

## 平成29年度事業計画及び収支予算等の承認の件

平成28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、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定、電話応対研修等を実施し、参加企業の電話応対品質の向上及び参加者のスキルアップ等、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援しました。平成29年度もより多くの企業にお役立ていただくために、引き続き各事業への参加拡大に向けて取り組むとともに、会員等のご意見・ご要望を踏まえて事業内容の充実を図ります。

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向けに、中小企業の課題解決に資する内容のセミナーや講習会等を開催するとともに、総務省施策である地域創生を目的としたセミナーと連携したICTセミナーを実施しました。平成29年度も引き続き、ICTセミナー等を企画し、会員及び情報通信サービス利用者にとってお役立ていただける事業を展開します。

また、ユーザ協会の活動内容を広く周知するために、ホームページやテレコムフォーラム誌を活用し、電話応対教育に対する各企業の取り組みやICTを事業発展に役立てた事例等の情報を発信しました。平成29年度も引き続き、電話応対教育及びICT活用に役立つ情報をお届けします。

### I 基本方針

テレコミュニケーション教育事業については、各事業の内容を一層充実させるとともに、より多くの方に活用いただけるように参加者の拡大に取り組みます。

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のニーズに応える新たなコンテンツを盛り込む等、内容を充実させ、セミナー、情報媒体等を通じて情報発信を行います。

## 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

- (1) 電話対応コンクールについては、未参加企業・事業所へ積極的な提案を行い、新たな参加事業所及び参加者の拡大を図ります。また、競技内容については、参加事業所及び参加者にお役立ていただける施策となるよう取り組みます。

◆目標延参加人数：14,300名

(参考) 過去3年間の参加者数の推移

開催年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
参加者数(名)	13,362	13,381	13,703

- (2) 企業電話対応コンテストについては、より多くの企業・事業所に参加いただけるように様々な機会を活用した提案を行い、参加事業所の拡大を図ります。また、事業内容に対するご意見・ご要望等を把握し、改善検討に取り組みます。

◆目標参加事業所数：480事業所

(参考) 過去3年間の参加事業所数・参加企業数の推移

開催年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
参加事業所数(所)	427	469	458
参加企業数(社)	182	221	192

- (3) 電話対応技能検定については、引き続き企業等への提案活動を行い、受検者数の拡大に取り組むとともに、4級の合格者に対する上位級への受検促進の取り組みを強化します。また、指導者級資格保持者のスキルアップに向けた取り組みを行う等、品質向上を図ります。

◆目標受検者数：13,240名

(参考) 過去3年間の受検者数の推移

開催年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
指導者級	46	62	73
1級	221	254	306
2級	722	880	1,281
3級	2,061	2,241	2,580
4級	4,483	6,626	6,880
合計(名)	7,533	10,063	11,120

(注) 平成28年度は見込み値

- (4) 電話応対・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキルの向上及び参加事業所のCS向上等にお役立ていただけるよう、内容の充実に取り組みます。

## 2. ICT活用推進事業

- (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」、「ビジネスWi-Fi」、「IoTをはじめとした最新のICT動向」等を主要なテーマとして、企業が抱える課題について、ICTサービスの活用により解決する実例を盛り込んだセミナーを企画するとともに、有用なコンテンツを保有する事業者と連携する等、多様なセミナーを開催します。また、新たな取り組みとして、標的型攻撃メールに対応する訓練の提供、ホームページ上でのセミナー動画の配信等を行います。

なお、セミナーの参加者募集にあたっては、各地域の商工会議所、情報通信事業者等と連携を図ります。

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
開催回数(回)	434	444	490
参加者数(名)	10,988	14,357	14,020
参加事業所数(所)	6,927	10,441	9,810

(注) 平成28年度は見込み値

- (2) ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコムフォーラム誌、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた実例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報を発信します。

## 3. 会員サービスの充実

新規入会促進に向け新たな会員特典を提供するとともに、協会事業紹介ツールを活用した事業紹介活動の充実を図ります。

## 4. 協会の事業基盤の充実

平成28年度に導入したグループウェア、共有サーバー等を活用し、業務の標準化・効率化及びセキュリティの強化を更に推進します。

## III 平成28年度収支予算等

平成28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。