

2022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DX導入や情報セキュリティ対策等を推進、支援を積極的に行うことにより、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。

2022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、「外出中の担当者を指名する電話を受け、伝言を預かり外出中の担当者に伝える」という内容で競技を行いました。全国6,620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、2022年11月18日に山口県山口市で第61回全国大会を開催しました。感染症対策に万全を期した上で3年ぶりに会場に集合して実施し、約700名の方に来場いただきました。参加企業からは「社外のノウハウを見聞きすることで新たな気づきを得ることができた」「選手のスキルアップにより、隣のスタッフも真似て自然にスキルアップするという好循環が生まれている」等の声をいただきました。

区 分	①2022年度	②2021年度	①/②
電話対応コンクール参加者数	6,620	7,949	83%
優勝	寺内里佳さん(広島県代表) NTTビジネスソリューションズ株式会社		
準優勝	中原由加里さん(京都府代表) サロンドロワイヤルコールセンター (株式会社ティンクル)		

- (2) 企業電話対応コンテストは、99社336事業所に参加いただき、優秀企業に対して、電話対応コンクール全国大会の会場で会長賞1社、理事長賞3社を表彰しました。また、3年連続して表彰された企業を讃えるため、ゴールドランク企業1社、シルバーランク企業5社を認定しました。受賞企業からは「コンテストで得られる様々な課題を改善することで、更に質が高くお客様に満足度の高い電話対応を目指すことができる」「第三者評価での実態確認と課題の発見が可能なコンテストへの参加は意義深い」等の声をいただきました。

区 分	①2022年度	②2021年度	①/②	
企業電話対応コンテスト	参加事業所数	336	309	109%
	参加企業数	99	88	113%

会長賞 株式会社SBI証券

理事長賞 小林製薬株式会社、エステー株式会社、ダイキン工業株式会社

(3) 電話応対技能検定は、検定の仕組みを社内の電話応対教育に取り入れる企業が増加したほか、検定実施に関する要望に柔軟に対応すること等により、受検者数が前年から増加しました。指導者については、新たに26名を認定し、408名となりました。指導者の代表者により構成された指導者部会において、従来から行っている勉強会に加え、各種ハンドブックを自主作成する等、審査力向上や指導方法の充実に取り組んでいただきました。また、前年度、検討チームにより設定した検定の運営方法や試験問題の内容等に関する課題について、具体的な検討を行い改善を図りました。

区 分		①2022年度	②2021年度	①/②
指導者級	受検者数	36	41	88%
	合格者数	26	27	96%
1 級	受検者数	270	227	119%
	合格者数	162	89	182%
2 級	受検者数	833	684	122%
	合格者数	309	245	126%
3 級	受検者数	2,255	2,402	94%
	合格者数	1,606	1,579	102%
4 級	受検者数	5,267	4,812	109%
	合格者数	3,707	3,019	123%
合 計	受検者数	8,661	8,166	106%
	合格者数	5,810	4,959	117%

(4) 電話応対等研修については、状況に応じて集合方式とオンライン方式を使い分けながら、1,543回実施し26,890名の方に参加いただき、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		①2022年度	②2021年度	①/②
電話応対等研修	参加者数	26,890	29,775	90%
	実施回数	1,543	1,689	91%
電話応対コンクール関連	参加者数	12,124	12,515	97%
	実施回数	628	603	104%
電話応対技能検定関連	参加者数	2,620	2,957	89%
	実施回数	337	388	87%
電話応対・ ビジネスマナー研修	参加者数	12,146	14,303	85%
	実施回数	578	698	83%

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、全国で視聴が可能なオンライン方式での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」や不安定な世界情勢等を背景に対策が急務とされている「情報セキュリティ対策」関連のセミナーを中心に展開しました。開催にあたっては広く参加募集し、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、身近なICT活用方法として自宅やリモートワーク先などから視聴していただくことにより、ICTの活用をより身近なものと感じていただく等、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、普く広く地域の中小企業や個人事業主等に対して、上記テーマ以外でも「AI」「IoT」といった最新技術の動向や活用方法等をテーマとして開催し、IT人材等が不足している中小企業等においても課題解決に向けた有益な情報となるよう、様々な情報通信サービス・技術の発信、啓発に努めました。

