則第10条2項・3項並びに第11条1項に基づき、下記役員名簿のとおりお願いします。

湖南地区協会 役員名簿

任期：2023年4月1日 ～ 2025年3月31日

(敬称略)

| 協会役職 | 事業所名・役職 | 氏名 |
|------|----------------------------|-------|
| 会長 | 草津商工会議所 会頭 | 北村 嘉英 |
| 副会長 | 守山商工会議所 会頭 | 大崎 裕士 |
| 副会長 | 栗東市商工会 会長 | 清水 憲 |
| 副会長 | 野洲市商工会 会長 | 荒川 博行 |
| 理事 | パナソニック(株) くらしアプライアンス社 総務部長 | 小山 和俊 |
| 理事 | 草津商工会議所 専務理事 | 加藤 幹彦 |
| 理事 | 守山商工会議所 専務理事 | 田中 良信 |
| 理事 | 大阪ガス(株) 滋賀地区支配人 | 津田 浩志 |
| 監事 | (株)滋賀銀行 草津支店 支店長 | 福知 俊治 |
| 監事 | 滋賀中央信用金庫 守山支店 支店長 | 西山 悟 |