

平成 29 年度事業報告及び決算の承認の件

日本電信電話ユーザ協会では、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、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT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。

平成 29 年度における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

- (1) 電話応対コンクールについては、「新潟の伝統工芸品をインターネットを利用して注文したお客様から注文内容を変更したいという電話を受ける」という設定のもとで、電話をかけてこられたお客様の気持ちに寄り添い、どれだけお客様に満足いただけるか、をテーマに競技を行いました。全国 11,629 名の参加者の中から選ばれた各都道府県代表 57 名により、平成 29 年 11 月 17 日に新潟県新潟市で全国大会（第 56 回）を開催し、1,500 名を超える方に来場いただきました。

また、全国大会の会場ではデジタルサイネージ（電子掲示板）を活用し、当日決定した競技順や選手のプロフィール、会場案内、観光情報などを表示し、来場者にご利用いただきました。

平成 30 年度も積極的に参加勧奨を行うとともに、参加者及び参加事業所にとって有益な事業となるよう、内容の充実を図ります。

| 事業 | ①平成29年度 | ②平成28年度 | ①/② |
|---------------|---------|---------|-----|
| 電話応対コンクール参加者数 | 11,629 | 13,703 | 85% |

- (2) 企業電話応対コンテストには、153 社 435 事業所に参加いただき実施しました。審査結果に基づき、上位 20 社を電話応対コンクール全国大会会場で入賞企業として紹介するとともに、会長賞 1 社、理事長賞 3 社に対する表彰を行いました。また、3 年連続して表彰された企業を讃えるため、ゴールドランク企業 1 社、シルバーランク企業 7 社を認定し、ユーザ協会ホームページに掲載しました。

平成 30 年度も引き続き、参加拡大に向けた取り組みを行うとともに、参加企業に役立つ内容となるよう改善に取り組めます。

| 事業 | ①平成29年度 | ②平成28年度 | ①/② | |
|-------------|---------|---------|-----|-----|
| 企業電話応対コンテスト | 参加事業所数 | 435 | 458 | 95% |
| | 参加企業数 | 153 | 192 | 80% |

(3) 電話応対技能検定については、指導者が在籍している企業が検定実施機関として社内での検定を拡大したことや、検定の仕組みを社内の電話応対教育システムに取り入れ品質向上に活用する企業が増加したことなどから、受検者の合計数は3年連続で10,000名を超えました。また、指導者については、新たに33名を認定し、384名となりました。

指導者のスキル向上については、ユーザ協会が主催する品質向上研究会や指導者が企画・運営する自主勉強会等を通じて、審査力向上や指導方法の充実等を図りました。

平成30年度も引き続き、検定事業の普及拡大や指導者のスキル向上に取り組めます。

| 区 分 | | ①平成29年度 | ②平成28年度 | ①/② |
|------|---------|---------|---------|------|
| 指導者級 | 受 検 者 数 | 61 | 71 | 86% |
| | 合 格 者 数 | 33 | 35 | 94% |
| 1 級 | 受 検 者 数 | 308 | 306 | 101% |
| | 合 格 者 数 | 94 | 139 | 68% |
| 2 級 | 受 検 者 数 | 1,459 | 1,601 | 91% |
| | 合 格 者 数 | 679 | 803 | 85% |
| 3 級 | 受 検 者 数 | 2,691 | 2,400 | 112% |
| | 合 格 者 数 | 2,035 | 1,856 | 110% |
| 4 級 | 受 検 者 数 | 6,658 | 6,688 | 100% |
| | 合 格 者 数 | 4,666 | 4,342 | 107% |
| 合 計 | 受 検 者 数 | 11,177 | 11,066 | 101% |
| | 合 格 者 数 | 7,507 | 7,175 | 105% |

(4) 電話応対等研修については、前年度を上回る1,873回実施し、ビジネスコミュニケーションスキルの向上等に活用いただきました。

| 区 分 | | ①平成29年度 | ②平成28年度 | ①/② |
|--------------------|------|---------|---------|------|
| 電話応対等研修 | 参加者数 | 36,428 | 36,365 | 100% |
| | 実施回数 | 1,876 | 1,814 | 103% |
| 電話応対コンクール関連 | 参加者数 | 12,630 | 12,721 | 99% |
| | 実施回数 | 641 | 615 | 104% |
| 電話応対技能検定関連 | 参加者数 | 4,116 | 4,121 | 100% |
| | 実施回数 | 384 | 357 | 108% |
| 電話応対・ ビジネスマナー研修 | 参加者数 | 19,682 | 19,523 | 101% |
| | 実施回数 | 851 | 842 | 101% |

