

2024年度

理事会 議案書

 公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**

滋 賀 支 部

目 次

1. 議 事

【第1号議案】 2023年度事業活動報告
2023年度収支決算報告
2023年度会計監査報告

【第2号議案】 2024年度事業活動計画
2024年度収支予算

【第3号議案】 役員の人事

【第1号議案】

2023年度 事業活動報告

2023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)	6月19日 ～6月27日	参加者勤務先事業所等 (審査:(有)ビジネスエイド)	14社 /194名
滋賀県大会	9月15日	栗東芸術文化会館	12社/33名 (別掲12名辞退)
第62回 全国大会	10月20日	札幌文化芸術劇場 hitaru(北海道)	1社/1名

※全国延参加者:6, 316名

新型コロナ前に参加していただいていた企業に対して、参加の働きかけを実施するとともに、電話対応教育に熱心な企業に個別対応するなど各種取組を進めた結果、昨年を上回る194名のエントリーがあり、一次審査で上位45名が通過されました。参加状況と通過者は以下の通りです。

■電話対応コンクール一次予選(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
2023年度	58	29	23	15	35	34	0	194
2022年度	49	32	30	17	26	31	0	185
2021年度	89	61	26	29	59	47	0	311

■電話応対コンクール 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	高木 美羽	甲賀
甲賀農業協同組合	井上 海月	甲賀
甲賀農業協同組合	熊崎 亮斗	甲賀
甲賀農業協同組合	小林 篤弥	甲賀
甲賀農業協同組合	佐伯 竣	甲賀
甲賀農業協同組合	谷永 直毅	甲賀
甲賀農業協同組合	西川 侑希	甲賀
甲賀農業協同組合	藤岡 美実	甲賀
甲賀農業協同組合	三吉 愛夏	甲賀
甲賀農業協同組合	山中 望来	甲賀
湖東信用金庫	小川 丈一郎	東近江
湖東信用金庫	片山 真也	東近江
株式会社三笑堂 滋賀支店	川中 美帆	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	横田 香織	大津・高島
株式会社滋賀銀行	浦尾 藍里	湖南
滋賀県信用保証協会	日向 翼	大津・高島
滋賀県信用保証協会	藤川 乃音	大津・高島
滋賀県信用保証協会	前田 はるの	大津・高島
滋賀県信用保証協会	吉治 里音	大津・高島
新旭電子工業株式会社	北川 賀音	大津・高島
新江州株式会社	浦口 明優里	長浜
新江州株式会社	辻 隆太	長浜
日本ソフト開発株式会社	上村 直輝	長浜
日本ソフト開発株式会社	加納 ひまわり	長浜
日本ソフト開発株式会社	向田 樹奈	長浜
日本ソフト開発株式会社	連 大慶	長浜
日本ソフト開発株式会社	山内 月乃	長浜
日本ソフト開発株式会社	山崎 里美	長浜
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 大津保険金お支払センター	渡邊 美穂	大津・高島
日野町役場	古市 慎之介	東近江

滋賀県大会は、2023年9月15日(金)、栗東芸術文化会館さきらに於いて、3年ぶりに開会式も行い高橋支部長及び協会役員の皆様からの出場選手への激励をいただき、全国大会出場の座をかけて熱い戦いを繰り広げました。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62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
株式会社セゾンパーソナルプラス 講師	中尾 知子
オフィス RIN com. 企画 代表	奥田 郁子 小堀 恭子
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	みずほ証券株式会社	三沢 龍児	大津・高島
優秀賞	みずほ証券株式会社	佐藤 貴之	大津・高島
最優秀新人賞	三井住友海上火災保険株式会社 大津保険金お支払センター	渡邊 美穂	大津・高島
NTT 西日本賞	株式会社滋賀銀行	飯田 智也	大津・高島
優良賞	日本ソフト開発株式会社	山内 月乃	長浜
	滋賀県信用保証協会	吉治 里音	大津・高島
	新江州株式会社	浦口 明優里	長浜
	甲賀農業協同組合	熊崎 亮斗	甲賀
	新旭電子工業株式会社	北川 賀音	大津・高島

