

2019年度 定期総会議案書

日時 2019年6月19日(水) 16:20~
場所 ホテルグリーンタワー幕張



(公財) 日本電信電話ユーザ協会
千葉・市原・東金地区協会

■定期総会議決事項

- (1) 第一号議案 2018年度の事業報告について
- ・報告1 会員数状況等について・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1
 - ・報告2 ICTセミナー実施状況について・・・・・・・・ P. 2
 - ・報告3 テレコミュニケーション教育研修活動について・・・・・・・・ P. 3
 - ・報告4 情報通信施設見学会について・・・・・・・・ P. 6
- (2) 第二号議案 2018年度収支報告について・・・・・・・・ P. 7
- 関連資料 2018年度監査報告について・・・・・・・・ P. 8
- (3) 第三号議案 2019年度事業計画(案)について・・・・・・・・ P. 9
- ・〈参考〉 2019年度電話対応コンクールについて
 - 千葉県大会について・・・・・・・・ P.12
 - 全国大会について・・・・・・・・ P.12
- (4) 第四号議案 2019年度収支予算(案)について・・・・・・・・ P.13
- (5) 第五号議案 2019年度地区役員等について・・・・・・・・ P.14
- (6) その他 2018年度電話対応コンクール入賞者表彰について・・・・ P.15

(注) 本議案書に掲載しております「個人名・事業所名」につきましては、
“順不同・敬称略”とさせていただきます。

2018年度事業報告について

会員数状況等について

【1】千葉支部会員状況の推移

| 地区協会名 | 2017年度 | 2018年度 | | | | 会員数 前年度比 |
|------------------|--------|--------|-----|-------|-------|-------------|
| | | 入会数 | 退会数 | 純増数 | 会員数 | |
| 千葉・市原・東金 | 424 | 7 | 28 | ▲ 21 | 403 | ▲5.0% |
| 成田・佐倉 | 91 | 1 | 4 | ▲ 3 | 88 | ▲3.3% |
| 茂原・夷隅 | 111 | 0 | 8 | ▲ 8 | 103 | ▲7.2% |
| 市川・浦安行徳 | 166 | 2 | 8 | ▲ 6 | 160 | ▲3.6% |
| 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井 | 223 | 1 | 23 | ▲ 22 | 201 | ▲9.9% |
| 柏・流山・我孫子・沼南 | 131 | 2 | 14 | ▲ 12 | 119 | ▲9.2% |
| 野田・関宿 | 72 | 0 | 6 | ▲ 6 | 66 | ▲8.3% |
| 松戸 | 95 | 1 | 9 | ▲ 8 | 87 | ▲8.4% |
| 木更津・館山・鴨川 | 258 | 3 | 18 | ▲ 15 | 243 | ▲5.8% |
| 銚子・香取・旭・匝瑳 | 163 | 0 | 7 | ▲ 7 | 156 | ▲4.3% |
| 合 計 | 1,734 | 17 | 125 | ▲ 108 | 1,626 | ▲6.2% |

【2】参考

(1)首都圏支部の会員状況の推移

| 支部名 | 2017年度 | 2018年度 | 前年度増減 | 前年度比 |
|-----|--------|--------|-------|-------|
| 千葉 | 1,734 | 1,626 | ▲ 108 | ▲6.2% |
| 茨城 | 1,618 | 1,515 | ▲ 103 | ▲6.4% |
| 東京 | 3,671 | 3,334 | ▲ 337 | ▲9.2% |
| 群馬 | 2,471 | 2,339 | ▲ 132 | ▲5.3% |
| 神奈川 | 1,653 | 1,516 | ▲ 137 | ▲8.3% |
| 栃木 | 1,519 | 1,437 | ▲ 82 | ▲5.4% |
| 埼玉 | 1,436 | 1,340 | ▲ 96 | ▲6.7% |
| 山梨 | 1,207 | 1,146 | ▲ 61 | ▲5.1% |
| 合 計 | 15,309 | 14,460 | ▲ 849 | ▲5.5% |

(2)入会理由分析結果

| 入会理由 | 千葉 | 成田 | 茂原 | 市川 | 船橋 | 柏 | 野田 | 松戸 | 木更津 | 銚子 | 計 | 割合 |
|----------------------|----|----|----|----|----|---|----|----|-----|----|----|-------|
| セミナー・電子・研修会等への参加 | 4 | 1 | | 2 | 1 | 2 | | 1 | 3 | | 14 | 82.3% |
| 取引先・AM・知人等の協会外からの紹介 | 2 | | | | | | | | | | 2 | 11.8% |
| 役員・会員・事務局等協会関係者からの紹介 | 1 | | | | | | | | | | 1 | 5.9% |
| 合 計 | 7 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 17 | 100% |

(3)退会理由分析結果

| 退会理由 | 千葉 | 成田 | 茂原 | 市川 | 船橋 | 柏 | 野田 | 松戸 | 木更津 | 銚子 | 合計 | 割合 |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|-------|
| 経費節減等の会社経営判断 | 14 | 2 | 4 | 1 | 11 | 8 | 4 | 3 | 8 | 6 | 61 | 48.8% |
| 割引特典の利用中止 | 7 | | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | | 5 | | 25 | 20.0% |
| 会社又は事業所の統廃合・倒産等 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | | 4 | 1 | 1 | 19 | 15.2% |
| 協会事業に魅力ない | 2 | | | 1 | | 1 | 1 | 2 | | | 7 | 5.6% |
| 会費未納等による協会判断 | 1 | | | 1 | 3 | | | | 1 | | 6 | 4.8% |
| その他 | 2 | 1 | 1 | | | | | | 3 | | 7 | 5.6% |
| 地区協会合計 | 28 | 4 | 8 | 8 | 23 | 14 | 6 | 9 | 18 | 7 | 125 | 100% |

