

平成28年度 定期総会議案書

日時 平成28年6月22日（水）
17時45分～

場所 柏商工会議所



（公財）日本電信電話ユーザ協会
柏・流山・我孫子・沼南地区協会

■総会議決事項

(1)第一号議案 平成27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. 1
- ・報告2 ICTセミナーについて・・・・・・・・・・・・・・・・ 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～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27年度収支報告について・・・・・・・・ P. 6

関連資料 平成27年度監査報告について・・・・・・・・ P. 7

(4)第三号議案 平成28年度事業計画について・・・・・・・・ P. 8～P.10

- ・＜参考＞ 平成28年度電話対応コンクール

千葉県大会について・・・・・・・・・・・・・・・・ P.11

全国大会について・・・・・・・・・・・・・・・・ P.11

(5)第四号議案 平成28年度収支予算について・・・・・・・・ P.12

(6)第五号議案 地区役員等について・・・・・・・・ P.13

(7)その他 平成27年度電話対応コンクール入賞者表彰について・・・ P.14

平成27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26年度末 会員数	H27年度会員増減数			対前年比	平成27年度末 会員数
		入会数	退会数	純増数		
千葉・市原・東金地区	528	2	38	▲ 36	▲6.8%	492
成田・佐倉地区	112	0	7	▲ 7	▲6.3%	105
茂原・夷隅地区	135	0	12	▲ 12	▲8.9%	123
船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区	288	3	37	▲ 34	▲11.8%	254
市川・浦安行徳地区	204	1	17	▲ 16	▲7.8%	188
柏・流山・我孫子・沼南地区	156	1	7	▲ 6	▲3.8%	150
野田・関宿地区	95	0	11	▲ 11	▲11.6%	84
松戸地区	128	1	8	▲ 7	▲5.5%	121
木更津・館山・鴨川地区	293	0	15	▲ 15	▲5.1%	278
銚子・香取・旭・匝瑳地区	183	1	6	▲ 5	▲2.7%	178
合計	2,122	9	158	▲ 149	▲7.0%	1,973

【2】参考

(1)首都圏支部の会員状況の推移

年度 支部	平成26 年度	平成27 年度	対前年 増減	対前年比
東 京	4,834	4,425	▲ 409	▲8.5%
群 馬	2,954	2,863	▲ 91	▲3.1%
千 葉	2,122	1,973	▲ 149	▲7.0%
神奈川	2,091	1,930	▲ 161	▲7.7%
茨 城	1,897	1,794	▲ 103	▲5.4%
栃 木	1,807	1,722	▲ 85	▲4.7%
埼 玉	1,712	1,599	▲ 113	▲6.6%
山 梨	1,423	1,384	▲ 39	▲2.7%

(2)入会理由

地区協会 理由	千 葉	船 橋	市 川	柏	松 戸	銚 子	合計	割合
電話応対コールへの参加	0	1	0	1	1	1	4	44.4%
セミナー・講演会の魅力	1	2	1	0	0	0	4	44.4%
知人・取引先の紹介	1	0	0	0	0	0	1	11.2%
年 間 合 計	2	3	1	1	1	1	9	100%

(3)退会理由

地区協会 理由	千 葉	成 田	茂 原	船 橋	市 川	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	13	5	5	21	7	4	5	1	5	4	70	44.3%
参加できる事業がない・できない	12	2	4	2	4	0	2	0	2	0	28	17.7%
会社又は事業所の統廃合・倒産等	5	0	2	6	2	0	4	1	5	0	25	15.8%
割引特典の利用中止	8	0	1	4	0	0	0	5	3	1	22	13.9%
会費未納による協会判断	0	0	0	3	3	3	0	0	0	1	10	6.3%
他協会への移転	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3	1.9%
年 間 合 計	38	7	12	37	17	7	11	8	15	6	158	100%

平成27年度事業報告について

ICTセミナー実施状況について

【1】新春セミナー実施状況

(1)千葉支部主催

項 目	月 日	会 場	区分	総 数	千 葉	成 田	茂 原	船 橋	市 川	柏	野 田	松 戸	木 更 津	銚 子	非会 員
新春セミナー	2月4日 (木)	ホテルグリーンタ ワー幕張	参加 人数	148	75	5	3	7	17	1	3	10	12	1	14
		第一部 講師：NTT東日本 「マイパ-対策」 第二部 講師：ヤマハ発動機 ビ-0監督(カ-ビ-) 清宮 克幸氏	事業所	86	40	4	2	5	12	1	2	6	8	1	5

