

## 平成 24 年度事業計画書及び収支予算書等について

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ました。

情報通信サービスが益々多様化し、その活用の優劣が企業経営にも大きな影響を及ぼす中、当協会は、ICT活用推進事業において情報通信サービスの賢い利用方法等、利用者にとって有益な情報提供を一層進めていくと共に、テレコミュニケーション教育事業において「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、会員並びに情報通信サービス利用者のニーズにこれまで以上に合致した事業活動を推進していくこととしているところですが、新たな公益法人として、協会事業の拡大と会員をはじめ協会に係わるステークホルダーの満足度向上に努めることに加え、情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献することとした定款記載の目的達成に向けた協会事業の持続的成長を図る初年度とします。

### I. 基本方針

#### 1. 公益財団法人の定款に基づく 2 つの公益事業の持続的成長

テレコミュニケーション教育事業については、コンクール・コンテスト・検定・研修等の関連施策の連動等による事業拡大を、ICT活用推進事業については、ICTセミナーや研修等ニーズに合わせた改善・充実と新たな事業の立上げを図ります。事業の展開にあたっては、地域の自主性・創意工夫を発揮すると共に、優良事例の水平展開を実施していくこととします。

こうした「不特定多数の利益の増進」を図る公益事業を展開することにより、会員とのリレーションの深化、会員の拡大と協会事業の更なる発展を図ることとします。

#### 2. 協会の事業基盤の確立

各種課題の解決については、地域の実態を踏まえた取組みを各地域にて実施すると共に、コンプライアンスや人材育成の仕組みを推進します。

## Ⅱ. 具体的な取組み

### 1. ICT活用推進事業の拡大

- (1) 情報通信の最新動向や情報通信サービス活用のノウハウについての講演会等については、商工会議所、商工会、地方公共団体、情報通信事業者等との連携を図り、地域におけるユーザ協会の事業活動の場として広く参加を呼びかけ、地域イベントと積極的に連動する等の取組みを展開します。
- (2) 情報通信に関する利用技術研修については、参加企業の要望に応じ引き続き実施すると共に、共通テーマを設定したうえで講演会や関連施策と連動した展開を図り、参加者の拡大と満足度向上を図ります。
- (3) ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」については、ICT活用事例の収集を拡大する等、情報通信サービス利用者にとって役に立つ情報の発信となるよう見直しを進めると共に、情報発信手段についてはホームページを主体としていくことで、より広くかつタイムリーな情報発信をしていきます。

### 2. テレコミュニケーション教育事業の拡大

- (1) 電話対応コンクール全国大会は今年度第51回大会となりますが、次の50年の更なる発展に向けた第1回大会と位置づけ、未参加企業・事業所への提案活動を推進し、参加者の拡大のみならず参加事業所の拡大を図ります。(目標参加者数：12,000名、参加事業所数：3,000事業所)
- (2) 企業電話対応コンテスト・電話対応診断については、参加企業の要望や意見を把握し、同様のニーズを有すると想定される未参加企業・事業所へ積極的に活用提案を実施することにより、更なる参加事業所の拡大を図ります。(目標参加事業所数：700事業所)
- (3) 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月に開催して新たに30名の指導者を認定すると共に登録実施機関を120機関とする等検定実施体制の拡大を図ります。また、電話対応教育に熱心な企業における企業内実施の提案等を推進することにより、受験者の拡大を目指します。(目標受験者数：3,500名)
- (4) 電話対応・ビジネスマナー等研修については、コンクール・コンテスト・検定との連動を図ると共に、商工会議所、商工会等とのタイアップや受益者負担の導入による品質の向上等の創意工夫を行い、参加企業・事業所の拡大と参加者の満足度向上を図ります。

### 3. 会員とのリレーション深化と会員拡大

- (1) 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し、会員の維持・拡大を図ります。
- (2) 優良施策の水平展開、支部等における目標値の設定、取組み成果に対する表彰等を実施することで、各支部等における取組みを推進します。

### 4. 協会の事業基盤確立に向けた取組み

- (1) 業務の適正化・効率化を図るために、業務のシステム化と協会事業の情報発信や申込み受付のホームページ活用を推進します。
- (2) 新たに採用された人材等に対する人材育成を推進します。
- (3) ガバナンスの確立を図るため整備してきたコンプライアンス規程等について、内部監査等により適正な運営を実施していきます。

以上