

## 平成27年度事業計画及び収支予算等の承認の件

平成26年度の事業運営に関して、テレコミュニケーション教育事業については、電話応対コンクールに前年度を上回る多くの方に参加いただいたほか、平成26年1月に開始した電話応対技能検定4級を普及拡大させるための様々な施策を通じて多くの方に受験いただくなど、電話応対品質の向上に取り組む各企業の支援に成果を上げることができました。平成27年度においても、より多くの方々に参加いただき、電話応対技能の向上に資する有益な事業となるように取り組んでいきます。

また、ICT活用推進事業については、ホームページや情報誌等の情報媒体やセミナー等の機会を通じて、クラウド、セキュリティ、タブレット等の活用により、経営課題を解決に導いた様々な具体的な事例など、会員及び情報通信サービス利用者が関心の高い情報を提供してきました。平成27年度においても、情報媒体及びセミナー等の内容の更なる充実を図り、情報通信サービスの利用者にとって有益な事業を実施していきます。

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27年度も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て取り組んでいきます。

### 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、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、各種研修等の内容を一層充実させるとともに、事業に賛同いただけるより多くの方が参加できるように勧奨活動の強化を図る等、事業の拡大に向けて取り組んでいきます。また、ICT活用推進事業については、会員及び情報通信サービス利用者にとって、更に有益な内容を情報媒体及びセミナー等を通じて発信していきます。

#### 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の一層の適正化に向け、それに相応しい業務プロセスの改革に取り組むとともに、効率的な業務運営体制への移行に向けて取り組んでいきます。

## 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、参加者及び参加事業所の拡大を図るとともに、都道府県大会以外の地区大会においては録音審査方式の導入を拡大するなど、より一層効率的な運営方法を推進していきます。(目標参加者数：14,000名)

#### ◆過去3年間の参加者数の推移

開催年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
参加者数	11,455	12,613	13,362

(2) 企業電話応対コンテストについては、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・事業所を拡大していきます。

(目標参加事業所数：470事業所)

#### ◆過去3年間の参加事業所数の推移

開催年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
参加事業所数	470	440	427

(3) 電話応対技能検定については、4級資格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更に推進するとともに、指導者に対する研修機会の拡大や内容の充実等により、指導力や審査力の一層の強化に取り組んでいきます。(目標受験者数：8,180名)

#### ◆過去3年間の受験者数の推移

開催年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
指導者級	75	67	56
1級	180	228	221
2級	614	621	※ 644
3級	1,793	1,979	※ 2,048
4級	—	552	※ 4,282
合計	2,662	3,447	※ 7,251

※印は見込値

(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・事業所の拡大を図っていきます。

## 2. I C T 活用推進事業の拡大

(1) I C T 活用推進事業については、最新の I C T サービスの活用方法について会員及び情報通信サービス利用者に対して、クラウドサービスやB C P<sup>\*</sup>をはじめとしたソリューションの実例を紹介するセミナー等を開催することで参加者の理解促進を支援していきます。

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、各地域の商工会議所、商工会、情報通信事業者等と連携を図っていきます。

(2) I C T に関する情報発信については、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 I C T 関連セミナー・講演会、各種企業・団体が主催するイベント、密接な連携が有効なサイトへのリンク等の推進など、その内容の充実を図ります。

## 3. 会員基盤の増強

(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全国へ水平展開する等、新規会員獲得に向けた活動を強化していきます。

(2) 各種セミナー・研修等において、会員のご意見を積極的に把握し、企画内容に反映することにより、お客様満足度を向上させていきます。また、各種セミナー等に参加いただけていない会員への提案活動をより一層強化していきます。

## 4. 適正な業務運営の推進

協会における業務運営体制については、各支部における業務内容を再整理し、対外業務の充実により利用者満足度の向上を図ることとし、業務プロセスの見直しや標準化、業務のシステム化等の推進により、各地域事業推進部を核とした、効果的かつ効率的な業務運営を推進する体制を検討・構築していきます。

また会計関係業務（各種請求、支払い、仕訳、会計システム投入）については、平成 26 年度に一部エリアにおいて本部への集約を先行的に実施してきましたが、平成 27 年度は順次、全エリアに拡大し、コンプライアンスの一層の強化に取り組みます。

---

\* Business Continuity Plan の略。大災害や大事故、社会的混乱など、通常業務の遂行が困難になる事態が発生した際に、事業の継続や復旧を速やかに遂行するために策定される計画。

(参考) 地域事業推進部については、以下 11 エリアに設置

北海道（「札幌」） 東北（「宮城」・青森・岩手・秋田・山形・福島）

関東（「千葉」・神奈川・埼玉・茨城・栃木・群馬・山梨）

東京（「東京」） 信越（「長野」・新潟）

東海（「愛知」・岐阜・静岡・三重） 北陸（「石川」・富山・福井）

近畿（「大阪」・滋賀・京都・兵庫・奈良・和歌山）

中国（「広島」・岡山・山口・鳥取・島根） 四国（「愛媛」・徳島・香川・高知）

九州（「福岡」・大分・佐賀・長崎・熊本・宮崎・鹿児島・沖縄）

(注) 「 」は地域事業推進部所在地を表す。

### III 平成 27 年度収支予算等

平成 27 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。