

2023年度 事業活動報告及び収支決算について

2023年度鳥取支部理事会において、審議・決議された事業方針に基づき、公益事業推進の観点から、ビジネスコミュニケーション事業については、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各種研修を実施するなど、顧客満足度（CS）の向上を支援する事業に取り組みました。

また、ICT活用推進事業については、ホームページ、テレコム・フォーラム（機関誌）等による情報提供を通じて業務効率やコスト削減、働き方改革等の様々な問題解決に向けたDX導入や情報セキュリティなど、最新技術のICTを活用した事例等の紹介の他、協会のプレゼンス向上を図る観点からも著名人講師による全国の各支部が相乗りできるオンラインセミナーを引き続き開催するなど、会員企業のみならず普く広く、テレコミュニケーション分野での人材育成の支援とともに、ICTを活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、地域社会の振興・発展に貢献することを目的に事業を展開してきました。

1. ビジネスコミュニケーション事業

(1) 電話対応コンクールの開催

①鳥取県大会

2023年9月12日（火）、倉吉市の「倉吉交流プラザ」において、予選大会(7事業所23名)を通過した、7事業所15名により「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、株式会社エミネットの「青木 沙弥」さんが優勝され、北海道札幌市で開催の全国大会へ鳥取県代表として出場決定するとともに、下表の5名が入賞しました。

なお、当支部では、YouTubeチャンネルを開設し、県大会模様を録画配信するなど、遠隔視聴拡大に向けた映像提供を行っております。

【電話対応コンクール鳥取県大会 入賞者】

(敬称略)

賞名	事業所名	氏名
優勝	(株) エミネット	青木 沙弥
準優勝	(株) エミネット	細田 真衣
第3位	(株) 不二家システムセンター鳥取事業所	永原 愛乃
優秀賞	(株) エミネット	雑賀 優奈
優秀賞	寿製菓 (株)	濱田 多恵子

②全国大会

2023年10月20日(金)、「第62回電話対応コンクール全国大会」が北海道札幌市(札幌文化芸術劇場hitaru)にて開催され、全国6,316名の中から選ばれた57名の選手が電話対応日本一をめざし、心と技を競いました。

なお、鳥取県代表として出場した株式会社エミネットの青木 沙弥さんは、体調不調にも関わらず出場されましたが、入賞とはなりませんでした。

(2) 企業電話対応コンテスト

予告なしにかかってくる電話への対応で、企業の対応品質を客観的に評価し上位20企業を表彰する「第26回電話対応コンテスト」が開催され、全国から335事業所が参加し、対応品質を競いました。

鳥取県からは3事業所参加いたしましたが、惜しくも入賞とはなりませんでした。

(3) 研修会・セミナーの実施

新入社員を対象としたビジネスマナー・電話対応の初級研修をはじめ、中堅社員・電話対応指導者を対象としたクレーム対応研修や高齢者・シニア対応時に必要な研修などを実施しました。

《 別紙1参照 》

(4) 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。

2023年度から1級・2級の講習は、オンライン(ハイブリッド)により実施し、他県も含め19名の参加があり、検定には26名が受検し11名が合格しました。

なお、鳥取県下において、最上位級となる指導者級(講師レベル)に1名合格いたしました。

〔講習〕

1級	講習日	開催場所	受講者数
	2023年3月9日(木)~10日(金)	米子市文化ホール	5名
	2024年1月11日(木)~12日(金)	鳥取市福祉文化会館	2名
2級	2023年11月8日(水)~9日(木)	倉吉未来中心	5名
3級	2023年10月11日(水)~12日(木)	米子市文化ホール	7名
合 計			19名

〔検定試験〕

	筆記・実技試験	開催場所	鳥取			全国		
			受検者	合格者	合格率	受検者	合格者	合格率
1級	2023年4月5日	米子市文化ホール	5名	1名	20%	94名	53名	56%
	2024年2月7日	鳥取市福祉文化会館	2名	0名	0%	71名	27名	38%
2級	2023年12月6日	倉吉未来中心	3名	0名	0%	277名	103名	37%
3級	2023年11月1日	米子コンベンションセンター	7名	3名	42%	493名	337名	68%
	2024年3月6日	倉吉未来中心	5名	4名	80%	200名	124名	62%
4級	2023年11月1日	米子市商工会議所	2名	2名	100%	244名	191名	78%
	2024年2月7日	鳥取市福祉文化センター	2名	1名	50%	254名	195名	77%
合 計			26名	11名	-	-	-	-