2018年度事業報告について

ICTセミナー等の実施状況について

【1】新春セミナー実施状況

| 事業項目 | 実施概要 | 参加者数()内は事業所数 | | | 2018年度の取り組み |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 2017年度実績 | 2018年度実績 | 増減 | |
| ①支部 2月28日(木) | 実施会場：ホテルリソル幕張 第一部 講師：菊地幸夫氏(弁護士) 「出会いの人生から学んだこと」 第二部 講師：三遊亭楽春(落語家) 「落語に学ぶCS向上&コミュニケーション講演」 | 153 (78) | 126 (65) | ▲27 (▲13) | (1)支部開催分 ・企画の取り掛かり時期が遅れたため、集客が進まなかった。 ・対策としてテレコムフォーラムへのチラシ同梱、施設見学参加者へのチラシ配布、近隣オフィスビル(4棟)へポスティング、近隣高層マンションへのポスティングを実施したが、集客は伸び悩んだ。 (2)地区開催分 ・参加者については、銚子地区は増、木更津地区は昨年度とほぼ同数であった。 (3)テレコムフォーラムへのチラシ同梱による周知、 ①千葉支部主催・・・全エリア ②銚子地区(商工会議所へ協賛)・銚子エリア ③木更津地区主催・・・木更津エリア、千葉エリア |
| ②銚子地区 1月22日(火) | 実施会場：銚子商工会議所大ホール ※銚子商工会議所主催 講師：伊藤 惇夫氏(政治アナリスト) 「流動化する日本政治の行方」 ～時代の転換期を見つめる～ | 103 | 144 | 41 | |
| ③木更津地区 2月5日(火) | 実施会場：かずさアカデミアホール 第一部 講師：NTT木更津営業支店長 横山英夫氏 「ICT技術の現状」 第二部 講師：山口香氏 (筑波大学体育系教授) 「スポーツでまちづくり・人づくり」 ・木更津商工会議所 ・君津商工会議所 共催 | 71 (37) | 70 (27) | ▲1 (▲10) | |
| 合 計 | | 327 (115) | 340 (92) | 13 (▲23) | — |

【2】ICTセミナー実施状況

| 実施項目 | 実施概要 | 参加者数()内は事業所数 | | 2018年度の振返り |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 2017年度実績 | 2018年度実績 | |
| ICT導入補助金関連セミナー | (1)定期総会実施後に「ICT導入補助金」のミニセミナーを実施 (2)商工会議所と連携した「IT導入補助金セミナー」 (一部)・外部講師：「IT導入補助金の概要と活用例」 (二部)・NTTより：「ITを活用した具其他的なメリット」 | — | (1)ミニセミナー ・5月(48名) 成田28名/銚子20名 ・6月(120名) 千葉60名 茂原28名 市川32名 ・7月(131名) 船橋18名/柏24名/ 野田25名/松戸27名/ 木更津37名 (計：10回299人参加) (2)IT導入補助金セミナー ・7/24 柏商工会議所 (13事業所14名参加) | (1)地区協会の定期総会開催時を捉えたミニセミナーについてNTT東日本から協力を得られて、全10回実施 (2)本部と連携した外部講師依頼によりセミナーを実施 |
| 製造者向けIoT展示会 | 柏商工会議所工業部会/東葛テクノラヂ/NTT東日本との連携により実施(コザ 協会協賛) | — | ・11/7(東葛テクノラヂ) スマートものづくり認定企業31社出店(45名来場) | 柏市を中心とした製造業者を対象としたIoT展示会を実施 |
| サイバーセキュリティセミナー | 県警本部/あいおいニッセイ同和損保/NTT東日本との連携により実施(コザ 協会共催) | ・4/17～9/27まで、 商工会議所、商工会との連携により、実施 (6回・179名参加) | ・12月5日(水) 木更津商工会議所において実施した(23事業所、52名参加) | あいおいニッセイ同和損保が中心となり、千葉県警本部と連携して実被害から考えるセキュリティ対策の講演を行った。 |
| HP・SNSセミナー | 初心者向け販路拡大に向けたHP・SNSの有効活用方法 | — | ・3月18日(月) 船橋商工会議所において実施した(24事業所、26名参加) | HPを立ち上げたが、活用できていない、SNSに興味があるがよくわからない等の悩みを解決するためセミナーとして実施 |

2018年度事業報告について

テレコミュニケーション教育研修活動について

【1】電話対応コンクール（問題解説研修～千葉県大会まで）

| 研修名・大会名 | 実施月 | 区分 | 2017年度合計 | 2018年度 | | | | | | | | | | | |
|-----------|------------------|------|----------|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|--|
| | | | | 合計 | 千葉 | 成田 | 茂原 | 市川 | 船橋 | 柏 | 野田 | 松戸 | 木更津 | 銚子 | |
| 問題解説研修 | 5月(5回) | 参加者数 | 145 | 161 | 88 | 8 | 4 | 10 | 18 | 19 | 1 | 7 | 4 | 2 | |
| | | 事業所数 | 51 | 50 | 20 | 6 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | |
| 収録前 | 6月(8回) 7月(5回) | 参加者数 | 173 | 147 | 68 | 6 | 10 | 6 | 20 | 22 | 1 | 8 | 4 | 2 | |
| | | 事業所数 | 45 | 46 | 16 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | |
| 地区大会 | 9月 | 参加者数 | 163 | 166 | 64 | 18 | 10 | 15 | 14 | 17 | 1 | 12 | 7 | 8 | |
| | | 事業所数 | 43 | 45 | 15 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | |
| 千葉県大会特別研修 | 10月 | 参加者数 | 51 | 51 | 24 | 3 | 3 | 7 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | |
| | | 事業所数 | 32 | 29 | 9 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | |

