

平成25年度

定期総会議案書

平成25年6月11日（火）

会場：三井ガーデンホテル柏

 公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**
柏・流山・我孫子・沼南地区協会

総 会 次 第

- | | | |
|--------|-------------------|---------|
| 1、開 会 | | 司 会 |
| 2、資格審査 | | 事 務 局 |
| 3、会長挨拶 | 柏商工会議所 会頭 | 寺 嶋 哲 生 |
| 4、顧問挨拶 | NTT東日本一千葉東葛営業支店長 | 北 村 篤 |
| 5、議決事項 | | |
| 第1号議案 | 平成24年度事業報告について | 事 務 局 |
| 第2号議案 | 平成24年度収支報告 について | 事 務 局 |
| | 平成24年度監査報告について | 監 事 |
| 第3号議案 | 平成25年度事業計画（案）について | 事 務 局 |
| 第4号議案 | 平成25年度収支予算（案）について | 事 務 局 |
| 第5号議案 | 役員の選任（案）について | 事 務 局 |
| 6、閉 会 | | 司 会 |

第1号議案

平成24年度事業報告について

区分	行 事	実施状況等	主催区分	実施日等	場 所 等	支部計	地区 再掲
支部・地区 理事会等	支部理事会	千葉支部の23年度事業報告・収支報告・監査報告、24年度事業計画・収支予算の承認・公益認定対応	支部	★5月17日	柏崎・マリアツ	11名	1名
	地区理事会・総会	柏・流山・我孫子・沼南地区の23年度事業報告・収支決算報告、24年度事業計画・収支予算の承認・公益認定対応	地区	★5月25日	三井ガーデンホテル柏	383名	30名
	拡大支部理事会	平成24年度上期事業報告等	支部	10月25日	東京バウリングセンター	18名	1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）	会員事業所の一般社員対象にビジネスマナー向上研修(上期)に1コース11名が参加	支部	5月24日 5月25日 5月29日 6月8日 ★6月15日 6月22日	MTG研修室 NTT木更津ビル MTG研修室 イワヅキヨビ「ソ」センター NTT柏泉町ビル 茂原市役所	32名 44名 18名 32名 21名 42名	— — — — 11名 —
	ビジネスマナー研修（下期）	会員事業所の一般社員対象にビジネスマナー向上研修(下期)に1コース1名が参加	支部	10月19日 ★11月12日 11月16日 11月19日 11月20日 11月22日	NTT木更津新田ビル MTG研修室 MTG研修室 松戸商工会議所 イワヅキヨビ「ソ」センター 茂原商工会議所	35名 36名 27名 12名 19名 21名	— 1名 — — — —
	ビジネスマナー研修（共催）	柏商工会議所様とユーザ協会共催のビジネスマナー研修会の開催	地区	★9月19日 ★9月25日	柏商工会議所 柏商工会議所	22名 19名	8名 8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に1コース/11名が参加し、応対技術の向上を図った	支部	6月7日 ★6月14日 6月18日 6月19日 6月20日 6月21日 6月22日	イワヅキヨビ「ソ」センター NTT柏泉町ビル MTG研修室 NTT木更津新田ビル MTG研修室 MTG研修室 MTG研修室	10名 14名 18名 34名 33名 29名 33名 <171名>	— 11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に3コース9名が参加し、応対技術の向上を図った	支部	7月3日 7月6日 ★7月9日 ★7月10日 7月13日 ★7月19日	MTG研修室 MTG研修室 MTG研修室 MTG研修室 MTG研修室 NTT柏泉町ビル	23名 19名 10名 42名 40名 49名 <183名>	— — 1名 3名 — 5名 —
	地区大会（CD録音）	指定時間帯に、ご指定電話番号へ電話を掛けて電話対応模様を録音	支部	★7月25日～ 8月10日	<実施委託業者> (株)ルビー・マーケティング	196名	11名
	地区大会（CD審査）	CD収録された対応模様をユーザ協会専任講師により厳選な審査を実施。県大会に上位50名を選出	支部	★9月4日	MTG研修室	196名	11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に対して特別研修	支部	★10月2日	MTG研修室	51名	3名
	千葉県大会	平成24年度電話対応コンクール千葉県大会実施 当地区からの代表選手は健闘はしましたが入賞ありませんでした	支部 地区	★10月25日	東京バウリングセンター	選手 50名 応援者等 182名	選手 3名 応援 12名
	電話全国大会出場者特別研修	全国大会に向けて代表選手による特別強化研修会の実施	関東	11月13日	大宮ソニックシティ	1名	—
	全国大会	各都道府県代表者による電話対応コンクール全国大会への参加および準優勝者の大会傍聴	支部	12月7日	沖縄コナフツォンセンター	選手 1名 応援 7名	—
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）の見学と浅草散策・リフレッシュにて、会員相互の交流を実施	地区	11月8日	NTT R&Dオプティカル（浜松町）	532名	46名
	新春セミナー	元読売テレビ解説委員長の辛坊治郎氏より「政治・経済—情報のろくを読む—」そして、長谷川氏から「スマートフォンのリスクとセキュリティ」の講演を聴講	支部	H25年1月24日	京葉銀行文化ホール（音楽ホール）	200名	2名
		スポンサーの「タカ川本」氏の講演を聴講後、東葛エリア3地区意見交換会を開催し、会員相互の交流を図る	地区	H25年3月4日	三井ガーデンホテル柏	78名	44名

