

平成25年度

## 定期総会議案書

平成25年5月30日（木）  
成田エクセルホテル東急



Japan Telecom Users Association  
公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
成 田 ・ 佐 倉 地 区 協 会

## ■地区定期総会 報告・議決事項

---

### □報告事項

- (1)平成24年度の事業実施報告について…P.2
  - ・〈参考1〉会員数の状況について…P.3
  - ・〈参考2〉平成24年度電話対応コンクール地区大会・県大会の実施結果について…P.4
  - ・〈参考3〉平成24年 新春セミナーの模様について…P.5
- (2)平成24年度収支報告について…P.6
- (3)平成24年度監査報告について…P.7

### □議決事項

- (1)第1号議案 平成25年度の事業方針、取り組み等（案）について…P.8
  - ・〈別表〉平成25年度の具体的な事業計画スケジュール（案）について…P.9
  - ・〈参考1〉第27回(平成25年度)電話対応コンクール千葉県大会について…P.10
  - ・〈参考2〉第52回(平成25年度)電話対応コンクール全国大会について…P.11
  - ・〈参考3〉第52回(平成25年度)電話対応コンクール全国大会の問題について…P.12
- (2)第2号議案 平成25年度の収支予算(案)について…P.13
- (3)第3号議案 平成25年度 地区役員について…P.14

「ビジネスマナーセミナー（基礎・応用）」「電話対応コンクール」を柱とするテレコミュニケーション教育事業並びに「新春セミナー」でのICT活用推進事業の拡大に向けた展開をしてまいりました。  
具体的な活動結果は下表のとおりです。

| 区分            | 行 事           | 実施状況等                                                      | 主催       | 実施日等                                                                                                               | 場 所 等                                                                                                                                                                                                  | 地区<br>出席計      | 支部計           |
|---------------|---------------|------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|
| 支部・地区<br>理事会等 | 支部理事会         | 千葉支部の23年度事業報告・収支決算・監査報告、24年度事業計画・収支予算の承認                   | 支部       | 5月17日                                                                                                              | ホテルザ・マンハッタン                                                                                                                                                                                            | —              | 11名           |
|               | 地区理事会・総会      | 地区協会の23年度事業報告・収支決算・監査報告、24年度事業計画・収支予算の承認                   | 地区       | 5月23日                                                                                                              | ヒルトン成田<br>(委任状含む計)                                                                                                                                                                                     | 129名           | —             |
|               | 拡大支部理事会       | H24年度実施状況報告                                                | 支部       | 10月25日                                                                                                             | 東京A1 幕張本ビル                                                                                                                                                                                             | 4名             | 17名           |
| テレコミュニケーション研修 | ビジネスマナー研修（上期） | ビジネスマナーの基礎研修を、13コース324名に実施                                 | 支部<br>地区 | 5月24日<br>5月25日<br>5月29日<br>6月 8日<br>6月15日<br>6月22日<br>5月 9日<br>5月30日<br>6月12日<br>6月12日<br>6月13日<br>6月14日<br>6月15日  | 幕張ツカガ・デッ15F<br>NTT木更津新田ビル<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>伊予鏡子ヨシヅカ・セナ<br>NTT柏京町ビル<br>茂原市役所<br>野田商工会議所（地区主催）<br>NTT木更津ビル（地区主催）<br>NTT木更津ビル（地区主催）<br>加賀エーブ 船橋（地区主催）<br>野田商工会議所（地区主催）<br>野田商工会議所（地区主催）<br>野田商工会議所（地区主催） | 1事業所<br>1名     | 324名          |
|               | ビジネスマナー研修（下期） | ビジネスマナーの応用研修を、11コース245名に実施                                 | 支部<br>地区 | 10月19日<br>11月12日<br>11月16日<br>11月19日<br>11月16日<br>11月20日<br>11月22日<br>9月19日<br>9月25日<br>10月30日<br>11月 2日<br>11月 7日 | NTT木更津ビル<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>松戸商工会議所<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>伊予鏡子ヨシヅカ・セナ<br>茂原市役所<br>柏商工会議所（地区主催）<br>柏商工会議所（地区主催）<br>NTT木更津ビル（地区主催）<br>NTT木更津ビル（地区主催）<br>加賀エーブ 船橋（地区主催）                         | —              | 245名          |
|               | 参加者研修         | 24年度電話対応コンクールの問題解説と対応スクリプトの作成研修を、7コース171名に実施               | 支部<br>地区 | 6月 7日<br>6月14日<br>6月18日<br>6月19日<br>6月20日<br>6月21日<br>6月22日                                                        | 伊予鏡子ヨシヅカ・セナ<br>NTT柏京町ビル<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F                                                                                                     | 4事業所<br>6名     | 171名          |
|               | 直前研修          | 24年度電話対応コンクールの対応スクリプトの検証とロールプレイングを6コース151名に実施              | 支部<br>地区 | 7月 3日<br>7月 6日<br>7月 9日<br>7月10日<br>7月13日<br>7月19日                                                                 | 幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>幕張ツカガ・デッ15F<br>NTT柏京町ビル                                                                                                                    | 2事業所<br>3名     | 151名          |
|               | 地区大会審査会       | 地区大会エントリー選手のCD収録した対応内容に基づき厳正な審査を実施し、県大会出場者50名を決定           | 地区       | 9月 4日                                                                                                              | 幕張ツカガ・デッ15F                                                                                                                                                                                            | 5事業所<br>12名    | 196名          |
|               | 千葉県大会出場者特別研修  | 電話対応コンクール千葉県大会出場者50名・前年度優勝者に対して特別研修を行い、更なる応対技術の向上を図る       | 支部       | 9月25日<br>9月26日                                                                                                     | 幕張ツカガ・デッ15F                                                                                                                                                                                            | 3事業所<br>3名     | 50名           |
|               | 千葉県大会         | 各地区代表者49名・前年度優勝者による競技<br>総合優勝者：ド・エ・株・株式会社<br>吉川 智恵美 様      | 支部       | 10月25日                                                                                                             | 東京A1 幕張本ビル                                                                                                                                                                                             | 3事業所<br>3名     | 58事業所<br>197名 |
|               | 会員拡大の推進       | 新規会員数（1件）<br>退会数（17件）<br>会員数（134件）                         | 地区       | 通年                                                                                                                 | —                                                                                                                                                                                                      | ▲16会員          | —             |
|               | 情報通信施設見学会     | 最新のIT技術（NTT関連施設）の見学を行なうと共に会員相互の交流を図る                       | 地区       | 12月13日                                                                                                             | ・「ひかりHOUSE千葉」<br>・東京スカイツリー                                                                                                                                                                             | 20事業所<br>38名参加 | 466名          |
|               | 新春セミナー        | 会員事業所の経営者等を対象に著名人による講演と質問交換会を実施し、企業経営のヒントを得るとともに会員相互の交流を図る | 支部       | 1月24日                                                                                                              | 京葉銀行文化プラザ                                                                                                                                                                                              | 6事業所<br>9名参加   | 200名          |

