２０２６年度事業計画及び収支予算等の承認の件

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人として２大事業である「ＩＣＴ活用推進事業」及び「テレコミュニケーション教育事業」の普及拡大に向け、各種施策や会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

２０２５年度においては、ＩＣＴ活用推進事業としては、従来から実施してきた全国で視聴可能なＩＣＴセミナーのオンライン開催の他にＤＸに関するｅラーニングやワークショップ型の研修、テキスト生成ＡＩを利用した新たな会員特典の創設等、参加される方々の要望・ＩＣＴリテラシー向上に貢献する施策を展開してきた一年でありました。テレコミュニケーション教育事業としては、昨年度に引き続き、集合型にて電話応対コンクール全国大会を仙台市にて開催しました。地区大会では集合、リモート方式の併用を基本とした効率的な開催を行いました。

２０２６年度事業運営においては、これまで培ったＩＣＴを活用したリモート方式等の事業運営方法を更に進化させながら、公益財団法人として普く広く協会事業のプレゼンス向上に向け、これまで以上に全国各地の商工会議所等との連携強化を図り、協会会員のみならず商工会議所会員の方々等にも、事業運営の発展に資するような情報発信、活動の充実を図って参ります。

ＩＣＴ活用推進事業については、中小企業のＤＸ導入支援や最新セキュリティ対策、近年話題となっているＡＩ等の活用事例などの紹介を、全国で視聴が可能なオンラインＩＣＴセミナー、ＩＣＴ講座等にて積極的に情報発信して参ります。あわせて、各地域商工会議所や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着型セミナー開催等にも積極的に取り組みます。その他には全国参加型ＩＣＴ講座において、中小企業の経営者向けのＤＸ・ＡＩ活用に関する講座シリーズを新設し、ＩＣＴリテラシー習得に向けた新たな取り組みも行います。

また、テレコミュニケーション教育事業においては、時代のニーズに合致した電話応対関連施策のＩＣＴ化等の検討・取組を推進します。具体的には電話応対コンクールでのＡＩの利活用などを推進していきます。また、電話応対技能検定においては、ＩＢＴ方式などのリモート受検の機会拡大・利便性向上を図ります。また、テレコミュニケーション教育事業の一つとして、根強い人気がある「新入社員及び若手社員向け」をはじめとした各種研修事業については、オンラインでの開催を軸に、事業展開の拡大をして参ります。

当協会では、全国の商工会議所等との連携を更に強固なものとし、中小企業の皆様等へＤＸ導入やＩＣＴ活用の一助となる事に加え、新型コロナウイルス等の影響により減少した「テレコミュニケーション教育事業」への参加者の拡大を目指すために、協会ホームページや情報誌、メルマガ、公式ＳＮＳや各種広報メディア等を活用して各種情報を広く周知、発信していくことにより、ＩＣＴ活用推進事業やテレコミュニケーション教育事業の推進を通じて、地域課題の解決や地域活性化に寄与する事業展開を目指して参ります。

あわせて、２０２６年度当初にて首都圏の事業運営体制の見直しを行い、首都圏事業推進部を新たに立ち上げます。

Ⅰ　基本方針

ＩＣＴ活用推進事業については、業務改革やコスト削減等の様々な課題解決に向けたＤＸ導入や、不安定な世界情勢等を背景に更に意識が高まっている情報セキュリティ、テキスト生成ＡＩ等の最新技術のＩＣＴ活用事例等のご紹介や会員特典等により、企業や地域等の課題解決にお役立ていただける情報発信を積極的に行って参ります。また、テレコミュニケーション教育事業については、より多くの方にご活用いただけるように広く事業紹介及び参加勧奨を行うとともに、時代の変化に合致した事業内容の更なる充実やＩＣＴ導入等に取り組みます。

Ⅱ　具体的な取り組み

１．ＩＣＴ活用推進事業

（１）ＩＣＴ活用推進事業については、２０２１年度より実施している全国から視聴可能なオンラインＩＣＴセミナーおよびＩＣＴ講座を、更に多くの皆様に視聴して頂くため年間での計画を策定し、また各種媒体での周知を強化する等、ＩＣＴを活用した取り組みを積極的に実施してきました。

