

平成29年度 定期総会議案書

日時 平成29年6月16日（金）
17時00分～

場所 松戸商工会議所



（公財）日本電信電話ユーザ協会
松戸地区協会

■定期総会議決事項

- (1) 第一号議案 平成28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28年度収支報告について・・・・・・・・ P. 6
- 関連資料 平成28年度監査報告について・・・・・・・・ P. 7
- (3) 第三号議案 平成29年度事業計画(案)について・・・・ P. 8~P.10
- ・＜参考＞ 平成29年度電話対応コンクール(案)
 - 千葉県大会(案)について・・・・・・・・ P.11
 - 全国大会について・・・・・・・・ P.11
- (4) 第四号議案 平成29年度収支予算(案)について・・・・ P.12
- (5) 第五号議案 地区役員等(案)について・・・・・・・・ P.13
- (6) その他 平成28年度電話対応コンクール入賞者表彰について・・・ P.14

(注) 本議案書に掲載しております「個人名・企業名」につきましては、
“順不同・敬称略”とさせていただきます。

平成28年度事業報告について(1/5)

会員数状況等について

【1】千葉支部会員状況の推移

| | 平成27年度 末会員数 | 平成28年度 | | | | |
|------------------|----------------|--------|-----|-------|-------|------------|
| | | 入会数 | 退会数 | 純増数 | 会員数 | 会員数 前年比 |
| 千葉・市原・東金 | 492 | 8 | 43 | ▲ 35 | 457 | ▲7.1% |
| 成田・佐倉 | 105 | 2 | 8 | ▲ 6 | 99 | ▲5.7% |
| 茂原・夷隅 | 123 | - | 6 | ▲ 6 | 117 | ▲4.8% |
| 市川・浦安行徳 | 188 | 1 | 10 | ▲ 9 | 179 | ▲4.7% |
| 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井 | 254 | 15 | 24 | ▲ 9 | 245 | ▲3.5% |
| 柏・流山・我孫子・沼南 | 150 | 2 | 13 | ▲ 11 | 139 | ▲7.3% |
| 野田・関宿 | 84 | 1 | 8 | ▲ 7 | 77 | ▲8.3% |
| 松戸 | 121 | 1 | 14 | ▲ 13 | 108 | ▲10.7% |
| 木更津・館山・鴨川 | 278 | 1 | 12 | ▲ 11 | 267 | ▲3.9% |
| 銚子・香取・旭・匝瑳 | 178 | 1 | 10 | ▲ 9 | 169 | ▲5.0% |
| 合 計 | 1,973 | 32 | 148 | ▲ 116 | 1,857 | ▲5.8% |

【2】参考

(1)首都圏支部の会員状況の推移

| 支部名 | H27年度 | H28年度 | 前年度増減 | 前年度比 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| 千葉 | 1,973 | 1,857 | ▲ 116 | ▲5.8% |
| 茨城 | 1,794 | 1,705 | ▲ 89 | ▲5.0% |
| 東京 | 4,426 | 3,992 | ▲ 434 | ▲9.8% |
| 群馬 | 2,863 | 2,637 | ▲ 226 | ▲7.9% |
| 神奈川 | 1,931 | 1,800 | ▲ 131 | ▲6.8% |
| 栃木 | 1,722 | 1,597 | ▲ 125 | ▲7.3% |
| 埼玉 | 1,601 | 1,518 | ▲ 83 | ▲5.2% |
| 山梨 | 1,384 | 1,305 | ▲ 79 | ▲5.7% |

(2)入会理由分析結果

| | 千葉 | 成田 | 茂原 | 市川 | 船橋 | 柏 | 野田 | 松戸 | 木更津 | 銚子 | 合計 | 割合 |
|---------------------|----|----|----|----|----|---|----|----|-----|----|----|-------|
| 取引先・AM・知人等の協会外からの紹介 | 7 | - | - | 1 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 26 | 81.2% |
| セミナー・研修会等への参加 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 4 | 12.5% |
| コンクール等各種競技会への参加 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 2 | 6.3% |
| 合 計 | 8 | 2 | - | 1 | 15 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 32 | 100% |

