

2024年度  
徳島支部 理事会・評議員会  
議案書

日時：2024年6月5日(水)  
理事会 15:15～16:00 (3階・清風)  
評議員会 16:00～17:00 (3階・ハーモニーホール)

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. 議事録署名人選出

### 4. 議題

第1号議案 2023年度事業報告…………… 1頁

第2号議案 2023年度収支決算報告…………… 6頁

第3号議案 2024年度事業計画(案)…………… 9頁

第4号議案 2024年度収支予算書(案)…… 12頁

第5号議案 役員等改選…………… 13頁

### 5. 閉 会

## 2023年度事業報告

徳島支部における2023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、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）

- ・四国合同施策では、講師に中央大学 国際情報学部教授の 岡嶋 裕史 氏 を迎え、13名の視聴をいただきました。
  - ・日時：2023年8月24日（木）14：00～16：00
  - ・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～
- ・全国施策である当協会他支部開催のオンラインセミナーには、52名（15回開催）の視聴をいただきました。

② 評議員会終了後、ICTセミナー「IOWNについて（講師：(株)NTT西日本徳島支店 長尾副支店長）を実施し、17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ラーニングサービス等のご案内として、全7回（14名）のご参加をいただきました。  
また、トップセミナー開場前には、当協会紹介ビデオを上映し、eラーニングサービス等の紹介を実施しました。

##### (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（7事業所）を行った結果、3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）

ICT関連の会員様特典サービス（無料）の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、253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。

#### (4) トップセミナー

経営者向け講演会「トップセミナー」では、アテネオリンピック 金メダリスト（800m自由形）の「柴田 亜衣」氏を迎え、103名の参加をいただき盛大に開催しました。

- ・日時：2024年2月15日(木)
- ・場所：徳島グランヴィリオホテル
- ・講師：柴田 亜衣 氏
- ・演題：水泳とわたし・目標達成の方法



## 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・接客マナー研修」、「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・接客マナー研修の実施

#### 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
美馬市役所	4月6日(木)	美馬市役所	20名
小松島	4月7日(金)	小松島商工会議所	8名
徳島①	4月10日(月)	NTT西日本徳島支店	16名
阿南	4月12日(水)	阿南市商工業振興センター	10名
徳島②	4月13日(木)	NTT西日本徳島支店	21名
徳島③	4月14日(金)	NTT西日本徳島支店	19名
つるぎ町	4月13日(水)	つるぎ町就業改善センター	12名

【19事業所106名】

#### ②クレーム電話対応研修

「クレーム電話対応研修」は、15名（9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
徳島	3月7日(水)	NTT西日本徳島支店	15名

【9事業所15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	6事業所	2事業所	0事業所	11事業所
受講者数	51名	151名	125名	0名	327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37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 6日(木)	・全体研修 9:30～12:00 ・実践研修	つるぎ町就業改善センタ	0名
南 部	7月11日(火)		阿南商工会議所	0名
徳 島	7月13日(木)		NTT西日本徳島支店	18名
徳 島	7月14日(金)		NTT西日本徳島支店	19名
徳 島	8月 3日(木)		NTT西日本徳島支店	18名
徳 島	8月 4日(金)		NTT西日本徳島支店	16名

【延べ71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	8月22日(火)	セントラルホテル鴨島	6事業所9名	1	1	3
南 部	8月25日(金)	ロイヤルガーデンホテル	7事業所8名	1	1	2
徳 島	9月20日(火)	徳島グランドパリオ	17事業所20名	1	1	9

【25事業所37名】



【西部大会】



【南部大会】



【徳島大会】

### ③ 徳島県大会

- ・実施日：2023年9月14日(木)
- ・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)テレコメディア ふるさとコールセンター®板野 村木 俊介 様  
 準優勝：(株)テレコメディア ふるさとコールセンター®美馬・うだつ 金平 豊 様  
 優秀賞：徳島信用金庫 業務推進部 花井 美月 様  
 顧問特別賞：(株)テレコメディア ふるさとコールセンター®美馬・うだつ 坂口 結香 様  
 顧問特別賞：株式会社 阿波銀行 福島支店 河俣 志門 様

※徳島県代表として全国大会へ出場された 村木 俊介さんは、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：2023年10月20日(金)
- ・場所：北海道「札幌文化芸術劇場hitaru」
- ・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1事業所の参加をいただきました。

