

2021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トランスフォーメーション（DX）等の導入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。

2021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、感染症対策に万全を期すために、全国の各地域事情に応じて各職場等からリモートで参加する方法を中心に競技会を開催し、前年を上回る7,949名に参加いただきました。節目の60回を迎えた全国大会は、前年に引き続き各都道府県の代表選手57名及び審査委員が各職場等から参加するリモート方式で2021年11月2日に開催しました。表彰式は全選手がリモートで参加し臨場感を高める方法で実施し、その模様をインターネットで配信しました。

区 分	①2021年度	②2020年度	①／②
電話対応コンクール参加者数	7,949	7,690	103%
優勝	川村若葉さん（岩手県代表）損害保険ジャパン株式会社		
準優勝	陶山佳代子さん（鳥取県代表）佐川急便株式会社		

- (2) 企業電話対応コンテストは、2年ぶりの開催となりましたが、88社309事業所に参加いただきました。審査結果に基づき、会長賞1社、理事長賞3社、優秀賞16社を表彰しました。受賞企業からは「自社の電話対応力の現状認識、将来展望を描くステップとして欠かせないもの」「自社の対応が他社と比べてどうなのかを知る良い機会」等の声をいただきました。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7社を認定し、これを称え当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。

区 分		①2021 年度	②2019 年度	① / ②
企業電話対応コンテスト	参加事業所数	309	425	73%
	参加企業数	88	138	64%
会長賞 ダイキン工業株式会社				
理事長賞 損害保険ジャパン株式会社、小林製薬株式会社、株式会社健康家族				

(3) 電話応対技能検定は、新型コロナウイルスの影響により前年とほぼ同様の受検者数でした。指導者については、新たに27名を認定し、404名となりました。指導者のスキル向上については、当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。

また、検討チームにより検定開始からの取り組みを振り返るととも時代の要請にフィットした検定とするための検討会を月次で開催し課題を整理しました。これに基づき今後、課題解決に取り組みます。

区 分		①2021 年度	②2020 年度	①／②
指導者級	受検者数	41	34	121%
	合格者数	27	22	123%
1 級	受検者数	227	271	84%
	合格者数	89	92	97%
2 級	受検者数	684	708	97%
	合格者数	245	235	104%
3 級	受検者数	2,402	1,919	125%
	合格者数	1,579	1,328	119%
4 級	受検者数	4,812	5,358	90%
	合格者数	3,019	3,405	89%
合 計	受検者数	8,166	8,290	99%
	合格者数	4,959	5,082	98%

(4) 電話応対等研修については、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底するとともに、リモート方式での開催やアーカイブ配信等の活用により前年を上回る1,689回の研修会を開催し、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。

電話応対・ビジネスマナー研修の参加者数は前年度の174%と大幅に増加し、コロナ前の2019年度の82%の水準まで回復しました。

区 分		①2021 年度	②2020 年度	①／②
電話応対等研修	参加者数	29,775	22,158	134%
	実施回数	1,689	1,566	108%
電話応対コンクール関連	参加者数	12,515	10,911	115%
	実施回数	603	685	88%
電話応対技能検定関連	参加者数	2,957	3,012	98%
	実施回数	388	343	113%
電話応対・ ビジネスマナー研修	参加者数	14,303	8,235	174%
	実施回数	698	538	130%

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を鑑み、オンラインによるICTセミナーを積極的に開催し、本格化している「DX（デジタルトランスフォーメーション）導入・活用推進」関連のセミナーを中心に展開しました。オンラインの特徴を生かした全国視聴型での開催により参加者を大幅に増加させるとともに、オンラインでのセミナー参加は、実際に職場や自宅などから参加、体験していただくことにより、ICTをより身近なものと実感していただき、ICT活用の推進に貢献することができました。

また、各地域商工会議所との共催等により、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、「セキュリティ対策」「SDGs」といった、時流に沿ったテーマでのセミナーも積極的に開催し、IT人材等が不足している中小企業等において有益な情報となるよう、様々な情報通信サービスの発信、啓発に努めました。

区 分		① 2021 年度	②2020 年度	①／②
講演会・セミナー、研修	参加者数	21,044	21,002	100%
	実施回数	582	373	156%
ICT関連	参加者数	13,638	14,409	95%
	実施回数	392	289	136%
DX	参加者数	5,909	2,808	210%
	実施回数	149	45	331%
セキュリティ	参加者数	2,089	858	243%
	実施回数	83	41	202%
ICT全般	参加者数	1,960	237	827%
	実施回数	30	11	273%
IoT	参加者数	1,145	426	269%
	実施回数	14	14	100%
5G	参加者数	501	873	57%
	実施回数	13	15	87%
働き方改革	参加者数	390	8,405	5%
	実施回数	33	146	23%
SDGs	参加者数	308	0	－
	実施回数	17	0	－
その他	参加者数	1,336	802	167%
	実施回数	53	17	312%
パソコン教室	参加者数	121	33	367%
	実施回数	17	5	340%
経営・経済・文化等	参加者数	7,285	6,560	111%
	実施回数	173	79	219%