【2】電話対応コンクール千葉県大会結果

<千葉県大会入賞者一覧>



2018年10月18日 於 m BAY POINT 幕張

| 入賞 | 出場者名 | 事業所名 | 地区協会 |
|-----|--------|---------------------------|-------------|
| 優勝 | 関本 由美子 | キャノンカスタマーサポート株式会社 | 千葉・市原・東金 |
| 準優勝 | 村上 勉 | キャノンカスタマーサポート株式会社 | 千葉・市原・東金 |
| 優秀賞 | 田中 麻衣子 | 株式会社ホテルオークラ東京ベイ | 市川・浦安行徳 |
| 優秀賞 | 金子 剛大 | 株式会社QVCジャパン | 千葉・市原・東金 |
| 優秀賞 | 根本 綾子 | アートコーポレーション株式会社 | 柏・流山・我孫子・沼南 |
| 優秀賞 | 佐久間 瑛 | キャノンカスタマーサポート株式会社 | 千葉・市原・東金 |
| 優秀賞 | 藤掛 紗矢香 | 株式会社ホテルオークラ東京ベイ | 市川・浦安行徳 |
| 優秀賞 | 近藤 聡美 | 佐川急便株式会社 千葉南営業所 | 千葉・市原・東金 |
| 優秀賞 | 松浦 達治 | キャノンカスタマーサポート株式会社 | 千葉・市原・東金 |
| 優秀賞 | 守屋 あゆみ | NTTファイナンス株式会社 南関東総合料金センター | 千葉・市原・東金 |

【3】第57回電話対応コンクール全国大会結果

| 入賞 | 出場者名 | 事業所名 | 出場県 |
|-----|--------|-------------------|-----|
| 優秀賞 | 関本 由美子 | キャノンカスタマーサポート株式会社 | 千葉 |

【4】電話対応技能検定取り組み状況

【もしもし検定1級～3級】

【もしもし検定4級】

(本部施策)企業電話対応コンテスト参加状況

| | 2017年度 | | | 2018年度 | | | | 2017年度 | | | 2018年度 | | | 前年度比較 |
|-----|--------|------|-----|--------|-------|------|-----|---------|---------|---------|---------|---------|--|-------|
| | 受験者数 | 受験者数 | 増減 | 受験者数 | 受験者数 | 増減 | | (I/F)-数 | (I/F)-数 | (I/F)-数 | (I/F)-数 | (I/F)-数 | | |
| 千葉 | 376 | 395 | 19 | 253 | 607 | 354 | 千葉 | 19 | 8 | ▲11 | | | | |
| 茨城 | 0 | 0 | 0 | 192 | 45 | ▲147 | 茨城 | 0 | 1 | 1 | | | | |
| 栃木 | 0 | 0 | 0 | 34 | 97 | 63 | 栃木 | 2 | 2 | — | | | | |
| 群馬 | 9 | 21 | 12 | 81 | 63 | ▲18 | 群馬 | 0 | 0 | — | | | | |
| 埼玉 | 5 | 0 | ▲5 | 140 | 99 | ▲41 | 埼玉 | 11 | 12 | 1 | | | | |
| 神奈川 | 111 | 237 | 126 | 205 | 266 | 61 | 神奈川 | 42 | 32 | ▲10 | | | | |
| 山梨 | 4 | 4 | 0 | 23 | 17 | ▲6 | 山梨 | 0 | 0 | — | | | | |
| 合計 | 505 | 657 | 152 | 928 | 1,194 | 266 | 合計 | 74 | 55 | ▲19 | | | | |

千葉県内実施機関の自主営業により大幅に受験者を拡大

・主な4級受験事業所等(年間)

A社(300名)・B社50名)・その他大口(70名)・一般受験(180名)

2018年度事業報告について

2018年度電話対応コンクール千葉県大会出場者一覧

(敬称略、地区・事業所等順不同)

