

(各地区協会定期総会・支部理事会共通)

2020年度 事業活動経過報告

概 要

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、各種施策を展開し会員サービスの充実等に取り組んでいるところです。

2020年度については、年度当初からの新型コロナウイルス感染拡大の影響により、各種事業において従来どおりの事業運営活動には至らなかったものの、デジタル技術を駆使しWebセミナー等の開催などオンライン環境を活用した新たなサービスの提供や業務運営にチャレンジした一年であったと認識しています。

特に、年度後半は各商工会議所・商工会様等のご支援をいただきながら「地域におけるテレワーク推進」に力を注ぎ、テレワーク関連相談会・セミナーを開催するなどタイムリーなテーマに取り組み地域に最新情報を提供してきました。

また、会員様向けサービスとして、全国に先駆け「インターネットセミナー」の提供など新しい取り組みを図り、多くの会員企業様にご利用いただきました。

I 事業活動報告

1. テレコミュニケーション教育事業

(1) セミナー・研修の開催

年度当初(第1四半期)に計画した「新入社員研修」及び「ビジネス電話対応セミナー」については、協会本部の指示により殆どで開催を中止し参加者にご迷惑をおかけしましたが「eラーニングサービス」等の対処策を提案する等、リカバリーを図りました。

第2四半期以降は、感染リスク対策を講じつつ「ビジネス電話対応セミナー」の毎月開催や「コンクール勉強会」「クレーム対応研修」について計画通りの取組みを実施しましたが、コロナ禍の影響を受け参加者の減少は否めませんでした。

結果、2020年度は、セミナー・研修等を35回開催し749名に参加いただきました。

開催日	内容	開催地	参加者	共催等
2020.4.9	新入社員ビジネスマナーセミナー	焼津市	中止	焼津商工会議所
2020.4.10	新入社員ビジネスマナーセミナー	焼津市	中止	焼津商工会議所
2020.4.10	新入社員ビジネスマナーセミナー	島田市	17	島田商工会議所
2020.4.15	新入社員講座	藤枝市	延期	藤枝商工会議所
2020.4.9	新入社員ビジネスマナーセミナー	浜松市	中止	
2020.4.13	新入社員ビジネスマナーセミナー	静岡市	中止	
2020.4.14	新入社員ビジネスマナーセミナー	沼津市	中止	
2020.4.23	新入社員ビジネスマナー初級編	磐田市	中止	磐田商工会議所
2020.5.14	電話対応フォローアップ研修	焼津市	中止	
2020.6.3	ビジネス電話対応セミナー基礎編	三島市	中止	
2020.7.1	ビジネス電話対応セミナー基礎編	静岡市	19	4級検定セット
2020.7.9	電話対応フォローアップ研修	伊豆市	13	
2020.8.5	ビジネス電話対応セミナー基礎編	浜松市	9	4級検定セット
2020.9.2	ビジネス電話対応セミナー基礎編	沼津市	6	4級検定セット

