2022年度　事業報告

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。

２０２２年度は、**「ウィズコロナ」**対応を意識した新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら状況に応じた運営を実施し、**「会員サービスの維持」**を目指して事業展開を図ってきました。

具体的には、各種セミナー開催を中心にユーザ協会のスケールメリットを活かした「オンライン化」による広域的な事業運営に積極的に取り組んだことで、従来以上に開催数が増加しサービス向上に繋げることができ、更には、各支部単位で行っていた事業運営も広域化の推進により効率的な取り組みができた年でもありました。

また、地域への事業展開に関しては、各地区の商工会議所及び商工会のご支援をいただき公益事業として展開が図られたことを併せてご報告させていただきます。

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（コンクール関係勉強会等含む）

年度当初に実施した「新入社員研修」は前年度6回開催から関係商工会議所との共催を含め10回開催に増加させ、新入社員の研修機会の確保に努めました。併せて、参加しやすい環境の提供として「新入社員 Web コース」を3回開催いたしました。

なお、毎月開催を計画していた「ビジネス電話応対セミナー」については開催中止も減り、「クレーム応対セミナー」も復活するなど、徐々にセミナー開催ができる状況に戻ってきていますが、全体的に参加者が低調で参加者確保に課題を残しました。

また、電話応対コンクール関連の勉強会等については、参加目的が競技参加という目的が明確なため堅調な参加者の確保が出来ており、結果、テレコミュニケーション教育事業全体の開催数・参加者数は、前年度と同レベルを維持できました。

開催数　42回（前年比＋2回）　　参加者数　803名（前年比▲7名）

開催日	内容	開催地	参加者	共催等
2022.4.5	新入社員セミナーweb①	Web	5	
2022.4.7	新入社員セミナー集合②	静岡市	18	
2022.4.7	新入社員セミナー集合③	静岡市	25	
2022.4.12	新入社員セミナーweb④	Web	19	
2022.4.12	新入社員ビジネスマナーセミナー①	焼津市	16	焼津商工会議所
2022.4.13	新入社員セミナーweb⑤	Web	8	
2022.4.13	新入社員ビジネスマナーセミナー②	焼津市	9	焼津商工会議所
2022.4.18	新入社員ビジネスマナー講習会①	島田市	22	島田商工会議所
2022.4.19	新入社員ビジネスマナー講習会②	島田市	22	島田商工会議所
2022.4.22	新入社員ビジネスマナー講習会	磐田市	20	磐田商工会議所

2022.5.11	ビジネス電話応対セミナー基礎編	静岡市	14	4級検定セット
2022.7.6	ビジネス電話応対セミナー基礎編	浜松市	16	4級検定セット
2022.9.9	新入社員フォローアップ研修	藤枝市	13	藤枝商工会議所
2022.10.5	ビジネス電話応対セミナー基礎編	静岡市	2	4級検定セット
2022.11.2	ビジネス電話応対セミナー基礎編	三島市	7	4級検定セット
2022.12.7	ビジネス電話応対セミナー基礎編	浜松市	5	4級検定セット
2023.1.16	クレーム応対力UPセミナー	静岡市	10	
2023.1.19	クレーム応対力UPセミナー	三島市	10	
2023.1.24	コミュニケーションスキルアップセミナー	Web	9	岐阜支部共同開催
2023.2.3	ビジネス電話応対セミナー基礎編	沼津市	4	
2022.6.24	コンクール説明会	静岡市	10	講演録画配信
2022.7.20	コンクール地区予選勉強会　浜松	浜松市	15	
2022.7.22	コンクール地区予選勉強会　三島	三島市	10	
2022.7.25	コンクール地区予選勉強会 Web 方式	Web	27	
2022.7.26	コンクール地区予選勉強会 Web 方式	Web	29	
2022.7.28	コンクール地区予選勉強会　静岡	静岡市	21	
2022.8.2	コンクール地区予選勉強会　静岡	静岡市	20	
2022.8.4	コンクール地区予選勉強会（個別）	沼津市	10	
2022.8.29	東部ブロック地区予選（録音審査）	静岡市	39	
2022.8.29	中部ブロック地区予選（録音審査）	静岡市	31	
2022.8.29	西部ブロック地区予選（録音審査）	静岡市	32	
2022.8.30	東部ブロック地区予選（録音審査）	静岡市	33	
2022.8.30	中部ブロック地区予選（録音審査）	静岡市	38	
2022.8.30	西部ブロック地区予選（録音審査）	静岡市	31	
2022.9.8	東部ブロック地区予選（二次審査）	静岡市	44	
2022.9.8	中部ブロック地区予選（二次審査）	静岡市	44	
2022.9.8	西部ブロック地区予選（二次審査）	静岡市	44	
2022.9.21	コンクール県大会事前勉強会 Web	Web	17	
2022.9.22	コンクール県大会事前勉強会 Web	Web	18	
2022.10.12	コンクール静岡県大会	静岡市	33	選手
2022.10.27	コンクール東海合同勉強会	名古屋市	2	
2022.11.18	コンクール全国大会	山口市	1	選手
合 計	42回		803	

