

事業報告

平成 28 年度事業報告及び決算の承認の件

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（電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定等）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 28 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) 電話応対コンクールについては、「既に取りのあるお客様から新規のお客様をご紹介いただき、訪問のためのアポイントを取る」というテーマで競技を行い、全国から 13,703 名の方に参加いただきました。各都道府県の代表選手による全国大会（第 55 回）を平成 28 年 11 月 18 日に大阪府大阪市で開催し 1,500 名を超える方が来場されました。

競技については、コンクールへの参加を電話応対力の向上に役立てていただくために、実際の職場における電話応対の状況に近づけることができるよう、複数のお客様情報をランダムに選手に割り当て、選手はお客様役である模擬応対者からそれぞれのニーズなどを訊き出しながら応対を進める方法で実施しました。

平成 29 年度も引き続き、参加者及び参加事業所にとって有益な事業となるよう、内容の充実を図ります。

- (2) 企業電話応対コンテストについては、192 社 458 事業所に参加いただき、優秀企業に対して、会長賞 1 社、理事長賞 3 社を表彰するとともに、3 年連続して表彰された企業を讃えるため、シルバーランク企業 10 社を認定しました。

参加企業数、事業所数については、前年度を下回りましたが、様々な機会を活用し事業の紹介を行い、初めて参加いただいた企業は、これまでで最も多い 41 社、91 事業所となりました。

平成 29 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・ご要望等を把握し、改善検討に取り組めます。

- (3) 電話応対技能検定については、検定の仕組みを社内の電話応対教育に取り入れる企業が増加したほか、検定実施に関する要望に柔軟に対応すること等により、受検者数は全ての級で前年度を上回り、受検者の合計数は 2 年連続 10,000 名を超えました。

また、指導者については、新たに 35 名を認定し、指導者級資格保持者は合計 366 名となりました。指導者のスキル向上については、従来から行ってきた「品質向上研究会」の開催に加え、指導者の代表により構成される「指導者部会」が企画した自主勉強会等により、実技試験の審査力向上や指導方法の充実等を図りました。

平成 29 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みます。

- (4) 電話対応等研修については、前年度を上回る 1,814 回実施し、CS マインドやビジネススキルの向上に活用いただきました。

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、「セキュリティ」、「Wi-Fi」、「ワークスタイル変革」等をテーマとしたセミナーを開催したほか、総務省施策である「地域創生」をテーマとしたセミナーを共催しました。特に関心が高まっている「セキュリティ」や「Wi-Fi」については、前年度を大幅に上回る方に参加いただきました。

平成 29 年度も、これまで企画・提供してきたテーマや IoT など、最新の ICT に関する動向を主要テーマとするほか、有用なコンテンツを保有する事業者と連携し、多様な内容のセミナーを開催します。また、標的型攻撃メールに対応する訓練や過去のセミナー映像をホームページ上で視聴できるサービス等、新たな取り組みを実施します。

- (2) ICT に関する情報提供については、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紹介しました。

「テレコム・フォーラム」誌の発行部数は、791,416 部（月平均 65,951 部）、ホームページの利用数は 1,676,500 PV（月平均 139,708 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. 決算について

平成 28 年度の決算（平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日）については、経常収益 1,916 百万円、経常費用 1,903 百万円、当期経常増減額 12 百万円、当期一般正味財産増減額 8 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▲2 百万円、公益目的事業比率 74.5%、遊休財産額 349 百万円（保有上限額 1,419 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28年度	①平成27年度	①/②
電話対応コンクール	参加人員数	13,703	13,381	102.4%

●企業電話対応コンテスト、電話対応診断

区 分		①平成28年度	①平成27年度	①/②
企業電話対応コンテスト	参加事業所数	458	469	97.7%
電話対応診断	参加事業所数	192	221	86.9%

●電話対応技能検定

区 分		①平成28年度	①平成27年度	①/②
指導者級	受験者数	71	62	114.5%
	合格者数	35	41	85.4%
1 級	受験者数	306	254	120.5%
	合格者数	139	82	169.5%
2 級	受験者数	1,601	880	181.9%
	合格者数	803	420	191.2%
3 級	受験者数	2,400	2,241	107.1%
	合格者数	1,856	1,776	104.5%
4 級	受験者数	6,888	6,626	104.0%
	合格者数	4,342	4,485	96.8%

●電話対応等研修

区 分		①平成28年度	①平成27年度	①/②
電話対応等研修	参加人員数	36,365	38,607	94.2%
	実施回数	1,814	1,790	101.3%
電話対応コンクール関連	参加人員数	12,721	12,725	100.0%
	実施回数	615	636	96.7%
電話対応技能検定対応	参加人員数	4,121	4,081	101.0%
	実施回数	357	320	111.6%