## 会員数の状況について

- ・ 会員数については、退会に歯止めがかからず、新規加入1会員、退会17会員 ▲16会員となった。  
千葉支部全体では新規加入32会員に対して、退会221会員 ▲189会員（7%の減）
- ・ 年平均187件の退会（東日本平均：年平均199件）となったが、退会率では首都圏最小を確保  
（平成21年度比18.3%）

## □会員数状況（H24.4月～H25.3月累計）

|                  | H23末<br>会員数 | 会員獲得等増減状況 |           |          |          |     |      |           | H24末<br>会員数 |
|------------------|-------------|-----------|-----------|----------|----------|-----|------|-----------|-------------|
|                  |             | 増加数       | 再掲<br>NTT | 再掲<br>会員 | 再掲<br>支部 | 減少数 | 純増数  | 退会<br>防止数 |             |
| 千葉・市原・東金         | 685         | 11        | 0         | 0        | 0        | 58  | -47  | 0         | 638         |
| 成田・佐倉            | 150         | 1         | 0         | 0        | 0        | 17  | -16  | 0         | 134         |
| 茂原・夷隅            | 176         | 2         | 0         | 0        | 0        | 18  | -16  | 0         | 160         |
| 市川・浦安行徳          | 241         | 3         | 1         | 0        | 0        | 17  | -14  | 0         | 227         |
| 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井 | 373         | 2         | 1         | 0        | 0        | 15  | -28  | 0         | 345         |
| 柏・流山・我孫子・沼南      | 198         | 3         | 0         | 0        | 0        | 17  | -14  | 0         | 184         |
| 野田・関宿            | 111         | 2         | 0         | 0        | 0        | 7   | -5   | 0         | 106         |
| 松戸               | 163         | 2         | 0         | 0        | 0        | 14  | -12  | 0         | 151         |
| 木更津・館山・鴨川        | 362         | 2         | 1         | 0        | 0        | 28  | -26  | 0         | 336         |
| 銚子・香取・旭・匝瑳       | 235         | 4         | 1         | 0        | 0        | 15  | -11  | 0         | 224         |
| 合計               | 2,694       | 32        | 4         | 0        | 0        | 221 | -189 | 0         | 2,505       |

※「再掲NTT」とはNTT東日本様による新規会員紹介件数の再掲

※「再掲会員」とは既会員様からの新規入会取次件数の再掲

## □会員状況の推移（首都圏比較）

|      | H21年度末 | H22年度末 | H23年度末 | H24年度末 | 減少<H21:H24> |       | 減少数<br>全国順位 |
|------|--------|--------|--------|--------|-------------|-------|-------------|
|      |        |        |        |        | 減少数         | 減少率   |             |
| 東京   | 9,140  | 7,759  | 6,763  | 5,977  | 3,163       | 34.6% | 47          |
| 神奈川  | 4,354  | 3,093  | 2,744  | 2,515  | 1,839       | 42.2% | 46          |
| 千葉   | 3,065  | 2,903  | 2,694  | 2,505  | 560         | 18.3% | 38          |
| 埼玉   | 2,482  | 2,251  | 2,097  | 1,902  | 580         | 23.4% | 40          |
| 東日本計 | 47,382 | 42,903 | 39,981 | 37,206 | 10,176      | 21.5% | -           |
| 西日本計 | 41,891 | 37,165 | 33,986 | 31,614 | 10,277      | 24.5% | -           |

（参考）減少件数全国1位=富山（年平均15件）

千葉減少件数=年平均187件

## 平成24年度 電話対応コンクール千葉県大会の実施結果について



第26回(平成24年度)電話対応コンクール千葉県大会実施結果

## □総合優勝・千葉県知事賞

| 入賞             | 競技番号 | 事業所名         | 出場者名   | 出場地区     |
|----------------|------|--------------|--------|----------|
| 総合優勝<br>千葉県知事賞 | 38   | ドコモ・サポート株式会社 | 吉川 智恵美 | 千葉・市原・東金 |

