

2024年度（公財）日本電信電話ユーザ協会  
富山支部 定期理事会 議案

【月 日】 2024年 7 月 9 日（火）  
【時 間】 15:00 ～ 16:00  
【場 所】 富山電気ビルディング 4F 7号室  
（富山市桜橋通り3-1 TEL076-432-4111）

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

富 山 支 部

# 富山支部 定期理事会

## — 次 第 —

1. 開会
2. 支部長挨拶
3. N T T西日本富山支店長挨拶
4. 議長選出
5. 議 事  
第1号議案  
第2号議案  
第3号議案
6. その他 (情報共有事項)
7. 閉会

## — 議 案 目 次 —

### 第1号議案

- |                   |       |   |
|-------------------|-------|---|
| (1) 2023年度 事業報告   | ..... | 1 |
| (2) 2023年度 収支決算報告 | ..... | 4 |
| (3) 2023年度 会計検査報告 | ..... | 6 |

### 第2号議案

- |                    |       |   |
|--------------------|-------|---|
| (1) 2024年度 事業計画(案) | ..... | 7 |
| (2) 2024年度 収支予算(案) | ..... | 9 |

### 第3号議案

- |       |       |    |
|-------|-------|----|
| 役員等選任 | ..... | 10 |
|-------|-------|----|

# 【第1号議案】

## 2023年度 事業報告

2023年度の当支部の事業活動は、2大公益事業推進の観点からICT活用推進事業、並びにビジネスコミュニケーション教育事業を通じて、会員企業はもとより普く広く地域の事業所様等におけるICTを利用したDX導入や情報セキュリティ対策等を推進、支援を積極的に行うとともに、ビジネスコミュニケーション分野での人材育成の支援を積極的に行うことにより事業を展開してまいりました。

なお、事業運営にあたり各商工会議所・商工会、NTTグループ各社のご理解とご協力、ご支援をいただきながら、地域性を活かした事業活動に取り組みました。

2023年度における具体的な実施状況は以下のとおりです。

### 1. ICT活用推進事業

ICT活用推進事業では、全国で視聴が可能なオンライン方式でのICTセミナーを核に積極的に展開するほか、支部主催セミナー等を開催し地域の事業所様等に向け情報を発信いたしました。

セミナーの内容としては、本格化している「DX（デジタルトランスフォーメーション）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」、「インボイス制度」や「地域活性化」等の新たなテーマが中心となりました。さらに、富山支部として、一部の商工会議所のご要望による商工会議所の会員様向けに「生成AI（ChatGPT）利活用」の実演セミナーを開催するなど新たな取り組みにも着手することができました。

また、会員無料特典である「標的型攻撃メール予防訓練サービス」や「eラーニングサービス」については、継続的に多くの会員事業所様にご利用いただきました。

#### ◆富山支部・地区協会主催(後援・共催)関連

分類	テーマ等	講演者	開催日			参加者数	
			年	月	日	人数	事業所数
ICT	1.ICTオンラインセミナー(富山支部主催) ◎ふ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～	小田島 春樹 氏 (有限会社ふびや 代表取締役)	2023	12	15	136	106
DX / AI	2.ICTオンラインセミナー(北陸3支部合同) ◎世の中の生成AIの動きについて ◎DXは日本を変えるのか	倉田 鋼志 氏 (NTT西日本 福井支店) 古市 憲寿 氏 (社会学者・作家)	2024	1	24	607	県外企業 多数
	3.商工会議所連携セミナー(新川地区協会) ◎ChatGPTに代表される生成AI等の 概要と業務への活用 (魚津商工会議所主催:魚津機電工業協同組合)	金子 純也 氏、島田 大 氏 (NTTビジネスソリューションズ 富山ビジネス営業部)	2024	2	27	15	12
経済講演	4.会員大会記念講演会(高岡地区協会) ◎「日本、そして地方経済はどうなるのか～」 (高岡商工会議所主催:集合形式)	藤井 聡 氏 (京都大学大学院 教授)	2023	12	4	250	***

