２０２３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）並びにテレコミュニケーション教育事業（電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定、電話応対等研修）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とともに、テレコミュニケーション分野での人材育成の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。

２０２３年度における具体的な実施状況は以下のとおりです。

１．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「ＡＩ」等の最新技術、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」、「インボイス制度」や「地域活性化」等の新たなテーマを中心に展開し、実施回数を大幅に増加させました。開催にあたっては現地集合型とオンライン型の複合開催も数多く実施し、広く参加者を募集することで、アフターコロナ環境でのＩＣＴ情報発信を積極的に行いました。

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、「ＡＩ」「ＩｏＴ」などの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				①2023年度	②2022年度	①／②
講演会・セミナー、研修			参加者数	24,478	24,749	99%
			実施回数	1,099	787	140%
	ＩＣＴ関連		参加者数	16,986	16,360	104%
			実施回数	961	596	161%
		ＤＸ	参加者数	5,837	6,223	94%
			実施回数	302	235	129%
		ＡＩ	参加者数	2,738	524	523%
			実施回数	161	28	575%
		セキュリティ	参加者数	1,908	3,981	48%
			実施回数	142	159	89%
		地域活性化	参加者数	1,554	―	―
			実施回数	92	―	―
		インボイス制度・電子帳簿保存法	参加者数	800	―	―
			実施回数	39	―	―
		ＩｏＴ	参加者数	394	1,058	37%
			実施回数	16	19	84%
		クラウド	参加者数	83	51	163%
			実施回数	4	2	200%
		テレワーク	参加者数	11	73	15%
			実施回数	5	4	125%
		その他	参加者数	3,661	4,450	82%
			実施回数	200	149	134%
	パソコン教室		参加者数	53	48	110%
			実施回数	5	5	100%
	経営・経済・文化等		参加者数	7,439	8,341	89%
			実施回数	133	186	72%

（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、導入事例等はもとより、「生成ＡＩ」「リモートワーク」「ＩｏＴ」「メタバース」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 491,994 部（月平均 41,000 部）でした。

ホームページの利用数は、協会内部アクセスの除外、電話応対関連ページのアクセス減等により、1,178,104ＰＶ（月平均 98,175ＰＶ）、対前年比 10%減となっており、年度末にＳＥＯ※1 追加対策、ＲＳＳ※2 対応等を行いました。

区　　分	①2023 年度	②2022 年度	①／②
テレコム・フォーラムの発行部数	491,994	521,327	94%
ホームページ　ページビュー（PV）	1,178,104	1,315,155	90%

※１　ＳＥＯ

Search Engine Optimization(検索エンジン最適化)の略であり、具体的には検索エンジンで特定の Web サイトの上位表示や露出を増やして、検索結果からユーザの流入を増大させる施策のこと

※２　ＲＳＳ

RSS（アール・エス・エス：Rich Site Summary）とは、ウェブサイトの要約や記事の見出しなどを配信するための XML ベースのデータ形式。RSS に対応することにより、RSS リーダーと呼ばれるソフトウェアや RSS に対応したブラウザで検索すると、当該サイトの更新情報や新着情報を自動的に取得することができる。

２．テレコミュニケーション教育事業について

（１）電話応対コンクールは、「食事の宅配サービスの会社の営業担当としてお客様に確認しなければならない点の確認と、その会話を通じて得られた情報に基づいて、お客様に適した商品の紹介を行う。」という内容で競技を行いました。全国 6,316 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、２０２３年１０月２０日に北海道札幌市で第 62 回全国大会を開催し、約 700 名の方に来場いただきました。参加企業からは「自社の電話応対の特徴やレベルを客観的に確認することができた」「電話応対のみならず、幅広いビジネスコミュニケーションスキルの向上に役立った」「出場する社員の丁寧な電話応対が他の社員に共有されている」等の声をいただきました。

区　　分	① 2023 年度	② 2022 年度	①／②
電話応対コンクール参加者数	6,316	6,620	95%

優勝　　橋本美穂さん（熊本県代表）　大同生命保険株式会社

準優勝　西幸恵さん（石川県代表）　ヤマトコンタクトサービス株式会社
北陸コンタクトセンター

（２）企業電話応対コンテストは、96 社 335 事業所に参加いただき、優秀企業に対して、電話応対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 6 社を認定しました。受賞企業からは「第三者からの応対力評価や改善点などを知ることができ、さらなる応対品質向上を図ることができる」「全員が同じ方向を向いて、お客様と対応する環境を構築できることがコンテスト参加の最大の意義」等の声をいただきました。

区　　分		①2023 年度	① 2022 年度	①／②
企業電話応対コンテスト	参加事業所数	335	336	100%
	参加企業数	96	99	97%

会長賞　　株式会社ＳＢＩ証券

理事長賞　ダイキン工業株式会社、クーパービジョン･ジャパン株式会社
大和ライフネクスト株式会社

（３）電話応対技能検定は、受検者数が対前年 80%に留まりました。指導者については、新たに 34 名を認定し 425 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、審査力向上や指導方法の充実についての新たなワークショップに取り組んでいただきました。また、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、年 12 回の専門委員会や、年 35 回の試験問題委員会などにおいて具体的な検討を行い、改善を図りました。