## □電話対応専門の部

| 入賞  | 競技番号 | 事業所名                | 出場者名   | 出場地区     |
|-----|------|---------------------|--------|----------|
| 優勝  | 38   | ドコモ・サポート株式会社        | 吉川 智恵美 | 千葉・市原・東金 |
| 準優勝 | 2    | SMBC日興証券株式会社 松戸支店   | 酒井 集   | 松戸       |
| 三位  | 20   | ドコモ・サポート株式会社        | 平 優姫   | 千葉・市原・東金 |
| 三位  | 40   | ドコモ・サポート株式会社        | 奥貫 渉   | 千葉・市原・東金 |
| 特別賞 | 13   | キヤノンカスタマーサポート株式会社   | 坂本 真理  | 千葉・市原・東金 |
| 特別賞 | 18   | キヤノンシステムアンドサポート株式会社 | 飯野 由紀乃 | 千葉・市原・東金 |

## □一般の部

| 入賞  | 競技番号 | 事業所名                       | 出場者名   | 出場地区             |
|-----|------|----------------------------|--------|------------------|
| 優勝  | 48   | 木更津商工会議所                   | 鈴木 智子  | 木更津・館山・鴨川        |
| 準優勝 | 17   | 三井住友海上火災保険株式会社銚子保険金お支払センター | 石毛 美恵子 | 銚子・香取・旭・匝瑺       |
| 三位  | 25   | 株式会社江戸川                    | 根本 敏子  | 松戸               |
| 三位  | 36   | 佐川急便株式会社 千葉店               | 田中 良美  | 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井 |
| 特別賞 | 1    | 株式会社ミリアルリゾートホテルズ           | 内田 梨沙  | 市川・浦安行徳          |
| 特別賞 | 11   | 丸高ティーティー株式会社               | 長谷川 志乃 | 茂原・夷隅            |

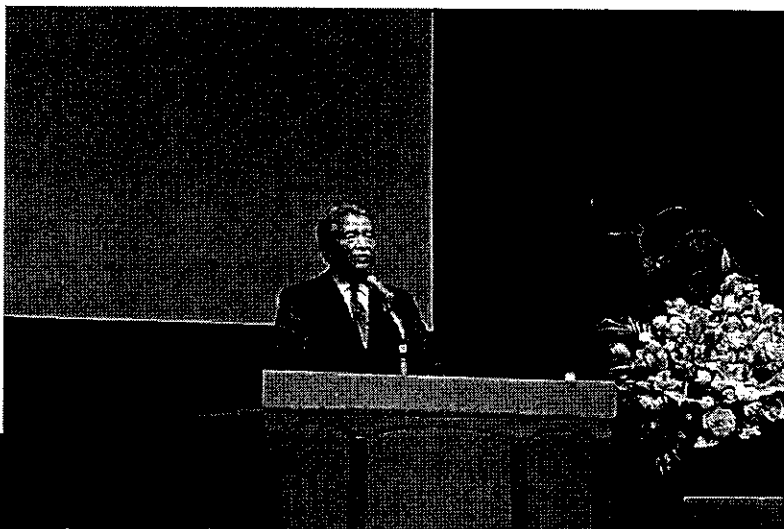
## □審査委員特別賞

| 入賞      | 競技番号   | 事業所名                         | 出場者名  | 出場地区     |
|---------|--------|------------------------------|-------|----------|
| 審査委員特別賞 | 一般の部47 | 三井住友海上火災保険株式会社千葉第三保険金お支払センター | 松川 輝久 | 千葉・市原・東金 |

## 平成24年 新春セミナーの様について

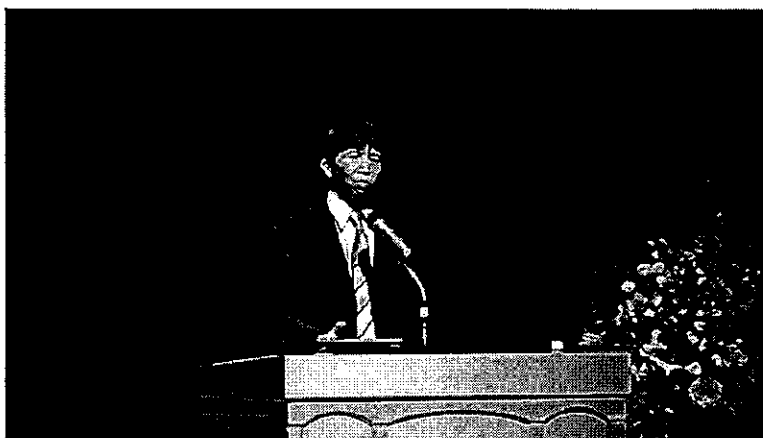
■ 京葉文化プラザ音楽ホール、200名様に参加をいただき盛会のうちに終了いたしました。

新春セミナー開催に際して、支部長代行でご挨拶をさせていただき、ユーザ協会関東事業推進部 山田部長



新春セミナー第一部で「政治・経済 情報のウラを読む」で講演される。(元)読売テレビ・解説員の辛坊 治郎氏

新春セミナー会場 の模様



新春セミナー第二部で、「～セキュリティとプライバシーの課題と対策～」で講演いただく、株式会社ラックの長谷川 長一氏

## 平成24年度の収支報告について

平成25年5月30日

自:平成24年4月1日  
至:平成25年3月31日

## (1) 収入の部

(単位:円)

| 項 目    | 予算額       | 決算額<br>※(公益前) | 決算額<br>※(公益後) | (参考)<br>予算に対する差 | 備 考                 |
|--------|-----------|---------------|---------------|-----------------|---------------------|
|        | ①         | ②             | ③             | ②+③-①           |                     |
| 前年度繰越金 | 250,794   | 250,794       | ▲ 114,071     | -               |                     |
| 会費収入   | 900,000   | 198,000       | 612,000       | ▲ 90,000        | ・年会費入金(6000円×135会員) |
| 雑収等    | 70        | -             | 58            | ▲ 12            | ・利息                 |
| 内部取引収入 | -         | -             | 73,500        | 73,500          | ・情報施設見学会運営資金受入      |
| 合 計    | 1,150,864 | 448,794       | 571,487       | -               | -                   |

