

2020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は、公益事業推進の観点から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、電話対応等研修）並びにICT活用推進事業（各種ICTセミナー、ホームページ、テレコム・フォーラム誌等による情報提供）を通じて、会員企業はもとより普く広く全国の中小企業等におけるテレコミュニケーション分野での人材育成の支援とともに、ICTを利用したデジタルソリューション等の活用推進を図ることにより、地域社会の振興、発展に貢献することを目的に事業を展開してきました。

2020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、新型コロナウイルスの影響により参加者が減少しましたが、地域事情に応じて万全な感染防止策を講じた上で無観客の会場で競技を行う方法や、各職場等からリモートで参加する方法により大会を開催し、その模様についてはICTを活用して配信しました。全国7,690名の参加者の中から選ばれた各都道府県の代表選手57名による全国大会（2020年11月20日実施）は、従来の集合型開催から選手及び審査委員が各職場等から参加するリモート型開催に変更し競技及び表彰式の模様をインターネットで配信しました。

区 分	①2020年度	②2019年度	①／②
電話対応コンクール参加者数	7,690	10,333	74%

- (2) 企業電話対応コンテストは、新型コロナウイルスの影響により各企業が受付体制の規模縮小などを行っており、公平な条件のもとコンテストを実施することに支障があったことから開催を中止しました。前年の参加企業等に対して中止についてのお詫びの手紙を送付し、次回参加のお願い及び2020年度実施の電話対応診断のご案内を行いました。

(3) 電話対応技能検定は、新型コロナウイルス感染防止策の一環として、3級以上の受検に必要な15時間の集合研修の方法を、遠隔でも可能とするルールに改正しました。受検者数については、5月及び6月の検定試験を中止した影響もあり前年に比べ7割程度に減少しました。

指導者については、新たに22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		①2020年度	②2019年度	①/②
指導者級	受検者数	34	50	68%
	合格者数	22	26	85%
1 級	受検者数	271	408	66%
	合格者数	92	147	63%
2 級	受検者数	708	1,711	41%
	合格者数	235	703	33%
3 級	受検者数	1,919	2,900	66%
	合格者数	1,328	1,926	69%
4 級	受検者数	5,358	7,495	71%
	合格者数	3,405	4,565	75%
合 計	受検者数	8,290	12,564	66%
	合格者数	5,082	7,367	69%

(4) 電話対応等研修については、新型コロナウイルスの感染防止対策を講じるとともに、より多くの研修機会を提供するためにリモート方式を活用した研修会の開催や研修内容を収録した映像コンテンツによる研修会の開催等の工夫により、1,566回の研修機会を確保し、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		①2020年度	②2019年度	①/②
電話対応等研修	参加者数	22,158	33,227	67%
	実施回数	1,566	1,771	88%
電話対応コンクール関連	参加者数	10,911	11,318	96%
	実施回数	685	641	107%
電話対応技能検定関連	参加者数	3,012	4,510	67%
	実施回数	343	379	91%
電話対応・ ビジネスマナー研修	参加者数	8,235	17,399	47%
	実施回数	538	751	72%

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、新型コロナウイルスの影響により集合セミナー開催回数が全体的に低迷した中で、テレワーク導入を進める企業の増加を背景とした「働き方改革」関連セミナーや、本格導入フェーズに入った「5G」、「DX」関連セミナーに注力したところ、当該セミナーについては参加者数が前年度比で大幅に増加しました。特に、集合型セミナー開催から全国視聴が可能なエリアを越えたオンライン型セミナーへのシフトなど今までにない新たなICT活用の積極的な取り組みにより、1回当たりの参加者数増につながるなど、社会環境の変化に対しても柔軟に対応してきました。

また、総務省の「テレワークサポートネットワーク事業」の地域相談窓口として全47支部の登録や、日本商工会議所をはじめ、各地商工会議所との共催によるオンラインセミナーを数多く実施することにより、会員企業はもとより普く広く地域の中小企業や個人事業主等に対しても、テレワークの導入や在宅セキュリティ対策検討の切っ掛けとなるよう、ICTを活用した様々な情報通信サービスの周知、啓発に努めました。

区 分		①2020年度	②2019年度	①/②
講演会・セミナー、研修	参加者数	21,002	29,445	71%
	実施回数	373	702	53%
ICT関連	参加者数	14,409	17,254	84%
	実施回数	289	539	54%
働き方改革	参加者数	8,405	6,160	136%
	実施回数	146	213	69%
DX	参加者数	2,808	0	-
	実施回数	45	0	-
セキュリティ	参加者数	858	2,267	38%
	実施回数	41	87	47%
5G	参加者数	873	587	149%
	実施回数	15	16	94%
IoT	参加者数	426	1,520	28%
	実施回数	14	39	36%
ICT全般	参加者数	237	4,497	5%
	実施回数	11	120	9%
キャッシュレス	参加者数	31	856	4%
	実施回数	1	38	3%
その他	参加者数	771	1,367	56%
	実施回数	16	26	62%
パソコン教室	参加者数	33	399	8%
	実施回数	5	45	11%
経営・経済・文化等	参加者数	6,560	11,792	56%
	実施回数	79	118	67%

