

平成28年度事業計画及び収支予算等の承認の件

平成27年度の事業運営に関して、テレコミュニケーション教育事業については、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の各事業を実施し、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援しました。各事業ともに参加者数は前年度を上回り、電話応対教育に対する関心が益々高まっている状況がうかがえます。平成28年度も引き続き各事業の認知拡大及び理解促進に取り組むとともに、会員等のご意見・ご要望を踏まえ、事業内容の更なる充実に取り組んでいきます。

I C T活用推進事業については、会員及び情報通信サービス利用者向けに、中小企業の課題解決に資する内容のセミナーや講習会等を開催したほか、ホームページやテレコムフォーラム誌等により最新のI C T情報を発信し、前年度を上回る会員等に活用いただきました。平成28年度も引き続き、最新のコンテンツを分かりやすく提供する等、内容の充実に取り組み、情報通信サービス利用者にとって有益な情報をセミナーや情報媒体等、様々な手段により発信していきます。

また、本年2月これらの事業を効率的かつ効果的に運営していくために、地域事業推進部及び支部の業務プロセスを見直し、11の地域事業推進部を中心として業務運営を行っていく体制に移行しました。この体制により、これまで以上に会員や情報通信サービス利用者のお役にたてるよう、事業運営に取り組んでいきます。

I 基本方針

1. 公益事業の持続的発展

テレコミュニケーション教育事業については、各事業の内容を一層充実させるとともに、より多くの方に活用いただけるよう取り組みます。また、I C T活用推進事業については、新たなコンテンツを盛り込むなど、内容を更に充実し、セミナー、情報媒体等を通じて情報発信していきます。

2. 業務効率の向上及び標準化の推進

地域事業推進部を中心とした業務運営体制の下で業務の効率化を推進するとともに標準化を図っていきます。

II 具体的な取り組み

1. テレコミュニケーション教育事業

- (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、参加者及び参加事業所の拡大を図ります。また、平成27年度から、これまで以上に、日常の電話応対力向上に役立てていただけるよう、コンクール問題のうち「お客様情報」の一部を競技者ごとに変更するとともに、競技者の発言に応じた受け答えを行う方法に変更しましたが、平成28年度も引き続き、運営方法の充実に取り組めます。

◆目標延参加人数：14,000名

(参考) 過去3年間の参加者数の推移

開催年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
参加者数	12,613	13,362	13,381

- (2) 企業電話対応コンテストについては、様々な機会を活用し、参加事業所の拡大につながる活動を行うとともに、機会をとらえて同コンテストに対する要望を把握し事業の改善に取り組めます。

◆目標参加事業所数：510事業所

(参考) 過去3年間の参加事業所数・参加企業数の推移

開催年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
参加事業所数	440	427	469
参加企業数	190	182	221

(3) 電話応対技能検定については、引き続き受検者数の拡大のため、企業等への提案活動を行うとともに、企業単位での受検の拡大など、当初の想定を上回る勢いで増加している4級の合格者に対して、上位級へのチャレンジを促進する取り組みを強化します。

また、指導者級資格保持者を対象とした勉強会において、「審査基準の考え方の平準化」など、審査力の向上に取り組むとともに、前年度、専門委員会の下に設置した「指導者部会」を中心に活発化している指導方法に関する意見交換や自主勉強会の取り組みを通じて、指導者の活性化を図ります。

◆目標受検者数：11,880名

(参考) 過去3年間の受検者数の推移

開催年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
指導者級	67	56	62
1 級	228	221	254
2 級	621	722	880
3 級	1,979	2,061	※2,260
4 級	552	4,483	※6,770
合 計	3,447	7,543	※10,226

(注) 平成27年度の※印は見込み値

(4) 電話応対・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキルの向上及び参加事業所のCS向上等に役立てていただけるよう、内容の充実に取り組みます。

◆目標参加事業所数：17,500事業所

2. ICT活用推進事業

(1) ICT活用推進事業については、「マイナンバー」、「セキュリティ」等を主要なテーマとして、企業が抱える課題を最新のICTサービスの活用により解決する実例を盛り込んだセミナーを開催することで会員及び情報通信サービス利用者に役立てていただきます。

なお、カリキュラム内容や参加勧奨にあたっては、各地域の商工会議所、商工会、情報通信事業者等と連携を図ります。

また、総務省が地方創生を目的として推進しているICT利活用の普及啓発セミナーと連携し、有用なICTコンテンツの普及拡大を支援します。

(2) ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコムフォーラム誌、メールマガジンを活用し、最新の情報を盛り込む等、内容を充実させ会員及び情報通信サービス利用者に有用な情報を発信します。

3. 会員基盤の増強

- (1) 会員の声を聞きながら協会の事業内容を改善するとともに、積極的な事業紹介活動を行い、新規会員獲得に取り組みます。
- (2) 新規入会促進に向けた活動を行うとともに、協会事業を紹介するツールを作成する等、事業紹介活動をサポートするツールの充実を図ります。

4. 適正な業務運営の推進

- (1) 会員管理システムを改修し、会員のサービス利用状況や対応状況等を一元的に管理し、利用者満足度の向上を図ることとします。
- (2) ホームページの仕様・デザイン及びメールアドレスの統一を行い、業務の標準化を推進するとともに、協会としての組織の統一性を確立します。
- (3) スケジューラーの共通化や共有サーバーの導入等、業務運営を支える各種情報システムを改修し、業務の効率化及びセキュリティの強化を図ります。

III 平成28年度収支予算等

平成28年度正味財産増減予算書は、次表のとおりです。

なお、資金調達の見込みについて、借入の予定はありません。

また、設備投資の見込みについて、重要な設備投資の予定はありません。