

平成27年度
木更津・館山・鴨川地区協会
総会議案書

日時 平成27年7月7日（火）

場所 かずさアカデミアパーク



（公財）日本電信電話ユーザ協会
木更津・館山・鴨川地区協会

■総会議決事項

(1) 第一号議案 平成26年度の事業報告について

- ・報告1 会員数の状況等について・・・・・・・・・・ P. 1
- ・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. 2
- ・報告3 ICTセミナー実施状況について・・・・・・・・・・ 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26年度収支報告について・・・・・・・・ P. 6

(3) 第三号議案 平成26年度監査報告について・・・・・・・・ P. 7

(4) 第四号議案 平成27年度事業計画について・・・・・・・・ P. 8

・＜参考＞ 平成27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) 第五号議案 平成27年度収支予算について・・・・・・・・ P.12

(6) 第六号議案 地区役員等について・・・・・・・・ P.13

(7) その他 平成26年度電話対応コンクール成績優良者表彰・・・・ P.14

平成26年度事業報告について

会員数の状況等について

【1】千葉支部会員状況の推移

地区名	平成25年度末 会員数	H26年度会員増減数			対前年比	平成26年度末 会員数
		入会数	退会数	差分		
千葉・市原・東金地区	580	4	56	▲52	▲9.0%	528
成田・佐倉地区	121	0	9	▲9	▲7.4%	112
茂原・夷隅地区	149	0	14	▲14	▲9.4%	135
市川・浦安行徳地区	221	0	17	▲17	▲7.7%	204
船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区	309	0	21	▲21	▲6.8%	288
柏・流山・我孫子・沼南地区	176	1	21	▲20	▲11.3%	156
野田・関宿地区	102	1	8	▲7	▲6.9%	95
松戸地区	143	1	16	▲15	▲10.5%	128
木更津・館山・鴨川地区	319	2	28	▲26	▲8.2%	293
銚子・香取・旭・匝瑳地区	209	2	28	▲26	▲12.4%	183
合計	2,329	11	218	▲207	▲8.9%	2,122

【2】参考

(1)首都圏支部の会員状況の推移

年度 支部	平成25 年度	平成26 年度	対前年 増減	対前年比
東京	5,441	4,834	▲607	▲11.2%
千葉	2,329	2,122	▲207	▲8.9%
茨城	2,016	1,897	▲119	▲5.9%
神奈川	2,287	2,091	▲196	▲8.6%
埼玉	1,813	1,712	▲101	▲5.6%
栃木	1,961	1,807	▲154	▲7.9%
群馬	3,033	2,954	▲79	▲2.6%
山梨	1,492	1,423	▲69	▲4.6%

(2)入会理由分析結果

地区協会 項 目	千 葉	柏	野 田	松 戸	木更津	銚 子	合 計	割合
1.セミナー・講演会の魅力	2		1			1	4	36.4%
2.電話応対ソールの参加	2			1			3	27.3%
3.知人取引先からの紹介		1			2		3	27.3%
4.ユーザ協会の趣旨に賛同						1	1	9.1%
合計	4	1	1	1	2	2	11	-

(3)退会理由分析結果

地区協会 項 目	千葉	成田	茂原	市川	船橋	柏	野田	松戸	木更津	銚子	合計	割合
1.経費節減等の会社経営判断	21	3	4	11	10	5	5	3	16	9	87	39.9%
2.協会事業に魅力がない	16	3	7	0	4	2	1	2	9	4	48	22.0%
3.会社又は、事業所の統廃合・倒産等	4	1	1	2	4	6	2	2	2	7	31	14.2%
4.会費未納等による協会判断	3	2	1	1	0	7	0	4	0	7	25	11.5%
5.割引特典の利用中止	11	0	0	2	2	1	0	5	1	1	23	10.6%
6.他協会へ移転	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4	1.8%
合 計	56	9	14	17	21	21	8	16	28	28	218	-

