

2022年度 (公財)日本電信電話ユーザ協会

両砺地区協会 定期総会 議案



(公財)日本電信電話ユーザ協会

富山支部 両砺地区協会

◆議 事

1. 第1号議案

(1) 2021年度事業報告及び収支決算

(2) 会計監査報告

2. 第2号議案

2022年度事業計画（案）及び収支予算（案）

3. 第3号議案

役員選任について

【第1号議案】

2021年度 事業報告

2021年度事業計画は、公益事業推進の観点から、テレコミュニケーション事業（電話応対コンクール、電話応対技能検定、電話応対等研修 等）並びにICT活用推進事業（各種ICTセミナー、eラーニング研修、標的型攻撃メール予防訓練、テレコム・フォーラム誌等の情報提供 等）を通じて、会員企業はもとより、広く中小企業等におけるテレコミュニケーション分野での人材育成の支援とICTを利用したデジタルソリューションの活用推進を図ることを重点に、また、新型コロナウイルスの影響を契機に働き方が変化している時代の中で、会員企業が求める「価値の変化」と「環境の変化」に重点をおいた会員企業活動支援の更なる充実と会員の拡大を目指して各取り組みを実施してきました。

各種セミナー等実施にあたっては、新型コロナウイルス感染拡大の影響から、会員の「安全・安心」を第一に、一部セミナー等をやむを得ず中止させていただきましたが、「オンライン」開催を中心に会員ニーズに応え得る運営といたしました。

事業運営にあたりご支援をいただいた各商工会議所・商工会、NTT西日本富山支店、NTTドコモCS北陸富山支店の理解と協力を得ながら、本部・支部・地区協会の緊密な連携のもと、地域性を活かした事業活動に取り組みました。

以上を踏まえ、各項目について取り組み状況を報告します。

I. 会員サービスの充実

1. ICT活用推進事業

(1) 北陸三県支部ICT推進合同セミナーと相乗りセミナーの開催

会員企業のICT技術の利用向上等を目的に、今年度も「集合型セミナー」から「オンラインによるICTセミナーへシフトし、北陸三県支部合同セミナーを開催しました。また、「エリアを超えたオンライン型セミナー（相乗りセミナー）」、全国で実施しているセミナーを地域でも受講できる今までにない新たなICT活用の積極的な取り組みを実施してきました。

＜北陸三県（富山・石川・福井）各支部合同オンライン経営セミナー＞	
2022/3/9	133名参加（富山45名 石川11名 福井42名 その他35名）
（第一部）DX推進によるオフィスワークの効率化	
【講師】NTT西日本 村上 宣洋 氏	
（第二部）人工知能がもたらす人間社会の未来	
【講師】国立情報学研究所 社会共有知研修センター長・教授 新井 紀子 氏	

<支部相乗りセミナー（オンライン）>

連携支部	実施時期・テーマ・講師
東京支部	2021/11/12 2名参加 （第一部）橋本徹の一刀両断！時局を切る！ 【講師】橋本 徹 氏 （第二部）サイバー空間におけるセキュリティの現状と対策 【講師】警視庁
本部	2021/11/26 5名参加 （第一部）一流選手から学ぶ目標達成へのプロセス 【講師】山本 昌邦 氏 （第二部）コロナ禍における働き方・マネジメントの変革 【講師】NTT東日本
近畿支部	2022/1/13 2名参加 2021年度経済から見た今後の経済見通し 【講師】大前 研一 氏
東北支部	2022/1/13 「東日本大震災 震災伝承復興ツーリズム」第一回
本部	2022/1/21 企業におけるDX推進・活用の今後の展望 【講師】服部 誠一 氏
関東支部	2022/2/15 （第一部）いつもチャレンジ精神で話すことの大切さ、会話、 コミュニケーション 【講師】草野 仁 氏 （第二部）電子帳簿保存方法改正とペーパーレスかのポイント 【講師】NTT東日本
東京支部	2022/2/18 8名参加 （第一部）サイバー空間における驚異の現状とセキュリティ対策 【講師】警視庁 （第二部）DXへの第一歩！身近なデジタル化のすすめ 【講師】NTT東日本 （第三部）夢待ち続け日々精進 【講師】高田 明 氏
東北支部	2022/1/25 「東日本大震災 震災伝承復興ツーリズム」第二回
近畿支部	2021/3/25 モビリティ革命～企業が大変革を勝ち抜くために～ 【講師】大前 研一氏

