

第1号議案

2024年度 事業活動経過報告

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。

2024年度の活動にあたっては、業務改革やコスト削減等の様々な課題解決に向けたDX導入や情報セキュリティ、テキスト生成AI等の最新技術のICT活用事例等のご紹介や会員特典により、皆様にお役立ていただける情報発信を行う等事業展開を行ってきました。

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、オンデマンド環境によるセミナー開催等、会員ニーズに合わせた選択が可能となるよう努めるとともに、新たな資格獲得に向けたメニューを設計・展開する等、サービスの充実に努めました。

また、ユーザ協会本部の計画による「全国型広域オンラインセミナー」では時代を先取りしたテーマにより毎月開催を実施し、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、安定的な参加者確保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”の取り組みとして電話対応教育を中心に行っていますが、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」を併用し実施しました。しかしながら「新入社員セミナー」や「電話対応セミナー」は関係商工会議所との共催を含め15回 245名の参加となりましたが、参加いただいた企業等の採用数減少の影響もあって前年度を下回る結果となりました。

また、2023年度からの継続的な取り組みとして、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」を企画しアプローチを図りましたが開催件数は前年度と同数となり期待する成果を得ることができず課題を残しました。

開催数 38回（前年比 ▲11回） **参加者数 826名**（前年比 ▲158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
2024.4.4	新入社員セミナー 個社出前	焼津市	19	静岡支部計画
2024.4.9	新入社員セミナー web①	web	14	静岡支部計画
2024.4.9	焼津商工会議所ビジネスマナーセミナー①	焼津市	18	焼津商工会議所
2024.4.11	新入社員セミナー web②	web	12	静岡支部計画
2024.4.11	焼津商工会議所ビジネスマナーセミナー②	焼津市	17	焼津商工会議所
2024.4.11	新入社員セミナー 個社出前	浜松市	13	静岡支部計画
2024.4.12	新入社員セミナー 集合	静岡市	17	静岡支部計画
2024.4.18	島田商工会議所ビジネスマナー講習会	島田市	44	島田商工会議所

2024.4.19	藤枝商工会議所 新入社員講座	藤枝市	45	藤枝商工会議所
2024.5.29	高校生ビジネスコミュニケーション講習①	藤枝市	28	藤枝商工会議所、志田地区高校
2024.6.5	ビジネス電話対応セミナー基礎編(浜松)	浜松市	10	
2024.6.5	高校生ビジネスコミュニケーション講習②	藤枝市	27	藤枝商工会議所、志田地区高校
2024.7.3	ビジネス電話対応セミナー基礎編(三島)	三島市	5	
2024.7.18	全国オンラインセミナー クレーム対応初級 Prt 1	Web	1	東京支部計画
2024.7.18	全国オンラインセミナー クレーム対応初級 Prt 2	Web	1	東京支部計画
2024.10.4	ビジネス電話対応セミナー基礎編(静岡)	静岡市	9	
2024.11.6	ビジネス電話対応セミナー基礎編(浜松)	浜松市	9	
2024.12.4	ビジネス電話対応セミナー基礎編(三島)	沼津市	7	
2025.3.5	ビジネス電話対応セミナー基礎編(静岡)	静岡市	6	
2024.5.27	コンクール説明会 web 講演録画	静岡市	7	
2024.7.19	コンクール勉強会 静岡会場	静岡市	29	1日3コース
2024.7.22	コンクール勉強会 浜松会場	浜松市	12	1日3コース
2024.7.23	コンクール勉強会 三島会場	三島市	21	1日3コース
2024.7.24	コンクール勉強会 Web ①	web	26	1日3コース
2024.7.25	コンクール勉強会 Web ②	web	21	1日3コース
2024.7.29	コンクール勉強会 Web ③	web	18	1日3コース
2024.8.7	コンクール個社別勉強会 出前方式	沼津市	14	
2024.8.19	コンクール一次予選(録音審査)①	名古屋市	46	電話録音方式(東海集約)
2024.8.20	コンクール一次予選(録音審査)②	名古屋市	54	電話録音方式(東海集約)
2024.8.21	コンクール一次予選(録音審査)③	名古屋市	51	電話録音方式(東海集約)
2024.8.22	コンクール一次予選(録音審査)④	名古屋市	52	電話録音方式(東海集約)
2024.9.3	コンクール二次審査 ①	静岡	50	
2024.9.4	コンクール二次審査 ②	静岡	50	
2024.9.19	コンクール県大会事前勉強会 Web ①	静岡	16	1日3コース
2024.9.20	コンクール県大会事前勉強会 Web ②	静岡	18	1日3コース
2024.10.10	コンクール静岡県大会	静岡	35	県大会出場選手
2024.10.23	コンクール全国大会事前勉強会	名古屋	2	静岡参加選手
2024.11.15	コンクール全国大会	高知	2	静岡参加選手
合 計	38 回		826	(コンクール勉強会等含む)