平成26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について

【1】電話対応コンクール（概要説明会～千葉県大会まで）

項 目	月 日	会 場	区分	総数	千葉	成田	茂原	市川	船橋	柏	野田	松戸	木更津	銚子
概要説明会 （初心者向け）	5月8日	NTT幕張ビル	参加人数	96	47	3	0	8	15	7	2	7	2	5
	5月13日		事業所数	40	19	1	0	6	5	2	1	3	2	1
概要説明会 （経験者向け）	5月8・13日	NTT幕張ビル	参加人数	159	85	4	1	30	5	7	2	10	3	12
	6月24日	NTT銚子営業所	事業所数	51	21	2	1	8	4	2	1	5	3	4
強化研修	6月17日～	NTT幕張ビル	参加人数	164	52	3	9	33	30	9	3	14	4	7
	7月4日	NTT柏泉町ビル	事業所数	56	16	2	4	11	18	4	2	5	4	3
地区大会 （CD収録）	7月22日～ 8月8日	委 託	参加人数	185	54	7	11	44	21	14	3	19	4	8
			事業所数	49	13	3	4	6	7	4	2	5	3	2
特別研修	9月4日～	幕張、木更津、 銚子、柏	参加人数	79	26	4	3	14	6	6	2	10	2	6
	10月1日		事業所数	47	11	4	3	7	5	4	2	5	2	4
県大会	10月9日	千葉県文化会館	参加人数	51	18	2	2	9	5	4	1	5	2	3
			事業所数	28	6	2	2	3	4	4	1	2	2	2

【2】平成26年度 電話対応コンクール千葉県大会出場者（木更津・館山・鴨川地区代表）

事業所名	出場者名
佐川急便株式会社 鴨川営業所	佐藤 恵理子
君津市役所	千葉 麻耶子

【3】電話対応コンクール千葉県大会入賞者



【4】第53回電話対応コンクール全国大会出場結果

事業所名	出場者名	地区協会名	結果
キャ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	優秀賞

平成26年度事業報告について(2/2)

【4】コミュニケーション研修(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			
			H25年度 実績	H26年度 募集人員	H26年度 実績	増減
継続	ビジネスマナー・ク レーム対応研修	新人向け、 基本接遇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	24回 653 (286)	870	25回 677 (293)	1回 24 (7)
		中堅社員向け クレーム電話対応、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				
新規	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	-	80	2回 85 (37)	2回 85 (37)
	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	-	190	5回 174 (94)	5回 174 (94)
合 計			24回 653 (286)	1,140	32回 936 (424)	8回 283 (138)

【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	合計	千葉	成田	茂原	市川	船橋	柏	野田	松戸	木更津	銚子
ビジネスマナー研修	参加者数	677	133	19	28	60	21	105	49	61	127	74
	事業所数	293	55	7	12	26	15	65	27	28	27	31
コーチングコミュニケーション研修	参加者数	85	29	0	7	16	1	11	0	3	3	15
	事業所数	37	12	0	2	7	1	5	0	3	2	5
ビジネスマナーレベルアップ研修	参加者数	174	32	7	13	17	21	8	0	0	71	5
	事業所数	94	26	6	10	14	18	5	0	0	11	4
合計	参加者数	936	194	26	48	93	43	124	49	64	201	94
	事業所数	424	93	13	24	47	34	75	27	31	40	40



平成26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

項 目	実施月日 会 場	実施概要	項目	H25 年度 実績	平成26年度実績												
					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	増 減
新春セミナー	平成27年 1月28日 ホテルグリーン タワー幕張	実施会場：ホテルグリーンタワー幕張 一部 講師：NTT東日本-南関東 「Wi-Fiを活用した街づくり」 二部 講師：山田 五郎氏 「魅力ある街って、どんな街？」	参加 総 数	101	165	75	3	1	8	9	4	0	5	14	2	44	64
			事業 所 数	80	93	34	3	1	6	3	3	0	4	9	1	29	13

(2) 各地区協会主催

地区協会 実施月日	実施概要	参加者数 ()内は事業所数		
		H25年度実績	H26年度実績	増減
銚子地区 平成27年1月20日	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：リーダーシップコンサルティング 岩田 松雄氏	141	140	▲1
木更津地区 平成27年2月12日	実施会場：かずさアカデミアホール 第一部 講師：NTT東日本-南関東 「最近の通信動向について」 第二部 講師：ブックオフコーポレーション 橋本真由美氏 「最強の現場の作り方」	206 (68)	119 (64)	▲87 (▲4)
東葛3地区合同開催 平成27年2月18日	実施会場：柏の葉カファインセンター 第一部 講師：NTTドコモ 「仕事に役立つスマホ・タブレット」 第二部講師：日本テレビ放送網(株) 土屋敏男氏 「記憶を継承すること！」	110 (33)	74 (32)	▲36 (▲1)
合 計		558 (181)	498 (189)	▲60 (8)



