

第1号議案

平成27年度事業報告

平成27年度は、公益財団法人化から3年が経過し、公益法人として協会の更なる成長を図るべく活動を展開してきました。

情報通信サービスが益々多様化しその活用の優劣が企業経営にも大きな影響を及ぼす中、協会の事業の柱であるテレコミュニケーション教育事業において「電話対応コンクール」「企業電話対応コンテスト」「企業電話対応診断」「電話対応等研修」を実施。また、ICT活用推進事業においては、情報通信サービスの活用方法等、利用者にとって有益な情報提供を推進しながら企業経営に資するように本部・支部・各地区協会と三位一体の連携を保ちながら事業を展開致しました。

主な実施状況は次のとおりです。

1. テレコミュニケーション教育事業

(1) 北海道支部の実施状況

ア. 電話対応コンクール北海道大会の開催

9月25日（金）札幌ガーデンパレスにおいて、電話対応コンクール北海道大会を開催しました。各地区大会の参加者408名から選抜された45名の選手により、熱のこもった競技が繰り広げられた結果、次の方々が入賞いたしました。

(敬称略)

順位	氏名	企業名	地区協会
優勝	安藤有樹子	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	札幌
準優勝	藤原とも美	キャノンカスタマーサポート(株)	札幌
優秀賞	阿部 礼子	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	札幌
〃	吉田 諭	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	札幌
〃	花 幸子	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	札幌

なお、優勝の安藤有樹子さん・準優勝の藤原とも美さんは、11月27日（金）に群馬県前橋市で開催された「全国大会」に出場し、藤原とも美さんが見事、第9位の優秀賞を受賞いたしました。

イ. 電話対応コンクール全国大会研鑽見学会の実施

11月27日（金）、電話対応技能の向上を目的に、毎年開催されている電話対応コンクール全国大会研鑽見学会は、今回は群馬県前橋市にて開催、総勢32名の参加をいただき応対スキルアップに向けて熱心な見学会となりました。

ウ. 企業電話対応コンテストの開催

協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について専門家が評価を行い優秀企業を表彰する企業電話対応コンクールを開催しました。

事業数（企業数）	前年対比	備考
11事業所（6企業）	183.3%	計画達成率157.1%

エ. 企業電話対応診断の実施

企業の顧客満足経営を支援する施策として、企業電話対応診断を実施しました。

項目	内容	前年対比	備考
企業数	10	83.3%	
セッション数	25	83.3%	計画達成率83.3%

(2) 地区協会の実施状況

電話対応技能向上を目的とした、電話対応コンクール地区協会大会及び電話対応ビジネスマナー研修を前年度に引き続き実施しました。

項目	開催数	参加者	備考
電話対応コンクール地区大会	12会場	408	前年対比101.5%
電話対応等研修	118回	1,934	前年対比103.8%

2. ICT活用推進

(1) 北海道支部の実施状況

ア. 情報誌「コミュニケーション」の発行

ICT情報誌として、北海道の全会員に対し発行しました。また、裏面広告も有料化として各企業から募りました。

項目	実施内容	前年対比	備考
回数	4	100%	6月（夏号）・9月（秋号） 12月（冬号）・3月（春号）
部数	20,400	100%	

イ. ホームページによる情報提供

公益法人化に伴い不特定多数の利益の増進を図るため会員はもとより一般への事業参画PR及びICT情報について、タイムリーな情報発信をしました。

項目	実施内容	前年対比	備考
アクセス回数	44,217	103.4%	<ul style="list-style-type: none"> ・協会事業の案内、PR ・各地区協会エリアニュース ・コミュニケーションのweb化 ・役員名簿のweb化等

(2) 地区協会の実施状況

ICT活用推進のため、著名人によるICTセミナー及び商工会議所様と連携を図り、ICTセミナー及び文化講演会を実施しました。

項目	開催数	参加者	備考
ICTセミナー	14回	849	参加者前年対比 389.4%
セミナー (情報通信・経営・文化講演会)	57回	2,269	参加者前年対比 119.6% 旭川 (207名) 北見 (164名) 函館 (152名) 小樽 (152名) 名寄 (150名)

3. 会員収入の拡大について

事業費ベース公益目的事業比率70%以上の目標に対し、地区協会、情報通信事業者等関係者と一体となった取り組みを展開した結果、79.3%とクリアしました。会員収入額については、北海道全体としては、会員減の影響で残念ながら前年98.8% (▲225千円) となりました。協会別に見ますと、35地区協会中、9地区協会が前年を上回りました。

<地区協会・H27年度(H26年度)・前年比>				<地区協会・H27年度(H26年度)・前年比>			
・室蘭	850千円	(845)	100.6%	・栗山	156千円	(147)	106.1%
・伊達	834千円	(833)	100.1%	・紋別	150千円	(132)	113.6%
・北見	599千円	(499)	120.2%	・網走	144千円	(92)	156.5%
・稚内	388千円	(204)	190.5%	・夕張	42千円	(39)	107.7%
・門別富川	185千円	(179)	103.4%				