(3)退会理由分析結果

| | 千葉 | 成田 | 茂原 | 市川 | 船橋 | 柏 | 野田 | 松戸 | 木更津 | 銚子 | 合計 | 割合 |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|--------|
| 経費節減等会社の経営判断 | 19 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2 | 7 | 5 | 3 | 6 | 55 | 37.2% |
| 会社又は事業所の統廃合・倒産等 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | - | 2 | 6 | - | 29 | 19.6% |
| 割引特典の利用中止 | 8 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | - | 3 | 3 | 1 | 28 | 18.9% |
| 協会事業に魅力が無い | 6 | 1 | - | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | - | 1 | 21 | 14.2% |
| 会費未納による協会判断 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | - | 1 | - | 2 | 14 | 9.5% |
| 他協会へ移転 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 0.7% |
| 合 計 | 43 | 8 | 6 | 10 | 24 | 13 | 8 | 14 | 12 | 10 | 148 | 100.0% |

平成28年度事業報告について(2/5)

ICTセミナー実施状況について

第1回 柏商工会議所開催

開催日：平成29年3月17日（金）参加者数：31名〔社外21社（23名）、社内8名〕
 県警2名、柏商工会議所2名などの講師、事務局等を含めると、合計35名である。

第2回 松戸商工会議所開催

開催日：平成29年3月22日（水）参加者数：42名〔社外29社（34名）、社内8名〕
 県警2名、松戸商工会議所9名などの講師、事務局等を含めると、合計53名である。

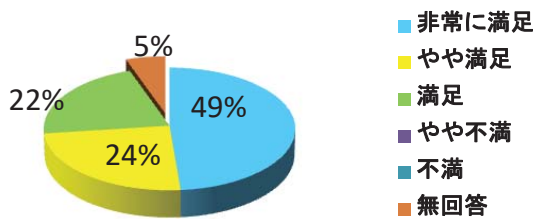
第3回 野田商工会議所開催

開催日：平成29年3月28日（火）
 参加者数：31名〔社外21社（23名）、社内8名〕
 県警2名、野田商工会議所1名などの講師、事務局等を含めると、合計34名である。

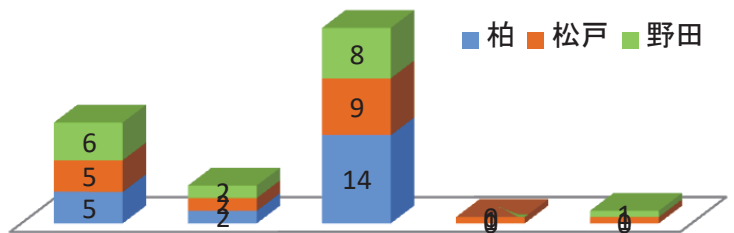


■アンケート結果 回収数：37枚（柏：14 ・ 松戸：13 ・ 野田：10）
 ＊回収率46.3%（37/80）

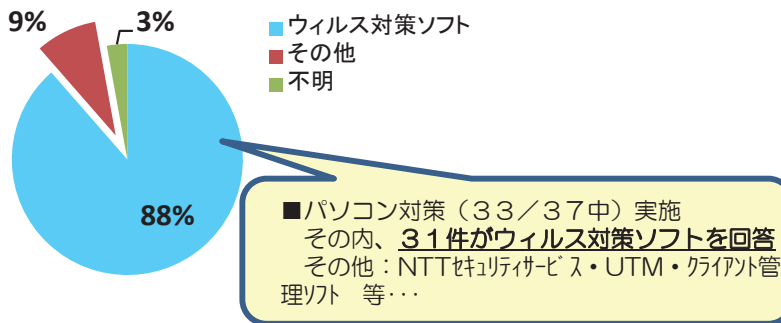
1. セミナー内容にご満足いただけましたか？(全体)



