

平成23年度事業計画

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、当協会は、ICT活用推進事業において情報通信サービスの賢い利用方法等利用者にとって有益な情報提供を一層進めていくと共に、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・電話対応診断」「電話対応技能検定」を柱として企業のCS経営に資するなど、会員並びに情報通信サービス利用者のニーズにこれまで以上に合致した事業活動を推進していくことが求められております。

また、平成23年度は、公益財団法人への移行申請に向けた各種課題の解決を図ると共に、公益財団法人申請のための具体的な手続きを推進していくこととなります。

1. 基本方針

- (1) 公益財団法人移行に向けた検討の中で確認した新法人の目的にふさわしい事業を展開し、その拡大を図ります。事業の実施や具体的施策の展開にあたっては、本部・支部・地区協会が一体となっていくと共に、地域の自主性・創意工夫を発揮していくこととします。

また、「不特定多数の利益の増進」を図る公益法人にふさわしい新たな事業の検討を行い、会員とのリレーションの深化、会員の拡大と協会事業の更なる発展を図ることとします。

- (2) 公益法人認可申請・公益法人への移行に向けた各種課題の解決については、本部及びブロック支部との連携のもと、支部・地区協会の現状を踏まえた取組みを各支部にて実施することとします。あわせて、移行後の業務運営を見据えた試行実施・検証を行い、申請手続きを円滑に進めることとします。

2. ICT活用推進事業の拡大に向けた取組み

- (1) 情報通信の最新動向や情報通信サービス活用のノウハウについての講演

会等については、商工会議所、商工会、地方公共団体、情報通信事業者等との緊密な連携を図り、地域におけるユーザ協会の事業活動の場として広く参加を呼びかけ、地域イベントと積極的に連動する等の取組みを展開します。

- (2) ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」については、読者アンケートの工夫等により、これまで以上にニーズ把握に努め、会員並びに情報通信サービス利用者にとって役に立つ情報誌となるよう見直しを進めます。また、ホームページやメールマガジンとの一層の連動を図り、効果的かつ効率的な広報戦略を実行します。
- (3) 情報通信サービスの活用に関するコンサルティング活動を積極的に行い、情報通信サービスの賢い利用事例や情報通信サービス活用に向けた課題やニーズを収集し、利用者としての意見・要望を、機会を捉えて関係機関へ提言していきます。

3. テレコミュニケーション教育事業の拡大に向けた取組み

- (1) 電話対応コンクール全国大会は今年度が第50回大会となることから、50年の歴史を振り返り次の50年の更なる発展に向けた記念大会と位置づけ、これまで以上に未参加企業・事業所への提案活動を推進し、更なる参加者の拡大を図ります。(目標参加人員数：11,000名)
- (2) 企業電話対応コンテスト・電話対応診断については、導入企業の要望意見を把握し、同様のニーズを有すると想定される未参加企業・事業所へ積極的に活用提案を実施することにより、更なる参加事業所の拡大を図ります。(目標参加事業所数：1,000事業所)
- (3) 電話対応技能検定については、指導者育成のための指導者級講座を8月と2月に開催して新たに30名の指導者を認定し登録実施機関を100機関として検定実施体制の拡大を図ります。また、電話対応教育に熱心な企業における企業内実施の提案や就活支援活動等を行う団体の研修カリキュラムに電話対応技能検定を組込む提案等を推進することにより、受験者の拡大を目指します。(目標受験者数：2,000名)
- (4) 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並びに電話対応・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、商工会議所、商工会等とのタイアップや、受益者負担の導入による品質の向上等の創意工夫を行い、参加者の拡大と参加者の満足度向上を図ります。

4. 会員とのリレーション深化に向けた取組み

- (1) 事業を積極的に展開することで、会員とのリレーション深化を推進し、事業参画の際の会員割引等の会員特典を利用して会員の維持・拡大を図ります。
- (2) 携帯電話事業者の協力による「携帯電話割引サービス」、電話帳販売会社の協力による「電話帳広告割引」、「とくとくサークル」宿泊料金割引等は、引き続き実施していきます。
- (3) 優良施策の水平展開、支部等における目標値の設定、目標達成支部等に対する会長表彰を実施することで、各支部等における取組みを推進します。

5. 協会の事業基盤確立に向けた取組み

協会の事業基盤の確立に向け、以下について本部・支部が一体となった検討体制を構築し、検討を促進します。

- (1) 法人運営経費負担の見直しや事業計画策定ガイドラインに基づく事業計画の策定等を実施します。
- (2) 新たな事業の検討と、試行実施を行います。
- (3) 協会の財務基盤の更なる確立に向けて、資金の運用管理と経理処理の見直しを行うと共に、会費の在り方について検討を進めます。
- (4) 事業等の効率的かつ効果的な実施に向けて、事務局体制等業務運営体制の在り方を検討していきます。
- (5) ガバナンスの確立を図るため、コンプライアンス規程の制定等内部統制の整備を行うと共に、内部監査等により適正な法人運営を実施していきます。

以上