### (4) 電話対応技能検定(もしもし検定)4級・3級

本年度での受講者はいませんでした。

《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	2019	2020	2021	2022	2023
社員セミナー	113名 (41)	中止 (コロナ影響)	135名 (22)	110名 (21)	106名 (19)
クレーム電話対応研修	41名 (17)	21名 (11)	5名 (3)	10名 (6)	15名 (9)
訪問セミナー	340名 (17)	281名 (11)	240名 (13)	212名 (10)	327名 (11)
電話対応コンクール	55名 (41)	48名 (26)	32名 (26)	37名 (27)	37名 (25)
トップセミナー	107名 (48)	96名 (-)	84名 (-)	103名 (28)	103名 (29)
ICTセミナー(セキュリティ等)	133名	13名	58名	144名	195名

※. 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、ICTオンラインセミナー及び会員特典の充実（インターネットセミナー・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、各種セミナー等の実施にあたっては、登録いただいた会員様へメールによる参加勧奨を行いました。

### 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、6会員の純減となりました。

前年度末	入会数	退会数	2022年度末	増減
352	4	10	346	▲6

※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  
\*原則、毎月1回はICTオンラインセミナーをご案内
- ・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、新会員システムによる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。

## 2023年度 収支計算書

(2023年4月1日～2024年3月31日)

## 【収入の部】

(単位:円)

勘定科目		予算額 (A)	決算額 (B)	増 減 (A)-(B)
大科目	中科目			
会費収入	会員会費収入	1,056,000	1,020,250	35,750
事業収入		5,716,000	5,638,850	77,150
	電話応対競技会収入	1,100,000	1,295,479	△ 195,479
	セミナー等収入	4,119,000	3,859,005	259,995
	委員会収入	12,000	0	12,000
	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	485,000	484,366	634
業務提携収入 (※建物賃貸料)		0	0	0
雑収入	受取利息収入	0	14	△ 14
当期収入合計①		6,772,000	6,659,114	112,886
前期繰越収支差額		5,188,663	5,188,663	0
収入合計②		11,960,663	11,847,777	112,886

## 【支出の部】

(単位:円)

勘定科目		予算額 (A)	決算額 (B)	増 減 (A)-(B)
大科目	中科目			
事業費		5,462,000	5,111,815	350,185
	電話応対競技会費	1,500,000	1,622,992	△ 122,992
	セミナー等費	3,962,000	3,488,823	473,177
	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		840,000	872,877	△ 32,877
	会議費	220,000	230,766	△ 10,766
	諸経費	620,000	642,111	△ 22,111
	減価償却費	0	0	0
内部取引支出		470,000	488,988	△ 18,988
	上部費(経費分担金)	0	0	0
	法人税等分担金	190,000	152,937	37,063
	消費税分担金	30,000	23,626	6,374
	その他	250,000	312,425	△ 62,425
当期支出合計③		6,772,000	6,473,680	298,320
当期収支差額①-③		0	185,434	△ 185,434
次期繰越収支差額②-③		5,188,663	5,374,097	△ 185,434



# 貸借対照表

2024年3月31日現在

(単位:円)

科目	金額	
<b>【資産の部】</b>		
1. 流動資産		
現金預金	1,446,289	
未収金	488,267	
棚卸資産		
内部貸付金	3,609,469	
流動資産 (合計)		5,544,025
<b>【負債の部】</b>		
1. 流動負債		
未払金	169,928	
前受金	0	
流動負債 (合計)		169,928
<b>【正味財産の部】</b>		
1. 正味財産		5,374,097

## 残高証明書

徳島支部殿

770-8521

徳島市西大工町2丁目5-1  
公益財団法人 阿波銀行ユーザ協会  
徳島支部 地域担当課 棚卸資産 欄中

日本電信電話ユーザ協会

経理部長 田中 孝明



## 2023年度末残高の通知

2024年3月31日末における、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	3,609,469
支部計	3,609,469

(2024. 3. 31現在)

取引の種類	金額 (円)	摘要
普通預金 1-174-885	¥1,446,289	
** 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 6 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。

6 年 4 月 1 日

阿波銀行

本店営業部  
(088)823-3131

# 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  
2023年度4月1日～2024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。