2020.9.16	新入社員フォローアップ研修	藤枝市	26	藤枝商工会議所
2020.9.17	コミュニケーション・アンガーマネジメント研修	熱海市	11	熱海商工会議所
2020.10.7	ビジネス電話対応セミナー基礎編	静岡市	9	4級検定セット
2020.11.4	ビジネス電話対応セミナー基礎編	浜松市	9	4級検定セット
2020.11.9	ビジネス電話対応セミナー基礎編	静岡市	11	特例4級検定セット
2020.12.2	ビジネス電話対応セミナー基礎編	三島市	11	4級検定セット
2021.1.6	ビジネス電話対応セミナー基礎編	静岡市	7	4級検定セット
2021.1.22	クレーム対応力UPセミナー	静岡市	5	
2021.1.26	クレーム対応力UPセミナー	袋井市	12	
2021.1.28	クレーム対応力UPセミナー	富士市	9	
2021.2.3	ビジネス電話対応セミナー基礎編	浜松市	8	4級検定セット
2021.3.3	ビジネス電話対応セミナー基礎編	沼津市	9	4級検定セット
2020.7.4	コンクール説明会 LIVE 配信	静岡市	10	講師のみ集合
2020.7.28	コンクール地区予選勉強会 富士	富士市	5	
2020.7.28	コンクール地区予選勉強会 浜松	浜松市	17	
2020.7.29	コンクール地区予選勉強会 静岡	静岡市	20	
2020.7.31	コンクール地区予選勉強会 三島	三島市	16	
2020.8.4	コンクール地区予選勉強会 袋井	袋井市	7	
2020.8.5	コンクール予選勉強会 Web	静岡市	14	
2020.8.6	コンクール地区予選勉強会 静岡	静岡市	23	
2020.8.6	コンクール予選勉強会 Tel	静岡市	6	
2020.8.7	コンクール地区予選勉強会 沼津	沼津市	9	
2020.9.1～2	コンクール予選一次審査 (全県下)	静岡市	232	
2020.9.10	コンクール地区予選二次審査	静岡市	100	
2020.9.28	コンクール県大会事前勉強会 Web	静岡市	17	
2020.10.1	コンクール県大会事前勉強会 Web	静岡市	18	
2020.10.13	コンクール静岡県大会	静岡市	35	リモート大会
2020.10.13	コンクール静岡県大会 LIVE 配信	静岡市	-	アクセス1,753件
2020.10.29	コンクール東海合同勉強会	名古屋市	6	静岡はZoom参加
2020.10.30	コンクール県大会表彰式	静岡市	22	
2020.11.20	コンクール全国大会 リモート開催	本部	1	
合計	35回		749	

(2) 電話対応コンクール

ア. 地区予選(録音方式)

9月1日～2日に電話録音方式による一次審査、9月10日に録音データによる二次審査を実施しましたが、コロナ禍における参加企業の方針(①参加者のリスク管理 ②稼働不足による経営判断)もあり参加者については前年度を大きく下回り、

参加規模は**63事業所**(前年比▲3)、**参加者数232名**(前年比▲82)となりました。

(全国的な減少傾向の中で、静岡支部は参加者数で5番目の規模)

地区協会	参加事業所	参加者	県大会へ	全国大会へ
伊豆	6	12		
静岡東部	14	56	7	
岳南	4	15	4	
静岡	20	84	14	1
志太榛原	2	13		
中東遠	6	17	1	
浜松	11	35	9	
合計	63	232	35	1

イ. 静岡県大会

全国大会のリモート開催や参加企業の意向等を踏まえ、従来の「集合大会」から「リモート大会」に変更を図り、各地区協会から選出した代表35名により10月13日に開催しました。

開催にあたり、協議模様の音声配信とともに参加企業 PR の映像配信を行うなど参加企業のプレゼンス向上に役立てたと思います。(1, 753アクセス)

優勝した川上純子さんを全国大会の静岡県代表として選抜しました。

◆県大会出場者35名（予選競技番号順）

地区協会	氏名	事業所	記事
静岡東部	坪内 美幸	佐川急便 御殿場営業所	
	藤田 ゆかり	NTT-MA 東海コンサルティングセンタ	
	畑野 博美	ヤマト運輸 東静岡主幹支店	
	石渡 智英	三島商工会議所	
	斎藤 由紀	静岡ガスエネルギー 三島営業所	第3位
	鈴木 桃子	沼津商工会議所	
	山鹿 義明	NTT-MA 東海コンサルティングセンタ	
岳南	勝間田 大寛	建設システム	
	安本 尚広	建設システム	
	内藤 有希	佐川急便 富士営業所	新人賞
	望月 優花	建設システム	第4位
静岡	白井 真寿美	NTT-BF 静岡営業所	優秀賞
	佐野 麻莉菜	静岡ガス エネリアショールーム静岡	
	川上 純子	NECフィールドイング	優勝
	小林 佳子	NTT-MA 東海 116 センタ	優秀賞
	堀井 香織	静岡ガス コンタクトセンター	
	早房 奈那	静岡ビジネスクリエイト	
	田中 佑佳	三菱電機ライフサービス	
	相原 真理	佐川急便 静岡営業所	新人賞
	吉田 直美	静岡ガス	
	山田 菜穂子	三菱電機ライフサービス	
	篠原 楓	三菱電機ライフサービス	新人賞
	福田 寿美	清和 静岡事業所	
	小島 薫	NTT-MA 東海 116 センタ	
	松本 理世	静岡ガス	優秀賞
中東遠	伊東 未翔	きみくら	準優勝
浜松	犬飼 愛里沙	長坂養蜂場	
	高橋 美鈴	長坂養蜂場	
	東 郁穂	佐川急便 浜松営業所	優秀賞
	安間 真弓	佐川急便 浜松営業所	
	中沢 妙子	長坂養蜂場	
	大谷 裕美	NTT-BF 浜松営業所	第5位
	内田 優花	オークラアクトシティホテル浜松	
	中村 遼子	オークラアクトシティホテル浜松	優秀賞
	桑原 直毅	オークラアクトシティホテル浜松	

