

## 2016 年度 事業計画について

日本電信電話ユーザ協会は、ICT活用推進事業において情報媒体及びセミナー等の内容の更なる充実を図り、情報通信サービスの利用者にとって有益な事業を実施していくと共に、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・電話応対診断」「電話応対技能検定」「電話応対等研修」を通じてより多くの方々に参加いただき、電話応対技能の向上に資する有益な事業となるように取り組み、会員並びに情報通信サービス利用者のニーズにこれまで以上に合致した事業活動を推進していくこととします。

### 記

#### 1. 基本方針

- (1) 情報通信利用者の公益法人として、ICT活用推進事業については、会員及び情報通信サービス利用者にとって、更に有益な内容を情報媒体及びセミナー等を通じて発信する。また、テレコミュニケーション教育事業については、内容を一層充実させるとともに、事業に賛同いただけるより多くの方が参加できるように勧奨活動の強化を図る等、事業の拡大に向けて取り組み持続的発展を図る。
- (2) 利用者の利便向上のため、ユーザ協会の本部・支部・地区協会が緊密な連携をとり、一体となって諸施策を展開する。
- (3) 会員拡大については、これまでの会員数のみに着目した取り組みを改め、原点に立ち返り、協会の設立目的と主たる事業活動に賛同を得られる会員の維持・拡大を目指す。
- (4) 商工会議所・商工会、地方公共団体、教育機関、マスコミ機関、情報通信事業者及びそのグループ会社などと連携・協力を図り、効果的な施策を効率的に実施する。

#### 2. 事業活動について

##### 《ICT 関連施策》

- (1) ICT活用情報誌「テレコム・フォーラム」を毎月送付し、ICT導入の成功事例や改善事例、電話応対サービス向上などに関する有益な情報提供を行なう。併せて、岡山支部ニュース「ゆ〜協おかやま」を同封送付し、各種セミナー案内及び開催模様等を発信する。
- (2) 情報通信の最新動向やICT活用のノウハウに関するセミナーや政治・経済・文化に関する講演会などを開催する。これには、地域に対するユーザ協会の事業PRの場として広く一般にも参加を呼びかけ、地域イベントと連動した取り組みを行う。
- (3) 支部ホームページによる情報の受・発信の強化を図る。会員以外にも“多くの方に見てもらえるサイト”に向け、掲載内容の充実とタイムリーな情報更新を行なう。
- (4) ホームページのセキュリティ診断については、本部との連携により展開し推進する。
- (5) 「ICT講習会（パソコン教室）」はSNSを取り入れた講習、アンケート調査などにより会員要望に沿った内容で実施する。
- (6) ICT活用推進事業については、Wi-Fi、SNS、クラウド、情報セキュリティ等、最新のICTサービスの動向や活用方法を紹介する研修等を実施し、参加者の理解促進を支援する。またカリキュラムの内容の企画や参加勧奨にあたっては、各地の商工会議所、商工会、情報通信事業者等と連携を図る。

### 《テレコミュニケーション(電話対応)教育・研修活動》

- (1) 電話対応サービスとトーク技術の向上を目的に、ユーザ協会が全国で開催する「電話対応コンクール」は、今年も広く参加を呼びかけ、事前研修と各地区大会及び岡山県大会を開催する。電話対応コンクール全国大会は今年度が第 55 回大会となり、未参加企業・事業所への提案活動を推進し、参加者の拡大のみならず参加事業所の拡大を図る。
- (2) 電話対応技能検定(愛称：もしもし検定)は、本部の普及促進活動に連動して企業・団体に対し、出前講座方式又は集合講座方式による検定講座受講と検定試験受験の提案等を推進する。4 級検定試験の受験者の拡大のため事業所等へ提案活動を行うとともに、既存の保持者及び合格者に対するワンランクアップの推奨により受験者の拡大を目指す。
- (3) 企業の日ごろの電話対応をお客様の立場から専門家が評価することを目的に、ユーザ協会本部が実施する「企業電話対応コンテスト」については、未参加企業・事業所へ積極的に活用提案を実施することにより、県内企業の一層の参加拡大を図る。
- (4) 「職場リーダー研修」「ビジネスマナー研修」等は会員要望に沿ったカリキュラムの内容充実を図った研修を計画し実施する。

### 3. 会員との関係強化と会員拡大

- (1) テレコミュニケーション教育事業及び I C T活用推進事業を積極的に展開することにより、会員との関係強化を図り、会員の維持・拡大に努める。
- (2) 電話帳販売会社と連携し、従来の「電話帳広告割引特典」の他、新たに「i タウンページ広告新規顧客・制作料割引」等を活用した入会メリットによる会員の拡大を図る。
- (3) 他県の優良施策を水平展開するなど、新たな会員拡大施策への取り組みを行う。
- (4) 各種セミナー・研修等において、会員のご意見を積極的に把握し、企画内容に反映することにより、お客様満足度を向上させ、各種セミナー等に参加いただけていない会員への提案活動をより一層強化していく。

### 4. 適正な業務運営の推進

業務プロセスの見直し、業務システムの改善、支払業務の本部集約等によりコンプライアンスの一層の強化と業務運営の効率化に努める。

### 5. 具体的な施策

各施策項目と具体的な実施内容は、「2016 年度ユーザ協会岡山支部年間スケジュール」のとおり

以上