（２）２０２６年度においても、引き続き、企業の課題解決や生産性向上に向けたＤＸの導入や、不安定な世界情勢を背景に更に意識が高まっている最新の情報セキュリティ対策、テキスト生成ＡＩ等の企業での利活用シーンに関する情報、ＩＣＴを活用した企業の働き方改革、地域課題・まちづくりを解決するＩＣＴなどをＩＣＴ活用推進セミナーの主要テーマとして提供して参ります。また、中小企業の経営者を対象としたＤＸ・ＡＩ活用推進講座シリーズを新たに実施します。

（３）あわせて各地域商工会議所や各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着現地開催型セミナーについてもこれまで同様に積極的に開催して参ります。

（参考）過去３年間のＩＣＴセミナーの開催回数、参加者数、参加事業所数の推移

開催年度	２０２３年度	２０２４年度	２０２５年度
開 催 回 数（回）	９６１	９７９	８９２
参 加 者 数（名）	１６，９８６	２１，９９０	２０，０７９
参加事業所数（所）	１２，３２４	１７，７０２	１６，６３５

（注）２０２５年度は見込み値

２．テレコミュニケーション教育事業

（１）電話応対コンクールについては、若者の「電話恐怖症」克服への処方箋、そして高度化・複雑化する電話応対の技能向上を目指して、未参加企業、未参加事業所へ積極的な参加勧奨を行う等、参加者の拡大に取り組みます。各地区等の大会については、より多くの方に参加いただけるようにＩＣＴを活用したリモート方式での開催を推進します。

◆目標延参加人数：６，０００名

（参考）過去３年間の参加者数の推移

開催年度	２０２３年度	２０２４年度	２０２５年度
参 加 者 数(名)	６，３１６	５，９１０	５，８３９

（2）企業電話応対コンテストについては、様々な機会をとらえて事業参加の働き掛けを行い、昨年度並の参加事業所数維持に取り組みます。また、参加いただいた企業の業務の振り返りにいち早くお役立ていただけるよう、引き続きＩＣＴを活用した報告書のデジタル提供を行います。

◆目標参加事業所数：７５０事業所

（参考）過去３回の参加事業所数・参加企業数の推移

開催年度	２０２３年度	２０２４年度	２０２５年度
参加事業所数（所）	３３５	６７９	７３７
参加企業数（社）	９６	９０	９９

（3）電話応対技能検定については、高校・大学等教育機関や新たな企業に対して検定の仕組みを育成手段として活用いただくことについて提案するとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者の拡大に取り組みます。また、昨年度導入した４級ＩＢＴ方式（インターネット方式）の更なる利便性向上、そして団体受検に対応することで、裾野拡大を図ります。

◆目標受検者数：７，０００名

（参考）過去３年間の受検者数の推移

実施年度	２０２３年度	２０２４年度	２０２５年度
指導者級	４２	３４	２９
１　級	２４７	２０３	１１４
２　級	６３７	５９８	４５８
３　級	１，８１４	１，３９４	１，３１８
４　級	４，２３１	３，６６３	２，９８０
合　計（名）	６，９７１	５，８９２	４，８９９

（4）電話応対・ビジネスマナー等研修については、リモート方式等ＩＣＴを活用し受講者が参加しやすい方法で開催するとともに、参加者のビジネススキルの向上等にお役立ていただけるよう内容の充実に取り組みます。

3．会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化等

今後とも会員企業のご意見を積極的にお聞きし、会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、ＩＣＴセミナー等に参加いただいた会員以外の方へも、当協会事業に対する認知度向上に向け、更なる情報提供やイベントへの参加勧奨等を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

また、当協会自身がＩＣＴ活用のモデルとなるべく、積極的にＤＸ等の導入を図るとともに、今後首都圏の事業運営体制のブラッシュアップや地区協会の大括り化など、更なる業務の効率化を行って参ります。

４．協会名称の変更について

２０２６年７月での当協会名称の変更に向けて取り組んで参ります。

５月理事会、６月評議員会にて、定款の変更をお諮りする予定です。

Ⅲ　２０２６年度収支予算等

２０２６年度正味財産増減予算書は、次表のとおりです。

なお、資金調達の見込みについては、借入の予定はありません。

また、設備投資の見込みについては、重要な設備投資の予定はありません。