（2） 電話応対コンクール

①地区予選（録音方式）

8月29日～30日に電話録音方式による一次審査を9月8日に録音データによる二次審査を実施しましたが、コロナ感染下における参加見送り等の企業判断の影響もあり参加規模については前年度から若干の減少となりました。

59事業所（前年比▲3）　参加者数204名（前年比▲22）

地区協会	参加事業所	参加者	県大会へ	全国大会へ
伊豆	4	8		
静岡東部	10	55	8	
岳南	4	9	4	1
静岡	18	59	10	
志太榛原	7	28	4	
中東遠	5	17	1	
浜松	11	28	8	
合　計	59	204	35	1

②静岡県大会

全国大会(山口大会)が3年振りにリアル開催の方向が示され、これに準じて静岡県大会も3年振りに「リモート方式」から「集合方式」に変更し開催いたしました。

静岡県大会は、10月12日 静岡市「あざれあ」にて各地区から選抜された35名のうち辞退者2名(災害被災)を除いた33名により実施しましたが、開催にあたっては、応援者等の入場制限を設けるなどコロナ感染対策を万全に行うなど安心・安全な大会運営に努めました。

競技の結果、岳南地区代表の「海野奈緒美さん」が優勝し静岡県代表として全国大会への出場を決めました。また、県大会模様については、終日 LIVE 配信を行い多くの方に視聴いただきました。(視聴数:「延べ 1,235 アクセス」)

◆県大会出場者33名 (地区予選時の競技番号順)

地区協会	氏名	事業所	記事
静岡東部	石渡 智英	三島商工会議所	
	松本 瑠菜	沼津商工会議所	
	本多 日和	静岡県自動車学校 沼津校	
	中井 恵梨	静岡ガス株式会社 エネリアショールーム柿田川	
	土屋 綾	静岡ガス株式会社 東部支社	優秀賞
	斉藤 花恵	静岡ガス株式会社 エネリアショールーム柿田川	
	長澤 裕理	佐川急便株式会社 三島営業所	
	坂本 好香	株式会社明電舎 沼津営業所	
岳南	望月 優花	株式会社建設システム	第三位
	海野 奈緒美	株式会社建設システム	優勝
	鳥澤 いづみ	佐川急便株式会社 富士営業所	
	山本 まりあ	富士商工会議所	
静岡	福澤 幸代	NTT-BS 静岡 116・IP コールセンタ	優秀賞
	堀口 桃子	中島屋グランドホテル	
	竹内 真由美	静岡ガス株式会社	優秀賞
	宇佐美 知里	静岡商工会議所	
	竹内 誠人	中部電力パワーグリッド株式会社 静岡営業所	新人賞
	小林 佳子	NTT-BS 静岡 116・IP コールセンタ	
	白井 真寿美	NTT-BF 静岡営業所	
	長澤 佳奈	株式会社清和 静岡事業所	
志太榛原	市川 亜紀子	ハルソラ合同会社	新人賞
	菊地 奈津希	株式会社田子重	
	狩集 紫織	ハルソラ合同会社	
	杉山 愛	焼津グランドホテル	
中東遠	中村 典代	佐川急便株式会社 袋井営業所	優秀賞
浜松	内田 優花	オークラアクトシティホテルマネジメント株式会社	優秀賞
	小林 則依	株式会社長坂養蜂場	
	三宅 里奈	三井住友海上火災保険株式会社(浜松)	新人賞
	白井 千花	佐川急便株式会社 浜松営業所	
	木村 彩	三井住友海上火災保険株式会社(浜松)	準優勝
	田中 咲良	浜松ヤナセ株式会社	優秀賞
	犬飼 愛梨沙	株式会社長坂養蜂場	
	宮本 仁美	個人	優秀賞