◆全国型オンラインセミナー(本部・他支部主催)

◆協会本部連携セミナー(オンライン)		参加者数	参加企業数
・IOWNがもたらす産業・社会の変化	NTT IOWN推進室長 川島 正久 氏	29	29
・サイバーセキュリティ対策講座	警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官 他 他2セミナー		
◆協会他支部との相乗りセミナー(オンライン)		参加者数	参加企業数
・2023年経済から見た今後の経済見通し	ビジネス・ブレイクール-大学院学長 大前 研一 氏	59	56
・宇宙に行くということ	宇宙飛行士 野口 聡一 氏		
・分身ロボットOriHimeが可能にする“適材適所社会”	株式会社 オリイ研究所 吉藤 オリイ 氏		
・中小企業には中小企業のDXがある	NIコンサルティング 長尾 一洋 氏 他11セミナー		
合 計		88	85

※前年度実績 (69) (69)

◆ eラーニングサービス、標的型メール予防訓練サービスのご利用状況

事業項目		①2023年度	②2022年度	①/②	2021年度
eラーニングサービス	利用者数	476	364	131%	142
	事業所数	57	41	139%	22
標的型攻撃メール予防訓練サービス	利用者数	72	49	147%	65
	事業所数	8	7	114%	9

## 2. ビジネスコミュニケーション教育事業

ビジネスコミュニケーション教育事業では、受講者の電話対応スキルやビジネスマナーの向上を目的に4月に開催した「新入社員等ビジネスマナーセミナー」を皮切りに「電話対応技能検定講習会」、リモート開催による「クレーム電話対応力向上セミナー」など、年間で26回の研修を開催し308名(前年度比129%)に参加いただきました。

特に「クレーム電話対応力向上セミナー」では、難クレームとなりやすい2次対応者向けの上級コースを新設したことで受講者の知識向上とスキルアップに寄与いたしました。

事業項目		①2023年度	②2022年度	①/②	参考：2024年度
電話対応等研修	参加者数	308	239	129%	
	実施回数	26	29	90%	
電話対応コンクール関連 【講師】I.S.K 市井啓子氏 事務所経田 経田博子氏	参加者数	87	37	235%	進行中
	実施回数	4	3	133%	
電話対応技能検定関連 【講師】事務所経田 経田博子氏	参加者数	48	70	69%	進行中
	実施回数	10	12	83%	
新入社員等電話対応ビジネスマナー 【講師】事務所経田 経田博子氏 I.S.K 市井啓子氏	参加者数	90	78	115%	103名受講
	実施回数	6	8	75%	4月6回実施済
クレーム電話対応力向上セミナー 【講師】ビコーズ社 松尾友子氏 佐藤久美子氏	参加者数	83	54	154%	2025年1月 開催予定
	実施回数	6	6	100%	

※参加者数は延べ人数

### (1)電話対応コンクール

「電話対応コンクール富山県大会」では、県内10事業所様から24名(前年度比141%)の参加を頂きコロナ禍以前の状況に戻る傾向が見受けられました。研修では、基礎研修会の新設や参加者個人に詳細なフィードバックを行うなど参加者の“気づき”を促し着実なスキルアップと参加事業所様の職場の対応品質向上にも寄与する取り組みを展開いたしました。

事業項目		①2023年度	②2022年度	①/②	参考：2021年度
電話対応コンクール富山県大会	参加者数	24	17	141%	13
	事業所数	10	8	125%	8

## ◆ 2023電話応対コンクール富山県大会入賞者

順位	お名前	会社名
優勝	吉村 理美 さん	富山信用金庫
準優勝	片境 祐生子 さん	ケーブルテレビ富山
3位	野田 彩花 さん	富山第一銀行
優秀賞	澤 純子 さん	ケーブルテレビ富山
優秀賞	沢田 真子 さん	スリー・ティ

※全国大会(10/20札幌文化芸術劇場hitaru)

