２０２５年度事業報告及び決算の承認の件

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／ＩＣＴ講座、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の推進、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。

２０２５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／ＩＣＴ講座を積極的に開催し、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」、「地域課題・まちづくり」等のテーマを中心に展開し、継続的に参加者を募りました。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、多様な参加形態による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、「ＤＸ」「ＡＩ」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		①2025年度	②2024年度	①／②
講演会・セミナー、研修	参加者数	27,461	29,298	94%
	実施回数	930	1,057	88%
ＩＣＴ関連	参加者数	21,664	21,990	99%
	実施回数	866	979	88%
ＡＩ	参加者数	6,733	4,616	146%
	実施回数	231	159	145%
ＤＸ（ＩｏＴ含む）	参加者数	6,013	7,540	80%
	実施回数	186	292	64%
セキュリティ	参加者数	3,784	4,287	88%
	実施回数	201	263	76%
地域課題・まちづくり	参加者数	1,623	2,587	63%
	実施回数	88	101	87%
ＩＣＴリテラシー	参加者数	1,402	718	195%
	実施回数	74	65	114%
テレワーク・働き方改革	参加者数	978	1,203	81%
	実施回数	49	49	100%
インボイス・電帳法	参加者数	0	64	0%
	実施回数	0	6	0%
その他（クラウド含む）	参加者数	1,131	975	116%
	実施回数	37	44	84%
パソコン教室	参加者数	53	44	120%
	実施回数	4	5	80%
経営・経済・文化等	参加者数	5,744	7,264	79%
	実施回数	60	73	82%

（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、「ＩＣＴサービス利用」「ＤＸ導入」「情報セキュリティ対策」「ＡＩ活用」等の最新動向や導入課題解決事例等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、発行回数の減(年 12 回→10 回)および会員数の減少に伴い 361,742 部（発行月平均 36,174 部）でした。

ホームページの利用数は、電話応対関連ページのアクセス数減等により 825,440ＰＶ（月平均 68,787ＰＶ）、対前年比約 23%減でした。

区　　分	①2025 年度	②2024 年度	①／②
テレコム・フォーラムの発行部数	361,742	462,884	78%
ホームページ　ページビュー（PV）	825,440	1,067,116	77%

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、「牛タン専門店が運営する通販サイトの問い合わせ担当としてお客様からの質問に答えるとともに、お客様から購入用途を訊き出しその用途に相応しい商品を勧める」という内容で競技を行いました。全国 5,839 名の参加者の中から選ばれた各都道府県支部の代表選手 56 名により、２０２５年１１月１４日に宮城県仙台市で第 64 回全国大会を開催し、約 750 名の方に来場いただきました。参加企業からは「地区大会から参加することで、参加者にとって自らの応対の振り返りや、社外の良い応対に触れられる貴重な機会となった。」「日常的なモチベーションの向上だけでなく、社内への波及効果もあって、大変有意義だった。」等の声をいただきました。

区　　分	① 2025 年度	② 2024 年度	①／②
電話応対コンクール参加者数	5,839	5,910	99%

優勝　　柴山順子さん（奈良支部代表）　株式会社サロンドロワイヤル
準優勝　島袋幸恵さん（東京支部代表）　みずほ証券株式会社

（２）企業電話応対コンテストは、特定会員から多数の事業所参加があり、全体で 99 社 737 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 7 社を認定しました。受賞企業からは「普段の取り組みの成果を確認したり、自分たちの立ち位置を客観視できる」「お客様視点を大切にした応対が自己満足にならないよう外部から意見を聞く機会として参加している」「優れた人材育成の場として大変有効である」等の声をいただきました。

区　　分		①2025 年度	②2024 年度	①／②
企業電話応対コンテスト	参加事業所数	737	679	109%
	参加企業数	99	90	110%

会長賞　　株式会社ＳＢＩ証券
理事長賞　エステー株式会社、クーパービジョン・ジャパン株式会社
　　ダイキン工業株式会社

ゴールドランク企業　株式会社ＳＢＩ証券
シルバーランク企業　クーパービジョン・ジャパン株式会社、ライオン株式会社
　　ダイキン工業株式会社、飯田信用金庫
　　株式会社きらぼし銀行
　　ほけんの窓口グループ株式会社

（３）電話応対技能検定は、受検者数が対前年 83%に留まりました。4 級については、2025 年 6 月より受検者が職場や自宅のパソコンからオンラインで受検できるＩＢＴ方式（インターネット方式）を開始し、2025 年度に 738 名が受検しました。

