

# 平成26年度 総会議案書

日時 平成26年7月8日  
16時00～

場所 フローラ西船



(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区協会

## ■総会議決事項

### (1)第一号議案 平成25年度の事業報告について

- ・報告1 会員数の状況について・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 2
- ・報告2 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3 ICTセミナーについて・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 4
- ・報告4 情報通信施設見学会について・・・・・・・・・・・・ P. 5

### (2)第二号議案 平成25年度の収支報告について・・・・・・・・ P. 6

### (3)第三号議案 平成25年度の監査報告について・・・・・・・・ P. 7

### (4)第四号議案 平成26年度の事業計画について・・・・・・・・ P. 8

＜参考1＞第28回(平成26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53回(平成26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53回(平成26年度)電話対応コンクールの問題について・・・・ P. 12

### (5)第五号議案 平成26年度の収支予算について・・・・・・・・ P. 13

### (6)第六号議案 地区役員等について・・・・・・・・・・・・ P. 14

### (7)その他 平成25年度電話対応コンクール入賞者表彰について・・・・ P. 15

# 平成25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

| 地区名                | 平成24年度末<br>会員数 | H25年度会員増減数 |     |      | 対前年比   | 平成25年末<br>会員数 |
|--------------------|----------------|------------|-----|------|--------|---------------|
|                    |                | 入会数        | 退会数 | 差分   |        |               |
| 千葉・市原・東金地区         | 638            | 4          | 62  | ▲58  | ▲9.1%  | 580           |
| 成田・佐倉地区            | 134            | 0          | 13  | ▲13  | ▲9.7%  | 121           |
| 茂原・夷隅地区            | 160            | 0          | 11  | ▲11  | ▲6.9%  | 149           |
| 市川・浦安行徳地区          | 227            | 4          | 10  | ▲6   | ▲2.6%  | 221           |
| 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区 | 345            | 2          | 38  | ▲36  | ▲10.4% | 309           |
| 柏・流山・我孫子・沼南地区      | 184            | 2          | 10  | ▲8   | ▲4.3%  | 176           |
| 野田・関宿地区            | 106            | 2          | 6   | ▲4   | ▲3.8%  | 102           |
| 松戸地区               | 151            | 1          | 9   | ▲8   | ▲5.3%  | 143           |
| 木更津・館山・鴨川地区        | 336            | 0          | 17  | ▲17  | ▲4.5%  | 319           |
| 銚子・香取・旭・匝瑳地区       | 224            | 3          | 18  | ▲15  | ▲5.1%  | 209           |
| 合計                 | 2,505          | 18         | 194 | ▲176 | ▲7.0%  | 2,329         |

### 【2】首都圏支部の会員状況の推移（参考）

| 年度<br>支部 | H24   | H25   | 対前年<br>増減 | 対前年比   |
|----------|-------|-------|-----------|--------|
| 東京       | 5,977 | 5,441 | ▲536      | ▲9.0%  |
| 千葉       | 2,505 | 2,329 | ▲176      | ▲7.0%  |
| 茨城       | 2,174 | 2,016 | ▲158      | ▲7.8%  |
| 神奈川      | 2,515 | 2,287 | ▲228      | ▲10.0% |
| 埼玉       | 1,902 | 1,813 | ▲89       | ▲4.9%  |
| 栃木       | 2,082 | 1,961 | ▲121      | ▲6.2%  |
| 群馬       | 3,109 | 3,033 | ▲76       | ▲2.5%  |
| 山梨       | 1,550 | 1,492 | ▲58       | ▲3.9%  |

### 【3】参考資料：入・退会の分析結果

#### (1)入会理由分析結果

| 順位 | 入会の動機・キッカケ      | 件数 | 割合     |
|----|-----------------|----|--------|
| 1  | 会員・役員等からの紹介     | 9  | 50.0%  |
| 2  | コンクール・セミナー等への参加 | 7  | 38.9%  |
| 3  | ユーザ協会の趣旨に賛同     | 1  | 5.6%   |
| 4  | その他             | 1  | 5.6%   |
| 合計 |                 | 18 | 100.0% |

#### (2)退会理由分析結果

| 順位 | 退会の理由        | 件数  | 割合     |
|----|--------------|-----|--------|
| 1  | 会社又は事業所の経費節減 | 120 | 61.9%  |
| 2  | 割引特典の利用中止    | 43  | 22.2%  |
| 3  | 統廃合・廃業・倒産    | 23  | 11.9%  |
| 4  | 他協会への移転      | 7   | 3.6%   |
| 5  | 会費未納による退会    | 1   | 0.4%   |
| 合計 |              | 194 | 100.0% |