| NO | 地区協会名 | 事業所名 | 出場者名 | |
|----|----------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------|
| 1 | 前年度準優勝者 | キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 関本 由美子 | |
| 2 | 千葉・市原・東金 | キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 佐久間 瑛 | |
| 3 | | | 村上 勉 | |
| 4 | | | 松浦 達治 | |
| 5 | | | 鈴木 綾那 | |
| 6 | | | 関原 恵 | |
| 7 | | | 相馬 悠子 | |
| 8 | | | 斎藤 充 | |
| 9 | | | 坪田 恵子 | |
| 10 | | | 佐川急便株式会社 千葉南営業所 | 近藤 聡美 |
| 11 | | | シャープマーケティングジャパン株式会社 | 大野 亜里沙 |
| 12 | | | 株式会社ZOZO | 矢三 翔子 |
| 13 | | | | 千葉 広宣 |
| 14 | | | 株式会社ニューオータニ ホテルニューオータニ幕張 | 三木 友穂 |
| 15 | | | 株式会社NSGコーポレーション | 上田 博子 |
| 16 | | | | 岸 あゆみ |
| 17 | | | 株式会社NTT東日本-南関東サービス・サポート部千葉フロント | 吉澤 恵 |
| 18 | | | NTTファイナンス株式会社 南関東総合料金センター千葉料金部門 | 守屋 あゆみ |
| 19 | | | | 城戸 梓 |
| 20 | | | 株式会社QVCジャパン | 美濃口 将吾 |
| 21 | | | | 金子 剛大 |
| 22 | | | | 鳥井 宏和 |
| 23 | | | | 銭場 哲史 |
| 24 | | | | 成田・佐倉 |
| 25 | 日本食研ホールディングス株式会社 | 八木 慶太 | | |
| 26 | | 日比野 寿江 | | |
| 27 | 茂原・夷隅 | 佐川急便株式会社 茂原営業所 | 石毛 晶 | |
| 28 | | 東日本電信電話株式会社千葉事業部 千葉支店 | 小高 港大 | |
| 29 | | 茂原市役所 | 唐鎌 衣利 | |
| 30 | 市川・浦安行徳 | 株式会社東京ベイホテルズ 東京ベイ舞浜ホテルクラブリゾート | 奥村 麻由香 | |
| 31 | | | 神 静香 | |
| 32 | | 株式会社ホテルオークラ東京ベイ | 島田 剛 | |
| 33 | | | 田中 麻衣子 | |
| 34 | | | 澤田 幸枝 | |
| 35 | | | 藤掛 紗矢香 | |
| 36 | | ヤマト運輸株式会社 市川営業所 | 田中 美晴 | |
| 37 | 船橋・習志野・ 八千代・鎌ヶ谷白井 | ヤマト運輸株式会社 船橋営業所 | 濱田 萌 | |
| 38 | | | 田中 雅樹 | |
| 39 | 柏・流山・ 我孫子・沼南 | アートコーポレーション株式会社 | 根本 綾子 | |
| 40 | | 佐川急便株式会社 柏営業所 | 井戸川 美樹 | |
| 41 | | | 大橋 悠 | |
| 42 | NECプラットフォームズ株式会社 | 大野 裕助 | | |
| 43 | 野田・関宿 | 佐川急便株式会社 野田営業所 | 鈴木 恵 | |
| 44 | 松戸 | 株式会社江戸川 | 富江 明子 | |
| 45 | | 京葉ガス株式会社 | 新井 尚美 | |
| 46 | | ヤマト運輸株式会社 松戸営業所 | 大隅 圭祐 | |
| 47 | 木更津・館山・鴨川 | 佐川急便株式会社 鴨川営業所 | 渡邊 法子 | |
| 48 | | 佐川急便株式会社 木更津営業所 | 飯田 麻衣 | |
| 49 | | 東日本電信電話株式会社千葉事業部 千葉支店 | 倉橋 潤樹 | |
| 50 | 銚子・香取・旭・匝瑳 | 佐川急便株式会社 銚子営業所 | 高橋 倅歩 | |

2018年度事業報告について

【5】ビジネスマナー等研修参加状況

| 区分 | 研修区分 | 実施概要 | 実施回数、参加者数 ()内は事業所数 | | | 2018年度の振り返り |
|----|-------------------|-----------------------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------------------------|
| | | | 2017年度実績 | 2018年度実績 | 増減 | |
| 継続 | ①フレッシュマン | 新人社員向けセミナー | 3回 138名 (64) | 4回 118名 (65) | 1回 ▲20名 (1) | 例年,好評をいただいているため実施回数を増加。 |
| | ②ビジネスマナー | クレーム電話対応の心構え、クレーム対応の言葉使い、グループワーク・ロールプレイ | 15回 289名 (139) | 14回 348名 (128) | ▲1回 59名 (▲11) | 参加事業所数は減少しているが、参加人員は大幅に増加。実施回数1回をフレッシュマンに移行 |
| | ③クレーム電話対応 | クレーム電話対応の心構え、クレーム対応の言葉使い、グループワーク・ロールプレイ | 9回 210名 (114) | 10回 291名 (118) | 1回 80名 (4) | 参加事業所数、参加人員とも増加。1枠増設。 |
| | ④コーチングコミュニケーション | 中堅社員,もしくは指導者としての能力と自発性を引き出すコーチング | 2回 72名 (36) | 2回 83名 (31) | -1回 11名 (▲5) | 参加者は例年安定している。 |
| | ⑤ビジネスマナーレベルアップ | マナーの習得 美しいお辞儀、感じのよい挨拶ロールプレイ | 3回 88名 (59) | 3回 79名 (28) | -1回 ▲9名 (▲31) | 参加者は例年安定している。 |
| | ⑥接客・接客マナー | お迎えとお見送りの心構えとポイント 恥をかかない大切なマナー | 1回 21名 (15) | - | ▲1回 ▲21名 (▲15) | 新規に「⑧職場を良くするコミュニケーション研修」を追加したため今回は未実施 |
| | ⑦アンガーマネジメント | 怒り、イライラを自らコントロールして快適な生活・仕事を行っていく | 2回 66名 (39) | 2回 57名 (25) | -1回 ▲9名 (▲31) | 参加者は例年安定している。内容についても好評いただいている。 |
| 新規 | ⑧職場を良くするコミュニケーション | - | 1回 38名 (19) | 1回 38名 (19) | 2018年度より新規に開催したが好評であった。 | |
| 合計 | | | 35回 884名 (466) | 36回 1014名 (414) | 1回 130名 (▲52) | 満足度：90% |