2. ICT活用推進事業について

(1) ICT活用推進事業については、「セキュリティ」、「ワークスタイル変革」、「IoT」等をテーマとしたセミナーを開催したほか、様々なコンテンツを保有している独立行政法人情報処理推進機構（IPA）や一般財団法人クラウド活用・地域ICT投資促進協議会（CLOUDIL）と連携し、セミナー内容の充実を図りました。その結果、昨今、特に関心が高まっている「セキュリティ」や「IoT」については、参加者数が前年度を大幅に上回りました。

また、標的型攻撃メール予防訓練サービスを本格的に提供し、多くの企業にご利用いただき、セキュリティ意識の向上に活用いただきました。また、本サービスの利用をきっかけに、新たに約66社がユーザ協会に入会いただきました。

平成30年度も、ICTセミナーや標的型攻撃メール訓練サービスの更なる充実等により、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきます。

| 区 分 | | ①平成29年度 | ①平成28年度 | ①／② |
|-------------|------|---------|---------|------|
| 講演会・セミナー、研修 | 参加者数 | 32,544 | 31,716 | 103% |
| | 実施回数 | 852 | 735 | 116% |
| ICT関連 | 参加者数 | 17,913 | 16,772 | 107% |
| | 実施回数 | 630 | 544 | 116% |
| セキュリティ | 参加者数 | 9,095 | 5,845 | 156% |
| | 実施回数 | 310 | 189 | 164% |
| ICT全般 | 参加者数 | 2,337 | 2,808 | 83% |
| | 実施回数 | 102 | 45 | 227% |
| ワークスタイル変革 | 参加者数 | 1,222 | 955 | 128% |
| | 実施回数 | 21 | 40 | 53% |
| IoT | 参加者数 | 1,097 | 553 | 198% |
| | 実施回数 | 20 | 10 | 200% |
| Wi-Fi | 参加者数 | 752 | 1,786 | 42% |
| | 実施回数 | 36 | 64 | 56% |
| タブレット | 参加者数 | 747 | 890 | 84% |
| | 実施回数 | 56 | 57 | 98% |
| クラウド | 参加者数 | 738 | 798 | 92% |
| | 実施回数 | 24 | 27 | 89% |
| SNS | 参加者数 | 444 | 516 | 86% |
| | 実施回数 | 23 | 24 | 96% |
| その他 | 参加者数 | 1,481 | 2,621 | 57% |
| | 実施回数 | 38 | 88 | 43% |
| パソコン教室 | 参加者数 | 478 | 309 | 155% |
| | 実施回数 | 38 | 32 | 119% |
| 経営・経済・文化等 | 参加者数 | 14,153 | 14,635 | 97% |
| | 実施回数 | 184 | 159 | 116% |

(2) ICTに関する情報提供については、中小企業経営者向けに課題解決のためにICTを活用した事例やICTの最新動向についての情報を多数紹介しました。

「テレコム・フォーラム」誌の発行部数は、754,744部（月平均62,895部）、ホームページの利用数は1,967,672PV（月平均163,973PV）でした。

| 区 分 | ①平成29年度 | ②平成28年度 | ①／② |
|--------------------|-----------|-----------|------|
| テレコム・フォーラムの発行部数 | 754,744 | 791,416 | 95% |
| ホームページ ページビュー (PV) | 1,967,672 | 1,676,500 | 117% |