優 勝 橋本 美穂さん (熊本代表)  
大同生命保険株式会社

準優勝 西 幸恵さん (石川代表)  
ヤマトコンタクトサービス株式会社  
北陸コンタクトセンター

優勝した吉村 理美さん(富山信用金庫)は富山県代表として「第62回電話応対コンクール全国大会 in 札幌」に出場しこれまで培ったスキルを発揮していただきました。

### (2)電話応対技能検定(もしもし検定)

各企業のCS(顧客満足)経営に直結する資格取得の場として取り組んでまいりましたが受験者数は減少傾向となりました。

事業項目		①2023年度	②2022年度	①/②	参考:2021年度
電話応対技能検定(指導者級)	受験者数	講義、試験とも本部で実施			
	合格者数				
電話応対技能検定(1級) ※金沢会場	受験者数	0	0	—	1
	合格者数	0	0	—	0
電話応対技能検定(2級)	受験者数	3	9	33%	5
	合格者数	2	1	200%	0
電話応対技能検定(3級)	受験者数	27	36	75%	33
	合格者数	7	14	50%	6
電話応対技能検定(4級)	受験者数	28	30	93%	48
	合格者数	22	27	81%	32

※富山県内事業所関連。

## 3. 協会活性化(会員拡大の取組み)

### (1) 各種会議の開催

①支部理事会 2023年7月11日(火) 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、「書面決議」により開催

### (2) イベント等情報の周知と新規会員獲得の取組み

イベント周知及び新規会員獲得については、支部ホームページへの情報掲載及び商工会議所・商工会の会報誌折込サービスを積極的に活用し展開しました。

2023年度末の富山支部内会員数は458会員となり、前年度末より21会員減少しました。

組 織		①2023年度	②2022年度	①-②	2021年度
富山支部	年度末会員数	458	479	▲21	488
	入会数	9	12	▲3	6
	退会数	30	21	9	55
富山地区協会	年度末会員数	229	241	▲12	243
	入会数	4	8	▲4	4
	退会数	16	10	6	29
高岡地区協会	年度末会員数	107	115	▲8	118
	入会数	3	4	▲1	2
	退会数	11	7	4	13
両砺地区協会	年度末会員数	53	52	1	52
	入会数	1	0	1	0
	退会数	0	0	0	5
新川地区協会	年度末会員数	69	71	▲2	75
	入会数	1	0	1	0
	退会数	3	4	▲1	8

# 2023年度 富山支部収支計算書

自 2023年4月1日 ~ 至 2024年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

勘定科目		2023年度決算額	2023年度予算額	差異
大科目	中科目	①	②	①-②
事業収入		5,364,899	5,500,000	△ 135,101
	・電話対応競技会収入	1,851,375	2,045,000	△ 193,625
	・セミナー等収入	3,026,532	2,700,000	326,532
	・電話対応技能検定収入	1,364	255,000	△ 253,636
	・事業共通収益	485,628	500,000	△ 14,372
雑収入		3	0	3
	・受取利息	3	0	3
内部取引収入		400,000	800,000	△ 400,000
	・運営資金収入	400,000	800,000	△ 400,000
当期収入合計(A)		5,764,902	6,300,000	△ 535,098
前期繰越収支差額		3,127,497	3,127,497	0
収入合計(B)		8,892,399	9,427,497	△ 535,098

【支出の部】

勘定科目		2023年度決算額	2023年度予算額	差異
大科目	中科目	①	②	①-②
事業費		4,713,270	5,000,000	△ 286,730
	・電話対応競技会費	1,851,376	2,045,000	△ 193,624
	・セミナー等費	2,860,529	2,700,000	160,529
	・電話対応技能検定費	819	255,000	△ 254,181
	・電話診断費	546	0	546
管理費		1,073,202	1,070,000	3,202
	・会議費	142,230	120,000	22,230
	支部理事会等会議費	142,230	120,000	22,230
	・諸経費	930,972	950,000	△ 19,028
	旅費交通費	84,106	85,000	△ 894
	通信運搬費	286,396	235,000	51,396
	備品・消耗品・印刷等経費	560,470	630,000	△ 69,530
内部取引費		441,675	445,000	△ 3,325
	・運営資金等支出等	441,675	445,000	△ 3,325
当期支出合計(C)		6,228,147	6,515,000	△ 286,853
当期収支差額(A)-(C)		△ 463,245	△ 215,000	△ 248,245
次期繰越収支差額(B)-(C)		2,664,252	2,912,497	△ 248,245
支出合計		8,892,399	9,427,497	△ 535,098

