

## 2021年度事業計画及び収支予算等の承認の件

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人として2大事業である「テレコミュニケーション教育事業」及び「ICT活用推進事業」の普及拡大を図るため、各種施策や会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

2020年度については、年度当初からの新型コロナウイルスの影響により電話対応コンクール全国大会のリモート方式での開催をはじめ、従来どおりの事業運営活動には至らなかったものの、各種webセミナーやテレワークの推進等、オンライン環境を活用した新たなサービス提供やデジタル技術を駆使した業務の見直し等を見出すことができた一年であったと認識しています。

このような環境の中、2021年度の事業運営についても、公益財団法人として普く広く協会事業の認知度、理解度向上に向け、今まで以上に全国各地の商工会議所との連携強化を図っていくことにより会員企業だけでなく非会員企業からのご意見・ご要望等を広くお伺いし、事業運営の発展に資するような活動内容の充実、強化を図って参ります。

テレコミュニケーション教育事業においては電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等を通じて、企業における電話対応品質の向上や参加者のスキルアップ等にお役立ていただき、またICT活用推進事業については、中小企業のテレワーク早期導入支援やセキュリティ対策、並びにRPAやAI-OCR等を活用したデジタルソリューションを中心に導入事例のご紹介等、各種セミナーをオンライン環境で提供をさせていただきますと思います。

また、「eラーニングサービス」については人気の高い「新入社員及び若手社員向け」の自学習コンテンツを一層充実し、パソコンだけでなくスマートフォンから、「いつでもどこでも」学習できる仕組みや環境を、皆さまにも普く広く提供して参ります。

当協会では以上の活動内容について、全国各商工会議所等との連携を更に強化して、相互のホームページや機関誌、同梱チラシ等を活用して広く周知していくことにより、テレコミュニケーション教育事業やICT活用推進事業の普及、発展を通じて、地方創生、地域活性化に寄与した事業展開を目指していきます。

### 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、最新テクノロジーやICTを活用した身近な導入事例のご紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報発信を行って参ります。

## 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、新型コロナウイルスの影響により電話対応の重要性が再認識されていること及び、リモート方式の活用で安心して参加できること等を積極的に提案し参加拡大に取り組みます。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：10,400名

(参考) 過去3年間の参加者数の推移

開催年度	2018年度	2019年度	2020年度
参加者数(名)	10,903	10,333	7,690

- (2) 企業電話対応コンテストについては、これまでの参加事業所に確実に案内するとともに、電話対応コンクールやビジネスマナー研修等、ユーザ協会事業を活用いただいた事業所に対してきめ細かい説明を行う等、積極的な提案活動により参加事業所の拡大を図ります。

◆目標参加事業所数：470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	2018年度	2019年度	2020年度
参加事業所数(所)	452	425	—
参加企業数(社)	166	138	—

- (3) 電話対応技能検定については、事前講習の実施方法として遠隔形式が可能となったことを契機にこれまで以上に普及拡大に取り組むとともに、検定の仕組みを企業の人材育成の手段としてご活用いただけるような提案活動を行う等により、受検者数の拡大に取り組みます。また、引き続き指導者級資格保持者の指導力や審査力の向上に取り組みます。

◆目標受検者数：12,700名

(参考) 過去3年間の受検者数の推移

実施年度	2018年度	2019年度	2020年度
指導者級	55	50	34
1 級	358	408	271
2 級	1,838	1,711	702
3 級	2,961	2,900	1,960
4 級	6,631	7,495	5,233
合計(名)	11,843	12,564	8,200

(注) 2020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、新型コロナウイルスの影響により集合セミナー開催回数が低迷したものの、エリアを越えた全国参加型のオンラインセミナーの開催等、今までにない新たな取組みにより環境変化に対応してきました。
- (2) 2021年度についても、引き続きテレワーク推進による「働き方改革」、RPA活用やキャッシュレス決済による「生産性向上」に資するようなデジタル化の情報提供に加え、本格提供フェーズに入った「5G」や人手不足で早急な対応が必要とされる「農業IoT」に関する各種アプリケーション及び利用シーンのご紹介等についても、ICTセミナーの主要テーマとしてご提供します。また今後、マーケットからの期待感が高まると思われる、「スマートシティ構想」や「CASE」等、次世代に繋がるような最新のICT活用の利用シーン等についても積極的な情報提供に取り組んで参ります。

### ※1 スマートシティ構想

- ・IoT (Internet of Things : モノのインターネット) をエネルギーや生活インフラの管理に用いることで、生活の質の向上や都市の運用及びサービスの効率向上、そして都市の競争力をつけ、現在と次の世代が経済・社会・環境の観点で需要を満たすことができるような都市のこと。

### ※2 CASE (Connected (コネクテッド)、Autonomous (自動運転)、Shared (シェアード)、Electric (電動化) の頭文字)

- ・今後の自動車業界大変革期の背景にある現象を一語で示した造語。

(参考) 過去3年間のICTセミナーの開催回数、参加者数、参加事業所数の推移

開催年度	2018年度	2019年度	2020年度
開催回数(回)	699	539	260
参加者数(名)	20,595	17,254	7,700
参加事業所数(所)	14,071	11,303	5,000

(注) 2020年度は見込み値

## 3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

以上の取り組みを通じて会員企業のご意見の収集を積極的に進め、サービスの充実を図ることにより、会員企業の当協会事業に対する参加機会の増加及び満足度の向上を目指すとともに、新規会員獲得活動も強化して参ります。

## III 2021年度収支予算等

2021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は、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は、会員管理システムの更改を予定しており、

1,800万円を預金から拠出する予定です。