2023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。

2022年度におけるテレコミュニケーション教育事業としては、収容人員を制限する等の新型コロナウイルス感染対策を講じ、3年ぶりに電話対応コンクール全国大会を山口市で集合開催しました。地区大会では集合、リモート方式の併用を基本とした効率的な開催を行いました。ICT活用推進事業としては、全国で視聴が可能なICTセミナーをオンラインにて開催する等、協会として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行うとともに、参加される方々の要望に沿った施策を展開してきた一年でありました。

2023年度事業運営においても、新型コロナウイルス感染症が沈静化しつつある中、会員の方やイベント参加者等の安心、安全を考慮しつつ、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けるよう更なる改善を行い、また、ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援や最新セキュリティ対策、近年話題となっているAI等の活用事例などの紹介を、全国で視聴が可能なオンラインでのセミナー等にて積極的に情報発信して参ります。

また、会員特典としている「eラーニングサービス」については根強い人気がある「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、新型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等へDX導入やICT活用の一助となるよう、協会ホームページや情報誌、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活用推進事業の推進を通じて、地域課題の解決や地域活性化に寄与した事業展開を目指して参ります。

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、業務改革やコスト削減等の様々な課題解決に向けたDX導入や、不安定な世界情勢等を背景に対策が急務となっている情報セキュリティ

等の最新技術の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、本年1月のNHKでの番組放映を契機として、未参加企業、未参加事業所へ積極的な参加勧奨を行う等、参加拡大に取り組みます。各地区等の大会については、より多くの方に参加いただけるようにICTを活用したリモート方式での開催を推進します。

◆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	2020年度	2021年度	2022年度
参加者数(名)	7,690	7,949	6,620

(2) 企業電話対応コンテストについては、様々な機会をとらえて事業内容の紹介を行い参加拡大に取り組みます。また、参加いただいた企業の業務の振り返りにお役立ていただけるよう報告書の更なる充実を図ります。

◆目標参加事業所数：425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	2019年度	2021年度	2022年度
参加事業所数(所)	425	309	336
参加企業数(社)	138	88	99

(注) 2020年度は未開催

(3) 電話対応技能検定については、新たな企業や学校等に対して検定の仕組みを育成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、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：10,000名

(参考) 過去3年間の受検者数の推移

実施年度	2020年度	2021年度	2022年度
指導者級	34	41	36
1 級	271	227	270
2 級	708	684	833
3 級	1,919	2,402	2,255
4 級	5,358	4,812	5,267
合計(名)	8,290	8,166	8,661

(注) 2022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、リモート方式等 I C Tを活用し受講者が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. I C T活用推進事業

- (1) I C T活用推進事業については、2021年度より実施している全国から視聴可能なオンラインでのセミナーを、更に多くの皆様に視聴して頂くため年間での計画を策定し、また各種媒体での周知を強化する等、I C Tを活用した取り組みを積極的に実施してきました。
- (2) 2023年度においても、引き続き、課題解決に向けたD Xの導入や、不安定な世界情勢を背景に更に意識が高まっている最新の情報セキュリティ対策、コールセンタや企業の問い合わせ手段として活用されつつある Chat ボット機能に使用されている最新技術「chatGPT」※、近年はC S Rとして各企業に求められている「SDGs」達成に向けた具体的な行動内容など、I C T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。

※ ChatGPT (チャットジーピーティー)

・ChatGPT とは、Generative Pre-trained Transformer の略で、OpenAI が2022年11月に公開した人工知能を使ったチャットボットであり、人間の質問に対して、人間のように会話し、幅広い質問に答えることができる。

(参考) 過去3年間の I C T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	2020年度	2021年度	2022年度
開催回数(回)	289	392	580
参加者数(名)	14,409	13,638	15,800
参加事業所数(所)	11,239	10,838	11,200

(注) 2022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等

今後とも会員企業のご意見を積極的にお聞きし、会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、I C Tセミナー等に参加いただいた会員以外の方へも、当協会事業に対する認知度向上に向け、更なる情報提供やイベントへの参加勧奨等を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

また、当協会自身が I C T活用のモデルとなるべく、積極的にD X等の導入を図り、更なる業務の効率化を行って参ります。

III 2023年度収支予算等

2023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。