**2023年度**  
**富山支部貸借対照表**

2024年3月31日 現在

【富山支部】

(単位：円)

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	現金預金	173,991	流動負債	未払金	50,025	
	未収金	330,255				
	前払金	8,654				
	内部貸付金	2,148,877				
流動資産合計		2,661,777	負債合計		50,025	
その他 固定資産	什器備品	52,500	正味財産の部			
			正味財産	正味財産	2,664,252	
その他固定資産合計		52,500	正味財産合計		2,664,252	
資産合計		2,714,277	負債及び正味財産合計			2,714,277

**2023年度**  
**富山支部財産目録**

2024年3月31日 現在

【富山支部】

(単位：円)

勘 定 科 目			
大 科 目	中 科 目	金 額	
流動資産	現金	0	
	普通預金	北陸銀行電気ビル支店	173,991
			173,991
	未収金	業務提携	330,255
			330,255
	前払金	その他前払金	8,654
		8,654	
	内部貸付金	2,148,877	
流動資産合計		2,661,777	
固定資産	固定資産	52,500	
	什器備品	52,500	
資産合計		2,714,277	
流動負債	未払金	50,025	
	その他未払金	50,025	
負債合計		50,025	
正味財産		2,664,252	

## 2023 年度 会計検査報告書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会富山支部の2023 年度(2023 年  
4月1日から2024 年3月31日)における業務及び会計について、検査の結果、  
適正かつ正確であると認めたことを報告します。

2024年 5 月 20 日

監 事 高岡商工会議所 専務理事

西 田 隆 文



監 事 富山商工会議所 事務局長

橋 本 英 徳



## 【第2号議案】

# 2024年度事業計画（案）

2024年度における当支部の事業活動は、公益財団法人としての2大公益事業である「ICT活用推進事業」及び「ビジネスコミュニケーション教育事業」の普及拡大を図り地域社会の発展に貢献するため各種施策や会員サービスの充実等に引き続き取り組んでまいります。

更に、新規会員の拡大や会員離れを抑止するため、様々な事業所様のご意見やご要望をお伺いしながら「使える情報・使えるサービス」をご提供できるようトライアルにも着手したいと考えております。

「ICT活用推進事業」については、全国で視聴可能なオンラインセミナーを活用し、本格化しつつある様々なICTサービスの最新情報をお届けするほか、各種団体等の皆さまと連携し、AI活用のための「生成AI（ChatGPT等）」利活用セミナーなど世の中で話題になっているサービスを身近に感じていただくセミナーを展開し地域の皆さまに分かりやすく情報発信を実施していくこととします。

「ビジネス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などこれまで培ったベース事業を更に品質向上を図り拡大していくとともに、地域の事業所様と一体となった更なるお客様満足度（CS）向上を標榜する取り組みにも着手して参りたいと考えております。また、SNS等に代表される「ネット社会」におけるコミュニケーションの在り方についても模索していきたいと考えております。

上記の活動を具体的に展開するためには、まず会員事業所様等との接点を拡大し当協会に対するご意見やご要望をお伺いすることが重要と考えております。更に当協会のプレゼンス向上を図るため、当協会の取組み等について各地区協会の会員事業所様をはじめ一般事業所様にも分かりやすく効果的な情報発信を進めていきたいと考えております。

更に、これまで以上に富山支部内の商工会議所・商工会等との連携強化等を図り、協会会員のみならず商工会議所等会員の方々にも事業発展に資する情報発信、活動の充実を図って参ります。