(2) 会員特典無料サービスの提供

コロナ禍においても、気軽にどこでも研修できる「e-ラーニング研修サービス」を年間11回実施、22会員（142名）が体験していただきました。

また、「標的型攻撃メール予防訓練サービス」については、セキュリティ対策の一環として年間11回実施、14会員（65名）が実施していただきました。

次年度においても、本部連携のもと会員特典無料サービスとして提供し、会員サービスの充実を図っていくこととします。

2. 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

電話対応コンクールは、参加者の「安心・安全」を第一義に万全な感染対策を講じた上で無観客により開催しました。また、その模様は、ICTを活用して配信しました。

①. 電話対応コンクール富山県大会

- i. 開催日 2021年10月6日
- ii. 開催場所 高岡商工会議所 特設会場
- iii. 参加人数 13名（富山地区：9名 高岡地区：4名）
- iv. 開催方法 「選手集合」「無観客」「参加企業へのYouTubeによる配信」
- v. 選考結果 以下のとおり

【富山県大会入賞者】

表彰	氏名	会社名	地区協会
優勝	新村 真由	富山信用金庫	富山
準優勝	田中 照美	佐川急便(株) 富山営業所	富山
3位	竹内 沙織	北陸銀行ダイレクトバンキングセンター	富山
優秀賞	玉井 あゆみ	NTTビジネスソリューションズ(株) FRC(富山)	富山
優秀賞	谷口 紗弓	北陸銀行ダイレクトバンキングセンター	富山

③. 電話対応コンクール全国大会

- i. 開催日 2021年11月2日
- ii. 開催方法 リモート開催 参加企業等へのライブ配信
- iii. 参加者 新村 真由 氏（富山県大会優勝者）
- iv. 大会概要 第60回電話対応コンクールは、新型コロナウイルス感染防止の観点から選手が移動することなくそれぞれの職場等からリモート参加で開催され、7,690名の中から選ばれた57名が電話対応に臨み、富山県代表の新村真由氏は「心のこもった、明るく爽やかなセールストーク」で信頼と共感を得る電話対応で挑戦しましたが、残念ながら入賞には至りませんでした。

④. 事前研修の開催

開催月日	講師	受講者数
8/26 (呉東エリア) 8/27 (呉西エリア)	電話対応コンクール事前研修 講師：事務所経田 経田 博子氏 <ユーザ協会専任講師>	17名

⑤. 事前体験会

- i. 開催日 2021年9月17日
- ii. 開催方法 本番さながらの環境で対応模様を録音 後にフィードバック実施
- iii. 参加者 15名

(2) 電話対応力向上セミナー

例年好評をいただいていた「クレーム電話対応力向上セミナー」は、会員ニーズに応えるため、対面研修に近いカリキュラムとし、オンラインによるセミナーを開催しました。

開催月日	セミナー名	受講者数
2022. 1. 18 (2回開催)	クレーム電話対応力向上セミナー<オンライン> 【講師】 (株) ビコーズ (東京) 松尾友子氏 佐藤久美子氏	65名
2022. 1. 20 (2回開催)		
2022. 1. 21 (2回開催)		

なお、新入社員等ビジネスマナーセミナーは、コロナ感染拡大防止のため、「会員の安心・安全を第一」を第一義にオンライン開催で初めて実施しました。

開催月日	セミナー名	受講者数
2021. 4. 23 (2回開催)	新入社員等電話対応&ビジネスマナーセミナー <オンライン> 【講師】 (有) I S K 市井 啓子 氏	46名
2021. 4. 26 (2回開催)		
2021. 4. 28 (2回開催)		

(3) 情報提供

会員向け情報誌「テレコム・フォーラム」を毎月全会員へ送付するとともに、各種セミナー等の案内など関連情報について、ホームページを含めてタイムリーに会員周知しました。

(4) 会員の維持・拡大

会員の維持・拡大については、各商工会議所の折込サービスを活用した非会員へユーザ協会が実施している各種取り組みの情報提供により入会勧奨を行いました。新規入会企業は6会員となりました。2021年度は、コロナの影響もあり富山支部全体で49会員の減少となり年度末会員数は488会員となりました。

II. 協会活動の活性化

1. 各種会議の開催

(1) 支部理事会

コロナ感染拡大対策を講じた上で、以下のとおり開催しました。

- ①. 開催月日 2021年7月14日
- ②. 開催場所 ANAクラウンプラザホテル富山

(2) 地区協会総会

地区協会総会は、コロナ感染拡大防止の観点から「書面決議」により開催しました。

2. イベント等情報の多角的周知と新規会員獲得の取組み

協会施策（イベント等）の会員等への周知は、テレコム・フォーラム誌への同梱の他、郵送による個別お知らせを行いつつ、商工会議所・商工会への折込サービスを活用したチラシを配布するなど、非会員獲得に向けた取組みを実施してきました。

