

## 平成24年度事業報告及び決算について

(平成24年7月2日から平成25年3月31日まで)

平成24年7月2日に公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が発足し、新たな公益法人として協会事業の持続的成長を図るべく活動を展開してきました。ICT活用推進事業においては、情報通信サービスの賢い利用方法や情報通信サービス利用者向けの有益な情報の提供を進めてきました。テレコミュニケーション教育事業においては、「電話対応コンクール」「企業電話対応コンテスト・電話対応診断」「電話対応技能検定」「電話対応等研修」を通じて企業経営に資する等、従来以上に充実した事業活動を推進してきました。具体的な事業活動の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、付属明細書 表1のとおりであり、主な活動は次のとおりです。

(1) ICT活用推進事業の活性化に向け、既設イベントに併せてICTセキュリティセミナーを開催し、その中で個社別ICT診断を実施する等、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を244回開催し、22,952名の参加を頂きました。

また、2月からホームページ・セキュリティ診断サービスを開始しました。

(2) ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」は、情報通信サービスの利用者にとって有益な情報発信の充実に向けICT活用事例の紹介を多数掲載し、月平均83,830部、のべ754,468部の発行となりました。また、支部会報等を月平均24,125部、のべ217,121部発行しました。更にユーザ協会からの情報発信の充実に向け、新規コンテンツを拡充するとともに、会員向けのコンテンツ・特典情報を発信する等、協会ホームページのリニューアルに向け取り組んできました。

(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・タブレットのビジネス活用講座等、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328回実施し、4,287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、付属明細書 表2のとおりであり、主な活動は次のとおりです。

- (1) 「第51回電話応対コンクール全国大会、第16回企業電話応対コンテスト成績発表会」を平成24年12月7日に行いました。コンクールへの参加者はのべ11,455名、企業電話応対コンテストへの参加は470事業所、電話応対診断への参加は383事業所でした。
- (2) 電話応対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55名の指導者を認定しました。新たに4機関が実施機関となり、のべ2,130名が、1級（10月実施）、2級（8、12、2月実施）、3級（7、9、11、1、3月実施）の検定を受検、1級96名、2級311名、3級1,283名の合格者が誕生しました。特に指導者級及び1級の合格者の増加が顕著となっております。また、「電話応対技能検定 過去問題集第4版」を年度末に発行しています。
- (3) 電話応対等研修については、1,018回実施し、20,428名の参加を頂きました。このうち、電話応対コンクール関連研修は420回実施し、8,581名の参加、電話応対技能検定対応の研修は113回実施し、1,242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24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付属明細書表3のとおりです。

### 4. 事業活動の成果及び決算について

以上のような活動の結果、平成24年度末の会員数は68,820、平成24年度の決算（平成24年7月2日～平成25年3月31日）は、経常収益1,695百万円、経常費用1,615百万円、当期経常増減額81百万円となりました。

公益認定基準について、平成24年度通算の正味財産増減計算書で確認しました。収支相償については、公益目的事業の経常収益は1,391百万円、経常費用1,450百万円、経常増減額▲60百万円でした。公益目的事業比率については70%でした。遊休財産額については、371百万円であり、遊休財産の保有上限額1,685百万円の限度内でした。

表 1

## 附属明細書

### 【ICT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	24年度 (H24.7.2~3.31)	①※参考 H24年度通算	②23年度	①/②
講演会、セミナーの開催	参加人員数	22,952	27,481	30,298	90.7%
	実施回数	244	357	332	107.5%
(情報通信関係)	参加人員数	5,031	6,417	6,484	99.0%
	実施回数	107	163	123	132.5%
(経営・経済関係)	参加人員数	9,756	11,431	11,179	102.3%
	実施回数	61	95	89	106.7%
(文化関係他)	参加人員数	8,165	9,633	12,635	76.2%
	実施回数	76	99	120	82.5%
テレコム・フォーラムの発行	発行延部数	754,468	1,011,516	1,072,289	94.3%
支部会報等の発行	発行延部数	217,121	309,464	340,387	90.9%
施設見学会の実施	参加人員数	3,687	3,687	4,299	85.8%
	実施回数	124	124	138	89.9%

## ●情報通信に関する利用技術研修

区	分	24年度 (H24.7.2~3.31)	①※参考 H24年度通算	②23年度	①/②
情報通信に関する利用技術研修	参加人員数	4,287	5,085	4,316	117.8%
	実施回数	328	399	432	92.4%
(パソコン教室)	参加人員数	1,249	1,679	3,530	47.6%
	実施回数	136	178	362	49.2%
(インターネット利用講座)	参加人員数	556	758	234	323.9%
	実施回数	42	57	22	259.1%
(ホームページ作成講座)	参加人員数	158	164	160	102.5%
	実施回数	18	19	16	118.8%
(その他)	参加人員数	2,324	2,484	392	633.7%
	実施回数	132	145	32	453.1%