③全国大会

全国大会は11月18日に山口市「維新ホール」にて全国57名の代表選手により電話応対技術を競い合いました。静岡県代表の海野さんは全国大会に向けた練習の成果を十分に発揮し丁寧で正確な応対で競技に臨んでいただきましたが、残念ながら上位入賞は叶いませんでした。

なお、全国大会の優勝者は広島県代表の寺内里佳(NTT ﾋﾞｼﾞﾈｽｿﾘｭｰｼｮﾝｽﾞ(株))さん、準優勝者は京都府代表の中原由加里((株)ティンクル)さんでした。

(3) 電話応対技能検定(もしもし検定)

もしもし検定については、2級から4級まで幅広く開催し前年度と同等の実施となりましたが、受検者数については大きく減少となりました。

開催数　15回（前年比±0回）　　受検者数　104名（前年比▲59名）

要因としては、検定導入から13年が経過し受検対象者が一巡し、企業単位でのまとまった受検が減少し個人単位での受検が中心となったことが考えられますが、今後の受検者確保に向けた対応に課題を残す結果となりました。

なお、3級検定の受検しやすい環境に向けた取り組みとして「Web 講習・Web 受検」を初めて東海4支部合同で開催(年間2回)し、支部単独での少人数開催が難しい状況において対応できたことは今後に向けての大きな成果となりました。

開催日	級別	開催地	受検者	合格者	合格率
2022.5.11	4級	静岡市	17	12	70.6%
2022.6.1	4級	沼津市	1	1	100.0%
2022.7.6	4級	浜松市	15	7	46.7%
2022.7.12	4級　特例	静岡市	12	12	100.0%
2022.7.12	4級　特例	沼津市	8	8	100.0%
2022.10.5	4級	静岡市	4	4	100.0%
2022.11.2	4級	三島市	6	1	16.7%
2022.12.7	4級	浜松市	5	4	80.0%
2023.2.3	4級　特例	藤枝市	6	6	100.0%
2023.2.3	4級　特例	沼津市	4	4	100.0%
2022.10.26	3級講習	静岡市	8	－	－
2022.10.28	3級講習	Web	2	－	－
2022.11.4	3級	Web	3	2	66.7%
2022.11.5	3級	静岡市	11	6	54.5%
2022.11.12	3級	静岡市	7	3	42.9%
2023.2.14	3級講習	Web	2	－	－
2023.3.3	3級	Web	2	1	50.0%
2022.11.21	2 級講習	静岡市	4	－	－
2022.11.25	2 級講習	静岡市	4	－	－
2022.12.8	2 級	静岡市	3	2	66.7%
合 計			受検 104 (講習含 124)	73	70.2%

