

2019年度事業報告及び決算の報告の件

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。

2019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は、「不在の担当者にかかってきた電話について、お客様から必要な用件を聴き取り、伝言内容を簡潔にまとめ正確に伝える」というテーマで競技を行いました。全国10,333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、2019年11月22日に中野サンプラザで全国大会（第58回）を開催し、1,800名を超える方に来場いただきました。参加企業からは、「基礎応対力を試される問題だったが、新人から経験者まで、参加者全員がそれぞれの視点で対応を考える良い機会になった」等の声をいただきました。

区 分	① 2019年度	② 2018年度	①/②
電話対応コンクール参加者数	10,333	10,903	95%

- (2) 企業電話対応コンテストには、138社425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2社、シルバーランク企業4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「お客様にご満足いただける対応ができているかを客観的に見つめ直すことができる機会であり、評価をもとに課題を把握し、改善を図っている」等の声をいただきました。

区 分	① 2019年度	② 2018年度	① / ②
企業電話対応コンテスト	参加事業所数	425	452 94%
	参加企業数	138	166 83%

(3) 電話応対技能検定は、受検者の合計数が5年連続で1万名を超えました。これは、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、電話応対の品質向上に活用する企業が増加してきたこと等によるものです。また、指導者については、新たに26名を認定し、388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。

区 分		①2019年度	②2018年度	①／②
指導者級	受検者数	50	55	91%
	合格者数	26	35	74%
1 級	受検者数	408	358	114%
	合格者数	147	106	139%
2 級	受検者数	1,744	1,838	95%
	合格者数	703	782	90%
3 級	受検者数	2,900	2,961	98%
	合格者数	1,926	2,124	91%
4 級	受検者数	7,495	6,631	113%
	合格者数	4,565	3,824	119%
合 計	受検者数	12,564	11,843	106%
	合格者数	7,367	6,871	107%

(4) 電話応対等研修については、1,771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		①2019年度	②2018年度	①／②
電話応対等研修	参加者数	33,227	35,086	95%
	実施回数	1,771	1,866	95%
電話応対コンクール関連	参加者数	11,318	11,366	100%
	実施回数	641	630	102%
電話応対技能検定関連	参加者数	4,510	4,590	98%
	実施回数	379	420	90%
電話応対・ ビジネスマナー研修	参加者数	17,399	19,130	91%
	実施回数	751	816	92%

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」、「タブレット」、「IT補助金」に関するセミナー開催数が減少した一方、マーケットニーズに対応した「働き方改革」や「キャッシュレス」、「5G」に関するセミナーに重点を置いて取り組み、とりわけRPAやAI-OCRを織り込んだ「働き方改革」セミナーは実施回数、参加者数がともに前年度を大幅に上回りました。

2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響により集合型セミナーの中止または延期が想定されますが、在宅ワークに取り組む中小企業等に対して、テレワークの推進やそれに伴うセキュリティ対策及びeラーニングサービスによる在宅社員の自己研鑽を奨励するなど、ICTを活用した情報通信サービスを周知するとともに、会員特典を用意し、より多くの利用者にご活用いただきます。

また、新たな取組みとしてWeb配信によるセミナー形式の導入等、これまで以上にICTを身近なツールとして、誰でも手軽に体験できる機会を創出させていきたいと考えています。

区 分		①2019年度	②2018年度	①/②
講演会・セミナー、研修	参加者数	29,445	34,096	86%
	実施回数	702	894	79%
ICT関連	参加者数	17,254	20,595	84%
	実施回数	539	699	77%
働き方改革	参加者数	6,160	2,427	254%
	実施回数	213	85	251%
ICT全般	参加者数	4,497	3,898	115%
	実施回数	120	110	109%
セキュリティ	参加者数	2,267	5,392	42%
	実施回数	87	180	48%
IoT	参加者数	1,520	1,128	135%
	実施回数	39	42	93%
キャッシュレス	参加者数	856	350	245%
	実施回数	38	11	345%
5G	参加者数	587	107	549%
	実施回数	16	7	229%
タブレット	参加者数	255	873	29%
	実施回数	10	47	21%
クラウド	参加者数	105	943	11%
	実施回数	4	39	10%
IT補助金	参加者数	0	2,179	—
	実施回数	0	94	—
その他	参加者数	1,007	3,298	31%
	実施回数	12	84	14%
パソコン教室	参加者数	399	582	69%
	実施回数	45	64	70%
経営・経済・文化等	参加者数	11,792	12,919	91%
	実施回数	118	131	90%