【6】地区協会別研修参加状況

| 研修名称 | 區別 | 合計 | 千葉 | 成田 | 茂原 | 市川 | 船橋 | 柏 | 野田 | 松戸 | 木更津 | 銚子 | 非会員 |
|------------------|------|------|-----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|
| フレッシュマン | 参加者数 | 118 | 36 | 4 | 4 | 16 | 24 | 2 | 5 | 11 | 13 | 0 | 3 |
| | 事業所数 | 65 | 24 | 4 | 3 | 8 | 13 | 1 | 1 | 6 | 4 | 0 | 1 |
| ビジネスマナー | 参加者数 | 348 | 16 | 3 | 9 | 12 | 13 | 17 | 85 | 9 | 173 | 11 | 0 |
| | 事業所数 | 128 | 11 | 2 | 4 | 5 | 10 | 8 | 36 | 7 | 39 | 6 | 0 |
| クレーム電話対応 | 参加者数 | 291 | 42 | 2 | 12 | 12 | 11 | 24 | 4 | 13 | 165 | 3 | 3 |
| | 事業所数 | 118 | 19 | 2 | 6 | 6 | 5 | 16 | 3 | 7 | 51 | 1 | 2 |
| リーダーシップ | 参加者数 | 83 | 35 | 7 | 0 | 9 | 2 | 15 | 0 | 5 | 8 | 2 | 0 |
| | 事業所数 | 31 | 10 | 3 | 0 | 5 | 1 | 5 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| レベルアップ | 参加者数 | 79 | 30 | 2 | 3 | 8 | 5 | 10 | 0 | 7 | 10 | 3 | 1 |
| | 事業所数 | 28 | 15 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 0 | 4 | 5 | 1 | 1 |
| アンガーマネジメント | 参加者数 | 57 | 28 | 2 | 0 | 12 | 4 | 4 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 事業所数 | 25 | 9 | 2 | 0 | 6 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 職場を良くするコミュニケーション | 参加者数 | 38 | 20 | 0 | 0 | 4 | 1 | 7 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| | 事業所数 | 19 | 8 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 合計 | 参加者数 | 1014 | 207 | 20 | 28 | 73 | 60 | 79 | 95 | 51 | 373 | 20 | 8 |
| | 事業所数 | 414 | 96 | 15 | 15 | 38 | 33 | 38 | 41 | 30 | 106 | 10 | 5 |

2018年度事業報告について

情報通信施設見学会について

【1】実施状況（総括）

| 実施項目 | 実施概要 | 参加者数 | | | 2018年度の取り組み |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 2017年度実績 | 2018年度実績 | 増減 | |
| 情報通信施設見学会 | <ul style="list-style-type: none"> ・第一見学場所（公益事業） NTT-ICC NTT-千葉港ビルとう道 NTT歴史展示場 ・第二見学場所＜その他事業＞ 江戸東京博物館 新橋演舞場 豊洲市場 明治座 | 297 | 166 | ▲131 | (1)運営方法の改善 ①参加者数に見合った事務局人員配置 ②イベント内容に見合った参加費の徴収 ③各地区バス1台として運行工程の工夫 (2)参加者数不足による、実施見送り ・柏・流山・我孫子・沼南地区 ・野田・関宿地区 ・松戸地区 |

【2】地区別実施状況

| 地区協会名 | 実施月日 | 見学場所 | 2017年度参加者実績 | 2018年度参加者実績 | 増減 |
|------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------|
| 市川・浦安行徳 | 2018/11/13 | <ul style="list-style-type: none"> ・NTT歴史展示場 ・江戸東京博物館 | 16 | 6 | ▲10 |
| 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井 | | | 18 | 9 | ▲9 |
| 銚子・香取・旭・匝瑳 | 2018/11/20 | <ul style="list-style-type: none"> ・NTTイノベーションセンター ・新橋演舞場 | 58 | 47 | ▲11 |
| 木更津・館山・鴨川 | 2018/11/29 | <ul style="list-style-type: none"> ・NTT千葉港ビルとう道 ・豊洲市場 | 53 | 30 | ▲23 |
| 千葉・市原・東金 | 2019/1/15 | 3地区合同で2回実施 ・NTT歴史展示場 ・明治座（両日共同一場所） | 60 | 53 | ▲7 |
| 成田・佐倉 | 2019/2/13 | | 10 | 5 | ▲5 |
| 茂原・夷隅 | | | 12 | 16 | 4 |
| 柏・流山・我孫子・沼南 | 実施予定日 2018/12/5 | 2地区合同で開催予定 ・NTT東日本ネットワークオペレーションセンター ・鉄道博物館 ■参加者数不足により中止 | 25 | - | ▲25 |
| 松戸 | | | 20 | - | ▲20 |
| 野田・関宿 | 実施予定日 2018/12/5 | <ul style="list-style-type: none"> ・NTT東日本ネットワークオペレーションセンター ・鉄道博物館 ■参加者数不足により中止 | 25 | - | ▲25 |
| 全地区合計 | | | 297 | 166 | ▲131 |

2018年度収支報告について

自 2018年4月 1日
 至 2019年3月31日
 (単位：円)

【収入の部】

| 項目 | ①2018年度 予算額 | ②2018年度 決算額 | ②-① 差額 | 主な要因等 |
|---------|----------------|----------------|-----------|-------------|
| 会員受取会費 | 2,544,000 | 2,412,000 | ▲ 132,000 | 会員減 |
| 事業収入 | 70,000 | 164,953 | 94,953 | 会員・非会員の参加者増 |
| 雑収入 | 20 | 23 | 3 | — |
| 繰越資産 | 2,823,297 | 2,823,297 | 0 | — |
| A. 収入合計 | 5,437,317 | 5,400,273 | ▲ 37,044 | — |