# 平成25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

### 【1】電話対応コンクール、ビジネスマナー 各種研修及び大会等

| 研修・大会名    |                   | 実施回数 | 項目   | 合計  | 千葉・市原・東金地区 | 成田・佐倉地区 | 茂原・夷隅地区 | 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷・白井地区 | 市川・浦安行徳地区 | 柏・流山・我孫子・沼南地区 | 野田・関宿地区 | 松戸地区 | 木更津・館山・鴨川地区協会 | 銚子・香取・旭・匝瑳地区 |
|-----------|-------------------|------|------|-----|------------|---------|---------|---------------------|-----------|---------------|---------|------|---------------|--------------|
| 電話対応コンクール | 参加者研修             | 6    | 参加人数 | 203 | 50         | 5       | 4       | 58                  | 20        | 17            | 3       | 23   | 15            | 8            |
|           |                   |      | 事業所数 | 93  | 21         | 5       | 4       | 22                  | 13        | 5             | 2       | 10   | 7             | 4            |
|           | 直前研修              | 7    | 参加人数 | 201 | 56         | 4       | 6       | 35                  | 41        | 15            | 3       | 24   | 9             | 8            |
|           |                   |      | 事業所数 | 94  | 24         | 4       | 3       | 22                  | 16        | 6             | 2       | 10   | 3             | 4            |
|           | 地区大会（CD収録）        | -    | 参加人数 | 204 | 53         | 7       | 5       | 36                  | 45        | 16            | 3       | 20   | 11            | 8            |
|           |                   |      | 事業所数 | 56  | 12         | 4       | 3       | 7                   | 7         | 5             | 2       | 7    | 5             | 4            |
|           | 千葉県大会（H25年10月18日） | -    | 参加人数 | 52  | 16         | 3       | 1       | 3                   | 10        | 4             | 2       | 7    | 3             | 3            |
|           |                   |      | 事業所数 | 30  | 6          | 3       | 1       | 3                   | 4         | 3             | 2       | 3    | 3             | 2            |
|           | 全国大会（H25年11月22日）  | -    | 参加人数 | 1   | -          | -       | -       | -                   | 1         | -             | -       | -    | -             | -            |
|           |                   |      | 事業所数 | 1   | -          | -       | -       | -                   | 1         | -             | -       | -    | -             | -            |
| ビジネスマナー   | 上期研修              | 6    | 参加人数 | 209 | 41         | 2       | 19      | 4                   | 30        | 13            | 0       | 13   | 65            | 22           |
|           |                   |      | 事業所数 | 86  | 19         | 1       | 6       | 4                   | 12        | 6             | 0       | 8    | 17            | 13           |
|           | 下期研修              | 6    | 参加人数 | 153 | 29         | 0       | 18      | 16                  | 7         | 2             | 1       | 4    | 67            | 9            |
|           |                   |      | 事業所数 | 55  | 12         | 0       | 3       | 11                  | 2         | 1             | 1       | 2    | 16            | 7            |
|           | 年間合計              | 12   | 参加人数 | 362 | 70         | 2       | 37      | 20                  | 37        | 15            | 1       | 17   | 132           | 31           |
|           |                   |      | 事業所数 | 141 | 31         | 1       | 9       | 15                  | 14        | 7             | 1       | 10   | 33            | 20           |
|           | 地区協会独自開催          | 11   | 参加人数 | 291 | 35         | 0       | 0       | 29                  | 0         | 73            | 52      | 0    | 102           | 0            |
|           |                   |      | 事業所数 | 145 | 19         | 0       | 0       | 19                  | 0         | 48            | 39      | 0    | 20            | 0            |

### 【2】電話対応コンクール千葉県大会結果



平成25年10月18日 於：NTT幕張ビル 第一ﾌﾚｲﾄﾞﾚｯｼﾝｸﾞﾚｰﾝ

#### □電話対応専門の部

（敬称略）

| 入賞  | 事業所名               | 出場者名   | 出場地区協会           |
|-----|--------------------|--------|------------------|
| 優勝  | キヤノンカスタマーサポート株式会社  | 房枝 あやの | 千葉・市原・東金         |
| 準優勝 | 佐川急便株式会社 城東店       | 小泉 絵里  | 市川・浦安行徳          |
| 三位  | 株式会社QVCジャパン        | 平川 道子  | 千葉・市原・東金         |
| 特別賞 | 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 | SMBC日興証券株式会社 津田沼支店 | 渋谷 めぐみ | 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井 |

