

## 第2号議案

### 2024年度事業計画及び収支予算等の承認の件

2023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、地域における経済が新型コロナウイルス感染症の影響から緩やかに回復していく中で状況に応じた取り組みを実施してきました。テレコミュニケーション教育事業としては、新入社員研修を中心に参加者が増加し、これら各種研修等の開催では集合方式に加えリモート方式を併用した参加しやすい環境づくりによりサービスの向上に努めました。

ICT活用推進事業としては、従来から実施してきた全国で視聴可能なICTセミナーのオンライン開催のほか、ワークショップ型の研修として新たなサービスやデジタル技術を利用した業務の見直しが体験できるセミナーなど、参加される皆様の要望に沿った施策に取り組んできた1年でもありました。

2024年度事業運営においては、コロナ禍で培ったICTを活用したリモート方式等の事業運営方法を更に進化させながら、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地域の事業者の皆様に対して、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。

テレコミュニケーション教育事業については、電話対応コンクール、電話対応技能検定等を通じて、参加企業における電話対応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、テレコミュニケーション教育事業の一つとして、根強い人気がある「新入社員及び若手社員向け」をはじめとした各種研修事業については、オンラインでの開催を軸に、事業展開の拡大をして参ります。

また、ICT活用推進事業においては、中小企業のDX導入支援や最新セキュリティ対策、近年話題となっている生成AIを活用した事例の紹介を全国型オンラインセミナーやICT講座等にて積極的に情報発信して参ります。併せて、地域の各ステークホルダーの皆様と連携した地域密着型セミナー開催等にも積極的に取り組みます。

特に、昨今の経営や労働環境等の変化を受けて減少が懸念される「協会事業」への参加者の拡大を目指すため、協会ホームページや情報誌、メルマガ、SNSや各種広報メディア等を活用して各種情報を広く発信し、テレコミュニケーション教育事業やICT活用推進事業を通じて、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では、より多くの方に活用いただけるように広く事業紹介及び参加勧奨を行うとともに、事業内容の更なる充実に取り組みます。

また、ICT活用推進事業では、業務改革やコスト削減等の課題解決に向けたDX導入や、不安定な世界情勢等を背景に対策が急務となっている情報セキュリティ、ChatGPTをベースとした生成AI等の最新技術のICT活用事例等のご紹介や会員特典等により、皆様の課題解決にお役立ていただける情報発信を積極的に行って参ります。

## 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) 電話応対・ビジネスマナー等研修については、リモート方式等ICTを活用し受講者が参加しやすい方法で開催するとともに、地域に役立つ人材の早期育成を目的に就職前の学生をターゲットとしたビジネスコミュニケーション教育の充実を計画し、新たに学校関係者に対し研修機会の拡大に向けた提案活動を進めることといたします。

#### **◆コミュニケーション教育関係（コンクール勉強会含む）参加者目標 900名**

- (2) 電話応対コンクールについては、最近の若者を中心とした「電話恐怖症」克服への処方箋として、未参加事業所への積極的な参加勧奨を行い参加拡大に取り組みます。

また、各支部単位で実施していた地区予選についてはリモート実施への移行拡大を図るとともに、東海ブロック一元化により多くの方が参加しやすい環境づくりに取り組むこととします。静岡大会のスケジュールについては、

- ① 4月上旬のコンクール問題の発表を受け参加者募集を開始します。
- ② 今年のコンクール問題を解説する「説明会」を6月上旬からWeb配信し、予選参加に向けた実践的な「勉強会」については7月下旬に6日間18コースを設定して「電話応対の基本」を初歩から学んでいただきます。
- ③ 予選競技は電話録音方式により8月中旬に実施し静岡県大会出場者を決定します。
- ④ 静岡県大会は10月10日（木）静岡県男女共同参画センター（あざれあ）にて会場開催とし、優勝者・準優勝者の2名を全国大会に出場いただきます。
- ⑤ 第63回全国大会は11月15日（金）に「高知市」で開催いたします。

#### **◆コンクール目標参加人数：210名**

- (3) 電話応対技能検定については、4強検定の受検者拡大を図るために静岡独自施策として取り組んでいる「ビジネス電話応対セミナー（基礎編）」とのセット受検を継続実施しますが、昨今の受検者数の減少に合わせた開催数の見直しを図ることとします。

また、新たな受検者拡大の取り組みとして、高校・大学等教育機関やコールセンター等を運用している事業所に対し、検定の仕組みを育成手段として活用いただくよう提案するとともに、合格者に対しては、更に上位級へのチャレンジを促すなど、受検者数の確保に取り組めます。

また、3級検定について受検しやすい環境づくりとしてWeb研修やWeb受検を継続して提供することとします。

#### **◆電話応対技能検定（もしもし検定）受検者目標 100名**

## 2. ICT活用推進事業

- (1) ICT活用推進事業については、2022年度より実施している全国から視聴可能な広域オンラインセミナー及びICT講座について、更に多くの皆様に視聴して頂くため全国の開催情報を過去参加者へのメルマガ発信や各種媒体等での周知を強化し、ICTを駆使した取り組みで積極的に実施してきました。
- (2) 2024年度においても、引き続き、企業の課題解決や生産性向上に向けた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、企業の働き方改革に合わせ導入が進んできている「ChatGPT」等による生成AIの状況や活用するためのリスキリング（学び直し）、更には地域課題・まちづくりを解決するためのICT関連情報などを主要テーマに厳選したものを提供していきます。
- (3) あわせて各地域商工会議所・商工会や各ステークホルダーと連携した地域密着型現地開催セミナーについてもこれまで同様に積極的に開催して参ります。

**◆情報通信セミナー 開催数目標 30回、参加者数目標 1,200名**

## 3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化

- (1) 協会の事業活動を通じ協会役員等の意見をお聞きし、会員の満足度の向上を目指すとともに、協会事業に参加いただいた会員以外の方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を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。
- (2) 静岡支部が提供する会員無料サービス（「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」）については、静岡における利用状況も好調なことから引き続き、会員誘引ツールや退会防止ツールとして更なる継続活用を促すことといたします。
- (3) 毎年実施しています静岡支部独自の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会員に対し表彰を実施することとします。

**◆年度末会員目標数：1,485会員以上（2023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タイムリーに反映させるため、各地区協会の幹事商工会議所・商工会に対し定期的な情報提供を行うとともに、事業計画策定時期のタイミングを捉えて幹事を対象としたブロック会議を開催し必要な情報交換を行い協会事業の活性化に取り組むことといたします。