

平成26年度事業計画及び収支予算等について

日本電信電話ユーザ協会では、平成25年度においてテレコミュニケーション教育事業について、様々な参加促進の取り組みにより更なる普及拡大を図ってきたほか、情報誌やセミナー等を通じてICTの最新動向に関する情報を提供し、会員並びに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。

今後もICTの進展によりサービスが一層多様化していく中で、これらをいかに効果的に活用していくかが企業経営の発展に大きな影響を及ぼします。

当協会ではICT活用推進事業として、引き続きテレコム・フォーラム誌、ホームページ及びメールマガジンによる最新のICTに関する情報提供を行うほか、様々なセミナーを通じた、モバイル、クラウド、セキュリティなど各種のサービスに関する活用事例の紹介や、実際にタブレットなどの機器操作を行いながら各種アプリケーションに関する理解促進を図るなど、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まいります。

また、こうしたICTの進展のもとで、コミュニケーションの手段はメールや映像を利用した形へと進化しつつありますが、企業活動における電話対応の重要性は、ますます高まってきており、ビジネスにおける電話対応技能の向上を目的とした「電話対応コンクール」、「企業電話対応コンテスト」、「電話対応技能検定」等を通じて、顧客満足向上をリードする人材の育成支援に継続して取り組んでいくこととします。

当協会は、公益財団法人として、公益事業の更なる拡大と会員をはじめとしたステークホルダーに有益な事業を提供することが求められており、平成26年度は、引き続き、テレコミュニケーション教育事業とICT活用推進事業の持続的発展を図るとともに、公益財団法人としての業務運営の一層の適正化に向け、これまで以上に業務プロセスの変革に取り組んでいくこととします。

I 基本方針

1. 公益事業の持続的発展

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、研修等の更なる参加者の拡大に向けて、新たな参加見込事業所への勧奨を強化するとともに、会員以外の事業所に対して参画を促す活動に取り組むことで、事業の拡大を図ります。また、ICT活用推進事業については、

モバイル、クラウド、セキュリティ等をテーマとしたICTセミナーや研修を全国で開催しますが、施策の実施にあたっては、各地域の特性を十分に考慮するとともに、優良事例の水平展開を積極的に実施していくこととします。

2. 公益財団法人としての適正な業務遂行の徹底

公益財団法人としての業務運営の一層の適正化に向け、業務プロセスの見直しに取り組むとともに、効率的な業務運営体制の構築に向けた検討を行います。

II 具体的な取り組み

1. テレコミュニケーション教育事業の拡大

(1) 電話応対コンクールについては、未参加企業・事業所への提案活動を推進し、参加者の拡大を図ります。

(目標参加者数：13,200名、平成25年度実績：12,613名)

(2) 企業電話応対コンテスト・電話応対診断については、あらゆる機会を活用した周知活動を行うとともに、過去に参加経験のある企業へのきめ細かい参加勧奨等により、更なる参加企業・事業所の拡大を図ります。

(目標参加事業所数：600事業所、平成25年度見込：558事業所)

(3) 電話応対技能検定

4級資格新設をトリガーに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強化し、受験者の拡大を図ります。

(目標受験者数：6,300名、平成25年度見込：3,662名)

(4) 電話応対・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ともに、商工会議所、商工会等とのタイアップによる参加企業・事業所の拡大を図ります。

2. ICT活用推進事業の拡大

(1) ICT活用推進事業については、セキュリティ、BCP、BYOD[※]等をテーマとしたセミナーや、タブレットなどの機器操作を織り込んだ講座を開設し、参加者の理解促進を支援します。またカリキュラムの内容の企画や参加勧奨にあたっては、各地の商工会議所、商工会、情報通信事業者等と連携を図ります。

[※] Bring Your Own Device の略。企業などで従業員が私物の情報端末などを持ち込んで業務で利用することにより、企業は端末購入費等のコスト削減、従業員は使い慣れた端末で仕事ができるというメリットがある。

(2) ICTに関する情報については、当協会が運営する各種の媒体を通して、最新の話題や協会が実施するICT関連セミナー・講演会、各種企業・団体が主催する催し物、有用サイトへのリンク等を紹介するとともに、その内容の充実を図ります。また、情報誌のWeb移行に向けてホームページの更なる充実を図ります。

3. 会員サービスの充実

- (1) 協会の事業内容の紹介活動を積極的に行うとともに、各支部等における優良な取り組みを水平展開する等、新規会員獲得に向けた活動を強化します。
- (2) 各種セミナー・研修等において、会員の声（ご意見）を積極的に把握し、企画内容に反映するとともに、様々なイベントに参加いただけない会員への提案活動を強化します。

4. 適正な業務運営の実施

業務の適正化に向けたプロセスの見直しを継続的に行うとともに、その定着化に向けて監査の充実、強化を図ります。

5. 効率的な業務運営体制の構築

各支部におけるお客様対応業務の充実を図るため、支部で行っている事務処理業務の削減を検討・実施します。

会計等業務（請求、支払い、仕訳、会計システム投入）については、平成27年度を目途に、外部委託等により業務運営の効率化と適正化を推進することとし、一部エリアにおいて平成26年度中に試行実施を行います。

Ⅲ 平成26年度収支予算等

平成26年度正味財産増減予算書は、次表のとおりです。

なお、資金調達の見込みについて、借入の予定はありません。

また、設備投資の見込みについて、重要な設備投資の予定はありません。