

平成25年度事業報告及び決算について

平成25年度は、事業計画に基づき、電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対診断、電話応対技能検定、電話応対研修等を通じて企業経営に資するテレコミュニケーション教育事業活動を推進してきました。また、ICT活用推進事業においては、スマートフォン・タブレット講座やセキュリティセミナーなどを開催し、会員並びに情報通信サービス利用者にとって価値のある事業を実施してきたほか、情報誌やホームページを通じてICTの最新動向や情報通信サービスの効果的な利用方法等、有益な情報の提供を進めてきました。

その具体的な事業活動の実施状況は以下のとおりです。

1. 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、附属明細書 表1のとおりであり、主な活動は次のとおりです。

- (1) 第52回電話応対コンクール全国大会、第17回企業電話応対コンテスト成績発表会を平成25年11月22日に宮城県仙台市において開催しました。今回からより多くの参加者に喜んでいただけるように、電話応対コンクールについては、入賞者数を従来の12名から20名へ増やしました。また、企業電話応対コンテストについては、表彰対象を「事業所単位」から「企業単位」に変更し、企業単位の入賞機会を拡大しました。
電話応対コンクールへの参加人数はのべ12,613名、企業電話応対コンテストへの参加は440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44名の指導者を認定するとともに、指導者級資格保持者のための品質向上に向けた勉強会を新たに開催しました。また、新たに1機関が実施機関となり、1級～3級合計でのべ2,828名が受検し、1級117名、2級299名、3級1,585名が合格しました。平成26年1月からは検定事業の更なる充実、拡大を目指して新たに4級をスタートし、552名が受験し、420名が合格しました。また、平成25年12月には日本経済新聞出版社から「3・4級公式問題集」を発行しました。
- (3) 電話応対等研修については、1,556回実施し、35,546名が参加しました。このうち、電話応対コンクール関連研修は581回実施し、11,848名が参加、電話応対技能検定対応の研修は183回実施し、2,635名が参加する等、実施回数、参加人員数ともに前年を上回りました。

2. ICT活用推進事業について

事業の実施状況は、附属明細書 表2のとおりであり、主な活動は次のとおりです。

- (1) ICT活用推進事業については、情報通信の最新動向や情報通信サービスの活用等をテーマとしたセミナーを186回開催し、6,512名が参加しました。その中でセキュリティセミナーにおいては、実際に発生しているセキュリティの脅威について認識するとともに参加者自身がセキュリティ簡易診断を行い、自社のセキュリティ状況を振り返るきっかけとしてご利用いただきました。
- (2) 情報通信に関する利用技術研修については、スマートフォン・タブレット活用講座、セキュリティ研修等、341回開催し、5,545名が参加しました。その中でスマートフォン・タブレット講座においては、実際にタブレット機器の操作を行いながらICTの利用事例や各種アプリケーションの理解を深めていただきました。
- (3) ICTに関する情報の発信については、情報通信サービスの利用者にとって有益な情報として、ICT活用事例を多数掲載するとともに、会員企業のICT活用事例や支部主催の事業等、会員にとって身近な記事を紹介しました。また、ホームページの活用促進に向けて「テレコム・フォーラム」誌の各ページ下段にホームページへ誘導する案内を記載しました。一方ホームページにおいては、最新記事への **New** 表記や、使いやすい機能を搭載するなどの改善を図りました。

なお、「テレコム・フォーラム」誌の発行部数は月平均76,884部、のべ922,606部でした。

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25年度は事業を積極的に展開し、各種セミナー、研修等を通じて会員とのリレーション深化を図ってきたところです。その取り組み等の結果は、附属明細書 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25年度末の会員数は64,572となりました。平成25年度の決算（平成25年4月1日～平成26年3月31日）については、経常収益2,106百万円、経常費用2,096百万円、当期経常増減額10百万円となりました。

なお、公益法人の認定基準として、公益目的事業が収支相償であること、公益目的事業比率が50%以上であること、遊休財産額が1年間の公益目的事業費を越えないことが求められますが、公益目的事業の経常増減額▲22百万円、公益目的事業比率72%、遊休財産額375百万円（保有上限額1,518百万円）であり、いずれも同基準を満たしております。

表 1

付属明細書

【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		①平成25年度	②平成H24年度	①／②
電話対応コンクール	参 加 人 員 数	12,613	11,455	110.1%

●企業電話対応コンテスト、電話対応診断

区 分		①平成25年度	②平成H24年度	①／②
企業電話対応コンテスト	参 加 事 業 所 数	440	470	93.6%
電話対応診断	参 加 事 業 所 数	387	430	90.0%

●電話対応技能検定

区 分		①平成25年度	②平成H24年度	①／②
指導者級	受 験 者 数	60	69	87.0%
	合 格 者 数	44	59	74.6%
1 級	受 験 者 数	228	180	126.7%
	合 格 者 数	117	135	86.7%
2 級	受 験 者 数	621	614	101.1%
	合 格 者 数	299	442	67.6%
3 級	受 験 者 数	1,979	1,793	110.4%
	合 格 者 数	1,585	1,499	105.7%
4 級	受 験 者 数	552	—	—
	合 格 者 数	420	—	—

●電話対応等研修

区 分		①平成25年度	②平成H24年度	①／②
電話対応等研修	参 加 人 員 数	35,546	34,097	104.2%
	実 施 回 数	1,556	1,528	101.8%
電話対応コンクール関連	参 加 人 員 数	11,848	11,716	101.1%
	実 施 回 数	581	544	106.8%
電話対応技能検定対応	参 加 人 員 数	2,635	2,025	130.1%
	実 施 回 数	183	164	111.6%