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28年度	①平成27年度	①/②
講演会、セミナーの開催	参加人員数	29,551	26,035	113.5%
	実施回数	636	462	137.7%
情報通信関係	参加人員数	14,916	7,140	208.9%
	実施回数	477	189	252.4%
経営・経済関係	参加人員数	6,439	8,205	78.5%
	実施回数	58	73	79.5%
文化関係他	参加人員数	8,196	10,690	76.7%
	実施回数	101	100	101.0%
テレコム・フォーラムの発行	発行延部数	791,416	811,814	97.5%
支部会報等の発行	発行延部数	207,814	221,669	93.7%
施設見学会の実施	参加人員数	2,687	2,804	95.8%
	実施回数	90	93	96.8%

●情報通信に関する利用技術研修

区 分		①平成28年度	①平成27年度	①/②
情報通信に関する利用技術研修	参加人員数	10,686	7,217	148.1%
	実施回数	409	315	129.8%
①パソコン教室	参加人員数	309	327	94.5%
	実施回数	32	27	118.5%
②インターネット・SNS利用講座	参加人員数	1,786	1,445	123.6%
	実施回数	64	62	103.2%
③スマートフォン・タブレット活用講座	参加人員数	890	940	94.7%
	実施回数	57	65	87.7%
④セキュリティ研修	参加人員数	5,845	3,790	154.2%
	実施回数	189	111	170.3%
⑤その他	参加人員数	1,856	715	259.6%
	実施回数	67	50	134.0%
※参考 ③～⑤計	参加人員数	8,591	5,445	157.8%
	実施回数	313	226	138.5%

表 3

付属明細書
【会費収入の状況】

(単位 千円)

区 分	①H28年度 会費収入	②H27年度 会費収入	①/②	参考 H28年度末 会員数	H27年度末 会員数	①/②
北海道	17,642	18,113	97.4%	4,083	4,178	97.7%
青 森	3,984	4,195	95.0%	828	843	98.2%
岩 手	3,415	3,531	96.7%	723	754	95.9%
宮 城	3,878	4,145	93.6%	945	977	96.7%
秋 田	3,810	3,793	100.5%	786	809	97.2%
山 形	3,125	3,255	96.0%	631	654	96.5%
福 島	5,485	5,862	93.6%	1,220	1,297	94.1%
神奈川	5,785	6,280	92.1%	1,799	1,931	93.2%
千 葉	9,683	10,131	95.6%	1,857	1,973	94.1%
埼 玉	7,635	8,305	91.9%	1,507	1,601	94.1%
茨 城	8,502	9,063	93.8%	1,705	1,794	95.0%
栃 木	6,439	6,648	96.9%	1,595	1,722	92.6%
群 馬	16,205	16,625	97.5%	2,637	2,863	92.1%
山 梨	5,102	5,186	98.4%	1,307	1,384	94.4%
東 京	23,254	25,592	90.9%	3,983	4,426	90.0%
新 潟	7,183	7,610	94.4%	1,569	1,669	94.0%
長 野	6,806	7,121	95.6%	1,881	1,955	96.2%
富 山	1,701	1,830	93.0%	753	789	95.4%
石 川	2,454	2,584	95.0%	976	967	100.9%
福 井	1,795	1,847	97.2%	753	781	96.4%
岐 阜	3,229	3,408	94.7%	1,373	1,359	101.0%
静 岡	5,598	5,565	100.6%	1,841	1,839	100.1%
愛 知	6,651	6,681	99.6%	2,412	2,444	98.7%
三 重	1,456	1,562	93.2%	1,187	1,151	103.1%
滋 賀	1,548	1,407	110.0%	569	565	100.7%
京 都	3,896	4,037	96.5%	908	949	95.7%
大 阪	7,295	7,609	95.9%	1,953	2,031	96.2%
兵 庫	4,409	4,429	99.6%	1,005	1,072	93.8%
奈 良	1,430	1,392	102.7%	532	538	98.9%
和歌山	1,620	1,638	98.9%	549	580	94.7%
鳥取県	1,245	1,281	97.2%	441	445	99.1%
島 根	2,217	2,329	95.2%	529	549	96.4%
岡 山	2,310	2,396	96.4%	806	798	101.0%
広 島	4,707	4,904	96.0%	968	1,011	95.7%
山口県	2,950	3,165	93.2%	645	691	93.3%
徳 島	1,291	1,309	98.6%	453	455	99.6%
香 川	1,563	1,622	96.4%	540	551	98.0%
愛 媛	2,607	2,593	100.5%	803	809	99.3%
高 知	1,362	1,467	92.8%	505	516	97.9%
福 岡	4,608	4,816	95.7%	1,172	1,270	92.3%
佐 賀	1,206	1,266	95.3%	406	430	94.4%
長 崎	1,575	1,596	98.7%	532	559	95.2%
熊 本	6,594	6,894	95.6%	1,810	1,879	96.3%
大 分	1,665	1,707	97.5%	569	616	92.4%
宮 崎	1,559	1,641	95.0%	493	515	95.7%
鹿児島	1,652	1,746	94.6%	637	676	94.2%
沖 縄	1,974	1,899	103.9%	949	1,005	94.4%
合 計	222,100	232,072	95.7%	56,125	58,670	95.7%