

平成25年度定期総会議案書

日 時 平成25年6月12日（水）
午後4時から

場 所 市川グランドホテル

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
市川・浦安行徳地区協会

総 会 次 第

- | | | |
|---------|------------------------------------|--------------|
| 1. 開会 | | 司 会 |
| 2. 会長挨拶 | 会長代行（市川商工会議所 専務理事） | 小 安 政 夫 |
| 3. 議事 | 議長（会長代行 市川商工会議所 専務理事） | 小 安 政 夫 |
| 第1号議案 | 平成24年度事業実施報告について | 事 務 局 |
| 第2号議案 | 平成24年度収支報告について
平成24年度会計監査報告について | 事 務 局
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 | 同 |
| 第5号議案 | 役員の変更について | 同 |
| 4. 表彰式 | 平成24年度電話対応コンクール地区大会入賞者表彰 | |
| 5. 顧問挨拶 | (株)NTT東日本・千葉 京葉営業支店長 | 堀 内 君 夫 |
| 6. 閉会 | | 司 会 |

【第1号議案】

平成24年度事業実施報告

実施事項	実施日	実施内容	場所	主催	
支部理事会	5月17日	・平成23年度事業実施報告、収支報告 ・平成24年度事業計画、収支予算の承認 出席者：市川商工会議所 小安政夫 様 (11名)	ホテル ザ・マンハッタン	千葉支部	
市川・浦安行徳地区協合理事会、定期総会	6月14日	・平成23年度事業実施報告、収支報告 及び会計監査報告 ・平成24年度事業計画及び収支予算の承認 参加者数：23事業所29名	市川グランドホテル	市川・浦安行徳地区	
ビジネスマナー研修(上期)	5月24日 5月25日 5月29日 6月8日 6月12日 6月15日 6月22日	・ビジネスマナーの基本 ・来客対応の基本 ・電話対応の基本 参加費：無料 参加者数：5事業所10名(209名)	幕張テクノガーデン 他4会場		
電話対応コンクール関連	地区大会 参加者研修会	6月7日 6月14日 6月18日～22日	平成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実施 参加者数：16事業所41名(171名)	幕張テクノガーデン 他2会場	千葉支部
	地区大会 直前研修会	7月3日 7月6日 7月9日～10日 7月13日 7月19日	参加者研修会で作成した対応スクリプト の検証とロールプレイングを実施し、 更なる電話対応技術の向上を図った 参加者数：16事業所45名(183名)	幕張テクノガーデン 他1会場	
	地区大会	7月25日 、 8月10日	電話対応サービスの技能を競い合う地区 大会の実施 イトリ選手の電話対応模様をCDに収録 参加者数：9事業所50名(196名)	CD収録方式	市川・浦安行徳地区
	地区大会審査会	9月4日	CD収録したイトリ選手の対応模様に基づき 厳正な審査を実施し、県大会出場者を決定 【地区大会入賞者】 優勝：(株)大塚商会たのめーるソウホビカ 袴田 和秀様 準優勝：佐川急便(株)城東店 須賀 絵里様 優秀賞：(株)大塚商会たのめーるソウホビカ 小田桐裕香様 優秀賞：(株)リアルリゾート 照井 直美様 優秀賞：(株)大塚商会たのめーるソウホビカ 倉持 愛子様 優秀賞：(株)リアルリゾート 富田あすか様	幕張テクノガーデン	千葉支部 市川・浦安行徳地区
	千葉県大会 出場者特別研修会	9月25日 9月26日	千葉県大会出場者に対し、注意点等の 個別指導等を実施 参加者数：5事業所11名(51名)	幕張テクノガーデン	
	千葉県大会	10月25日	各地区の代表選手50名による競技を実施 当地区からは、11名が出場 (株)リアルリゾート 内田梨沙様が一般の部に 於いて特別賞受賞 出場者数：5事業所11名(50名)	アパホテル&リゾート 東京ベイ幕張ホール	千葉支部
	全国大会 出場者特別研修会	11月27日	全国大会に向けて代表選手への特別強化 研修会の実施 (1名)	ドコモ・サポート	
	全国大会	12月7日	各支部代表選手60名による競技会を実施 千葉県代表(千葉県大会総合優勝者) 千葉・市原・東金地区協会 ドコモ・サポート(株) 吉川 智恵美 様 千葉県代表選手の全国大会結果：優秀賞受賞	沖縄コンベンション センター	本部

