

第1号議案

2020年度事業報告及び決算報告

2020年度事業報告

2020年4月1日から2021年3月31日までの1年間を継続した活動として、商工会議所・商工会及び情報通信事業者等との連携を図り、「テレコミュニケーション教育事業」、「ICT活用推進事業」及び「協会活動の活性化」を基本に、会員企業への役立つ事業の推進と情報通信サービスの発展に取り組んできました。

新型コロナウイルス感染拡大防止による緊急事態宣言等の発令に伴い、各種イベントの中止、延期が発生しましたが、オンラインによる研修・セミナーに切り替えて実施してきました。

ユーザ協会の事業活動の実施にあたっては、電話対応技能検定やICT活用推進事業を展開し、サービス利用者の利便増進に寄与し地域社会の発展に取り組んできました。

1. テレコミュニケーション教育事業

(1) 各種セミナーの開催

電話対応研修を中心とした各種セミナーは、各地域において新入社員研修、コミュニケーションスキルアップ研修、ビジネス対応研修をはじめとして、経済・文化講演会など多彩な内容で開催した結果、総参加者数は532名の参加者を集めて実施することができました。

各種セミナー実施状況

区 分	実施回数	参加者数	参加者前年比
新入社員研修	7 (10)	297 (344)	86%
ビジネスマナー研修	2 (3)	115 (29)	397%
パソコン教室	0 (1)	0 (16)	0%
クレーム対応研修	0 (2)	0 (63)	0%
経済・文化講演会	1 (1)	120 (69)	174%
合 計	10 (17)	532 (521)	102%

注：()内は前年度実績

ア. 新入社員研修

商工会議所・商工会との共催により「新入社員研修」を7地域で開催（リアル及びオンライン）しました。時代や経営環境が変わっても、基本的な応対スキル習得としてニーズが高く、また今年度も一部地域で、研修成果を図るため「電話応対技能検定4級」の受検を実施し、事業所のエキスパート育成に活用していただきました。

イ. ビジネスマナー研修・クレーム対応研修（フォローアップ）

商工会議所との共催により「若手フォローアップ」を2回開催（リアル&オンライン）しました。

ウ. パソコン講座・セミナー

密接を避け中止となりました。

エ. 経済・文化講演会

多数の集客を目的とした講演会は、商工会議所との共催事業として実施し、会員サービス及びユーザ協会のイメージや認知度向上を図りました。

地域	開催日	講師	参加者数
上野	2021.1.23	坂東 眞理子（昭和女子大学理事長）	120名

(2) 電話応対コンクール

協会の一大イベントとして定着した電話応対コンクール三重県大会については、新型コロナウイルスにより非常事態宣言が発令されたことにより、リアル・オンライン方式を活用した説明会、研修、競技会等を行いました。

ア. 事前勉強会の実施

①問題説明会の開催

より多くの事業所に参加していただくため、専門講師による「電話応対コンクール問題説明会」をYouTubeで配信し、48名の視聴がありました。（前年度63名）

②事前研修会・直前研修会及びテープ審査の開催

三重県大会出場希望者39名を対象にリアル・オンライン方式でロールプレイングでの実践的研修を津・四日市会場で8月2回、9月2回開催しました。参加者は、延べ76名でした。(前年度91名) 県大会前のテープ審査による応対技術の向上についても29名が参加しました。(前年度14名)

イ. 第34回電話応対コンクール三重県大会

9月18日リモート方式で開催し、19事業所39名の選手が参加し、上位6名と新人賞2名を表彰しました。

順位	氏名	事業所名
優勝	鹿内 梓	佐川急便(株) 四日市営業所
準優勝	濱地 峰子	個人会員
優秀賞	隅 寿子	(株)NTTマーケティングアクト 東海支店サービス移行サポートセンタ(阿児)
	前田富美恵	(株)NTT マーケティングアクト東海支店 松阪コンタクトセンタ
	川口 亜也	(株)NTTマーケティングアクト 東海支店サービス移行サポートセンタ(伊勢志摩)
	小林 有紀子	佐川急便(株) 鈴鹿営業所
新人賞	加藤 香織	イオンクレジット(株) カード 中部コールセンター
	四方 成美	三重交通(株)