区　　分		①2023 年度	②2022 年度	①／②
指導者級	受検者数	42	36	117%
	合格者数	34	26	131%
１　級	受検者数	247	270	91%
	合格者数	138	162	85%
２　級	受検者数	637	833	76%
	合格者数	323	309	105%
３　級	受検者数	1,814	2,255	80%
	合格者数	1,294	1,606	81%
４　級	受検者数	4,231	5,267	80%
	合格者数	2,821	3,707	76%
合　計	受検者数	6,971	8,661	80%
	合格者数	4,610	5,810	79%

（４）電話応対等研修については、一部支部において電話応対コンクール関連研修の会員向け料金有料化を図ったため参加者数は減少したものの、研修全体としては、1,501 回実施し 24,898 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			② 2023 年度	②2022 年度	①／②
電話応対等研修		参加者数	24,898	26,890	93%
		実施回数	1,501	1,543	97%
	電話応対コンクール関連	参加者数	8,163	12,124	67%
		実施回数	567	628	90%
	電話応対技能検定関連	参加者数	3,490	2,620	133%
		実施回数	336	337	100%
	電話応対・ ビジネスマナー研修	参加者数	13,245	12,146	109%
		実施回数	598	578	103%

３．会員数について

２０２３年度末の会員数は36,304となっており、２０２２年度末に比べて東日本エリアで1,016減少、西日本エリアで661減少と、合計1,677減少しました。

入退会内訳では、退会数が2,323、新規入会数が646となっており、新型コロナウイルスの影響による活動制限が緩和された中、新規会員獲得活動の取り組みの一つとして、ＩＣＴセミナーや各種ビジネスコミュニケーション施策の参加者を対象に、各支部等による新規入会勧奨を着実に実施するとともに、新規会員獲得にあたっては、協会役員と事務局が一体となって活動を展開しました。

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		
	①2023年度末	②2022年度末	①／②
北海道	2,665	2,782	95.8%
青　森	620	641	96.7%
岩　手	542	556	97.5%
宮　城	617	640	96.4%
秋　田	599	612	97.9%
山　形	414	436	95.0%
福　島	826	872	94.7%
茨　城	1,035	1,101	94.0%
栃　木	1,127	1,172	96.2%
群　馬	1,709	1,798	95.1%
埼　玉	953	996	95.7%
千　葉	1,109	1,196	92.7%
神奈川	985	1,051	93.7%
山　梨	930	992	93.8%
東　京	2,267	2,433	93.2%
新　潟	982	1,048	93.7%
長　野	1,280	1,350	94.8%
東日本計	18,660	19,676	94.8%

支部名	西日本会員数		
	①2023年度末	②2022年度末	①／②
石　川	705	747	94.4%
富　山	458	479	95.6%
福　井	503	525	95.8%
岐　阜	892	928	96.1%
静　岡	1,485	1,519	97.8%
愛　知	1,039	1,072	96.9%
三　重	743	780	95.3%
滋　賀	346	364	95.1%
京　都	443	472	93.9%
大　阪	1,150	1,222	94.1%
兵　庫	603	655	92.1%
奈　良	323	347	93.1%
和歌山	367	371	98.9%
鳥　取	303	319	95.0%
島　根	398	411	96.8%
岡　山	493	521	94.6%
広　島	674	698	96.6%
山口県	436	449	97.1%
徳　島	346	352	98.3%
香　川	376	389	96.7%
愛　媛	599	615	97.4%
高　知	343	345	99.4%
福　岡	761	791	96.2%
佐　賀	293	299	98.0%
長　崎	372	383	97.1%
熊　本	1,460	1,461	99.9%
大　分	372	389	95.6%
宮　崎	425	436	97.5%
鹿児島	440	452	97.3%
沖　縄	496	514	96.5%
西日本計	17,644	18,305	96.4%
全国合計	36,304	37,981	95.6%

４．決算について

２０２３年度の決算（２０２３年４月１日～２０２４年３月３１日）については、経常収益は 1,785 百万円（対前年度 26 百万円の減）、経常費用は 1,814 百万円（対前年度 25 百万円の減）、当期経常増減額は▲29 百万円（対前年度 1 百万円の減）、税引き後の当期一般正味財産増減額は▲32 百万円（対前年度 1 百万円減）となりました。当期一般正味財産は、受取会費減少の中、前年度並みの事業活動を継続しつつ事業運営の効率化に努め経常費用の圧縮を図り、ほぼ前年並みの減少となりました。

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、公益目的事業会計の収支額▲37 百万円、公益目的事業比率 78.2%、遊休財産額 367 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。