(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、「DX（デジタルトランスフォーメーション）」を導入した課題解決事例や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558,004部（月平均46,500部）でした。ホームページの利用数は主に企業電話対応コンテスト、電話対応でCS向上コラム等の閲覧数の増加により1,301,216PV（月平均108,435PV）と、対前年比2%増となりました。

区 分	② 2021 年度	②2020 年度	①／②
テレコム・フォーラム誌の発行部数	558,004	605,495	92%
ホームページ ページビュー (PV)	1,301,216	1,271,365	102%

3. 会員数について

2021年度末の会員数は40,075となり、2020年度末に比べて東日本エリアで1,492減少、西日本エリアで1,450減少と、合計2,942減少しました。

入退会内訳では、前年度に比べて退会数610減少、新規獲得数31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伸び悩んでいる状況下ではあったものの、新規会員獲得の取り組みとして、一部地域で試行的に実施した非会員へのアウトコールにより、eラーニング特典や「elgana（エルガナ）」を紹介したところ、資料請求等の要望やメールアドレス情報等をヒアリングでき、新規会員化に向けた土台作りに繋げることができました。

また、各地域商工会議所との共催でのセミナー開催等により収集した参加者のメールアドレス情報等を活用し、会員獲得に向けたアプローチを積極的に展開していきます。そしてICTセミナーやテレコムフォーラム誌において、中小企業等のニーズに沿った情報提供を行い、会員サービスの更なる充実に取り組んで参ります。

支部名	東日本会員数			支部名	西日本会員数		
	①2021年度末	②2020年度末	①／②		①2021年度末	②2020年度末	①／②
北海道	2,905	3,104	93.6%	石 川	774	840	92.1%
青 森	658	678	97.1%	富 山	488	537	90.9%
岩 手	564	604	93.4%	福 井	544	595	91.4%
宮 城	664	744	89.2%	岐 阜	965	1,004	96.1%
秋 田	636	654	97.2%	静 岡	1,553	1,606	96.7%
山 形	457	486	94.0%	愛 知	1,283	1,443	88.9%
福 島	923	978	94.4%	三 重	894	976	91.6%
茨 城	1,195	1,299	92.0%	滋 賀	403	434	92.9%
栃 木	1,209	1,259	96.0%	京 都	513	549	93.4%
群 馬	1,879	2,029	92.6%	大 阪	1,288	1,408	91.5%
埼 玉	1,066	1,141	93.4%	兵 庫	721	786	91.7%
千 葉	1,257	1,359	92.5%	奈 良	364	388	93.8%
神奈川	1,135	1,269	89.4%	和歌山	396	420	94.3%
山 梨	1,027	1,057	97.2%	鳥取県	334	380	87.9%
東 京	2,633	2,892	91.0%	島 根	423	434	97.5%
新 潟	1,121	1,198	93.6%	岡 山	552	646	85.4%
長 野	1,424	1,494	95.3%	広 島	728	781	93.2%
東日本計	20,753	22,245	93.3%	山口県	489	527	92.8%
				徳 島	360	374	96.3%
				香 川	402	422	95.3%
				愛 媛	628	666	94.3%
				高 知	356	385	92.5%
				福 岡	817	877	93.2%
				佐 賀	312	326	95.7%
				長 崎	396	425	93.2%
				熊 本	1,464	1,518	96.4%
				大 分	416	450	92.4%
				宮 崎	457	470	97.2%
				鹿児島	461	507	90.9%
				沖 縄	541	598	90.5%
				西日本計	19,322	20,772	93.0%
				全国合計	40,075	43,017	93.2%

4. 決算について

2021年度の決算（2021年4月1日～2022年3月31日）については、経常収益は1,787百万円（対前年度46百万円の減）、経常費用は1,744百万円（対前年度22百万円の減）、当期経常増減額は43百万円（対前年度23百万円の減）、税引き後の当期一般正味財産増減額39百万円（対前年度23百万円減）となりました。当期一般正味財産の増加は、前年度より続く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、公益目的事業会計の収支額▲16百万円、公益目的事業比率79.5%、遊休財産額426百万円（保有上限額1,386百万円）であり、いずれも同基準を満たしております。

また、「控除対象財産における公益目的保有財産の共用割合」については、基本財産は100%、その他固定資産は2020年度公益目的事業費率と同じ80.3%を以後の固定値として採用します。

事業報告附属明細書

2021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」に該当するものはありません。

以上