

平成 26 年度事業報告及び決算について

日本電信電話ユーザ協会では、平成 26 年度においても、テレコミュニケーション教育事業（電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定等）を通じて、企業の C S 経営の推進をサポートするとともに、I C T 活用推進事業（各種セミナーやホームページ等による情報提供）の実施により、会員及び情報通信サービス利用者の利便増進に取り組んできました。

具体的な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) 電話応対コンクールについては、地区大会、都道府県大会、全国大会の開催に関して各地の報道機関へ情報提供を行い、新聞やテレビ等で取り上げられたこと等により、参加人員数は 13,362 名となり、前年度を 749 名上回りました。各都道府県の代表選手による全国大会（第 53 回）を平成 26 年 11 月 14 日に石川県金沢市で開催し、1,400 名を超える方が来場しました。コンクールに出場した企業からは、「大会で他社の応対を見て得られた気づきを、社内で共有し、更なるスキルアップにつなげることができる」と評価されています。

平成 27 年度も引き続き、参加者及び参加事業所の拡大を図るとともに、都道府県大会の予選会の実施方法として録音審査方式の導入を推進するなど、運営方法の効率化にも取り組んでいきます。

- (2) 第 18 回企業電話応対コンテストについては、182 社 427 事業所が参加し、会長賞 1 社、理事長賞 3 社を表彰しました。また、併せて 3 年連続の受賞企業を讃えるゴールドランク企業 1 社、シルバーランク企業 2 社を認定しました。認定企業からは「社内の電話応対品質の向上の励みとするとともに、様々な課題を見つけるきっかけとして活用している」との声をいただいています。

参加企業数、事業所数については、前年度をやや下回りましたが、今後の参加拡大に向け、受賞企業の職場における取り組み事例を紹介するなど、提案活動の充実に取り組んでいきます。

- (3) 電話応対技能検定については、4 級に関する積極的なプロモーション活動を行ったほか、企業に出向いて検定を行う『出張検定』等、企業のニーズに柔軟に対応することにより、多くの方が受験し、平成 26 年度の受験者数は、全体で前年度を大幅に上回る 7,543 名でした。4 級は新たに、企業が社員教育や新入社員研修に取り入れたほか、学生の就職対策や留学生向けの日本語やマナーの習得のために教育機関が授業のカリキュラムに組み込む等、多様な目的で活用されており、技能検定のすそ野の拡大

に貢献しています。

また、指導者育成のための「指導者級養成講座」を平成26年8月と平成27年1月に開催し、新たに30名の指導者を認定しました。

平成27年度も引き続き、検定事業の知名度向上及び普及拡大に向けた取り組みを推進するとともに、指導者の指導力や審査力の強化に取り組んでいきます。また、指導者の意見を取り入れ、検定事業の改善・拡大につなげるため、専門委員会のもとに「指導者部会」を発足させます。

- (4) 電話応対等研修については、1,740回実施（参加人員数38,391名）し、実施回数、参加人員数ともに前年度を上回りました。

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、
「クラウドサービスを活用した経営課題の解決方法」、
「タブレットを活用した営業力強化・業務効率化」、
「ICTを活用する上で取り組まなければならないセキュリティ対策の手段」
等をテーマとしたセミナー及び研修を649回開催し、28,659名が参加しました。特にセキュリティ研修、SNS講座には前年度を上回る人数が参加しました。

一方で参加者が十分に集まらないセミナー等があったため、会員及び情報通信サービス利用者が求める内容等の情報収集に取り組み、受講者にとって有益なセミナーとなるよう、内容の充実を図ります。

また、東京商工会議所1階にモバイル、クラウドの有効利用を訴求する目的で開設したクラウドワークスクエアは、ビル建替えに伴い平成26年12月に閉館しました。平成25年6月の開設以来、延べ11,704名が来場され、222件のIT相談に対応しました。

- (2) ICTに関する情報提供については、情報通信サービス利用者にとって有益な情報として、ICTの最新動向や中小企業経営者にとっての課題解決のための活用事例を多数掲載しました。「テレコム・フォーラム」誌の発行部数は、857,355部（月平均71,446部）、ホームページの利用数は1,535,395PV（月平均127,950PV）でした。

3. 会員とのリレーション深化に向けた取組について

平成26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

平成 26 年度の決算（平成 26 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日）については、経常収益 1,995 百万円、経常費用 1,982 百万円、当期経常増減額 13 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▲12 百万円、公益目的事業比率 75.5%、遊休財産額 385 百万円（保有上限額 1,497 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26年度	②平成H25年度	①／②
電話対応コンクール	参加人員数	13,362	12,613	105.9%

●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H25年度	①／②
企業電話対応コンテスト	参加事業所数	427	440	97.0%
電話対応診断	参加事業所数	374	387	96.6%

●電話対応技能検定

区 分		①平成26年度	②平成H25年度	①／②
指導者級	受験者数	56	67	83.6%
	合格者数	30	44	68.2%
1 級	受験者数	221	228	96.9%
	合格者数	96	117	82.1%
2 級	受験者数	722	621	116.3%
	合格者数	382	299	127.8%
3 級	受験者数	2,061	1,979	104.1%
	合格者数	1,720	1,585	108.5%
4 級	受験者数	4,483	552	812.1%
	合格者数	2,909	420	692.6%

