

2021年度  
理事会・評議員会  
議案書

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

和歌山支部

# 議 事

---

## 【第1号議案】

- ① 2020年度事業活動報告
- ② 2020年度決算報告
- ③ 2020年度会計監査報告

## 【第2号議案】

- ① 2021年度事業活動計画
- ② 2021年度収支予算

## 【第3号議案】

理事・監事・評議員の新退任・再任について

## 【第1号議案-①】

# 2020年度 事業活動報告

2020年度事業計画に基づき、テレコミュニケーション教育事業(電話応対コンクール、電話応対技能検定等)を通じて、顧客満足経営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(各種セミナーやホームページ等による情報提供)の実施により、会員及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)電話応対コンクール

各企業の社員の電話応対と応対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、毎年設定される競技問題に取り組み、電話応対サービスの技能を競い合います。

項目	実施日	実施場所	講師	参加者数
電話応対コンクール 事前セミナー(田辺)	6/25(木)	ガーデンホテルハナヨ	NTT マーケティングアクト 依藤 由香	8名
電話応対コンクール 事前セミナー(和歌山)	6/26(金)	和歌山商工会議所	NTT マーケティングアクト 依藤 由香	20名
電話応対コンクール スプリクトセミナー(和歌山)	7/29(水) 7/30(木)	和歌山商工会議所	NTT マーケティングアクト 依藤 由香	8名 8名
電話応対コンクール 実践予備セミナー	9/11(金)	和歌山商工会議所	NTT マーケティングアクト 依藤 由香	18名
電話応対コンクール 和歌山支部大会	10/6(火)	ホテルグランヴィア和歌山	選手 22名	22名
電話応対コンクール 全国大会出場者 フォローアップ研修	10/28(水) 11/17(火)	和歌山商工会議所	NTT マーケティングアクト 依藤 由香	1名
電話応対コンクール 全国大会	11/20(金)	リモート開催	選手 57名	57名

※全国延参加者:7,690名

第1回緊急事態宣言の解除後も、新型コロナウイルスの感染収束が見通せない中で、参加者が減少したことから、和歌山・紀南ブロック大会は取りやめ、和歌山支部大会は感染防止対策の徹底を図り、22名参加のもとホテルグランヴィア和歌山において開催しました。

■電話対応コンクール 和歌山支部大会 審査員

事業所名・役職	氏名
元 株式会社和歌山放送 常務取締役	野々村 邦夫
株式会社JBMコンサルタント 部長講師	中尾 知子
株式会社NTTマーケティングアクト 主任講師	依藤 由香

■電話対応コンクール 和歌山支部大会 入賞者

賞	事業所名	氏名
最優秀賞	株式会社桃谷順天館	甲野 有美
最優秀 新人賞	ヤマト運輸株式会社和歌山主管支店	三部 寿
優秀賞	ヤマトコンタクトサービス株式会社	須山 郁美
	株式会社紀陽銀行	西岡 純子
	株式会社アワーズ	清水 美里
	株式会社紀陽銀行	竹本 綾美
	ヤマト運輸株式会社和歌山主管支店	杉原 いづみ
	株式会社NTTマーケティングアクト 関西支店 CRM推進部 関西116センタ(和歌山)	黒髪 真由美
	株式会社紀陽銀行	中井 佳奈

■電話対応コンクール 全国大会 結果

第59回電話対応コンクール全国大会が11月20日(金)に、新型コロナウイルスの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で参加する方法で開催されました。

全国7,690名の参加者の中から選ばれた57名の選手が出場しました。

和歌山県代表として、株式会社桃谷順天館の甲野有美様が出場し、見事優秀賞を獲得されました。

(2)企業電話対応コンテスト

電話対応コンクールとは違い、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。第24回企業電話対応コンテストは、新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた自粛要請に伴う各企業様の業務自粛継続、電話受付体制の規模縮小などが行われており、公平な条件のもとコンテストを実施することが困難と判断し、やむを得ず開催を中止いたしました。

