

平成21年度事業報告及び決算について

平成21年度事業計画に基づき、情報通信サービスの最新動向を提供するセミナーの開催等を通じたICT普及推進事業並びに「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」を柱とするテレコミュニケーション教育事業を積極的に推進してきました。事業活動の具体的実施状況は以下のとおりです。

1. 協会組織について

1 地区協会の統・廃合が行われた結果、平成21年度末現在340地区協会となりました。

2. ICT普及推進活動について

ICT普及推進に関する施策の実施状況は、次のとおりです。

- (1) 情報通信の利用に関するコンサルティング活動においては、オフィス等の光化要望を中心として7,621件の要望・相談が寄せられました。
ブロードバンド回線を利用しWEB上で誰でも気軽に学習が出来る「ブロードバンド・スタディ2009」では、今年度の学習テーマとして「企業を変える光ブロードバンドへのチャレンジ」を6回にわたり提供したところ、13,907名の受講者がありました。
- (2) 各支部で実施しているICT関連セミナーに加え、「光で変わる新しい生活のかたち」「光だからできる新たなライフスタイル」「情報通信の今後の展望」などのテーマで、東日本9会場、西日本8会場でブロードバンドセミナーを開催し、合わせて3,817名の参加がありました。
- (3) ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」を、毎月、のべ1,247,781部発行しました。更に魅力ある情報誌を目指すために実施している「読者アンケート」には、毎月平均193件の感想・意見が寄せられました。
- (4) 毎週配信している会員向けメールマガジン「ゆ〜協メルマガ」は、配信対象が7,961件となり、前年度に比べ8.2%の増加となっています。
- (5) 事業所ユーザを対象に実施している「ホームページ作成支援」と「ホームページ診断」において、「ホームページ作成支援」3件、「ホームページ診断」55件の申込みがありました。ホームページ上に開設した「ICTよろず相談窓口」には、ICTに関する質問等が1,791件寄せられました。

3. テレコミュニケーション教育・研修活動について

テレコミュニケーション教育・研修に関する施策の実施状況は、次のとおりです。

- (1) 企業内において電話対応のエキスパートとして即戦力になり得るチームリーダーの育成を目指し、電話対応に関する資格「電話対応技能検定（もしもし検定）」を一昨年12月に制定しましたが、指導者育成のための指導者級の検定を2回、1級、2級、3級の検定を各々2回、4回、6回実施し、指導者級68名、1級20名、2級124名、3級402名の合格者が誕生しました。
- (2) 協会の大イベントとして定着した「第48回電話対応コンクール全国大会」を昨年11月に東京において開催しました。今回は、「電話で受けたお客さまの要望に即答できなかった受付担当者が、営業につなげるための二次対応の電話をかける、という問題設定」としました。コンクールへの参加はのべ10,510名、コンクールの模様のインターネットによる「ライブ中継」へのアクセスが約10,463件、出場者に対する「応援メール」へのアクセス件数が約94,578回と、大好評でした。
また、事業所ユーザの電話対応に対する顧客満足のサービス評価を行う、第13回「企業電話対応コンテスト」を7月から11月にかけて実施し、980事業所が参加しました。
- (3) テレコミュニケーション教育をバックアップするため、全国の専門講師285名と契約を締結、質の高い契約講師による社員教育ができる教育・研修システムを確立しており、全国で1,102回の利用がありました。
- (4) 教育研修用教材として、CD・DVD「2009年度第48回電話対応コンクール第13回企業電話対応コンテスト」及び「電話対応技能検定過去問題集」を新たに発行しました。

以上