ウ. 全国大会

全国大会は11月20日リモート参加方式により全国57名の出場選手が電話対応技術を競い合いました。静岡県代表の川上さんは全国大会に向けた練習の成果を十分に発揮し、健闘していただきました残念ながら入賞には至りませんでした。

なお、優勝者は広島県代表の竹重由紀子((株)福屋)さん、準優勝者は滋賀県代表の池田裕亮(みずほ証券(株))さん でした。

(3) 企業電話対応コンテスト

協会本部方針により、コロナ禍の影響を鑑み全国的に中止とさせていただきます。

(4) 電話対応技能検定(もしもし検定)

年度当初(第1四半期)に計画した検定試験については、他のセミナーと同様に開催を中止させていただきましたが、第2四半期以降は、感染リスク対策を講じつつ計画通りの取組みを実施しました。

3級～4級試験を延べ**14回実施**し、**124名に受験**いただきました。

受験結果では、3級では12名合格、4級では50名が合格しました。

また、課題となっていた参加者拡大については、年度当初の新入社員に対しての取組みが十分にできなかったこと、開催が集合方式であったことから参加控えが発生し拡大につなげることができませんでした。

本部に対し、今後の検定実施方法(web化)について意見具申をいたしました。

開催日	級別	開催地	受験者	合格者	合格率
2020.5.14	4級	焼津市	中止	-	-
2020.6.3	4級	三島市	中止	-	-
2020.7.1	4級	静岡市	20	7	35.0%
2020.8.5	4級	浜松市	9	7	77.8%
2020.10.7	4級	静岡市	9	1	11.1%
2020.10.7	4級	沼津市	5	0	0%
2020.11.4	4級	浜松市	10	7	70.0%
2020.11.9	4級 特例	静岡市	11	11	100.0%
2020.12.2	4級	三島市	14	8	57.1%
2021.1.6	4級	静岡市	9	3	33.3%
2021.2.3	4級	浜松市	9	4	44.4%
2021.3.3	4級	沼津市	10	2	20.0%
2020.12.11	3級講習	静岡市	(11)	-	-
2020.12.17	3級講習	静岡市	(9)	-	-
2021.1.7	3級	静岡市	7	2	28.6%
2021.1.12	3級	静岡市	11	10	90.9%
合計			124	62	50%

2. 情報通信 (ICT) 活用推進事業

(1) セミナー・相談会の開催

例年、各地区の商工会議所・商工会等との連携により地域の事業所を対象にセミナー等を開催し ICT 関連の最新情報の提供を行っていましたが、年度当初のコロナ禍の影響により従来からの「集合方式」での開催が難しい状況となったことから、急遽、インターネットを活用した「Web 方式」への転換を図ることとしました。

