２０２３年度事業計画

２０２２年度の事業運営については、第１号議案でもご報告させていただいたとおり、ここ数年の「新型コロナウイルス感染拡大」の影響が収まり切れないなか、必要な感染対策はもとより様々な制限を受けながらも、「会員サービス維持」を目指して事業活動に取り組みました。テレコミュニケ―ション教育事業としては、３年ぶりに電話応対コンクール静岡県大会の会場開催、もしもし検定ではリモート方式への転換など効率的な開催を行い、ＩＣＴ活用推進事業としては、全国で視聴が可能なＩＣＴセミナーのオンラインにて開催を増やすなど、参加される方々の要望に沿った施策を展開してきた一年でありました。

２０２３年度事業運営においても、新型コロナウイルス感染が沈静化しつつあるなか、イベント参加者等の安心・安全を考慮しつつ、公益財団法人として普く広く協会事業のプレゼンス向上に向け、これまで以上に静岡県下の商工会議所・商工会との連携強化を図り、協会会員のみならず商工会議所等の会員の方々等にも、事業運営の発展に資するような情報発信活動の充実を図って参ります。

ユーザ協会の活動としては、新型コロナウイルス等の影響により減少した各事業の参加者の拡大を目指すとともに、中小企業の皆様等へＤＸ導入やＩＣＴ活用の一助となるよう、「テレコミュニケーション教育事業」や「ＩＣＴ活用推進事業」の推進を通じて、地域課題の解決や地域活性化に寄与した事業展開を目指して参ります。

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、電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定等を通じて、参加企業における電話応対品質の向上や参加者のスキルアップ等にお役立ていただけるよう更なる改善を行います。

また、「ＩＣＴ活用推進事業」については、中小企業のＤＸ導入支援や最新セキュリティ対策を中心に近年話題となっているＡＩなどの活用事例の紹介を全国で視聴が可能なオンラインセミナー等にて積極的に情報提供して参ります。

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

（１）<u>電話応対・ビジネスマナー等研修</u>については、リモート方式等ICTを活用し受講者が参加しやすい方法を取り入れて開催するとともに、参加者のビジネススキルの向上等にお役立ていただけるよう内容の充実に取り組みます。特に、企業内において育成が難しい電話応対教育は、「新入社員・若手社員向け研修」を充実させ、協会ならではの事業活動として応対力向上に向けて企業の支援に取り組むこととします。

<u>◆テレコミュニケーション教育関係　参加者目標　８５０名</u>

（２）電話応対コンクールについては、本年１月のＮＨＫでの番組放映を契機として、未参加企業、未参加事業所へ積極的な参加勧奨を行う等、参加拡大に取り組みます。

「各地区予選」については、参加しやすい環境に配意し従来同様にリモート方式による開催とし、「静岡県大会」については必要な安全対策を講じつつ、応援席を開放した集合方式により開催することとします。

①電話応対コンクール参加者には「説明会」及び「勉強会」の開催により、普段の職場でも通用する「電話応対の基本」について改めて学んでいただきます。

②地区予選は、７月下旬に録音方式で実施し上位者を静岡県大会出場とします。

③静岡県大会は９月８日（金）静岡県男女共同参画センター（あざれあ）において集合開催とし、優勝者・準優勝者の２名に全国大会に出場していただきます。

④第 62 回全国大会は 10 月 20 日（金）に札幌市で開催いたします。

◆電話応対コンクール　参加者目標　６０社　２２０名

（３）電話応対技能検定については、受検者の減少が続くなか４級検定受検者の拡大を図るため、静岡独自施策の「ビジネス電話応対セミナー（基礎編）」とのセット受講を継続的に実施するとともに、新たな実施企業の開拓や今まで対応できていなかった学校等に対して、資格取得や育成手段としての活用に向けた提案活動に積極的に取り組むこととします。また、４級合格者に対しては上位級へのチャレンジを促すなど、全体の受検者数の拡大に取り組みます。

◆電話応対技能検定（もしもし検定）受検者目標　１５０名

２．ＩＣＴ活用推進事業

（１）ＩＣＴ活用推進事業については、２０２１年度より実施している「全国型広域セミナー」が参加者から好評であり、引き続き、本部計画に基づき積極的に取り組むこととし、更に多くの方に視聴いただくため各種媒体での周知の強化と地域への周知にあたっては各商工会議所・商工会に協力を依頼しながら展開を図ることとします。

（２）２０２３年度には、引き続き、課題解決に向けたＤＸの導入や、不安定な世界情勢を背景に更に意識が高まっている最新の情報セキュリティ対策セミナー等の身近なテーマに加え、コールセンタや企業の問い合わせ手段として活用されつつあるＣｈａｔボット機能に使用されている最新技術「ＣｈａｔＧＰＴ」や近年はＣＳＲとして各企業に求められている「ＳＤＧｓ」達成に向けた具体的な行動内容など、地域の事業所の皆様に役立つ最新情報として提供を計画していきます。

※ Chat GPT（チャットジーピーティー）

・Chat GPT とは、Generative Pre-trained Transformer の略で、Open AI が 2022 年 11 月に公開した人工知能を使ったチャットボットであり、人間の質問に対して、人間のように会話し、幅広い質問に答えることができる。

◆情報通信セミナー開催数目標　２５回

３．会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

（１）今後とも会員企業のご意見を積極的にお聞きし、会員の方々の満足度の向上を目指すとともに、ＩＣＴセミナー等に参加いただいた会員以外の方へも、当協会事業に対する認知度向上に向け、更なる情報提供やイベントへの参加勧奨等を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

また、当協会自身がＩＣＴ活用のモデルとなるべく、積極的にＤＸ等の導入を図り、更なる業務の効率化を行って参ります。

（２）静岡支部が提供するリモートサービスメニュー【会員無料サービス】

「標的型メール攻撃訓練」「e ラーニングサービス」「インターネットセミナー」でとなりますが、静岡では、利用状況が全国的にトップの人気のあるサービスです。

特に、e ラーニングサービスはリピート率も高く繰り返しご利用いただく方も多く、会員企業の業務に役立っているものと思われます。

引き続き、会員無料サービスのメリットを訴求して更に利用率向上に努めるとともに「退会者抑止」のツールとしても積極的にアピールを図ることとします。

（３）会員拡大キャンペーンを継続実施し、地区協会単位で会員獲得に顕著な成果を上げていただいた団体に対し表彰を実施することとします。

◆年度末会員目標数：１，５１９会員以上　(2022 年度末会員数以上)

４．ユーザ協会の盤石な基盤確立に向けた取組み

静岡支県下の会員事業所等のご要望をユーザ協会の事業活動に反映させるため、地区協会の幹事商工会議所・商工会に対し定期的な訪問活動を行うとともに、次年度事業計画策定時期のタイミングでブロック会議を開催し地域からのご意見を伺う場を設定し事業の活性化に取り組むことといたします。