(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になり得る社内指導者の育成を目的とした厚生労働大臣認定による検定制度。

項目	実施月	実施場所	合格者/ 参加人数
3級受検講座・検定試験	6/17(水)	和歌山商工会議所	2名/2名
	7/1(水)	和歌山商工会議所	2名/2名
4級 検定試験	9/2(水)	和歌山商工会議所	1名/5名
	1/6(水)	和歌山商工会議所	3名/8名
	2/3(水)	株式会社貴志	3名/7名

(4)電話対応・ビジネスマナー研修等

企業人・社会人としての心構え、ビジネスマンとしての接遇・接客・言葉使い、電話対応における基礎力向上、お客様からのクレームに対する対応スキルの向上を目的とした研修を実施。

項目	実施日	実施場所	講師等	参加人数
ビジネスマナーセミナー (有田) ☆	4/2(木)	紀州有田商工会議所	NTTマーケティングアクト 依藤 由香	30名
ビジネスマナーセミナー (橋本) ☆	9/24(木)	橋本商工会議所	NTTマーケティングアクト 依藤 由香	31名
ビジネスマナーセミナー (田辺)	9/28(月)	ガーデンホテルハナヨ	NTTマーケティングアクト 依藤 由香	8名
ビジネスマナーセミナー (和歌山)	9/30(水)	和歌山商工会議所	NTTマーケティングアクト 依藤 由香	27名
部下指導力強化セミナー (有田) ☆	12/2(水)	紀州有田商工会議所	JBMコンサルタント 中尾 知子	15名
部下指導力強化セミナー (和歌山)	12/8(火)	和歌山商工会議所	JBMコンサルタント 中尾 知子	6名
クレーム対応セミナー (和歌山)	2/10(水)	和歌山商工会議所	NTTマーケティングアクト 依藤 由香	7名
クレーム対応セミナー (田辺)	2/12(金)	ガーデンホテルハナヨ	NTTマーケティングアクト 依藤 由香	9名

※ ☆印は商工会議所・商工会様と共催

## 2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、新型コロナ禍のため、集合方式で実施予定だったセミナーをオンラインに変更し、全国ベースで開催しました。

項目・テーマ	実施日	実施方法	講師等	参加人数 (全国ベース)
第一部 「ITシステム(2025年の崖)の克服とDXの本格的な展開」  第二部 「デジタル・トランスフォーメーション～企業はいかにデジタル変革を行うか～」  第三部 「ニューノーマルに向けた中小企業の課題解決」	8/24(月)	オンライン	経産省商務情報政策局 和泉 憲明  大前 研一  NTT西日本 ビジネス営業部 磯村 勝之	300名
第一部 「オンライン化する世界」  第二部 「テレワークの現状と課題」  第三部 「ニューノーマル時代におけるセキュリティの現状と課題」	3/11(木)	オンライン	大前 研一  一般社団法人 日本テレワーク協会 事務局長 村田 瑞枝  独立行政法人 情報処理推進機構 江島 将和	300名

### (2)標的型攻撃メール予防訓練サービス

会員の皆様を対象に「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を体験いただいております。「セキュリティ対策」のはじめの一歩として、セキュリティへの意識を向上させ、対応力を高めていただくため毎月ご案内しています。2020年度は1社が実施されました。

項目	実施日	実施機関	参加社数
標的型攻撃メール予防訓練	7/18(土)～7/30(木)	(公財)日本電信電話 ユーザ協会 本部	1社

## 3.「和歌山支部ニュース」の発行

各種事業のご案内・事業実施模様・会員様のご紹介・様々なご意見の掲載、事務局と会員様間

及び会員様相互間のコミュニケーションツールとして「和歌山支部ニュース」を毎月発行し、テレコムフォーラム誌に同封し会員様へお届けしました。

#### 4. その他

##### セミナー・講演会

新型コロナ禍の中、集合方式のセミナーでは参加されにくいと考え、オンラインでのセミナーに変更しました。2020年度は奈良支部と共催で開催することで、開催回数を増やし、実施しました。