2023年度第62回「電話対応コンクール全国大会」が2023年10月20日(金)に、札幌文化芸術劇場 hitaru(北海道)で開催され、全国の6,316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	みずほ証券株式会社	三沢 龍児

(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。

2023年度(第26回)企業電話対応コンテストについては、全国から335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	64
工業・公益部門	44
サービス部門	87
コールセンター等電話対応専門部門	140
合計	335

(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。

2023年度の実施状況は以下の通りです。

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	3社/4名	3名
	3月	NTT西日本大津ビル	1社/2名	2名
4級 検定試験	6月	NTT西日本大津ビル	3社/7名	6名
	8月	NTT西日本大津ビル	4社/15名	13名
	12月	NTT西日本大津ビル	5社/6名	4名
	2月	NTT西日本大津ビル	3社/3名	2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、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 専任講師	10社/23名
新入社員研修 スキル編 ※共催:大津商工会議所	4月18日	コラボしが21	(株)経営人事教育システム 下山 学	8社/15名
新入社員研修 マナー編 ※共催:大津商工会議所	4月19日		(株)JBM コンサルタント 中尾 知子	8社/14名
新入社員研修 ※共催:彦根商工会議所	4月12日、 13日	彦根商工会議所	ビジョナリーカンパニー 代表 伴 孝子 他	20社/56名
社会人のためのビジネスマ ナー基礎講座 ※共催:八日市商工会議所	4月13日	アル・プラザ八日市	(株)JBM コンサルタント 大野 千恵	6社/11名
電話応対コンクール チャレンジセミナー	5月23日、 24日	オンライン	(株)JBM コンサルタント 中尾 知子	13社/44名
コンクール滋賀県大会 準備セミナー	7月25日、 26日	オンライン	(株)JBM コンサルタント 中尾 知子 他	9社/12名
				4社/7名
コンクール滋賀県大会 直前セミナー	8月31日、 9月1日	草津商工会議所	(株)JBM コンサルタント 中尾 知子 (有)ビジネスエイド 模擬応対	6社/7名
				5社/7名
コンクール全国大会 個別指導 (滋賀県代表)	10月18日	オンライン	(株)セゾンパーソナルプラス 中尾 知子	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 演題：経営者のための ICT リテラシー講座	5月24日	オンライン	京尾 俊作 〔ユニカミノルタ(株)〕	1社/ 1名	東京・東海・ 近畿各事業 推進部と共催
ICTセミナー 地域の課題解決に向けた ICT 技術等の活用について ①演題：NTT西日本におけるスマートシティの取組み ②演題：デジタル社会で必要となる中小企業の DX と新連携による新たな価値づくり	5月26日	オンライン	①小川原 正人 〔西日本電信電話(株)〕 ②森戸 裕一 〔ナレッジネットワーク(株)〕	1社/ 1名	協会、NTT 東西日本と共 催
ICTセミナー 2023 サイバーセキュリティ対策講座 Vol2.0 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：企業におけるサイバー脅威・事故に対する適切な対策とは	6月28日	オンライン	①サイバーセキュリティ 対策本部担当官〔警視 庁〕 ②川畑 文雄 〔公財日本電信電話ユ ーザ協会〕	4社/ 4名	本部、東京・ 東海・近畿各 事業推進部、 NTT東西日 本と共催
ICTセミナー ～あの大前さんに「DX 戦略の成功条件」を学ぼう～ 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『DX戦略の成功条件』を学ぼう！ ②演題：最新のICT動向	7月5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前田 敦 〔西日本電信電話(株)〕	17社/ 18名	本部、東京・ 東海・近畿各 事業推進部、 大商、NTT 東西日本と共 催
ICTセミナー 演題：メタバースとは何か～マネタイズのポイントと今後の動向～	8月24日	オンライン	岡嶋 裕史 〔中央大学〕	3社/ 3名	本部、四国4 支部、NTT 東西日本と共 催
ICTセミナー 演題：分身ロボット社会参加窓口 人手解消の光	9月7日	札幌ユビキタ ス協創広場 及びオンライ ン同時開催	①吉藤 オリイ 〔(株)オリイ研究所〕 ②西原 英臣 〔東日本電信電話(株)〕	1社/ 1名	札幌・千歳恵 庭各地区協 会、本部、N TT東西日本 と共催
ICTセミナー ～デジタル人材がいない中小企業のための DX セミナー～ ①演題：中小企業には中小企業のDXがある ②演題：中小企業のお客さまの業務効率化や生産性向上を実現	9月29日	オンライン	①長尾 一洋 〔(株)NIコンサルティング〕 ②〔NTTコミュニケーションズ(株)、(株)ドコモビジネスソリューションズ〕	3社/ 3名	本部、東京・ 東海・近畿各 事業推進部、 NTT東西日 本と共催
ICTセミナー 2023 サイバーセキュリティ対策講座 Vol3.0 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：企業におけるサイバー脅威・事故に対する適切な対策とは ③演題：基本から再確認！！2023 情報セキュリティ講座	11月1日	オンライン	①サイバーセキュリティ 対策本部担当官〔警視 庁〕 ②〔東京海上日動火災 保険〕 ③川畑 文雄 〔公財日本電信電話ユ ーザ協会〕	1社/ 1名	本部、東京・ 東海・近畿各 事業推進部、 NTT東西日 本と共催