(2) ICTに関する情報提供については、中小企業経営層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、656,247部（月平均54,687部）、ホームページの利用数は1,412,795PV（月平均117,733PV）でした。

区 分	①2019年度	②2018年度	①／②
テレコム・フォーラム誌の発行部数	656,247	705,615	93%
ホームページ ページビュー (PV)	1,412,795	1,471,232	96%

3. 会員数について

2019年度末の会員数は46,531となり、前年度末に比べて2,616減少しましたが、2018年度末の状況と比べ、減少数は668減少し、減少率は6.3%から5.3%へ、1ポイント改善しました。また会員確保のための新たな取り組みとして会員へのアウトコールにより、ご愛顧への感謝と特典紹介、及びテレコム・フォーラム誌に関するアンケート調査を試行的に実施しました。

2020年度は、新型コロナウイルスの影響により集合型セミナーの中止または延期が続く中、2019年度の利用者満足率が高かったeラーニングサービスを量質ともに更に充実させ、社員向け教育等にお役立ていただけるコンテンツを拡充するとともに、新たな特典としてWeb会議等のお試し体験ができるサービスの提供等、会員向けサービスの充実を図ります。

支部名	東日本会員数			支部名	西日本会員数		
	①2019年度末	②2018年度末	①/②		①2019年度末	②2018年度末	①/②
北海道	3,368	3,535	95.3%	石川	875	917	95.4%
青森	709	767	92.4%	富山	575	613	93.8%
岩手	629	670	93.9%	福井	621	652	95.2%
宮城	765	845	90.5%	岐阜	1,096	1,239	88.5%
秋田	690	732	94.3%	静岡	1,679	1,707	98.4%
山形	513	553	92.8%	愛知	1,691	1,863	90.8%
福島	1,048	1,097	95.5%	三重	1,047	1,067	98.1%
茨城	1,399	1,515	92.3%	滋賀	484	510	94.9%
栃木	1,343	1,437	93.5%	京都	649	693	93.7%
群馬	2,213	2,339	94.6%	大阪	1,616	1,676	96.4%
埼玉	1,252	1,340	93.4%	兵庫	899	906	99.2%
千葉	1,508	1,626	92.7%	奈良	446	468	95.3%
神奈川	1,394	1,516	92.0%	和歌山	491	509	96.5%
山梨	1,099	1,146	95.9%	鳥取県	398	415	95.9%
東京	3,169	3,334	95.1%	島根	457	472	96.8%
新潟	1,303	1,377	94.6%	岡山	666	707	94.2%
長野	1,591	1,679	94.8%	広島	859	887	96.8%
東日本計	23,993	25,508	94.1%	山口県	548	556	98.6%
				徳島	391	420	93.1%
				香川	445	465	95.7%
				愛媛	718	758	94.7%
				高知	404	480	84.2%
				福岡	926	973	95.2%
				佐賀	344	366	94.0%
				長崎	459	465	98.7%
				熊本	1,573	1,638	96.0%
				大分	474	484	97.9%
				宮崎	482	493	97.8%
				鹿児島	529	547	96.7%
				沖縄	696	693	100.4%
				西日本計	22,538	23,639	95.3%
				全国合計	46,531	49,147	94.7%

4. 事業基盤の強化について

2019年度においては、Windows 7のサポート終了に伴う情報セキュリティ強化対策、2020年度からの「働き方改革」制度導入に対する外部へのコンサルティング委託、更には新型コロナウイルス影響による職員の在宅テレワーク環境の整備等、協会を取り巻く外部環境、市場環境等が大きく変化してきたことに伴う、事業基盤の強化に取り組みました。

5. 決算について

2019年度の決算（2019年4月1日～2020年3月31日）については、経常収益1,894百万円、経常費用1,916百万円、当期経常増減額▲22百万円、税引き後の当期一般正味財産増減額▲25百万円となりました。

また、新型コロナウイルスの影響額について、事業収益でセミナー等の中止により15百万円減少したものの当期経常増減額には影響はありませんでした。

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▲49百万円、公益目的事業比率75.9%、遊休財産額341百万円（保有上限額1,454百万円）であり、いずれも同基準を満たしております。