

平成 27 年度事業報告及び決算について

日本電信電話ユーザ協会では、テレコミュニケーション教育事業（電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等）を通じて、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT活用推進事業（各種セミナーやホームページ等による情報提供）の実施により、会員及び情報通信サービス利用者の利便増進に取り組んできました。

平成 27 年度における具体的な実施状況は以下のとおりです。

1. テレコミュニケーション教育事業について

事業の実施状況は、附属明細書 表 1 のとおりであり、主な活動は次のとおりです。

- (1) 電話対応コンクールについては、未参加企業・事業所への提案活動を推進し、前年度を上回る 13,381 名が参加しました。各都道府県の代表選手による全国大会（第 54 回）を平成 27 年 11 月 27 日に群馬県前橋市で開催し、1,500 名を超える方が来場しました。

また、全国大会では、参加者にとってコンクールへの参加が、これまで以上に電話対応力向上に役立つよう競技の運営方法を見直し、「お客様情報」の一部を競技者ごとに変えるとともに、競技者の対応に応じて模擬対応者の受け答えも変更しました。

平成 28 年度も引き続き参加者にとって役に立つ事業となるよう、大会運営の充実に努めるとともに、都道府県大会の予選会に録音審査方式の導入を推進するなど、運営方法の効率化にも取り組んでいきます。

- (2) 企業電話対応コンテスト（第 19 回）については、新たな参加企業、参加事業所の獲得に向け、コンクールや電話対応技能検定の研修時に事業紹介を行うなど、各支部で取り組んでいる提案事例を水平展開し、参加事業所、参加企業ともに前年を上回る、221 社 469 事業所が参加しました。優秀企業に対して、会長賞 1 社、理事長賞 3 社を表彰し、併せて 3 年連続して表彰された企業を讃えるため、ゴールドランク 1 社、シルバーランク 7 社を認定しました。

平成 28 年度も引き続き参加拡大に向けた取り組みを行うとともに、事業内容に対するご意見・ご要望等のヒアリングを行い、事業内容の改善検討に取り組んでいきます。

- (3) 電話対応技能検定については、企業に対する提案を積極的に行い、複数の企業が企業単位で導入したこと等により、受検者数は全ての級で前年度を上回り、検定全体で初めて年間 10,000 名を超えました。また、エントリークラスとして平成 26 年 1 月に導入した 4 級の年間受検者数は約 6,600 名になるとともに、合格者 4,483 名のうち、14%に当たる 643 名が上位級を受検するなど、「すそ野を広げる」取り組みは、着実に成果を上げ

ることができました。

また、平成 27 年度中に新たに 41 名を指導者として認定し、指導者級資格保持者は累計で 336 名となりました。

指導者のスキル向上については、指導者の代表により構成される「指導者部会」（平成 27 年度は 6 名）の活動を中心として、指導方法に関する意見交換や審査力の強化及び審査結果の平準化に取り組みました。（指導者を対象とした勉強会を 2 回開催）

平成 28 年度も引き続き、検定事業の普及拡大に向けた取り組みを推進するとともに、指導者のスキル向上や活性化に取り組んでいきます。

- (4) 電話応対等研修については、1,790 回実施（参加者数 38,607 名）し、実施回数、参加者数ともに前年度を上回りました。

2. ICT活用推進事業について

事業の実施状況は、附属明細書 表 2 のとおりであり、主な活動は次のとおりです。

- (1) ICT活用推進事業については、中小企業経営者の多くの方の関心が高かったマイナンバー関連のセキュリティ対策等をテーマとしたセミナー及び研修 504 回開催し、14,357 名が参加しました。内容についても会員及び情報通信サービス利用者が求める内容等の情報収集に取り組み、受益者にとって有益なセミナーとなるよう、充実を図りました。

平成 28 年度も会員及び情報通信サービス利用者に役立てていただくために、これまで企画してきたテーマの提供に加えて、地方創生を目的とした ICT 利活用の普及啓発（総務省）との連携を図ります。

