

2022年度
徳島支部 理事会・評議員会
議案書

日時：2022年6月8日(水)
理事会 15:15～16:00 (3階・緑風)
評議員会 16:00～17:00 (3階・清風・薫風)

場所：JRホテルクレメント徳島
徳島市寺島本町西1丁目6-1
088-656-3333

 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 理事会・評議員会 次第

1. 開 会
2. 支部長あいさつ
3. 来賓あいさつ(評議員会のみ)
4. 議事録署名人選出
5. 議題
 - 第1号議案 2021年度事業報告…………… 1頁
 - 第2号議案 2021年度収支決算報告…………… 6頁
 - 第3号議案 2022年度事業計画(案)…………… 9頁
 - 第4号議案 2022年度収支予算書(案)…… 12頁
 - 第5号議案 役員等改選…………… 13頁
6. 閉 会

2021年度事業報告

徳島支部における2021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。

なお、集合方式によるセミナー等の開催にあたっては、徳島県の「コロナ禍における対応指針」を準拠し、参加者の安心・安全に配慮した運営を実施しました。

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、ICTセミナー並びに会員特典サービス（無料）の「インターネットセミナー」、「eラーニングサービス」並びに「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のご紹介などを実施しました。

(1) ICTセミナー

- ① ICTセミナー（オンライン）では、講師に日本マイクロソフト(株) 業務執行役員（エバンジスト）の西脇 資哲 氏を迎え、11名の視聴をいただきました。
 - ・日時：2022年3月3日（木）14：00～15：30
 - ・演題：アフターコロナを見据えたDX改革 ～中小企業での取り組み～
- ② 徳島商工会議所からのご依頼により、NTT西日本徳島支店と連携し、ICTセミナー「デジタルトランスフォーメーション（DX）の基礎知識と実現ステップ（講師：佐々木 保彰 氏（NTT徳島支店長）」を実施し、16事業所（30名）のご参加をいただきました。
- ③ 訪問セミナーでは、インターネットセミナー、eラーニング等のご案内として、全8回（17名）のご参加をいただきました。

(2) eラーニング・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については、会報誌・チラシによる周知・勧奨並びに会員様への訪問説明（8事業所）を行った結果、2事業所様にご利用いただきました。

(3) インターネットセミナー（オンデマンド）

5月からICT関連の会員様特典サービス（無料）として開始したインターネットセミナーについては、会報誌・チラシによる周知・勧奨を行った結果、750回のアクセスをいただき、多くの方のご利用をいただきました。

<参考：インターネットセミナーとは>

一流の講師陣による豊富なセミナー（600本以上（随時更新））が24時間お手隙の際に視聴することができます。

(4) トップセミナー（オンラインセミナー（web配信））

経営者向け講演会「トップセミナー」は、コロナ禍の関係から、オンラインセミナーにより実施しました。講師は犯罪コメンテーターとしてTVなどで活躍中の「秋山 博康」氏を迎え、84名の視聴をいただきました。

- ・日時： 2022年3月10日(木)～3月21日(火)
- ・講師： 秋山 博康 氏（リーゼント刑事）
- ・演題： 刑事時代の経験からのコミュニケーション術

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「電話対応・接遇マナー研修」、「電話対応コンクール」などに重点をおいて取り組みました。

(1) 電話対応・接遇マナー研修の実施

① 社員セミナー

電話対応・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(月)	小松島商工会議所	23名
藍住町役場	4月6日(火)	藍住町総合文化ホール	19名
徳島①	4月7日(水)	NTT西日本徳島支店	19名
阿南	4月8日(木)	阿南市商工業振興センター	14名
徳島②	4月12日(月)	NTT西日本徳島支店	16名
美馬市役所	4月14日(水)	美馬市役所	17名
美馬	4月15日(木)	つるぎ町就業改善センター	9名
徳島③	4月16日(金)	NTT西日本徳島支店	18名

【22事業所135名】

②クレーム電話対応研修

「クレーム電話対応研修」は、5名（3事業所）の参加をいただき実施しました。

会場	日程	場所	参加者
西部	3月7日(月)	つるぎ町就業改善センター	2名
徳島	3月11日(金)	NTT西日本徳島支店	3名
南部	3月16日(水)	阿南就業改善センター 2F	中止

【3事業所5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	3事業所	5事業所	3事業所	2事業所	13事業所
受講者数	67名	27名	132名	14名	240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32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
西 部	7月 5日(月)	・全体研修 9:30～12:00 ・実践研修	つるぎ町就業改善センタ	4名
南 部	7月 7日(水)		阿南商工会議所	5名
徳 島	7月 8日(木)		NTT西日本徳島支店	14名
南 部	7月 9日(金)		阿南商工会議所	8名
徳 島	7月20日(火)		NTT西日本徳島支店	14名
徳 島	7月21日(水)		NTT西日本徳島支店	11名

