

令和3年度の事業運営については、テレコミュニケーション教育事業については、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、電話応対研修等の事業を実施し、電話応対品質の向上、参加者のスキルアップ等に役立てていただきました。

令和2年度においてもより多くの企業に活用していただくために、各事業のPR強化による参加拡大に積極的に取り組むとともに、意見・要望等に基づき事業内容の更なる充実を図ります。

なお、実施にあたってはこの一年間で蓄積したノウハウやICT技術を活用し新型コロナウイルス感染状況に臨機応変に対応し各事業を「中止・延期」することなく可能な限り「継続・存続」に務めることします。

I 基本方針

テレコミュニケーション教育事業については、各事業の内容を一層充実させるとともに、より多くの方に活用いただけるように取り組みます。

また、ICT活用推進事業については、新たなコンテンツを盛り込むなど、内容を更に充実し、セミナー、情報媒体等を通じて情報発信していきます。

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・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。今年度は社会へ巣立つ前の若年層にスポットをあてた「敬活」や時世やニーズの高まりがある「アンガーマネジメントセミナー」をメニューに加え各地域で開催できるよう充実を図ります。

実施にあたっては新型コロナウイルス感染拡大回避を図るためオンライン研修、ウェブナーや研修を導入・推進し、コロナ禍でも事業継続ができるように取り組みます。

- (2) 電話応対コンクールについては、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を図ります。

- ① 10月8日(金)岐阜市文化センター(小劇場)において「岐阜県大会」を開催します。大会優勝者は全国大会に出場、また準優勝者は研修を兼ねて例年どおり全国大会へ参加することとします。

なお、新型コロナウイルス感染状況によりオンライン方式等に変更できるように準備を進めます。

- ② チーフ研修会はオンライン研修、対策セミナーはハイブリッド型、事前研修会(9月)はオンライン研修等で計画し参加者のフォローに努めます。

- ③ 第60回全国大会は11月2日(火)にリモート方式で開催予定です。

- (3) 電話応対技能検定については、4級資格をトリガーに検定事業の知名度向上及び普及及び拡大に向けた取り組みを更に推進するとともに、指導者に対する研修機会の拡大や内容の充実等により、指導力や審査力の一層の強化に取り組んでいきます。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。

- (4)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:5事業所

2. ICT活用推進事業の拡大

- (1)ICT活用推進事業については、「テレワーク導入支援セミナー」「働き方改革」、「AI」「IoT」等を要なテーマとして、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。
- (2)BCP対策としても、従来からの集合形式のweb上やコンテンツ配信による研修セミナーを加えることにより、会員のニーズに応えるとともに新型コロナウイルスへの感染リスクが回避できる事業の導入検討します。
- (3)既に提供している会員向けの「標的型メール攻撃訓練サービス」と「eラーニングサービス」は極めて有効なツールとして会員拡大のツールでもあることからさらなる拡大を図ることとします。

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、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。
※純増目標:50会員以上、年度末会員数:1,100会員以上
- (2)リテンション活動(退会抑止)につきましても「標的型メール攻撃予防訓練サービス」などのセキュリティ対策を既会員へも広く周知し、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。

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会員サービスの向上に努めます。
- (2)地区会費の収納管理につきましては、口座引き落としを積極的に勧奨し、お支払の利便性向上並びに収納コストの削減等を目指します。
- (3)セミナー受講料の現金取り扱い減少及び適正化を推進するため電子決済(PayPay)の活用推進することとします。
- (4)スケジューラー等のグループウェア、共有サーバーの活用等、業務運営を支える各種システムを活用し業務の効率化、セキュリティ強化、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、ブロック会議、東海参与会議等について引き続き開催いたします。

以 上

正味財産増減計算書(当初予算案)

(令和3年4月1日から令和4年3月31日)

(単位:円)

科 目		前年決算額	当初予算額	増減額	備考
1. 経常収益					
事業収益		196,000	200,000	4,000	
	会員受取会費	196,000	200,000	4,000	会員100
	セミナー等収入	0	0	0	
	ネット情報提供収入	0	0	0	
雑収入		0	0	0	
	受取利息収入	0	0	0	
	その他雑収入	0	0	0	
内部取引収入	運営資金収入	50,000	50,000	0	支部から
経常収益計		246,000	250,000	4,000	
2. 経常費用					
事業費		48,782	45,000	△ 3,782	
	電話応対競技会	11,930	10,000	△ 1,930	応対コンクール景品等
	セミナー等費	0	0	0	費用は支部計上
	委員会費	0	0	0	
	組織強化費	36,852	35,000	△ 1,852	NTTファイナンス請求委託費等
	施設見学会費	0	0	0	別途、検討
管理費		53,850	52,773	△ 1,077	
	会議費(役員会等)	26,077	25,000	△ 1,077	書面総会のため昨年並み
	委託費	27,273	27,273	0	会議所事務委託費
	諸経費支出	500	500	0	
内部取引支出		29,962	60,000	30,038	
	上部費支出	20,000	50,000	30,000	支部へ(会員数見合い×500)
	その他	9,962	10,000	38	昨年並み
経常費用計		132,594	157,773	25,179	
当期経常増減額		113,406	92,227	△ 21,179	
当期一般正味財産増減額		113,406	92,227	△ 21,179	
一般正味財産期首残高		127,958	241,364	113,406	
一般正味財産期末残高		241,364	333,591	92,227	
正味財産期末残高		241,364	333,591	92,227	