平成26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	H25年度 実績	H26年度 実績	増減	特記事項
銚子・香取・旭・匝瑳	10月16日	・NTTR&D東京オプショナルルーム (歌舞伎座)	66名	72名	6名	
茂原・夷隅	11月21日	・NTT品川ショールーム (劇団四季)	4名	42名	38名	
市川・浦安行徳	11月26日	・NTT厚木研究開発センター (八景島シーパラダイス)	19名	18名	▲1名	
木更津・館山・鴨川	11月27日	・NTT品川ショールーム (スカイツリー)	77名	80名	3名	
柏・流山・我孫子・沼南	12月3日	・NTTR&D東京オプショナルルーム (歌舞伎座)	28名	39名	11名	
松戸	12月3日		29名	44名	15名	
船橋・習志野・八千代・鎌ケ谷白井	12月4日	・NTTR&D東京オプショナルルーム (劇団四季)	40名	40名	—	
成田・佐倉	12月5日	・NTTアクセスサービス研究所	9名	17名	8名	
野田・関宿	12月11日	・NTTR&D東京オプショナルルーム (ラジオマーカー)	25名	23名	▲2名	
千葉・市原・東金	12月12日	・NTT品川ショールーム (宝塚劇団)	36名	82名	46名	
全地区合計			333名	457名	124名	



平成26年度収支報告について

自 平成26年4月 1日～
至 平成27年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

項目	①H26年度 予算額	②H26年度 決算額	②-①増減額	備考
会員受取会費	1,595,000	1,505,000	▲ 90,000	会員減
事業収入	780,000	613,983	▲ 166,017	施設見学会の会費分を計画していたが、預かり金として計上修正
雑 収 入	148	129	▲ 19	—
前年度繰越金	10,541	10,541	—	—
A. 収入合計	2,385,689	2,129,653	▲ 256,036	-

【支出の部】

区分	項目	①H26年度 予算額	②H26年度 決算額	②-①増減額	備考
事業費	電話応対競技会	85,000	92,155	7,155	—
	セミナー費等	1,060,000	756,910	▲ 303,090	・新春セミナー参加者減 ・講師料減 ・賀詞交歓会費用を諸経費へ科目変更のため減
	施設見学会費	630,000	453,106	▲ 176,894	第二見学場所について、会費負担金(預かり金)を充当
	組織強化費	10,000	2,595	▲ 7,405	—
	B. 小 計	1,785,000	1,304,766	▲ 480,234	—
管理費	会 議 費	180,000	154,478	▲ 25,522	総会参加者減による
	諸 経 費	80,000	205,581	125,581	賀詞交歓会経費増
	C. 小 計	260,000	360,059	100,059	—
内部取引	本部、支部上部費	159,500	242,852	83,352	本部振替仮払い消費税の計画誤り
	法人税分担費	15,000	9,558	▲ 5,442	—
	消費税分担費	143,000	101,789	▲ 41,211	分担金減
	D. 小 計	317,500	354,199	36,699	—
E 費用合計=B+C+D		2,362,500	2,019,024	▲ 343,476	—
F 繰越額=A-E		23,189	110,629	87,440	—

平成26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協会木更津・館山・鴨川地区協会会則第12条第4項に基づき、平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の公益財団法人日本電信電話ユーザ協会木更津・館山・鴨川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27年6月30日

木更津・館山・鴨川地区協会監事

足立 進 

（千葉信用金庫 木更津支店長）

平成27年6月30日

木更津・館山・鴨川地区協会監事

宇川 篤志 

（株式会社千葉興業銀行 木更津支店長）

平成27年度の事業計画について（1/3）

■基本方針

- (1)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、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定、他各種研修等の内容を一層充実させるとともに、事業に賛同いただけるより多くの方が参加できるように勧奨活動の強化を図る。
- (2)ICT活用事業については、会員及び情報通信サービス利用者にとって、更に有益な内容を情報媒体及びセミナー等を通じて発信する。
- (3)公益財団法人としての適正な業務遂行の徹底