ICTセミナー ①演題:DX時代に求められる人材像とリスクリキングの重要性 ②演題:宇宙に行くということ	11月2日	オンライン	①玉地 明 〔(株)NTTHumanEX〕 ②野口 聡一 〔合同会社未来圏〕	2社/ 2名	本部、中国5支部、中国各県域商工会議所・商工会、NTT東西日本と共催
公開セミナー 演題:地域経済の活性化が、日本の元気を取り戻す	12月1日	ホテルポスト ンプラザ草津	伊藤 聡子 〔フリーキャスター〕	74社/ 107名	滋賀支部主催
インボイス制度・電子帳簿保存法対策セミナー ～課題の本質を明確にして、懸念・不安事項を一挙に解決！～ ①演題:インボイス制度等の実務対応の本質的な課題と対処のポイント ②演題:まだ間に合う！インボイス残業を減らすためのDX化のポイント	12月4日	NTT 芝ビル 及びオンライン ン同時開催	①川口 宏之 〔公認会計士〕 ②中村 聡子 〔東日本電信電話(株)〕	1社/ 1名	本部、東京事業推進部、NTT東日本と共催
ICTセミナー 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等について！ ①演題:IOWN がもたらす産業・社会の変化 ②演題:事業視点で知っておきたい AI 基礎技術とDXプロセスにおける活用	12月8日	オンライン	①川島 正久 〔日本電信電話(株)〕 ②古波鮫 大己 〔合同会社 DMM.com〕	6社/ 7名	協会、NTT東西日本と共催
ICTセミナー 2024 年新春特別企画 ～あの大前さんに「2023 年経済から見た今後の経済見通し」を学ぼう！～	1月10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〕	26社/ 26名	本部、東京・東海・近畿各事業推進部と共催
ICTセミナー ①演題:世の中の生成 AI の動きについて ②演題:DXは日本を変えるのか	1月24日	オンライン	①倉田 鋼志 〔西日本電信電話(株)〕 ②古市 憲寿 〔社会学者〕	5社/ 5名	北陸3支部と共催
ICTセミナー ①演題:学校では習わない睡眠のあれこれ ②演題:ピンチのあとにチャンスあり	2月8日	オンライン	①中野 康司 〔NTP PARAVITA(株)〕 ②清宮 克幸 〔公財日本ラグビーフットボール協会〕	2社/ 2名	本部、九州近畿事業推進部、九州8支部とNTT東西日本と共催
ICTセミナー 2024サイバーセキュリティ対策講座 Vol3.0 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:企業におけるサイバー脅威・事故に対する適切な対策とは ③演題:基本から再確認！！2024 情報セキュリティ講座	2月15日	オンライン	①サイバーセキュリティ対策本部担当官〔警視庁〕 ②〔東京海上日動火災保険〕 ③川畑 文雄 〔公財日本電信電話ユーザ協会〕	2社/ 2名	本部、東京・東海・近畿各事業推進部、NTT東西日本と共催