表 2

## 附属明細書

### 【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	24年度 (H24.7.2~3.31)	①※参考 H24年度通算	②23年度	①/②
電話対応コンクール	参加人員数	11,455	11,455	11,968	95.7%

#### ●企業電話対応コンテスト、電話対応診断

区	分	24年度 (H24.7.2~3.31)	①※参考 H24年度通算	②23年度	①/②
企業電話対応コンテスト	参加事業所数	470	470	561	83.8%
電話対応診断	参加事業所数	383	430	577	74.5%

#### ●電話対応技能検定

区	分	24年度 (H24.7.2~3.31)	①※参考 H24年度通算	②23年度	①/②
指導者級	合格者数	55	55	21	261.9%
1 級	合格者数	96	135	35	385.7%
2 級	合格者数	311	457	352	129.8%
3 級	合格者数	1,283	1,505	2,328	64.6%

#### ●電話対応等研修

区	分	24年度 (H24.7.2~3.31)	①※参考 H24年度通算	②23年度	①/②
電話対応等研修	参加人員数	20,428	34,097	34,112	100.0%
	実施回数	1,018	1,528	1,383	110.5%
(電話対応コンクール関連)	参加人員数	8,581	11,716	10,924	107.3%
	実施回数	420	544	449	121.2%
(電話対応技能検定対応)	参加人員数	1,242	2,025	1,904	106.4%
	実施回数	113	164	122	134.4%

## 附属明細書

## 【平成24年度 会員増強取組み結果】

(単位 千円)

区 分	H24年度 (H24.7.2~3.31) 会費収入	①※参考 H24年度通算 会費収入	②H23年度 会費収入	①/②	参考 H24末 会員数
北海道	17,480	19,621	20,000	98.1%	4,793
青 森	4,164	4,883	5,127	95.2%	1,037
岩 手	2,894	2,902	2,908	99.8%	837
宮 城	4,568	4,591	4,012	114.4%	1,102
秋 田	4,678	4,706	5,207	90.4%	925
山 形	3,624	4,029	4,123	97.7%	763
福 島	6,296	7,131	6,398	111.5%	1,631
神奈川	7,586	7,957	8,972	88.7%	2,515
千 葉	9,943	12,935	13,710	94.3%	2,505
埼 玉	9,781	9,800	11,516	85.1%	1,902
茨 城	10,383	10,942	11,307	96.8%	2,174
栃 木	6,990	7,235	7,627	94.9%	2,082
群 馬	16,281	17,792	18,259	97.4%	3,109
山 梨	5,843	5,854	6,947	84.3%	1,550
東 京	30,207	34,557	38,711	89.3%	5,977
新 潟	9,162	9,168	9,766	93.9%	2,001
長 野	8,295	8,327	8,837	94.2%	2,303
富 山	2,099	2,103	2,157	97.5%	907
石 川	3,059	3,066	3,248	94.4%	1,207
福 井	2,122	2,136	2,311	92.4%	1,069
岐 阜	3,709	3,785	3,919	96.6%	1,375
静 岡	5,912	5,952	6,365	93.5%	1,728
愛 知	8,412	8,424	9,695	86.9%	2,594
三 重	1,698	1,912	1,976	96.8%	1,199
滋 賀	1,417	1,574	1,706	92.3%	541
京 都	5,421	5,434	5,560	97.7%	1,087
大 阪	6,541	8,327	9,029	92.2%	2,648
兵 庫	3,924	4,998	5,539	90.2%	1,190
奈 良	1,583	1,587	1,641	96.7%	550
和歌山	1,656	1,672	1,686	99.2%	549
鳥取県	1,486	1,486	1,541	96.4%	494
島 根	2,677	2,678	2,885	92.8%	638
岡 山	2,963	2,967	3,102	95.7%	981
広 島	4,695	5,793	6,120	94.7%	1,192
山口県	2,868	3,806	4,220	90.2%	886
徳 島	1,435	1,440	1,528	94.2%	500
香 川	1,666	1,668	1,914	87.1%	585
愛 媛	2,692	3,003	3,258	92.2%	895
高 知	1,636	1,638	1,728	94.8%	537
福 岡	6,231	6,276	7,020	89.4%	1,573
佐 賀	1,695	1,747	1,871	93.4%	549
長 崎	1,874	1,878	1,930	97.3%	724
熊 本	6,786	7,913	8,551	92.5%	2,276
大 分	2,158	2,160	2,304	93.8%	741
宮 崎	1,692	1,698	1,713	99.1%	557
鹿児島	2,056	2,066	2,233	92.5%	768
沖 縄	1,849	2,154	2,337	92.2%	1,074
合 計	252,184	273,769	292,514	93.6%	68,820