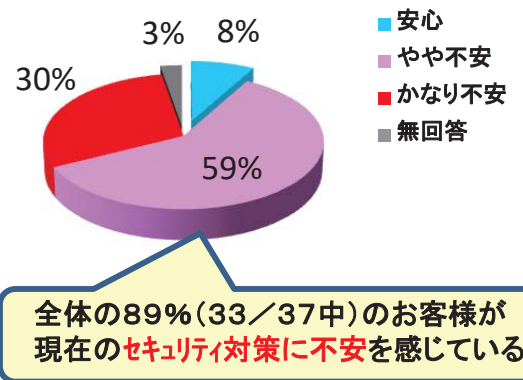
4. 何に興味を持たれましたか？<複数回答可>



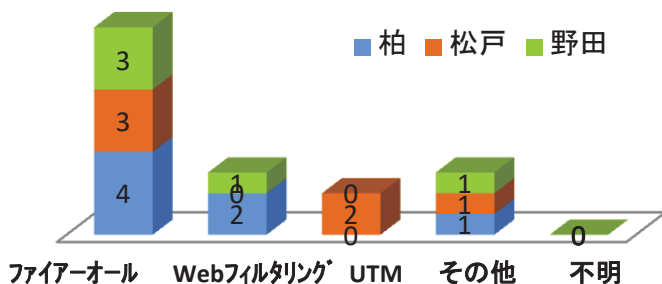
2. パソコン対策について具体的に何をされていますか？



5. 現在のセキュリティ対策で安心だと感じていますか？



3. インターネット回線の対策<複数回答可>



サービスごとの利用状況

- ・スマホ等利用：18/37中
- ・Wi-Fi利用：17/37中
- ・システム担当者がいない：12/37中
- ・ICT利用は進んでいるものの、社内において情報セキュリティの管理ができていない中小企業の実態が浮き彫りになっている。
- ・そのため情報セキュリティ対策に不安を感じている方が約9割を占めている。
- ・今後はアンケートにご回答いただいた会員さまへの対応をお願いします。

平成28年度事業報告について(3/5)

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（問題解説研修～千葉県大会まで）

| 研修日 | 研修名 | 区別 | 合計 | 千葉 | 成田 | 茂原 | 市川 | 船橋 | 柏 | 野田 | 松戸 | 木更津 | 銚子 |
|--------------|---------------------|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|
| 問題解説研修 | 5/24、25 6/3、8 4回 | 事業所 | 59 | 18 | 5 | 3 | 8 | 4 | 6 | 2 | 8 | 2 | 3 |
| | | 人数 | 177 | 48 | 7 | 10 | 32 | 24 | 22 | 2 | 23 | 2 | 7 |
| 強化研修 | 6/29～7/20 計15回 | 事業所 | 84 | 27 | 4 | 2 | 20 | 10 | 7 | 1 | 9 | 2 | 2 |
| | | 人数 | 189 | 53 | 7 | 10 | 45 | 23 | 22 | 1 | 22 | 2 | 4 |
| 地区大会（対応音声収録） | 7/21～8/9 | 事業所 | 47 | 12 | 5 | 2 | 5 | 6 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| | | 人数 | 189 | 38 | 13 | 10 | 39 | 31 | 23 | 10 | 17 | 3 | 5 |
| 地区大会（対応音声審査） | 9/1 | 事業所 | 47 | 12 | 5 | 2 | 5 | 6 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| | | 人数 | 189 | 38 | 13 | 10 | 39 | 31 | 23 | 10 | 17 | 3 | 5 |
| 県大会前特別研修 | 9/13～26 (5回) | 事業所 | 37 | 6 | 3 | 1 | 7 | 4 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| | | 人数 | 50 | 13 | 3 | 3 | 9 | 4 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 千葉県大会 | 10/9 | 事業所 | 31 | 6 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| | | 人数 | 51 | 13 | 3 | 3 | 9 | 4 | 7 | 3 | 3 | 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28年10月9日(於：千葉県文化会館)

| | | |
|-----|--------|---------------------|
| 優勝 | 関本 由美子 | キャノンカスタマーサポート株式会社 |
| 準優勝 | 荻野 奈津美 | キャノンシステムアンドサポート株式会社 |
| 優秀賞 | 増井 佳奈美 | 株式会社ホテルオークラ東京ベイ |
| 優秀賞 | 平井 泉 | 株式会社ホテルオークラ東京ベイ |
| 優秀賞 | 山口 夏子 | ヤマト運輸株式会社 船橋主管支店 |
| 優秀賞 | 熊崎 佑也 | キャノンカスタマーサポート株式会社 |
| 優秀賞 | 山田 哲也 | ヤマト運輸株式会社 柏事業所 |
| 優秀賞 | 大坪 由紀子 | 佐川急便株式会社 千葉北営業所 |
| 優秀賞 | 酒井 理江 | ヤマト運輸株式会社 船橋事業所 |
| 優秀賞 | 飯野 由紀乃 | キャノンシステムアンドサポート株式会社 |