(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実例を紹介する等、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」を随時発行、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。

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」

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。

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	6/12(月)	びわ湖大津プリンスホテル	役員数 11名 (再掲:出席者 7名、委任状 4名)	2022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) 2023年度 事業活動計画(案)及び予算(案)

6. 会員の状況

18会員の減少となった。

協会主催のICT等セミナー受講者及び12/1の公開セミナー参加者の非会員を対象として協会案内等の紹介を積極的に行ったが新規会員増にはつながりませんでした。

3月には、滋賀支部版協会パンフレットを作成し、滋賀県下に新規開業した企業リストを購入の上、そのリストの中から加入が期待できそうな業種をセグメントしDM発送で新規会員増の取り組みを行った。

組織	2022年度末	入会数	退会数	増減	2023年度末
滋賀支部 計	364	1	19	▲18	346
大津・高島	101	1	8	▲7	94
湖南	58	0	5	▲5	53
甲賀	38	0	1	▲1	37
彦根	47	0	1	▲1	46
長浜	54	0	1	▲1	53
東近江	66	0	3	▲3	63

2023年度収支決算報告書

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 予算	② 決算	差異 (②-①)	記事
事業収入	6,748,565	5,525,326	▲ 1,223,239	
電話対応競技会収入	3,226,000	2,118,878	▲ 1,107,122	電話対応コンクール関連
会報誌等発行収入	0	20,817	20,817	
セミナー等収入	2,106,000	2,246,170	140,170	
電話対応技能検定収益	800,000	402,000	▲ 398,000	
業務提携収入	800,000	278,000	▲ 522,000	
その他収入	0	124,000	124,000	
組織強化収入	616,565	737,461	120,896	
業務提携収入	0	1,218,677	▲ 1,218,677	
雑収入	3	10	7	受取利息
内部取引収入	880,000	1,487,040	607,040	
(A)当期収入合計	7,628,568	8,231,053	602,485	

【支出の部】

勘定科目	① 予算	② 決算	差異 (②-①)	記事
事業費	5,700,000	5,537,420	▲ 162,580	
電話対応競技会費	2,800,000	2,194,577	▲ 605,423	
会報誌等発行費	0	20,816	20,816	
セミナー等費	1,900,000	2,242,134	342,134	
電話対応技能検定収益	500,000	341,141	▲ 158,859	
組織強化費	500,000	738,752	238,752	
管理費	1,560,000	915,313	▲ 644,687	
会議費	60,000	82,288	22,288	会場費
その他経費	1,500,000	768,159	▲ 731,841	
減価償却費	0	64,866	64,866	
表彰費支出	60,000	0	▲ 60,000	
内部取引支出	478,774	370,488	▲ 108,286	
上部費等支出	68,473	0	▲ 68,473	
消費税等分担支出	183,678	80,806	▲ 102,872	仮払い消費税
その他	226,623	289,682	63,059	
(B)当期支出合計	7,798,774	6,823,221	▲ 975,553	
(C)当期収支差額(A-B)	▲ 170,206	1,407,832	1,578,038	
(D)前期繰越額	2,853,742	2,853,742	0	
(E)次期繰越額(C+D)	2,683,536	4,261,574	1,578,038	

貸借対照表

2024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	30,736
	普通預金	1,635,981		前受金	3,000
	郵便貯金	0		仮受消費税	0
	本部口座預入金	1,587,243		内部借入金	0
	未収金	602,800		合計	33,736
	前払金	51,900	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	3,877,924		指定正味財産合計	0
固定資産	什器備品	200,518		一般正味財産	4,261,574
	合計	417,386	正味財産合計	4,261,574	
資産合計		4,295,310	負債及び正味財産合計		4,295,310

