

2018年度事業報告及び決算の承認の件

日本電信電話ユーザ協会では、テレコミュニケーション教育事業（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、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT活用推進事業（各種セミナーやホームページ等による情報提供）の実施により、会員及び情報通信サービス利用者の利便増進に取り組んできました。

2018年度における具体的な実施状況は以下のとおりです。

1. テレコミュニケーション教育事業について

(1) 電話対応コンクールについては、「旅行のために初めてレンタカーを利用するお客様からの問合せに対応する」という設定のもとで、「お客様の不安感を払拭するとともに、旅行が更に楽しみになるような提案」を目指して競技を行いました。全国10,903名の参加者の中から選ばれた各都道府県の代表選手57名により、2018年11月22日に名古屋国際会議場で全国大会（第57回）を開催し、1,500名を超える方に来場いただきました。参加企業からは、「出場する選手一人ひとりの成長を促すほか、部署の垣根を越えて取り組むことで職場の一体感が生まれ、全体の成長につながるなどの効果が出ている」等の声をいただいています。

2019年度も積極的に参加勧奨を行うとともに、参加者及び参加事業所にとって有益な事業となるよう、内容の充実を図ります。

区 分	①2018年度	②2017年度	①/②
電話対応コンクール参加者数	10,903	11,629	94%

(2) 企業電話対応コンテストには、166社452事業所に参加いただき実施しました。審査結果に基づき、上位20社を電話対応コンクール全国大会会場で入賞企業として紹介するとともに、会長賞1社、理事長賞3社に対する表彰を行いました。

また、3年連続して表彰された企業に対しゴールドランク企業1社、シルバーランク企業6社を認定し、これを称えユーザ協会ホームページ及びテレコムフォーラム誌で紹介しました。受賞企業からは「自分たちが設定した評価基準や目標値が、お客さまの満足につながっているかを客観的に確かめる良い機会です」等の声をいただいています。

2019年度も引き続き、参加拡大に向けた取り組みを行うとともに、参加企業に役立つ内容となるよう改善に取り組めます。

区 分	①2018年度	②2017年度	①/②
企業電話対応コンテスト	参加事業所数	452	435 104%
	参加企業数	166	153 108%

(3) 電話応対技能検定については、指導者級資格保持者が在籍している企業が検定の仕組みを社内の電話応対教育システムに取り入れ品質向上に活用する企業が増加してきたことなどから、受検者の合計数は4年連続で1万名を超えました。また、指導者については、新たに35名を認定し、391名となりました。指導者のスキル向上については、ユーザ協会が主催する品質向上研究会や指導者が企画運営する自主勉強会等を通じて、審査力向上や指導方法の充実等を図りました。

2019年度も引き続き、検定事業の普及拡大や指導者のスキル向上に取り組みます。

区 分		①2018年度	②2017年度	①/②
指導者級	受検者数	55	61	90%
	合格者数	35	33	106%
1 級	受検者数	358	308	116%
	合格者数	106	94	113%
2 級	受検者数	1,838	1,459	126%
	合格者数	782	679	115%
3 級	受検者数	2,961	2,691	110%
	合格者数	2,124	2,035	104%
4 級	受検者数	6,631	6,658	100%
	合格者数	3,824	4,666	82%
合 計	受検者数	11,843	11,177	106%
	合格者数	6,871	7,507	92%

(4) 電話応対等研修については、前年とほぼ同様に1,866回実施し、ビジネスコミュニケーションスキルの向上等に活用いただきました。

区 分		①2018年度	②2017年度	①/②
電話応対等研修	参加者数	35,086	36,428	96%
	実施回数	1,866	1,876	99%
電話応対コンクール関連	参加者数	11,366	12,630	90%
	実施回数	630	641	98%
電話応対技能検定関連	参加者数	4,590	4,116	112%
	実施回数	420	384	109%
電話応対・ ビジネスマナー研修	参加者数	19,130	19,682	97%
	実施回数	816	851	96%

2. ICT活用推進事業について

(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」、「IoT」等をテーマとしたセミナーを開催したほか、「IT補助金」に特化したセミナーを数多く開催し、実施回数、参加者数がともに前年度を大幅に上回りました。

また、標的型攻撃メール予防訓練サービスを提供し、435社、3,487名が利用し、セキュリティ意識の向上に役立てていただきました。

2019年度はICTセミナーや標的型攻撃メール訓練サービスを引き続き実施するとともにeラーニングサービスのコンテンツを拡充し、より多くの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。

区 分		①2018年度	②2017年度	①／②
講演会・セミナー、研修	参加者数	34,096	32,544	105%
	実施回数	894	852	105%
ICT関連	参加者数	20,595	17,913	115%
	実施回数	699	630	111%
セキュリティ	参加者数	5,392	9,095	59%
	実施回数	180	310	58%
ICT全般	参加者数	3,898	2,337	167%
	実施回数	110	102	108%
ワークスタイル変革	参加者数	2,427	1,222	199%
	実施回数	85	21	405%
タブレット	参加者数	873	747	117%
	実施回数	47	56	84%
IoT	参加者数	1,128	1,097	103%
	実施回数	42	20	210%
クラウド	参加者数	943	738	128%
	実施回数	39	24	163%
Wi-Fi	参加者数	224	752	30%
	実施回数	13	36	36%
SNS	参加者数	710	444	160%
	実施回数	22	23	96%
IT補助金	参加者数	2,179	—	—
	実施回数	94	—	—
その他	参加者数	2,821	1,481	190%
	実施回数	67	38	176%
パソコン教室	参加者数	582	478	122%
	実施回数	64	38	168%
経営・経済・文化等	参加者数	12,919	14,153	91%
	実施回数	131	184	71%