【3】第55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 |
|-------------------|--------|------------|
| キャノンカスタマーサポート株式会社 | 関本 由美子 | 千葉・市原・東金地区 |

平成28年度事業報告について(4/5)

【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 | | |
|-----|--------------------|---|------------------------|----------------------|----------------------|
| | | | H27年度 実績 | H28年度 実績 | 増減 |
| 継続 | ビジネスマナー・ | 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 | 26回 685名 (286) | 22回 674名 (246) | ▲4回 ▲11名 (▲40) |
| | クレーム対応研修 | 中堅社員向け 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 | 5回 107名 (70) | 6回 134名 (71) | 1回 27名 (1) |
| | 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チ ング | 2回 69名 (46) | 2回 63名 (31) | 0回 ▲6名 (▲15) |
| | 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 | 2回 44名 (32) | 2回 57名 (25) | 0回 13名 (▲7) |
| | 接客・接遇マナー | お迎えとお見送りの心構え、ホ イット 恥をかかない大切なマナー(水引・熨斗) | 2回 80名 (45) | 2回 59名 (39) | 0回 ▲21 (▲6) |
| | 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 26名 (12) | — | ▲1回 ▲26名 (▲12) |
| 合 計 | | | 1011名 (491) | 987名 (412) | ▲24名 (▲79) |

【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 | 区別 | 合計 | 地区別 | | | | | | | | | | |
|--------------------|-----|-----|-----|----|----|----|----|-----|-----|----|-----|----|-----|
| | | | 千葉 | 成田 | 茂原 | 市川 | 船橋 | 柏 | 野田 | 松戸 | 木更津 | 銚子 | 非会員 |
| ビジネスマナー | 事業所 | 246 | 47 | 6 | 13 | 16 | 13 | 44 | 43 | 7 | 39 | 12 | 6 |
| | 人数 | 674 | 74 | 9 | 26 | 30 | 28 | 75 | 113 | 17 | 273 | 22 | 7 |
| クレーム電話対応 | 事業所 | 71 | 15 | 5 | 5 | 5 | 16 | 5 | 2 | 2 | 10 | 5 | 1 |
| | 人数 | 134 | 19 | 12 | 8 | 12 | 30 | 10 | 3 | 5 | 23 | 11 | 1 |
| コーチングコミュニケー ション | 事業所 | 31 | 13 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | — | — | 1 | 2 | — |
| | 人数 | 63 | 23 | 6 | 2 | 6 | 8 | 14 | — | — | 1 | 3 | — |
| ビジネスマナーレベルアップ | 事業所 | 25 | 10 | 2 | — | 3 | 3 | 1 | — | 1 | 5 | — | — |
| | 人数 | 57 | 20 | 3 | — | 11 | 7 | 2 | — | 3 | 11 | — | — |
| 接客・接遇マナー | 事業所 | 39 | 12 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | — | 1 | 3 | 1 | 5 |
| | 人数 | 59 | 17 | 9 | 1 | 4 | 8 | 5 | — | 1 | 6 | 2 | 6 |
| 合 計 | 事業所 | 412 | 97 | 21 | 20 | 32 | 41 | 55 | 45 | 11 | 58 | 20 | 12 |
| | 人数 | 987 | 153 | 39 | 37 | 63 | 81 | 106 | 116 | 26 | 314 | 38 | 14 |

平成28年度事業報告について(5/5)