(2)各地区協会主催

事業項目		実施概要	参加者数()内は事業所数		
			H26年度 実績	H27年度 実績	増減
新春 セ ミ ナ ー	銚子地区 1月28日(木)	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：菊池 幸夫氏（弁護士） 「私たちのくらしと法律」～賢い消費者になろう～	140	134	▲6
	木更津地区 2月9日(火)	実施会場：かずさアドミナール 第一部 講師：NTT東日本 「企業におけるICTリスクについて」 第二部 講師：長南町熊野神社宮司 宮田 修氏 「ここを楽にする生き方」	119 (64)	115 (42)	▲4 (▲22)
	東葛3地区合 同開催 2月22日(火)	実施会場：ザ・クレストホテル 第一部 講師 NTT東日本 「NTT東日本の取り組み」 第二部 講師 ルネコティネーター 杉山 明美 氏 「集中力アップで安全確保！」	74 (32)	64 (23)	▲10 (▲9)
	合 計		333 (96)	313 (65)	▲20 (▲31)

【2】ICTセミナー実施状況

実施項目	実施概要	実施 月日	地区協会 合計	千 葉	成 田	茂 原	船 橋	市 川	柏	野 田	松 戸	木 更 津	銚 子	会 員 以外
マイパ- 対策講座	(1)第一部 ・制度の概要/スケジュール ・企業における対策 ・本人確認他	6/25	105	34	8	2	9	6	2	0	5	16	4	19
	(2)第二部 NTT東日本よりクラウドストレージ サービスの概要 他	9/29	53	26	0	2	6	4	1	0	0	4	5	5
	合 計		158	60	8	4	15	10	3	0	5	20	9	24

平成27年度事業報告について(1/2)

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（概要説明会～千葉県大会まで）

項 目	実施月日	会場	区分	総 数	千 葉	成 田	茂 原	船 橋	市 川	柏	野 田	松 戸	木 更 津	銚 子
問題解説研修	5/26, 6/4,6/8,6/24 (4回)	・NTT幕張ビル ・NTT柏泉町ビル ・銚子営業所ビル	参加人数	167	42	11	15	28	29	9	7	10	2	14
			事業所数	67	19	6	5	9	8	7	2	4	2	5
強化研修	6/30～7/15 (12回)	・NTT幕張ビル ・NTT柏泉町ビル	参加人数	157	42	6	12	33	32	9	7	11	2	3
			事業所数	87	29	4	4	18	15	5	2	5	2	3
地区大会（CD収録）	7/22～8/7 (13日間)	【委託】 株式会社「マナーグレイ」	参加人数	211	48	17	11	31	38	15	10	25	3	13
			事業所数	51	13	5	4	7	4	5	2	4	3	4
地区大会（CD審査）	9/8	NTT幕張ビル	参加人数	211	48	17	11	31	38	15	10	25	3	13
			事業所数	51	13	5	4	7	4	5	2	4	3	4
千葉県大会前勉強会	9/15～10/2 (7日間)	・NTT幕張ビル ・NTT銚子ビル ・NTT柏泉町ビル (2回受講者もあり)	参加人数	64	18	4	3	6	6	8	5	5	3	6
			事業所数	52	12	3	3	6	4	7	4	4	3	6
千葉県大会	10/22	千葉県文化会館(小ホール)	参加人数	51	15	3	3	5	6	5	3	5	3	3
			事業所数	33	7	2	3	5	2	4	2	2	3	3

【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>



平成27年10月22日 於千葉県文化会館小ホール

優 勝	山口 夏子	ヤマト運輸株式会社 船橋主管支店 (船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区)
準優勝	福田 奈緒美	ホテルニューオータニ幕張 (千葉・市原・東金地区)
優秀賞	小林 遥華	ヤマト運輸株式会社 柏支店 (柏・流山・我孫子・沼南地区)
優秀賞	佐藤 直樹	キャノンカスタマーサポート株式会社 (千葉・市原・東金地区)
優秀賞	酒井 集	SMBC日興証券株式会社 松戸支店 (松戸地区)
優秀賞	松原 のぞみ	キャノンカスタマーサポート株式会社 (千葉・市原・東金地区)
優秀賞	村元 稔子	SMBC日興証券株式会社 松戸支店 (松戸地区)
優秀賞	本橋 さやか	SMBC日興証券株式会社 柏支店 (柏・流山・我孫子・沼南地区)
優秀賞	金丸 由	キャノンカスタマーサポート株式会社 (千葉・市原・東金地区)
優秀賞	山田 哲也	ヤマト運輸株式会社 柏支店 (柏・流山・我孫子・沼南地区)