表 2

【 I C T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		①平成25年度	②平成H24年度	①／②	
講演会、セミナーの開催	参 加 人 員 数	22,894	27,481	83.3%	
	実 施 回 数	356	357	99.7%	
	情報通信関係	参 加 人 員 数	6,512	6,417	101.5%
		実 施 回 数	186	163	114.1%
	経営・経済関係	参 加 人 員 数	8,323	11,431	72.8%
		実 施 回 数	78	95	82.1%
	文化関係他	参 加 人 員 数	8,059	9,633	83.7%
		実 施 回 数	92	99	92.9%
	テレコム・フォーラムの発行	発 行 延 部 数	922,606	1,011,516	91.2%
	支部会報等の発行	発 行 延 部 数	265,614	309,464	85.8%
施設見学会の実施	参 加 人 員 数	3,502	3,687	95.0%	
	実 施 回 数	126	124	101.6%	

●情報通信に関する利用技術研修

区 分		①平成25年度	②平成H24年度	①／②	
情報通信に関する利用技術研修	参 加 人 員 数	5,545	5,085	109.0%	
	実 施 回 数	341	399	85.5%	
	①パソコン教室	参 加 人 員 数	700	1,679	41.7%
		実 施 回 数	63	178	35.4%
	②インターネット利用講座	参 加 人 員 数	155	758	20.4%
		実 施 回 数	18	57	31.6%
	③ホームページ作成講座	参 加 人 員 数	18	164	11.0%
		実 施 回 数	2	19	10.5%
	④スマートフォン・タブレット活用講座	参 加 人 員 数	3,114	—	—
		実 施 回 数	179	—	—
	⑤セキュリティ研修	参 加 人 員 数	1,016	—	—
		実 施 回 数	36	—	—
	⑥その他	参 加 人 員 数	542	2,484	—
		実 施 回 数	43	145	—
※参考 ④～⑥計	参 加 人 員 数	4,672	2,484	188.1%	
	実 施 回 数	258	145	177.9%	

表 3

付属明細書 【会費収入の状況】

(単位 千円)

区 分	①H25年度 会費収入	②H24年度 会費収入	①／②
北海道	18,714	19,621	95.4%
青 森	4,721	4,883	96.7%
岩 手	3,707	2,902	127.7%
宮 城	4,568	4,591	99.5%
秋 田	4,473	4,706	95.0%
山 形	3,747	4,029	93.0%
福 島	6,272	7,131	88.0%
神奈川	7,315	7,957	91.9%
千 葉	11,792	12,935	91.2%
埼 玉	9,275	9,800	94.6%
茨 城	9,993	10,942	91.3%
栃 木	7,003	7,235	96.8%
群 馬	17,384	17,792	97.7%
山 梨	5,674	5,854	96.9%
東 京	31,456	34,557	91.0%
新 潟	8,677	9,168	94.6%
長 野	7,909	8,327	95.0%
富 山	1,971	2,103	93.7%
石 川	2,971	3,066	96.9%
福 井	2,145	2,136	100.4%
岐 阜	3,514	3,785	92.8%
静 岡	5,682	5,952	95.5%
愛 知	7,782	8,424	92.4%
三 重	1,754	1,912	91.7%
滋 賀	1,533	1,574	97.4%
京 都	4,487	5,434	82.6%
大 阪	7,557	8,327	90.8%
兵 庫	4,496	4,998	90.0%
奈 良	1,389	1,587	87.5%
和歌山	1,560	1,672	93.3%
鳥取県	1,374	1,486	92.5%
島 根	2,631	2,678	98.2%
岡 山	2,780	2,967	93.7%
広 島	5,425	5,793	93.6%
山口県	3,530	3,806	92.7%
徳 島	1,442	1,440	100.1%
香 川	1,720	1,668	103.1%
愛 媛	3,008	3,003	100.2%
高 知	1,592	1,638	97.2%
福 岡	6,004	6,276	95.7%
佐 賀	1,476	1,747	84.5%
長 崎	1,761	1,878	93.8%
熊 本	7,579	7,913	95.8%
大 分	2,001	2,160	92.6%
宮 崎	1,653	1,698	97.3%
鹿児島	1,916	2,066	92.8%
沖 縄	2,064	2,154	95.8%
合 計	257,475	273,769	94.0%

参考 H25年度末 会員数	H24年度末 会員数	①／②
4,637	4,793	96.7%
973	1,037	93.8%
808	837	96.5%
1,056	1,102	95.8%
886	925	95.8%
728	763	95.4%
1,449	1,631	88.8%
2,287	2,515	90.9%
2,329	2,505	93.0%
1,813	1,902	95.3%
2,016	2,174	92.7%
1,961	2,082	94.2%
3,033	3,109	97.6%
1,492	1,550	96.3%
5,441	5,977	91.0%
1,883	2,001	94.1%
2,196	2,303	95.4%
879	907	96.9%
1,102	1,207	91.3%
868	1,069	81.2%
1,338	1,375	97.3%
1,674	1,728	96.9%
2,434	2,594	93.8%
1,143	1,199	95.3%
544	541	100.6%
882	1,087	81.1%
2,463	2,648	93.0%
1,081	1,190	90.8%
550	550	100.0%
546	549	99.5%
473	494	95.7%
609	638	95.5%
920	981	93.8%
1,109	1,192	93.0%
804	886	90.7%
461	500	92.2%
559	585	95.6%
854	895	95.4%
529	537	98.5%
1,459	1,573	92.8%
482	549	87.8%
624	724	86.2%
2,175	2,276	95.6%
706	741	95.3%
554	557	99.5%
730	768	95.1%
1,032	1,074	96.1%
64,572	68,820	93.8%