監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 滋賀支部の、2023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。

2024年 5 月 22 日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
滋賀支部

監事 西村 要一郎 

監事 他谷 秀樹 

【第2号議案】

2024年度 事業活動計画

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。

2023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の影響から緩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いき一年でありました。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札幌市にて開催しました。

2024年度事業運営においては、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。

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。あわせて、各地域商工会議所や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着型セミナー開催等にも積極的に取り組みます。

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。

当協会では、地域の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活用の一助となる事に加え、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ために、協会ホームページや情報誌、や各種広報メディア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、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した事業展開を目指して参ります。

I 基本方針

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。また、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。

II 具体的な取り組み

1. 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。
- (2) 2024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。
- (3) あわせて各地域商工会議所や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着現地開催型セミナーについてもこれまで同様に積極的に開催して参ります。

2. 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、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。各地区等の大会については、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の開催を推進します。
- (2) 企業電話対応コンテストについては、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。また、参加企業いただいた企業の業務の振り返りにいち早くお役立ていただけるよう、ICTを活用した報告書のデジタル提供を行います。
- (3) 電話対応技能検定については、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、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に図ります。
- (4) 電話対応・ビジネスマナー等研修については、リモート方式等ICTを活用し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。

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、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等の導入を図るとともに、今後地域協会の大括り化など、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。

2024年度 年間事業施策実施予定

2024.3.1

(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		
ビジネスコミュニケーション事業																
新入社員研修	商工会議所等共催実施	【共催】近江八幡商工会議所 4月4、5日 【共催】彦根商工会議所 4月11、12日 【共催】八日市商工会議所 4月12日 【共催】大津商工会議所 4月(未定)	★													
東京支部主催 ビジネスコミュニケーション研修	東京支部主催の研修メニューの全国展開	【Zoomによるオンライン研修を開催】 ・電話応対基礎、コミュニケーション強化、アンガーマネジメント、クレーム応対(初級、中級、上級)、営業力強化等	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
各種セミナーの実施	地域ニーズに合わせた独自セミナーの検討・実施	・検討中	検 討 中													
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	電話応対の専門家が電話応対レベル診断	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(月) 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月14日(火) (終日→初参加者対象、PM→経験者対象) 5月15日(水) (終日→初参加者対象、PM→経験者対象)		★												
	参加申込受付	5月20日(月) ~ 5月30日(木)		↔												
	一次審査	6月17日(月) ~ 6月28日(金)			↔											
	県大会準備セミナーオンライン (Zoom)	7月23日(火) 7月24日(水)				★										
	県大会直前対策セミナー集合形式	8月27日(火) 8月28日(水)					★									
	滋賀県大会	9月20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	選手の都合に合わせて、2回開催【個別指導】									★	★				
	全国大会	11月15日(金) 高知県高知市											★			
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														↔
	表彰	結果発表及び表彰式 *電話応対コンクール全国大会													★	11/15(金)
コミュニケーションセミナー	著名人によるセミナー	公開セミナー募集数 200名程度												★		

ICT活用推進事業			
NTT西日本との連携施策	NTT GROUP COLLECTION	滋賀県でのリアル開催がある場合は、ICTセミナーを検討	検討中
	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DX個別相談会等の開催 ※経営指導員との勉強会の開催	← →
	理事会開催時	IOWN、6G等最新動向をテーマにNTT西日本滋賀支店幹部等によるミニセミナーを開催 地区協会	★ ★
ICTセミナー	大前さんに〇〇を学ぼう	大前研一氏による今後の経営のヒントとなるセミナーを2回開催予定	★
	ICT分野における、“最新動向”と“ビジネス活用”の2視点で情報発信	生産性向上や働き方改革等を解決するICTをテーマに4回開催予定	★ ★ ★ ★
ICT講座	中小企業経営者向けのICT活用理解促進	サイバーセキュリティ対策、ビジネスコミュニケーションツール活用、DX活用推進、経営者のためのICTリテラシー等をテーマに6回開催予定	★ ★ ★ ★ ★ ★
ウイルスメール攻撃対応訓練		標的型攻撃メール予防訓練サービスを無料で体験(10ID/年1回)	★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★
eラーニングの普及拡大		多彩なコンテンツで総合的な社員研修ができるeラーニングを提供(1事業所20名)	★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★
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	(書面決議形式)	★
広報活動等	滋賀支部ニュース発行	滋賀支部ニュース随時発行 ※テレコムフォーラム誌と同梱	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 ※事業案内等と同梱	★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★
	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制		・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 ・滋賀県下で新規開業した事業所等へのアプローチ	← →

