第1号議案

2023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『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『公益目的事業』の普及拡大に向け各種施策の展開を図り地域社会及び会員企業の皆様への貢献を目指し取り組んでいるところです。

2023年度は、3年間にも及ぶ「新型コロナウイルス感染」の影響から緩やかな回復を受け事業活動に積極的に取り組む再スタートの年となりましたが、活動にあたってはこの間に培った効率的な運営方法を踏襲しつつ事業展開を図ってきました。

具体的には、各種セミナーや研修において「オンライン開催」と「集合開催」の併用など会員ニーズに合わせた選択が可能となるようサービスの充実に努めました。

また、ユーザ協会のスケールメリットを活かした「全国型広域セミナー」の提供にも積極的に取り組みましたが、これらセミナーの周知・展開にあたっては「地域の課題解決に役立つ情報」として各地区の商工会議所及び商工会に支援をいただき、参加者増に繋げることが出来ました。

I 事業活動報告

1. テレコミュニケーション教育事業【ビジネスコミュニケーション事業】

(1) セミナー・研修の開催（電話対応コンクール関連の勉強会・大会含む）

テレコム系教育事業は、“ユーザ協会ならではの”の取組みとして電話対応教育を中心に実施しているが、昨今の経営環境の変化に対応し参加しやすい環境づくりとして「Webセミナー」を積極的に実施しました。特に、「新入社員セミナー」は関係商工会議所との共催を含め12回 243名に参加いただき前年度を大きく上回る結果となりました。

また、新たな取組みとして、就職活動前の支援事業として高校生を対象とした「ビジネスコミュニケーション研修」を試行的に実施し、一定の評価をいただいたことから今後の継続的な活動として検討を図ることとしました。

結果、テレコミュニケーション教育事業は、新規事業の影響もあり開催数及び参加者数において前年度を上回ることが出来ました。

開催数 49回（前年比 +7回） **参加者数 984名**（前年比 +181名）

◆ビジネスコミュニケーションセミナー開催状況

開催日	内容	開催地	参加者	共催等
2023.4.4	新入社員セミナー web①	Web	15	静岡支部計画
2023.4.4	新入社員セミナー 個社出前	静岡市	15	静岡支部計画
2023.4.5	新入社員セミナー web②	Web	11	静岡支部計画
2023.4.6	新入社員セミナー web③	Web	20	静岡支部計画
2023.4.10	新入社員セミナー 集合	静岡市	15	静岡支部計画
2023.4.11	焼津商工会議所ビジネスセミナー①	焼津市	18	焼津商工会議所
2023.4.12	焼津商工会議所ビジネスセミナー②	焼津市	26	焼津商工会議所
2023.4.13	新入社員セミナー 個社出前	浜松市	9	静岡支部計画