※検定受検者数には講習参加者 20 名を除く

2. 情報通信(ICT)活用推進事業

(1)ICT セミナーの開催

2022 年度はセミナー参加者のニーズや利便性を考慮し「集合方式」から「Web 方式」主体で計画し、特に、全国各地で計画されたオンラインセミナーはユーザ協会のスケールメリットを活かした相乗り開催を実施しました。結果、静岡県域の各商工会議所・商工会のご支援をいただきながら開催数と参加者数では昨年度を上回る実績となりました。セミナー内容としては、中小企業を対象とした DX 推進関連を中心とした経営支援に関わるものが主流となり、多くの方の視聴により好評をいただきました。

開催数　30回（前年比＋6回）　　参加者数　1，091名（前年比＋62名）

なお、一部ではオンラインセミナーよりもリアルによる「集合開催」の要望もあり、講演テーマ選定と共に効果的な開催方法についての今後の課題となりました。

開催日	内　　容	開催地	参加者	記事
2022.4.22	IPA の DX 戦略　広域オンラインセミナー	Web	21	静岡からの参加者
2022.5.25	企業変革・DX 推進でコロナ危機を乗り越える	Web	13	静岡からの参加者
2022.5.31	テレワーク時代のセキュリティリスク～企業がとるべき対策	Web	38	静岡からの参加者
2022.6.2	IT 導入補助金・助成金活用セミナー	Web	9	静岡からの参加者
2022.6.3	企業の DX はどのようにはじめるか	伊東市	20	定期総会時
2022.6.6	企業の DX はどのようにはじめるか	藤枝市	23	定期総会時
2022.6.9	企業の DX はどのようにはじめるか	富士市	17	定期総会時
2022.6.14	企業の DX はどのようにはじめるか	掛川市	20	定期総会時
2022.6.17	企業の DX はどのようにはじめるか	沼津市	28	定期総会時
2022.6.21	企業の DX はどのようにはじめるか	浜松市	28	定期総会時
2022.6.24	日本企業における DX の活用、推進による課題解決	Web	16	静岡からの参加者
2022.6.28	企業の DX はどのようにはじめるか	静岡市	28	定期総会時
2022.6.28	NTT 西日本静岡支店の地域活性化に向けた取組み	静岡市	17	理事会時
2022.7.13	使いこなそうICT 第1回（コミュニケーションの DX 化）	Web	6	静岡からの参加者
2022.7.20	スマホ活用仕事術	Web	14	静岡からの参加者
2022.7.22	商工会議所業務に役立つ ICT(PC 業務の自動化)	Web	1	静岡からの参加者
2022.8.30	使いこなそうICT　第2回（オフィス業務の自動化）	Web	9	静岡からの参加者
2022.8.31	「インボイス制度」対応に向けた ICT ソリューション	Web	33	静岡からの参加者
2022.10.12	静岡県域における地域活性化に向けた取組み	Web	213	コンクール会場から Web 配信
2022.10.28	サイバー攻撃の脅威とセキュリティ対策のポイント	Web	16	静岡からの参加者
2022.11.1	もっと使おうICT（Q&A オフィスで悩み解決）	Web	2	静岡からの参加者
2022.11.29	IT 経営フォーラム 2022in 焼津	焼津市	187	焼津商工会議所
2022.11.29	サイバーセキュリティ対策講座	Web	4	静岡からの参加者
2022.11.29	経営課題をデジタルで解決「みらデジ」	Web	4	静岡からの参加者
2022.12.8	DX 推進と SDGs	Web	33	静岡からの参加者
2023.2.22	静岡県における ICT 活用による地域活性化の取組み	静岡市	158	ビジネスセミナー
2023.2.22	サイバーセキュリティ対策講座	Web	1	静岡からの参加者
2023.2.27	静岡県における ICT 活用による地域活性化の取組み	Web	74	教養セミナー
2023.3.9	静岡県における ICT 活用による地域活性化の取組み	Web	47	トップセミナー
2023.3.14	ICT 経営実践セミナー　瀬古俊彦氏特別講座	Web	11	静岡からの参加者
合 計	開催数　30回（集合 10 回、Web 20 回）		1，091	

