

## 【第2号提案－1】

### 2022年度事業計画及び収支予算等の承認の件（案）

#### I 基本方針

2022年度は、公益財団法人として広く協会事業の認知度、理解度向上に向け、今まで以上に各商工会議所、商工会、情報通信事業者等との連携を強化し、事業運営の発展と新規会員獲得に向け活動して参ります。

テレコミュニケーション教育事業においては、「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」等を通じて、企業における電話対応品質向上や参加者のスキルアップ等に役立てていただけるよう努めて参ります。

また、取り巻く環境の変化に柔軟に対応しつつニューノーマルに 대응する体制、事業運営を行うこととします。具体的には、電話対応技能検定の講習や実技試験をオンラインで行い、東海4県のどこからでも参加いただけるよう進めて参ります。

ICT活用推進事業については、ユーザ協会のスケールメリットを活かした広域セミナーへ積極的に参画し、「eラーニングサービス」についても学習コンテンツを一層充実させ、会員サービスの充実を図って参ります。

#### II 具体的な取り組み

##### 1. テレコミュニケーション教育事業の拡大

(1) 電話対応コンクールについては、例年以上に未参加企業・事業所への提案活動を推進し、参加者及び新規の参加事業所の拡大に取り組みます。

具体的には、「録音による審査」も並行して行い、職場から気軽に参加できるように致します。また、今年度も初参加の方の中から「新人賞（仮称）」を授与し、モチベーションアップを図ります。

（目標参加者数：支部300名）

愛知県大会は10月14日（金）名古屋商工会議所において開催します。

大会優勝者には「知事賞」を贈呈し、優勝者、準優勝者には愛知県代表として全国大会にご出場いただきます。

電話対応コンクールの問題解説、取り組み方の説明は、6月1日～8月末日まで Web 視聴（YouTube）いただけるようにし、地区単位の勉強会は7月に実施いたします。

コンクール説明会、各地区大会等の日程等は以下のとおりです。

日 程	大 会 名 等	会 場
6月 1日(水)～ 8月 31日(水)	コンクール説明会	W e b 視聴 (You Tube)
7月 14日(木)	西三河地区勉強会	岡崎商工会議所
7月 15日(金)	東三河地区勉強会	豊橋商工会議所
7月 21日(木)	知多地区勉強会	常滑商工会議所
7月 22日(金)	尾張勉強会(東西)	春日井商工会議所
7月 27日(水) 7月 28日(木)	名古屋地区勉強会 (都合のよい日に参加)	名古屋商工会議所
8月 23日(火)	東三河地区大会	豊橋商工会議所
8月 26日(金)	西三河地区大会	岡崎商工会議所
8月 30日(木)	知多地区大会	常滑商工会議所
9月 2日(金)	尾張大会	春日井商工会議所
9月 6日(水) 9月 7日(木)	名古屋地区大会	名古屋商工会議所
9月 26日(月) 9月 27日(火)	県大会勉強会	名古屋商工会議所
10月 14日(金)	愛知県大会	名古屋商工会議所

※録音審査大会 8月17日(水)～8月22日(月)の4日間実施。

第61回全国大会は11月18日(金)に山口(KDDI維新ホール)で開催されます。

- (2) 企業電話対応コンテストについては、周知活動を行うとともに、過去に参加経験のある企業へのきめ細かい参加勧奨等により、更なる参加企業・事業所を拡大していきます。

(目標参加事業所数：支部10事業所)

- (3) 電話対応技能検定については、電話対応コンクールや各種セミナー等の機会を捉えて、検定の仕組みを企業の人材育成の手段としての活用を提案するとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受験者数の拡大に取り組みます。また、2019年より日本商工会議所から当事業の後援をいただいたことを広くPRし、就職前の学生や特定企業等を対象にした積極的な提案活動に取り組みます。

(目標受験者数：支部500名)

- (4) 電話対応・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキル及び参加事業所のCS、CD（Customer Delight：顧客感動）向上等に役立てていただけるよう、内容の充実に取り組みます。社会へ巣立つ前の若年層向けに啓発活動を推進して参ります。

また、研修・講座にあたっては、ユーザ協会契約講師及び新たに学習コンテンツを大幅に充実したeラーニングを活用します。

各事業を実施するにあたり安全な開催が難しい場合は、調整のうえ、リスク回避（中止、延期等）を行うこととします。

## 2. ICT活用推進事業の拡大

- (1) ICT活用推進事業については、企業が抱える課題にスポットを当て、最新のICサービスを活用したセミナーを企画して参ります。具体的には「DX」「働き方改革」「AI」「テレワーク」「セキュリティ」「IoT」等、主要（旬）なキーワードをテーマとし、実例を盛り込んだ分かりやすい内容で会員及び情報通信サービス利用者に役立てていただきます。また、「セキュリティ対策」につきましては、今年度もIPA（\*1）が提供するツールを活用し充実した内容で提供します。

(\*1) IPA：情報処理推進機構。汎用プログラムの開発やコンピューターウイルス対策などを推進する、経済産業省の外郭団体。

ユーザ協会の全国組織の強みを活かして全国展開できる広域セミナーは、昨年度に引き続き内容を精査し展開して参ります。

- (2) ICTに関する情報発信についても、愛知支部ホームページ、Facebook等により会員及び地域の情報通信サービス利用者に有用な情報を発信します。

また、愛知支部ホームページの受付サイト活用および掲載コンテンツを更に充実させ、事業への参加者の利便向上を図っていきます。

## 3. 会員サービスの充実・拡大

- (1) 会員の声を聴きながら協会の事業内容を改善するとともに、STORES等を活用して積極的な事業紹介活動を行い、新規会員獲得拡大に取り組みます。

<目標会員数>

	前年度末会員数	会員獲得目標数	年度末目標数
名古屋地区	429	新規 49 退会予測▲10 純増数 39	468
愛知支部	1,283	新規 147 退会予測▲30 純増数 117	1,400

(2) リテンション活動（退会抑止）につきましてもより多くの会員サービスをご利用いただけるよう積極的にPRしていきます。

#### 4. ICTを活用した効率的・効果的且つ安心安全な協会事業運営の推進

(1) 会員システムにより会員のサービス利用状況や対応状況等を一元的に管理し、魅力ある事業のご案内など会員サービスの向上に努めます。

(2) 会費の請求・収納につきましては、現在ご利用の金融機関からの自動引き落とし（口座振替）を積極的に勧奨し、お支払の利便向上並びに収納コストの削減等を目指します。

(3) グループウェア、共有サーバー等、業務運営を支える各種システムを活用した業務の効率化及びセキュリティ対策の徹底、コンプライアンス遵守を図ります。

#### 5. ユーザ協会の盤石な基盤確立に向けた取組み

さまざまなご意見等をユーザ協会事業へ反映させていくため、幹事会議、東海参与会議等について引き続き開催いたします。

### Ⅲ 2022年度収支予算（案）

2022年度正味財産増減予算書は次表のとおりです。