結果、2020年度は約20回のセミナー等を開催したが、その殆どが「Web 方式」となり時代環境に則した取り組みが早期に実現できたことは大きな力となりました。

また、年度後半は、総務省が推進している「テレワークサポートネットワーク事業」に対して全国施策として積極的な展開を図り、県下15商工会議所の協力をいただき

①「地域相談窓口設置」 ②「テレワーク相談会・セミナー」開催がタイムリーに実施できたことは地域貢献事業として大きな成果を上げることができました。

開催日	内 容	開催地	参加者	記事
2020.7.28	働き方セミナー web	Web	14	本部主催
2020.7.31	静岡経済同友会 テレワーク講習会 Web	静岡市	29	
2020.8.6	掛川商工会議所 テレワーク活用セミナー Web	掛川市	31	日本テレワーク協会
2020.8.24	デジタルトランスフォーメーションセミナー web	Web	14	近畿推進部主催
2020.9.23	テレワーク活用セミナー (配信用録画)	静岡市	3	日本テレワーク協会
2020.10.12	総務省テレワーク事業紹介 商工会議所連合会	静岡市	16	総務省テレワーク事業
2020.10.13	電話対応コンクール静岡県大会 テレワークセミナー web 配信	静岡市	225	web アクセス数
2021.1.19	浜松ロータリークラブ テレワークセミナー	浜松市	72	総務省テレワーク事業
2021.2.1	静岡経済同友会 テレワークセミナー Web	静岡市	39	ワークスマイルラボ
2021.2.9	島田商工会議所 テレワークセミナー Web	島田市	22	総務省テレワーク事業
2021.2.16	浜松商工会議所テレワーク相談会① ハイブリッド	浜松市	27	総務省テレワーク事業
2021.2.16	浜松商工会議所テレワーク相談会② ハイブリッド	浜松市	27	総務省テレワーク事業
2021.2.26	浜松商工会議所テレワーク相談会③ ハイブリッド	浜松市	37	総務省テレワーク事業
2021.2.26	浜松商工会議所テレワーク相談会④ ハイブリッド	浜松市	37	総務省テレワーク事業
2021.3.2	三島商工会議所 テレワーク相談会 ハイブリッド	三島市	18	総務省テレワーク事業
2021.3.4	浜松 教養セミナー 企業における DX	Web	90	NTT 西日本後援
2021.3.5	東部 トップセミナー 企業における DX	Web	100	NTT 西日本後援
2021.3.11	沼津商工会議所 テレワーク相談会 ハイブリッド	沼津市	38	総務省テレワーク事業
2021.3.11	沼津商工会議所 セキュリティセミナー ハイブリッド	沼津市	38	IPA 協賛
2021.3.11	デジタルトランスフォーメーションセミナー web	Web	12	近畿推進部主催
合計	開催(講師単位) 20回		889	

(2) ICT 活用 会員向け無料サービス

① 標的型メール攻撃予防訓練サービス

サービス提供から5年目を経過し会員事業所の「情報セキュリティ教育」の支援ツールとして提供していますが、積極的なPRを実施していなかったこともあり、2020年度の利用実績は1事業所の体験にとどまりました。

昨今のテレワーク環境の増加によりセキュリティ対策の重要性が問われているなか、改めて本サービスの積極的PRにより強化することとします。

② eラーニングサービス

2018年から提供している「インターネット学習サービス」であり、「新入社員向け」「中堅社員向け」「育成担当者向け」等、5カテゴリー47講座を個々の習熟度に応じた学習が進められる企業内研修として、2020年度は新入社員向け研修の中止のリカバリー策として多くの企業で利用していただきました。

静岡支部は、年間66社からの申込みがあり、全国1位の利用状況でした。

③ インターネットサービス

2020年7月から静岡支部独自施策としてサービスを開始しました。

年度当初のコロナ禍による協会事業の停滞感をカバーするために新たな会員サービスとしてスタートさせましたが、約600セミナーのタイトルから「いつでも・どこでも」受講でき、テレワークなどの在宅勤務時の情報収集として、月間約300アクセスという人気のサービスとして定着してきています。

◆2020年度 会員無料サービスの活用状況

地区協会	①標的型メール訓練	② eラーニング	③インターネットセミナー
	事業所数	事業所数	アクセス数
伊豆地区		3	2,304 (8か月) ※月平均 288アクセス
静岡東部地区		9	
岳南地区		5	
静岡地区		27	
志太榛原地区		5	
中東遠地区		7	
浜松地区	1	10	
合計	1	66	2,304

3. その他の事業

(1) 教養セミナー・トップセミナー（著名人による講演会）

例年、商工会議所、商工会、NTTグループの共催・後援をいただきブロック単位の開催を行っていましたが、従来からの「会場集合」による開催が難しいことから、時流に合わせて「オンラインセミナー」による開催としました。