項目・テーマ	実施日	実施方法	講師	参加人数
オンラインセミナー 「新型コロナウイルス感染症の キホンと企業活動に必要な視点」	2/25(木)	オンライン	関西福祉大学教授 勝田 吉彰	35名
オンラインセミナー 「withコロナ、afterコロナの 消費者行動はこうなる！」	3/25(木)	オンライン	世代・トレンド評論家 牛窪 恵	47名

#### 5. 会議等

2020年度は新型コロナ禍のため、役員様の健康と安全を考慮し、書面決議に変更し実施しました。

項目	実施日	出欠状況	議案内容
2020年度 理事会・ 評議員会	書面決議	理事数 16名 回答 16名	【第1号議案】 2019年度事業活動報告、 収支決算報告、監査報告 【第2号議案】 2020年度事業活動計画(案)、 収支予算(案) 【第3号議案】 理事・監事・評議員の新退任・ 再任について(案)
		評議員数 26名 回答 26名	

#### 6. 会員の状況

会員の維持・拡大に関しては、①毎月発行の支部イベントニュース・商工会議所への月報掲載による新規入会希望事業所へのアプローチ、②役員・会員様企業様からの紹介などにより、4会員の入会となりました。

一方で、昨今の経済情勢などにより、退会が75会員あったことから、結果的に71会員の純減となりました。

組織	2019年度末	入会数	退会数	増減	2020年度末
和歌山支部	491	4	75	▲71	420

## 【第1号議案-②】

## 2020年度収支計算書

## 【収入の部】

(単位:円)

勘定科目		予算額 (A)	決算額 (B)	差異 (B)-(A)
大科目	中科目			
会費収入	(会費収入計)	1,540,000	1,434,000	-106,000
	会員会費収入	1,440,000	1,334,000	-106,000
	賛助会費収入	100,000	100,000	0
事業収入	(事業収入計)	4,900,000	4,715,101	-184,899
	電話対応競技会収入	3,000,000	1,626,176	-1,373,824
	会報等発行収入	100,000	94,200	-5,800
	セミナー等収入	1,650,000	2,316,488	666,488
	もしもし検定収入	150,000	165,757	15,757
	組織強化収益	0	512,480	512,480
	情報誌出版収入	0	0	0
業務提携収入	(リース・電話代等)	1,500,000	1,525,528	25,528
雑収入	(受取利息収入)	0	7	7
内部取引収入	(その他)	0	0	0
当期収入合計	(A)	7,940,000	7,674,636	-265,364
前期繰越金		2,236,138	2,236,138	
収入総合計	(B)	10,176,138	9,910,774	-265,364

## 【支出の部】

(単位:円)

勘定科目		予算額 (A)	決算額 (B)	差異 (B)-(A)
大科目	中科目			
事業費	(事業費計)	4,830,000	3,883,851	-946,149
	電話対応競技会費	2,600,000	1,647,175	-952,825
	会報等発行費	150,000	65,054	-84,946
	セミナー等費	1,500,000	1,867,535	367,535
	もしもし検定費	180,000	118,756	-61,244
	組織強化費	400,000	185,331	-214,669
	情報誌出版費	0	0	0
管理費	(管理費計)	2,250,000	1,788,536	-461,464
	会議費	2,250,000	208,930	-2,041,070
	その他	0	1,579,606	1,579,606
内部取引支出	(内部取引支出計)	860,000	1,009,564	149,564
	上部費	250,000	608,926	358,926
	法人税・消費税分担支出費	250,000	125,780	-124,220
	その他	360,000	274,858	-85,142
当期支出合計	(C)	7,940,000	6,681,951	-1,258,049
当期収支差額	(A)-(C)	0	992,685	992,685
次期繰越金	(B)-(C)=(D)	2,236,138	3,228,823	992,685
支出総合計	(C)+(D)=(B)	10,176,138	9,910,774	-265,364