※公益財団法人化の前後を示しております・ 公益前= H24.4/1~7/1 公益後=H24.7/2~H25.3/31

## (2) 支出の部

(単位:円)

| 区分        | 項 目      | 予算額     | 決算額<br>※(公益前) | 決算額<br>※(公益後) | (参考)<br>予算に対する差 | 備 考                              |
|-----------|----------|---------|---------------|---------------|-----------------|----------------------------------|
|           |          | ①       | ②             | ③             | ②+③-①           |                                  |
| 事業費       | 電話応対競技支出 | 54,400  | -             | 51,258        | ▲ 3,142         | 電話応対コンクール地区大会収録費用                |
|           | セミナー等費用  | -       | 17,232        | -             | 17,232          | 定期総会、セミナー案内文書郵送                  |
|           | 施設見学会    | 289,000 | -             | 299,564       | 10,564          | 情報通信施設見学会開催費用                    |
|           | 組織強化費支出  | 57,500  | 55,435        | 12,355        | 10,290          | 年会費の再請求/会員様訪問等での手土産購入            |
|           | 小 計      | 400,900 | 72,667        | 363,177       | 34,944          | -                                |
| 管理費       | 会議費支出    | 225,000 | 345,091       | 12,000        | 132,091         | 地区総会会場費、案内文書送付郵送料等               |
|           | 諸経費支出    | 94,000  | 13,550        | 31,000        | ▲ 49,450        | ・公益財団法人化での地区会長印作成<br>・残高証明書発行手数料 |
|           | 小 計      | 319,000 | 358,641       | 43,000        | 82,641          | -                                |
| 表 彰 費     |          | 20,000  | -             | -             | ▲ 20,000        | 表彰実績なし                           |
| 内部取引支出    | 上部費支出    | 75,000  | 75,000        | 33,915        | 33,915          | 支部上部費振込、法人税相当額分担支払               |
|           | 消費税等分担支出 | 35,000  | 21,557        | 19,703        | 6,260           | 消費税残金分処理                         |
|           | 法人税等分担支出 | -       | 35,000        | -             | 35,000          | H24年度法人税負担分支払                    |
|           | 小 計      | 110,000 | 131,557       | 53,618        | 75,175          | -                                |
| 当期支出額合計   |          | 849,900 | 562,865       | 459,795       | 172,760         | -                                |
| 次期繰越収支差益額 |          | 300,964 | ▲ 114,071     | 111,692       | -               | -                                |

※公益財団法人化の前後を示しております・ 公益前= H24.4/1~7/1 公益後=H24.7/2~H25.3/31

## (3) 収支結果

【現金預金残】

| 収入の部     | 支出の部     | 次期繰越差益額  |
|----------|----------|----------|
| 571,487円 | 459,795円 | 111,692円 |

※ 公益前を引き継いでいることから、公益化後で表示した。

【成田・佐倉地区協会】

## 監査報告書

(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
成田・佐倉地区協会会長 小泉 一成 殿

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会成田・佐倉地区協会会則第12条4項に基づき、平成24年度（平成24年4月1日～平成25年3月31）の公益財団法人日本電信電話ユーザ協会成田・佐倉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、適正かつ正確であると認めました。

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

平成25年5月21日

監事 岩 舘 信 康  
(JA成田市 代表理事組合長)

代理 池 田 克 己  
(JA成田市 常務理事)



平成25年5月22日

監事 小 岩 井 学  
(株式会社千葉興業銀行 佐倉支店長)



## 平成25年度の事業方針、取り組み等（案）について

### 1. 基本的な考え方

#### (1) 公益事業の持続的発展

- ①テレコミュニケーション事業においては、コンクール・コンテスト・検定・研修へ従来参加されていない事業所へのご案内強化や、会員以外の事業所の参加を促す施策の実施により事業拡大を図る。
- ②ICT活用推進事業については、セキュリティやモバイル・クラウドテーマとした本部主催セミナーや研修を会員企業様へのご案内を強化する。

#### (2) 公益法人としての適性な業務遂行の徹底、協会の事業基盤の確立

- ①業務の定期成果に向けた施策を検討実施すると共に、地域の実態を踏まえた取組みを支部⇄地域連動で実施し、コンプライアンスや人材育成の取組みを推進する。

### 2. 具体的取組み

#### (1) テレコミュニケーション事業の拡大

- ①電話対応コンクールについては、未参加企業・事業所への提案活動を推進し参加事業所の拡大を図る。  
(目標 110事業所：200名)
- ②企業電話対応コンテスト・電話対応診断については、参加企業の要望を把握し、よりニーズにあったものへ見直しを行うと共に、未参加企業・事業所へ積極的に活用提案を実施する。
- ③電話対応技能検定については、登録実施機関及び商工会議所と連動し、電話対応教育に力を入れている企業においての企業内実施の提案を推進するために、受講、受験者の拡大を図る。
- ④電話対応・ビジネスマナー等の研修については、コンクール・コンテスト・検定との連動を図ると共に、商工会議所様等のタイアップにより、受益者負担の導入による品質の向上等工夫により参加企業の拡大と満足度の向上を図る。

#### (2) ICT活用推進事業

- ・ICT活用推進事業については、本部と連動したセキュリティ・モバイル・クラウドのテーマを中心とした講演会・セミナー・研修を推進する。  
＜平成25年度は、スマートフォン・タブレットのビジネス活用講座を実施します（有料）＞

