

第2号議案

2025年度事業計画及び収支予算等の承認の件

2024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回復し、対面での地域活動が本格化していく状況の中、様々な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ビジネスコミュニケーション研修を行う中、各種研修等の開催では集合方式に加えオンライン方式を併用した参加しやすい環境の定着化に向けて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、オンデマンドでのセミナー視聴が可能な環境を導入する等、時間や場所を選ばずに受講できるよう、参加者の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。

2025年度事業運営においては、これまで取り組んできたICTを活用したリモート方式等での事業運営方法を継続するとともに、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。

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、様々な機会を通じて、地域の皆様の電話応対品質・ビジネスコミュニケーションの向上に取り組むとともに、より多くの方々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めます。

また、ICT活用推進事業では、業務改革やコスト削減等の様々な課題解決に向けた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最新のサイバーセキュリティ対策、生成AI等の最新技術の具体的な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事業展開を目指した事業展開を目指して参ります。

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) 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の開催を継続するとともに、地域に役立つ人材の早期育

成を目的に、近年、話題になっている20～30代の7割が「電話応対に苦手意識を感じている」という時代の中、根強い人気のある「新入社員及び若手社員向け研修」等、必要なビジネスコミュニケーション教育の充実を計画し、オンラインでの開催を軸に、更なる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 800名

(2) 電話応対コンクールについては、前述した最近の若者の「電話恐怖症」克服への処方箋として、これまで参加いただいている事業所様及び、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、昨年から各支部単位で実施していた地区予選については、リモート実施を継続し、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引き続き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月中旬から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9月26日（金）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1名が全国大会に出場いただきます。
- ⑤ 第64回全国大会は11月14日（金）に「仙台市」で開催いたします。

◆コンクール目標参加人数：200名

(3) 電話応対技能検定については、昨年と同様に4級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、2025年度から全国展開される「IBT受検」の動向を踏まえ新たな取り組み方法等の検討を図ることとします。

また、受検者拡大の取り組みとして、大学・高校等の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を継続するとともに、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、より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充実し、

ICTを駆使した取り組みを今後も積極的に実施していきます。

- (2) 2025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サイバーセキュリティ対策、企業の働き方改革に合わせ導入が進んできている生成AIの状況や具体的な活用事例、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) 2024年度から開始した「ITパスポート取得講座」については、静岡支部独自の取り組みから東海の全支部への拡大を行いました。2025年度においても、各事業者の方々に、ITへの理解を深め「ITに強い人材の育成」「ITに強い会社になる」ためのご支援をさらに加速させていことで、地域の皆様への積極的な貢献を実施していきます。
- (4) 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 1,060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、タイムリーな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) 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。また、新たに会員となった方に対して、最新トピックス、人気にあるセミナーメニューのご紹介を行う等、入会いただいたタイミングを捉えたご案内や業種等に応じた会員無料サービスの活用シーンをご提供できるよう試行的に実施することで、会員メリットを積極的に発信して参ります。
- (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するとともに、地区協会単位で会員獲得に顕著な成果を上げた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：1,300会員以上

4. ユーザ協会の盤石な基盤確立に向けた取り組み

(1) 地域における事業活動の活性化

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・商工会に対して定期的な情報提供を行うとともに、様々な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する等、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。

(2) 協会組織の効率化の取組み

静岡支部の組織体制見直しの検討について、ユーザ協会本部の方針「昨今の事業環境の変化や協会運営の将来像を見据え、組織人員体制・協会組織の在り方を検討する」を踏まえ、静岡支部の地域性に合った組織体制に関する効率化の議論、検討を進めていくこととします。

(静岡支部理事会(2024.7.23)にて本件の検討を進める旨を提案し承認済)

なお、具体的な見直しにあたっては上記ブロック会議等の場を活用するなど地域の意見を踏まえ、静岡支部としてのあるべき姿を検討することといたします。