#### □一般の部

| 入賞  | 事業所名                       | 出場者名   | 出場地区協会   |
|-----|----------------------------|--------|----------|
| 優勝  | 株式会社大塚商会<br>たのめーるコンタクトセンター | 坂井 由江  | 市川・浦安行徳  |
| 準優勝 | 株式会社QVCジャパン                | 中野 英行  | 千葉・市原・東金 |
| 三位  | 佐川急便株式会社 野田店               | 石川 みさと | 野田・関宿    |
| 特別賞 | ホテルオークラ東京ベイ                | 平井 泉   | 市川・浦安行徳  |
| 特別賞 | 株式会社ミリアルリゾートホテルズ           | 中村 明日香 | 市川・浦安行徳  |

#### □総合優勝・千葉県知事賞

| 入賞             | 事業所名                       | 出場者名  | 出場地区協会  |
|----------------|----------------------------|-------|---------|
| 総合優勝<br>千葉県知事賞 | 株式会社大塚商会<br>たのめーるコンタクトセンター | 坂井 由江 | 市川・浦安行徳 |

# 平成25年度事業報告について

## ICTセミナー実施状況について

### 【1】ICTセミナー・新春セミナー実施状況

#### (1) 支部

| 事業項目                  | 実施概要                                                                                | 参加人員 | 地区協会別参加人員  |         |         |                     |           |               |         |      |               |              |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|---------|---------|---------------------|-----------|---------------|---------|------|---------------|--------------|
|                       |                                                                                     |      | 千葉・市原・東金地区 | 成田・佐倉地区 | 茂原・夷隅地区 | 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷・白井地区 | 市川・浦安行徳地区 | 柏・流山・我孫子・沼南地区 | 野田・関宿地区 | 松戸地区 | 木更津・館山・鴨川地区協会 | 銚子・香取・旭・匝瑳地区 |
| 新春セミナー<br>支部 1月27日(月) | 一部講師：NTTドコモ千葉支店「スマホ・タブレットの最新事情」<br>二部講師：加来 耕三氏「戦国武将に学ぶリーダーの条件」<br>・実施会場：三井ガーデンホテル千葉 | 101  | 78         | 1       | -       | 5                   | 6         | 1             | -       | 4    | 5             | 1            |

#### (2) 地区協会

| 事業項目   | 実施概要                                                                                                                              | 参加人員 | 備考                                                 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------|
| 新春セミナー | 銚子地区<br>1月28日(火)<br>講師：戸張 捷氏 「ITとビジネスの未来」<br>・実施会場：銚子商工会議所大ホール<br>※銚子商工会議所共催                                                      | 141  | —                                                  |
|        | 木更津地区<br>2月5日(水)<br>第一部講師：NTT東日本-千葉 「最近の通信動向について」<br>第二部講師：竹田 恒泰氏 「日本はなぜ世界で一番人気があるのか」<br>・実施会場：かずさアカデミアホール<br>※木更津商工会議所・君津商工会議所協賛 | 206  | —                                                  |
|        | 東葛3地区<br>合同開催<br>2月20日(木)<br>第一部講師：NTT東日本 「新OSへのデータ移行支援サービスの紹介」<br>第二部講師 田部井 淳子氏 「世界の山々をめざして」<br>・実施会場：三井ガーデンホテル柏                 | 110  | ・柏・流山・我孫子・沼南地区(85名)<br>・野田・関宿地区(14名)<br>・松戸地区(11名) |
|        | 合 計                                                                                                                               | 558  | —                                                  |

### 【2】スマホ・タブレットセミナー実施状況

| 実施項目                             | 実施概要                                                           | 参加人員等                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| スマホ・タブレット<br>セミナー（支部）<br>11/6（水） | ・モバイルグループウェアの概要と体感<br>・営業ツールとしてのタブレット活用事例<br>・営業利用目線でのセキュリティ対策 | ・千葉・市原・東金地区(9名)<br>・成田・佐倉地区(1名)<br>・市川・浦安行徳地区(3名)<br>・銚子・香取・旭・匝瑳地区(1名)<br>・会員以外(11名) |