第1号議案(参考1)

平成24年度末会員数状況及び会員サービス

1、会員様向けサービス

事業項目	実施内容		実施日等	支部計
メールマガジンによる情報提供	＜希望事業所への情報提供＞ ユーザからの各種行事のご案内/県内地域行事紹介等	支部	毎月水曜日(支部)	600会員
テレコムフォーラムの購入・配布	＜会員事業所あて個別配送＞ ITC技術を活用した企業紹介/各種行事のご案内等	本部 支部	毎月(支部)	2,750部

2、会員拡大の推進

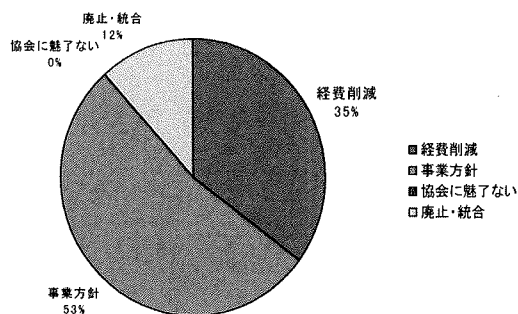
※ 平成25年3月末現在

地区名	前年度末 会員数	当年度中会員増減数					当月末 会員数
		増加数	再掲A	再掲B	減少数	純増数	
千葉・市原・東金	685	11	0	1	58	-47	638
成田・佐倉	150	1	0	0	17	-16	134
茂原・夷隅	176	2	0	0	18	-16	160
木更津・館山・鴨川	362	2	1	0	28	-26	336
銚子・香取・旭・匝瑳	235	4	1	0	15	-11	224
市川・浦安行徳	241	3	1	0	17	-14	227
船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷	373	2	1	0	30	-28	345
柏・流山・我孫子・沼南	198	3	0	0	17	-14	184
野田・関宿	111	2	0	0	7	-5	106
松戸	163	2	0	0	14	-12	151
合計	2,694	32	4	1	221	-189	2,505

(凡例) 「再掲A」とは、NTT東日本様による新規会員紹介数の再掲

「再掲B」とは、会員様からの紹介・事務局勧誘による入会取次施策による新規会員の再掲

＜参考: 柏・流山・我孫子・沼南地区退会理由等＞



第1号議案(参考2)

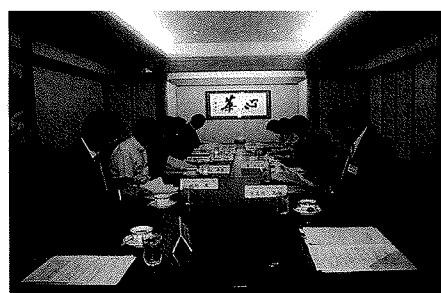
新春セミナー、ビジネスマナー研修、電話対応コンクールの実施状況



合同セミナー開催挨拶

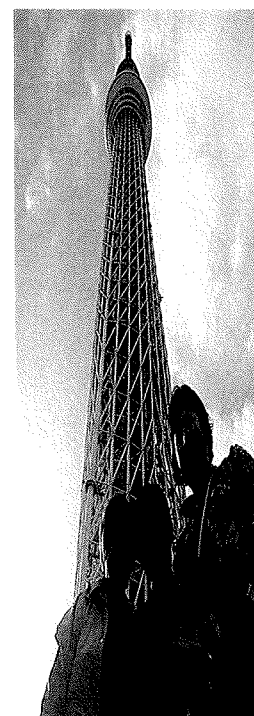


新春セミナー



電話対応コンクール
千葉大会

情報施設見学会



電話対応コンクール直前研修模様



選手と応援地区役員

【県大会出場者(敬称略)】

出場部門	事業所名	出場者名
電話対応専門の部	NECアクセステクニカ(株)	菅澤 友美
電話対応専門の部	NECアクセステクニカ(株)	山内 真喜世
電話対応専門の部	NECアクセステクニカ(株)	大野 明子

