

2020年度
徳島支部 理事会・評議員会
議案書

日時・場所：2020年 6月12日(金)
書面決議による実施

 公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**

徳島支部

徳島支部 評議員会 次第

議題

- | | | |
|-------|--------------------|-----|
| 第1号議案 | 2019年度事業報告…………… | 1頁 |
| 第2号議案 | 2019年度収支決算報告…………… | 6頁 |
| 第3号議案 | 2020年度事業計画(案)…………… | 9頁 |
| 第4号議案 | 2020年度収支予算書(案)……… | 12頁 |
| 第5号議案 | 役員等改選…………… | 13頁 |

2019年度事業報告

徳島支部における2019年度事業活動については、当初の基本方針に基づき、「会員サービスの充実」、「協会活動の活性化」、「事業運営の充実及び効率化の推進」の3点を大きな柱とし、各種セミナー・講演会等、会員ニーズに基づく諸施策の展開に取り組みました。

I 会員サービスの充実

会員サービスの充実については、ICT学習・情報化の支援、事業所CS・社員教育活動の支援などに重点をおいて取り組みました。

1. ICT学習・情報化の支援

会員事業所のICTスキル・情報化の推進を目指し、会員特典サービス（無料）の「標的型攻撃メール予防訓練サービス」並びに「eラーニングサービス」のご紹介などを実施しました。

(1) 標的型攻撃メール予防訓練サービス（会員様特典サービス）

標的型攻撃メール予防訓練サービスの利用勧奨として、会員様への訪問説明並びにトップセミナー参加者様へのご案内など、133名（全8回）の説明会を開催しました。

<標的型攻撃メール予防訓練サービス>

- ・1事業所様にご利用いただきました。



【トップセミナーを活用したご案内模様】

(2) eラーニングサービス（会員様特典サービス）

昨年度からICT関連の会員様特典サービス（無料）として追加されました、eラーニングサービスについては、会報・チラシによる周知・勧奨を行った結果、3事業所様にご利用いただきました。

<参考：eラーニングサービスの学習メニュー>

○ビジネススキル・ビジネスマインド・ビジネスマナー
○情報セキュリティ
○ハラスメント
○BPR
○キャリアデザイン 等

※1事業者様、20名まで受講が可能

(3) トップセミナー

経営者向け講演会「トップセミナー」では、ロコ・ソラーレのゼネラルマネージャーの「本橋 麻里」氏を迎え、48事業所から107名の参加をいただき盛大に開催しました。

- ・日時： 2019年7月19日(金)
16:00～17:30
- ・場所： 徳島グランヴィリオホテル
- ・講師： 本橋 麻里氏
- ・演題： 「0から1をつくる～
地元で見つけた、世界での勝ち方」



2. 事業所CS・社員教育活動の支援

事業所CS・社員教育活動では、当協会の主要行事である「電話応対・接客マナー研修」、「電話応対コンクール」などに重点をおいて取り組みました。

(1) 電話応対・接客マナー研修の実施

① 社員セミナー

電話応対・来客時等におけるビジネスマナーの基本を学んでいただくため、毎年、新人社員等を対象に実施、今年度も多くの方が受講されました。

会場	日程	場所	参加者
小松島	4月5日(金)	小松島商工会議所	14名
徳島①	4月8日(月)	NTT西日本徳島支店	30名
阿南	4月11日(木)	阿南市商工業振興センター	20名
美馬	4月12日(金)	美馬市役所	20名
徳島②	4月17日(水)	NTT西日本徳島支店	19名
徳島③	4月19日(金)	NTT西日本徳島支店	10名

【41事業所113名】

② ビジネスマナー研修(応用編)

ア. クレーム電話応対研修

「クレーム電話応対研修」を実施しました。
県内3会場で計画しましたが、南部会場は中止となりました。

会場	日程	場所	参加者
徳島	2月20日(木)	NTT西日本徳島支店	29名
西部	2月27日(水)	つるぎ町就業改善センター	12名

【17事業所41名】

③ 訪問セミナー

講師が会員事業所に出向いて実施する研修として、今年度も次表のとおり多くの利用がありました。

区 分	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計
事業所数	7事業所	7事業所	2事業所	1事業所	17事業所
受講者数	139名	36名	155名	10名	340名