【支出の部】

| 区分 | 項目 | ①2018年度 予算額 | ②2018年度 決算額 | ②-① 差額 | 主な要因等 |
|--------------|-----------|----------------|----------------|-------------|----------|
| 事業費 | 電話対応競技会 | 580,000 | 398,959 | ▲ 181,041 | 科目変更 |
| | セミナー費等 | 1,080,000 | 474,264 | ▲ 605,736 | セミナー未実施 |
| | 施設見学会費 | 470,000 | 502,360 | 32,360 | 参加者増 |
| | 組織強化費/訓練費 | 43,000 | 7,056 | ▲ 35,944 | 支部負担に変更 |
| | B. 小計 | 2,173,000 | 1,382,639 | ▲ 790,361 | |
| 管理費 | 会議費 | 400,000 | 438,014 | 38,014 | 科目変更 |
| | 諸経費 | 380,000 | 189,968 | ▲ 190,032 | PC更改見合わせ |
| | 減価償却費 | 83,336 | 83,338 | 2 | |
| | C. 小計 | 863,336 | 711,320 | ▲ 152,016 | |
| D. 表彰費 | | 30,000 | 0 | ▲ 30,000 | 未実施 |
| 内部取引 | 上部費 | 430,000 | 353,905 | ▲ 76,095 | 本部通知額による |
| | 法人税等分担費 | 18,000 | 17,117 | ▲ 883 | — |
| | 消費税分担費 | 160,000 | 140,835 | ▲ 19,165 | 本部通知額による |
| | E. 小計 | 608,000 | 511,857 | ▲ 96,143 | — |
| F 費用合計=B+C+D | | 3,674,336 | 2,605,816 | ▲ 1,068,520 | — |
| G繰越資産=A-F | | 1,762,981 | 2,794,457 | 1,031,476 | |

2018年度監査報告について

監査報告書


公益財団法人日本電信電話ユーザ協会千葉・市原・東金地区協会会則第12条4項に基づき、2018年度（2018年4月1日～2019年3月31日）の公益財団法人日本電信電話ユーザ協会千葉・市原・東金地区協会の財務状況について、出納簿・証拠書類・預金通帳・現金等を照合した結果、適正且つ正確であることを認めました。

また、業務についても適正に執行されていると認めましたので、本書をもってご報告いたします。

以上

2019年6月11日

千葉・市原・東金地区協会監事 榎原 義久
(市原商工会議所 会頭)

代理 外山 洋子 
(市原商工会議所 専務理事)

2019年6月10日

千葉・市原・東金地区協会監事 中村 秀朗
(協同組合東金ショッピングセンター 理事長)

代理 家村 吉隆 
(協同組合東金ショッピングセンター 常務理事 事務局長)

2019年度事業計画（案）について

◆取組の基本方針

- 「ICT活用推進事業」については、最新テクノロジーの活用事例を紹介する集合セミナーの開催、eラーニングメニューの充実を図る。
- 「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、各種研修、電話対応技能検定の3事業を柱に展開する。



| | 具体的な取り組み |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ICT活用促進事業 | <p>[新規施策]</p> <p>■最新テクノロジーの活用事例を紹介するセミナーの開催 (1)中小企業経営者層を対象とした、ICTを活用した「商売繁盛」・生産性向上並びに商工会議所が推進する「キャッシュレス決済」、「クラウド会計」、「モバイルPOS」等をテーマにしたセミナーを実施する。</p> <p>◇カテゴリ：①商売繁盛 ②生産性向上 ③情報セキュリティ</p> <p>①商売繁盛・・・HPのアクセス数拡大や上位表示のテクニック、ビジネスモールを使った販路拡大、5Gの展開 ②生産性向上・・・「働き方改革の実現に向けた課題」、「AI-OCR」、「RPA」、「AIログ分析ツール導入のポイント」 ③情報セキュリティ・・・サイバー犯罪を取り巻く現状の攻撃状況と対策</p> <p>(2)eラーニングコンテンツのラインナップ拡充 ①2018年度コンプライアンス中心の5タイトルから、ICT/テレコミュニケーション分野を中心に「2019年度当初6タイトル」でスタートし、徐々に拡充する。その機会を捉え、会員様へのPRを強化する。 ②拡充（案）・・・「情報セキュリティ意識向上」、「コンプライアンス意識向上」、「ビジネスマナー醸成（職場のルール等）」、「ビジネススキル醸成」、「ICT活用促進」</p> <p>[継続施策]</p> <p>■NTT東日本と連携した、総会他あらゆる機会を捉えたICTミニセミナーの実施</p> |