第2号議案

平成24年度 収支報告

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 ①	決算額(公益前) 2012/4/1~7/1 ②	決算額(公益後) 2012/7/2~2013/3/31 ③	差異 (②+③)-①	備 考
会費収入	990,000	206,250	708,750	-75,000	5000円×平成25年3月末会員数(184会員)
雑収入	120	0	23,951	23,831	利息等
事業運営資金収入等	120,000	0	299,380	179,380	支部よりの受け入れ及び未収金
前年度繰越額	625,605	625,605	415,348		
合 計	1,735,725	831,855	1,447,429	543,559	

2. 支出の部

(単位：円)

区分	項 目	予算額 ①	決算額(公益前) ②	決算額(公益後) ③	差異 (②+③)-①	備 考
事業費	電話対応競技会費	100,000	0	47,020	-52,980	参加経費
	セミナー等費	150,000	14,163	114,219	-21,618	ビジネスマナー研修経費含む
	施設見学会費	350,000	0	270,613	-79,387	参加費収入含む
	組織強化費	100,000	0	0	-100,000	
	小 計	700,000	14,163	431,852	-253,985	
管理費	会議費	250,000	236,113	0	-13,887	総会等の会議費
	諸経費	150,000	16,876	36,053	-97,071	通信・印刷経費等
	小 計	400,000	252,989	36,053	-110,958	
内部取引支出	本部費支出	99,000	99,000	24,944	24,944	500円×平成24年3月末会員数(198会員)
	法人税等分担	37,400	37,000	0	-400	
	消費税分担	50,000	13,355	22,172	-14,473	
	未払い金等	100,000	0	224,558	124,558	預かり金含む
	小 計	286,400	149,355	271,674	134,629	
当期支出額合計		1,386,400	416,507	739,579	-230,314	
次期繰越収支差額		349,325	415,348	707,850	358,525	

3 次期繰越収支差益額

(単位：円)

収入金額	支出金額	次期繰越額
1,447,429	739,579	707,850

平成24年度 監査報告

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会柏・流山・我孫子・沼南 地区会則第12条に基づき、平成24年度（平成24年4月1日～平成25年3月31日）における、公財団法人日本電信電話ユーザ協会柏・流山・我孫子・沼南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。