(2) 電話対応コンクール

当協会のメイン行事である「電話対応コンクール」は、県内から応募された50名の参加者により電話対応サービスの「技」と「心」が競われました。

① 事前研修

会 場	実施日	実施方法等	場 所	参加者
徳 島	7月17日(水)	・全体研修 9:30～12:00	NTT西日本徳島支店	24名
徳 島	7月18日(木)		NTT西日本徳島支店	26名
南 部	7月24日(水)	・実践研修	阿南商工会議所	7名
徳 島	7月31日(水)	(8月開催分は 実践研修のみ)	NTT西日本徳島支店	13名
徳 島	8月 1日(木)		NTT西日本徳島支店	24名

【延べ94名】

② 地区大会

会 場	日 程	場 所	参加者	入 賞		
				優 勝	準優勝	優 秀 賞
西 部	9月 5日(木)	セントラルホテル鴨島	9事業所12名	1	1	3
南 部	9月12日(木)	ロイヤルガーデンホテル	13事業所14名	1	1	4
徳 島	9月18日(水)	阿波観光ホテル	19事業所29名	1	1	9

【41事業所55名】



【西部大会】



【南部大会】



【徳島大会】

③ 徳島県大会

- ・実施日：2019年10月7日(月)
- ・場所：徳島グランヴィリオホテル
- ・出場者：22名(地区大会入賞者)

☆入賞者

- | | |
|------------------------|---------|
| 優勝：株式会社阿波銀行 池田支店 | 重田 舞 様 |
| 準優勝：株式会社阿波銀行 鴨島支店 | 馬郷 佑香 様 |
| 優秀賞：株式会社テレコメディア 徳島センター | 日浅 祐子 様 |
| 顧問特別賞：株式会社阿波銀行 山川支店 | 金山 りさ 様 |
| 顧問特別賞：株式会社徳島銀行 渭北支店 | 吉田 唯希 様 |



※徳島県代表として全国大会へ出場された小林 真理さんは、健闘されましたが惜しくも入賞には届きませんでした。

- ・実施日：2019年11月22日(金)
- ・場所：東京 中野サンプラザ
- ・出場者：57名(都道府県代表)
- ・入賞：優勝、準優勝、優秀賞(18名)



(3) 第23回企業電話対応コンテスト

専門のオペレータが、予告なしに仮のお客様となって申込事業者に電話をかけて、その対応様子を録音し審査します。(本部において一括実施)
今年度は、徳島県内からの参加企業はございませんでした。

(4) 電話対応技能検定(もしもし検定)4級・3級

- ① 4級検定試験は、4名の方が受験し、全員合格しました。
- ② 3級検定試験は、3名の方が受験し、2名の方が合格しました。

《参考》主なイベントへの参加者数状況の推移

()は参加事業所数

項目	2015	2016	2017	2018	2018
社員セミナー	171名 (27)	167名 (25)	197名 (25)	182名 (31)	113名 (41)
ビジネスナー研修(応用編)	43名 (18)	16名 (8)	18名 (8)	19名 (8)	41名 (17)
訪問セミナー	845名 (22)	101名 (9)	155名 (9)	501名 (12)	340名 (17)
電話対応コンクール	80名 (36)	80名 (53)	63名 (33)	50名 (35)	55名 (41)
トップセミナー	218名 (78)	107名 (31)	98名 (29)	148名 (44)	107名 (48)
ICTセミナー(セキュリティ等)	4名 (3)	81名 (37)	62名 (27)	178名 (53)	133名 (68)

※1. 2015トップセミナーは、一部・二部の合計(述べ参加者数)にて記載。

※2. ICTセミナーは、年間合計(述べ参加者数)にて記載。

II 協会活動の活性化

協会活動の活性化では、会員増強施策として、会員特典の充実（標的型攻撃メール予防訓練サービス・eラーニングサービス）など会員サービスの充実等に重点をおいて取り組みました。