# 平成25年度事業報告について

## 情報通信施設見学会について

| 地区協会名            | 実施月日   | 実施場所<br>(第2見学場所)            | 参加人員 |
|------------------|--------|-----------------------------|------|
| 松戸               | 11月12日 | NTT筑波研究開発センタ<br>(ガラス工房シリカ)  | 29名  |
| 市川・浦安行徳          | 11月19日 | NTT技術史料館<br>(浅草演芸ホール)       | 19名  |
| 柏・流山・我孫子・沼南      |        | NTT筑波研究開発センタ<br>(ガラス工房シリカ)  | 28名  |
| 銚子・香取・旭・匝瑳       |        | 光HOUSE千葉<br>(新橋演舞場)         | 66名  |
| 木更津・館山・鴨川        | 11月20日 | NTT-NOTE<br>(横須賀軍港めぐり)      | 26名  |
| 野田・関宿            | 11月21日 | NTT筑波研究開発センタ<br>(ガラス工房シリカ)  | 25名  |
| 木更津・館山・鴨川        | 11月26日 | NTT-NOTE<br>(横須賀軍港めぐり)      | 51名  |
| 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井 | 12月3日  | NTT-NOTE<br>(歌舞伎座)          | 40名  |
| 千葉・市原・東金         |        | 光HOUSE千葉<br>(Orbi Yokohama) | 36名  |
| 茂原・夷隅            |        |                             | 4名   |
| 成田・佐倉            | 12月6日  | 光HOUSE千葉<br>(Orbi Yokohama) | 9名   |
| 全地区合計            | -      | -                           | 333名 |

# 平成25年度収支報告について

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     | 予算額<br>(A) | 決算額<br>(B) | 差額<br>(B)－(A) | 備 考        |
|--------|------------|------------|---------------|------------|
| 前年度繰越金 | 885,548    | 885,548    | 0             | -          |
| 会費収入   | 1,340,000  | 1,256,000  | ▲ 84,000      | 会員数減       |
| 雑収入等   | 200        | 251        | 51            | -          |
| 事業収入   | 45,000     | 67,974     | 22,974        | 施設見学への参加者増 |
| 合 計①   | 2,270,748  | 2,209,773  | ▲ 60,975      | -          |

## 2、支出の部

| 区分  | 項目                   | 予算額<br>(A) | 決算額<br>(B) | 差額<br>(B)－(A) | 備 考                                                            |
|-----|----------------------|------------|------------|---------------|----------------------------------------------------------------|
| 事業費 | 電話対応競技支出             | 200,000    | 122,905    | ▲ 77,095      | 参加者数の減                                                         |
|     | セミナー等費支出             | 500,000    | 209,192    | ▲ 290,808     | 地区主催のビジネスマナー研修2回分について計上。<br>新春セミナー等も計画したが、支部主催へ会員様を案内し、独自開催無し。 |
|     | 施設見学会                | 300,000    | 239,944    | ▲ 60,056      | 参加者数の減                                                         |
|     | 組織強化費支出              | 5,000      | 9,000      | 4,000         | 講師お礼他、訪問時の手土産費用を計上                                             |
|     | 小 計②                 | 1,005,000  | 581,041    | ▲ 423,959     | —                                                              |
| 管理費 | 会議費支出                | 300,000    | 238,280    | ▲ 61,720      | 総会参加者の減による                                                     |
|     | 諸経費支出                | 50,000     | 64,078     | 14,078        | 封筒の印刷費相当がオーバーとなった。                                             |
|     | 小 計③                 | 350,000    | 302,358    | ▲ 47,642      | —                                                              |
|     | 表 彰 費④               | 12,000     | 12,000     | 0             | —                                                              |
|     | 本部上部費⑤               | 330,000    | 309,393    | ▲ 20,607      | 消費税相当額分担金について見込み違いがあった。                                        |
|     | 当期支出額合計<br>⑥=②+③+④+⑤ | 1,697,000  | 1,204,792  | ▲ 492,208     | —                                                              |
|     | 次期繰越収支差益額<br>⑦=①-⑥   | 573,748    | 1,004,981  | 431,233       | —                                                              |

# 平成25年度監査報告について

## 監 査 報 告

公益財団法人日本電信電話ユーザ会船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区協会会則第12条第4項に基づき、平成25年度（平成25年4月1日～平成26年3月31日）の公益財団法人日本電信電話ユーザ会船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区対統状況について、出納簿、証拠書類、預金通帳、現金等を照会した結果、適正か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

