

2019年度事業計画及び収支予算等の承認の件

2018年度の事業運営に関して、テレコミュニケーション教育事業については、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、電話対応研修等の事業を実施し、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した。2019年度もより多くの企業にご活用いただくために、各事業への参加勧奨に積極的に取り組むとともに、会員等の意見・要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

ICT活用推進事業については、商工会議所と連携したIT導入補助金セミナーをはじめとして中小企業の課題解決に資するセミナーや講習会を開催するとともに、標的型攻撃メール予防訓練サービスやeラーニングサービスを提供し、会員及び情報通信サービス利用者にご活用いただきました。2019年度も商工会議所との連携を一層強化し、今後の経済動向を踏まえ、中小企業が抱える課題の解決に役立つシステムや導入事例等を紹介するセミナーを開催します。また、eラーニングサービスのラインナップを大幅に拡充する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける事業を実施します。

ユーザ協会では以上の活動内容について、ホームページやテレコム・フォーラム誌を活用して広く周知するとともに、電話対応教育に関する各社の取り組み内容、ICTが事業発展につながった事例等の情報をお届けします。

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、会員及び情報通信サービス利用者が課題解決にお役立ていただけるツールの提供や、情報発信を行います。

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、より多くの企業にご利用いただけるように、様々な機会をとらえて広く事業の紹介を行うとともに、未参加企業・事業所に対して積極的に提案を行い、より多くの事業所にご活用いただけるよう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：12,000名

(参考) 過去3年間の参加者数の推移

開催年度	2016年度	2017年度	2018年度
参加者数(名)	13,703	11,629	10,903

- (2) 企業電話対応コンテストについては、電話対応コンクールやビジネスマナー研修等を実施する際に、本事業の仕組みや導入済み事業所の活用事例等を丁寧に説明し、参加事業所の拡大を図ります。また、事業内容に対する意見・要望等を把握し、更なる充実に向けて改善の検討を行います。

◆目標参加事業所数：490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	2016年度	2017年度	2018年度
参加事業所数(所)	458	435	452
参加企業数(社)	192	153	166

- (3) 電話対応技能検定については、企業等が検定の仕組みを人材育成の手段としてご活用いただけるように提案活動を行う等、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指導力や審査力の向上を図るため、勉強会等の取り組みを充実します。

◆目標受検者数：13,000名

(参考) 過去3年間の受検者数の推移

開催年度	2016年度	2017年度	2018年度
指導者級	71	61	55
1 級	306	308	358
2 級	1,601	1,459	1,823
3 級	2,400	2,691	2,962
4 級	6,688	6,658	6,690
合計(名)	11,066	11,177	11,888

(注) 2018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、『働き方改革』につながるツールとして、一躍脚光を浴びているRPA^{※1}、AI-OCR^{※2}等の活用事例や、「キャッシュレス社会への対応」、「次世代無線技術である5Gのビジネス活用」等をテーマとしたセミナーを商工会議所と連携して実施し、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。

(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	2016年度	2017年度	2018年度
開催回数(回)	544	638	750
参加者数(名)	16,772	18,096	20,700
参加事業所数(所)	11,663	12,562	14,400

(注) 2018年度は見込み値

※1 RPA (Robotic Process Automation)

人工智能を備えたソフトウェアのロボット技術により、定型的な事務作業を自動化・効率化すること。

※2 AI-OCR

AI技術を活用し手書き文字の認識精度を大きく向上させたOCRサービス。

- (2) ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコム・フォーラム誌、メールマガジンを活用し、ICTを事業発展に役立てた事例を紹介する等、会員及び情報通信サービス利用者にお役立ていただける情報をお届けします。

3. 会員サービスの充実

会員向けサービスとして、時間の制約や遠隔地等の理由でセミナー等に参加できない方のために、eラーニングサービスのコンテンツを大幅に拡充し、会員満足度の向上を図ります。

III 2019年度収支予算等

2019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、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、重要な設備投資の予定はありません。