平成25年 6 月 6 日

監 事 水嶋 和彦



（株式会社千葉銀行柏支店 支店長）

平成25年 6 月 7 日

監 事 泉 ヤエ子



（泉商事株式会社 取締役）

第3号議案

平成25年度の具体的な事業計画スケジュール（案）

平成25年6月11日

区分	行 事	実施状況等	主管	実施日等	場 所 等	計画数	備考
支部・地区 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	11名	1名
	地区理事会・総会	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	6月11日	三井ガーデンホテル柏	30名	
	拡大支部理事会	H25年度上期実施状況報告・下期事業計画（案）の骨子提案	支部	未定	未定	30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/基礎）	支部・地区が連携し、基本的なマナー習得に向けて、11コース330名を計画	支部 地区	5月 8日 5月23日 5月24日 5月28日 6月 5日 6月11日 6月14日 6月19日 6月19日 7月13日 8月 7日	野田商工会議所（地区主催） 幕張MTGビル NTT木更津新田ビル 幕張MTGビル 野田商工会議所（地区主催） 銚子イカ/来らっせホール 松戸商工会議所 茂原市役所 久入1-7 船橋（地区主催） 野田商工会議所（地区主催） 野田商工会議所（地区主催）	各3-入 30名	
	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、8コース240名を計画	支部 地区	10月24日 11月12日 11月14日 11月19日 11月20日 11月26日 11月28日 9月中旬	NTT木更津新田ビル 幕張MTGビル 柏商工会議所 幕張MTGビル 市川市内（地区主催） 銚子市内 茂原市内 市原市内（地区主催）	各3-入 30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200名を計画	支部 地区	6月 7日 6月13日 6月17日 6月18日 6月20日 6月21日	いわ銚子来らっせホール NIIT柏泉町ビル 幕張NMCビル 幕張NMCビル 幕張NMCビル 幕張NMCビル	各3-入 30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による本番対策を12コース200名を計画	支部 地区	7月 3日 7月 6日 7月 9日 7月10日 7月13日 7月19日	幕張MTGビル15F（23-入） 幕張MTGビル15F（23-入） 幕張MTGビル15F（23-入） 幕張MTGビル15F（33-入） 幕張MTGビル15F（23-入） NIIT柏泉町ビル（1-入）	各3-入 20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	10名	
	千葉県大会出場者への特別研修	電話応対コンクール千葉県大会出場者50名・前年度総合優勝者に1名に対して県大会に向けての更なる対応スキルの向上を計画	支部	9月25日 9月26日	NTT幕張ビル	各3-入 25名	
	千葉県大会	厳正な審査により、総合優勝者1名を決定	支部	10月18日	NTT幕張ビル	選手 51名 応援者等 200名	
	全国大会出場者向け特別研修	全国大会入賞に向けて代表選手への特別（個人）研修を計画	支部	10月30日	幕張7/カ-デツ15F（予定）	1名	
	全国大会	各県代表者60名による競技での上位入賞に向けて代表選手、出場選手事務所3等1名を派遣	本部	11月 22日	宮城県 仙台市アライナホール	選手 1名 3-チ 1名	選手事務所 事務局 支援
	電話応対コンクール						
会員サービスの向上	会員拡大の推進	千葉目標 新規会員数（310件） 退会数（200件） 会員数（2,800件）	支部	通年		-	
	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	毎月水曜（支部）		620会員	
	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		2,700部	
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	40名	
	新春セミナー 賀詞交歓会	県内事業所様を対象に著名人による講演と賀詞交換会を実施。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	H26年1月24日	別途ご案内	300名	
	新春セミナー	東葛17（柏・流山・我孫子・沼南地区/野田・関宿地区/松戸地区）共同開催による、セミナー及び意見交換会を実施し、会員相互交流を図る	3地区	H26年2月計画	柏市内の标（別途）	100名	

第4号議案

平成25年度 収支予算（案）

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	平成24年度決算額 ①	予算額 ②	予算に対する差 ②-①	備 考
会費収入	915,000	920,000	5,000	5000円×平成25年3月末会員数（184会員）
雑収入	23,951	10,000	-13,951	利息等
事業運営資金収入等	299,380	80,000	-219,380	支部よりの受け入れ
前年度繰越額	625,605	707,850	82,245	
合 計	1,863,936	a) 1,717,850	-146,086	

2. 支出の部

（単位：円）

区分	項 目	決算額 ①	予算額 ②	差異 ②-①	備 考
事業費	電話応対競技会費	47,020	150,000	102,980	
	セミナー等費	128,382	300,000	171,618	ビジネスマナー研修経費含む
	施設見学会費	270,613	350,000	79,387	
	組織強化費	0	100,000	100,000	
	小 計	446,015	900,000	453,985	
管理費	会議費	236,113	250,000	13,887	
	諸経費	52,929	100,000	47,071	
	小 計	289,042	350,000	60,958	
内部取引支出	本部上部費	123,944	92,000	-31,944	500円×平成25年3月末会員数（184会員）
	法人税等分担	37,000	43,000	6,000	
	消費税分担	35,527	36,000	473	
	その他	224,558	220,000	-4,558	
	小 計	421,029	391,000	-30,029	
予備費			76,850		
合 計		1,156,086	b) 1,717,850	561,764	
次期繰越収支差額		707,850	0	707,850	

3. 次期繰越収支差益額

a) 収入金額	b) 支出金額	次期繰越額
1,717,850	1,717,850	0

地区役員の選任（案）について

（敬称略）

協会 役職	事業所名	役職	氏名
会長	柏商工会議所	会頭	寺嶋 哲生
副会長	流山商工会議所	会頭	池森 政治
副会長 （新任）	我孫子市商工会	会長	青木 宏榮
副会長	柏市沼南商工会	会長	森 和夫
理事 （新任）	（株）高島屋柏店	店長	牧野 考一
理事	（学）廣池学園	理事長	廣池 幹堂
理事	（株）東京事務器	代表取締役	岡田 勝廣
理事	日本電気（株）我孫子事業所	地区責任者	今岡 大拓
理事	（株）増谷恒産	代表取締役	増谷 信一
理事	柏商工会議所	専務理事	伏野 龍弥
理事 （新任）	我孫子市国際交流協会	会長	早坂 満
監事 （新任）	（株）千葉銀行柏支店	支店長	水嶋 和彦
監事	泉商事（株）	取締役	泉 ヤエ子