#### (3) 会員の増強

- ①既存会員様からのご紹介を積極的に推進すると共に、NTT様からの情報にタイムリーに対応できるよう、ユーザ協会千葉支部（事務局）の営業体制を構築する。（ストップ・ザ退会！）
- ②加入の障壁、退会理由の分析等により課題を抽出し、一つ一つ解決していくことにより、継続して加入していただける協会運営を目指す。（現状維持、退会防止）

#### (4) 業務の適正化

- ①コンプライアンス規定等について、支部内地域間の相互チェック体制を構築する。
- ②情報セキュリティの基盤構築を図り、定期的にチェックする体制を作る。

※具体的な計画スケジュール等は、別表(次ページ)のとおり

第1号議案<別表>

平成25年度の具体的な事業計画スケジュール（案）について

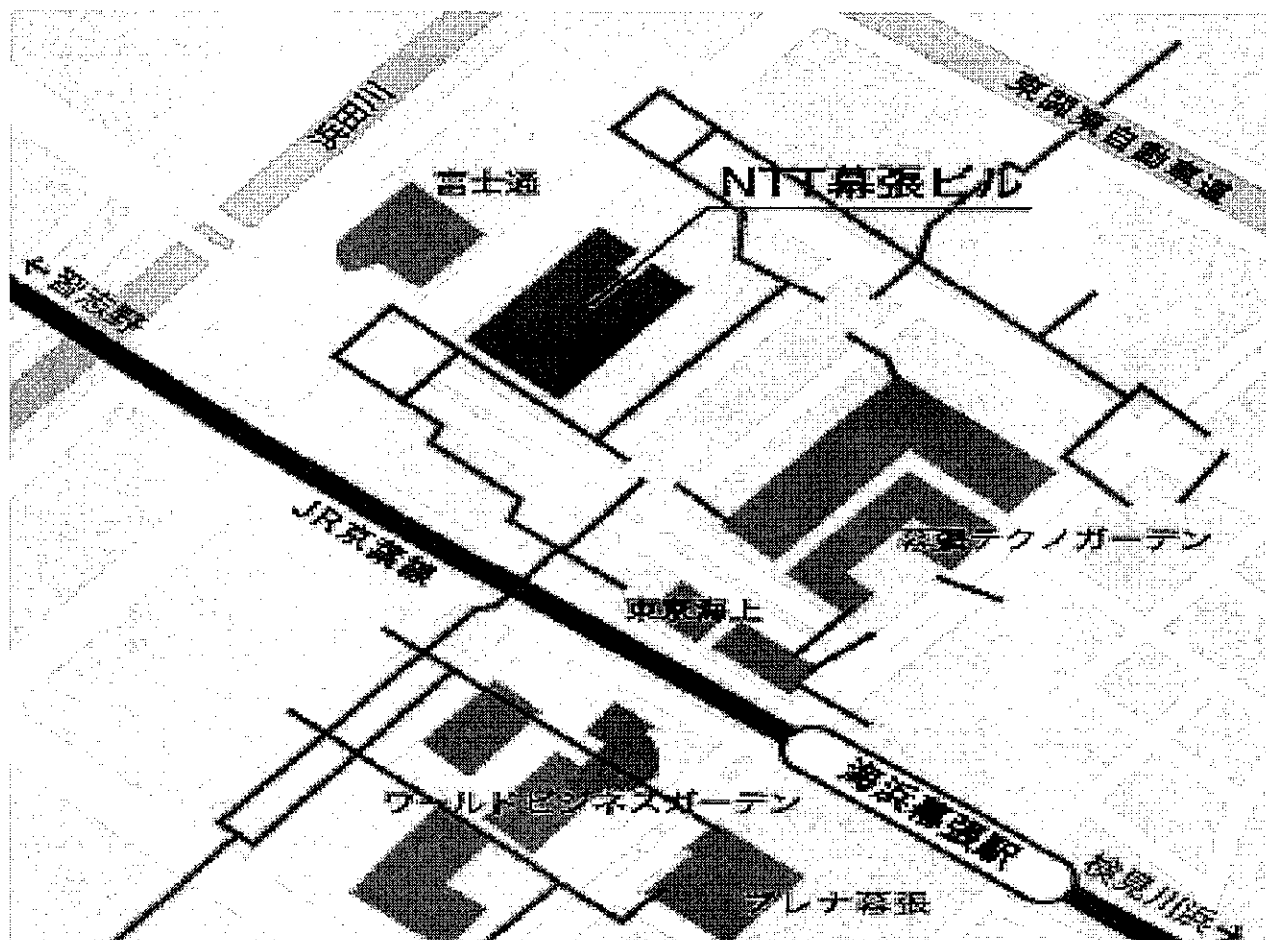
| 区分                         | 行 事              | 実施計画等                                                                        | 主管 | 実施日等                                                     | 場 所 等                                                                      | 計画数                       | 備考                     |
|----------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| 支部・地区<br>理事会等              | 支部理事会            | 千葉支部の24年度事業報告・収支決算・監査報告、25年度事業計画・収支予算の承認                                     | 支部 | 5月16日                                                    | ホテル ニューオータニ幕張                                                              | 1名                        | 各地区協会<br>長が参加          |
|                            | 地区理事会・総会         | 成田・佐倉地区協会での24年度事業報告・収支決算・監査報告、25年度事業計画・収支予算の承認                               | 地区 | 5月30日                                                    | 成田エクセルホテル東急                                                                | 129名                      | 委任状含む                  |
|                            | 臨時支部理事会          | H25年度実施状況報告と公益財団法人としての表彰規定・慶弔規定等付議予定                                         | 支部 | 検 討                                                      | 検 討                                                                        | 2名                        | 実施時期・<br>方法を検討         |
| テレコミュニケーション研修<br>電話対応コンクール | ビジネスマナー研修（上期/基礎） | 支部・地区が連携し、基本的なマナー習得に向けて、6コースを計画                                              | 支部 | 5月23日<br>5月24日<br>5月28日<br>6月11日<br>6月14日<br>6月19日       | NTT幕張ビル<br>NTT木更津新田ビル<br>NTT幕張ビル<br>イワヅキヨウビル センター<br>松戸商工会議所<br>茂原市役所      | 3事業所<br>3名                | 多くの会員様からの申込みをお待ちいたします。 |
|                            | ビジネスマナー研修（下期/応用） | クレーム対応スキルの向上に向けて、6コースを計画                                                     | 支部 | 10月24日<br>11月12日<br>11月14日<br>11月19日<br>11月26日<br>11月28日 | NTT木更津ビル<br>NTT幕張ビル<br>柏商工会議所<br>NTT幕張ビル<br>イワヅキヨウビル センター<br>茂原市役所         | 3事業所<br>3名                |                        |
|                            | 参加者研修            | 25年度の課題解説と参加選手への対応スクリプト作成支援研修を、6コース180名を計画                                   | 支部 | 6月 7日<br>6月13日<br>6月17日<br>6月18日<br>6月20日<br>6月21日       | イワヅキヨウビル センター<br>NTT柏泉町ビル<br>NTT幕張ビル<br>NTT幕張ビル<br>NTT幕張ビル<br>NTT幕張ビル      | 8事業所<br>10名               |                        |
|                            | 直前研修             | 地区大会に向けた選手の対応スクリプトのブラッシュアップとロールプレイングによる本番対策を13コース計画                          | 支部 | 7月2日<br>7月4日<br>7月8日<br>7月10日<br>7月11日<br>7月12日<br>7月18日 | NTT幕張ビル<br>NTT幕張ビル<br>NTT幕張ビル<br>NTT幕張ビル<br>NTT幕張ビル<br>NTT幕張ビル<br>NTT柏泉町ビル | 8事業所<br>10名               |                        |
|                            | 地区大会審査会          | 地区大会エントリー選手のCD収録した対応内容に基づき厳正な審査を実施し、県大会出場者50名を決定                             | 支部 | 9月 4日                                                    | NTT幕張ビル                                                                    | 5事業所<br>12名               |                        |