別紙1 〈研修会・セミナー概要〉

■ビジネスコミュニケーション事業

(1) ビジネスマナー & 電話応対研修

主に、新入社員を対象とし、社会人・組織人として身につけなくてはならないビジネスマナー・ビジネスメールに加え電話応対等の基礎研修を以下のとおり実施し、19事業所から62名の参加がありました。

開催日	開催場所	参加者数	事業所数	講師
4月19日	米子	20	10	依藤 由香氏 (公財) 日本電信電話ユーザ協会契約 講師、電話応対技能検定 (S級資格 取得者)
4月20日	倉吉	25	4	
4月21日	鳥取	17	5	
合計		62	19	

(2) 電話応対(応用・実践編) 研修

事業所の中堅社員や育成担当者等のスキルアップを目的に実施し、9事業所から25名の参加がありました。

開催日	開催場所	参加者数	事業所数	講師
8月8日	倉吉	6	3	依藤 由香氏 (公財) 日本電信電話ユーザ協会契約 講師、電話応対技能検定 (S級資格 取得者)
8月9日	鳥取	19	6	
8月10日	米子	-	-	
合計		25	9	

(3) 電話応対コンクールサポート研修

コンクールに参加する方を対象に、コンクール課題に対する応対内容について、模擬応対者を変え、実践をとおして、講師によるアドバイスを実施するもので、7事業所から20名の参加がありました。

開催日	開催場所	参加者数	事業所数	講師
8月25日	倉吉 <午前・午後>	20名	7事業所	藤田 順子氏 オフィスフジタ (公財) 日本電信電話ユーザ協会 契約講師

(4) 高齢者・シニア対応基礎研修

高齢化社会の現状を理解し高齢者対応の必要性を知り、対応のコツを理解するためのオンライン研修を実施し、5事業所から12名の方に参加いただきました。

開催日	開催場所	参加者数	事業所数	講師
9月16日	倉吉	12名	5事業所	中尾 知子氏 (株)JBMコンサルタント

(5) 講師派遣

企業における若手社員の電話苦手意識の払拭やお客様からのクレームなどにより、「電話応対」の重要性が再認識されている中、3事業所に講師派遣いたしました。

2. ICT活用推進事業

(1) ICT等セミナーについては、昨年に引き続き、中国5支部合同によるオンライン形式(アーカイブ配信)を行うなど、より多くの方にご視聴いただけるよう実施いたしました。

また、各地区協会の理事会開催時には、「合同ビデオセミナー」を実施し、NTT西日本様の主催するICT solutionデイズでは、最近脅威となっているサイバーセキュリティに関するご講演を鳥取県警様のご協力のもと実施いたしました。

更に、協会プレゼンスの向上を図る観点から、会員・非会員を問わず視聴可能な「インターネット・セミナー」を期間限定により実施し、また、他支部との連携によるオンラインセミナーを提供いたしました。

《 下表及び別紙2参照 》

(2) 会員特典のICT活用サービスについては、次のとおり提供いたしました。

- ① インターネットを利用した教育・学習ツール「e-ラーニングサービス」については、1企業様より社員教育に向けた教材としてご利用いただきました。
- ② 標的型攻撃メール予防訓練サービスと期間限定によるホームページ企画・制作・運用サービス「デジタルリード」については、ホームページなどで周知しました。

(3) 最新情報の発信

ICTの最新情報や導入事例について、本部ホームページ、テレコム・フォーラム(機関誌)において紹介するとともに、メールマガジン「ゆ〜協メルマガ」においてもタイムリーに発信しました。

【2023年度 ICT活用推進事業 (ICT等セミナー) 内容】

事業名	主催	実施時期 実施日	実施場所	講師	題名	参加者数 等
3地区協会合同 ビデオセミナー	西部 中部 東部	5/19 6/19 6/23	各地区協会 理事会開催後	講談師 神田 京子 氏	明日への講談カタログ 金子みすゞ伝、他から	39
DXセミナー	西部 中部 東部	5/19 6/19 6/23	各地区協会 理事会開催後	NTT西日本鳥取支店	企業におけるICT活用とDX 推進について	39
セキュリティセ ミナー	鳥取 支部	10/4 10/5	SAND BOX T OTTORI	鳥取県警察本部 サイバー犯罪対策課 寺崎係 長	サイバー犯罪の現状と脅威に ついて	17
オンラインセミナー	中国 5支部 合同	11/2	オンライン配信	玉地 明 氏 (株)NTTHumanEX 代表取 締役COO 野口 聡一 氏 宇宙飛行士 合同会社未来 圏代表	DX時代に求められる人材像と リスキングの重要性 宇宙に行くということ	226
インターネット・セ ミナー	中国 5支部 合同	1月 ～ 3月	インターネット視聴	多彩な講師陣		アクセス 511 視聴 155
オンラインセミナー	中国 5支部 合同	3/7	オンライン配信	『LINKSPARK HIROSHIMA』ご紹介 さかなクン 氏 国立大学法人 東京海洋大 学 名誉博士・客員教授	海と環境のお話(SDG's)	152
ハイブリッド	米子商 工会議 所	3/11	米子商工会議所	(公財) 日本電信電話ユーザ 協会 西日本 I C T 推進部長 佐々木 一敏 氏	「デジタル化を理解し、仕事に 積極的に活かそう！」	23