2024年度収支予算

自：2024年4月 1日

至：2025年3月31日

【収入の部】

勘定科目	2024年度 予算(A)	2023年度 決算(B)	差し引き増減額 (A)-(B)
事業収入	5,645,000	5,525,326	119,674
電話対応競技会収入	2,100,000	2,118,878	▲ 18,878
会報誌等発行収入	0	20,817	▲ 20,817
セミナー等収入	2,305,000	2,246,170	58,830
電話対応技能検定収益	440,000	402,000	38,000
組織強化収入	800,000	737,461	62,539
業務提携収入	1,176,000	1,218,677	▲ 42,677
雑収入	0	10	▲ 10
内部取引収入	839,863	1,487,040	▲ 647,177
(A)当期収入合計	7,660,863	8,231,053	▲ 570,190

【支出の部】

勘定科目	2024年度 予算(A)	2023年度 決算(B)	差し引き増減額 (A)-(B)
事業費	6,398,259	5,537,420	860,839
電話対応競技会費	2,123,400	2,194,577	▲ 71,177
会報誌等発行費	20,000	20,816	▲ 816
セミナー等費	2,682,859	2,242,134	440,725
電話対応技能検定収益	565,000	341,141	223,859
組織強化費	1,007,000	738,752	268,248
管理費	802,604	915,313	▲ 112,709
会議費	82,000	82,288	▲ 288
その他経費	720,604	768,159	▲ 47,555
減価償却費	64,866	64,866	0
内部取引支出	460,000	370,488	89,512
(B)当期支出合計	7,660,863	6,823,221	837,642
(C)当期収支差額(A-B)	0	1,407,832	▲ 1,407,832
(D)前期繰越収支差額	4,261,574	2,853,742	1,407,832
(E)次期繰越収支差額(C+D)	4,261,574	4,261,574	0

【第3号議案】

役員の人事

1. 顧問の推薦及び退任の承認の件

(1) 新任

氏名	所属	役職等
若林 宣公	西日本電信電話(株)	滋賀支店 支店長

(2) 退任

氏名	所属	役職等
長田 裕幸	西日本電信電話(株)	滋賀支店 支店長

滋賀支部会則第11条1項に基づく役員の再任、及び会則第8条2項・3項、第9条1項並びに第13条2項に基づき、下記役員名簿のとおりお願いします。

滋賀支部 役員名簿

任期:2024年4月1日 ~ 2026年3月31日

(敬称略)

協会役職	事業所名・役職	氏名
支部長	(株)滋賀銀行 会長	高橋 祥二郎
副支部長	彦根商工会議所 副会頭	上田 健一郎
理事	草津商工会議所 会頭	北村 嘉英
理事	長浜商工会議所 会頭	大塚 敬一郎
理事	甲賀市商工会 会長	辻 彰
理事	大津商工会議所 副会頭	杉野 善彦
理事	八日市商工会議所 会頭	二橋 省之
理事	近江八幡商工会議所 副会頭	木村 茂
理事	(株)きんでん 滋賀支店 支店長	岡井 克之
監事	八日市商工会議所 専務理事	西村 要一郎
監事	大津商工会議所 理事	他谷 秀樹
顧問	西日本電信電話(株) 滋賀支店 支店長	若林 宣公