平成26年 7 月 / F

船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区協会  
監事 ポーソー油脂株式会社 河野 定康



平成26年 7 月 2 日

船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区協会  
監事 千葉興業銀行 船橋支店 鈴木 毅



## 平成26年度の事業計画について（1/2）

### ■基本方針（千葉支部）

#### 1.公益事業の持続的発展

- (1)テレコミュニケーション教育事業については、コンクール、コンテスト、検定、研修等の更なる参加者拡大に向けて、新たな参加事業所への勧奨を強化するとともに、会員以外の事業所に対して参画を促す活動に取り組むことで、事業の拡大を図る。
- (2)ICT活用推進事業については、モバイル、クラウド、セキュリティ等をテーマとしたICTセミナーや研修を開催する。

2公益財団法人としての適正な業務遂行の徹底公益財団法人としての業務運営の一層の適正化に向け、業務プロセスの見直しに取り組むとともに、効率的な業務運営体制の構築を図る。

### 【具体的な取り組み】

#### 1.テレコミュニケーション教育事業の拡大

- (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、参加者の拡大に加えて参加事業所の拡大を図ります。・1事業所様 参加無料枠を拡大し少しでも参加しやすいコンクールを目指します。（5名まで無料⇒10名まで無料）  
（目標参加者数：240名、平成25年度実績：204名）
- (2)企業電話対応コンテスト・電話対応診断については、あらゆる機会を活用した、周知活動を行うとともに、過去に参加経験のある企業へのきめ細かい参加勧奨等により、更なる参加企業・事業所の拡大を図ります。  
（目標参加者数：12事業所、平成25年度実績：10事業所）
- (3)電話対応技能検定  
4級新設をトリガーに検定事業の知名度向上及び普及拡大に向けた取り組みを強化し、受験者の拡大を図ります。  
（目標受験者数：180名、平成25年度見込み：161名）
- (4)ビジネスマナー等研修については、コンクール・コンテスト・検定との連動を図り参加企業・事業所の拡大を図ります。

#### 2.ICT最新情報発信のための新春セミナー開催、BCP、BYOD等をテーマとしたセミナーや活用例を用いたスマホ・タブレットセミナー開催

- (1)会員様からの意向を聞きながら、タイムリーな話題性のある講演内容とすることにより集客を図る。
- (2)実施内容を濃いものとするため、講師への事前要望や質問等も提示しながら実施する。
- (3)実際のビジネスシーンに応じた活用例等を提示することによって、参加者により身近なセミナーとして感じてもらえるよう商工会議所様、商工会様、情報通信事業者等と連携して実施する。
- (4)告知については、開催予定日の4ヶ月前を目途に初回のPRを実施します。

#### 3.会員サービスの充実

- (1)千葉支部ホームページ・メルマガを活用し、研修やイベントの開催案内を掲載し、タイムリーな情報発信を実施します。  
更に「テレコムフォーラム」へ研修やイベントの開催案内を同梱封入し、会員へ周知します。
- (2)イベント参加の多い、ホテル、経済団体、自治体、証券等の業種へPR活動を行い、事業参加者増を図ります。
- (3)あらゆる機会を捉え、ユーザ協会の事業内容の紹介活動を積極的に行い、新規会員拡大を図ります。

#### 4.適正な業務運営の実施

- (1)地区協会から支部へ支払業務等に移管し、一括管理・一括処理を行います。
- (2)「現預金管理の適正化に向けた取り組み」及び「決裁・契約業務の適正化に向けた取り組み」のチェック体制等を強化し、監査等の指摘防止を図ります。

平成26年度の事業計画について (2/2)