会員数については、前年度末4,412会員に対し、新規入会が105会員で減少数が▲339会員で実績4,178会員となり対前年比94.6%でした。

なお、協会役員及び会員事業所の紹介による新規入会件数が33件あり、会員拡大に大きな成果を上げました。

- ・網走地区協会 (6件)
- ・函館地区協会 (4件)
- ・紋別地区協会 (4件)
- ・岩見沢地区協会 (3件)
- ・釧路地区協会 (3件)
- ・伊達地区協会 (3件)
- ・札幌地区協会 (2件)
- ・栗山地区協会 (2件)
- ・稚内地区協会 (2件)

会員数の推移

地区名	平成 25 年度 (H26. 3. 31)	平成 26 年度 (H27. 3. 31)	平成 27 年度 (H28. 3. 31)
札幌	1,020	946	863
千歳恵庭	51	50	49
旭川	317	292	230
富良野	45	43	41
深川	78	76	74
名寄	59	56	55
士別	45	44	44
留萌	64	63	59
稚内	118	112	101
函館	434	415	411
江差	24	22	20
八雲	33	32	31
釧路	338	305	296
根室	61	59	57
中標津	151	142	139
十勝	349	341	302
北見	217	209	206
紋別	22	21	24
網走	34	33	36
岩見沢	126	121	125
栗山	46	49	54
夕張	13	14	14
美唄	34	30	29
中空知	86	81	83
芦別	18	18	17
苫小牧	174	164	161
門別富川	29	31	32
浦河	60	57	56
新ひだか	40	42	40
小樽	90	87	83
北後志	30	30	30
南後志	68	66	63
岩内	21	22	21
室蘭	190	190	185
伊達	152	149	147
合計	4,637	4,412	4,178

【参考】

全国の支部別会員数推移

No	支部名	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度(前年比)
1	東京	8,763	5,977	5,441	4,834	4,426 (▲408)
2	北海道	5,074	4,793	4,637	4,412	4,178 (▲234)
3	群馬	3,203	3,109	3,033	2,954	2,863 (▲91)
4	愛知	2,793	2,594	2,434	2,439	2,444 (+5)
5	大阪	2,792	2,648	2,463	2,089	2,031 (▲58)
6	千葉	2,694	2,505	2,329	2,122	1,973 (▲149)
7	長野	2,451	2,303	2,196	2,064	1,955 (▲109)
8	神奈川	2,744	2,515	2,287	2,091	1,931 (▲160)
9	熊本	2,408	2,276	2,175	1,989	1,879 (▲110)
10	静岡	1,794	1,728	1,674	1,799	1,839 (+40)
全国合計		73,967	68,820	64,572	60,912	58,670 (▲2,242)

4. 協会活動の活性化（北海道支部）

(1) 地区協会会長等意見交換会の実施

平成27年8月25日（火）東京ドームホテル札幌にて35地区協会会長及び支部役員、NTT東日本㈱北海道事業部幹部との情報交換を図る目的で、地区協会会長等意見交換会を実施しました。支部役員11名、地区協会会長等16名、NTT東日本㈱北海道事業部幹部等15名、総勢42名が出席しました。

小笠原副支部長の挨拶に引き続き、野池NTT東日本㈱北海道事業部長から「Wi-fiで外国人をおもてなし」の講話と質疑応答がなされ有意義な意見交換会となりました。

(2) 支払業務の本部集約

北海道支部の各種事業等の支払い処理について、平成28年3月より本部へ集約し業務の効率化及び適正化を図りました。

5. 会議開催状況（北海道支部関係）

(1) 北海道支部主催会議

- ・地区協会事務局長会議 1回（H27年5月22日）
- ・理事会 2回（H26年6月18日・H27年2月19日）

(2) 本部主催会議

- ・評議委員会 2回（H26年6月11日・H27年3月17日）
- ・理事会 2回（H26年5月28日・H27年3月17日）
- ・事業推進部長会議 12回

6.表彰

ユーザ協会事業の発展に寄与された功績により、以下により表彰されました。

(1) 東日本電信電話㈱北海道事業部長表彰

- ・旭川地区協会 会 長 大沼 克己 様
- ・岩見沢地区協会 会 長 向田 甚市 様
- ・十勝地区協会 会 長 橋枝 篤志 様
- ・網走地区協会 副会長 加城 祐史 様

(2) (公財) 日本電信電話ユーザ協会本部表彰 (退任)

- ・紋別地区協会 会 長 澤村 弘志 様
- ・南後志地区協会 会 長 福島 世二 様

(3) (公財) 日本電信電話ユーザ協会北海道支部表彰 (退任)

- ・北見地区協会 理 事 山崎 基司 様
- ・苫小牧地区協会 理 事 佐藤 公則 様
- ・浦河地区協会 理 事 砂原 勲 様
- ・南後志地区協会 理 事 高橋 泰夫 様

(4) (公財) 日本電信電話ユーザ協会北海道支部表彰 (永年)

- ・十勝地区協会 会 長 橋枝 篤志 様
- ・伊達地区協会 理 事 堀口 一夫 様
- ・岩内地区協会 理 事 上岡 雄司 様
- ・深川地区協会 理 事 廣上 和好 様
- ・士別地区協会 監 事 佐藤 元信 様
- ・室蘭地区協会 監 事 齋藤 崇 様