(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、ICTを活用し課題解決した事例やICTの最新動向に関する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、会員数の減少に伴い605,495部（月平均50,458部）でした。ホームページの利用数は主に電話対応コンクール、電話対応技能検定の閲覧数の減少により1,271,365PV（月平均105,947PV）でした。

区 分	①2020年度	②2019年度	① / ②
テレコム・フォーラム誌の発行部数	605,495	656,247	92%
ホームページ ページビュー (PV)	1,271,365	1,412,795	90%

3. 会員数について

2020年度末の会員数は43,017となり、2019年度末に比べて東日本エリアで1,748、西日本エリアで1,766と、合計3,514減少しました。

入退会内訳では退会数が381増加、及び新規獲得数が517減少する等、新型コロナウイルスの影響により新規勧奨の取り組みが低迷した状況下ではあったものの、新たな取り組みとして、一部地域で試行的に実施した会員へのアウトコールにより、テレワークやeラーニング特典を紹介したところ、約6割の会員から資料請求等の要望を頂く等、会員企業とのコミュニケーションの充実を図りました。

また全国約400社の経営層会員へのテレコム・フォーラム誌や協会事業に対するモニター調査を実施し、今後のテレコム・フォーラム誌やホームページの改善へ繋げる等、中小企業等のニーズに合ったタイムリーな情報提供により、会員サービスの更なる充実に取り組んでいきます。

支部名	東日本会員数			支部名	西日本会員数		
	①2020年度末	②2019年度末	①/②		①2020年度末	②2019年度末	①/②
北海道	3,104	3,368	92.2%	石川	840	875	96.0%
青森	678	709	95.6%	富山	537	575	93.4%
岩手	604	629	96.0%	福井	595	621	95.8%
宮城	744	765	97.3%	岐阜	1,004	1,096	91.6%
秋田	654	690	94.8%	静岡	1,606	1,679	95.7%
山形	486	513	94.7%	愛知	1,443	1,691	85.3%
福島	978	1,048	93.3%	三重	976	1,047	93.2%
茨城	1,299	1,399	92.9%	滋賀	434	484	89.7%
栃木	1,259	1,343	93.7%	京都	549	649	84.6%
群馬	2,029	2,213	91.7%	大阪	1,408	1,616	87.1%
埼玉	1,141	1,252	91.1%	兵庫	786	899	87.4%
千葉	1,359	1,508	90.1%	奈良	388	446	87.0%
神奈川	1,269	1,394	91.0%	和歌山	420	491	85.5%
山梨	1,057	1,099	96.2%	鳥取県	380	398	95.5%
東京	2,892	3,169	91.3%	島根	434	457	95.0%
新潟	1,198	1,303	91.9%	岡山	646	666	97.0%
長野	1,494	1,591	93.9%	広島	781	859	90.9%
東日本計	22,245	23,993	92.7%	山口県	527	548	96.2%
				徳島	374	391	95.7%
				香川	422	445	94.8%
				愛媛	666	718	92.8%
				高知	385	404	95.3%
				福岡	877	926	94.7%
				佐賀	326	344	94.8%
				長崎	425	459	92.6%
				熊本	1,518	1,573	96.5%
				大分	450	474	94.9%
				宮崎	470	482	97.5%
				鹿児島	507	529	95.8%
				沖縄	598	696	85.9%
				西日本計	20,772	22,538	92.2%
				全国合計	43,017	46,531	92.4%

4. 決算について

2020年度の決算（2020年4月1日～2021年3月31日）については、経常収益は1,833百万円（対前年度60百万円の減）、経常費用は1,766百万円（対前年度150百万円の減）、当期経常増減額は67百万円（対前年度89百万円の増）、税引き後の当期一般正味財産増減額63百万円（対前年度89百万円増）となりました。当期一般正味財産の増加は、新型コロナウイルスの影響で事業規模がやや縮小し減収になる中、各事業費及び管理費の支出を抑制したことがその主な要因です。

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▲0.6百万円、公益目的事業比率80.3%、遊休財産額397百万円（保有上限額1,418百万円）であり、いずれも同基準を満たしております。

事業報告附属明細書

2020年度事業報告においては、「事業報告の内容を補足する重要な事項」に該当するものはございません。

以上