2021年度
両 砺 地 区 協 会 収 支 計 算 書
 自 2021年4月1日 ～ 至 2022年3月31日

【収入の部】

(単位:円)

勘 定 科 目		2021年度予算額	2021年度決算額	差 異
大 科 目	中 科 目	①	②	①-②
会 費 収 入		153,000	147,000	6,000
	・ 会員会費収入	153,000	147,000	6,000
事 業 収 入 (業 務 提 携)		123,200	142,923	△ 19,723
	・ セミナー等収入	123,200	142,923	△ 19,723
雑 収 入		0	0	0
	・ 受取利息	0	0	0
内 部 取 引 収 入		0	0	0
当期収入合計(A)		276,200	289,923	△ 13,723
前期繰越収支差額		121,211	121,211	0
収入合計(B)		397,411	411,134	△ 13,723

【支出の部】

勘 定 科 目		2021年度予算額	2021年度決算額	差 異
大 科 目	中 科 目	①	②	①-②
事 業 費		112,000	129,931	△ 17,931
	・ セミナー等費	112,000	129,931	△ 17,931
管 理 費		50,000	62,216	△ 12,216
	・ 会議費	30,000	45,946	△ 15,946
	評議員理事会費	30,000	45,946	△ 15,946
	・ 諸経費	20,000	16,270	3,730
	会費等負担金	10,000	5,000	5,000
	その他経費	10,000	11,270	△ 1,270
内 部 取 引 費		100,000	104,247	△ 4,247
	・ 運営資金等支出等	100,000	104,247	△ 4,247
当 期 支 出 合 計 (C)		262,000	296,394	△ 34,394
当期収支差額(A) - (C)		14,200	△ 6,471	20,671
次期繰越収支差額(B) - (C)		135,411	114,740	20,671
支 出 合 計		397,411	411,134	△ 13,723

2021年度
両砺地区協会貸借対照表

2022年3月31日 現在
(単位：円)

【両砺地区】

資 産 の 部			負 債 の 部		
勘 定 科 目			勘 定 科 目		
大 科 目	中 科 目	金 額	大 科 目	中 科 目	金 額
流動資産	現 金	0	流動負債		0
	普通預金	37,527			
	未 収 金	9,000			
	内部貸付金	68,213			
流動資産合計		114,740	負債合計		0
その他 固定資産		0	正味財産の部		
			正味財産	正味財産	114,740
その他固定資産合計		0	正味財産合計		114,740
資産合計		114,740	負債及び正味財産合計		114,740

2021年度
両砺地区協会財産目録

2022年3月31日 現在
(単位：円)

【両砺地区】

勘 定 科 目		
大 科 目	中 科 目	金 額
流動資産	現 金	0
	普通預金	37,527
		・北陸銀行福野支店 37,527
	未 収 金 会費	9000
	内部貸付金	68,213
その他固定資産		0
資産合計		114,740
流動負債		0
負債合計		0
正味財産		114,740

会 計 検 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会両砺地区協会の2021年度
(2021年4月1日から2022年3月31日迄)の決算報告につい
て関係帳簿を検査したところ適正、正確に処理されていることを認めま
す。

2022 年 6 月 8 日

監 事 太平株式会社

取締役社長 石 崎 直 樹



監 事 南砺市役所

総務課長 米 澤 正 好



【第2号議案】

2022年度 事業計画（案）

当協会の二大事業である「ICT活用推進事業」及び「テレコミュニケーション教育事業」の推進・拡大を図るため、各種施策や会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

2021年度においては、ウィズコロナを掲げ、事業との共存を目指し、会員企業が求める「価値の変化」と「環境の変化」への対応に重点をおいた会員企業の支援の更なる充実を図ってきたところです。

具体的には、テレコミュニケーション教育事業のうち、年度当初毎年実施していた新入社員等ビジネスマナー研修は県内8カ所10回実施する予定でしたが全て中止となるほか、電話応対コンクール県大会は無観客での開催とし、全国大会はリモート方式での参加となるなど、従来通りの事業運営活動には至りませんでした。各種オンラインセミナーやテレワークの推進等、オンライン環境を活用した新たなサービス提供となった一年でした。

2022年度の事業運営については、公益財団法人として普く広く協会事業の認知度、理解向上に向け、今まで以上に商工会議所・商工会との連携強化を図っていくことにより、会員企業だけでなく、非会員企業からのご意見・ご要望を幅広くお伺いし、事業運営の発展に資するような活動内容の充実・強化を図っていくとともに、従来の「集合型研修」から「オンライン」によるセミナー開催など、内容を加味しつつシフトしていくこととします。

