

## 平成30年度事業計画及び収支予算等の承認の件

平成29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、電話対応研修等の事業を実施し、電話対応品質の向上、参加者のスキルアップ等にお役立ていただきました。平成30年度もより多くの企業にご活用いただくために、各事業への参加勧奨に積極的に取り組むとともに、会員等の意見・要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業については、中小企業の課題解決に資する内容のセミナー・講習会を開催するとともに、標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供し、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきました。平成30年度も引き続きICTセミナー及び標的型攻撃メール予防訓練サービス等を企画し、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事業を実施します。

また、ホームページ、テレコム・フォーラム誌を活用してユーザ協会の活動内容を広く周知するとともに、電話対応教育に関する各社の取り組み内容、ICTを事業発展に役立てた事例等の情報を発信します。

### 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、より多くの方にご活用いただけるように広く事業紹介及び参加勧奨を行うとともに、事業内容の更なる充実に取り組みます。

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が抱える課題の解決に資する内容をセミナー、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、より多くの企業にご利用いただけるように、様々なチャネルを利用して広く事業の紹介を行うとともに、未参加企業・事業所に対して積極的に提案を行い、より多くの事業所が電話対応品質の向上にお役立ていただけるよう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とって有益な施策となるように、内容の充実に取り組みます。

◆目標延参加人数：13,700名

(参考) 過去3年間の参加者数の推移

開催年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
参加者数(名)	13,381	13,703	11,629

- (2) 企業電話対応コンテストについては、他の電話対応教育事業実施時に積極的な事業紹介を行うとともに、機会をとらえて個社毎に事業内容を丁寧に説明し、参加事業所の拡大を図ります。また、事業内容に対する意見・要望等を把握し、更なる充実に向けて改善検討を行います。

◆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27年度	平成28年度	平成29年度
参加事業所数(所)	469	458	435
参加企業数(社)	221	192	153

- (3) 電話対応技能検定については、企業等が検定の仕組みを人材育成の手段としてご活用いただけるように提案活動を行う等、受検者数の拡大に取り組みます。また、指導者級資格保持者の品質向上のための取り組みを充実し、指導力、審査力の向上を図ります。

◆目標受検者数：12,430名

(参考) 過去3年間の受検者数の推移

開催年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
指導者級	62	71	62
1級	254	306	308
2級	880	1,601	1,442
3級	2,241	2,400	2,600
4級	6,626	6,688	6,808
合計(名)	10,063	11,066	11,220

(注) 平成29年度は見込み値

- (4) 電話対応・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、企業が抱える課題に適合したICTコンテンツをタイムリーに提供するために、セミナーラインナップを更に充実させるとともに、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）<sup>※1</sup>及び一般財団法人クラウド活用・地域ICT投資促進協議会（CLOUDIL）<sup>※2</sup>等との連携強化を図ります。また、セキュリティ意識の向上にお役立ていただくために標的型攻撃メール予防訓練サービスを更に充実させ、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。

開催年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
開催回数(回)	444	544	623
参加者数(名)	14,357	16,772	17,491
参加事業所数(所)	10,441	11,663	12,293

(注) 平成29年度は見込み値

### ※1 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）

日本のIT国家戦略を技術面、人材面から支えるために設立。（経済産業省所管）  
コンピュータウイルスやセキュリティに関係する調査・情報を中堅中小企業に提供。

### ※2 一般財団法人クラウド活用・地域ICT投資促進協議会（CLOUDIL）

地域の小・中規模事業者によるクラウドサービス等のICT利活用を促進し、生産性・収益性の向上を通じて地域創生に資することを目的に設立。総務省や各種団体と連携し、ICT利活用の成功事例の周知活動を展開。

- (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

会員向けサービスとして、遠隔地の利用者に向けたオンラインセミナー、eラーニング等の新たなサービスを導入し、会員満足度の向上を図ります。

また、ユーザ協会事業の認知拡大のために事業PRを積極的に行いますが、平成30年度は商工会議所等が運営する会員向け商取引支援サービス「ザ・ビジネスモール」と連携し、協会事業のPRに取り組みます。

## III 平成30年度収支予算等

平成30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。