| NO | 施策名     | 主催 | 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  | 理事会・総会  | 支部 |                                                                                                 | 5月15日(木)<br>支部(マンハッタン)<br>5月27日(火)<br>成田・佐倉(ヒルトン成田)                       | 6月4日(水)<br>野田・関宿<br>6月5日(木)<br>鎌子・香取・旭・匝<br>鎌子・香取・八<br>菱(鎌子・ガ・新<br>ル)                                                                       | 6月10日(火)<br>千葉・市原・東金<br>(リリ・カ・青森)<br>6月25日(水)<br>松戸(松戸商工会議<br>所) | 7月4日(金)<br>木更津(かずさア<br>カデミアホール)<br>7月8日(水)<br>船橋・習志野・八<br>千代・鎌子・谷田井<br>7月 柏・流山・<br>我孫子・沼南 |    |                                                                                       |                             |                               |                                                            | 拡大支部理事会<br>未定     |    |
| 2  | 各種研修    | 支部 |                                                                                                 | ビジネス研修<br>5月29日千葉①千葉②<br>(NMビル)                                           | ビジネス研修<br>6月13日千葉<br>ビジネス研修<br>6月19日木更津<br>(NTT木更津新田<br>ビル)                                                                                 | ビジネス研修<br>7月15日千葉<br>ビジネス研修<br>7月23日千葉                           |                                                                                           |    |                                                                                       | ビジネス研修<br>11月5日千葉<br>日時未定 柏 | ビジネス研修<br>12月4日千葉<br>日時未定 木更津 | ビジネス研修<br>日時未定 松戸                                          | ビジネス研修<br>2月13日千葉 |    |
|    |         | 地区 | ビジネス研修<br>4月15日・18日<br>千葉(NMビル)<br>ビジネス研修<br>4月24日松戸(松<br>戸商工会議所)<br>※支部→地区変更<br>他1回支部開催後<br>討中 | ビジネス研修<br>5月14日野田<br>ビジネス研修<br>5月16日木更津(NT<br>T木更津)<br>5月20日鎌子(イオン<br>鎌子) | ビジネス研修:電<br>話研修<br>6月11日野田(野<br>田商工会議所)<br>ビジネス研修<br>6月11日船橋(ク<br>ロスウェーブ)<br>ビジネス研修<br>6月18日流山<br>(熊山商工会議所)<br>6月25日木更津<br>(NTT木更津新田<br>ビル) | ビジネス研修:<br>ビジネス文書・<br>メール<br>7月9日野田(野<br>田商工会議所)                 | 英語電話研修<br>8月6日千葉<br>ビジネス研修:<br>クレーム<br>8月6日野田(野<br>田商工会議所)                                |    | クラウド(BOP・<br>BYOD)セミ<br>ナー(千葉)<br>11月7日(金)<br>NTT髙須ビル<br>ビジネスマナー研<br>修(仮)<br>11月12日鎌子 |                             |                               | 経営者管理研修<br>2月中旬～下旬千<br>葉<br>・スマホ・タブ<br>レットセミナー<br>日時未定(千葉) |                   |    |
| 3  | 電話応対ワーク | 支部 |                                                                                                 | 電話応対ワーク概要説<br>明会<br>5月8日・13日<br>①初参加向け<br>②経験者向け                          | 強化研修<br>6月17日～19日                                                                                                                           | 強化研修 計4回<br>7月1日～3日千葉<br>7月4日柏                                   | 地区大会審査会<br>9月1日<br>特別研修<br>9月18日・19日                                                      |    | 千葉県大会<br>10月9日                                                                        | 全国大会(金沢)<br>11月14日          |                               |                                                            |                   |    |
| 4  | 情報施設見学会 | 支部 |                                                                                                 |                                                                           |                                                                                                                                             |                                                                  |                                                                                           |    |                                                                                       | ← 全10地区 →                   |                               |                                                            |                   |    |
| 5  | 新春セミナー  | 支部 |                                                                                                 |                                                                           |                                                                                                                                             |                                                                  |                                                                                           |    |                                                                                       |                             |                               | 1月下旬<br>千葉・鎌子                                              | 木更津・東葛            |    |

## 第28回（平成26年度）電話対応コンクールについて

### 千葉県大会

- 1、開 催 日                      平成26年10月9日（木）
- 2、開催場所                      千葉市内
- 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（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支店

#### ●表彰等ルールの改定について

(1)平成21年度～平成25年度まで、選手がエントリーする区分を、「電話対応専門の部」・「一般の部」として実施してまいりました。

平成26年度からは、全国大会と同様にエントリーする区分を設けず、一元化して実施します。

(2)表彰に関しましては、

総合優勝⇒千葉県知事賞 としていましたが、今後は優勝 ＝ 千葉県知事賞を授与します。＜全国大会へ出場していただきます。＞

・その他は、準優勝(1)第3位(1)優秀賞(7)とします。





## 第53回（平成26年度）電話対応コンクール問題について

### ■テーマ

『言葉がつむぐ信頼のきずな』

### ■今年度の問題のねらい

ビジネス電話対応の世界では、双方の思い込みや確認不足、説明不足などから、トラブルになることがしばしばあります。そうしたときに、お客様の不安感や不信感を和らげ信頼を取り戻し、お客様とのきずなを確立するには、どのような言葉をつむぎ、どう対応すればよいかを考えます。