2023.4.14	藤枝商工会議所 新入社員講座	藤枝市	39	藤枝商工会議所
2023.4.20	島田商工会議所ビジネスマナー講習会①	島田市	28	島田商工会議所
2023.4.21	島田商工会議所ビジネスマナー講習会②	島田市	28	島田商工会議所
2023.4.25	磐田商工会議所ビジネスマナー講習会	磐田市	19	磐田商工会議所
2023.5.10	ビジネス電話対応セミナー基礎編(静岡)	静岡市	18	
2023.6.7	ビジネス電話対応セミナー基礎編(浜松)	浜松市	9	
2023.6.20	ビジネス電話対応セミナー基礎編(個社)	磐田市	11	
2023.7.5	ビジネス電話対応セミナー基礎編(沼津)	沼津市	14	
2023.10.4	ビジネス電話対応セミナー基礎編(静岡)	静岡市	9	
2023.11.1	ビジネス電話対応セミナー基礎編(浜松)	浜松市	5	
2023.12.6	ビジネス電話対応セミナー基礎編(三島)	三島市	4	
2024.1.18	クレーム対応セミナー Web①	Web	9	静岡支部計画
2024.1.19	クレーム対応セミナー Web②	Web	5	静岡支部計画
2024.2.7	ビジネス電話対応セミナー基礎編(静岡)	静岡市	15	
2024.2.14	高校生ビジネスコミュニケーションセミナー①	藤枝市	35	志太地区高校
2024.2.21	高校生ビジネスコミュニケーションセミナー②	藤枝市	35	志太地区高校
2024.3.5	コミュニケーションスキルアップセミナー	Web	7	岐阜支部計画
2023.5.11	コンクール説明会 Web 配信+講演録画	静岡市	7	
2023.6.27	A 勉強会 集合方式 (浜松)	浜松市	18	1日3コース
2023.6.28	B 勉強会 集合方式 (沼津)	沼津市	16	1日3コース
2023.6.28	個社別勉強会 出前方式 ①	沼津市	18	
2023.6.29	C 勉強会 集合方式 (静岡)	静岡市	19	1日3コース
2023.7.4	D 勉強会 Web 方式	Web	20	1日3コース
2023.7.5	E 勉強会 Web 方式	Web	24	1日3コース
2023.7.6	F 勉強会 Web 方式	Web	23	1日3コース
2023.7.13	個社別勉強会 出前方式 ②	静岡市	12	
2023.7.27	東部ブロック地区予選(録音審査)A	静岡市	38	
2023.7.27	中部ブロック地区予選(録音審査)B	静岡市	39	
2023.7.27	西部ブロック地区予選(録音審査)C	静岡市	31	
2023.7.28	東部ブロック地区予選(録音審査)A	静岡市	35	
2023.7.28	中部ブロック地区予選(録音審査)B	静岡市	32	
2023.7.28	西部ブロック地区予選(録音審査)C	静岡市	38	
2023.8.3	東部ブロック地区予選(二次審査) ①	静岡市	40	
2023.8.3	中部ブロック地区予選(二次審査) ②	静岡市	40	
2023.8.3	西部ブロック地区予選(二次審査) ③	静岡市	41	
2023.8.21	県大会事前勉強会 Web ①	静岡市	17	
2023.8.22	県大会事前勉強会 Web ②	静岡市	17	
2023.9.8	静岡県大会	静岡市	34	県大会出場選手
2023.9.26	全国大会勉強会	名古屋市	2	静岡参加選手
2023.10.3	全国大会事前勉強会(静岡)	藤枝市	2	静岡参加選手
2023.10.20	全国大会	札幌市	2	静岡参加選手
合計	49回		984	

(2) 電話対応コンクール

①地区予選(録音方式)

7月27日～28日に電話録音方式による一次審査、8月3日に録音データによる二次審査を実施しました。全国大会が「札幌市」で10月開催、静岡県代表の全国大会出場枠が2名という状況もあり早期の募集活動を行った結果、静岡大会の参加者は前年度を上回る結果となりました。

55 事業所 (前年比 ▲4) **参加者数 213 名** (前年比 +9)

◆地区協会別 参加者状況

地区協会	参加事業所	予選参加者	県大会出場	全国大会出場
伊豆	4	7	2	
静岡東部	8	66	4	
岳南	5	14	6	1
静岡	16	61	8	
志太榛原	6	21	5	1
中東遠	6	13	2	
浜松	10	31	8	
合計	55	213	35	2

②静岡県大会

静岡県大会は、9月8日 静岡市の「あざれあ」にて開催し、新型コロナウイルス感染拡大が落ち着くなかで、4年振りに応援者等の入場制限を設けない大会としました。

当日は、各地区予選を突破した35名(うち2名欠席)の選手により競っていただきましたが、選手が安心して競技できるよう安全に配慮した大会運営に努めました。

競技の結果、優勝は志太榛原地区代表の「本杉綾乃さん」、準優勝は岳南地区代表の「望月優花さん」が受賞し全国大会への出場を決めました。

また、静岡県大会の様子は、大会当日にLIVE配信を行い多くの方に視聴いただきました。

◆県大会出場者35名と県大会結果(掲載は地区予選時の競技番号順)