別紙2 ～他支部連携によるオンライン(Zoom) セミナー等<1/2>

No	主催元	開催日時	構成	講師	講演概要	テーマ
1	本部	5/26(金) 13:30～15:00	基調講演	小川原 正人 氏 NTT西日本 ビジネス営業本部 地域プロデュース 担当部長	NTT西日本におけるスマートシティの取り組み	地域活性化
			特別講演	森戸 裕一 氏 ナレッジネットワーク㈱代表取締役	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	
2	北海道	5/12(金) 17:00～19:30	第1部	工藤 晶宣 氏 NTT東日本 北海道南支店 ビジネスイノベーション部長	地域活性化に向けたDXへの期待	DX
			第2部	高桑 隆一郎 氏 NTT東日本 ビジネスイノベーション本部 部長	医療ヘルスケア分野におけるNTT東日本の取り組み	
			第3部	香山 リカ 氏 むかわ町国民健康保険穂別診療所 副所長	北海道の地域医療における課題、最新技術(ICT)活用による遠隔医療の今後について	
3	東京 東海 近畿 本部	6/28(水) 13:30～16:00	第1部	警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官	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	セキュリティ
			第2部	きらら保険サービス㈱ 東京海上火災保険㈱	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!	
			第3部	川畑 文雄 氏 ユーザ協会 近畿事業推進部長	基本から確認!! 2023情報セキュリティ講座～今日からできるセキュリティ対策の基本知識を習得!～	
4	東京 東海 近畿 本部	7/5(水) 13:30～16:30	第1部	大前 研一 氏 ㈱ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長	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	DX
			第2部	前田 敦 氏 NTT西日本 ビジネス営業本部 スマートビジネス営業部長	最新のICT動向	
5	本部 東京 関東	7/13(木) 13:00～16:30	第1部	岡本 英子 氏 ㈱NTTドコモビジネスソリューションズ	スマホ活用仕事術2.0	その他 (SDG's)
			第2部	佐々木 明音 氏 SDG's地球防衛隊 リーダー	私たちと一緒に地球の未来を守ってください	
			第3部	山口 真由 氏 信州大学特任教授、法学博士、ニューヨーク州弁護士	岐路に立つ日本	
6	四国	8/24(木) 14:00～16:00	—	岡嶋 裕史 氏 中央大学 国際情報学部教授/政策文化総合研究所所長	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～	その他 (メタバース)
7	北海道	9/7(木) 15:00～17:15	第1部	吉藤 オリイ 氏 ㈱オリイ研究所 CVO	分身ロボットOriHimeが可能にする適材適所社会	AI
			第2部	西原 英臣 氏 NTT東日本 ネットワーク事業推進本部 設備企画部 無線ビジネス推進PT	産業DX・地方創生を加速させるローカル5G/ギガらく5G	
8	東京 東海 近畿 本部	9/29(金) 13:30～15:50	第1部	長尾 一洋 氏 ㈱N Iコンサルティング 代表取締役	【第1部～特別講演】「中小企業には中小企業のDXがある」〔90分〕	DX
			第2部	NTTコミュニケーションズ㈱、㈱ドコモビジネスソリューションズ	【第2部】「中小企業のお客さまの業務効率化や生産性向上を実現」〔40分〕 ～クラウド上の各種サービス(SaaS)を簡単に利用するノウハウ～	
9	東京 関東	10/6(金) 13:30～17:00	—	佐々木 昌宏 NTTHUmanEX パートナー講師 ㈱ライフデザイン 代表取締役	仕事のプロセスを効率化し、デジタルの力で可能性を広げませんか?	DX
10	東京 東海 近畿 本部	11/1(水) 13:30～16:00	第1部	警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官	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	セキュリティ
			第2部	きらら保険サービス㈱ 東京海上火災保険㈱	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!	
			第3部	川畑 文雄 氏 ユーザ協会 近畿事業推進部長	基本から再確認!! 2023情報セキュリティ講座～今日からできるセキュリティ対策の基本知識を習得!～	