ウ. 第59回電話応対コンクール全国大会

リモート(録音方式)で開催され、三重県代表として鹿内 梓さん(佐川急便(株) 四日市営業所)が出場しましたが健闘むなしく入賞を果たすことができませんでした。

(3) 電話応対技能検定

「電話応対技能検定4級試験(もしもし検定)」を4月から実施し、一部の商工会議所で開催する新入社員研修の中でもお客様応対のエキスパートを目指し「もしもし検定4級」に挑戦していただきました。

電話応対技能検定(もしもし検定)4級の検定で36名(34名合格)受検し、3級及び2級のステップアップについても24名(20名合

格)が受検しました。

また、電話応対技能検定(もしもし検定)1級については、初めての合格者が出ました。

2. ICT活用促進事業

(1) ICTビジネスセミナーの開催(オンラインセミナー)

ア.「わかりやすい!テレワーク導入セミナー」(2020.10.16)(桑名商工会議所会議室:6事業所8名)ハイブリッド方式で開催。

講演者:NTT-BF、ユーザ協会東海事業推進部

イ. ICTセミナーの開催(2020.11.12)(津商工会議所会議室:14事業所18名)ハイブリッド方式で開催。

一部:「テレワークの導入。推進に向けて」

講師:一般社団法人日本テレワーク協会 酒井 紀之 様

二部:「ICTで実現するテレワーク」

講師:NTT西日本三重支店ビジネス営業部長、下庄隆文 様に講演していただきました。

ウ. セキュリティ対策

昨年から引き続き「標的型メール攻撃予防訓練サービス」を体験していただき、セキュリティ意識を向上させ対応力を高めていただきました。

エ. eラーニングサービス

社員の皆様のコンプライアンス意識・セキュリティ意識の醸成、スキルアップを図り、事業発展を支える礎としていただきました。

(2) 機関紙(テレコムフォーラム)による情報発信

ICT活用情報として、情報通信に関する動向や企業のCS向上に役立つ内容を毎月送付しました。

(3) ホームページによる情報発信

各地域のセミナー開催情報、コンクール及び電話応対技能検定開催等に関する各種情報を随時発信し参加者を呼びかけました。

3. 会員増強

(1) 会員状況

会員の増強については、目標1,100会員に対し976会員でした。新規加入4、退会75、純減71会員と目標達成することはできませんでした。

会員数の推移

	平成27年	平成28年	平成29年	2018年	2019年	2020年
入会	46	40	11	12	12	4
退会	45	9	99	39	32	75
増減	1	31	▲88	▲27	▲20	▲71
会員数	1,151	1,182	1,094	1,067	1,047	976

(2) 実施した主要施策

- ア. コンクール・各種セミナー参加による申し込み・・・・・・ 2件
- イ. NTTグループにおける会員勸奨・・・・・・ 2件

(3) 退会状況

- ア. 経費削減・・・・・・ 47件（63%）
 - イ. 割引特典の廃止・・・・・・ 9件（12%）
 - ウ. 廃業統合による廃止・・・・・・ 12件（16%）
 - エ. 協会事業にメリットがない・・・・・・ 3件（4%）
 - オ. 会費未納等による協会判断・・・・・・ 4件（5%）
- ・2020年度支部別会員数状況は、別表（P13）のとおり。

4. 協会活動の活性化

(1) 東海4支部、参与・事務局長会議（中止）

(2) 東海クロスチェックの実施及び本部監査（2021.1.7.8）

四半期ごとにクロス監査を受検し、適正な業務運営を確認しました。

(3) 支部主催会議

会議名	開催	方式
支部理事会	2020年6月	書面決議
幹事会議	中止	

以上