情報通信施設見学会について

| 地区協会 | 実施月日 | 見学場所 | 参加者数(人) | | | 特記事項 |
|------------------|------------|---------------------------------|-------------|-----------------|------|--|
| | | | H27年度 実績 | H28年度 実績 | 増減 | |
| 千葉・市原・東金 | 2017/1/11 | ・品川ヨールム ・東武劝学院 | 78 | 42 | ▲ 36 | 参加者数減によりバス1台に変更 |
| 成田・佐倉 | 2017/1/27 | ・品川ヨールム ・劇団四季 | 37 | 40 (21) | 3 | 千葉地区と合同実施 ()内は千葉地区協会からの参加者数 |
| 茂原・夷隅 | 2017/3/8 | ・NTT-ICC ・新橋演舞場 | 36 | 42 (22) | 6 | 千葉地区と合同実施 ()内は千葉地区協会からの参加者数 |
| 市川・浦安行徳 | 2017/2/6 | ・NTT武蔵野研究 開発セツタ ・横須賀軍港めぐり | 11 | 33 ①市川 17 | ▲ 10 | H28年度から合同実施したが、 市川地区：増 船橋地区：減 となった |
| 船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井 | 2017/2/6 | ・NTT武蔵野研究 開発セツタ ・横須賀軍港めぐり | 32 | ②船橋 16 | | |
| 柏・流山・我孫子・沼南 | 2017/1/25 | ・品川ヨールム ・劇団四季 | 40 | 25 | ▲ 15 | 参加者減 松戸地区と合同実施 |
| 野田・関宿 | 2016/11/11 | ・品川ヨールム ・新橋演舞場 | 23 | 23 | 0 | — |
| 松戸 | 2017/1/25 | ・品川ヨールム ・劇団四季 | 35 | 35 | 0 | 柏地区と合同実施 |
| 木更津・館山・鴨川 | 2016/11/29 | ・筑波研究開発セツタ ・筑波宇宙セツタ | 73 | 48 | ▲ 25 | 参加者減 |
| 銚子・香取・旭・匝瑳 | 2016/11/16 | ・品川ヨールム ・新橋演舞場 | 59 | 73 | 14 | — |
| 全地区合計 | | | 424 | 361 | ▲ 63 | — |

平成28年度収支報告について

自 平成28年4月 1日
至 平成29年3月31日

(単位：円)

【収入の部】

| 項目 | ①H28年度 予算額 | ②H28年度 決算額 | ②-① 増減額 | 備考 |
|---------|---------------|---------------|------------|----------------------------------|
| 会員受取会費 | 684,000 | 669,000 | ▲ 15,000 | 会員減 |
| 事業収入 | 189,000 | 70,000 | ▲ 119,000 | 東葛3地区協会合同新春セミナーを中止したことから業務提携費収入減 |
| 雑収入 | 100 | 2 | ▲ 98 | — |
| 前年度繰越金 | 403,808 | 403,808 | 0 | — |
| A. 収入合計 | 1,276,908 | 1,142,810 | ▲ 134,098 | — |

【支出の部】

| 区分 | 項目 | ①H28年度 予算額 | ②H28年度 決算額 | ②-① 増減額 | 備考 |
|--------------|---------|---------------|---------------|------------|--|
| 事業費 | 電話対応競技会 | 94,000 | 50,856 | ▲ 43,144 | 地区大会の出場者減 |
| | セミナー費等 | 248,000 | 3,000 | ▲ 245,000 | 東葛地区合同新春セミナーの講師代金分担金を見込んだが、開催中止となったため支出減 |
| | 施設見学会費 | 300,000 | 291,400 | ▲ 8,600 | — |
| | 組織強化費 | 5,000 | 0 | ▲ 5,000 | 旅費を見込んだが支出無し |
| | B. 小計 | 647,000 | 345,256 | ▲ 301,744 | — |
| 管理費 | 会議費 | 155,000 | 183,124 | 28,124 | — |
| | 諸経費 | 150,000 | 29,778 | ▲ 120,222 | 東葛地区合同新春セミナーの会場費分を見込んだが、開催中止となったため、支出減 |
| | C. 小計 | 305,000 | 212,902 | ▲ 92,098 | — |
| 内部取引 | 上部費 | 115,000 | 108,604 | ▲ 6,396 | — |
| | 法人税分担費 | 4,500 | 4,293 | ▲ 207 | — |
| | 消費税分担費 | 55,000 | 38,837 | ▲ 16,163 | 本部からの請求減 |
| | D. 小計 | 174,500 | 151,734 | ▲ 22,766 | — |
| E 費用合計=B+C+D | | 1,126,500 | 709,892 | ▲ 416,608 | — |
| F 繰越金=A-E | | 150,408 | 432,918 | 282,510 | — |

平成28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松戸地区協会会則第12条4項に基づき、平成28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の公益財団法人日本電信電話ユーザ協会松戸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29年5月29日
松戸地区協会監事

角 畑 博文 
(株式会社千葉銀行 松戸支店長)