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)参加者拡大に向けた周知広報活動を積極的に展開

- ①年間活動計画を会員様あてに送付し、早期PRを行う。
[テレコムフォーラムへの同梱周知、総会開催時に配布、HPへの掲載 他]
- ②外部チャネルを活用しPRを強化する。
 - ・商工会議所等と連携して、PRを強化する。
 - ・会員事業所様を定期訪問し協会のイベント紹介等をドアノックツールとして活用いただく。
- ③申し込み状況の日々管理を行いながら、PR活動を強化する。

(2)参加者増に向けた電話対応コンクールの取り組み

- ①過去に参加実績のある事業所の責任者あてに事前研修の段階から、訪問や電話勧奨を確実に実施して行く。
- ②電話対応コンクールに関する一連のスケジュール（研修、地区大会収録、千葉県大会、他）を早期に告知する。
- ③電話対応コンクール概要説明会を「問題解説研修」として、地区別で開催し参加者増を図る。
- ④1事業所無料参加枠10名までの施策を継続し、少しでも参加しやすい条件を提供する。（平成27年度参加目標：55事業所・200人）

(3)参加者増に向けたコミュニケーション研修の実施

- ①コミュニケーション研修の更なる充実と質の向上を目指す。（1開催あたりの募集人員の絞込みやカリキュラムの充実を図る。）
- ②接遇マナー研修を「おもてなし研修」と名称変更し実施する。
- ③非会員のコミュニケーション研修受講推進(商工会議所会員、ジョブカード利用者の研修支援他)

(4)電話技能検定受験者拡大の取組み

- ①検定実施機関と連携して営業活動を実施する。（3級・4級受験者拡大に、継続して取り組む）
- ②商工会議所等と連携した受験者拡大

平成27年度の事業計画について（2/3）

	具体的な取り組み
2. ICT活用 促進事業	(1)会員事業所等との連携を強化したICTセミナーの開催 ・セミナーのパッケージ化によるICTセミナーの実施。 →セミナー開催時に、参加者にアプローチする場として活用する。 (2)開催時期の検討 ・ICTセミナー（新春セミナー）の開催について、今までの開催時期にこだわらず、参加される方が、より参加しやすい時期を検討して実施する。 (3)役員様事業所を中心とした、ICTニーズの掘り起こし ・訪問時に経営上の課題と解決に向けた方向性等の聞き取りを行い、経営課題の解決に向けICT活用推進事業のご紹介を実施する。 (4)HPセキュリティ診断 ・地区総会や電話対応コンクール等、あらゆる機会を捉えチラシの配布等PRを実施する。 <u>獲得目標 2件/年</u>
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 ①協会本部HPの「会員サイト」を積極的に紹介し活用増を図る。 （掲載内容：ICT導入事例、中小企業診断士から見たICT経営、会員特典、他） [千葉支部HPから会員サイトへのリンク、総会等での資料配布] ②千葉支部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。 ③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。 (2) 会員拡大 ①非会員を対象とした参加費無料のイベントを設定し、新規会員獲得を図る。 ②商工会議所、商工会等の各種会議時にユーザ協会の事業内容を直接説明し、新規会員拡大を図る。
4. 公益財団法人としての 適正な業務 遂行の徹底	「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、業務の一層の適正化に向け取り組むとともに、効率的な業務運営体制等に向けて取り組む。

平成27年度は、更なる会員活動の活性化及び会員相互の親睦を図ることを目的に下記の事業を実施することとします。

1. 理事会・総会

実施日	行 事 等	事務局	実 施 内 容
5月14日	千葉支部理事会 ホテル・ザ・マンハッタン	千葉支部	千葉支部の26年度事業報告、収支決算・監査報告 27年度事業計画、収支予算の承認
7月 7日	地区理事会・総会 (かずさカデミール)	地 区	木更津・館山・鴨川地区26年度事業報告、収支決算・監査報告 27年度事業計画、収支予算の承認地区役員の改選

