

## 平成22年度事業報告及び決算について

平成22年度は、平成22年度事業計画等に基づき、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活用推進事業並びに「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能力向上事業を推進すると共に、会員増強に向けた取組みを実施しました。また、公益法人移行に向けた検討を進めて参りました。その具体的な実施状況は以下のとおりです。

### 1. ICT活用推進事業について

ICTの活用を推進していく施策の実施状況は、次のとおりです。

- (1) 情報通信の最新動向やICT活用のノウハウについての講演等に、合わせて33,338名の参加を頂きました。

ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」については、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」等に基づき、新たに「書く技術」、「人を動かす言葉力」をテーマとした内容を掲載することとし、月平均98,588部、のべ1,183,055部の発行となりました。

- (2) パソコン教室、インターネット利用講座等、情報通信に関する利用技術研修については、509回実施し、5,988名の参加を頂きました。

- (3) 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919件の要望・相談に対応すると共に、4,458件の意見・要望を収集しました。

### 2. テレコミュニケーション能力向上事業について

テレコミュニケーションの能力向上に関する施策の実施状況は、次のとおりです。

- (1) 電話対応・ビジネスマナー研修会等テレコミュニケーションに関する研修については、1,201回実施し、32,049名の参加を頂きました。

このうち契約講師によるものは、851回実施、23,611名の参加であり、新たに専門講師19名と契約を締結しています。

- (2) 「第49回電話対応コンクール全国大会、第14回企業電話対応コンテスト成績発表会」を11月12日に行いましたが、コンクールへの参加者はのべ10,494名、企業電話対応コンテストへの参加事業所は709事業所となりました。この模様をDVD「2010年第49回電話対応コンクール第14回企業電話対応コンテスト」に収録し、教育研修用教材として発売しております。

また、電話対応診断への参加事業所は1,084事業所となりました。

- (3) 「電話対応技能検定（もしもし検定）」については、指導者育成のための指導者級講座を8月と2月に実施し、新たに31名の指導者を認定しました。今年度新たに実施機関登録した機関は21機関にのぼり、のべ1,883名が、1級（4、10月実施）、2級（6、8、12、2月実施）、3級（5、7、9、11、1、3月実施）の検定を受検し、1級35名、2級176名、3級1,359名の合格者が誕生しました。また、「電話対応技能検定過去問題集第2版」を年度末に発行しました。

### 3. 会員増強状況について

平成22年度は、協会の設立目的と主たる事業活動に賛同する会員の維持・拡大と協会の財務基盤の更なる確立を目標とした取組みを積極的に展開することとし、「平成22年度会費収入を平成21年度会費収入の3%増とする」ことを取組目標としてきたところです。

その取組結果は、北海道支部、宮城支部、茨城支部、山梨支部、三重支部、滋賀支部、奈良支部、佐賀支部、熊本支部、大分支部の10支部において平成22年度会費収入が前年度を上回り、そのうち北海道支部、宮城支部、茨城支部、山梨支部、滋賀支部、佐賀支部、熊本支部、大分支部の8支部が目標を達成しました。

### 4. 事業活動の成果及び決算について

以上のような活動の結果、平成22年度末の会員数は80,068

(対前年比 89.7%)、平成22年度の決算は、事業活動収入計1,715百万円(対前年比 98.7%)、事業活動支出計1,662百万円(同 94.5%)、事業活動収支差額52百万円(対前年+75百万円)、となりました。

## 5. 公益法人移行に向けた検討について

公益法人移行に向けた検討については、電気通信事業者とも協議し検討した結果、「現協会のステークホルダーの皆様から喜ばれその期待に応えうる事業を展開することに加え、情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興と情報通信技術・サービスの利用者の利益増進に寄与することで地域社会の発展に貢献することを新法人のミッションとしたいこと」「現行の事業内容及び各々の事業規模から鑑みて、公益目的事業比率や収支相償等公益法人認定を受けるに必要な条件をクリアできる状況にあること」「事業の充実・更なる拡大のために公益財団法人への移行認定を選択したいこと」を確認し、あわせて公益財団法人への移行に向けて解決すべき課題を整理して、平成22年度第2回理事会・第37回評議員会(H22.12.9)に報告しました。

さらに、公益財団法人認定に向けた課題検討と移行申請のスケジュールを策定し、平成22年度第3回理事会・第38回評議員会(H23.3.25)に報告しました。

以上