2019年度事業計画（案）について

| | 具体的な取り組み |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. テレコ ミュニ ケーショ ン教育事 業</p> | <p>[継続施策] (1) 電話対応コンクール参加事業所拡大 ①過去に参加しているが、近年参加していない企業へ継続勧奨するとともに、理事会、総会での働きかけを実施する。 ②電話対応コンクール参加目標については、前年度の参加事業所数を維持しつつ、拡大努力を図る。（2019年度 目標 20事業所 70名） (2) フレッシュマン研修、各種ビジネスマナー研修の継続実施 (3) 電話技能検定受験者拡大の取組み ・ iファクスや会報誌での会員様周知及び実施機関との営業連携を実施して受験者拡大を行う。</p> |
| <p>3. 会員満足 度の向上</p> | <p>[継続施策] (1) 標的型攻撃メール訓練サービスやeラーニングサービスの無料施策のPRを実施する (2) 会員拡大 ①役員様、商工会議所様、商工会様、NTT様等との連携強化により、新規会員獲得を図っていく。 ・ 総会、電話対応コンクール等あらゆる機会を捉えて、参加者へ新規会員のご紹介を依頼していく (3) 利活用促進のため最新情報発信 ・ 毎月発行する「テレコムフォーラム誌」資料同梱発送の継続実施、研修やイベントの参加募集、新規特典含めた会員特典の紹介、協会事業の紹介 (4) 千葉支部HPやメルマガ等を活用して、研修やイベント開催案内を掲載し、タイムリーな情報発信を継続実施する。</p> |
| <p>4. 協会内コ ンプライ アンス強 化</p> | <p>[継続施策] (1) 現預金管理の適正運用を継続し、月次チェックの徹底によりコンプライアンスを確保していく。 (2) 自然災害時等不測の事態の発生に際し事業継続の可否判断や情報伝達が適正に行われるよう、「災害時対応マニュアル」の活用を図る。</p> |

2019年度事業計画（案）について

| NO | 施策名 | 主催区分 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|----|---------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----|------------|---------------------|----|
| 1 | ICTセミナー・新春講演会 | 支部・地区 | | | | | |  ICTセミナーを企画 | | | | 下旬 (銚子) | 上旬 (支部) (木更津) | |
| 2 | 理事会・総会 | 支部・地区 | | | 6日(支部) ●セミナー有総会 13日(銚子) 19日(千葉) 20日(野田) 25日(成田) 27日(茂原) | ●セミナー有総会 9日(木更津) 11日(船橋) 19日(市川) 10日(柏) 22日(松戸) | | | | | | | | |
| 3 | テレコミュニケーション研修 | 支部 | ●新人 9日(幕張) 10日(幕張) 24日(幕張) | ●新人 10日(幕張) ●マナー 21日(幕張) ●アソガ - 14日(幕張) | ●マナー 11日(幕張) 13日(船橋) 14日(木更津) 中旬(柏) 上旬(松戸) ●コミュニケーション 18日(銚子) ●グループ研修 12日(幕張) | ●ワソソカア 18日(幕張) ●グループ研修 10日(幕張) ●リーダーシップ 24日(幕張) | | ●リーダー 6日(幕張) ●コミュニケーション 11日(幕張) ●ワソソカア 19日(幕張) | ●グループ研修 24日 (木更津) | ●リーダーシップ 13日(幕張) ●グループ研修 14日 (木更津) | | | | |
| | | 地区 | | | ●レゴ研修 7日(幕張) ●ビジネスマナー 11日(木更津) 21日(木更津) | ●ビジネスマナー 上旬(野田) 26日 (木更津) | | ●ビジネスマナー 上旬(野田) | ●グループ研修 25日-29日 (木更津) | ●グループ研修 27日(船橋) | | | | |
| 4 | 電話対応コンクール(研修・コンクール) | 支部・地区 | | ●問題解説 研修 22日(幕張) 27日~29日(幕張) | ●収録直前研修 24日~28日(幕張) 28日(柏) | ●収録直前研修 1日~9日(幕張) | ●応対収録 1日~9日 | ●地区大会 審査会 2日 ●結果発表 4日 ●県大会前 勉強会 27日、30日(幕張) | ●県大会前勉強会(幕張) 1日~3日 ●県大会 17日(幕張) ●全国大会関東ブロック研修 29日(大宮) | ●全国大会 22日東京 (中野ソウラガ) | | | | |
| 5 | 情報施設見学会 | 地区 | | | | | |  千葉、成田、茂原、市川、船橋、 柏、野田、松戸、木更津、銚子 (各地区に合わせ適宜実施) | | | | | | |

2019年度電話対応コンクールについて

■ 千葉県大会

- 1、開催日
2019年10月17日（木）
- 2、開催場所
m BAY POINT幕張
- 3、スケジュール
開会式 9:30～ 競技 10:10～
表彰式 17:00～ 懇親会 18:30～
- 4、後援（予定）
千葉県
株式会社千葉日報社
一般社団法人千葉県商工会議所連合会
千葉県商工会連合会
東日本電信電話株式会社千葉事業部
- 5、表彰
・優勝（1名）・準優勝（1名）・優秀賞（8名）計10名

■ 全国大会

- 1、開催日
2019年11月22日（木）
- 2、開催場所
中野サンプラザ（東京）
- 3、スケジュール（予定）
開会式 9:30～ 競技 10:10～
表彰式 17:00～ 懇親会 18:30～
- 4、後援
総務省 日本商工会議所、全国商工会連合会
一般社団法人電気通信事業者協会
一般社団法人日本コールセンター協会
公益財団法人企業情報化協会
東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社
株式会社NTTドコモ
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社



2019年度収支予算（案）について

自 2019年4月 1日
至 2020年3月31日

(単位：円)

【収入の部】

| 項目 | ①2018年度 決算額 | ②2019年度 予算額 | ②-① 差額 | 主な要因等 |
|---------|----------------|----------------|-----------|-------|
| 会員受取会費 | 2,412,000 | 2,412,000 | 0 | |
| 事業収入 | 164,953 | 165,000 | 47 | |
| 雑収入 | 23 | 23 | 0 | — |
| 繰越資産 | 2,823,297 | 2,823,297 | 0 | |
| A. 収入合計 | 5,400,273 | 5,400,320 | 47 | — |