地区協会	氏名	事業所	結果
伊豆	村木 秋季菜	佐川急便株式会社 伊豆営業所	
	富山 諒介	下田商工会議所	
静岡東部	松本 瑠菜	沼津商工会議所	
	山鹿 義明	NTT-BS コンサルティングセンタ(静岡)	優秀賞
	長谷川 詠実香	沼津市	
	仁科 みゆき	佐川急便株式会社 御殿場営業所	
岳南	内藤 有希	佐川急便株式会社 富士営業所	
	森脇 柚子	富士商工会議所	
	大隅 陽介	NTT-BF 富士営業所	
	安本 尚広	株式会社建設システム	
	鳥澤 いづみ	佐川急便株式会社 富士営業所	優秀賞
	望月 優花	株式会社建設システム	準優勝
静岡	白井 真寿美	NTT-BF 静岡支店	
	木村 留美	静岡ガス株式会社 お客さまコンタクトセンター	優秀賞
	宮崎 彩香	静岡県自動車学校 静岡校	
	高内 聖文	中部電力パワーグリッド株式会社 静岡営業所	優秀賞
	田形 栄	NTT-BS 静岡カスタマーコンタクトセンタ	
	福田 寿美	株式会社清和 静岡事業所	優秀賞
	千葉 恵子	NTT マーケティングアクト ProCx 静岡コンタクトセンタ	
	佐野 純子	NTT マーケティングアクト ProCx 静岡コンタクトセンタ	優秀賞
志太榛原	本杉 綾乃	ハルソラ合同会社	優勝
	杉本 夏流圭	焼津グランドホテル	
	永田 健人	藤枝商工会議所	
	三浦 昌代	佐川急便株式会社 大井川営業所	優秀賞
	井戸田 和真	株式会社田子重 にしやいづ保育所	

中東遠	持田 美代子	村松&鈴木パートナーズ税理士法人静岡袋井本部	
	貝嶋 理恵	さわやか株式会社	
浜松	木下 紅瑠美	株式会社長坂養蜂場	新人賞
	中本 実奈美	株式会社長坂養蜂場	
	中村 優里	オークラアクティビティホテルマネジメント株式会社	新人賞
	内田 優花	オークラアクティビティホテルマネジメント株式会社	第三位
	藤田 紀香	浜松ヤナセ株式会社	
	松尾 美海	浜松ヤナセ株式会社	
	白井 千花	佐川急便株式会社 浜松営業所	
	細井 真衣	オークラアクティビティホテルマネジメント株式会社	

③全国大会

全国大会は10月20日に「札幌市」にて全国57名の代表選手により電話対応技術を競い合いました。静岡県代表の本杉さんと望月さんは、多くの観客が見守るなか練習の成果を十分に発揮し競技に臨んでいただきました。結果、望月優花さんが全国大会優秀賞を獲得し全国に静岡県代表をアピールしていただきました。

なお、全国大会の優勝者は熊本県代表の橋本美穂(大同生命保険)さん、準優勝者は石川県代表の西 幸恵(ヤマトコンタクトサービス)さんでした。

(3) 電話対応技能検定(もしもし検定)

もしもし検定については 2級から4級を実施しました。開催数では前年度を下回りましたが、受検者数については微増となりました。

ここ数年、受検者が企業単位から個人単位にシフトされるなか、受検者数は一定数確保しているものの企業における電話対応教育のニーズの低下が見受けられ、継続的な受検者確保に向けた対策が今後の課題となっています。

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前年度から開催している「Web 受検」については、受検者数が少人数ながらも東海管内で2回開催し会員サービスの向上に繋げることが出来ました。

開催数 12回 (前年比 ▲3回) **受検者数 106名** (前年比 +2名)