1. 会員増強の推進

会員増強については、会員特典PR・入会情報・各種施策の展開等により会員拡大の推進してきたものの、29会員の純減となりました。

前年度末	入会数	退会数	H30年度末	増減
420	6	35	391	▲29

※主な退会理由……会社統廃合 8件、会員特典 6件、経費削減等 15件

2. 情報交換及び広報活動の推進

(1) 情報交換の推進

- ・全国版協会情報誌「テレコム・フォーラム」のお届け(毎月/全会員)
- ・支部独自会報誌「ゆーToku通信」のお届け(毎月/全会員)
- ・Eメールによるメールマガジン「ゆ～協メルマガ」のお届け
- ・協会ホームページによる各種行事予定・実施結果、各種情報・特典等の案内
- ・各種セミナー、講演会等でのアンケート実施による会員ニーズの収集・活用

(2) 広報活動の推進

広報活動においては、各種イベント実施時にマスコミ等へ記事提供を行ってきました。

電話対応コンクールは、NHKでテレビ放映され一般への認知度向上に繋がりました。

その他の活動では次のとおりです。

- ・ホームページ活用による各種協会活動の周知
「会報誌」、「協会パンフ」、「行事・特典のパンフ」等の配布

III 事業運営の充実及び効率化の推進

ICT活用の一環として、支部ホームページを活用した各種情報発信を推進、協会活動のPR、会員への情報提供を実施しました。

また、Eメールによる情報連絡も随時行っており、事業運営の効率化に努めています。

2019年度 収支計算書

(2019年4月1日～2020年3月31日)

【収入の部】

(単位:円)

勘定科目		予算額	決算額	増減
大科目	中科目	(A)	(B)	(A)-(B)
会費収入	会員会費収入	1,260,000	1,171,000	89,000
事業収入		6,072,000	5,893,236	178,764
	電話応対競技会収入	1,100,000	1,100,001	△ 1
	セミナー等収入	4,425,000	4,275,550	149,450
	委員会収入	30,000	18,600	11,400
	ネット情報提供収入	0	0	0
	情報誌出版収入	0	0	0
	事業共通収益	517,000	499,085	17,915
業務提携収入 (※建物賃貸料)		0	0	0
雑収入	受取利息収入	0	16	△ 16
当期収入合計①		7,332,000	7,064,252	267,748
前期繰越収支差額		4,608,168	4,608,168	0
収入合計②		11,940,168	11,672,420	267,748

【支出の部】

(単位:円)

勘定科目		予算額	決算額	増減
大科目	中科目	(A)	(B)	(A)-(B)
事業費		5,960,000	5,748,824	211,176
	電話応対競技会費	1,600,000	1,607,672	△ 7,672
	セミナー等費	4,360,000	4,132,152	227,848
	委員会費	0	9,000	△ 9,000
	ネット情報提供費	0	0	0
	情報誌出版費	0	0	0
管理費		680,000	592,286	87,714
	会議費	180,000	131,770	48,230
	諸経費	500,000	460,516	39,484
	減価償却費	0	0	0
内部取引支出		685,000	687,732	△ 2,732
	上部費(経費分担金)	230,000	282,509	△ 52,509
	法人税等分担金	165,000	165,845	△ 845
	消費税分担金	40,000	3,857	36,143
	その他	250,000	235,521	14,479
当期支出合計③		7,325,000	7,028,842	296,158
当期収支差額①-③		7,000	35,410	△ 28,410
次期繰越収支差額②-③		4,615,168	4,643,578	△ 28,410

貸借対照表

2020年3月31日現在

(単位:円)

科目	金額	
【資産の部】		
1.流動資産		
現金預金	482,531	
未収金	306,466	
棚卸資産		
内部貸付金	3,905,044	
流動資産(合計)		4,694,041
【負債の部】		
1.流動負債		
未払金	50,463	
流動負債(合計)		50,463
【正味財産の部】		
1.正味財産		4,643,578