平成29年5月29日

松戸地区協会監事

東 紀 久 子 
(株式会社三越伊勢丹 伊勢丹松戸店 総務部長)

平成29年度の事業計画(案)について (1/3)

■基本方針

- (1) ICT活用推進事業については、会員及び情報通信サービス利用者のニーズに応える新たなコンテンツを盛り込む等、内容を充実させ、セミナー、情報媒体等を通じて情報発信を行います。
- (2) テレコミュニケーション教育事業については、各事業内容を一層充実させるとともに、より多くの方に活用いただけるよう参加者の拡大に取り組みます。
- (3) 新規会員入会促進に向け新たな会員特典を提供するとともに、協会事業紹介ツールを活用した事業紹介活動の充実を図ります。
- (4) 各事業運営の推進にあたっては、地域事業推進部を中心に優良事例の水平展開、情報の共有、相互支援等を行い、業務の効率化、標準化を図っていきます。

具体的な取り組み

1、
ICT活
用促進事
業

[新規施策]

- (1) 本部施策の会員様向け「e-ラーニングの導入」や「セミナー動画の配信」に合わせ、支部のHPから本部HPへのリンク設定により教育教材の導入・充実を図る
- (2) 各種団体と連携したICT情報の提供を検討する(クラウド協議会、IPA、NTTタウンズ等)

[継続施策]

- NTT東日本本社、協会本部が作成したコンテンツ等を活用しセミナーを開催する。
- (1) 支部、地区協会の理事会・総会においてNTT東日本-南関東 千葉事業部様と連携して ミニセミナーを開催する。 (①情報セキュリティ②クラウド③企業Wi-fi等をテーマとして開催する。)
- (2) NTT東日本-南関東、千葉県警察本部セキュリティ犯罪対策課の主催セミナーへの協賛継続により、協会会員様への情報提供機会を拡大していく。
- (3) 商工会議所等との連携強化による、商工会議所会員様と協会会員様に向けたICTの効果的活用を目指した、提案セミナーを開催する。

2、
テレコ
ミュニ
ケーショ
ン教育事
業

[新規施策]

- 契約講師から提案のあった、ビジネスマナー系の新規研修等を取り入れて行く。
(試行実施により、次年度継続の可否を検討する ①アンガーマネジメント ②アクティブリスニング ③ビジネスコミュニケーション ④アクティブブレインプログラム)

[継続施策]

- 参加者拡大に向けた周知広報活動を積極的に展開
- (1) テレコムフォーラムへの同梱周知、千葉支部HPへ掲載、を実施し、申込状況の日々管理を行いながら、iファクス会員様一斉ファクス等でタイムリーなPR活動を強化する。
- (2) 電話対応コンクール参加事業所・参加者拡大
 - ・ 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・20名 で取り組む。
- (3) コミュニケーション研修について、募集人員を絞込み受講者全員参加型の研修を継続して、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
電話技能検定案内をテレコムフォーラムへ同梱、iファクスでの会員様周知及び実施機関との営業連携を実施して受験者拡大を行う。

平成29年度の事業計画(案)について (2/3)

| | 具体的な取り組み |
|---|---|
| <p>3. 会員の サービスの 充実</p> | <p>【新規施策】 <u>(1) 標的型攻撃メール対応訓練を訴求した、会員化勧奨及び退会抑止ツールとして活用する。</u> <u>(2) 役員様へ新規会員ご紹介の協力依頼を行っていく。</u> (3) 各種研修・セミナーにおいて、非会員でも初回参加体験・見学等無料キャンペーンの実施 (4) 本部施策の会員様向け「e-ラーニングの導入」や「セミナー動画などの配信」に合わせ、支部のHPから本部HPへのリンク設定により教育教材の導入・充実を図る。</p> <p>【継続施策】 ■利活用促進のため最新情報発信 (1) 毎月発行する「テレコムフォーラム誌」資料同梱発送の継続実施 ・研修やイベントの参加募集案内 ・新規特典含めた会員特典の紹介 ・協会事業の紹介 (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。 ■会員拡大 (1) NTT東日本-南関東千葉事業部様へ継続して会員獲得の協力を依頼していく。 (2) 各種イベント開催時における、協会パンフレットや事業紹介等のチラシ配布 等</p> |
| <p>4. 業務フ ロー標準 化・効率 化推進</p> | <p>継続して、次の2点について実施する。</p> <p>(1) 現預金管理の適正運用を継続し、月次チェックの徹底によりコンプライアンスを確保していく。 (2) 「業務運営体制の見直し」の検証を通じた、次のステップに向けたP・D・C・Aスパイラルの実施。</p> |