【3】第53回電話対応コンクール全国大会出場

事業所名	出場者名	地区協会名
ヤマト運輸株式会社 船橋主管支店	山口 夏子	船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井

平成27年度事業報告について(2/2)

【4】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			
			H26年度 実績	H27年度募 集人員	H27年度 実績	増減
継続	ビジネスマナー・クレーム対応研修	・基本接客マナーと電話対応マナー、グループワーク・ロールプレイング ・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・ロールプレイング	25回 677 (295)	1,280名 (640)	31回 792 (357)	6回 115 (62)
	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 スタッフの能力と自発性を引き出す コーチング	2回 85 (37)	80名 (40)	2回 69 (46)	▲16 (9)
	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、感じのより挨拶 ロールプレイング	5回 174 (90)	80名 (40)	2回 44 (32)	▲3回 ▲130 (38)
	英語電話対応	初級編 英語による、電話対応の基本マナー（指名電話、道案内他）	1回 20 (13)	80名 (40)	1回 26 (12)	6 ▲(1)
	接客・接客マナー	お迎えとお見送りの心構え、ポイント 恥をかかない大切なマナー（水引・熨斗）	1回 47 (25)	80名 (40)	2回 80名 (45)	1回 33 (20)
合 計			1,003 (460)	1,600名 (800)	1,011名 (492)	8 (32)

【5】地区協会別コミュニケーション研修参加状況

研修名称	区分	地区協会	千葉	成田	茂原	船橋	市川	柏	野田	松戸	木更津	銚子
		合計										
ビジネスマナー	参加者数	571	89	1	14	3	27	7	95	9	299	27
	事業所	225	63	1	5	2	17	3	62	3	54	15
クレーム電話対応	参加者数	221	59	3	7	32	39	52	3	9	7	10
	事業所	132	41	3	4	15	18	33	2	5	5	6
リーダーシップ指導力強化	参加者数	69	41	2	6	3	9	3	0	0	1	4
	事業所	46	26	2	4	2	6	2	0	0	1	3
ビジネスマナーワンランクアップ	参加者数	44	20	0	4	4	5	2	0	2	6	1
	事業所	32	14	0	2	4	3	1	0	2	5	1
英語電話対応	参加者数	26	4	5	3	1	8	0	0	3	2	0
	事業所	12	2	1	1	1	4	0	0	2	1	0
おもてなし・接客	参加者数	80	25	6	11	9	2	4	0	7	7	9
	事業所	45	14	4	4	6	2	3	0	5	4	3
総 合 計	参加者数	1,011	238	17	45	52	90	68	98	30	322	51
	事業所	492	160	11	20	30	50	42	64	17	70	28

平成27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	H26年度 実績	H27年度 実績	増減	特記事項
千葉・市原・東金	12月3日	・NTT品川ショールーム ・明治座	82名	78名	▲4名	(27年度) ・千葉地区単独開催 ・成田/千葉合同開催 ・茂原/千葉合同開催 (28年度) ・合同開催を継続し 効率的開催を検討
成田・佐倉	3月15日	・NTT品川ショールーム ・宝塚歌劇	17名	37名 (26名)	20名	
茂原・夷隅	3月7日	・NTT品川ショールーム ・明治座	42名	36名 (16名)	▲6名	
船橋・習志野・八千代・ 鎌ヶ谷白井	12月1日	・NTT品川ショールーム ・明治座	40名	32名	▲8名	(28年度) ・合同開催を実施する
市川・浦安行徳	12月7日	・NTT品川ショールーム ・ルネTheよしもと	18名	11名	▲7名	
柏・流山・我孫子・沼南	12月2日	・NTT品川ショールーム ・明治座	39名	40名	1名	(27年度) ・合同開催 (28年度) ・合同開催を継続
松戸	12月2日	・NTT品川ショールーム ・明治座	44名	35名	▲9名	
野田・関宿	12月4日	・NTT品川ショールーム ・明治座	23名	23名	0名	
木更津・館山・鴨川	11月26日	・横浜光HOUSE ・みなとみらい技術館	80名	73名	▲7名	
銚子・香取・旭・匝瑳	11月16日	・NTT品川ショールーム ・明治座	72名	59名	▲13名	
全地区合計			457名	424名	▲33名	—

平成27年度収支報告について

自 平成27年4月 1日～
至 平成28年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

項目	①H27年度 予算額	②H27年度 決算額	②-①増減額	備考
会員受取会費	780,000	730,000	▲ 50,000	会員減
事業収入	290,000	200,000	▲ 90,000	東葛3地区合同新春講演会について、参加人数費にて分配したため
雑収入	130	107	▲ 23	—
前年度繰越金	429,850	429,850	0	—
A. 収入合計	1,499,980	1,359,957	▲ 140,023	—

