

第1号議案

平成28年度事業報告

平成28年度は、公益財団法人化から4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30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489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	井ノ下佳子	キャノンカスタマーサポート(株)	札幌
準優勝	高橋明寿香	NTTソルコ&北海道テレマート(株)	札幌
優秀賞	石塚 香	NTTソルコ&北海道テレマート(株)	札幌
〃	其田 沙織	野村証券(株)	札幌
〃	福岡 里菜	(一財)日本食品分析センター 千歳研究所	千歳恵庭

なお、優勝の井ノ下佳子さん・準優勝の高橋明寿香さんは、11月18日(金)に大阪市で開催された「全国大会」に出場し、高橋明寿香さんが優勝、井ノ下佳子さんが第4位の優秀賞と代表選手2名とも入賞という快挙を成し遂げました。

イ.電話対応コンクール全国大会研鑽見学会の実施

11月18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、今回は大阪市にて開催、総勢25名の参加をいただき対応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
1事業所（1企業）	9.1%	計画達成率 8.3%

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	12	120.0%	計画達成率73.3%
セクション数	22	88.0%	

オ.電話対応技能検定の実施

「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的として、電話対応技能検定を実施しました。

項目	受験者数	前年対比	備 考
支部	61	497.7%	計画達成率157.6%
地区協会	158		

(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	13会場	489	前年対比119.9%
電話対応等研修	127回	1,887	前年対比 97.6%

2. ICT活用推進事業

(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、ICT活用事例や最新トレンド情報を紹介しました。

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	44,541	100.7%	・協会事業の案内、PR ・「電話対応コンクールのおすすめ in 北海道」 ・各地区協会エリアニュース ・コミュニケーションのweb化

(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	55回	1,885	参加者前年対比111.1%
セミナー (経営・文化講演会)	20回	1,607	参加者前年対比113.1% 函館(258名) 旭川(250名) 釧路(218名) 名寄(200名) 札幌(160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、71.97%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97.4%(▲472千円)となりました。協会別に見ますと、33地区協会中、7地区協会が前年を上回りました。

<地区協会・H28年度(H27年度)・前年比>				<地区協会・H28年度(H27年度)・前年比>			
・函館	1,616千円	(1,550)	104.3%	・根室	162千円	(162)	100.0%
・苫小牧	882千円	(868)	101.6%	・紋別	150千円	(150)	100.0%
・門別富川	191千円	(185)	103.2%	・岩内	126千円	(126)	100.0%
・南後志	171千円	(126)	135.7%				

会員数については、前年度末4,178会員に対し、新規入会が184会員で減少数が▲279会員で実績4,083会員となり対前年比97.7%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87件あり、会員拡大に大きな成果を上げました。

会員数の推移

地区名	平成 26 年度 (H27.3.31)	平成 27 年度 (H28.3.31)	平成 28 年度 (H29.3.31)
札幌	946	863	868
千歳恵庭	50	49	49
岩見沢	121	125	119
南空知(栗山・夕張)	63	68	62
美唄	30	29	28
中空知(中空知・芦別)	99	100	90
小樽	87	83	81
北後志	30	30	30
南後志	66	63	59
岩内	22	21	21
函館	415	411	425
江差	22	20	20
八雲	32	31	28
苫小牧	164	161	172
門別富川	31	32	32
浦河	57	56	54
新ひだか	42	40	44
室蘭	190	185	160
伊達	149	147	137
旭川	292	230	226
富良野	43	41	38
深川	76	74	67
名寄	56	55	51
士別	44	44	39
留萌	63	59	56
稚内	112	101	90
十勝	341	302	289
釧路	305	296	289
根室	59	57	57
中標津	142	139	133
北見	209	206	208
紋別	21	24	25
網走	33	36	36
合計	4,412	4,178	4,083

平成28年度 会員数報告 (H29.3月末)

地区協会	H28年度 目標会員数	入 会								退 会						純増数	H28年度 実績		
		入会数	コンクール等 各種競技会への参加	セミナー・研修会等への参加	取引先・AM・知人等の 協会外からの紹介	情報通信関連の相談窓口	電話帳割引の利用	電話帳割引以外の割引の利用	役員・会員・事務局等 協会関係者からの紹介	退会数	割引特典の利用中止	会社又は事業所の 統廃合・倒産等	経費節減等の 会社経営判断	協会事業に魅力がない	会費未納等による協会判断			その他	
札幌	863	70	2	2	1	8	9	6	42	65	3	14	19	16	13	5	868		
千歳恵庭	49	4					1		3	4		2	1	1		0	49		
岩見沢	125	3		1			1		1	9		1	6	2	▲	6	119		
南空知	68	0								6		1	2	3	▲	6	62		
美唄	29	1			1					2				2	▲	1	28		
中空知	100	1					1			11		4	3	3	1	▲	10	90	
小樽	83	1					1			3		2		1	▲	2	81		
北後志	30	0								0						0	30		
南後志	63	0								4		1	2	1	▲	4	59		
岩内	21	0								0						0	21		
函館	411	34				26	2		6	20		3	3	12	2	14	425		
江差	20	1				1				1				1		0	20		
八雲	31	0								3		1		2	▲	3	28		
苫小牧	161	17		1				3	13	6			2	2	2	11	172		
門別富川	32	1							1	1				1		0	32		
浦河	56	1							1	3			2	1	▲	2	54		
新ひだか	40	5		1			1		3	1				1		4	44		
室蘭	185	3		1			2			28		1		22	5	▲	25	160	
伊達	147	2							2	12		2		1	7	2	▲	10	137
旭川	230	6	1	1		1	2		1	10		2	5	3	▲	4	226		
富良野	41	0								3			1	1	1	▲	3	38	
深川	74	1							1	8		1	3	3	1	▲	7	67	
名寄	55	0								4		1	1	1	1	▲	4	51	
士別	44	0								5			3	1	1	▲	5	39	
留萌	59	0								3	1			1	1	▲	3	56	
稚内	101	1							1	12		4	1	2	5	▲	11	90	
十勝	302	7		3		1	2	1		20	1	5	3	9	2	▲	13	289	
釧路	296	11		4		1	3		3	18		6	5	6	1	▲	7	289	
根室	57	0								0						0	57		
中標津	139	2							2	8		2	2	4	▲	6	133		
北見	206	9			1		2		6	7	1			5	1	2	208		
紋別	24	1					1			0						1	25		
網走	36	2					1		1	2		1		1		0	36		
合計	4,178	184	3	14	3	38	29	10	87	279	6	54	64	109	41	5	▲	95	4,083