### ■状況設定

事業者名：株式会社まつい

（石川県金沢市内にある、北陸の伝統工芸品を販売している会社）

対応日時：2014年11月14日（金）午前10時

対応者（競技者）：販売課営業担当 小林 悠（こばやし ゆう）社員

お客様（模擬対応者）：前田 利（まえだ とし）様

### ■問題

あなたは、金沢市内にある伝統工芸品の販売会社「株式会社まつい」の販売課営業担当小林 悠社員です。

11月14日（金）午前10時に、Facebook の情報をきっかけに「九谷焼焼酎サーバー（青粒あおつぶタイプ）と木製台のセット」を購入された前田 利様から「注文した内容と送られてきた注文明細書の記載内容が違う。Facebook に載っていた九谷焼の焼酎カップ（青粒あおつぶ・白粒しろつぶ）の記載がない。」と不安そうな様子で問い合わせの電話が入りました。

※次の記載の内容を踏まえ対応をしてください。



### ■前田 利様の情報

住所：〒920-0941 石川県金沢市芝町1-11-30-605 電話：076-262-2963

上記情報は注文を頂いた際に、個人情報保護規定に同意を得た上、連絡先として記載している。

### ■問い合わせの背景

○ 前田 利様は、株式会社まついのFacebook に掲載された新着商品、「九谷焼焼酎サーバー（青粒あおつぶタイプ）と木製台のセット」ならびに添えてある「九谷焼焼酎カップ（青粒あおつぶ・白粒しろつぶ）」の写真を見て、友人の結婚祝い品として、「九谷焼焼酎サーバー（青粒あおつぶタイプ）と木製台のセット」及び「九谷焼焼酎カップ（青あお粒つぶ・白粒しろつぶ）」を購入したいと考え、11月12日（水）に問い合わせの電話をかけました。

（前田 利様は株式会社まついのホームページを見ていません）

○ 電話に出た池田宏美社員から、「この電話で注文ができること」を聞き、その時点で注文をしました。

○ 前田 利様は、その際に、名前・住所・電話番号を伝え、「11月23日（日）には友人宅に持って行くため、土曜日に必ず届くようにしてほしい（22日は一日在宅）」と、依頼しました。

なお、この時対応をしたのは池田宏美社員でしたが、前田 利様は池田宏美社員の名前を覚えていません。

○ 11月13日（木）、前田 利様は郵送で届いた商品代金振込みのための注文明細書、振込用紙を見ました。しかしそこには、商品名「九谷焼焼酎サーバー（青粒あおつぶタイプ）と木製台のセット」としか記載がなく、振込用紙にも「税込価格22,680円」と書かれていました。

○ 前田 利様は、「注文した内容と注文明細書の記載内容が違う。Facebook に載っていた九谷焼の焼酎カップ（青粒あおつぶ・白粒しろつぶ）の記載がない。」と不安になり、11月14日（金）に問い合わせの電話をかけてきました

## 平成26年度収支予算

自 平成26年4月 1日～  
至 平成27年3月31日

## 1、収入の部

(単位：円)

| 項目     | 予算額<br>(A) | 決算額<br>(B) | 差額<br>(B)－(A) | 備 考                 |
|--------|------------|------------|---------------|---------------------|
| 前年度繰越金 | 885,548    | 1,004,981  | 119,433       | -                   |
| 会費収入   | 1,256,000  | 1,228,000  | ▲ 28,000      | 会員減によるもの            |
| 雑収入等   | 251        | 270        | 19            | 昨年並み                |
| 事業収入   | 67,974     | 65,100     | ▲ 2,874       | 情報通信施設見学会業務提携費削減分反映 |
| 合 計①   | 2,209,773  | 2,298,351  | 88,578        | -                   |