# 監 査 報 告 書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会和歌山支部の2020年度収支決算について、財務諸表にもとづき会計経理の執行状況を監査した結果、会計事務並びに金銭の出納は正確であると認めます。

2021年 5 月24日

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
和歌山支部

監事 岩橋 儀 幸 

監事 中田 吉 昭 

## 【第2号議案-①】

# 2021年度 事業活動計画

## 1. 基本方針

今年度もコロナ禍の中、様々なコロナ対策を実施しながら、主要事業である「テレコミュニケーション教育事業」と「ICT活用推進事業」の展開を通じて、会員企業等の満足度向上を実現すべく、これまで以上に会員企業様や情報通信サービス利用者にお役にたてる施策に取り組んでまいります。

## 2. 事業活動について

基本方針に沿って、今年度は以下のとおり事業活動の推進に努めます。

### (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については、毎年「コンクール問題が複雑化」する状況を踏まえるとともに、和歌山管内の参加者は初参加が9割以上と多いことから、今年度も「事前セミナー」に加え、初参加者向けの「スクリプト作成セミナー」を併せて計画し、電話対応スキル向上を図ります。
- ② 電話対応技能検定(もしもし検定)については、引き続き受検者拡大のため、各種セミナー開催時にPR活動を行うとともに、4級合格者に対して上位級へのチャレンジ促進に取り組んでまいります。
- ③ 多種多様化する研修ニーズに応えるため、ビジネスマナー・クレーム対応マナー・職場での人間関係醸成等のセミナー内容充実を図ります。  
特に、クレーム対応やビジネスマナー等の各種セミナーについては、ニーズが多いことから、商工会議所・商工会の皆様との連携を図り、実施することとします。

### (2) ICT活用推進事業

- ① 会員企業様のセキュリティ意識の向上にお役立ていただくために、一昨年、本格展開した「標的型攻撃メール予防訓練サービス」や、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」学習できる「eラーニングサービス」を更に充実し、実施いたします。
- ② ICTに関する情報発信については、ホームページや、毎月送付しているテレコムフォーラム誌・支部ニュース等を活用し、会員様及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信します。

### (3) 協会活動の活性化等

- ① 会員拡大については、真にユーザ協会会員になって喜ばれるアクションを打っていくこととし、「テレコミュニケーション教育事業」や「ICT活用推進事業」の各種施策を実施してまいります。  
具体的には、会員・非会員を対象にした各種セミナー等の実施時に、協会の活動内容を凝縮した「会社の経営に役立つ情報が満載」の独自パンフレットを配布して、参加された方々へ、経営者の皆様にお伝えいただくようお願いし、会員の拡大を図ります。  
また、商工会議所・商工会様等と共催させていただいているセミナー実施時にも、同様に経営者の皆様に向け、協会の魅力をお伝えする説明の時間をいただきたく思います。  
併せて、理事・評議員の皆様でご紹介いただける企業様等がいらっしゃいましたら、是非ご協力をよろしく願いいたします。
  
- ② 各種施策の開催案内は、毎月発行する「和歌山支部ニュース」で案内するとともに、ホームページへの掲載や、商工会議所月報等へのチラシの折込を行いながら、非会員の方も含め、多くの方が参加できるよう努めます。