残高証明書

徳島支部殿

日本電信電話ユーザ協会

経理部長 松風 毅



770-8521

徳島市西大工町2丁目5-1

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

徳島支部地域担当部長 朝野 啓彦

御中

2019年度末残高の通知

2020年3月31日末における、貴支部から本部でお預かりしている内部貸付金の残高は以下のとおりです。

(単位:円)

区分	残高
徳島支部	3,905,044
支部計	3,905,044

(2020.3.31現在)

取引の種類	金額 (円)	備 考
普通預金 1-174-885	¥482,531	
** 以下余白 **		

(注) 摘要欄記載の金額は、残高に含まれる未決済他店券を示します。

上記金額は 2年3月31日現在における

残高であることを証明いたします。

2年4月1日

阿波銀行

本店営業部

(088)623-3131

会計監査報告

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会徳島支部の
2019年度4月1日～2020年3月31日における
業務及び、会計について監査した結果、適正と認めた
ことを報告致します。

2020年 4月 28日

監事 山本 忠義



監事 本庄 理



2020年度 事業計画（案）

2019年度の事業運営に関して、テレコミュニケーション教育事業については、電話対応コンクール、電話対応研修、電話対応技能検定等の事業を実施し、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きました。2020年度においても、より多くの企業様にご活用いただくために、各事業への参加勧奨に積極的に取り組むとともに、会員等の意見・要望等に基づき事業内容の充実を図ります。

ICT活用推進事業については、会員等企業様の課題解決に資する内容のセミナー・講習会を開催するとともに、eラーニングサービスや標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供し、会員及び情報通信サービス利用者に活用いただきました。2020年度はテレワークの活用推進による働き方改革など、今後の事業動向を踏まえ、企業様が抱える課題の解決に役立つセミナー・講習会を開催します。また、eラーニングサービスのラインナップを拡充する等、会員及び情報サービス利用者にお役立ていただける事業を実施します。

また、ホームページ、テレコムフォーラム誌を活用してユーザ協会の活動内容を広く周知するとともに、電話対応教育に関する各社の取組内容、ICTが事業発展につながった事例等の情報を発信します。

記

1. 基本方針

(1) 公益事業の持続的発展

テレコミュニケーション教育事業については、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、各種研修等の内容を充実し、より多くの方が参加できるよう勧奨活動の強化を図る等、事業の拡大に向けて取り組んでいきます。