別紙2 ～他支部連携によるオンライン(Zoom) セミナー等<2/2>～

11	本部	12/8(金) 13:30～15:40	基調講演	川島 正久 氏 NTT 研究企画部門 IOWN推進室長	IOWNがもたらす産業・社会の変化	AI
			特別講演	古波 鮫 大己 氏 合同会社DMM.com イベントテクノロジー事業部 事業部長 (株)DMMアイデアクラウド 取締役	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	北陸	12/15(金) 14:00～16:00	—	小田島 春樹 氏 有限会社ゑびや/株式会社EBILAB代表取締役	ゑびや大食堂のデータ活用事例 ～売上6倍、利益率80倍UPの実績～	DX
13	東京 東海 近畿 本部	1/10(水) 14:00～16:20	—	大前 研一 氏 (株)ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長	あの大前さんに「2023年経済から見た今後の経済見直し」を学ぼう!	その他
14	関東	1/16(火) 15:00～16:00	—	西脇 資哲 氏 日本マイクロソフト(株)・エバンジェリスト	話題のChatGPT/生成AIを学ぼう	AI
15	北陸	1/24(水)	第1部	倉田 鋼志 氏 NTT西日本 福井支店 ビジネス営業部長	世の中の生成AIの動きについて	DX
			第2部	古市 憲寿 氏 社会学者・作家	DXは日本を変えられるか	
16	九州	2/8(木) 14:00～16:00	第1部	中野 康司 氏 NTT PARAVITA(株) 代表取締役社長	学校では習わない睡眠のあれこれ～睡眠改善から始める経営健康の手引き～	その他
			第2部	清宮 克幸 氏 (公財)日本ラグビーフットボール協会 副会長	ピンチのあとにチャンスあり	
17	東京 東海 近畿	2/15(木) 13:00～16:00	第1部	警視庁サイバーセキュリティ対策本部 担当官	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	セキュリティ
			第2部	東京海上火災保険(株)	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!	
			第3部	川畑 文雄 氏 (公財)日本電信電話ユーザ協会 近畿事業推進部長	基本から再確認!! 2024サイバーセキュリティ講座 ～今日からすぐに出来るセキュリティ対策の基礎知識を習得!～	
18	関東	2/15(木) 14:50～17:00	第1部	東日本電信電話(株)	生成AIの現状と可能性	AI
			第2部	矢野 耀大 氏 元プロ野球選手・NPO法人THANKYOUFUND 代表理事	野球人生から学んだチャレンジ精神	
19	北海道	2/21(水) 14:00～17:30	第1部	河村 知明 氏 デジタルグラフィクス(株) 代表取締役	生成AI (ChatGPT) について	DX
			第2部	池谷 祐二 氏 東京大学 薬学部 教授	AIがもたらす未来～人工知能の現在とこれからの地域社会	
20	東海	2/28(水) 14:30～17:00	第1部	粕淵 卓 氏 NTT西日本 セキュリティプリンシパル	セキュリティ対策を学ぶ ～突然の身代金要求。人質はあなたの会社の全データ～	その他 (働き方改革)
			第2部	牛窪 恵 氏 世代・トレンド評論家/インフィニティ 代表取締役	withコロナ・afterコロナの働き方と経営改革	
21	関東	3/1(金) 14:20～17:00	第1部	長内 厚 氏 早稲田大学大学院 経営管理研究科 教授	ビヨンド5G時代の展望 ～世界を見据えた企業戦略～	その他 (5G)
			第2部	島田 慎二 氏 ジャパン・プロフェッショナル・バスケットボールリーグ 理事長	Bリーグチーフマンに学ぶ『ビジネスの革新と地域社会への貢献』 ～千葉ジェッツ変革の軌跡、Bリーグ飛躍の舞台裏に迫る!～	地域活性化
22	東北	3/4(月) 15:00～17:30	第1部	中川 応能 氏 NTT東日本ビジネスイノベーション本部まちづくり推進部担当部長	持続的な発展を可能にする"地域循環型社会"の実現	地域活性化
			第2部	衛藤 信之 氏 日本メンタルヘルス協会代表・心理カウンセラー	職場のメンタルヘルス ～文明や科学技術の発展よりも大切なこと こころの羅針盤 人生を迷わないために～	

3. 情報発信

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、以下のとおり情報提供を実施しました。

(1) 「テレコム・フォーラム」機関誌の発行(月1回)