(2)　ICT活用　会員向け無料サービス

❶標的型メール攻撃予防訓練サービス

近年、コロナ禍の影響もあり世界的にデジタル化が進んだことで、サイバー攻撃の脅威は

かつてないほど高まってきています。その対策教育として「情報セキュリティセミナー」の受講に加えて「メール攻撃型訓練」をセットで実施する職場に向けて、セキュリティ対策支援ツールとして提供を図りました。

静岡支部　利用状況　申込数　年間　15社　　利用状況　全国2位

❷ e ラーニングサービス

社員が自分の時間で自由に学習できる自学自習型の「インターネット学習サービス」として、「新入社員向け」「中堅社員向け」「育成担当者向け」等の6カテゴリー55講座を学習コンテンツとして提供しました。特に、新入社員研修の補完ツールとして年間を通して社員のスキルアップツールとして多くの会員企業にご利用いただきました。

静岡支部　利用状況　申込数　年間　87社　　利用状況　全国1位

❸ インターネット セミナー（静岡支部独自施策）

静岡支部独自の会員向け無料サービスとして、セミナー受講機会の提供拡大を目的として3年目となりました。「約700セミナー」の中から「いつでも・どこでも」受講可能な手軽な情報収集サービスとして定着してきました。

なお、2022年度は「インボイス制度」関連へのアクセスが増加傾向にありました。

静岡支部　利用状況　年間4，102アクセス（月平均342アクセス）

◆2022年度　会員無料サービスの活用状況

地区協会	❶標的型メール訓練 事業所数	❷ e ラーニング 事業所数	❸ インターネットセミナー アクセス数
伊豆地区	1	2	◆2022 年度 4，102 アクセス （前年比 128%） ※月平均 342アクセス
静岡東部地区	4	14	
岳南地区	1	2	
静岡地区	3	22	
志太榛原地区	1	12	
中東遠地区	1	14	
浜松地区	4	21	
合 計	15	87	4，102

3．その他の事業

（1）「著名人」による講演会（トップセミナー、教養セミナー、ビジネスセミナー等）

例年、静岡支部と各地区協会と連携して開催しているトップセミナー等(「ICT」+「著名人」セミナーセット開催)について3回実施するとともに、全国で計画している「著名人」セミナーについても「オンラインセミナー」による広域開催を進めより多くの方に視聴いただき会員等のサービスの充実を図りました。

開催日	テーマ		開催地	視聴者数
2022.5.31	第4の波 サイバー社会に向けた国家戦略	大前 研一	Web	38
2022.8.31	シニアビジネスの発想法	大前 研一	Web	33
2023.1.12	2022年から見た2023年の経済見通し	大前 研一	Web	78
2022.7.20	世界の潮流・日本の現状	山口 真由	Web	14
2022.12.8	強い自分を創る逆転の発想	齋藤　孝	Web	33

2023.2.22	素晴らしい国、日本の自立と覚醒を待望	ケントギルバート	静岡市	158
2023.2.27	揺れ動く内外情勢とこれからの政治経済	田崎 史郎	Web	74
2023.3.9	ウクライナ危機 その背景と国際的影響	広瀬 陽子	Web	47
合 計	開催数 8回（集合１回、Web７回）			475

（2）施設見学会

コロナ禍による見学先の開催中止に伴い3年連続で中止とさせていただきました。

（3）最新情報の提供

ユーザ協会月報会報誌「テレコム・フォーラム」については、昨年度から読みやすい紙面に構成を整え、会員企業の皆様により良い情報を伝えることに取組みました。

また、静岡支部ホームページについては、掲載内容の陳腐化を防ぎ、常に最新情報をタイムリーを掲載するよう心掛けるとともに検索しやすい入口に向けてバナー構成に見直しをかけました。

4. 会員増強

会員増強については、ここ数年の全国的な会員減に対してユーザ協会全体の最重要課題として認識しており、静岡支部においても「新規会員拡大」と「既存会員維持」のために事業運営を展開するなかで意識した取り組みを行ってきました。