また、ICT活用推進事業については、会員及び情報サービス利用者が課題解決にお役立ていただけるツールの提供や、情報発信を行います。

(2) 公益財団法人としての適正な業務遂行の徹底

公益財団法人としての業務の一層の適正化に向け、それに相応しい業務プロセスの改革に取り組むとともに、効率的に業務運営体制への移行に向けて取り組んでいきます。

2. 事業活動の展開

上記各項目に基づいた各種施策を展開していくこととしますが、主な事業活動については、次頁「2020年度実施施策(案)」のとおりです。

2020年度 実施施策（案）

実施項目	実施時期	記事
I. 会員サービスの充実		
1. 会員特典の充実		
(1) ICT活用情報誌「テレコムフォーラム」の配布	毎月	全会員
(2) 電話帳・Iタウンページ広告掲載料の会員割引	随時	新規掲載分から
(3) 標的型攻撃メール予防訓練サービス	随時	全会員
(4) eラーニングサービス（受講メニューの充実）	随時	全会員
(5) NCSレンタカーサービスの割引	随時	全会員
(6) ICT診断の会員割引	随時	HP・HPセキュリティ診断
(7) 最新のICT情報に関する講演動画	随時	本部連動
(8) インターネット検定「ドットコム・マスター」受検料の会員割引	年2回	本部連動
2. ICT学習およびICT装備化の支援		
(1) ICT関連学習の支援		
① 「ICTセミナー」の開催 （AI、IoT、セキュリティ、テレワーク等）	随時	年2回程度 本部、NTT・ドットコム連動
② 訪問セミナーの実施	随時	会員事業所へ講師派遣
(2) 講演会等の実施		
① 講演会「トップセミナー」の開催	年1回	全会員（2月開催予定）
② ICTリテラシー展示・体験館等への招待	随時	NTT・ドットコム連動
3. 事業所CS・社員教育活動の支援		
(1) 電話対応・接遇研修等の実施		
① 社員セミナーの開催	1/4	※コロナウィルス影響により中止
② ビジネスマナー研修（応用編）の開催	年1回	1-2月
③ 訪問セミナーの実施	随時	会員事業所へ講師派遣
④ 電話対応技能検定の実施（もしもし検定）	随時	2級-3級、4級は毎月開催
(2) コンクール等の実施		
① 「電話対応コンクール」の開催		
・事前研修～ ・地区大会～徳島県大会～全国大会	7～11月	全国大会：11/22（木） 広島（広島市文化交流会館）
② 「企業電話対応コンテスト」の開催	2/4～3/4	
II. 協会活動の活性化		
1. 会員拡大の推進		
(1) 各種セミナー等開催による会員拡大の推進	年間随時	
(2) 入会情報・各種施策の展開による会員拡大の推進	年間随時	

実施項目	実施時期	記事
2. 情報交換(会員コンタクトの充実と会員ニーズの収集)		
(1) DM等による最新情報・イベント等の案内・周知	随時	
(2) 協会ホームページによる情報発信	随時	
(3) 支部会報誌「ゆ〜TOKU通信」によるローカル情報発信	毎月	
(4) 各種施策実施時におけるアンケート調査の実施	随時	
(5) メールマガジン「ゆ〜協メルマガ」による情報提供	随時	本部連動
(6) 会員意見の情報通信事業者への反映	随時	
3. 広報活動		
(1) 報道機関等への記事提供	随時	
(2) 協会ホームページの充実及びPR	随時	
(3) 会員への実施施策のタイムリーな周知・案内	随時	
Ⅲ. 事業運営の充実及び効率化の推進	随時	
1. ICT活用によるタイムリーな情報の受発信		
(1) E-mailの活用による情報連絡の充実	随時	
(2) インターネットホームページの充実	随時	
2. 全国の協会活動優良施策を参考とした取組み	随時	

主要行事年間スケジュール

施策名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
理事会 評議員会			▼5 (※コロナの影響により中止(書面決議))									
ビジネスマナー研修	5~20 社員セミナー(※コロナの影響により中止)											ルーム対応等研修(仮題)
電話応対技能検定試験 (もしもし検定4級)					毎月第一水曜日開催							
電話応対コンクール				事前研修	7~18 地区大会		16 県大会		20 広島(広島市文化交流会館) 全国大会			
企業電話応対コンテスト			申込受付				審査					
ICT関連セミナー						セキュリティ等				セキュリティ等		
トップセミナー												▼中・下旬 講師:選定中
訪問セミナー (ビジネスナー、ICT関係)						(通年)						
会員募集						(通年)						

2020年度 収支予算書（案）

【収入の部】

(単位:円)

勘定科目		予算額	備考
大科目	中科目		
会費収入	会員会費収入	1,173,000	・391会員
事業収入		5,587,000	
	電話応対競技会収入	1,100,000	・社員セミナー中止による受講料減少 ・本部振替
	セミナー等収入	3,960,000	
	委員会収入	30,000	
	ネット情報提供収入	0	
	情報誌出版収入	0	
	事業共通収益	497,000	
業務提携収入		0	・本部振替 (建物賃貸料)
雑収入		0	
当期収入合計①		6,760,000	
前期繰越収支差額		4,643,578	
収入合計②		11,403,578	

【支出の部】

(単位:円)