(2) ICTに関する情報提供については、中小企業経営者向けに課題解決のためにICTを活用した事例やICTの最新動向についての情報を多数紹介しました。

「テレコム・フォーラム」誌の発行部数は、705,615部（月平均58,801部）、ホームページの利用数は1,471,232PV（月平均122,602PV）でした。

区 分	①2018年度	②2017年度	①／②
テレコム・フォーラムの発行部数	705,615	754,744	93%
ホームページ ページビュー (PV)	1,471,232	1,967,672	75%

3. 会員数について

2018年度末の会員数は49,147となり、前年度末に比べて3,284減少しました。

2019年度は、引き続き積極的に事業PRを行うとともに、2018年度の利用者の満足率が高かったeラーニングサービスを更に充実させ、会員企業の社員等にお役立ていただけるコンテンツを大幅に拡充する等、会員向けサービスの充実を図ります。

支部名	会員数			会費収入 (単位 千円)		
	①2018年度末	②2017年度末	①/②	③2018年度	④2017年度	③/④
北海道	3,535	3,833	92.2%	16,201	17,106	94.7%
青森	767	805	95.3%	3,769	3,932	95.8%
岩手	670	697	96.1%	3,109	3,109	100.0%
宮城	845	873	96.8%	3,630	3,810	95.3%
秋田	732	767	95.4%	3,748	3,745	100.1%
山形	553	607	91.1%	2,805	3,038	92.3%
福島	1,097	1,152	95.2%	5,033	5,196	96.9%
茨城	1,515	1,618	93.6%	7,659	8,095	94.6%
栃木	1,437	1,519	94.6%	5,659	6,047	93.6%
群馬	2,339	2,471	94.7%	15,503	15,916	97.4%
埼玉	1,340	1,436	93.3%	6,830	7,230	94.5%
千葉	1,626	1,734	93.8%	8,520	9,118	93.4%
神奈川	1,516	1,653	91.7%	5,024	5,390	93.2%
山梨	1,146	1,207	94.9%	4,737	4,959	95.5%
東京	3,334	3,671	90.8%	19,278	21,526	89.6%
新潟	1,377	1,483	92.9%	6,121	6,697	91.4%
長野	1,679	1,769	94.9%	6,102	6,449	94.6%
石川	917	935	98.1%	2,343	2,394	97.9%
富山	613	722	84.9%	1,722	1,761	97.8%
福井	652	733	88.9%	1,647	1,750	94.1%
岐阜	1,239	1,303	95.1%	2,997	3,226	92.9%
静岡	1,707	1,705	100.1%	5,074	5,190	97.8%
愛知	1,863	2,051	90.8%	5,442	5,817	93.6%
三重	1,067	1,094	97.5%	1,310	1,418	92.4%
滋賀	510	534	95.5%	1,496	1,525	98.1%
京都	693	781	88.7%	3,556	3,428	103.7%
大阪	1,676	1,761	95.2%	6,403	6,863	93.3%
兵庫	906	955	94.9%	3,892	4,090	95.2%
奈良	468	480	97.5%	1,439	1,325	108.6%
和歌山	509	530	96.0%	1,454	1,508	96.4%
鳥取県	415	429	96.7%	1,119	1,197	93.5%
島根	472	515	91.7%	2,086	2,106	99.1%
岡山	707	753	93.9%	2,123	2,232	95.1%
広島	887	918	96.6%	4,350	4,483	97.0%
山口県	556	595	93.4%	2,747	3,077	89.3%
徳島	420	444	94.6%	1,190	1,279	93.0%
香川	465	497	93.6%	1,347	1,440	93.5%
愛媛	758	795	95.3%	2,413	2,560	94.3%
高知	480	503	95.4%	1,149	1,341	85.7%
福岡	973	1,035	94.0%	4,064	4,360	93.2%
佐賀	366	386	94.8%	1,110	1,194	93.0%
長崎	465	500	93.0%	1,416	1,518	93.3%
熊本	1,638	1,751	93.5%	6,123	6,522	93.9%
大分	484	520	93.1%	1,428	1,512	94.4%
宮崎	493	489	100.8%	1,539	1,563	98.5%
鹿児島	547	574	95.3%	1,474	1,616	91.2%
沖縄	693	848	81.7%	1,839	1,956	94.0%
合計	49,147	52,431	93.7%	200,020	211,612	94.5%

4. 決算について

2018年度の決算(2018年4月1日～2019年3月31日)については、経常収益1,908百万円、経常費用1,900百万円、当期経常増減額8百万円、税引き後の当期一般正味財産増減額4百万円となりました。

なお、公益法人の認定基準として、公益目的事業が収支相償であること、公益目的事業比率が50%以上であること、及び遊休財産額が1年間の公益目的事業費を越えないことが求められますが、公益目的事業の経常増減額▲1百万円、公益目的事業比率75.6%、遊休財産額360百万円(保有上限額1,436百万円)であり、いずれも同基準を満たしております。