|                            | 千葉県大会出場者への特別研修   | 千葉県大会出場者50名十前年度総合優勝者に対して県大会に向けて更なる対応スキルの向上を図る                                | 支部 | 9月25日<br>9月26日                                           | NTT幕張ビル                                                                    | 3事業所<br>5名                |                        |
|                            | 千葉県大会            | 各地区代表者50名十前年度優勝者による競技<br>総合優勝者 1名を決定                                         | 支部 | 10月18日                                                   | NTT幕張ビル                                                                    | 選手<br>51名<br>応援者等<br>200名 |                        |
|                            | 全国大会             | 各県代表者60名による競技<br>上位入賞に向けて代表選手を派遣                                             | 本部 | 11月22日                                                   | 宮城県仙台サンプラザホール                                                              | 選手 1名                     | 選手事業所<br>事務局支援         |
|                            | 会員拡大の推進          | 新規獲得会員数（26件）<br>退会想定数（20件）<br>年度末会員数（140件）                                   | 支部 | 通年                                                       | 支部施策連動で実施していく                                                              |                           | +4件                    |
|                            | メールマガジンによる情報提供   | 希望事業所様への情報提供                                                                 | 支部 | 毎週水曜（支部）                                                 |                                                                            |                           |                        |
|                            | テレコムフォーラムの購入・配布  | 希望事業所様あて個別配送                                                                 | 支部 | 通年                                                       |                                                                            |                           |                        |
| セミナー等                      | 情報通信施設見学会        | 最新のIT技術（NTT関連施設）の見学を行なうと共に会員相互の親睦と交流を図る                                      | 地区 | 10月～12月                                                  | 別途ご案内                                                                      | 20事業所<br>35名              |                        |
|                            | 情報キャリアセミナーの開催    | ・ネット・モバイルのビジネス活用講座を実施する。                                                     | 支部 | 10月下旬<br>又は、<br>11月上旬                                    | 別途ご案内                                                                      | 30名                       |                        |
|                            | 新春セミナー           | 県内事業所様を対象に著名人による講演と質問交換会を実施。参加事業所様等のお役に立てる最新のICT情報や経済動向の講演を実施し、更に参加者相互の交流を図る | 支部 | 26年1月下旬                                                  | 別途ご案内                                                                      | 12事業所<br>20名              |                        |
|                            | 質問交換会            |                                                                              |    |                                                          |                                                                            |                           |                        |