勘定科目		予算額	備考
大科目	中科目		
事業費		5,564,000	
	電話応対競技費	1,595,000	・本部振替
	セミナー等費	3,960,000	
	委員会費	9,000	
	ネット情報提供費	0	
	情報誌出版費	0	
管理費		650,000	
	会議費	0	・理事会・評議員会 は書面決議のため
	諸経費	650,000	
	減価償却費	0	
内部取引支出		695,000	
	上部費(経費分担金)	230,000	
	法人税等分担金	165,000	
	消費税分担金	10,000	
	その他	290,000	
当期支出合計③		6,909,000	
当期収支差額①-③		△ 149,000	
次期繰越収支差額②-③		4,494,578	

徳島支部役員改選

(敬称略)

選任役職名	氏名	新任・再任別	所属事業所・役職名	前任者
支部長	岡田 好史	再任	株式会社 阿波銀行 取締役会長	
副支部長	柿内 慎市	再任	株式会社 徳島大正銀行 代表取締役会長	
理事	小笠 恭彦	再任	徳島商工会議所 専務理事	
理事	富田 純弘	新任	鳴門商工会議所 会頭	中岸 敏昭 氏
理事	筒井 大樹	再任	筒井製絲 株式会社 取締役社長	
理事	兼松 功	新任	阿南商工会議所 会頭	平尾 勲雄 氏
理事	安平 剛之	再任	小松島商工会議所 会頭	
理事	横尾 政明	再任	牟岐町商工会 会長	
理事	坂口 博文	再任	那賀町 町長	
理事	真鍋 浩章	再任	株式会社 マナベ商事 代表取締役社長	
理事	川真田 大作	再任	阿波池田商工会議所 専務理事	
理事	藤田 元治	再任	美馬市 市長	
理事	坂東 謙	再任	吉野川商工会議所 会頭	
監事	山本 忠義	再任	徳島信用金庫 理事長	
監事	本庄 理	再任	徳島県銀行協会 常務理事	

(注) 役員を選任・委嘱

徳島支部会則第7条1項
第7条2項
第7条3項

支部理事及び支部幹事は、支部評議員会において会員の中から選任する。
支部長は、支部評議員の推薦に基づき選任する。
副支部長は、支部長の推薦に基づき、支部評議員会の同意を得て支部長が委嘱する。

徳島支部役員改選

(敬称略)

選任 役職名	氏名	新任・再任 別	所属事業所・役職名	前任者
評議員	小松 秀壽	再任	徳島県信用農業協同組合連合会 代表理事理事長	
評議員	妹尾 誠	新任	株式会社 徳バス観光サービス 代表取締役社長	大賀 文夫氏
評議員	人見 崇之	再任	NTT西日本 徳島支店 副支店長	
評議員	岡島 哲也	再任	鳴門塩業 株式会社 取締役	
評議員	勘川 一三	再任	株式会社 鳴門自動車教習所 代表取締役社長	
評議員	兼松 武宣	新任	株式会社 アイテイスト 取締役支配人	兼松 功氏
評議員	佐竹 義治	再任	阿南信用金庫 理事長	
評議員	野上 武典	再任	勝浦町 町長	
評議員	白濱 輝二	再任	海陽町商工会 会長	
評議員	大西 常夫	再任	阿波みよし農業協同組合 代表理事組合長	
評議員	馬宮 功	再任	三好菊酒造 株式会社 会長	
評議員	三宅 正明	再任	美馬農業協同組合 代表理事組合長	
評議員	阿佐 哲也	再任	つるぎ町商工会 会長	

顧問	佐々木 保彰	新任	NTT西日本 徳島支店 支店長	川口 良治氏
顧問	瀧 康宏	新任	株NTTドコモ 四国支社 徳島支店長	新規
事務局長	朝野 誉彦	再任	(公財)日本電信電話ユーザ協会 徳島支部 事務局長	

(注) 支部評議員の選任 徳島支部会則第12条 旧9地区協会の範囲において概ね旧地区協会会員数50名につき1名を会員の中から選任し、支部理事会の同意を得て支部長が委嘱する。

顧問の配置 徳島支部会則第15条2項 支部顧問は、支部評議員会の同意を得て、支部長が委嘱する。