事業活動の具体的な施策は別表のとおりです。

## 2021年度活動内容

区分	施策名	実施内容	予定時期
テレコミュニケーション 教育事業	電話応対セミナー	新入社員向け「電話応対・ビジネスマナー」セミナー (各商工会議所共催含む)	4月
		「部下指導力強化」・「クレーム応対」セミナー (各商工会議所・商工会共催含む)	随時 (年間6回程度)
	電話応対コンクール	「電話応対コンクール」事前セミナー	6月(2日間)
		「電話応対コンクール」スクリプト作成セミナー	7月(4日間)
		電話応対コンクール「和歌山ブロック予選」	8月4日
		電話応対コンクール「紀南ブロック予選」	8月6日
		電話応対コンクール「和歌山支部大会」	9月6日
		電話応対コンクール「全国大会」(リモート開催)	11月2日
	企業電話応対コンテスト	4部門による全国大会(本部主催)	7月～
	コミュニケーション企業診断 (電話応対診断)	日常の電話応対をモニターし、電話応対診断を行う	随時
電話応対技能検定 (もしもし検定)	電話応対技能検定試験の実施(講習会及び試験)	随時	
自己能力向上セミナー	①苦手克服セミナー ②メンタルヘルスセミナー ③言葉使いセミナー	8月～1月	
ICT活用推進事業	ICTセミナー等	①「働き方改革」等 ②標的型攻撃メール訓練サービス(全11回予定) ③eラーニングサービス(全11回予定)	4月～
	テレコムフォーラムの送付	ICT関連最新情報の提供	毎月
	支部ニュースの発行	和歌山支部における活動等の紹介	毎月
	ホームページ	和歌山支部のホームページによる施策等の情報提供	随時
協会活動の活性化	理事会・評議員会	2020年度事業報告・決算報告、 2021年度事業計画・予算等	書面決議
	トップセミナー	未定	未定
その他	会員の維持・増強	会員サービスと会員特典の充実及び会員拡大	随時
	ご意見・ご要望の収集	ご意見・ご要望等をお聞きし協会活動へ反映する。	随時

\*今年度も、施策実施にあたりコロナウイルスの関係から、実施時期等柔軟に対応していくこととします。

## 【第2号議案-②】

## 2021年度収支予算書

## 【収入の部】

(単位:千円)

大科目	勘定科目 中科目	予算額 (A)	前年度実績額 (B)	差異 (A)-(B)
会費収入	(会費収入計)	1,360	1,434	-74
	会員会費収入	1,260	1,334	-74
	賛助会費収入	100	100	0
事業収入	(事業収入計)	6,400	6,241	159
	電話対応競技会収入	2,400	1,626	774
	会報等発行収入	100	94	6
	セミナー等収入	1,600	2,316	-716
	もしもし検定収入	300	166	134
	組織強化収益	500	512	-12
	(リース・電話代等)	1,500	1,526	-26
雑収入	(受取利息収入)	0	0	0
内部取引収入	(その他)	0	0	0
当期収入合計	(A)	7,760	7,675	85
前期繰越金		3,229	2,236	993
収入総合計	(B)	10,989	9,911	1,078

## 【支出の部】

(単位:千円)

大科目	勘定科目 中科目	予算額 (A)	前年度実績額 (B)	差異 (A)-(B)
事業費	(事業費計)	5,060	3,884	1,176
	電話対応競技会費	2,220	1,647	573
	会報等発行費	100	65	35
	セミナー等費	2,260	1,868	392
	もしもし検定費	300	119	181
	組織強化費	180	185	-5
管理費	(管理費計)	1,700	1,789	-89
	会議費	200	209	-9
	その他	1,500	1,580	-80
内部取引支出	(内部取引支出計)	1,000	1,010	-10
	上部費	600	609	-9
	法人税分担費	130	126	4
	消費税分担費			0
	その他	270	275	-5
当期支出合計	(C)	7,760	6,682	1,078
当期収支差額	(A)-(C)	0	993	-993
次期繰越金	(B)-(C)=(D)	3,229	3,229	0
支出総合計	(C)+(D)=(B)	10,989	9,911	1,078

## 【第3号議案】

### 理事・監事・評議員の新退任・再任について

#### 1. 理事の推薦及び退任の承認の件 (敬称略)

新任	辻 英 司	株式会社紀陽銀行	総務部長
新任	久 保 和 己	和歌山県農協不動産株式会社	代表取締役常務
退任	稲 田 貴 一	株式会社紀陽銀行	総務部長
退任	片 倉 崇 之	和歌山県農協不動産株式会社	代表取締役常務