2. 実施事業

実施日	行 事 等	事務局	実 施 内 容
上期：5回 下期：5回	ビジネスマナー研修 (NTT木更津ビル) (館山商工会議所)	千葉支部 (2回) 地 区 (8回)	ビジネスに必要なマナーや電話対応の基本研修を上期で、下期はフォロー研修
7月 下旬	電話対応コンクール 強化研修 (NTT木更津ビル)	地 区	地区大会審査会に向け、問題解説と対応スプリクト作成等の研修実施
9月上旬	電話対応コンクール 地区大会審査会	千葉支部	対応模様を審査 県大会出場者決定
10月22日 11月27日	電話対応コンクール 千葉県大会 全国大会(前橋市)	千葉支部	地区大会優秀者50名の代表による競技会 県大会優勝者1名出場
11月中旬	情報通信施設見学会	地 区	情報通信施設及び展示会等見学
1月下旬	新春セミナー賀詞 交歓会	千葉支部	NTTによるICTセミナーおよび著名人による講演会と賀詞交歓会の実施
2月上旬	講演会	地 区	著名な講師による講演会を実施

平成27年度電話対応コンクールについて

千葉県大会（案）

- 1、開催日 平成27年10月22日（木）
- 2、開催場所 千葉市内
- 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（見込）

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27年11月27日（金）
- 2、開催場所

前橋ベイシア文化ホール
群馬県前橋市
- 3、スケジュール（予定）

開会式	9:30～
懇親会	18:30～
- 4、後援

総務省、群馬県、前橋市
公益財団法人前橋観光コンベンション協会
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27年度収支予算

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	①H26年度 決算額	②H27年度 予算額	②-①増減額	備考
会員受取会費	1,505,000	1,465,000	▲ 40,000	会員減
事業収入	613,983	613,000	▲ 983	
雑収入	129	130	1	—
前年度繰越金	10,541	110,629	100,088	—
A. 収入合計	2,129,653	2,188,759	59,106	-

【支出の部】

区分	項目	①H26年度 決算額	②H27年度 予算額	②-①増減額	備考
事業費	電話対応競技会	92,155	92,000	▲ 155	—
	セミナー費等	756,910	810,000	53,090	・講師料増額して計画
	施設見学会費	453,106	450,000	▲ 3,106	—
	組織強化費	2,595	10,000	7,405	—
	B. 小 計	1,304,766	1,362,000	57,234	—
管理費	会 議 費	154,478	155,000	522	—
	諸 経 費	205,581	210,000	4,419	—
	C. 小 計	360,059	365,000	4,941	—
内部取引	上部費	242,852	243,000	148	—
	法人税分担費	9,558	10,000	442	—
	消費税分担費	101,789	102,000	211	—
	D. 小 計	354,199	355,000	801	—
E 費用合計=B+C+D		2,019,024	2,082,000	62,976	—
F 繰越金=A-E		110,629	106,759	▲ 3,870	—

地区役員等について

木更津・館山・鴨川地区協会役員（平成27年7月～）

地区役職名	役員氏名	事業所	役職名
会 長	鈴木 克己	木更津商工会議所	会頭
副会長	村重 正明	新日鐵住金株式会社 君津製鐵所	総務部 人事総務室 主幹（部長代理）
副会長	戸塚 有彦	株式会社千葉銀行 木更津支店	支店長
理 事	久良知 篤史	木更津市役所	総務部長
理 事	黒川 倫行	君津市役所	総務部長
理 事	秋元 秀夫	君津商工会議所	会頭
理 事	山本 孝彦	富士石油株式会社袖ヶ浦製油所	総務部長
理 事	谷野 秀紀	館山市役所	総務部長
理 事	内田 正司	鋸南町役場	副町長
理 事	西山 達夫	館山信用金庫	常勤理事 総務部長
理 事	庄司 政夫	鴨川市役所	副市長
理 事	高梨 賢	医療法人鉄蕉会亀田総合病院	総務部長
理 事※	宮澤 義夫	君津信用組合	理事長
監 事	安川 篤志	株式会社千葉興業銀行 木更津支店	支店長
監 事	足立 進	千葉信用金庫 木更津支店	支店長
顧 問	井手 一幸	株式会社ＮＴＴ東日本-南関東 木更津営業支店	営業支店長

注：①地区役職名欄※印は、新任役員 ②役員氏名欄のアンダーラインは人事異動により就任

事務局	宗政 博光	株式会社ＮＴＴ東日本-南関東 木更津営業支店	ユーザ協会担当課長
-----	-------	------------------------	-----------

平成26年度電話対応コンクール成績優良者表彰

平成26年度 電話対応コンクール木更津・館山・鴨川地区協会地区大会成績優良者

事業所名	出場者名
佐川急便株式会社 鴨川営業所	佐藤 恵理子
君津市役所	千葉 麻耶子