また、当支部の基盤強化については、年々新規会員数を上回る退会数がある現状を踏まえ、各地区協会での活動を活性化し、当協会のサービスを具体的に知っていただき、実際に利活用いただける会員数を着実に増やしていくことでサービスの改善と満足度の向上を目指すことといたします。

なお、2024年度の各種施策及び取組みのスケジュールは別紙のとおりです。

別 紙

2024年度 富山支部（地区協会）年間スケジュール（案）

（公財）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	◆全国型オンラインビジネスセミナー〈本部・他支部主催〉	通年
		◆商工会議所様・商工会様連携セミナー〈ハイブリッド／オンライン〉	第2四半期／第3四半期
		◆e-ラーニング研修サービス（会員無料特典）の提供	通年（11回）
		◆標的型攻撃メール予防訓練サービス（会員無料特典）の提供	通年（11回）
		◆会報誌「テレコム・フォーラム」によるICT活用事例紹介	通年
2	ビジネスコミュニケーション教育事業	◆新入社員等ビジネスマナーセミナー〈集合形式〉 ※実施済み	4月8日（高岡会場） 4月9日（富山会場） 4月12日（新川会場） 4月15日（両砺会場）
		◆2024年度電話対応コンクール	
		○基礎研修会の実施	6月26日 （富山商工会議所ビル）
		○模擬体験会の実施（リモート方式）	7月25日 （各事業所 ⇄ ユーザ協会）
		○強化研修会（富山・高岡）	8月27日 （富山商工会議所ビル）
		○富山県代表者選考大会（富山県大会）	8月28日 （高岡商工会議所ビル）
		◎第63回全国大会（高知市）	<b>10月8日</b> （富山商工会議所ビル） 11月15日 （高知県立県民文化ホール）
◆観光客対応用 街ごとCS向上セミナー（仮称）	第2四半期／第3四半期		
◆クレーム電話対応力向上セミナー〈リモート〉	2025年1月（予定）		
上級セミナー〈リモート〉			
◆電話対応技能検定（もしもし検定）	※検定日は毎月第1水曜日		
□2級検定	10月		
□3級検定	5月・11月・'25年3月		
□4級検定	6月・8月・12月・'25年2月		
3	会員拡大	◆商工会議所様等の折込サービスを活用した会員拡大	通年
4	会議等	◆富山支部定期理事会	7月9日 （富山電気ビル）
		・2023事業報告・決算報告 ・2024事業計画（案）・収支予算（案）	
		◆地区協会定期総会	8月
		・2023事業報告・決算報告 ・2024事業計画（案）・収支予算（案）	
◆地区協会理事会	9月（予定）		

# 2024年度 富山支部収支予算書（案）

自 2024年4月1日 ～ 至 2025年3月31日

【収入の部】

（単位：円）

勘定科目		2024年度予算額	2023年度予算額	差異
大科目	中科目	①	②	①-②
事業収入		5,500,000	5,500,000	0
	・電話応対競技会収入	1,727,000	2,045,000	△ 318,000
	・セミナー等収入	3,018,000	2,700,000	318,000
	・電話応対技能検定収入	255,000	255,000	0
	・事業共通収益	500,000	500,000	0
雑収入		0	0	0
	・受取利息	0	0	0
内部取引収入		800,000	800,000	0
	・運営資金収益	800,000	800,000	0
当期収入合計(A)		6,300,000	6,300,000	0
前期繰越収支差額		2,664,252	3,127,497	△ 463,245
収入合計(B)		8,964,252	9,427,497	△ 463,245