3. 会員数について

平成29年度末の会員数は52,431となり、前年度末に比べて3,694減少しました。

平成30年度は、積極的な事業PRに取り組むとともに、新たに「遠隔地利用者向けオンラインセミナー」や「eラーニング」等を導入し、会員向けサービスの充実を図ります。

| 支部名 | 会員数 | | | 会費収入 (単位 千円) | | |
|-----|---------|---------|--------|--------------|---------|--------|
| | ①H29年度末 | ②H28年度末 | 前年比①/② | ③H29年度 | ④H28年度 | 前年比③/④ |
| 北海道 | 3,833 | 4,083 | 93.9% | 17,106 | 17,642 | 97.0% |
| 青森 | 805 | 828 | 97.2% | 3,932 | 3,984 | 98.7% |
| 岩手 | 697 | 723 | 96.4% | 3,109 | 3,415 | 91.0% |
| 宮城 | 873 | 945 | 92.4% | 3,810 | 3,878 | 98.3% |
| 秋田 | 767 | 786 | 97.6% | 3,745 | 3,810 | 98.3% |
| 山形 | 607 | 631 | 96.2% | 3,038 | 3,125 | 97.2% |
| 福島 | 1,152 | 1,220 | 94.4% | 5,196 | 5,485 | 94.7% |
| 茨城 | 1,618 | 1,705 | 94.9% | 8,095 | 8,502 | 95.2% |
| 栃木 | 1,519 | 1,595 | 95.2% | 6,047 | 6,439 | 93.9% |
| 群馬 | 2,471 | 2,637 | 93.7% | 15,916 | 16,205 | 98.2% |
| 埼玉 | 1,436 | 1,507 | 95.3% | 7,230 | 7,635 | 94.7% |
| 千葉 | 1,734 | 1,857 | 93.4% | 9,118 | 9,683 | 94.2% |
| 神奈川 | 1,653 | 1,799 | 91.9% | 5,390 | 5,785 | 93.2% |
| 山梨 | 1,207 | 1,307 | 92.3% | 4,959 | 5,102 | 97.2% |
| 東京 | 3,671 | 3,983 | 92.2% | 21,526 | 23,257 | 92.6% |
| 新潟 | 1,483 | 1,569 | 94.5% | 6,697 | 7,183 | 93.2% |
| 長野 | 1,769 | 1,881 | 94.0% | 6,449 | 6,806 | 94.8% |
| 石川 | 935 | 976 | 95.8% | 2,394 | 2,454 | 97.6% |
| 富山 | 722 | 753 | 95.9% | 1,761 | 1,701 | 103.5% |
| 福井 | 733 | 753 | 97.3% | 1,750 | 1,795 | 97.5% |
| 岐阜 | 1,303 | 1,373 | 94.9% | 3,226 | 3,229 | 99.9% |
| 静岡 | 1,705 | 1,841 | 92.6% | 5,190 | 5,598 | 92.7% |
| 愛知 | 2,051 | 2,412 | 85.0% | 5,817 | 6,651 | 87.5% |
| 三重 | 1,094 | 1,187 | 92.2% | 1,418 | 1,456 | 97.4% |
| 滋賀 | 534 | 569 | 93.8% | 1,525 | 1,548 | 98.5% |
| 京都 | 781 | 908 | 86.0% | 3,428 | 3,896 | 88.0% |
| 大阪 | 1,761 | 1,953 | 90.2% | 6,863 | 7,295 | 94.1% |
| 兵庫 | 955 | 1,005 | 95.0% | 4,090 | 4,409 | 92.8% |
| 奈良 | 480 | 532 | 90.2% | 1,325 | 1,430 | 92.7% |
| 和歌山 | 530 | 549 | 96.5% | 1,508 | 1,620 | 93.1% |
| 鳥取県 | 429 | 441 | 97.3% | 1,197 | 1,245 | 96.1% |
| 島根 | 515 | 529 | 97.4% | 2,106 | 2,217 | 95.0% |
| 岡山 | 753 | 806 | 93.4% | 2,232 | 2,310 | 96.6% |
| 広島 | 918 | 968 | 94.8% | 4,483 | 4,707 | 95.2% |
| 山口県 | 595 | 645 | 92.2% | 3,077 | 2,950 | 104.3% |
| 徳島 | 444 | 453 | 98.0% | 1,279 | 1,291 | 99.1% |
| 香川 | 497 | 540 | 92.0% | 1,440 | 1,563 | 92.1% |
| 愛媛 | 795 | 803 | 99.0% | 2,560 | 2,607 | 98.2% |
| 高知 | 503 | 505 | 99.6% | 1,341 | 1,362 | 98.5% |
| 福岡 | 1,035 | 1,172 | 88.3% | 4,360 | 4,608 | 94.6% |
| 佐賀 | 386 | 406 | 95.1% | 1,194 | 1,206 | 99.0% |
| 長崎 | 500 | 532 | 94.0% | 1,518 | 1,575 | 96.4% |
| 熊本 | 1,751 | 1,810 | 96.7% | 6,522 | 6,594 | 98.9% |
| 大分 | 520 | 569 | 91.4% | 1,512 | 1,665 | 90.8% |
| 宮崎 | 489 | 493 | 99.2% | 1,563 | 1,559 | 100.3% |
| 鹿児島 | 574 | 637 | 90.1% | 1,616 | 1,652 | 97.9% |
| 沖縄 | 848 | 949 | 89.4% | 1,956 | 1,974 | 99.1% |
| 合計 | 52,431 | 56,125 | 93.4% | 211,612 | 222,100 | 95.3% |

4. 決算について

平成 29 年度の決算（平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日）については、経常収益 1,895 百万円、経常費用、1,891 百万円、当期経常増減額 4 百万円、当期一般正味財産増減額 1 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▲2 百万円、公益目的事業比率 75.7%、遊休財産額 356 百万円（保有上限額 1,431 百万円）であり、いずれも同基準を満たしております。