(2) 鳥取支部ニュースの発行(四半期)

支部の活動報告や活動予定などを「鳥取支部ニュース」として年4回発行し、「テレコム・フォーラム」へ同梱するなど会員の皆様へ周知いたしました。

(3) ホームページ(本部・支部 随時更新)

鳥取支部HPのトップページをリニューアルし事業施策はもとより、本部・他支部の無料セミナーなどタイムリーに掲載しました。

(4) メールマガジンの発信(毎週水曜日)

「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」の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。

4. 会員数

会員の維持拡大については、企業属性に応じた会員メニューの提案、入会キャンペーンなどを実施しましたが、目標18会員に対し、3会員の新規加入となりました。

また、退会抑止策として入会後における手厚いフォロー等に努めましたが、倒産・廃業等7件、経費削減7件、協会事業に魅力なしが5件により、退会は19件となり、会員の増減は▲16件となり、厳しい状況が続いています。

	2022年度 末会員数	2023年度会員数の増減				2023年度 末会員数	対前年増減 率
		目標	入会	退会	増減		
鳥取支部	319	+18	+3	▲19	▲16	303	▲5.0%
全国	37,981	—	+646	▲2,323	▲1,677	36,304	▲4.4%

〈参考〉

	項目	2019年度末	2020年度末	2021年度末	2022年度末	2023年度末
鳥取支部	期末会員数	398	380	334	319	303
	増減	▲17	▲18	▲46	▲15	▲16
	対前年増減率	▲4.1%	▲4.5%	▲12.1%	▲4.5%	▲5.0%
全国	全国	46,531	43,017	40,075	37,981	36,304
	増減	▲2,616	▲3,514	▲2,942	▲2,094	▲1,677
	対前年増減率	▲5.3%	▲7.6%	▲6.8%	▲5.2%	▲4.4%

2023年度 収支計算書

自 2023年 4月 1日

至 2024年 3月31日

単位:円(税抜き)

【収入の部】

科 目	予算額(A)	決算額(B)	差額(B-A)	備考
会費収入	912,000	907,500	▲ 4,500	
事業収入	4,459,952	4,465,543	5,591	
電話対応競技会収入	1,928,483	1,798,007	▲ 130,476	電話対応コンクール予選大会、サポート研修会、県大会、全国大会 等
セミナー等収入 (電話技能検定収入含む)	2,531,469	2,667,536	136,067	各種電話対応研修、電話対応技能講習、オンラインセミナー 等
内部取引収入	470,000	3,258,045	2,788,045	
運営資金収入	470,000	3,258,045	2,788,045	各地区協会運営資金
雑収入	12	0	▲ 12	受取利息
当期収入合計 (①)	5,841,964	8,631,088	2,789,124	
前期繰越額	3,797,567	3,797,567	0	
収入合計 (②)	9,639,531	12,428,655	2,789,124	

【支出の部】

単位:円(税抜き)

科 目	予算額(A)	決算額(B)	差額(B-A)	備考
事業費	3,807,272	3,951,313	144,041	
電話対応競技会費	1,753,166	1,670,915	▲ 82,251	電話対応コンクール予選大会、サポート研修会、県大会、全国大会 等
セミナー等費 (電話技能検定費含む)	2,054,106	2,274,999	220,893	各種電話対応研修、電話対応技能講習、オンラインセミナー 等
組織強化費	0	5,399	5,399	会員募集チラシ作成
管理費	970,667	965,138	▲ 5,529	
会議費	354,774	341,369	▲ 13,405	理事事会場費、役員旅費等
諸経費(通信運搬費等)	566,559	574,435	7,876	リース料、郵送料、消耗品等経費
減価償却費	49,334	49,334	0	パソコン減価償却費
内部取引支出	876,308	3,682,034	2,805,726	
運営資金費用	470,000	3,258,045	2,788,045	各地区協会運営資金
法人税分担支出	165,617	146,728	▲ 18,889	本部清算金
消費税分担支出	5,053	▲ 1,707	▲ 6,760	本部清算金
その他	235,638	278,968	43,330	本部システム費用負担金増 (経理システム、会員システム、HPサーバー使用料等)
当期支出合計 (③)	5,654,247	8,598,485	2,944,238	
当期収支差額 (④)=(①)-(③)	187,717	32,603	▲ 155,114	
次期繰越額 (⑤)=(②)-(③)	3,985,284	3,830,170	▲ 155,114	
支出合計(③+⑤)	9,639,531	12,428,655	2,789,124	