【支出の部】

勘定科目		2024年度予算額	2023年度予算額	差異
大科目	中科目	①	②	①-②
事業費		5,000,000	5,000,000	0
	・電話応対競技会費	1,727,000	2,045,000	△ 318,000
	・セミナー等費	3,018,000	2,700,000	318,000
	・電話応対技能検定会費	255,000	255,000	0
管理費		971,000	1,070,000	△ 99,000
	・会議費	140,000	120,000	20,000
	支部理事会費	140,000	120,000	20,000
	・諸経費	831,000	950,000	△ 119,000
	旅費交通費	85,000	85,000	0
	通信運搬費	186,000	235,000	△ 49,000
	消耗品・印刷費等	560,000	630,000	△ 70,000
内部取引費		445,000	445,000	0
	・運営資金等	445,000	445,000	0
当期支出合計(C)		6,416,000	6,515,000	△ 99,000
当期収支差額(A)-(C)		△ 116,000	△ 215,000	99,000
次期繰越収支差額(B)-(C)		2,548,252	2,912,497	△ 364,245
支出合計		8,964,252	9,427,497	△ 463,245

## 【第3号議案】

富山支部会則第8条3項、第9条、第11条並びに第13条第2項に基づき、以下役員等の選任について承認をお願いいたします。

役職名	氏名	協会等役職名	選任区分
理事 支部長	庵 栄伸	富山地区協会 会長 (富山商工会議所 会頭)	再任
理事 支部長代行	上田 祐正	富山地区協会 副会長 (富山商工会議所 専務理事)	再任
理事	塩谷 雄一	高岡地区協会 会長 (高岡商工会議所 会頭)	再任
理事	川合 声一	両砺地区協会 会長 (南砺市商工会 会長)	再任
理事	大愛 高義	新川地区協会 会長 (魚津商工会議所 会頭)	再任
監事	西田 隆文	高岡地区協会 常任理事 (高岡商工会議所 専務理事)	再任
監事	橋本 英徳	富山地区協会 常任理事 (富山商工会議所 事務局長)	再任
顧問	東山 真也	NTT西日本 富山支店長	再任
顧問	雄谷 秀次	NTTドコモ 北陸支社 富山支店長	再任
相談役	西村 晃一	NTT西日本 富山支店 ビジネス営業部長	再任
相談役	田辺 雅一	NTT西日本 富山支店 事業推進室長	再任

(参考) (公財) 日本電信電話ユーザ協会富山支部会則抜粋

(役職と選任)

第8条

3 支部理事及び支部監事(以下「支部理事等」という。)は、支部理事会において選任する。

(支部長及び支部長代行の選任)

第9条 支部長及び支部長代行は、支部理事会において選任する。

(支部理事等の任期)

第11条 支部理事等の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

(支部顧問及び相談役)

第13条

2 支部顧問及び相談役は、支部理事会において選任する。

## 【情報共有事項】

### 4 地区協会の会則の変更について（案）

2024年度事業計画の展開にあたり、4地区協会（富山、高岡、両砺、新川）における地域での課題解決に対し、より一層お役に立つことを目指すとともに会員数の減少傾向を抑止したいと考えております。そこで、地区協会での迅速な意思決定、地域特性が反映されたご要望の把握など地区協会内での相互連携及び情報交流を更に高めることを目的に、各地区協会の会則を一部変更したいと考えております。

具体的には、地区協会の事業報告（決算）及び事業計画（予算）の承認、地区協会の事業活動に関する重要事項の議決、役員・役職者等の選任などを、現行の総会から理事会の機能へと変更する内容です。