事業所さまへご案内いたします

＜ご利用いただきたい主なメリット＞

1. 「経営者のためのICT活用情報」等を掲載した当協会の月刊誌を毎月無料提供いたします。
2. 社員様等の応対マナー・応対スキルの向上が図れます
 - ・ビジネスマナー研修(基礎編) 5/23～8/7 11コース・5名まで参加費無料
 - ・ビジネスマナー研修(応用編) 10/24～11/28 8コース・5名まで参加費無料
 - ・電話応対コンクールへの参加 事前研修から直前研修まで21コースをご用意しております。(有料・無料)
 - ・企業電話応対コンテストへの参加 業種別企業応対技術の競技会です。(有料)
 - ・企業電話応対診断 予告なしに、仮のお客様となって貴社に電話をかけます。その時の応対様様を専門家が診断し、アドバイスをつけた報告書にまとめ報告いたします。(有料)
 - ・ビジネスマナー講師派遣 ユーザ協会の契約講師をあなたの企業へ派遣いたします。
 - ・もしもし検定 お客様に喜ばれるビジネス電話応対のエキスパートとして即戦力になりうる社内指導者を育成いたします。(有料)
3. ドコモ様の携帯電話をお使いであれば月額利用料などの経費削減が図れます。
4. 電話帳への初回広告料△10%、iタウンページの初回広告△20%割引きでご掲載できます。
5. 県内事業所様(当協会会員様)と他企業交流ができます。

情報施設見学会やセミナー・意見交歓会への参加

電話応対力の向上＝CS(顧客満足)の向上

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話応対」。

技術や商品による他社との差別化が難しくなったといわれる今の時代だからこそ、「CS(顧客満足)」を左右する電話応対教育の重要性が高まっています。

そこで、財団法人日本電信電話ユーザ協会では、企業の皆様へ顧客満足向上を進める経営にお役にたたくため、以下の事業を実施しています。ぜひ積極的にご利用ください。



個人で願う！ 電話応対コンクール

応募資格
専任者として目指し電話応対技能を競う「電話応対コンクール」は、正しく美しい日本語を話し伝え、お客様に企業の電話サービスとイメージを伝えるための、企業で自主実施されています。

コース	募集人数(名)	募集期間
基礎コース	5名まで	5/23～8/7
応用コース	5名まで	10/24～11/28

全日本大会の優勝者は総務大臣賞が授けられ、優勝者2名は「電話応対技能検定2級」、その他の出場者には「電話応対技能検定3級」が与えられます。

申込方法
詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「電話応対コンクール」のページをご覧ください。

申込期間
5/23～8/7(基礎) 10/24～11/28(応用)

申込料
3,150円(含消費税)

企業で願う！ 企業電話応対コンテスト

応募資格
電話応対のスキルを競う「企業電話応対コンテスト」は、お客様の電話応対スキルを競うための大会です。その中で貴社の電話応対スキルを競い、その結果を貴社の電話応対スキル向上に活用します。

申込方法
詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業電話応対コンテスト」のページをご覧ください。

申込期間
5/23～8/7(基礎) 10/24～11/28(応用)

申込料
3,150円(含消費税)

個人で願う！ 電話応対技能検定(もしもし検定)

応募資格
電話応対のエキスパートとして、電話応対のスキルを競う「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、電話応対のスキルを競うための大会です。その中で貴社の電話応対スキルを競い、その結果を貴社の電話応対スキル向上に活用します。

申込方法
詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「電話応対技能検定(もしもし検定)」のページをご覧ください。

申込期間
5/23～8/7(基礎) 10/24～11/28(応用)

申込料
3,150円(含消費税)

個人で願う！ 電話応対診断

応募資格
電話応対のスキルを競う「電話応対診断」は、お客様の電話応対スキルを競うための大会です。その中で貴社の電話応対スキルを競い、その結果を貴社の電話応対スキル向上に活用します。

申込方法
詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「電話応対診断」のページをご覧ください。

申込期間
5/23～8/7(基礎) 10/24～11/28(応用)

申込料
3,150円(含消費税)

財団法人日本電信電話ユーザ協会 100-8555 東京都千代田区千代田 0120-20-6660