指導者については、新たに 24 名を認定し 447 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ついて、年 12 回の専門委員会や、年 40 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		①2025 年度	②2024 年度	①／②
指導者級	受検者数	29	34	85%
	合格者数	24	27	89%
1　級	受検者数	114	203	56%
	合格者数	72	133	54%
2　級	受検者数	458	598	77%
	合格者数	260	359	72%
3　級	受検者数	1,318	1,394	95%
	合格者数	974	1,022	95%
4　級 （IBT 含む）	受検者数	2,980	3,663	81%
	合格者数	2,071	2,540	82%
合　計	受検者数	4,899	5,892	83%
	合格者数	3,401	4,081	83%

（４）電話応対等研修については、電話応対コンクール関連はほぼ前年並みを維持したものの、電話応対技能検定関連などの研修の参加者が減少したことで、全体の参加者が前年度を下回りました。研修全体として、1,427 回実施し 23,131 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			①2025 年度	②2024 年度	①／②
電話応対等研修		参加者数	23,131	24,989	93%
		実施回数	1,427	1,512	94%
	電話応対コンクール関連	参加者数	8,171	8,261	99%
		実施回数	565	540	105%
	電話応対技能検定関連	参加者数	2,552	2,844	90%
		実施回数	309	336	92%
	電話応対・ ビジネスマナー研修	参加者数	12,408	13,884	89%
		実施回数	553	636	87%

３．会員数について

２０２５年度末の会員数は32,694となっており、２０２４年度末に比べて東日本エリアで951減少、西日本エリアで796減少と、合計1,747減少しました。

入退会内訳では、退会数が2,409、新規入会数が662となっており、新規会員獲得活動の取り組みの一つとして、ＩＣＴセミナーや各種テレコミュニケーション教育関連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。

それらの取り組みにより支部別増減では鹿児島支部（対前年+4)、宮城支部（対前年+2）が純増に転じるなど成果が出てきています。

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		
	①2025年度末	②2024年度末	①／②
北海道	2,444	2,573	95.0%
青　森	568	591	96.1%
岩　手	497	506	98.2%
宮　城	589	587	100.3%
秋　田	545	564	96.6%
山　形	391	405	96.5%
福　島	695	754	92.2%
茨　城	903	952	94.9%
栃　木	1,005	1,063	94.5%
群　馬	1,546	1,631	94.8%
埼　玉	842	899	93.7%
千　葉	1,004	1,054	95.3%
神奈川	862	934	92.3%
山　梨	880	912	96.5%
東　京	1,937	2,092	92.6%
新　潟	855	914	93.5%
長　野	1,111	1,194	93.0%
東日本計	16,674	17,625	94.6%

支部名	西日本会員数		
	①2025年度末	②2024年度末	①／②
石　川	642	674	95.3%
富　山	444	452	98.2%
福　井	473	482	98.1%
岐　阜	692	794	87.2%
静　岡	1,302	1,360	95.7%
愛　知	964	1,014	95.1%
三　重	617	650	94.9%
滋　賀	319	337	94.7%
京　都	387	416	93.0%
大　阪	1,045	1,115	93.7%
兵　庫	531	574	92.5%
奈　良	298	318	93.7%
和歌山	350	358	97.8%
鳥　取	258	278	92.8%
島　根	356	374	95.2%
岡　山	435	467	93.1%
広　島	608	649	93.7%
山　口	401	426	94.1%
徳　島	314	326	96.3%
香　川	343	359	95.5%
愛　媛	574	591	97.1%
高　知	319	332	96.1%
福　岡	695	733	94.8%
佐　賀	283	283	100.0%
長　崎	347	358	96.9%
熊　本	1,409	1,451	97.1%
大　分	338	350	96.6%
宮　崎	411	419	98.1%
鹿児島	414	410	101.0%
沖　縄	451	466	96.8%
西日本計	16,020	16,816	95.3%

全国合計	32,694	34,441	94.9%

４．決算について

２０２５年度の決算（２０２５年４月１日～２０２６年３月３１日）については、経常収益は 1,754 百万円（対前年度 4 百万円の増)、経常費用は 1,752 百万円（対前年度 2 百万円の減)、当期経常増減額は 2 百万円（対前年度 6 百万円の増)、税引き後の当期一般正味財産増減額は▲0.9 百万円（対前年度 6 百万円の増）となりました。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等を通じ、収支改善に努めました。

なお、公益法人の認定基準として、公益目的事業が中期的収支均衡であること、公益目的事業比率が 50%以上であること、及び使途不特定財産額が公益目的事業費の過去 5 年平均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相償の通算額▲1 百万円、公益目的事業比率 81.3%、使途不特定財産額 364 百万円（保有上限額 1,415 百万円）であり、いずれも同基準を満たしております。