※()内は千葉支部管内参加総数

【第1号議案】

平成24年度事業実施報告

実施事項	実施日	実施内容	場所	主催
拡大支部理事会	10月25日	・平成24年度上期事業実施報告 ・電話対応3ツクル千葉県大会視察 出席者：市川商工会議所 小安 政夫 様	アパホテル&リゾート 東京ベイ幕張ホール	千葉支部
ビジネスマナー研修 (下期)	11月 7日 11月12日 11月16日 11月19日 11月20日 11月22日	・上期ビジネスマナー基礎の振り返り ・クレーム対応のポイント ・実例を基にしたクレーム対応方法の習得等 参加費：無料 参加者：13事業所36名(150名)	幕張テクノガーデン 他3会場	
情報通信施設見学会	11月9日	NTT研究所の研究成果、プロダクト紹介 を行なうとともに会員相互の交流を図った 参加費：2,000円 参加者：16事業所29名	「R&D東京オブツクル」 東京宝塚劇場	市川・ 浦安行徳 地区
ボウリング大会	中止	11月20日に開催を予定しておりましたが お申込者が募集人員の半数に満たなかった ため、中止		
新春セミナー (賀詞交歓会は中止)	1月24日	◆第一部講演 テーマ：「政治・経済 ー情報の裏を読むー」 講 師：(株)大阪総合研究所 代表 辛坊 治郎 氏 ◆第二部講演 テーマ：「スマートフォンのリスクと セキュリティ」 講 師：(株)ラック セキュリティアカデミー プロフェッショナル・フェロ 長谷川 長一氏 参加費：無料 参加者： 9事業所10名(122名)	京葉銀行文化プラザ 音楽ホール	千葉支部
電話対応技能検定の 実施 (愛称：もしもし検定)	通年	電話対応に関する技能資格検定の実施 各級に応じた受験資格有 【段階別による資格検定】 ◆3級(初級) ◆2級(中級) ◆1級(上級) ◆指導者級		本部
月刊誌 「ツクル・フォーラム」の配布	通年	当協会の定期刊行誌 希望事業所様あて個別配送		
メールマガジンによる 情報提供	毎月5日(千葉支部) 隔週水曜日(本部)	メールアドレスをご登録いただいた会員 に対し、ICT・ビジネス、電話対応教 育に関する情報、話題、各種催し物 のご案内などを配信		千葉支部 本部
ホームページによる 情報提供	随時	・協会からのお知らせ ・ICT相談窓口 ・ICTを活用した導入事例の紹介 http://www.jtua.or.jp/		本部

※()内は千葉支部管内参加総数

【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 ②	差異 ①-②	備 考
会費収入	924,000	936,000	-12,000	
事業収入	0	0	0	
運営資金収入	105,000	73,500	31,500	事業運営資金として支部より受入れ
受取利息	50	81	-31	
前年度繰越金	228,493	228,493	0	
合 計	1,257,543	1,238,074	19,469	

2. 支出の部

(単位：円)

区分	項 目	予算額 ①	決算額 ②	差異 ①-②	備 考
事業費	電話対応競技会費	250,000	222,500	27,500	地区大会CD録音委託費等
	セミナー等費	0	0	0	
	施設見学会費	160,000	263,192	-103,192	宝塚観劇チケット代、昼食代・バス代等
	組織強化費	135,000	191,400	-56,400	ボウリング大会中止、総会後の懇親会費を会議費から変更
	小 計	545,000	677,092	-132,092	
管理費	会議費	300,000	119,408	180,592	理事会・定期総会、設営費等、議案書印刷代
	諸経費	40,000	71,252	-31,252	通信費、新法人公印作成費等
	小 計	340,000	190,660	149,340	
	表彰費	15,000	14,000	1,000	電話対応コンクール入賞者記念品代等
	本部上部費	159,000	184,827	-25,827	法人税分担額の増加
	合 計	1,059,000	1,066,579	-7,579	
	次期繰越収支差額	198,543	171,495	27,048	