2024年 4月30日

監事 森 尊 昭 

監事 佐藤 功一郎 

## 2024年度 事業計画（案）

2023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。2024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オンラインセミナー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。2024年度は、「デジタルトランスフォーメーション（DX）の導入・活用推進」や「AI」等の最新技術、不安定な世界情勢等を背景に対策が急務とされている「情報セキュリティ対策」、「地域活性化」等のテーマなど、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オンラインセミナーを開催します。

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「2024年度実施施策(案)」のとおりです。

## 2024年度 実施施策（案）

実施項目	実施時期	記事
<b>I. 会員サービスの充実</b>		
<b>1. 会員特典の充実</b>		
(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
<b>2. ICT学習およびICT装備化の支援</b>		
(1) ICT関連学習の支援		
① 「ICTオンラインセミナー」の開催 （DX、AI、地域活性化等）	随時	年6回程度 本部、NTT・ドコモ連動
② セキュリティ対策講座（オンライン）	随時	年6回程度 本部、NTT・ドコモ連動
③ 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	
<b>3. 事業所CS・社員教育活動の支援</b>		
(1) 電話対応・接客研修等の実施		
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：11/15（金） 高知県での開催
② 「企業電話対応コンテスト」の開催	7～11月	
<b>II. 協会活動の活性化</b>		
<b>1. 会員拡大の推進</b>		
(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
<b>2. 情報交換(会員コタクトの充実と会員ニーズの収集)</b>		
(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	
<b>3. 広報活動</b>		
(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	
<b>Ⅲ. 事業運営の充実及び効率化の推進</b>	随時	
<b>1. ICT活用によるタイムリーな情報の受発信</b>		
(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	
<b>2. 全国の協会活動優良施策を参考とした取組み</b>	随時	
<b>3. 間接業務の効率化</b>		
(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			▼5									
ビジネスマナー研修	←8~16 社員セミナー										←→ ルーム対応等研修(仮題)	
電話対応技能検定試験 (もしもし検定4級)		←			毎月第一水曜日開催							→
電話対応コンクール				←→ 事前研修		▼9/5~18 地区大会	▼8 県大会	▼15 全国大会				
企業電話対応コンテスト			申込受付	→	審査	▼	電話対応コンクールで表彰					
ICT関連セミナー	←											→
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)						→

## 2024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	1,038,000	・346会員
事業収入		5,706,000	
	電話対応競技会収入	1,433,000	・本部振替
	セミナー等収入	3,776,000	
	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	485,000	
業務提携収入（※建物賃貸料）		0	・本部振替 （建物賃貸料）
雑収入		0	
当期収入合計①		6,744,000	
前期繰越収支差額		5,374,097	
収入合計②		12,118,097	

## 【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		5,163,000	
	電話対応競技費	1,435,000	・本部振替
	セミナー等費	3,728,000	
	委員会費	0	
	ネット情報提供費	0	
	情報誌出版費	0	
管理費		764,000	
	会議費	230,000	・本部振替 （建物賃貸料）
	諸経費	534,000	
	減価償却費	0	
内部取引支出		817,000	
	上部費(経費分担金)	352,000	
	法人税等分担金	153,000	
	消費税分担金	30,000	
	その他	282,000	
当期支出合計③		6,744,000	
当期収支差額①-③		0	
次期繰越収支差額②-③		5,374,097	

## 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	長岡 奨	再任	株式会社 阿波銀行 代表取締役会長	
副支部長	吉岡 宏美	再任	株式会社 徳島大正銀行 取締役会長	
理事	上田 輝明	新任	徳島商工会議所 専務理事	小笠 恭彦 氏
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	佐賀 守	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	橋本 浩志	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	坂本 正志	再任	阿波池田商工会議所 専務理事	
理事	加美 一成	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	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	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	酒池 由幸	新任	株式会社テレコメディア 徳島センター 徳島支社長	大西 常夫 氏
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	再任	鳴門塩業 株式会社 専務取締役	
評議員	勘川 浩史	新任	株式会社 鳴門自動車教習所 代表取締役社長	勘川 一三 氏
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	馬宮 功	再任	三芳菊酒造 株式会社 会長	
評議員	中川 和也	新任	ナカガワ・アド株式会社 代表取締役社長	藤本 博明 氏
顧問	加藤 拓	再任	NTT西日本 徳島支店 支店長	
顧問	井上 篤弘	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。