

2021年度事業報告

2021年度理事会において審議・決定された事業方針に基づき、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、電話対応技能検定、対応品質向上に向けた研修を実施するなど、顧客満足経営向上を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT活用推進事業については、各種セミナーや人材育成をテーマとした著名人講師によるオンラインセミナーの実施により、会員および情報通信サービス利用者の利便増進に取り組んできました。

具体的な実施状況は次のとおりです。

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4月に発表される競技問題に取り組み、電話対応の技能を競い合います。

①鳥取県大会

2021年9月22日(水)、米子市文化ホールにおいて、前年度同様にコロナ対策を万全に講じた上で9事業所から14名の参加により、「電話対応コンクール鳥取県大会」を開催しました。

審査の結果、佐川急便株式会社 米子営業所の「陶山 佳代子」様が見事優勝され、全国大会へ鳥取県代表として出場することとなりました。

【電話対応コンクール鳥取県大会 参加事業所・参加者数】

地区協会	東部	中部	西部	合計
事業所数	5	1	3	9
参加者数	8	1	5	14

【電話対応コンクール鳥取県大会 入賞者】

賞	氏名	ふりがな	事業所名	協会名
優勝	陶山 佳代子	すやま かよこ	佐川急便(株)米子営業所	西部
準優勝	森下 美保	もりした みほ	佐川急便(株)鳥取営業所	東部
優秀賞	永原 愛乃	ながはら あやの	(株)不二家システムセンター鳥取事業所	東部
優秀賞	高木 啓一	たかぎ けいいち	(株)不二家システムセンター鳥取事業所	東部
優秀賞	濱田 多恵子	はまだ たえこ	寿製菓(株)	西部

②全国大会

第60回電話対応コンクール全国大会は11月20日(金)に、それぞれの職場等からリモートで参加する方法で開催され、全国7,949名の参加者の中から選ばれた57名が電話対応日本一をめざし、心と技を競いました。

結果、鳥取県代表として出場した陶山佳代子様が見事、「準優勝」を獲得されました。

なお、鳥取県代表が準優勝を獲得したのは2002年度以降、今回を含めて3回目であり、入賞は7回目となり、全国的に高いレベルを維持した結果となっています。

- ・ 開催日：2021年11月20日(金)
- ・ 開催場所：リモート開催(新型コロナ感染防止のため、北海道札幌市での開催は中止)
- ・ 出場選手：陶山 佳代子(佐川急便(株) 米子営業所)
- ・ 結果：準優勝受賞

(2) 企業電話対応コンテストの実施

専門スタッフが予告なく参加企業の職場に電話をかけ、日頃の電話対応をお客様の立場で専門家が評価するコンテストです。

全国から309事業所が参加し対応品質を競い、鳥取県支部(東部・中部・西部)から3事業所が参加しましたが、惜しくも入賞とはなりませんでした。

(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となり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度です。

新型コロナウイルスにおける受講にあたってのリスクを回避する観点から、開催会場と職場をオンラインにより実施しました。

2021年度は、受検者37名に対し、15名が合格されました。

	受検講座		検定月日	合格者数/受検者数
	開催日	場所		
1級	3月10日・11日	鳥取市福祉文化会館	4月7日	2/3
3級	10月19日・20日	鳥取市福祉文化会館	11月10日	5/11
4級				4/5
2級	1月12日・13日	鳥取市福祉文化会館	2月2日	0/5
3級	2月17日・18日	倉吉未来中心	3月2日	2/7
4級				1/3
1級	3月10日・11日	鳥取市福祉文化会館	4月6日	1/3
合計				15/37

2月3級、3月1級はハイブリッドにて実施

(4) 新入社員向けビジネスマナー&電話対応研修

主に、新入社員を対象に、社会人・組織人として身につけてはならないビジネスマナー・電話対応等の研修を以下のとおり実施し、32事業所から100名の参加がありました。

また、コロナ禍の影響から、リモートによる個別の研修依頼が増えつつあります。

*講師:依藤 由香氏 (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師、電話対応技能検定(S級資格取得者)

開催日	開催会場	参加者数	事業所数
4月20日	米子コンベンションセンター(米子市)	29名	12事業所
4月21日	とりぎん文化会館(鳥取市)	39名	15事業所
4月22日	倉吉未来中心(倉吉市)	32名	5事業所
合計		100名	32事業所

(5) 電話対応(応用・実践編)&電話対応コンクール事前研修会

電話対応における応用・実践として主に中堅社員や育成担当者等の対応スキルの向上を図るとともに、9月に開催した電話対応コンクールの問題を基に実践的な研修を併せて実施し、17事業所から44名の参加がありました。