【支出の部】

項目		①H27年度 予算額	②H27年度 決算額	②-①増減額	備考
事業費	電話応対競技会	97,000	78,784	▲ 18,216	地区大会収録費を支部費にて支出したため
	セミナー費等	200,000	277,663	77,663	新春セミナー会場費の増額、講師委託費の増額
	施設見学会費	300,000	313,813	13,813	参加人数の増
	組織強化費	5,000	0	▲ 5,000	事務局旅費を支部費にて支出したため
	B. 小計	602,000	670,260	68,260	—
管理費	会議費	120,000	149,697	29,697	総会参加人数の増
	諸経費	220,000	261,731	41,731	イベント実施により委託費の増額
	C. 小計	340,000	411,428	71,428	—
内部取引	上部費	145,000	131,256	▲ 13,744	—
	法人税分担費	7,000	5,340	▲ 1,660	—
	消費税分担費	49,000	74,984	25,984	見込み違い
	D. 小計	201,000	211,580	10,580	—
E 費用合計=B+C+D		1,143,000	1,293,268	150,268	—
F 繰越金=A-E		356,980	66,689	▲ 290,291	—

平成27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柏・流山・我孫子・沼南地区協会会則第12条4項に基づき、平成27年度（平成27年4月1日～平成28年3月31日）の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28年6月 14 日

柏・流山・我孫子・沼南地区協会監事

薦岡利宏



(株式会社千葉銀行 理事 柏支店長)

平成28年6月 14 日

柏・流山・我孫子・沼南地区協会監事

泉ヤエ子



(泉商事株式会社 取締役)

平成28年度の事業計画について（1/3）

■基本方針

- (1)活動の中心を電話対応教育事業から、ICT活用推進事業へシフトして行く。
- (2)テレコミュニケーション教育事業については、引き続き事業の有効性についての認知拡大、理解促進を図るとともに
会員様のご意見・ご要望を踏まえ事業内容の充実を目指す。
- (3)コンプライアンスの確保と業務フローの標準化推進により、会員様へのサービスレベルの向上を図っていく。

	具体的な取り組み
1. ICT活用促進事業	(1)NTT東日本と連携したICT活用推進事業 ・NTT東日本様と連携した取り組みを強化し、事例を中心とした多様なコンテンツを提供する。 ・短時間で実施が可能なミニセミナーメニューを準備し、理事会及び総会等の機会を有効に活用する。 (5月～7月 地区協会の総会に合わせ実施) ・NTTの提供サービスとの親和性も高いテーマ（マイナンバー・セキュリティ・クラウド等）によるセミナー等を開催する。 (2)商工会議所と連携したICT活用推進事業 ・共催、後援等複合型セミナーの開催による商工会議所青年部等若手経営者向けにセミナーを開催する。 (3)ユーザ協会の強みを活かした事業 ・テレコミュニケーション教育事業に関わるICT推進活動を展開する。 (4)本部HPを活用したWebによる情報発信 ・中堅中小企業経営者の関心の高い「経営課題を解決するためにICT活用事例」を中心にコンテンツの収集、作成を行う等利用者に有益な情報発信を行っていく。
2. テレコミュニケーション教育事業	(1)参加者拡大に向けた周知広報活動を積極的に展開 ・テレコムフォーラムへの同梱周知、千葉支部HPへの掲載、会員様一斉ファクスを継続的に早め、早めに実施して行く。 ・申込状況の日々管理を行いながら、PR活動を強化する。 ・商工会議所等と連携して、PRを強化する。（チラシ配布、商工会議所HPへのリンク設定他） (2)電話対応コンクール参加事業所拡大 ・非会員様無料キャンペーンを実施（5月期・6月期）し、後フォローにより会員化を図る。 ・会員様の業種を絞ったDM作戦と後フォローにより参加拡大 ・問題解説研修の地区別開催を継続して、参加者増を図る。 ・電話対応コンクール参加目標 6事業所・17名に向けて取り組む。 (3)コミュニケーション研修について、募集人員を絞り込み継続して質の向上に取り組む (4)電話技能検定受験者拡大の取組み ・4級受験、3級受験周知については、継続してテレコムフォーラム同梱、iファクスでの会員様周知を行っていくとともに、検定実施機関と連携して営業活動を活性化させることで事業所単位の受験実施を拡大させる。