平成29年度の事業計画(案)について (3/3)

| 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 | ICTセミナー | 支部・地区 | 4/17 習志野商工会議所 4/20 銚子商工会議所 | ●ミニセミナー 支部 5/11 銚子 5/23 成田 5/24 | ●ミニセミナー 船橋 6/5 市川 6/6 千葉 6/7 野田 6/14 松戸 6/16 柏 6/19 茂原 6/29 | 7/25 市川商工会議所 ■ 7月以降のICTセミナーについて後討 | | | | | | ●新春講演会 銚子 1月下旬 | ●支部新春セミナー 2月上旬 ●木更津新春講演会 2月上旬 | |
| 2 | 理事会・総会 | 支部・地区 | | ●ミニセミナー 支部 5/11 銚子 5/23 成田 5/24 | ●ミニセミナー 船橋 6/5 市川 6/6 千葉 6/7 野田 6/14 松戸 6/16 柏 6/19 茂原 6/29 | ●ミニセミナー 木更津 7/7 | | | | | | | | |
| 3 | テレコムセンター研修 | 支部 地区 | ●ビヅワ【新入社員等】 4/18 幕張 4/20 幕張 | ●ビヅワ【新入社員等】 5/12 幕張 ●ビヅワ 5/26 幕張 ●おもてなし研修 5/23幕張 | ●ビヅワ ●6/2 松戸 幕張 ●6/8 幕張 ●6/12 船橋 ●6/16 銚子 ●6/21 木更津 ●6/14 幕張 | ●リッパツ指 7/21 幕張 ●カム電話対応 7/11 幕張 ●リッパツ指 7/26 幕張 | ●リッパツ指 7/21 幕張 ●カム電話対応 7/11 幕張 ●リッパツ指 7/26 幕張 | ●リッパツ指 7/21 幕張 ●カム電話対応 7/11 幕張 ●リッパツ指 7/26 幕張 | ●カム電話対応 10/5 幕張 ●カム電話対応 ●10/24 木更津 ●10/下旬船橋 | ●カム電話対応 11/22 幕張 | ●カム電話対応 11/22 幕張 | | | |
| 4 | 電話対応ノウハウ研修 | 支部・地区 | ●ビヅワ【新入社員等】 4/18 幕張 4/20 幕張 | ●ビヅワ 5/24 野田 | ●ビヅワ ●6/21 野田 ●船橋6/中旬 ●銚子6/中旬 ●千葉6/中旬 ●木更津6/下旬 | ●ビヅワ ●7/12 野田 ●木更津7/中旬 | ●ビヅワ ●7/12 野田 ●木更津7/中旬 | ●ビヅワ東葛 ●9/13 野田 ●茂原9/中旬 | ●カム電話対応 船橋10/下旬 ●ビヅワ 木更津10/中旬 | ●カム電話対応 船橋10/下旬 ●ビヅワ 木更津10/中旬 | ●カム電話対応 船橋10/下旬 ●ビヅワ 木更津10/中旬 | | | |
| 5 | 情報施設見学会 | 地区 | | ●事前勉強会(問題解説研修) ●5/17・18日(幕張) ＜地区主催＞ ●5/25(柏) ●5/30(銚子) | ●事前勉強会(収録直前研修) 【幕張】 ●6/20~23、6/26~28、6/30 | ●事前勉強会(収録直前研修) 【幕張】 ●7/3~7/7(柏) ●7/10 | ●應對収録 8/1~8/10 ●地区大会審査会 8/8(柏) | ●千葉県大会前勉強会【幕張】 ●9/14、19、20、21、25 | ●千葉県大会 10/19(千葉市内) ●関東ブロック研修 10/下旬 | ●全国大会 ●11/17(新潟)市民芸術文化会館 | ●全国大会 ●11/17(新潟)市民芸術文化会館 | | | |

※ 見学先の決定

平成29年度電話対応コンクール(案)について

■千葉県大会(案)