【延べ56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
南 部	8月20日(金)	ロイヤルガーデンホテル	8事業所 8名	1	1	3
西 部	8月25日(水)	セントラルホテル鴨島	7事業所 9名	1	1	3
徳 島	9月 7日(火)	徳島グランドパリオ	11事業所15名	1	1	8

【26事業所32名】



【南部大会】



【西部大会】



【徳島大会】

③ 徳島県大会

- ・実施日：2021年9月27日(月)
- ・場所：徳島グランヴィリオホテル
- ・出場者：20名(地区大会入賞者)



☆入賞者

- | | |
|-------------------------|----------|
| 優勝：株式会社テレコメディア 徳島センター | 板東 香湖 様 |
| 準優勝：株式会社アイネットサポート徳島センター | 杉本 絵里香 様 |
| 優秀賞：株式会社阿波銀行 福島支店 | 香川 真穂 様 |
| 顧問特別賞：株式会社阿波銀行 脇町支店 | 葛籠 遥菜 様 |
| 顧問特別賞：徳島信用金庫 川内支店 | 粟田 麻友 様 |

※徳島県代表として全国大会へ出場された 板東 香湖さんは、練習成果を発揮され、入賞(7位)となりました。

- ・実施日：2021年11月2日(金)
- ・場所：オンライン開催(各支部にて対処)
- ・出場者：57名(都道府県代表)
- ・入賞：優勝、準優勝、優秀賞(18名)



(3) 企業電話応対コンテスト

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、その応対模様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) 電話応対技能検定(もしもし検定) 4級・3級

4級検定試験は、4名の方が受験し、3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	2017	2018	2019	2020	2021
社員セミナー	197名 (25)	182名 (31)	113名 (41)	中止 (コロナ影響)	135 (22)
クレーム電話応対研修	18名 (8)	19名 (8)	41名 (17)	21名 (11)	5名 (3)
訪問セミナー	155名 (9)	501名 (12)	340名 (17)	281名 (11)	240名 (13)
電話応対コンクール	63名 (33)	50名 (35)	55名 (41)	48名 (26)	32名 (26)
トップセミナー	98名 (29)	148名 (44)	107名 (48)	96名 (-)	84名 (-)
ICTセミナー(セキュリティ等)	62名 (27)	178名 (53)	133名 (68)	13名 (7)	58名 (35)

※. 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（インターネットセミナー（5月開始）・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。

また、会員様へきめ細かく情報発信するための施策として、会員様メールアドレスの確認（依頼文書を発送）を行いました。

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、14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
374	1	15	360	▲14

※主な退会理由……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
- ・各種セミナー等でのアンケート実施による会員ニーズの収集・活用
- ・会員様登録メールアドレスへの各種イベント情報のお知らせ

(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。

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。

2021年度 収支計算書

(2021年4月1日～2022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	1,122,000	1,098,000	24,000
事業収入		5,847,000	5,781,287	65,713
	電話応対競技会収入	1,100,000	1,100,001	△ 1
	セミナー等収入	4,244,000	4,186,367	57,633
	委員会収入	12,000	4,000	8,000
	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	491,000	490,919	81
業務提携収入 (※建物賃貸料)		0	0	0
雑収入	受取利息収入	0	13	△ 13
当期収入合計①		6,969,000	6,879,300	89,700
前期繰越収支差額		5,071,087	5,071,087	0
収入合計②		12,040,087	11,950,387	89,700

【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		5,724,000	5,548,084	175,916
	電話応対競技会費	1,330,000	1,525,143	△ 195,143
	セミナー等費	4,394,000	4,022,941	371,059
	委員会費	0	0	0
	ネット情報提供費	0	0	0
	情報誌出版費	0	0	0
管理費		710,000	804,163	△ 94,163
	会議費	10,000	16,247	△ 6,247
	諸経費	700,000	787,916	△ 87,916
	減価償却費	0	0	0
内部取引支出		535,000	427,947	107,053
	上部費(経費分担金)	0	0	0
	法人税等分担金	175,000	161,534	13,466
	消費税分担金	30,000	52,762	△ 22,762
	その他	330,000	213,651	116,349
当期支出合計③		6,969,000	6,780,194	188,806
当期収支差額①-③		0	99,106	△ 99,106
次期繰越収支差額②-③		5,071,087	5,170,193	△ 99,106

貸借対照表

2022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	1,183,234	
未収金	495,000	
棚卸資産		
内部貸付金	4,786,340	
流動資産(合計)		6,464,574
【負債の部】		
1.流動負債		
未払金	1,291,381	
前受金	3,000	
流動負債(合計)		1,294,381
【正味財産の部】		
1.正味財産		5,170,193