(2) 電話対応コンクール

①地区予選(録音方式)

8月19日～22日に電話録音方式による一次審査、9月3日～4日に録音データによる二次審査を実施しました。静岡大会の参加者は前年度とほぼ当程度の結果となりました。

50 事業所 (前年比 ▲5) 参加者数 203 名 (前年比 ▲10)

◆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	3	4		
静岡東部	10	69	3	
岳南	6	23	6	1
静岡	15	59	11	1
志太榛原	4	14	4	
中東遠	3	7	4	
浜松	9	27	7	
合計	50	203	35	2

②静岡県大会

静岡県大会は、10月10日 静岡市の「あざれあ」にて開催しました。

当日は、各地区予選を突破した35名(うち1名欠席)の選手により競っていただきましたが、昨年同様、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、優勝は静岡地区代表の「小林ゆりさん」、準優勝は岳南地区代表の「海野奈緒美さん」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
岳南	海野 奈緒美	株式会社建設システム	準優勝
	鳥澤 いづみ	個人参加	
	井上 由実子	NTT 西日本 BF 静岡支店 富士営業所	
	望月 優花	株式会社建設システム	第三位
	森脇 柚子	富士商工会議所	
	杉山 美鈴	個人参加	新人賞
静岡東部	藤田 ゆかり	NTT BS コンサルティングセンタ静岡	
	横田 恵美子	NTT BS コンサルティングセンタ静岡	優秀賞
	山鹿 義明	NTT BS コンサルティングセンタ静岡	
静岡	福澤 幸代	NTT BS 静岡カスタマーコンタクトセンタ	
	永井 久美子	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
	白井 真寿美	NTT 西日本 BF 静岡支店	優秀賞
	吉澤 和子	NTT マーケティングアクト ProCX 静岡コンタクトセンタ	
	渡邊 千里	株式会社建設システム	
	石川 世奈	株式会社清和 静岡事業所	新人賞
	加藤 美佐	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
	小林 ゆり	NTT マーケティングアクト ProCX 静岡コンタクトセンタ	優勝
	久保田 之耶	静岡県自動車学校 静岡校	
	高野 寿美子	静岡ガス株式会社 お客さまコンタクトセンター	
志太榛原	橋ヶ谷 優紀	焼津グランドホテル	
	井戸田 和真	株式会社田子重 にしやいづ保育所	
	清水 愛弓	焼津グランドホテル	
	本杉 綾乃	ハルソラ合同会社	
中東遠	濱本 奨也	積水ハウス株式会社 静岡工場	
	袴田 朋子	積水ハウス株式会社 静岡工場	
	大野 望	きみくら株式会社	
	袴田 恵理	さわやか株式会社	優秀賞
浜松	杉山 晴花	浜松ヤナセ株式会社	
	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
	長谷川 朱音	オークラアクトシティホテルマネジメント株式会社	
	中村 優里	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
	細井 真衣	オークラアクトシティホテルマネジメント株式会社	
	中本 実奈美	株式会社長坂養蜂場	
	古池 柚朱記	株式会社長坂養蜂場	

③全国大会

全国大会は11月15日に「高知市」にて全国56名の代表選手により電話応対技術を競い合いました。静岡県代表の小林さんと海野さんは、多くの応援者が見守るなか練習の成果を十分に発揮し競技に臨み、結果、海野 奈緒美さんが全国大会優秀賞を獲

得し、静岡県代表の2年連続優秀賞獲得に貢献していただきました。

なお、全国大会の優勝者は栃木県代表の若松美咲(ケーブルテレビ株式会社)さん、準優勝者は東京都代表の沼田三枝(エステー株式会社)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、3級から4級を実施しました。開催数・受験者数ともに前年度を下回りました。