- 1、開催日 平成29年10月19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(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29年11月17日(金)
- 2、開催場所 りゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館
(新潟市)
- 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
総務省 新潟県 新潟市 公益財団法人新潟
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
公益財団法人企業情報化協会
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29年度収支予算(案)

自 平成29年4月 1日～
至 平成30年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

| 項目 | ①H28年度 決算額 | ②H29年度 予算額 | ②-① 増減額 | 備考 |
|---------|---------------|---------------|------------|-----------------------------|
| 会員受取会費 | 669,000 | 678,000 | 9,000 | H28年度末会員数+努力目標= 113会員で算出 |
| 事業収入 | 70,000 | 70,000 | 0 | — |
| 雑収入 | 2 | 10 | 8 | — |
| 前年度繰越金 | 403,808 | 432,918 | 29,110 | — |
| A. 収入合計 | 1,142,810 | 1,180,928 | 38,118 | — |

【支出の部】

| 区分 | 項目 | ①H28年度 決算額 | ②H29年度 予算額 | ②-① 増減額 | 備考 |
|--------------|---------|---------------|---------------|------------|--|
| 事業費 | 電話対応競技会 | 50,856 | 72,000 | 21,144 | 地区大会の出場者増を目指す |
| | セミナー費等 | 3,000 | 120,000 | 117,000 | ・ICTセミナー講師代金 ・地区協会主催の独自セミナー費 増額して見込む |
| | 施設見学会費 | 291,400 | 290,000 | ▲ 1,400 | — |
| | 組織強化費 | 0 | 5,000 | 5,000 | 旅費分として見込む |
| | B. 小計 | 345,256 | 487,000 | 141,744 | — |
| 管理費 | 会議費 | 183,124 | 183,000 | ▲ 124 | — |
| | 諸経費 | 29,778 | 80,000 | 50,222 | ・ICTセミナー会場費 ・地区協会主催の独自セミナーの会場費 増額して見込む |
| | C. 小計 | 212,902 | 263,000 | 50,098 | — |
| 内部取引 | 上部費 | 108,604 | 110,000 | 1,396 | — |
| | 法人税分担費 | 4,293 | 4,500 | 207 | — |
| | 消費税分担費 | 38,837 | 40,000 | 1,163 | — |
| | D. 小計 | 151,734 | 154,500 | 2,766 | — |
| E 費用合計=B+C+D | | 709,892 | 904,500 | 194,608 | — |
| F 繰越金=A-E | | 432,918 | 276,428 | ▲ 156,490 | — |

地区役員等(案)について

平成29年度役員体制

| 会職 | 氏名 | 事業所名 | 役職 |
|-----|-------|------------------|-----------------------|
| 会長 | 中山 政明 | 松戸商工会議所 | 会頭 |
| 副会長 | 八高 浩一 | セイコーインスツル株式会社 | 高塚事業所長 |
| 副会長 | 松川 正 | 松川産業株式会社 | 取締役相談役 |
| 理事※ | 阿久澤 亨 | 京葉ガス株式会社 | お客様コールセンター Gマネージャー |
| 理事 | 中村 達 | 株式会社テックナカムラ | 代表取締役 |
| 理事 | 鈴木 圭一 | 松戸公産株式会社 | 総務部長 |
| 理事 | 薄葉 博司 | 松戸商工会議所 | 専務理事 |
| 理事 | 大越 博雄 | マブチモーター株式会社 | 会長 |
| 理事 | 長江 曜子 | 株式会社加藤組 | 代表取締役社長 |
| 監事 | 東 紀久子 | 株式会社三越伊勢丹 伊勢丹松戸店 | 総務部長 |
| 監事 | 角畑 博文 | 株式会社千葉銀行 松戸支店 | 支店長 |
| 顧問 | 藤沢 朋 | 株式会社NTT東日本一南関東 | 東葛営業支店長 |

※印は、新たに就任された方

平成28年度電話対応コンクール入賞者表彰について

平成28年度電話対応コンクール松戸地区大会成績優良者

平成28年度電話対応コンクール松戸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2名に対して、表彰いたします。

| 事業所名 | 出場者名 |
|----------------|-------|
| 京葉ガス株式会社 | 佐々木 香 |
| 佐川急便株式会社 松戸営業所 | 豊田 美保 |