

## 【第2号議案－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。会員企業だけでなく非会員企業からもご意見・ご要望を伺い、事業運営の発展に資する活動を図ります。

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」等を通じて、企業における電話応対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、ニューノーマルに应变する体制、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、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。

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課題解決に活用いただけるよう取り組みます。

加えて、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) 電話応対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「電話応対の基礎」を習得いただけるよう事業内容を充実します。

また、初参加の選手の中から、審査委員の推薦により1名を選び、「新人賞（仮称）」を授与しモチベーションの向上を図ります。

（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、準優勝者は全国大会に出場することとします。

優勝者には「知事賞」を贈呈します。

電話対応コンクールの問題解説、取り組み方の説明をWeb配信し、視聴期間を6月～8月とします。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	Web視聴（YouTube）
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）	愛知県大会勉強会	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）の期間中の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、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、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み、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、積極的な提案活動を行います。

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活用推進事業については、「働き方改革」「テレワーク」「セキュリティ」「AI」「IoT」等、主要なキーワードをテーマとして、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実例を盛り込んだセミナー等を企画し、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セミナー内容も検討し、展開していきます。

(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及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ります。

## 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
西三河地区	267	新規 31 退会予測▲6 純増数 25	292
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）についても、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、ニーズに合った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り組み

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（案）は次表のとおりです。