## 第27回（平成25年度）電話対応コンクール千葉県大会について

- 1、開催日 平成25年10月18日(金)
- 2、開催場所 NTT幕張ビル 低層棟2階 プレゼンルーム  
千葉県美浜区中瀬1-6
- 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 17:30～
- 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  
東日本電信電話株式会社千葉支店

### ●NTT幕張ビルのご案内

- ・アクセス JR海浜幕張駅より徒歩約8分  
千葉県千葉市美浜区中瀬1-6 〒261-0023



## 第52回(平成25年度)電話対応コンクール全国大会について

### 1、開催日

平成25年11月22日(金)

### 2、開催場所

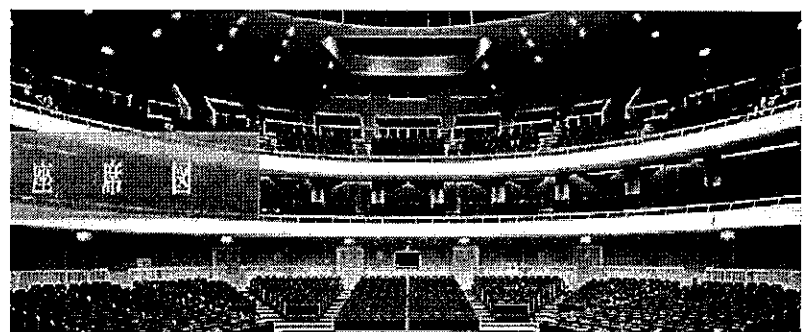
仙台サンプラザホール 仙台市宮城野区榴岡5-11-1

### 3、スケジュール(予定)

|     |        |     |        |
|-----|--------|-----|--------|
| 開会式 | 9:30～  | 競技  | 10:00～ |
| 表彰式 | 17:00～ | 懇親会 | 18:30～ |

### 4、後 援

総務省、宮城県、仙台市  
公益財団法人仙台コンベンション観光協会  
日本商工会議所 全国商工会連合会  
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  
東日本電信電話株式会社  
西日本電信電話株式会社  
株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ  
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社



## 第52回（平成25年度）電話対応コンクール全国大会の問題について

- テーマ  
『 言葉の力で元気を 』
- 今年度の問題のねらい  
『 電話での自然な会話のやり取りを通じて、お客様のニーズをしっかりと掘み、喜んで頂けるように分かり易く説明する。 』
- 状況の設定
  - ・事業者名：杜都企画株式会社（宮城県仙台市にあるツアー旅行企画・運営会社）
  - ・対応日時：2013年11月22日（金）午前10時
  - ・対応者（競技者）：復興応援キャンペーン担当 広瀬 純 社員
  - ・お客様（模擬対応者）：佐藤 真（設定の家族の夫または妻）

□ 問題

あなたは、宮城県仙台市にある杜都企画株式会社の広瀬 純社員です。  
杜都企画では、復興応援キャンペーンとして自社のホームページ画面から懸賞に応募してアンケートに回答して頂いたお客様に対して抽選を行い、毎月ペアで2名様を自社が企画する日帰りバスツアーに招待しています。  
11月は「佐藤 真」様が当選し、11月21日（木）にメールで当選の連絡をしました。 当選した佐藤 真様より「招待された日帰りバスツアーに招待以外の息子も母も参加したい」という電話が入ります。  
※ あなたは、以下の内容にそってお客様にツアーの説明をしてください。

### ツアー詳細

- ◆人気の「仙松亭（せんしょうてい）で、牡蠣のコース料理（90分）付き」
- ＜定 員＞40名（最少催行人数20名）
- ＜旅行価格（税込）＞大人1名：10,500円→8,800円・中学生以下：7,500→5,500円  
※復興応援キャンペーン価格：11月30日までにお申込みの場合
- ＜出 発 日＞12月14日（土）、15日（日）、21日（土）、22日（日）

### 主なスケジュール

- 9:30 仙台駅西口集合・バスで出発……集合場所の地図はこちら
- 10:15 観瀾亭（伊達家のお仮屋御殿）見学  
→ 松島めぐり観光船 乗船  
→ 仙松亭にて「牡蠣のコース料理（90分）」を堪能
- 13:15～15:15 フリータイム（オプションツアーあり！）
- 15:20 さかな市場での買い物 → 17:30 仙台駅西口到着・解散



### お勧めのポイント

- ◆ 牡蠣料理は、和食コースか洋食コースが選べます。
- ※ コース料理の詳細はメニューのとおり
- ◆ フリータイム（オプションツアーあり）
- ◆ バスの中では、牛タンが当たるクイズにチャレンジ  
さかな市場で「笹かま」つかみどりにチャレンジ



## 平成25年度の収支予算(案)について

平成25年5月30日

自 平成25年4月1日

至 平成26年3月31日

## 1. 収入の部

(単位:円)

| 項 目    | H24決算額<br>※（公益前） | H24決算額<br>※（公益後） | 予算額<br>③ | （参考）前年度<br>実績：予算額 | 備 考                       |
|--------|------------------|------------------|----------|-------------------|---------------------------|
|        | ①                | ②                |          | ③-（①+②）＝          |                           |
| 前年度繰越金 | 250,794          | ▲ 114,071        | 111,692  | -                 | ・ 前年度繰越金を計上               |
| 会費収入   | 198,000          | 612,000          | 762,000  | ▲ 48,000          | ・ 年会費入金（6000円×127会員） 会員減  |
| 雑収等    | -                | 58               | 60       | 2                 | ・ 預金利息、前年同程度を見込む          |
| 内部取引収入 | -                | 73,500           | 66,150   | ▲ 7,350           | ・ 情報施設見学会運営資金受入（会員減分を見込む） |
| 合 計    | 448,794          | 571,487          | 939,902  | ▲ 80,379          | -                         |