【支出の部】

| 区分 | 項目 | ①2018年度 決算額 | ②2019年度 予算額 | ②-① 差額 | 主な要因等 |
|--------------|-----------|----------------|----------------|-----------|--------|
| 事業費 | 電話対応競技会 | 398,959 | 398,959 | 0 | |
| | セミナー費等 | 474,264 | 970,000 | 495,736 | セミナー強化 |
| | 施設見学会費 | 502,360 | 502,360 | 0 | |
| | 組織強化費/訓練費 | 7,056 | 7,056 | 0 | |
| | B. 小計 | 1,382,639 | 1,878,375 | 495,736 | |
| 管理費 | 会議費 | 438,014 | 438,014 | 0 | |
| | 諸経費 | 189,968 | 400,000 | 210,032 | PC更改予定 |
| | 減価償却費 | 83,338 | 83,338 | 0 | |
| | C. 小計 | 711,320 | 921,352 | 210,032 | |
| D. 表彰費 | | 0 | 30000 | 30,000 | |
| 内部取引 | 上部費 | 353,905 | 353,905 | 0 | |
| | 法人税等分担費 | 17,117 | 17,117 | 0 | — |
| | 消費税分担費 | 140,835 | 140,835 | 0 | |
| | E. 小計 | 511,857 | 511,857 | 0 | |
| F 費用合計=B+C+D | | 2,605,816 | 3,341,584 | 735,768 | — |
| G繰越資産=A-F | | 2,794,457 | 2,058,736 | ▲ 735,721 | |

2019年度地区役員等について

千葉・市原・東金地区協会役員名簿（2019年度～2020年度）

| 会 職 | 氏 名 | 事 業 所 等 名 | 役 職 |
|------|-------|-------------------|---------------|
| 会 長※ | 青柳 俊一 | 株式会社千葉興業銀行 | 取締役会長 |
| 副会長※ | 宮島 三郎 | 千葉商工会議所 | 専務理事 |
| 副会長 | 小出 譲治 | 市原市 | 市長 |
| 副会長 | 鹿間 陸郎 | 東金市 | 市長 |
| 理 事※ | 大橋 創一 | 株式会社千葉銀行 | 経営管理部長 |
| 理 事 | 嵩津 昌明 | 一般財団法人千葉県農業会館 | 理事長 |
| 理 事 | 藤崎 一男 | 株式会社京葉銀行 | 執行役員総務部長 |
| 理 事※ | 清宮 達男 | 千葉日産自動車株式会社 | 代表取締役社長 |
| 理 事 | 保坂 斎夫 | 日本通運株式会社 千葉支店 | 千葉支店長 |
| 理 事 | 高瀬 太 | 宇部興産株式会社 千葉石油化学工場 | 工場長 |
| 理 事 | 川島 学 | 株式会社相互 | 代表取締役社長 |
| 理 事 | 阿部 將起 | JNC石油化学株式会社 市原製造所 | 代表取締役専務市原製造所長 |
| 理 事※ | 廣野 浩己 | 古河電気工業株式会社 千葉事業所 | 所長 |
| 理 事 | 大矢 吉明 | 九十九里町 | 町長 |
| 理 事 | 松下 浩明 | 山武市 | 市長 |
| 理 事 | 小川 芳夫 | JA山武郡市 | 代表理事 組合長 |
| 理 事 | 小川 秀二 | 東金商工会議所 | 会頭 |
| 理 事 | 金坂 昌典 | 大網白里市 | 市長 |
| 監 事 | 榊原 義久 | 市原商工会議所 | 会頭 |
| 監 事 | 中村 秀朗 | 協同組合東金ショッピングセンター | 理事長 |
| 顧 問 | 外口 宏 | 東日本電信電話株式会社 千葉支店 | 千葉担当部長 |

注) ① コスモ石油株式会社 千葉製油所 小笠原 浩三理事は、退任
 ② ※は役職変更、人事異動により就任

2018年度電話対応コンクール入賞者表彰について

2018年度電話対応コンクール千葉県大会出場者

| 事業所名 | 出場者名 |
|---------------------------------|--------|
| キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 関本 由美子 |
| キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 佐久間 瑛 |
| キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 村上 勉 |
| キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 松浦 達治 |
| キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 関原 恵 |
| キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 相馬 悠子 |
| キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 斎藤 充 |
| キヤノンカスタマーサポート株式会社 | 坪田 恵子 |
| 佐川急便株式会社 千葉南営業所 | 近藤 聡美 |
| シャープマーケティングジャパン株式会社 | 大野 亜里沙 |
| 株式会社ZOZO | 矢三 翔子 |
| 株式会社ZOZO | 千葉 広宣 |
| 株式会社ニューオータニ ホテルニューオータニ幕張 | 三木 友穂 |
| 株式会社NSGコーポレーション | 上田 博子 |
| 株式会社NSGコーポレーション | 岸 あゆみ |
| 株式会社NTT東日本-南関東 サービス・サポート部千葉フロント | 吉澤 恵 |
| NTTファイナンス株式会社 南関東総合料金センター千葉料金部門 | 守屋 あゆみ |
| NTTファイナンス株式会社 南関東総合料金センター千葉料金部門 | 城戸 梓 |
| 株式会社QVCジャパン | 美濃口 将吾 |
| 株式会社QVCジャパン | 金子 剛大 |
| 株式会社QVCジャパン | 鳥井 宏和 |
| 株式会社QVCジャパン | 銭場 哲史 |