#### 2. 評議員の推薦及び退任の承認の件 (敬称略)

新任	鯨 年 志	和歌山市役所	管財課長
退任	小 畑 豊 誠	和歌山市役所	管財課長

#### 3. 理事・監事・評議員・顧問の再任の承認

上記の異動を除き、現在ご就任いただいている理事・監事・評議員・顧問は全員再任とする。

#### 4. 理事・監事・評議員の任期

任期については、上記異動のあった評議員も含め、支部会則10条及び第13条に基づき2023年度の役員会までの2年間とする。

## 和歌山支部 役員

(任期:2021年役員会～2023年役員会まで)

役職名	氏名	所属事業所・役職等	備考
支部長	勝本 僖一	和歌山県商工会議所連合会 会長	
副支部長 (支部長代行)	和歌 哲也	和歌山商工会議所 専務理事	和歌山 ブロック長 兼務
副支部長 (紀北ブロック長)	寺本 伸行	橋本商工会議所 会頭	
副支部長 (紀中ブロック長)	宮芝 秀典	立神社 宮司	
副支部長 (紀南ブロック長)	金谷 清道	田辺商工会議所 副会頭	
副支部長 (くまのブロック長)	関 康之	新宮商工会議所 会頭	
理事	辻 英司	株式会社紀陽銀行 総務部長	ご新任
理事	山口 浩明	花王株式会社 和歌山工場長	
理事	久保 和己	和歌山県農協不動産株式会社 代表取締役常務	ご新任
理事	弘田 宗博	和歌山トヨタ自動車株式会社 代表取締役社長	
理事	神出 勝治	海南商工会議所 会頭	
理事	湯川 隆志	株式会社サイバーリンクス 常務取締役	
理事	藤本 薫	田辺商工会議所 専務理事	
理事	久保木 弘	白浜町商工会 会長	
理事	須賀 節夫	串本町商工会 会長	
理事	森川 起安	南紀くろしお商工会 会長	
監事	岩橋 儀幸	きのくに信用金庫 総務部 理事部長	
監事	中田 吉昭	中田食品株式会社 代表取締役社長	

顧問	樋口 佳久	西日本電信電話株式会社 和歌山支店長	
----	-------	--------------------	--

## 和歌山支部 評議員

(任期:2021年役員会～2023年役員会まで)

ブロック名	氏名	所属事業所・役職等	備考
和歌山	鯨 年志	和歌山市役所 管財課長	ご新任
	田邊 義浩	三菱電機株式会社 冷熱システム製作所長	
	畑 光穂	和歌山商工会議所 総務部 参事	
	田上 智士	株式会社ミライト・テクノロジーズ 和歌山支店長	
	中居 弘幸	株式会社 NTT ファシリティーズ 和歌山支店長	
	崎中 誠	株式会社松源 常務取締役	
	西崎 輝行	モバイル・メディア・リンク株式会社 代表取締役	
	土谷 啓二	メットライフアリコ生命保険株式会社 和歌山紀州エイジェンシーマネージャー	
	五十嵐 成喜	VIS ヘアーズ 代表	
紀北	林 定男	岩出市商工会 会長	
	恩賀 要	紀の川市商工会 会長	
	中谷 保	かつらぎ町商工会 会長	
	米田 恵一	高野口町商工会 会長	
紀中	畠山 博充	紀美野町商工会 会長	
	大谷 雅己	下津町商工会 会長	
	中西 登志明	木本産業株式会社 取締役	
	岩田 充裕	有限会社岩田自動車 代表取締役	
	平木 公	株式会社平木米穀 代表取締役	
紀南	天野 孝二	天野種苗園 代表者	
	長井 保夫	上富田町商工会 会長	
	出崎 與一	田辺商工会議所 事務局長	
	片岡 俊晴	株式会社白浜印刷所 代表取締役社長	
くまの	松本 将英	新宮ガス株式会社 代表取締役社長	
	森 廣世	株式会社名豊トヨペット 代表取締役	
	東 生広	串本町商工会 事務局長	
	長野 和弥	みくまの農業協同組合 太地支所長	



【メモ】

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---