【参考】

全国の支部別会員数推移

No	支部名	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度(前年比)
1	北海道	4,793	4,637	4,412	4,178	4,083 (▲95)
2	東京	5,977	5,441	4,834	4,426	3,983 (▲443)
3	群馬	3,109	3,033	2,954	2,863	2,637 (▲226)
4	愛知	2,594	2,434	2,439	2,444	2,412 (▲32)
5	大阪	2,648	2,463	2,089	2,031	1,953 (▲78)
6	長野	2,303	2,196	2,064	1,955	1,881 (▲74)
7	千葉	2,505	2,329	2,122	1,973	1,857 (▲116)
8	静岡	1,728	1,674	1,799	1,839	1,841 (+2)
9	熊本	2,276	2,175	1,989	1,879	1,810 (▲69)
10	神奈川	2,515	2,287	2,091	1,931	1,799 (▲132)
全国合計		68,820	64,572	60,912	58,670	56,125 (▲2,545)

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28年9月7日（水）東京ドームホテル札幌にて33地区協会会長及び支部役員、NTT東日本(株)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18名、NTT東日本(株)北海道事業部幹部等16名、協会本部から2名の総勢47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(株)取締役北海道事業部長から「今、情報セキュリティ対策が必要な理由」、若山NTT東日本(株)北海道事業部オフィス営業部担当部長から「不正ソフトウェア等最近の脅威への対策」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) 支払業務の効率化

北海道支部の各種事業等の支払処理については平成28年3月より本部へ集約しておりますが、地区協会の業務提携事業費の支払業務についても平成28年度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（H28年5月13日）
- ・理事会 2回（H28年6月20日・H29年2月17日）

(2) 本部主催会議

- ・評議委員会 2回（H28年6月9日・H29年3月9日）
- ・理事会 2回（H28年5月26日・H29年3月9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(株)北海道事業部長表彰

- | | | |
|----------|-----|---------|
| ・中空知地区協会 | 会 長 | 前田 康吉 様 |
| ・中空知地区協会 | 副会長 | 善岡 雅文 様 |
| ・旭川地区協会 | 副会長 | 小林 裕記 様 |
| ・函館地区協会 | 副会長 | 酒井 康次 様 |

(2) (公財) 日本電信電話ユーザ協会北海道支部表彰 (永年)

- | | | |
|----------|-----|---------|
| ・根室地区協会 | 会 長 | 山田 康志 様 |
| ・留萌地区協会 | 副会長 | 辻本 哲也 様 |
| ・根室地区協会 | 副会長 | 松下 洋一郎様 |
| ・根室地区協会 | 副会長 | 山本 修司 様 |
| ・中標津地区協会 | 副会長 | 田中 勝博 様 |
| ・紋別地区協会 | 副会長 | 関原 功三 様 |
| ・南空知地区協会 | 理 事 | 小網 敏男 様 |
| ・釧路地区協会 | 理 事 | 立浪 博勝 様 |
| ・根室地区協会 | 理 事 | 野村 満弘 様 |
| ・中標津地区協会 | 理 事 | 鈴木 日出男様 |

(3) (公財) 日本電信電話ユーザ協会本部表彰 (退任)

- | | | |
|-----------|-----|---------|
| ・北見地区協会 | 会 長 | 小柳 直久 様 |
| ・芦別地区協会 | 会 長 | 高瀬 敏光 様 |
| ・門別富川地区協会 | 会 長 | 鎌田 幸雄 様 |

(4) (公財) 日本電信電話ユーザ協会北海道支部表彰 (退任)

- | | | |
|-----------|-----|---------|
| ・十勝地区協会 | 副会長 | 矢作 繁喜 様 |
| ・夕張地区協会 | 副会長 | 黒澤 良之 様 |
| ・網走地区協会 | 副会長 | 加城 祐史 様 |
| ・岩見沢地区協会 | 理 事 | 鈴木 道明 様 |
| ・夕張地区協会 | 理 事 | 小澤 美穂子様 |
| ・門別富川地区協会 | 理 事 | 飛渡 吉男 様 |
| ・函館地区協会 | 理 事 | 西村 憲人 様 |
| ・北見地区協会 | 監 事 | 田代 稔 様 |
| ・夕張地区協会 | 監 事 | 佐藤 裕則 様 |
| ・浦河地区協会 | 監 事 | 和田 功 様 |