ICT活用推進事業では、商工会議所・商工会との連携等により、「テレワーク推進」「働き方改革」ソリューションや情報セキュリティ対策を中心に各種セミナー等を開催していくこととします。

更に「eラーニング研修サービス」のコンテンツを一層充実し、パソコンやスマートフォンを使って、「いつでもどこでも」学習のできる仕組みを、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける事業を無料提供していきます。

ユーザ協会では、以上の活動内容について、ホームページやテレコム・フォーラム誌を活用して広く周知するとともに、会員サービスの充実に努めていくこととします。

I. 基本方針

テレコミュニケーション事業については、より多くの方々にご活用いただけるよう商工会議所・商工会と連携を密に、広く事業紹介及び参加を行うとともに、事業内容の更なる充実に取り組んでいきます。

また、ICT活用推進事業については、様々な問題解決に向けたDXの導入や働き方改革等を更に推進したICT活用事例等のご紹介により、問題解決に向けた情報発信を行ってまいります。

なお、2022年度の各種施策スケジュールは別紙のとおりです。

II. 具体的な取り組み

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富山県大会の開催及び全国大会への参加

電話対応コンクールについては、新型コロナウイルスの状況を踏まえ、集合開催を基本としますが、状況によっては、ICTを活用した大会の運営方法をリモート方式で行うなど、参加しやすい方法で開催します。

また、富山県大会優勝者は、全国大会に出場いただき、電話対応レベルの向上を図ります。

- | | | |
|---------|--------|-----------------|
| ① 富山県大会 | <開催日> | 10月12日(水) |
| | <開催場所> | 富山商工会議所 特設会場 |
| ② 全国大会 | <開催日> | 11月18日(金) |
| | <開催場所> | KDDI 維新ホール(山口市) |

(2) 電話対応技能向上セミナーの開催

電話対応・ビジネスマナー等研修は、リモート方式を活用するなど、地域状況に応じて参加しやすい方法で開催するとともに、具体的には、「新入社員等電話対応&ビジネスマナーセミナー」「クレーム電話対応力向上セミナー」を開催し、参加者のビジネススキルの向上や参加事業所のCS向上等をお役立ていただけるよう内容の充実に取り組みます。

(3) 電話対応技能検定の富山県内実施

受験しやすい環境づくりを目指し、2022年度も電話技能検定2級・3級・4級の富山県内受験の体制を構築します。併せて、企業に出向く4級特例試験も実施していくこととします。

2. ICT推進事業

(1) ICT関連セミナーの開催

ICTセミナーについては、ウィズコロナ時代に相応しい会員の課題解決に資するテーマ選定し開催していきます。具体的には、昨年好評であった北陸三支部合同(富山・石川・福井)オンラインセミナーを実施します。

また、会員企業のICT技術等の利用向上を目的に、昨年から実施した全国で実施しているセミナーを地域でも受講できる今までにない「エリアを超えたオンライン型セミナー(相乗りセミナー)」を会員企業へ情報発信していきます。

(2) 商工会議所・商工会との連携セミナー

ICT関連セミナーについては、これまでも商工会議所・商工会に協力をいただきセミナー等を開催してきましたが、今年度も、会員及び非会員企業への情報発信の場とし開催していくこととします。

(3) 会員特典サービスの無料提供

「e-ラーニング研修サービス」は参加者が年々増加している状況であり、今年度も11回提供していくこととし自学自習コンテンツ等を充実させる等、更に皆様にも普く広く提供していきます。また、「標的型攻撃メール予防訓練サービス」についても同様に無料サービスとして提供していくこととします。

3. 会員の維持・拡大の取組み

コロナ禍で会員の減少傾向が続く中、事業を積極的に展開することで、会員とのリレーション深化を推進していくとともに、会員拡大の一環として、昨年度できなかった各種セミナーの開催案内について、商工会議所・商工会の折込サービスを活用した非会員への周知を行い、セミナー等参加者への入会勧奨を実施していくこととし、会員拡大に取り組んでいくこととします。

2022年度 年間スケジュール (案)