また、より多くの方が参加できるよう、通常のセミナーに加え、他イベント等の実施に併せたミニセミナーを開催する等、多様な形態で実施します。

- (2) ICTに関する情報提供については、情報通信サービス利用者にとって有益な情報として、ICTの最新動向や中小企業経営者にとっての課題解決のための活用事例を多数掲載しました。「テレコム・フォーラム」誌の発行部数は、811,814 部（月平均 67,651 部）、ホームページの利用数は 1,649,566 PV（月平均 137,463 PV）でした。

3. 会員とのリレーション深化に向けた取組について

平成 27 年度は事業を積極的に展開し、各種セミナー、研修等を通じて会員とのリレーション深化を図ってきたところです。その取組等の結果は、附属明細書 表 3 のとおりです。

4. 事業活動の成果及び決算について

平成 27 年度の決算（平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日）については、経常収益 1,910 百万円、経常費用 1,946 百万円、当期経常増減額▲35 百万円、当期一般正味財産増減額▲46 百万円となりました。

なお、公益法人の認定基準として、公益目的事業が収支相償であること、公益目的事業比率が 50%以上であること、遊休財産額が 1 年間の公益目的事業費を越えないことが求められますが、公益目的事業の経常増減額▲36 百万円、公益目的事業比率 75.9%、遊休財産額 351 百万円（保有上限額 1,477 百万円）であり、いずれも同基準を満たしております。

表 1

付属明細書

【テレコミュニケーション教育事業の実施状況】

●電話対応コンクール

区 分		①平成27年度	①平成26年度	①/②
電話対応コンクール	参加人員数	13,381	13,362	100.1%

●企業電話対応コンテスト、電話対応診断

区 分		①平成27年度	①平成26年度	①/②
企業電話対応コンテスト	参加事業所数	469	427	109.8%
電話対応診断	参加事業所数	221	374	59.1%

●電話対応技能検定

区 分		①平成27年度	①平成26年度	①/②
指導者級	受験者数	62	56	110.7%
	合格者数	41	30	136.7%
1 級	受験者数	254	221	114.9%
	合格者数	82	96	85.4%
2 級	受験者数	880	722	121.9%
	合格者数	420	382	109.9%
3 級	受験者数	2,241	2,061	108.7%
	合格者数	1,776	1,720	103.3%
4 級	受験者数	6,626	4,483	147.8%
	合格者数	4,485	2,909	154.2%

●電話対応等研修

区 分		①平成27年度	①平成26年度	①/②
電話対応等研修	参加人員数	38,607	38,391	100.6%
	実施回数	1,790	1,742	102.8%
電話対応コンクール関連	参加人員数	12,725	12,933	98.4%
	実施回数	636	589	108.0%
電話対応技能検定対応	参加人員数	4,081	4,144	98.5%
	実施回数	320	325	98.5%

表 2

【 I C T活用推進事業の実施状況】

●情報通信の最新動向や情報通信サービス活用ノウハウ等の提供

区 分		①平成27年度	①平成26年度	①／②
講演会、セミナーの開催	参加人員数	26,035	23,212	112.2%
	実施回数	462	342	135.1%
情報通信関係	参加人員数	7,140	6,008	118.8%
	実施回数	189	171	110.5%
経営・経済関係	参加人員数	8,205	8,021	102.3%
	実施回数	73	89	82.0%
文化関係他	参加人員数	10,690	9,183	116.4%
	実施回数	100	82	122.0%
テレコム・フォーラムの発行	発行延部数	811,814	857,355	94.7%
支部会報等の発行	発行延部数	221,669	231,629	95.7%
施設見学会の実施	参加人員数	2,804	3,312	84.7%
	実施回数	93	114	81.6%

●情報通信に関する利用技術研修

区 分		①平成27年度	①平成26年度	①／②
情報通信に関する利用技術研修	参加人員数	7,217	5,447	132.5%
	実施回数	315	307	102.6%
①パソコン教室	参加人員数	327	467	70.0%
	実施回数	27	44	61.4%
②インターネット・SNS利用講座	参加人員数	1,445	710	203.5%
	実施回数	62	34	182.4%
③スマートフォン・タブレット活用講座	参加人員数	940	2,402	39.1%
	実施回数	65	138	47.1%
④セキュリティ研修	参加人員数	3,790	1,223	309.9%
	実施回数	111	48	231.3%
⑤その他	参加人員数	715	645	110.9%
	実施回数	50	43	116.3%
※参考 ③～⑤計	参加人員数	5,445	4,270	127.5%
	実施回数	226	229	98.7%

