

## 平成23年度事業報告及び決算について

平成23年度は、平成23年度事業計画等に基づき、情報通信サービスの最新動向やその賢い利用方法等の情報を提供するセミナー開催や「テレコム・フォーラム」等の発行と情報通信に関する利用技術研修を中心としたICT活用推進事業と「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」「電話対応等研修」を柱とするテレコミュニケーション教育事業を推進すると共に、公益法人移行に向けた検討を進め、公益法人移行認定申請を行いました。その具体的な実施状況は以下のとおりです。

### 1. ICT活用推進事業について

事業の実施状況は、次のとおりです。

- (1) 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を提供するセミナー等を332回開催し、30,298名の参加を頂きました。
- (2) ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」は、ICT活用推進のテーマとして新たに「ICTを活用したプロモーション術」を掲載し、月平均89357部、のべ1,072,289部の発行となりました。また、支部会報等を月平均28,366部、のべ340,387部発行しました。
- (3) 情報通信に関する利用技術研修については、ソーシャルネットワークサービスやスマートフォン等新たな情報通信技術・サービスの活用に対応した研修も含め432回実施し、4,316名の参加を頂きました。

### 2. 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、次のとおりです。

- (1) 「第50回電話対応コンクール全国大会、第15回企業電話対応コンテスト成績発表会」を平成23年10月28日に行いました。コンクールへの参加者はのべ11,900名、企業電話対応コンテストへの参加は561事業所、電話対応診断への参加は577事業所となりました。
- (2) 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月に実施し、新たに21名の指導者を認定しました。新たに15機関が実施機関となり、のべ3,346名が、1級(4、10月実施)、2級(6、8、12、2月実施)、3級(5、7、9、11、1、3月実施)の検定を受検、1級35名、2級352名、3級2,328名の合格者が誕生しました。また、「電話対応技能検定 過去問題集第3版」を年度末に発行しています。

- (3) 電話対応等研修については、1,383回実施し、34,112名の参加を頂きました。このうち、電話対応コンクール関連研修は449回実施し10,924名の参加、電話対応技能検定対応の研修は122回実施し1,904名の参加となっています。

### 3. 会員とのリレーション深化に向けた取組みについて

平成23年度は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することとしてきたところです。その取組み等の結果は、静岡支部、和歌山支部、島根支部の3支部において会費収入が前年度を上回りました。

### 4. 事業活動の成果及び決算について

以上のような活動の結果、平成23年度末の会員数は73,967(対前年比92.4%)、平成23年度の決算は、事業活動収入計1,721百万円(対前年比100.4%)、事業活動支出計1,705百万円(同102.6%)、事業活動収支差額 16百万円(対前年-37百万円)、となりました。

### 5. 公益法人移行認定申請について

定款をはじめとした申請に必要な規程等を検討し、平成23年度第1回理事会・第39回評議員会(H23.6.9)、平成23年度第2回理事会・第40回評議員会(H23.10.6)にて議決報告し、平成23年10月11日に公益認定等委員会へ公益法人移行認定申請を実施しました。

しかしながら、平成23年度第3回理事会・第41回評議員会(H24.3.23)にて報告したとおり、平成24年4月1日に予定していた公益法

人への移行は遅れることとなり、平成24年度早期の認可及び登記を目指すこととしました。

以上