

2022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」の普及拡大に向け、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。

2021年度については、昨年度同様に新型コロナウイルスの影響を鑑み電話対応コンクール全国大会のリモート開催、地区大会おける集合、リモート開催の併用をはじめ、ICTセミナーのオンラインでの開催、感染対策を考慮した様々な施策を展開し、協会自らが新たなサービスやデジタル技術を利用した業務の見直し等を積極的に実施してきた一年でありました。

2022年度事業運営においても日本全体でwithコロナといった、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底を基本とした事業運営が当たり前となる中、公益財団法人として普く広く協会事業のプレゼンス向上に向け、これまで以上に全国各地の商工会議所との連携強化を図り、協会会員のみならず各地商工会議所会員の方々等にも、事業運営の発展に資するような情報発信、活動の充実を図って参ります。

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、参加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、いわゆるニューノーマルに対応した中小企業のDX導入支援やセキュリティ対策、ICTを活用したテレワークによる働き方改革の事例などの紹介、オンラインでのセミナー提供等をさせて頂きたいと考えます。

また、「eラーニングサービス」については根強い人気があります「新入社員及び若手社員向け」の自学自習コンテンツ等を充実させる等、更に皆さまにも普く広く提供して参ります。

当協会では、コロナウイルス等の影響により減少した「テレコミュニケーション教育事業」への参加者の拡大を目指すとともに、全国の商工会議所等との連携を更に強固なものとし中小企業の皆様へDX導入の一助となるよう、相互のホームページや機関誌、メルマガ等を活用して各種情報を広く周知、発信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、様々な問題解決に向けたDX導入や働き方改革等を更に推進したICT活用事例等のご紹介により、皆さまの課題解決にお役立ていただける情報発信を積極的に行って参ります。

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、ICTを活用して大会の運営方法をリモート方式で行うなど、各地域の状況に応じて参加しやすい方法で開催するとともに、様々な機会をとらえて事業の紹介を行い参加拡大に取り組みます。また、参加者及び参加企業にとって有意義な内容となるよう充実を図ります。

◆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	2019年度	2020年度	2021年度
参加者数(名)	10,333	7,690	7,949

- (2) 企業電話対応コンテストについては、事業内容の説明に加えて参加企業からいただいた参加の意義等に関する情報を紹介するなど、様々な機会をとらえて参加拡大に向けた取り組みを強化します。

◆目標参加事業所数：470事業所

(参考) 過去3回の参加事業所数・参加企業数の推移

開催年度	2018年度	2019年度	2021年度
参加事業所数(所)	452	425	309
参加企業数(社)	166	138	88

(注) 2020年度は未開催

- (3) 電話対応技能検定については、電話対応コンクール等様々な事業の機会を捉えて、検定の仕組みを人材育成の手段として活用いただくことについて提案するとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者数の拡大に取り組みます。また、受検者にとって更に有意義な内容となることを目指して、時代にあった設問を加えるなど内容の充実を図ります。

◆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	2019年度	2020年度	2021年度
指導者級	50	34	41
1級	408	271	227
2級	1,711	708	640
3級	2,900	1,919	2,390
4級	7,495	5,358	5,070
合計(名)	12,564	8,290	8,368

(注) 2021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、リモート方式を活用するなど、地域の状況に応じて参加しやすい方法で開催するとともに、参加者のビジネススキルの向上や参加事業所の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を考慮し、全国から視聴可能なオンラインでのセミナーを開催する等、ICTを活用した取り組みを積極的に実施してきました。
- (2) 2022年度においても、引き続きテレワーク推進による「働き方改革」は勿論のこと、欧米と比較し日本においては取り組みが遅れているDX^{*1}導入、コールセンタの補助的な問合せ方法である「chatbot」^{*2}等で利用され、今後も様々なシーンでの利用が期待されている「AI（人工知能）」の活用など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとしてご提供していきます。

※1 DX

- Digital Transformation/デジタルトランスフォーメーションの略語であり、企業が外部環境（顧客、市場）の劇的な変化に対応しつつ、内部環境（組織、文化、従業員）へ変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム（クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンス（経験から生じる印象や認識）の変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。

※2 chatbot（チャットボット）

- インターネットを利用したリアルタイムコミュニケーション手法である「チャット」とロボットの略である、人間に代わって一定のタスクや処理を自動化するプログラムである「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を利用した自動会話プログラムのこと。

（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	2019年度	2020年度	2021年度
開催回数(回)	539	289	360
参加者数(名)	17,254	14,409	14,600
参加事業所数(所)	11,303	11,239	11,300

（注）2021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

今後とも会員企業のご意見の収集を積極的に進め、今年1月に更改した会員管理システムの情報を活用し、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プレゼンスの向上、及び会員の方々の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 2022年度収支予算等

2022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、重要な設備投資の予定はありません。