これにより、各地区協会の役員の皆さまとの接点が深まることで有効な情報の入手や地域性を活かしたアドバイスをいただけるものと期待しています。

なお、2024年度の各地区協会の定時総会にて了承をいただいた後、地区協会理事会を開催し様々なご意見等を承ってまいりたいと考えております。

#### ●地区協会会則の主な変更箇所案（抜粋）

見出し	条項	小項目	地区協会会則（現行）	変更案
（組織）	第3条	第2項	この会の、統合、廃止及び名称は、 <b>地区協会総会</b> の議決を得たうえ、支部理事会の議決で定める。	この会の、統合、廃止及び名称は、 <b>地区協会理事会</b> の議決を得たうえ、支部理事会の議決で定める。
（役職と選任）	第10条	第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、 <b>地区協会総会</b> において選任する。	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、 <b>地区協会理事会</b> において選任する。
（総会の構成等）	第17条	第1項	地区協会総会は、 <b>定時総会及び臨時総会とする。</b>	地区協会総会は、会員をもって構成する。
		第2項	地区協会総会は、会員をもって構成する。	<b>地区協会総会は、会長が必要と認められた時に開催することとする。</b>
		第3項	地区協会総会は、次の事項を審議する。 (1) この会則で、地区協会総会の議決事項とされている事項 (2) その他地区協会の運営に関する重要事項	<b>地区協会総会では、会長が総会で議決する必要があると判断した議案について議決する。</b>
		第4項	地区協会総会は、次の事項について、支部理事会が定める経営の基本方針及び支部の指導の範囲内で、議決することができる。 (1) 事業計画及び予算 (2) 事業報告及び決算 (3) その他地区協会の事業活動に関する事項	削除
		第5項	定時総会は、毎年1回、臨時総会は会長が必要と認めるときこれを招集する。	削除
（理事会の構成及び機能）	第20条	第2項	地区協会理事会は、次の事項を議決する。 (1) 総会より委任された事項 (2) その他必要な事項	<b>地区協会理事会は、次の事項について理事会が定める経営の基本方針の範囲内で、議決することができる。</b> (1) 事業計画及び予算 (2) 事業報告及び決算 (3) その他地区協会の事業活動に関する重要事項
		第3項	地区協会理事会は、地区協会会長が必要と認められたときにこれを招集する。	<b>地区協会理事会の定時理事会は年1回、臨時理事会は地区協会会長が必要と認めるときこれを招集する。</b>

# Challenge!

## 2024電話応対コンクール 富山県代表選考会出場者募集

★初めての方も安心！

研修会参加だけでもOK！しっかりとサポートします。

電話応対は企業にとってお客様との大切な接点であり、信頼に繋がる重要な要素です。一方、ソーシャルメディア等の普及により正しい言葉遣いに不慣れで、「20～30代の70%以上」が“電話応対に苦手意識がある”というアンケート結果も出ています。

研修ではコンクール問題をもとに電話応対の基本から実際の電話機を使った模擬応対練習を行います。初めて出場する方にも分かりやすく実践的な内容です。正しく美しい日本語を使い、顧客満足(CS)向上をめざした電話応対の技能を習得する社員教育の一環として、是非ご活用ください。

2024年度電話応対コンクール富山県大会スケジュール(予定)

イベント名	日時	会場等	参加費
コンクール問題発表	4月1日(月)	ユーザ協会本部ホームページ <a href="https://www.jtua.or.jp/">https://www.jtua.or.jp/</a>	
リモート模擬体験会	7月25日(木) 9時～15時	各事業所(リモート体験)	●ユーザ協会 会員 無料 ●一般 3,300円/人
強化研修会	富山 8月27日(火) 13時～16時	富山商工会議所ビル9F	
	高岡 8月28日(水) 13時～16時	高岡商工会議所ビル4F	
富山県代表選考会	10月8日(火) 10時～16時	富山商工会議所ビル9F	
全国大会	11月15日(金) 10時～18時	高知県立県民文化ホール	



### ★初めて参加の方も安心

コンクール対策として、リモート体験会や強化研修を通して参加者のスキルアップをサポートしています。研修会はコンクール概要、問題の解説、スクリプト作成の指導、発声・発音練習など、コンクールに向けた充実の内容です。また疑似大会では本番さながらに應對練習ができます。

- ◆ お申込みは、メールまたはFAX（裏面）でお願いいたします。
- ◆ 一般の方（ユーザ協会未加入）は、入会（年会費3,000円）いただきますと会員価格で何名様でもご参加できます。



### ★参加のメリット

- ・顧客満足（CS）向上に結びつきます。
- ・企業の信用度、信頼度がアップします。
- ・日々の練習が社員の意識改革になります。
- ・同じ目標をもつことで社内が団結します。
- ・モチベーションがアップします。
- ・仕事への自信がつかます。