◆もしもし検定受検者数と合格者数

開催日	級別	開催地	受検者	合格者	合格率
2023.5.10	4級検定	静岡市	21	13	62.0%
2023.6.7	4級検定	浜松市	10	8	80.0%
2023.7.5	4級検定	沼津市	11	6	54.5%
2023.10.4	4級検定	静岡市	8	7	87.5%
2023.11.1	4級検定	浜松市	6	4	66.7%
2023.12.6	4級検定	三島市	4	2	50.0%
2024.2.7	4級検定 個社	静岡市	15	14	93.3%
2024.2.7	4級検定 個社	静岡市	7	7	100.0%
2023.7.10	3級検定	Web	9	7	77.8%
2023.11.3	3級検定	静岡市	8	8	100.0%
2024.1.15	3級検定	Web	4	4	100.0%
2023.12.7	2級検定	静岡市	3	3	100.0%
合計			106	83	78.3%

※上表以外に検定試験と別日に講習会を開催(3級講習会3回、2級講習会4回)

II 情報通信 (ICT) 活用推進事業

(1) ICT セミナーの開催

2023年度は前年度に引き続きユーザ協会のスケールメリットを活かし、全国各地で計画された「広域オンラインセミナー」に対し積極的に取り組みました。具体的には協会ホームページへの掲載や過去参加者へのメルマガ発信により周知を図るとともに、静岡県域の商工会議所・商工会との連携により地域の中小企業への働きかけにより、「集合型セミナー」を含め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、「DX 関連」に加え「生成 AI」を中心に最先端の ICT 技術を活用した業務支援に関わる情報がトレンド上位となり、多くの方の参加をいただきました。

開催数 35回 (前年比+5回) 参加者数 1,160名 (前年比+69名)

◆ICT 関係セミナーの開催状況

開催日	内 容	開催地	参加	記事
2023.5.25	経営者のための ICT リテラシー講座	Web	2	全国型(静岡参加者)
2023.5.26	NTT 西日本におけるスマートシティの取組み	Web	8	全国型(静岡参加者)
2023.5.26	地域の課題解決に向けた ICT 技術等の活用	Web	8	全国型(静岡参加者)
2023.6.5	静岡県における地域活性化に向けた取組み(NTT 西)	伊東市	18	静岡支部主催
2023.6.8	静岡県における地域活性化に向けた取組み(NTT 西)	富士市	15	静岡支部主催
2023.6.12	静岡県における地域活性化に向けた取組み(NTT 西)	袋井市	19	静岡支部主催
2023.6.13	静岡県における地域活性化に向けた取組み(NTT 西)	藤枝市	25	静岡支部主催
2023.6.15	静岡県における地域活性化に向けた取組み(NTT 西)	沼津市	21	静岡支部主催
2023.6.26	静岡県における地域活性化に向けた取組み(NTT 西)	浜松市	26	静岡支部主催
2023.6.29	静岡県における地域活性化に向けた取組み(NTT 西)	静岡市	41	静岡支部主催2回
2023.6.28	サイバーセキュリティ対策講座 No.2	Web	3	全国型(静岡参加者)
2023.7.5	大前研一 DX 戦略の成功条件	Web	64	全国型(静岡参加者)
2023.7.5	最新の ICT 動向	Web	64	全国型(静岡参加者)
2023.7.13	スマホ活用仕事術 全国広域セミナー	Web	8	全国型(静岡参加者)
2023.8.24	メタバースとは何か	Web	10	全国型(静岡参加者)
2023.9.7	分身ロボット 人手不足解消の光	Web	2	全国型(静岡参加者)
2023.9.8	職場の課題をデジタルで解決【コンクール県大会】	Web	250	静岡支部配信
2023.9.29	デジタル人材がいない中小企業のための DX セミナー	Web	6	全国型(静岡参加者)
2023.11.2	DX 時代に求められる人材像とリスク	Web	10	全国型(静岡参加者)
2023.11.24	IT 経営フォーラム 2023「新時代のビジネス戦略」	焼津市	240	静岡支部共催
2023.12.5	中小企業のデジタル化セミナー(生成 AI の活用)	磐田市	31	静岡支部共催
2023.12.8	AI 基礎技術と DX プロセスにおける活用	Web	29	全国型(静岡参加者)
2023.12.8	IOWN がもたらす産業・社会の変化	Web	29	全国型(静岡参加者)
2024.1.24	DX は日本を変えるのか	Web	11	全国型(静岡参加者)
2024.1.31	経営者のための ICT リテラシー講座	Web	1	全国型(静岡参加者)
2024.2. 8	ICT オンラインセミナー in 九州	Web	3	全国型(静岡参加者)
2024.2.22	サイバーセキュリティ対策講座	Web	6	全国型(静岡参加者)
2024.2.29	AI 時代に生きる私たちの学び直し リスキリング	浜松市	89	静岡支部主催
2024.2.28	情報通信トップセミナー セキュリティ対策を学ぶ	Web	8	全国型(静岡参加者)
2024.3.4	まちづくり推進セミナー(地域循環型まちづくり)	Web	2	全国型(静岡参加者)
2024.3.6	AI 時代に生きる私たちの学び直し リスキリング	沼津市	79	静岡支部主催
2024.3.12	中部ブロック会議 ICT セミナー(情報セキュリティ)	静岡市	10	静岡支部主催
2024.3.13	東部ブロック会議 ICT セミナー(観光流通プラットフォーム)	沼津市	10	静岡支部主催
2024.3.15	西部ブロック会議 ICT セミナー(観光流通プラットフォーム)	浜松市	12	静岡支部主催
合 計	開催数 35回 (集合 15 回、Web 20 回)		1160	