結果として、静岡支部は会員増には転じなかったものの前年度と比較し減員数が若干持ち直し▲34会員減の年度末会員数が1，519会員となりました。

（1）会員状況

新規入会は、例年同様にNTT西日本グループのご支援による新規会員獲得や協会事務局からの勧奨強化・地区協会役員のご協力により、年間の新規会員獲得が164会員となり7年連続「全国1位」の実績を上げることが出来ました。

しかしながら、昨今のコロナ禍による事業縮小の影響や働き方改革による影響を受けて、あらゆる業種での経費削減等により、▲198会員の退会が発生しました。

引き続き、会員増や退会抑止につながるサービスの提供に努めることといたします。

地区協会	前年度末会員数	２０２２年度会員状況			
		入会数	退会数	増　減	会員数
伊豆	95	7	▲7	0	95
静岡東部	287	29	▲35	▲6	281
岳南	174	16	▲25	▲9	165
静岡	306	33	▲28	＋5	311
志太榛原	189	25	▲36	▲11	178
中東遠	172	24	▲27	▲3	169
浜松	330	30	▲40	▲10	320
合　計	1,553	164	▲198	▲34	1，519

(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

静岡支部の独自施策として、例年同様に「NTT西日本ビジネスフロント社」に対し「会員拡大キャンペーン」の協力をお願いし、結果、152件の新規入会を獲得いただきました。本件の成果に対し、該当地区協会からの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及び地区協会役員のご支援

各種事業への利用を望む未加入事業所への入会メリットを訴求した積極的な入会勧奨の実施及び地区協会役員のご支援による新規会員のご紹介により12件の新規会員が獲得できました。

5. 協会活動の活性化等

(1) 適正な事業運営の取組み

ユーザ協会の事業運営に対して「Web 化」を推進するとともに「集合型施策」の実施では、静岡県「コロナまん延防止措置」に対応した適正な対処を図り円滑な事業に取り組みました。また、2022年11月にユーザ協会本部による内部監査を実施し、業務運営及び会計処理・情報セキュリティ対応において適正に実施していることを確認しました。

(2) 各種会議の開催

年度当初はコロナ感染が収まらない状況下ではありましたが会員の皆様に顔の見える形で協会事業の報告を行うため、「**地区協会定期総会**」及び「**支部理事会**」について昨年に続き集合方式による短時間開催にて効率的に実施いたしました。

また、各地区協会の具体的事業運営の検討を図るための各地区の商工会議所・商工会の代表者による「**ブロック会議(幹事会)**」については、コロナ感染拡大が収まりかけた状況を踏まえ、3年7ヵ月ぶりに各ブロックで開催いたしました。内容については、ユーザ協会事業の現状から次年度に向けた事業計画等を共有し、改めてのご協力をお願いするとともに地域連携の取組みを確認させていただきました。

会　議　名		開催月日	動　　向	出席者
伊豆地区定期総会		2022.6. 3	短時間の集合方式により実施	20
志太榛原地区定期総会		2022.6. 6	短時間の集合方式により実施	23
岳南地区定期総会		2022.6. 9	短時間の集合方式により実施	17
中東遠地区定期総会		2022.6.14	短時間の集合方式により実施	20
静岡東部地区定期総会		2022.6.17	短時間の集合方式により実施	28
浜松地区定期総会		2022.6.21	短時間の集合方式により実施	28
静岡地区定期総会		2022.6.28	短時間の集合方式により実施	28
静岡支部理事会		2022.6.28	短時間の集合方式により実施	15
ブロック会議	東部	2023.2.28	ブロック内集合方式により開催	10
	東部(伊豆)	2023.3. 6	ブロック内集合方式により開催	8
	西　部	2023.3. 7	ブロック内集合方式により開催	10
	中　部	2023.3.14	ブロック内集合方式により開催	12