残高証明書

徳島支部取

日本電信電話ユーザ協会

経理部長 田中 孝明

770-8521

徳島市西大下町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 地域情報課 朝野 浩彦

田中

2021年度末残高の通知

2022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	4,786,340
支部計	4,786,340

(2022. 3. 31現在)

取 引 の 種 別	金 部 留 庫 要
普通預金	
1-174-885	¥1,183,234
** 以下余白 **	

(注) 貸借対照表の金額は、残高に含まれる未決済他工程を示します。

上記金額は 2022年3月31日現在のもので

残高であることをお断りいたします。

2022年4月1日

新 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
2021年度4月1日～2022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。

2022年 4月 27日

監事 森 尊 昭 

監事 佐藤 功一郎 

2022年度 事業計画（案）

2021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。2022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、インターネットセミナー、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。2022年度は、デジタルトランスフォーメーション（DX）の進展や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、インターネットセミナーや著名人によるオンラインセミナーの利用勧奨を実施するなど、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「2022年度実施施策(案)」のとおりです。

2022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) 標的型攻撃メール予防訓練サービス	随時	全会員
(3) eラーニングサービス（受講メニューの充実）	随時	全会員
(4) インターネットセミナー（オンデマンド）	随時	全会員
(5) 最新のICT情報に関する講演動画	毎月	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 （DX、AI、テレワーク、セキュリティ等）	随時	年2回程度 本部、NTT・ドコモ連動
② 訪問セミナーの実施（eラーニング、標的型攻撃メール等）	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・ドコモ連動
(3) テレワーク導入支援ツールのご紹介		
① テレワーク導入支援（シン・テレワークシステム等）	期間限定	
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	4月	
② クレーム電話対応研修の開催	2～3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：11/18（金） 山口県開催（予定）
② 「企業電話対応コンテスト」の開催	7～11月	
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(会員コタクトの充実と会員ニーズの収集)		
(1) メール等による最新情報・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	
3. 間接業務の効率化		
(1) 年会費の請求・収納方法の見直し(外部委託)	年1回	請求書発行・収納業務を外注

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			▼8									
ビジネスマナー研修	←5~15 社員セミナー										←→ 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		▼9/2~9/20 地区大会	▼3 県大会	▼18 全国大会				
企業電話応対コンテスト			→ 申込受付			→ 審査						
						審査のための電話						
ICT関連セミナー						←→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 (ビジネスマナー、ICT関係)	←						(通年)					→
会員募集	←						(通年)					→

2022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	1,080,000	・360会員
事業収入		5,707,000	
	電話応対競技会収入	1,100,000	
	セミナー等収入	4,109,000	
	委員会収入	12,000	
	ネット情報提供収入	0	
	情報誌出版収入	0	
	事業共通収益	486,000	
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		6,787,000	
前期繰越収支差額		5,170,193	
収入合計②		11,957,193	

【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		5,503,000	
	電話応対競技費	1,530,000	
	セミナー等費	3,973,000	
	委員会費	0	
	ネット情報提供費	0	
	情報誌出版費	0	
管理費		880,000	
	会議費	180,000	
	諸経費	700,000	
	減価償却費	0	
内部取引支出		404,000	
	上部費(経費分担金)	0	
	法人税等分担金	161,000	
	消費税分担金	30,000	
	その他	213,000	
当期支出合計③		6,787,000	
当期収支差額①-③		0	
次期繰越収支差額②-③		5,170,193	

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 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	再任	鳴門商工会議所 会頭	
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	再任	阿南商工会議所 会頭	
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 マナビ商事 代表取締役社長	
理事	坂本 正志	新任	阿波池田商工会議所 専務理事	川真田 大作 氏
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	森 尊昭	再任	徳島信用金庫 理事長	
監事	佐藤 功一郎	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	河野 健志	新任	徳島県信用農業協同組合連合会 代表理事理事長	小松 秀壽 氏
評議員	妹尾 誠	再任	株式会社 徳バス観光サービス 代表取締役社長	
評議員	長尾 仁	再任	NTT西日本 徳島支店 副支店長	
評議員	石井 英年	新任	鳴門塩業 株式会社 専務取締役	岡島 哲也 氏
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	再任	株式会社 アイテイスト 取締役支配人	
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	藤本 博明	新任	美馬農業協同組合 代表理事組合長	三宅 正明 氏

顧問	佐々木 保彰	再任	NTT西日本 徳島支店 支店長	
顧問	瀧 康宏	再任	NTTドコモ 四国支社 徳島支店長	
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。