(2) ICT活用 会員向け無料サービス

静岡支部が「会員向け無料サービス」として継続的に提供を図っている3種類のサービスは、会員への認知度も高まり全国的にも上位の利用状況となっています。

① 標的型メール攻撃予防訓練サービス

企業における「情報セキュリティ教育」の一環として、特に新入社員を対象とした訓練としてご利用いただいております。

② eラーニングサービス

いつでも、どこでも自由に自学自習ができる「インターネット学習サービス」として、4カテゴリー12講座の学習コンテンツを提供し多くの企業にご利用いただきました。

③ インターネット セミナー（静岡支部独自施策）

静岡支部が独自契約した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4年目の提供となりました。現在 約700セミナーの中から自由に選択いただき手軽な情報収集サービスとしてアクセス数も増加しています。

◆会員無料サービスの活用状況

サービスメニュー	サービス利用状況(年間)	記事
① 標的型メール予防訓練サービス	15 事業所	利用状況 全国1位
② eラーニングサービス	33 事業所	利用状況 全国4位
③ インターネットセミナー	5, 047 アクセス	前年度比 +945アクセス

3. その他の事業

(1)「著名人」の講演による経営セミナー

全国で計画している著名人のオンラインセミナーに加え、例年、静岡支部内の地区協会で計画開催しているトップセミナーについて年間6講演を提供しました。いずれも、「質の高い講演」として参加者から高評価をいただくなどサービスの充実を図りました。

開催日	講演テーマ	講師名	開催地	参加	記事
2023.7.13	岐路に立つ日本	山口 真由	Web	8	全国型(静岡参加者)
2023.11.2	宇宙に行くということ	野口 聡一	Web	10	全国型(静岡参加者)
2024.1.10	2024年の経済見通し	大前 研一	Web	73	全国型(静岡参加者)
2024.2.28	働き方と経営改革	牛窪 恵	Web	8	全国型(静岡参加者)
2024.2.29	地域から輝く日本へ	伊藤 聡子	浜松市	89	静岡支部主催
2024.3.6	変化する中小企業経営	中村 朱美	沼津市	79	静岡支部主催
合計	開催数 6回 (Web 4回、集合2回)			267	

(2) 最新情報の提供等

ユーザ協会月報会報誌「テレコム・フォーラム」については、一昨年からの紙面変更により内容を充実させるとともに、静岡支部管内の事業についてはチラシ同封によりタイムリーな情報提供に取り組みました。

