

【第2号議案－1】

2022年度事業計画（案）

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「テレコミュニケーション教育事業」及び「ICT活用推進事業」の普及拡大を図るため、各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。

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、今まで以上に商工会議所、商工会との連携を強化して参ります。会員企業だけではなく非会員企業からもご意見・ご要望を広くお伺いし、事業運営の発展に資する活動を図ってまいります。

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ンツ」「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の向上や参加者のスキルアップ等に役立てて参ります。

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。

ICT活用推進事業については、中小企業の課題解決に資する内容のセミナー・講習会をオンライン環境など活用して、参加しやすい工夫を図りながら取り組みます。「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、会員企業をはじめ非会員企業へもPRを強化して参ります。

2022年度も各商工会議所、商工会、情報通信事業者等との連携を図り、会員並びに情報通信利用者のニーズに合致した事業活動の推進を図ります。

I 基本方針

テレコミュニケーション教育事業、ICT活用推進事業について各事業の内容を一層充実させ提供していくことにより、世の中そしてより多くの方々の「お困りごとの課題解決」等に活用いただけるよう取り組みます。

また、SNS、ホームページ、テレコムフォーラム誌等によりユーザ協会の活動内容を世の中に広くPRします。

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の実施

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」も実施し職場を離れられない参加者に対しても「電話対応の基礎」を習得いただけるよう事業内容を充実します。

また、今年度も初めて参加した選手に対して「新人賞（仮称）」を授与し、元気が出るようモチベーションの向上に取り組みます。（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、準優勝者は全国大会に出場することとします。

また、優勝者には「知事賞」を贈呈し、愛知県大会を盛り上げることにします。

電話対応コンクールの問題解説、取り組み方の説明を愛知支部ホームページからWeb視聴が可能とした環境を整え視聴期間を6月～8月とし実施します。また各地区大会に向けて地区単位での勉強会を7月に実施します。

コンクール説明会、各地区大会の日程等は以下のとおりです。

日 程	大 会 名 等	会 場
6月 3日（金）～ 8月 31日（水）	コンクール説明会	Web視聴（You Tube）
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
10月 14日（金）	愛 知 県 大 会	名古屋商工会議所
11月 18日（金）	全 国 大 会	山口：KDDI維新ホール

※録音審査大会 8月17日（水）～8月22日（月）の4日間実施。

※新型コロナウイルス感染が危惧される場合は、「録音審査大会」へ見直しを行います。

（2）企業電話対応コンテスト

企業電話対応コンテストについては、あらゆる機会を活用した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

電話対応技能検定については、日本商工会議所から当事業の後援をいただいたことを契機に、各商工会議所、商工会のご協力を通じて一層の普及拡大に取り組むとともに、検定の仕組みを企業の人材育成の手段として活用いただけるよう、積極的な提案活動に取り組みます。

今年度も商工会議所、商工会等の新入社員研修、マナー研修と連携し、受験者数拡大を目指します。（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

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の向上及び参加事業所の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。

さらに社会へ巣立つ前の若年層が参加しやすい講座についても引き続き検討し、敬語、挨拶等が身に付く啓発活動を展開していきます。

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性等問題がある場合は、関連部署と調整のうえ、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

「働き方改革」「テレワーク」「セキュリティ」「AI」「IoT」等、主要（旬）なキーワードをテーマとした企業が抱える課題を最新のICTサービスの活用により解決する事例を盛り込んだセミナー等を企画すること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が提供するツールを活用し充実した内容で提供します。

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セミナー内容も検討して展開していきます。

(2) ICTに関する情報発信

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。

（新規会員獲得目標：年度末会員数：1,400会員）

(2) 退会抑止に向けて継続して「eラーニングサービス」・「標的型メール攻撃予防訓練サービス」を既会員へ幅広く提供し、魅力あるユーザ協会事業のひとつとして積極的に展開していきます。

- (3) ユーザ協会事業PR、各種イベント等の広告を商工会議所等の会報誌やメールマガジンへの掲載、及び商工会議所・商工会の事業（部会等）と連携（ご支援、ご協力を賜りながら）し、積極的に実施していきます。

4. システムの効果的な活用による効率的・効果的な事業運営の推進

- (1) 新会員管理システムにより、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タイムリーな会員サービスの向上に努めます。
- (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。

5. ユーザ協会の盤石な基盤確立に向けた取組み

- (1) 適正な業務運営の実施
ユーザ協会内部監査、クロス点検を引き続き実施し、コンプライアンスの遵守を徹底します。
- (2) 地域幹事会議の開催
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、引き続き2月に幹事会議を開催いたします。

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。

以 上