表 3

付属明細書
【会費収入の状況】

(単位 千円)

区 分	①H27年度 会費収入	②H26年度 会費収入	①/②	参考 H27年度末 会員数	H26年度末 会員数	①/②
北海道	18,113	18,338	98.8%	4,178	4,412	94.7%
青 森	4,195	4,396	95.4%	843	891	94.6%
岩 手	3,531	3,587	98.4%	754	768	98.2%
宮 城	4,145	4,328	95.8%	977	1,010	96.7%
秋 田	3,793	4,210	90.1%	809	842	96.1%
山 形	3,255	3,518	92.5%	654	684	95.6%
福 島	5,862	5,934	98.8%	1,297	1,367	94.9%
神奈川	6,280	6,813	92.2%	1,931	2,091	92.3%
千 葉	10,131	11,319	89.5%	1,973	2,122	93.0%
埼 玉	8,305	8,740	95.0%	1,601	1,712	93.5%
茨 城	9,063	9,568	94.7%	1,794	1,897	94.6%
栃 木	6,648	6,994	95.1%	1,722	1,807	95.3%
群 馬	16,625	16,950	98.1%	2,863	2,954	96.9%
山 梨	5,186	5,629	92.1%	1,384	1,423	97.3%
東 京	25,592	28,186	90.8%	4,426	4,834	91.6%
新 潟	7,610	8,024	94.8%	1,669	1,757	95.0%
長 野	7,121	7,526	94.6%	1,955	2,064	94.7%
富 山	1,830	1,956	93.6%	789	806	97.9%
石 川	2,584	2,776	93.1%	967	1,025	94.3%
福 井	1,847	1,995	92.6%	781	821	95.1%
岐 阜	3,408	3,508	97.1%	1,359	1,342	101.3%
静 岡	5,565	5,536	100.5%	1,839	1,799	102.2%
愛 知	6,681	7,200	92.8%	2,444	2,439	100.2%
三 重	1,562	1,648	94.8%	1,151	1,150	100.1%
滋 賀	1,407	1,452	96.9%	565	547	103.3%
京 都	4,037	4,068	99.2%	949	920	103.2%
大 阪	7,609	7,634	99.7%	2,031	2,089	97.2%
兵 庫	4,429	4,279	103.5%	1,072	1,071	100.1%
奈 良	1,392	1,518	91.7%	538	546	98.5%
和歌山	1,638	1,554	105.4%	580	534	108.6%
鳥取県	1,281	1,278	100.2%	445	459	96.9%
島 根	2,329	2,432	95.8%	549	570	96.3%
岡 山	2,396	2,581	92.8%	798	854	93.4%
広 島	4,904	5,141	95.4%	1,011	1,077	93.9%
山口県	3,165	3,283	96.4%	691	715	96.6%
徳 島	1,309	1,323	98.9%	455	438	103.9%
香 川	1,622	1,583	102.4%	551	516	106.8%
愛 媛	2,593	2,801	92.6%	809	801	101.0%
高 知	1,467	1,524	96.3%	516	494	104.5%
福 岡	4,816	5,485	87.8%	1,270	1,331	95.4%
佐 賀	1,266	1,335	94.8%	430	455	94.5%
長 崎	1,596	1,665	95.9%	559	590	94.7%
熊 本	6,894	7,244	95.2%	1,879	1,989	94.5%
大 分	1,707	1,812	94.2%	616	662	93.1%
宮 崎	1,641	1,690	97.1%	515	524	98.3%
鹿児島	1,746	1,861	93.8%	676	700	96.6%
沖 縄	1,899	2,037	93.2%	1,005	1,013	99.2%
合 計	232,072	244,259	95.0%	58,670	60,912	96.3%