

2020年度事業計画及び収支予算等の承認の件

日本電信電話ユーザ協会では、当協会の2大事業である「テレコミュニケーション教育事業」及び「ICT活用推進事業」の推進・拡大を図るため、各種施策や会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

2020年度の事業運営について、テレコミュニケーション教育事業では、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、企業における電話対応品質の向上や参加者のスキルアップ等にお役立て頂くとともに、会員等のご意見・ご要望等を反映した事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業では、各地の商工会議所との連携等により、「RPA」や「AI-OCR」を活用した「働き方改革」ソリューションや情報セキュリティ対策を中心に、導入事例のご紹介等をはじめとする各種セミナーを開催します。

また、従来の「集合型セミナー」には参加しづらい方のために、昨年、本格展開したeラーニングサービスのコンテンツを一層充実し、パソコンやスマートフォンを使って、「いつでもどこでも」学習できる仕組みを、会員はもとより会員以外の企業の皆さまにも広く提供して参ります。

当協会では以上の活動内容について、ホームページやテレコム・フォーラム誌を活用して広く周知するとともに、電話対応の品質向上に関する取り組み事例や、ICT活用が事業の発展に寄与した事例等の情報をお届けします。

I 基本方針

テレコミュニケーション教育事業については、より多くの方にご活用いただけるように広く事業紹介及び参加勧奨を行うとともに、事業内容の更なる充実に取り組めます。

また、ICT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が課題解決にお役立ていただけるツールの提供や情報発信を行います。

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) 電話応対コンクールについては、未参加企業・事業所に対して積極的に提案を行い、より多くの企業に電話応対コンクールの参加を通じて電話応対品質の向上にお役立ていただけるよう、参加拡大に取り組みます。また、競技内容について、参加者のご意見を踏まえながら、参加事業所及び参加者にとってより有益な施策となるよう、内容の充実に取り組みます。

◆目標延参加人数：11,400名

(参考) 過去3年間の参加者数の推移

開催年度	2017年度	2018年度	2019年度
参加者数(名)	11,629	10,903	10,333

- (2) 企業電話応対コンテストについては、電話応対コンクールやビジネスマナー研修等の電話応対教育事業を実施する際に事業内容を確実に紹介するとともに、これまで参加いただいた企業の別ロケーションの事業所や参加企業と同業種の企業に対して積極的に提案を行うなど、参加事業所の拡大を図ります。

◆目標参加事業所数：470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	2017年度	2018年度	2019年度
参加事業所数(所)	435	452	425
参加企業数(社)	151	166	138

- (3) 電話応対技能検定については、昨年末に日本商工会議所から当事業の後援をいただいたことを契機に、各地の商工会議所のご協力を通じて一層の普及拡大に取り組むとともに、検定の仕組みを企業の人材育成の手段としてご活用いただけるよう、積極的な提案活動に取り組みます。また、指導者級資格保持者の指導力や審査力の向上を図るため、引き続き、勉強会等の取り組みを充実します。

◆目標受検者数：13,570名

(参考) 過去3年間の受検者数の推移

開催年度	2017年度	2018年度	2019年度
指導者級	61	55	50
1 級	308	358	408
2 級	1,459	1,838	1,700
3 級	2,691	2,961	2,900
4 級	6,658	6,631	7,712
合計(名)	11,177	11,843	12,770

(注) 2019年度は見込み値

- (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向上等にお役立ていただけるよう、内容の充実に取り組みます。

2. ICT活用推進事業

- (1) ICT活用推進事業については、2019年度に引き続き、「RPA」活用や「キャッシュレス決済」による生産性向上に資する情報に加え、2020年度以降に急速な普及が予測される「5G」や人手不足で早急な対応が必要とされる「農業IoT」に関する各種アプリケーション及び利用シーン等についても、ICTセミナーの主要テーマとしてご提供します。
- (2) また今後、マーケットからの期待感が高まると思われる、「HACCP」や「CASE」、「Ma a S」等の新たなモビリティ分野の最新情報についても積極的な情報提供に取り組めます。

※1 HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)

- ・食品の製造・出荷の工程で、どの段階で微生物や異物混入が起きやすいかという危害をあらかじめ予測・分析して、被害を未然に防ぐIoT等を活用した管理方法。

※2 CASE (Connected (コネクテッド)、Autonomous (自動運転)、Shared (シェアリング)、Electric (電動化) の頭文字)

- ・今後の自動車業界大変革期の背景にある現象を一語で示した造語。

※3 Ma a S (Mobility as a Service)

- ・鉄道やバス、タクシーなどの色々な種類の交通サービス手段を、顧客の需要に応じて利便性を向上させた一つの移動サービスとして統合し、利用可能とすること。

(参考) 過去3年間のICTセミナーの開催回数、参加者数、参加事業所数の推移

開催年度	2017年度	2018年度	2019年度
開催回数(回)	638	699	590
参加者数(名)	18,096	20,595	19,200
参加事業所数(所)	12,562	14,071	12,600

(注) 2019年度は見込み値

3. 会員サービスの充実

以上の取り組みに加え、会員企業のご意見の収集に積極的に取り組むことにより、会員企業の当協会事業に対する参加度合の増加及び満足度の向上を目指します。

III 2020年度収支予算等

2020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。