「地域を元気にする」ための一助としていただくために、旬の話題(テーマ)を選定し開催した結果、インターネットでのセミナーにも係わらず多くの視聴をいただきました。

また、「オンラインセミナー」という広域からの視聴を可能としたサービスは今後の地域単位でのセミナーの在り方を検討するヒントとなりました。

開催日	テーマ	講師	開催 B	会場	視聴者数
2021.3.4	逆境に負けない中小企業の在り方 ～After コロナに向けて	(株)minitts 代表 中村 朱美	西部	Web	90
2021.3.5	今、渋沢栄一に学ぶ	作家 守屋 淳	東部	Web	100
合計	実施 2回				190

(2) 施設見学会

コロナ禍の影響を鑑み中止とさせていただきました。

(3) 最新情報の提供

ユーザ協会会報誌「テレコム・フォーラム」については、掲載内容のマンネリ化が否めないことから、価値のある情報誌として刷新すべく、全国の各地区協会の会員様にモニターとしてご協力いただきました。（静岡支部も7地区の会員様に協力いただく）

「表紙」「内容構成」「紙面充実」とかなり読みやすく刷新されましたので、是非、毎月、講読していただき事業経営のヒントとしていただきたいと思います。

4. 会員増強

会員増強については、ユーザ協会事業の展開と共に最重要な取組みとして事業計画に掲げ積極的に取り組んできました。全国的に退会に歯止めが掛らないなか、静岡支部は前年度末に対して**▲73会員減**の年度末**1,606会員**となりました。

(1) 会員状況

新規入会はNTTグループのご支援により、**165会員の新規会員を獲得**していただき**5年連続「全国1位」**の会員入会数を計上することが出来ました。

しかしながら、コロナ禍による影響も大きく、長年会員であった企業の経費削減や事業統合、経営方針変更等により、入会数を上回る**▲238会員の退会が発生**しました。退会抑止につながるニーズに合ったサービスの提供が急務となっています。

地区協会	前年度末 会員数	2020年度会員数状況			
		入会数	退会数	増減	会員数
伊豆	104	0	▲5	▲5	99
静岡東部	310	28	▲46	▲18	292
岳南	190	20	▲30	▲10	180
静岡	333	28	▲41	▲13	320
志太榛原	188	28	▲26	2	190
中東遠	185	21	▲36	▲15	170
浜松	369	40	▲54	▲14	355
合計	1,679	165	▲238	▲73	1,606

(2) 実施した会員増強施策

ア. 会員拡大キャンペーンの実施

静岡支部の独自の取組みとして、例年同様に「NTT西日本ビジネスフロント社」を対象に「会員拡大キャンペーン」を実施した結果、161会員の新規入会をいただきました。本件の支援に対し、該当地区協会から感謝状を贈呈いたしました。

イ. 各種セミナー開催に合わせた入会勧奨等

各種有料セミナーの参加申し込み時に会員特典等の入会メリット(会員価格)の訴求を行うとともに、インターネットセミナーやeラーニング等の無料施策の案内により、新たに4事業所にご入会いただきました。

5. 協会活動の活性化等

(1)適正な事業運営

2021年1月にユーザ協会東海事業推進部による内部監査を実施し、業務運営及び会計処理等において適正に実施していることを確認しました。

また、コロナ対策として「ソーシャルディスタンス」の取り組みや業務環境改善のため必要なツール等の配備を実施いたしました。

(2)各種会議

会議名		開催月日	動 向	出席者
岳南地区定期総会		2020.6.2	書面総会により議決	-
伊豆地区定期総会		2020.6.4	書面総会により議決	-
志太榛原地区定期総会		2020.6.5	書面総会により議決	-
中東遠地区定期総会		2020.6.8	書面総会により議決	-
静岡東部地区定期総会		2020.6.15	書面総会により議決	-
浜松地区定期総会		2020.6.17	書面総会により議決	-
静岡地区定期総会		2020.6.22	書面総会により議決	-
第32回支部理事会		2020.6.22	書面理事会により議決	-
ブロック 会議	中 部		開催中止-	
	東 部		開催中止-	
	西 部		開催中止-	
	東部(伊豆)		開催中止-	