## 2. 支出の部

(単位:円)

| 区分        | 項 目      | H24決算額<br>※（公益前） | H24決算額<br>※（公益後） | 予算額<br>③ | （参考）前年度<br>実績：予算額 | 備 考                                                 |
|-----------|----------|------------------|------------------|----------|-------------------|-----------------------------------------------------|
|           |          | ①                | ②                |          | ③-（①+②）＝          |                                                     |
| 事業費       | 電話応対競技支出 | -                | 51,258           | 53,400   | 2,142             | 電話応対コンクール地区大会収録費用として前年並みを見込む。                       |
|           | セミナー等費用  | 17,232           | -                | 20,000   | 2,768             | 定期総会、セミナー案内文書郵送                                     |
|           | 施設見学会    | -                | 299,564          | 285,000  | ▲ 14,564          | 情報通信施設見学会開催費用<br>・ 会員減分を考慮<br>・ 会費の一部を参加者負担により実施する。 |
|           | 組織強化費支出  | 55,435           | 12,355           | 55,000   | ▲ 12,790          | 年会費の再請求、旅費、他                                        |
|           | 小 計      | 72,667           | 363,177          | 413,400  | ▲ 22,444          | -                                                   |
| 管理費       | 会議費支出    | 345,091          | 12,000           | 300,000  | ▲ 57,091          | 地区総会に関わる会場費、案内文書送付郵送料等経費全般                          |
|           | 諸経費支出    | 13,550           | 31,000           | 20,000   | ▲ 24,550          | ・ 残高証明書発行手数料<br>・ 振込手数料分 を見込む                       |
|           | 小 計      | 358,641          | 43,000           | 320,000  | ▲ 81,641          | -                                                   |
| 表 彰 費     |          | -                | -                | 20,000   | 20,000            | 予備として予算化                                            |
| 内部取引支出    | 上部費支出    | 75,000           | 33,915           | 67,000   | ▲ 41,915          | 支部上部費（前年度末会員数：134×500円）                             |
|           | 消費税等分担支出 | 21,557           | 19,703           | 32,000   | ▲ 9,260           | 消費税残金分処理                                            |
|           | 法人税等分担支出 | 35,000           | -                | 52,337   | 17,337            | 前年実績比率で各地区分担分を見込む                                   |
|           | 小 計      | 131,557          | 53,618           | 151,337  | ▲ 33,838          | -                                                   |
| 当期支出額合計   |          | 562,865          | 459,795          | 904,737  | ▲ 117,923         | -                                                   |
| 次期繰越収支差益額 |          | ▲ 114,071        | 111,692          | 35,165   | -                 | -                                                   |

## 3. 収支結果

| 収入の部     | 支出の部     | 次期繰越差益額 |
|----------|----------|---------|
| 939,902円 | 904,737円 | 35,165円 |

## 地区役員について

平成25年5月30日

## 【御退任】

地区副会長 森中 小三郎氏（成田国際空港株式会社 代表取締役社長）〔H24.7〕  
 地区理事 徳田 彰士氏（空港情報通信株式会社 代表取締役社長）〔H24.7〕  
 地区監事 山口 修史氏（株式会社千葉興業銀行 佐倉支店長）〔H25.4〕

## 【御新任】

地区副会長 夏目 誠 氏（成田国際空港株式会社 代表取締役社長）〔H24.7〕  
 地区理事 平山 光則 氏（空港情報通信株式会社 代表取締役社長）〔H24.7〕  
 地区監事 小岩井 学 氏（株式会社千葉興業銀行 佐倉支店長）〔H25.4〕

## 【実務代行役の御退任・御新任】

- ・（退任）関 恒明 氏（成田国際空港株式会社 管理部門総務人事部担当部長）〔H24.8〕
- ・（新任）宇田 郁雄氏（成田国際空港株式会社 管理部門総務人事部担当部長）〔H24.8〕

## 成田・佐倉地区協会 役員名簿（平成25年度～）

（敬称略）

| 会 職   | 氏 名            | 事 業 所 名         | 役 職      | 実務代行役             |                |
|-------|----------------|-----------------|----------|-------------------|----------------|
| 地区会長  | 小泉 一成          | 成田市             | 市長       | 総務部管財課長           | 中村 光夫          |
| 地区副会長 | 藤 和雄           | 佐倉市             | 市長       | 資産管理経営室長          | 増澤 文夫          |
| 地区副会長 | ※ <u>夏目 誠</u>  | 成田国際空港株式会社      | 代表取締役社長  | 管理部門総務人事部<br>担当部長 | ※ <u>宇田 郁雄</u> |
| 地区理事  | 諸岡 靖彦          | 米屋株式会社          | 代表取締役社長  | 主席調査役             | 高木 一男          |
| 地区理事  | 大廣 倉万          | 成田商工会議所         | 専務理事     | 総務課               | 荒井 俊幸          |
| 地区理事  | 橋本 照稔          | 大本山成田山新勝寺       | 貫首       | 庶務課長              | 鶴岡 多賀志         |
| 地区理事  | ※ <u>平山 光則</u> | 空港情報通信株式会社      | 代表取締役社長  | 情報通信運用部           | 齊藤 元久          |
| 地区理事  | 薦岡 利宏          | 株式会社千葉銀行 佐倉支店   | 支店長      | —                 | —              |
| 地区理事  | 小坂 泰久          | 酒々井町            | 町長       | 財政課長              | 京増 孝一          |
| 地区理事  | 高橋 浩一          | 株式会社フジクラ 佐倉事業所  | 事業所長     | 総務課長              | 相馬 末蔵          |
| 地区理事  | 大畑 喜信          | 八街商工会議所         | 会頭       | 専務理事              | 伊藤 武雄          |
| 地区理事  | 鈴木 博           | 佐倉商工会議所         | 会頭       | 事務局長              | 高橋 義和          |
| 地区理事  | 佐久間 智義         | 成田エクセルホテル東急     | 執行役員総支配人 | 管理支配人             | 佐藤 秀樹          |
| 地区監事  | 岩館 信康          | J A 成田市         | 代表理事組合長  | 常務理事              | 池田 克己          |
| 地区監事  | ※ <u>小岩井 学</u> | 株式会社千葉興業銀行 佐倉支店 | 支店長      | —                 | —              |

※…平成24年7月、8月、平成25年4月より就任いただいている役員様、実務代行役様