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 富山支部

No	区分	事業項目	実施時期等		
1	ICT 推進事業	◆北陸3県合同ICTビジネスセミナー<リモート>	第3・四半期		
		◆商工会議所・商工会連携セミナー<リモート>	6月他		
		◆他支部主催セミナーへの参画<リモート>	通年		
		◆無料体験サービス(e-ラーニング研修)の提供	通年(11回)		
		◆無料体験サービス(標的型攻撃メール訓練)の提供	通年(11回)		
2	テレコミュニケーション 教育事業	◆電話対応コンクール ○事前体験会の実施(録音方式) ○事前強化研修(富山・高岡) ○富山県大会(富山商工会議所) ※実施方法は、コロナの状況により変動 ・全国大会(KDDI 維新ホール 山口県山口市)	7月28日 8月30日(富山) 9月2日(高岡) 10月12日 11月18日		
		◆新入社員等ビジネスマナーセミナー<リモート>	4月		
		◆クレーム電話対応力向上セミナー<リモート>	12月~1月		
		◆電話対応技能検定(もしもし検定) □2級検定 □3級検定 □4級検定	8月3日 9月・11月・3月 6月・8月 12月・2月		
		◆商工会議所折込サービスを活用した会員拡大の取組み等	通年		
		4	会議等	◆富山支部定期理事会 ・2021 事業報告・決算報告 ・2022 事業計画(案)・収支予算(案)	7月25日
				◆地区協会定期総会 ・2021 事業報告・決算報告 ・2022 事業計画(案)・収支予算(案)	9月
◆電話対応マナー研修の講師派遣 契約講師派遣(有料にて提供)	通年				
5	その他	◆タイムリーな情報発信・事業案内等	通年		

2022年度
両砺地区協会収支予算書（案）
 自 2022年4月1日 ～ 至 2023年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

勘定科目		2022年度予算額	2021年度予算額	差異
大科目	中科目	①	②	①-②
会費収入		147,000	153,000	△ 6,000
	・会員会費収入	147,000	153,000	△ 6,000
事業収入		138,600	123,200	15,400
	・セミナー等収入	138,600	123,200	15,400
雑収入		0	0	0
	・受取利息	0	0	0
内部取引収入		0	0	0
当期収入合計(A)		285,600	276,200	9,400
前期繰越収支差額		114,740	121,211	△ 6,471
収入合計(B)		400,340	397,411	2,929

【支出の部】

勘定科目		2022年度予算額	2021年度予算額	差異
大科目	中科目	①	②	①-②
事業費		126,000	112,000	14,000
	・セミナー等費	126,000	112,000	14,000
管理費		70,000	50,000	20,000
	・会議費	50,000	30,000	20,000
	評議員理事会費	50,000	30,000	20,000
	・諸経費	20,000	20,000	0
	会費等負担金	10,000	10,000	0
	その他経費	10,000	10,000	0
内部取引費		55,000	100,000	△ 45,000
	・運営資金等	55,000	100,000	△ 45,000
当期支出合計(C)		251,000	262,000	△ 11,000
当期収支差額(A)-(C)		34,600	14,200	20,400
次期繰越収支差額(B)-(C)		149,340	135,411	13,929
支出合計		400,340	397,411	2,929

【第3号議案】

会則第10条3項並びに第15条2項に基づき以下のとおり役員等の選任について承認をお願いします。

<新任役員等>

理事（副会長）	松本 昭浩	砺波信用金庫 理事長
理事	端谷 真奈美	砺波市役所 広報情報課長
顧問	東山 真也	NTT西日本 富山支店長

<退任役員等>

理事（副会長）	今村 良成	前 砺波信用金庫 理事長
理事	堀池 純一	前 砺波市役所 総務課長
顧問	宮崎 俊之	前 NTT西日本 富山支店長

《参考》（公財）日本電信電話ユーザ協会両砺地区協会会則抜粋

（役職と選任） 第10条3項 地区協会理事及び地区協会監事（以下「地区協会理事等」という。）は、地区協会総会において選任する。

（地区協会顧問） 第15条2項 地区協会顧問は地区協会総会において選任する。

なお、両砺地区協会事務局長に異動がありましたのでお知らせいたします。

新任事務局長	竹中 雅司	南砺市商工会 事務局長
--------	-------	-------------

2022年度 両砺地区協会役員等名簿(案)

(敬称略)

役 名	氏 名	事 業 所
会 長	川 合 声 一	南砺市商工会 会長
副会長	松 本 昭 浩	砺波信用金庫 理事長
理 事	端 谷 真 奈 美	砺波市役所 広報情報課長
監 事	石 崎 直 樹	太平(株) 代表取締役社長
監 事	米 澤 正 好	南砺市市役所 総務課長
事務局長	竹 中 雅 司	南砺市商工会 事務局長

顧問	東 山 真 也	NTT西日本富山支店長
参与	諫 山 仁 志	NTT西日本富山支店 ビジネス営業部長
参与	村 上 孝 之	NTT西日本富山支店 事業推進室長

(2022年8月1日現在)