区 分		①2022年度	②2021年度	①/②
講演会・セミナー、研修	参加者数	24,749	21,044	118%
	実施回数	787	582	135%
ICT関連	参加者数	16,360	13,638	120%
	実施回数	596	392	152%
DX	参加者数	6,223	5,909	105%
	実施回数	235	149	158%
セキュリティ	参加者数	3,981	2,089	191%
	実施回数	159	83	192%
ICT全般	参加者数	2,171	1,960	111%
	実施回数	43	30	143%
IoT	参加者数	1,058	1,145	92%
	実施回数	19	14	136%
AI	参加者数	524	112	468%
	実施回数	28	5	560%
SDGs	参加者数	187	308	61%
	実施回数	7	17	41%
5G	参加者数	174	501	35%
	実施回数	8	13	62%
その他	参加者数	2,042	1,614	127%
	実施回数	97	81	120%
パソコン教室	参加者数	48	121	40%
	実施回数	5	17	29%
経営・経済・文化等	参加者数	8,341	7,285	114%
	実施回数	186	173	108%

(2) ICTに関する情報提供については、会員企業へはもちろんのこと普く広く中小企業の経営層向けに、「DX」「情報セキュリティ」等の活用、導入事例等もとより、「クラウド」「SDGs」「ビッグデータ」「AI」等の最新技術の動向に関する情報も、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521,327部（月平均43,444部）でした。

ホームページにおける利用数は、1,315,155PV（月平均109,596PV）、対前年比1%増となっており、年度末にはコンテンツの見やすさや検索のしやすさ、SEO対策の改善等を目的に、リニューアルを行いました。

区 分	①2022年度	②2021年度	①/②
テレコム・フォーラムの発行部数	521,327	558,004	93%
ホームページ ページビュー (PV)	1,315,155	1,301,216	101%

3. 会員数について

2022年度末の会員数は37,981となっており、2021年度末に比べて東日本エリアで1,077減少、西日本エリアで1,017減少と、合計2,094減少しました。

入退会内訳では、退会数が2,760、新規獲得数が666となっており、新型コロナウイルスの影響により活動が制限されていた中、新規会員獲得活動の取り組みの一つとして、一部ICTセミナー参加者を対象に、メール等のICTを活用した新規勧奨を試験的に実施し、新規会員獲得活動の土台作りに繋げることができました。

今後も、計画的に実施していくICTセミナーやテレコムフォーラム誌において、会員企業のニーズに沿ったICT活用事例や最新技術動向を積極的に情報提供し、会員サービスの更なる充実に取り組むとともに、新規会員獲得にも積極的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		
	①2022年度末	②2021年度末	①/②		①2022年度末	②2021年度末	①/②
北海道	2,782	2,905	95.8%	石川	747	774	96.5%
青森	641	658	97.4%	富山	479	488	98.2%
岩手	556	564	98.6%	福井	525	544	96.5%
宮城	640	664	96.4%	岐阜	928	965	96.2%
秋田	612	636	96.2%	静岡	1,519	1,553	97.8%
山形	436	457	95.4%	愛知	1,072	1,283	83.6%
福島	872	923	94.5%	三重	780	894	87.2%
茨城	1,101	1,195	92.1%	滋賀	364	403	90.3%
栃木	1,172	1,209	96.9%	京都	472	513	92.0%
群馬	1,798	1,879	95.7%	大阪	1,222	1,288	94.9%
埼玉	996	1,066	93.4%	兵庫	655	721	90.8%
千葉	1,196	1,257	95.1%	奈良	347	364	95.3%
神奈川	1,051	1,135	92.6%	和歌山	371	396	93.7%
山梨	992	1,027	96.6%	鳥取県	319	334	95.5%
東京	2,433	2,633	92.4%	島根	411	423	97.2%
新潟	1,048	1,121	93.5%	岡山	521	552	94.4%
長野	1,350	1,424	94.8%	広島	698	728	95.9%
東日本計	19,676	20,753	94.8%	山口県	449	489	91.8%
				徳島	352	360	97.8%
				香川	389	402	96.8%
				愛媛	615	628	97.9%
				高知	345	356	96.9%
				福岡	791	817	96.8%
				佐賀	299	312	95.8%
				長崎	383	396	96.7%
				熊本	1,461	1,464	99.8%
				大分	389	416	93.5%
				宮崎	436	457	95.4%
				鹿児島	452	461	98.0%
				沖縄	514	541	95.0%
				西日本計	18,305	19,322	94.7%
				全国合計	37,981	40,075	94.8%

4. 決算について

2022年度の決算（2022年4月1日～2023年3月31日）については、経常収益は1,812百万円（対前年度24百万円の増）、経常費用は1,840百万円（対前年度96百万円の増）、当期経常増減額は▲28百万円（対前年度71百万円の減）、税引き後の当期一般正味財産増減額は▲31百万円（対前年度71百万円減）となりました。当期一般正味財産の減少は、2021年度まで新型コロナウイルスの影響により縮小していた事業規模をコロナ前の水準に向け徐々に戻してきたことによる各事業費及び管理費の支出の増加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▲48百万円、公益目的事業比率78.1%、遊休財産額395百万円（保有上限額1,438百万円）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

2022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