## 2、支出の部

| 区分                             | 項目       | 予算額<br>(A) | 決算額<br>(B) | 差額<br>(B)－(A) | 備 考                                           |
|--------------------------------|----------|------------|------------|---------------|-----------------------------------------------|
| 事業費                            | 電話対応競技支出 | 122,905    | 180,000    | 57,095        | 地区大会音声収録参加増を見込んだ(33名を予定)                      |
|                                | セミナー等費支出 | 209,192    | 630,000    | 420,808       | ・地区協会主催研修の強化<br>・「スマホ・タブレット活用セミナー」等ICTセミナーを計画 |
|                                | 施設見学会    | 239,944    | 300,000    | 60,056        | 参加者増を見込む                                      |
|                                | 組織強化費支出  | 9,000      | 9,000      | 0             | —                                             |
|                                | 小 計②     | 581,041    | 1,119,000  | 537,959       | —                                             |
| 管理費                            | 会議費支出    | 238,280    | 270,000    | 31,720        | 総会の参加者増を見込む                                   |
|                                | 諸経費支出    | 64,078     | 65,000     | 922           | 前年並み                                          |
|                                | 小 計③     | 302,358    | 335,000    | 32,642        | —                                             |
| 表 彰 費④                         |          | 12,000     | 30,000     | 18,000        | ・役員表彰分を見込む                                    |
| 本部上部費⑤                         |          | 309,393    | 310,000    | 607           | ・消費税分担金、法人税分担金、<br>上部費<br>前年並みを見込む            |
| 当期支出額合計<br>(6)=(2)+(3)+(4)+(5) |          | 1,204,792  | 1,794,000  | 589,208       | —                                             |
| 次期繰越収支差益額<br>(1)－(6)=          |          | 1,004,981  | 504,351    | ▲ 500,630     | —                                             |

# 地区役員の選任について

- ・地区会長 船橋市 市長 藤代 孝七 様 退任に伴い後任として  
船橋市 市長 松戸 徹 様を選任
- ・地区副会長 習志野商工会議所 会頭 鈴木 喜代秋 様 退任に伴い後任として  
習志野商工会議所 会頭 白鳥 豊 様を選任
- ・地区副会長 鎌ヶ谷商工会 会長 豊田 朋二 様 退任に伴い後任として  
鎌ヶ谷商工会 会長 川上 輝 様を選任
- ・地区理事 株式会社船橋カントリー倶楽部 顧問 工藤 吉彦 様 退任に伴い後任として  
株式会社船橋カントリー倶楽部 代表取締役社長 小倉 義雄 様を選任
- ・地区監事 ポーソー油脂 代表取締役社長 垂水 龍介 様 退任に伴い後任として  
ポーソー油脂 代表取締役社長 片岡 治男 様を選任

## 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区協会役員名簿

(敬称略)

| 会 職   | 氏 名   | 事 業 所 名         | 役 職     |
|-------|-------|-----------------|---------|
| 地区会長  | 松戸 徹  | 船橋市             | 市長      |
| 地区副会長 | 白鳥 豊  | 習志野商工会議所        | 会頭      |
| 地区副会長 | 上代 修二 | 八千代商工会議所        | 会頭      |
| 地区理事  | 川上 輝  | 鎌ヶ谷市商工会         | 会長      |
| 地区理事  | 伊藤 賢二 | 船橋商工会議所         | 会頭      |
| 地区理事  | 小久保 歆 | 小久保製氷冷蔵株式会社     | 代表取締役社長 |
| 地区理事  | 石田 信昭 | 白井市商工会          | 会長      |
| 地区理事  | 小倉 義雄 | 株式会社船橋カントリー倶楽部  | 代表取締役社長 |
| 地区監事  | 片岡 治男 | ポーソー油脂株式会社      | 代表取締役社長 |
| 地区監事  | 戸田 恭央 | 株式会社千葉興業銀行 船橋支店 | 支店長     |

## 平成25年度電話対応コンクール入賞者表彰

□平成25年度電話対応コンクール地区大会において、優秀な成績を収め県大会に出場を果たした5名様に対して、船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区協会表彰内規に基づき、表彰を行うことといたします。

また、本表彰に際しまして、表彰状と副賞を添え授与することとします。

### 平成25年度 電話対応コンクール

船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区大会入賞者・千葉県大会出場者

(敬称略、順不同)

| 事業所名                     | 出場者名   |
|--------------------------|--------|
| 佐川急便株式会社 千葉店             | 田中 良美  |
| SMBC日興証券 津田沼支店           | 渋谷 めぐみ |
| 大原簿記公務員医療情報ビジネス専門学校 津田沼校 | 岡本 美寿寿 |
| ヤマト運輸株式会社 船橋主管支店         | 矢野 佳央里 |
| 大原簿記公務員医療情報ビジネス専門学校 津田沼校 | 桑田 真澄  |