平成28年度の事業計画について（2/3）

	具体的な取り組み
3. 会員の サービスの 充実	(1)利活用促進のため最新情報発信 - 千葉支部HP・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。 - 毎月発行する「テレコムフォーラム誌」へ研修やイベントの参加募集案内同梱を継続実施する。合わせて、本部HP、会員様専用サイトを紹介し利活用の促進を図る。 (2) 会員拡大 - 電話対応コンクール参加、企業電話対応コンテスト参加の事業をトリガーとした会員拡大 - 非会員を対象とした参加費無料のイベントを設定し、終了後の後フォローで新規会員獲得を図る。
4. コンプライ アンスの確 保とサービ スレベルの 向上	(1)コンプライアンスの確保については、現預金管理の適正運用の継続と、内部監査により定着を徹底する。 (2)支払い業務の本部一括支払い、地域事業推進部へ内部処理機能を集約する業務運営体制の移行により、業務フローの統一化を図ることで効率化と標準化を推進する。

平成28年度の事業計画について (3/3)

[illegible]

平成28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28年10月13日（木）
- 2、開催場所 千葉県文化会館（小ホール）
- 3、スケジュール
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 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）・準優勝（1）・優秀賞（8）計10名

全国大会

- 1、開催日
平成28年11月18日（金）
- 2、開催場所
NHK大阪ホール
大阪市
- 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）
総務省 公益財団法大阪観光局
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
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



平成28年度収支予算

自 平成28年4月 1日～
至 平成29年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

項目	①H27年度 決算額	②H28年度 予算額	②-①増減額	備考
会員受取会費	730,000	700,000	▲ 30,000	会員減
事業収入	200,000	200,000	0	—
雑収入	107	100	▲ 7	—
前年度繰越金	429,850	66,689	▲ 363,161	—
A. 収入合計	1,359,957	966,789	▲ 393,168	—

【支出の部】

項目		①H27年度 決算額	②H28年度 予算額	②-①増減額	備考
事業費	電話対応競技会	78,784	80,000	1,216	例年通り計画
	セミナー費等	277,663	200,000	▲ 77,663	実施会場等を見直し、削減
	施設見学会費	313,813	190,000	▲ 123,813	合同実施の推進、実施方法の検討により削減
	B. 小 計	670,260	470,000	▲ 200,260	－
管理費	会 議 費	149,697	130,000	▲ 19,697	－
	諸 経 費	261,731	170,000	▲ 91,731	総会等におけるイベントの自粛
	C. 小 計	411,428	300,000	▲ 111,428	－
内部取引	上部費	131,256	115,000	▲ 16,256	－
	法人税分担費	5,340	5,500	160	－
	消費税分担費	74,984	65,000	▲ 9,984	－
	D. 小 計	211,580	185,500	▲ 26,080	－
E 費用合計=B+C+D		1,293,268	955,500	▲ 337,768	－
F 繰越金=A-E		66,689	11,289	▲ 55,400	－

地区役員等について

新役員体制：平成28年6月23日～平成30年総会まで

会 職	氏 名	事 業 所 名	役 職
会 長	寺嶋 哲生	柏商工会議所	会頭
副会長	池森 政治	流山商工会議所	会頭
副会長	青木 宏榮	我孫子市商工会	会長
副会長	森 和夫	柏市沼南商工会	会長
理 事	廣池 幹堂	(学)廣池学園	理事長
理 事	岡田 勝廣	(株)東京事務機	代表取締役
理 事	中山 紳一	日本電気株式会社我孫子事業場	地区責任者
理 事	増谷 信一	(株)増谷恒産	代表取締役
理 事	伏野 龍弥	柏商工会議所	専務理事
理 事	菅野 哲也	我孫子市国際交流協会	会長
監 事	薦岡 利宏	株式会社千葉銀行 柏支店	支店長
監 事	泉 ヤエ子	泉商事株式会社	取締役
顧 問※	藤沢 朋	株式会社NTT東日本一南関東 千葉西支店	東葛営業支店長

平成27年度電話対応コンクール入賞者表彰について

平成27年度電話対応コンクール柏・流山・我孫子・沼南地区協会成績優良者

平成27年度電話対応コンクール柏・流山・我孫子・沼南地区大会において優秀な成績を収め、千葉県大会へ出場された5名に対して、表彰いたします。
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。

事業所名	出場者名
NECプラットフォームズ株式会社	落合 恭子
SMBC日興証券株式会社 柏支店	本橋 さやか
アートコーポレーション株式会社	山本 このみ
ヤマト運輸株式会社 柏支店	小林 遥華
ヤマト運輸株式会社 柏支店	山田 哲也