また、各種イベント参加についてスムーズな登録を可能とするために、2次元コードによる申し込みを実現するとともにアンケートの取得にも活用するなど、利用者のサービス向上と意見集約等における効率化に努めました。

4. 会員増強

全国的に会員数の減少傾向に歯止めが掛らないなか、静岡支部では協会の認知度向上を目指し地域の会員企業のニーズに合わせたテーマでの事業展開や情報発信を図るとともに、会員の利便性を考えたサービスを提供し「新規会員拡大」と「既存会員維持」を意識し取り組んできたところであります。

結果、静岡支部全体の2023年度末会員数は、**1,485会員**となり、対前年**▲34会員減**となりました。

(1) 会員状況

新規入会は、NTT西日本グループの会員獲得支援を中心に協会事務局の会員化勧奨により、2023年度新規会員獲得数 **170会員 (8年連続「全国1位」)** の成果を上げることが出来ました。

しかしながら、コロナ禍が終息されていく中でも会員企業の経費削減の取り組みが収まらず、**▲204会員**の退会が発生しました。

地区協会	前年度末 会員数	2023年度会員状況			
		入会数	退会数	増減	会員数
伊豆	95	2	▲6	▲4	91
静岡東部	281	35	▲40	▲5	276
岳南	165	22	▲23	▲1	164
静岡	311	31	▲42	▲11	300
志太榛原	178	23	▲20	3	181
中東遠	169	26	▲18	8	177
浜松	320	31	▲55	▲24	296
合計	1,519	170	▲204	▲34	1,485

(2) 会員増強施策(新規会員ご紹介キャンペーン)

静岡支部施策として、2023年度も会員企業に対して新規会員ご紹介キャンペーンを実施しました。(各種会議での案内及びホームページ掲載)

結果、毎年ご協力いただいている「NTT西日本ビジネスフロント静岡支店」において、年間159件の新規会員を獲得いただき、その成果に対して年度末に該当地区協会からの感謝状を贈呈いたしました。

5. 協会活動の活性化等

(1) 適正な事業運営の取組み

静岡県下の会員事業所等のご要望を事業活動に反映させるため、各地区の商工会議所・商工会の協力をいただきながら地域ニーズの情報収集に努め、公益目的事業の普及拡大に取り組んでおります。これら適正な事業活動の確認として2024年3月8日にユーザ協会東海事業推進部の内部監査を実施し、業務運営及び会計処理・情報セキュリティ対応を実施していることを確認いたしました。

(2) 各種会議の開催

コロナ感染拡大が収まりつつあるなかで、前年と同様に「地区協会定期総会」及び「支部理事会」を集合方式で短時間により効率的に開催いたしました。

また、次年度の事業計画案をベースに具体的事業運営に向けた意見交換の場として各地区の商工会議所・商工会の代表者(幹事)による「ブロック会議(幹事会)」を3月中旬に開催いたしました。

会議名	開催月日	動 向	出席者	
伊豆地区定期総会	2023.6. 5	午前中開催 (集合方式)	18	
岳南地区定期総会	2023.6. 8	午前中開催 (集合方式)	15	
中東遠地区定期総会	2023.6.12	午前中開催 (集合方式)	19	
志太榛原地区定期総会	2023.6.13	午前中開催 (集合方式)	25	
静岡東部地区定期総会	2023.6.15	午前中開催 (集合方式)	21	
浜松地区定期総会	2023.6.26	午前中開催 (集合方式)	26	
静岡地区定期総会	2023.6.29	午前中開催 (集合方式)	27	
静岡支部理事会	2023.6.29	午前中開催 (集合方式)	14	
ブロック 会議	中 部	2024.3.12	ブロック内集合方式	10
	東 部	2024.3.13	ブロック内集合方式	10
	西 部	2024.3.15	ブロック内集合方式	12
	東部(伊豆)	2024.3.19	ブロック内集合方式	8
合計			開催数 12 回	205