3. 決算額

(単位：円)

収入金額	支出金額	次年度繰越金
1,238,074	1,066,579	171,495

平成24年度 会計監査報告

会計監査報告書

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 市川・浦安行徳地区協会

平成24年度(平成24年4月1日から平成25年3月31日)会計監査について、
収入調書・支出調書・証拠書類・預金通帳現金等監査の結果、適正であると認め
報告します。

平成25年 5 月 23 日

地区監事 株式会社明光企画

内 山 明 夫



平成25年 5 月 23 日

地区監事 ヌトー株式会社

湯 浅 健 弘



【第3号議案】

平成25年度 事業計画（案）

施策名	実施時期	実施内容	主催	
千葉支部理事会	5月16日	平成24年度事業実施報告・収支報告 平成25年度事業計画・収支予算の承認	千葉支部	
市川・浦安行徳地区協会 理事会、定期総会	6月12日	平成24年度事業実施報告・収支報告・監査報告 平成25年度事業計画・収支予算の承認	市川・ 浦安行徳 地区	
ビジネスマナー（基礎） 研修	5月23日 5月24日 5月28日 6月11日 6月14日 6月19日	基本的なビジネスマナーの習得に向けた基礎研修の 開催 （クロスウェーブ船橋、幕張テクノガーデン他 4会場にて開催） 【研修内容】 ・職場における基本マナー ・接客、接遇マナー ・電話対応の基本及び心構え	千葉支部	
参加者研修会	6月7日 6月13日 6月17日 6月18日 6月20日 6月21日	コンクールの問題解説と対応スクリプト作成に あたったのポイントを専属講師がアドバイス NTT幕張ビル会場など3会場にて開催 平成25年度電話対応コンクールテーマ 『言葉の力で元気を』		
直前研修会	7月 2日 7月 4日 7月 8日 7月10日～12日 7月18日	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実施		
市川・浦安行徳 地区大会	7月25日 8月 9日	電話の対応をしながら、営業マインドが試される 競技問題に取り組んでいただき、電話対応サービ スの技能を競い合います 上位者は千葉県大会へ出場（CD収録方式）		千葉支部
地区大会 審査会	9月3日	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、県大会出場者を決定		市川・ 浦安行徳 地区
千葉県大会出場者 特別研修会	9月25日 9月26日	千葉県大会出場者を対象に、更なる対応技術の向上を 図るための研修会を開催		千葉支部
千葉県大会	10月18日	各地区大会代表者による千葉県大会の開催 総合優勝者は全国大会へ出場 （NTT幕張ビル）		
全国大会出場者 特別研修会	11月	全国大会入賞に向けて代表選手への特別研修を実施		
全国大会	11月22日	各県大会代表者による、競技会の実施 （宮城県仙台市 仙台サンプラザホール）	本部	
電話対応コン クール 関連				

【第3号議案】

平成25年度 事業計画（案）

施策名	実施時期	実施内容	主催
情報通信施設見学会	10月	最新の情報通信機器・システム等の見学を行なうとともに会員相互の親睦と交流を図る	市川・浦安行徳地区
ビジネスマナー研修 （応用編）	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	クレーム対応スキルの向上に向けて、実践重視の内容による応用編を開催 （クロスウエーブ船橋、幕張テクノガーデン他 4会場にて開催予定）	千葉支部
新春セミナー 賀詞交歓会	1月24日	各界の著名人による講演会並びに最新のICT情報や経済動向の講演会を開催 講演会終了後、会員相互の交流を図るため、賀詞交歓会を開催	
スマートフォン・ タブレット活用セミナー	2月	スマートフォンやタブレットに関する疑問やお悩みの解決などこれからのビジネスシーンに応じて役立てていくためのセミナーを船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区協会との共催により開催	市川・浦安 行徳地区 船橋・ 習志野・ 八千代・ 鎌ヶ谷白井 地区
電話対応技能検定の実施 （愛称：もしもし検定）	通年	企業内において電話対応のスキルとして即戦力になり得る人材の育成を目指すための技能資格制度	本部
月刊誌 「テレコム・フォーラム」発行	毎月	最新の情報通信に関する動向を分かりやすくお伝えする月刊誌 希望事業所様あて個別配送	
メールマガジンによる 情報提供	毎月5日（千葉支部） 隔週水曜日（本部）	ICT・ビジネス、電話対応教育に関する情報、話題、各種催し物のご案内などをタイムリーにお届けするメールマガジンの配信	千葉支部 本部
ホームページによる 情報提供	随時	・協会からのお知らせ ・ICT相談窓口 ・ICTを活用した導入事例の紹介 他 http://www.jtua.or.jp/	本部