*講師:依藤 由香氏 (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師、電話対応技能検定(S級資格取得者)

開催日	開催会場	参加者数	事業所数
7月26日	米子コンベンションセンター(米子市)	13名	6事業所
7月27日	とりぎん文化会館(鳥取市)	9名	4事業所
7月28日	倉吉未来中心(倉吉市)	22名	7事業所
合計		44名	17事業所

(6) ビジネスメール講座

ビジネスにおいて必須であるビジネスメールにおいて、社会人としての基本的ルールやマナー等についてオンライン講座を実施しました。

*講師:(株)アイ・コミュニケーション 直井 章子 氏

開催日	開催会場	地区協会	参加者数	事業所数
4月14日	リモート (zoom)	東部	1名	1事業所
		中部	2名	2事業所
		西部	12名	4事業所
		合計	15名	7事業所

(7) 電話対応リーダー交流会

企業の育成担当者等を対象としたリーダー交流会を中国5支部合同により、オンラインで実施しました。

*講師:ほめる教育研究所 代表 竹下 幸喜 氏

開催日	開催会場	地区協会	参加者数	事業所数
11月17日	リモート (zoom)	中部	2名	1事業所
		西部	6名	4事業所
		合計	8名	5事業所

(8) クレーム対応力向上研修

お客様等との間で発生する様々なクレームに対する対応スキルの向上を目的に実施しました。コロナウイルス感染拡大防止の観点から会場参加と事業所でのリモート参加によるハイブリッド形式での研修に変更し実施しました。

(会場2名、リモート受講17名)

*講師:(株)JBMコンサルタント 相澤 琴美 氏

開催日	開催会場	地区協会	参加者数	事業所数
3月4日	倉吉未来中心	東部	11名	5事業所
		中部	3名	3事業所
		西部	5名	3事業所
		合計	19名	11事業所

(9) 講師派遣

コロナ禍で「電話対応」の重要性が再認識されている中、各事業所からリモートによる電話対応研修のご要望があり、3事業所に講師を派遣しました。

2. ICT活用推進事業

(1)ICTセミナー

ICTセミナー等については、協会イベント時の他、中国5支部合同によるオンラインセミナーを開催し、後日アーカイブ配信(見逃し配信)も行うなど、より多くの方にご視聴いただけるよう実施しました。

開催月日	テーマ	講師等 ()内は開催場所	参加者数
6月16日	オフィスに潜むセキュリティリスク	NTT西日本鳥取支店 岡本担当部長 (鳥取県支部理事会)	18名
	「災害等対策～infocanal個別受信機		
7月14日	elganaのご紹介	NTT西日本鳥取支店 岡本担当部長 (中部地区協会総会)	16名
9月22日	オフィスに潜むセキュリティリスク	NTT西日本鳥取支店 遠山担当課長 (電話対応コンクール鳥取県大会)	43名
10月13日	倒産の危機から這い上がった 素人女将による旅館改革への挑戦	(株)陣屋 代表取締役女将 宮崎 知子 氏	9名
10月27日	逆境に負けない強い中小企業の在り方 (withコロナ afterコロナの時代に向けて)	(株)minitts 代表取締役 中村 朱美 氏	8名
12月6日	人を育てる ～ 愛があるなら叱りなさい ～	(一社)井村アーティスティックスイミングクラブ 代表理事/アーティスティックスイミング元日本代表 ヘッドコーチ 井村 雅代 氏	30名
1月18日	逆転のメソッド逆転のメソッド ～ 強い組織づくりの理論と情熱 ～	青山学院大学 陸上競技部長距離ブロック監督 青山学院大学 地球社会共生学部 教授 原 晋 氏	32名
2月9日	お客様指向の店舗づくり (店舗におけるDXの推進)	ユーザ協会 佐々木西日本ICT推進部長 (米子商工会議所)	15名

(2)会員特典事業

会員特典のICT活用サービス事業については、さまざまな機会をとらえて、標的型攻撃メール予防訓練、e-ラーニング(インターネットを利用した、教育・学習ツール)、ビジネスチャットツール「elgana(エルガナ)」などを周知し、e-ラーニングにおいて、2事業所から申し込みがありました。

(3)情報発信

ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」については、情報通信サービス利用者のニーズを充足するよう幅広い業種へのアプローチにより情報提供を実施しました。