【お問合せ】(公財)日本電信電話ユーザ協会富山支部 担当：森 リーダール0120-206660  
e-mail : y.mori@jtua.or.jp

〒930-0004 富山市桜橋通り4-32 (N T T 桜橋ビル) TEL.076-445-9660 FAX.076-442-4268 <https://www.pi.jtua.or.jp/toyama/>

2024年度社員育成計画の準備はもうお済みですか？

1社年間延べ220名

約50講座から社員スキル・業務内容に応じてWeb講座を自由に選択！  
毎月開催（20名様まで）、何回でも受講可能！ 受講確認+確認テストのレポート付き！

# eラーニング



ICT活用知識・業務改革、顧客満足向上、そしてコンプライアンス推進に適した多彩な学習コンテンツから、社員の皆さまのスキルや業務等に応じた講座を自由に選択。いつでも（毎月）、何回でも受講開始が可能なeラーニングを、ぜひご活用ください。

◆2024年度 eラーニング年間スケジュール

	申込受付期間	受講期間
第4回	7/1 ~ 7/15	8/15 ~ 9/5
第5回	8/1 ~ 8/15	9/15 ~ 10/6
第6回	9/1 ~ 9/15	10/15 ~ 11/5
第7回	10/1 ~ 10/15	11/15 ~ 12/6
第8回	11/1 ~ 11/15	12/15 ~ 1/5
第9回	12/1 ~ 12/15	1/14 ~ 2/4
第10回	1/4 ~ 1/18	2/15 ~ 3/8
第11回	1/25 ~ 2/8	3/10 ~ 3/31

※諸事情により期間等が変更になる場合があります

◆2024年度講座カテゴリー

講座カテゴリー
<b>ICT知識・スキル向上(14講座)</b> ・DX入門 ・IoT入門 ・AI入門 ・PC作業を自動化するRPAツール ・WEB集客入門
<b>ビジネスコミュニケーション向上(23講座)</b> ・ビジネススキル ・ビジネスマインド ・ビジネスマナー ・コミュニケーション
<b>コンプライアンス向上(12講座)</b> ・SDGsの認識を深めよう ・セキュリティ意識を高めよう ・ハラスメントを理解しよう

## サイバー攻撃対策はまず社員一人ひとりの危機意識から！

メール受信、添付ファイルの開封、何気なく行ってしまうと大変なことに発展する可能性があります。社内システム停止、取引先・顧客の情報流失を未然に防ぐため、社員全員の危機意識向上が重要です！



# 標的型攻撃メール予防訓練

Emotet（エモテット）など悪質な標的型メール被害も増加中！ユーザ協会では、会員様に向け「標的型攻撃メール予防訓練」の無料体験（ご利用は年1回10メールアドレスまで）を行っています。訓練用疑似メールで怪しいメールを経験し、万が一感染した場合の対応まで社内準備することによりリスクの低減につながります。

◆2024年度標的型攻撃メール予防訓練スケジュール

	申込受付期間	訓練実施時期
第4回	7/10 ~ 7/25	8月下旬頃
第5回	8/10 ~ 8/25	9月下旬頃
第6回	9/10 ~ 9/25	10月下旬頃
第7回	10/10 ~ 10/25	11月下旬頃
第8回	11/5 ~ 11/20	12月下旬頃
第9回	12/10 ~ 12/25	1月下旬頃
第10回	1/10 ~ 1/25	2月下旬頃
第11回	2/10 ~ 2/25	3月下旬頃

1 会員事業所様10アドレスまで無料訓練！

Q.10メールアドレスだけでは少ないのでは？

A.目的は社員の危機意識向上です。予防訓練を全社員にアナウンスすることで注意力を高め、各グループからランダムに選んだメールアドレスへの訓練メールでも効果が得られます。

Q.開封してしまったら？

A.実際に感染することはありません。開封率から社内の危機意識がわかります。重要なのは開封しない対策、開封後の対応の準備です。