【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	予算額	備 考
会費収入	888,000	
事業収入	45,000	電話対応コンクール参加費
運営資金収入	75,000	事業運営資金
受取利息	60	
前年度繰越金	171,495	
合 計	1,179,555	

2. 支出の部

（単位：円）

区分	項 目	予算額	備 考
事業費	電話対応競技会費	260,000	地区大会CD録音委託費等
	セミナー等費	100,000	ICT関連セミナー費
	施設見学会費	250,000	昼食・バス代等
	組織強化費	210,000	意見交換会費、賀詞交歓会会長賞
	小 計	820,000	
管理費	会議費	90,000	理事会・定期総会会場費等
	諸経費	40,000	通信費・消耗品費等
	小 計	130,000	
	表彰費	14,000	電話対応コンクール入賞者記念品代等
	本部上部費	190,500	500円×H25.3末会員数(227会員)＋消費税・法人税負担額
	合 計	1,154,500	
	次期繰越収支差益額	25,055	

3. 次期繰越収支差益額

（単位：円）

当期収入計画額合計	当期支出計画額合計	次期繰収支差益計画額
1,179,555	1,154,500	25,055

【第5号議案】

役員の変更について

(敬称略)

会 職	事 業 所 名	役 職	氏 名	実務代行役
地区会長	市川商工会議所	会 頭	片 岡 直 公	専務理事 小 安 政 夫
地区副会長	浦安商工会議所	専務理事	高 木 行 雄	
地区副会長	株式会社米山鉄工所	代表取締役社長	米 山 芳 昭	顧問 矢 板 稔
地区理事	東京ベイ信用金庫	理事長	菊 安 満 雄	総合企画部 副部長 吉 岡 祥 男
地区理事	京葉瓦斯株式会社	取締役社長	湯 山 英 清	総務部 管財グループマネージャー 今 井 則 彦
地区理事	社団法人 千葉県宅地建物取引業協会 市川支部	支部長	八 代 勝	副支部長 高 崎 正 雄
地区理事	株式会社スズキ技研	総務部長	小 出 年 男	
地区理事	株式会社オリエンタルランド	技術本部 ショー技術部長	朽 方 嘉 久	ショーシステムグループ マネージャー 近 藤 優 人
地区監事	ユトー株式会社	代表取締役	湯 浅 健 弘	
地区監事	株式会社明光企画	代表取締役	内 山 明 夫	常務取締役 市 川 宏 子

顧 問	(株)NTT東日本 - 千葉 京葉営業支店	営業支店長	堀 内 君 夫	
-----	-----------------------	-------	---------	--

表 彰

平成24年度電話対応コンクール
市川・浦安行徳地区大会入賞者表彰

(敬称略)

	事業所名	氏名
優勝	(株)大塚商会 たのめるコンタクトセンター	袴田 和 秀
準優勝	佐川急便(株) 城東店	須賀 絵 里
優秀賞	(株)大塚商会 たのめるコンタクトセンター	小田切 裕 香
優秀賞	(株)ミリアルリゾートホテルズ	照 井 直 美
優秀賞	(株)大塚商会 たのめるコンタクトセンター	倉 持 愛 子
優秀賞	(株)ミリアルリゾートホテルズ	富 田 あすか