① 鳥取県支部情報の発行

会員様へ事業予定や事業詳細にお知らせする「支部情報」を新たに発行し、「テレコム・フォーラム」への同梱し、周知しました。

② ホームページ(本部・支部)

鳥取県支部の事業はもとより、本部・他支部の無料セミナーなどをタイムリーに掲載しました。

③ メールマガジン

「テレコム・フォーラム」を補完する、メールマガジン「ゆ～協メルマガ」(毎週水曜に無料配信)において、読者拡大に向けて多様なコンテンツ・情報を発信しました。

3. 会員数

会員の維持拡大については、協会の財務基盤の確立を目標に掲げ、セミナー・研修会・コンクールなどの事業を通じて新規会員獲得に努めましたが、コロナ禍の影響、経費削減、事業所の統廃合・廃止などにより、例年を大きく上回る退会がありました。

協会名	2020年度末 会員数	2021年度末 会員数	増減	対前年度末 増減率
東部地区	158	145	▲13	▲8%
中部地区	53	46	▲7	▲13%
西部地区	169	143	▲26	▲15%
鳥取県支部(合計)	380	334	▲46	▲12%

※年会費の請求については、2022年度よりNTTファイナンスに委託しました。「テレコム・フォーラム」4月号に支部からのお知らせとして周知しました。

2021年度 事業内容一覧

実施日		事業名	主催	講師等
4	14日	ビジネスメール講座	支部	(株)アイ・コミュニケーション 直井 章子 氏
	20日	新入社員向けビジネスマナー & 電話応対研修会	西部	電話応対技能検定指導者級 依藤 由香 氏 (NTTマーケティングアクト関西)
	21日		中部	
	22日		東部	
6	16日	鳥取県支部 理事会	支部	ICTセミナー(NTT西日本鳥取支店)
7	14日	中部地区協会 理事会・総会	中部	ICTセミナー(NTT西日本鳥取支店)
	26日	電話応対(応用・実践編) & 電話応対コンクール事前研修会	西部	電話応対技能検定指導者級 依藤 由香 氏 (NTTマーケティングアクト関西)
	27日		中部	
	28日		東部	
8	4日	東部地区協会 理事会・総会	東部	※鳥取県版新型コロナ警報発令により中止
	10日	西部地区協会 理事会・総会	西部	※鳥取県版新型コロナ警報発令により中止
	20日	電話応対コンクール サポート研修会	支部	電話応対技能検定指導者級 Office Fujita 藤田 順子 氏
9	1日	「企業電話応対診断」開始	支部	(株)JBMコンサルタント
	22日	電話応対コンクール鳥取県大会	支部	ICTセミナー(NTT西日本鳥取支店)
10	13日	オンラインセミナー(中国5支部合同)	支部	(株)陣屋 代表取締役女将 宮崎 知子 氏
	27日	オンラインセミナー(中国5支部合同)	支部	(株)minitts 代表取締役 中村 朱美 氏
	19日・20日	電話応対技能検定〔3級〕講座	支部	電話応対技能検定指導者級 Fumiko Office 古川 文美子 氏
11	2日	第60回電話応対コンクール全国大会	本部	—
	10日	電話応対技能検定試験〔3級〕〔4級〕	支部	試験内容:筆記・実技 ※直前講座あり
	17日	電話応対リーダー交流会	支部	ほめる教育研究所 代表 竹下 幸喜 氏
12	1日	電話応対技能検定試験〔4級〕	支部	検定(筆記・実技)
	6日	オンラインセミナー(中国5支部合同)	支部	(一社)井村アーティスティックスイミングクラブ 代表理事/アーティスティックスイミング 元日本代表ヘッド コーチ 井村 雅代 氏
1	12日・13日	電話応対技能検定〔2級〕講座	支部	電話応対技能検定指導者 Office Fujita 藤田 順子 氏
	18日	オンラインセミナー(中国5支部合同)	支部	青山学院大学 陸上競技部長距離ブロック 監督 青山学院大学 地球社会共生学部 教授 原 晋 氏
2	2日	電話応対技能検定試験〔2級〕	支部	検定(筆記・実技)
	17日・18日	電話応対技能検定〔3級〕講座	支部	電話応対技能検定指導者級 Fumiko Office 古川 文美子 氏
3	2日	電話応対技能検定試験〔3級〕〔4級〕	支部	検定(筆記・実技)
	17日	クレーム対応向上力研修	支部	(株)JBMコンサルタント 相澤 琴美 氏
	10月・11日	電話応対技能検定〔1級〕講座	支部	電話応対技能検定指導者級 Ayalabo 代表 村田 綾 氏