●電話対応等研修

区 分		①平成26年度	②平成H25年度	①／②
電話対応等研修	参加人員数	38,391	35,546	108.0%
	実施回数	1,742	1,556	112.0%
電話対応コンクール関連	参加人員数	12,933	11,848	109.2%
	実施回数	589	581	101.4%
電話対応技能検定対応	参加人員数	4,144	2,635	157.3%
	実施回数	325	183	177.6%

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26年度	②平成H25年度	①／②
講演会、セミナーの開催	参加人員数	23,212	22,894	101.4%
	実施回数	342	356	96.1%
情報通信関係	参加人員数	6,008	6,512	92.3%
	実施回数	171	186	91.9%
経営・経済関係	参加人員数	8,021	8,323	96.4%
	実施回数	89	78	114.1%
文化関係他	参加人員数	9,183	8,059	113.9%
	実施回数	82	92	89.1%
テレコム・フォーラムの発行	発行延部数	857,355	922,606	92.9%
支部会報等の発行	発行延部数	231,629	265,614	87.2%
施設見学会の実施	参加人員数	3,312	3,502	94.6%
	実施回数	114	126	90.5%

●情報通信に関する利用技術研修

区 分		①平成26年度	②平成H25年度	①／②
情報通信に関する利用技術研修	参加人員数	5,447	5,545	98.2%
	実施回数	307	341	90.0%
①パソコン教室	参加人員数	467	700	66.7%
	実施回数	44	63	69.8%
②インターネット・SNS利用講座	参加人員数	710	384	184.9%
	実施回数	34	24	141.7%
③スマートフォン・タブレット活用講座	参加人員数	2,402	3,114	77.1%
	実施回数	138	179	77.1%
④セキュリティ研修	参加人員数	1,223	1,016	120.4%
	実施回数	48	36	133.3%
⑤その他	参加人員数	645	331	194.9%
	実施回数	43	39	110.3%
※参考 ③～⑤計	参加人員数	4,270	4,461	95.7%
	実施回数	229	254	90.2%

表 3

付属明細書
【会費収入の状況】

(単位 千円)

区 分	①H26年度 会費収入	②H25年度 会費収入	①/②	参考 H26年度末 会員数	H25年度末 会員数	①/②
北海道	18,338	18,714	98.0%	4,412	4,637	95.1%
青 森	4,396	4,721	93.1%	891	973	91.6%
岩 手	3,587	3,707	96.8%	768	808	95.0%
宮 城	4,328	4,568	94.8%	1,010	1,056	95.6%
秋 田	4,210	4,473	94.1%	842	886	95.0%
山 形	3,518	3,747	93.9%	684	728	94.0%
福 島	5,934	6,272	94.6%	1,367	1,449	94.3%
神奈川	6,813	7,315	93.1%	2,091	2,287	91.4%
千 葉	11,319	11,792	96.0%	2,122	2,329	91.1%
埼 玉	8,740	9,275	94.2%	1,712	1,813	94.4%
茨 城	9,568	9,993	95.7%	1,897	2,016	94.1%
栃 木	6,994	7,003	99.9%	1,807	1,961	92.1%
群 馬	16,950	17,384	97.5%	2,954	3,033	97.4%
山 梨	5,629	5,674	99.2%	1,423	1,492	95.4%
東 京	28,186	31,456	89.6%	4,834	5,441	88.8%
新 潟	8,024	8,677	92.5%	1,757	1,883	93.3%
長 野	7,526	7,909	95.2%	2,064	2,196	94.0%
富 山	1,956	1,971	99.2%	806	879	91.7%
石 川	2,776	2,971	93.4%	1,025	1,102	93.0%
福 井	1,995	2,145	93.0%	821	868	94.6%
岐 阜	3,508	3,514	99.8%	1,342	1,338	100.3%
静 岡	5,536	5,682	97.4%	1,799	1,674	107.5%
愛 知	7,200	7,782	92.5%	2,439	2,434	100.2%
三 重	1,648	1,754	94.0%	1,150	1,143	100.6%
滋 賀	1,452	1,533	94.7%	547	544	100.6%
京 都	4,068	4,487	90.7%	920	882	104.3%
大 阪	7,634	7,557	101.0%	2,089	2,463	84.8%
兵 庫	4,279	4,496	95.2%	1,071	1,081	99.1%
奈 良	1,518	1,389	109.3%	546	550	99.3%
和歌山	1,554	1,560	99.6%	534	546	97.8%
鳥取県	1,278	1,374	93.0%	459	473	97.0%
島 根	2,432	2,631	92.4%	570	609	93.6%
岡 山	2,581	2,780	92.9%	854	920	92.8%
広 島	5,141	5,425	94.8%	1,077	1,109	97.1%
山口県	3,283	3,530	93.0%	715	804	88.9%
徳 島	1,323	1,442	91.8%	438	461	95.0%
香 川	1,583	1,720	92.0%	516	559	92.3%
愛 媛	2,801	3,008	93.1%	801	854	93.8%
高 知	1,524	1,592	95.7%	494	529	93.4%
福 岡	5,485	6,004	91.4%	1,331	1,459	91.2%
佐 賀	1,335	1,476	90.4%	455	482	94.4%
長 崎	1,665	1,761	94.5%	590	624	94.6%
熊 本	7,244	7,579	95.6%	1,989	2,175	91.4%
大 分	1,812	2,001	90.6%	662	706	93.8%
宮 崎	1,690	1,653	102.2%	524	554	94.6%
鹿児島	1,861	1,916	97.1%	700	730	95.9%
沖 縄	2,037	2,064	98.7%	1,013	1,032	98.2%
合 計	244,259	257,475	94.9%	60,912	64,572	94.3%