全国的に受験者が企業単位から個人単位にシフトされるなか、安定した受験者数の確保が課題であることから、受験方法の改善等を検定事務局に働きかけを行いました。

なお、3級検定の受験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 受験」については、受験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 10回 (前年比 ▲2回) 受験者数 64名 (前年比 ▲42名)

◆もしもし検定受験者数と合格者数

開催日	級別	開催地	受験者	合格者	合格率
2024.6.5	4級検定	浜松	11	5	45.5%
2024.7.3	4級検定	三島	5	5	100.0%
2024.10.2	4級検定	静岡	7	4	57.1%
2024.11.6	4級検定	浜松	9	6	66.7%
2024.11.7	4級検定	静岡	8	7	87.5%
2024.12.4	4級検定	沼津	4	0	0.0%
2025.3.5	4級検定	静岡	7	7	100.0%
2024.7.8	3級検定	Web	2	1	50.0%
2024.11.9	3級検定	静岡	10	9	90.0%
2025.1.9	3級検定	Web	1	0	0.0%
合 計			64	44	68.8%

※上表以外に検定試験と別に講習会を開催(3級講習会3回)

2. 情報通信(ICT)活用推進事業

(1) ICT セミナーの開催

2024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、ICT セミナーを中心とした「全国型広域オンラインセミナー」に対して積極的に参加者拡大に取り組みました。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、「静岡支部計画セミナー」を含め開催数と参加者数では前年度を上回る実績となりました。

セミナー内容としては、「生成 AI」の活用をはじめ業務支援につながる最新の ICT 技術の動向を中心に地域の企業の皆様に役立つ情報の提供に心掛けました。また、静岡支部独自の取り組みとして、IT 人材の育成を目的に国家試験の取得を支援する施策として、「IT パスポート取得講座」の開催を計画するなど新たな会員サービスの提供に取り組みました。

開催数 38回 (前年比 +3回) 参加者数 1,223名 (前年比 +63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
2024.4.25	経営者のための情報セキュリティ講座	web	6	全国型(静岡参加者)
2024.5.15	未来の街づくりに向けた「街づくり×デジタル」	web	26	全国型(静岡参加者)
2024.5.15	日本郵政 増田寛也 人口減少問題にどう立ち向かうのか	web	26	全国型(静岡参加者)
2024.5.17	DX 実現のためのビジネスワークショップ	web	1	全国型(静岡参加者)
2024.6.5	AI 時代に生きる私たちの学び直し(生成 AI)	伊東市	22	静岡支部主催
2024.6.6	AI 時代に生きる私たちの学び直し(生成 AI)	富士市	16	静岡支部主催
2024.6.11	AI 時代に生きる私たちの学び直し(生成 AI)	藤枝市	25	静岡支部主催
2024.6.13	AI 時代に生きる私たちの学び直し(生成 AI)	袋井市	18	静岡支部主催
2024.6.17	AI 時代に生きる私たちの学び直し(生成 AI)	沼津市	23	静岡支部主催
2024.6.20	AI 時代に生きる私たちの学び直し(生成 AI)	浜松市	28	静岡支部主催
2024.6.20	ICT 講座 サイバーセキュリティ対策講座①	web	17	全国型(静岡参加者)
2024.6.25	AI 時代に生きる私たちの学び直し(生成 AI)	静岡市	27	静岡支部主催
2024.7.23	理事会 ICT セミナー NTT 西日本の地域活性化の取組	静岡市	17	静岡支部主催
2024.7.25	大前研一 AI 経営の最前線	web	68	全国型(静岡参加者)
2024.7.25	生産性向上に役立つ ICT ツールの最新情報	web	68	全国型(静岡参加者)
2024.8.6	ビジネスパーソンの DX リテラシー 講座	web	13	全国型(静岡参加者)
2024.9.11	中小企業には中小企業の DX がある	web	11	全国型(静岡参加者)
2024.9.11	DX の第一歩! 専門知識不要のノーコードツール活用術	web	11	全国型(静岡参加者)
2024.10.10	デジタル化の勧め	web	159	全国型(静岡参加者)
2024.10.18	サイバー空間をめぐる脅威とサイバーセキュリティ対策	web	16	全国型(静岡参加者)
2024.10.18	2024情報セキュリティ講座 セキュリティ対策の基礎	web	16	全国型(静岡参加者)
2024.11.27	IT 経営フォーラム 2024「生成 AI が中小企業の未来を切り拓く」	焼津市	235	静岡支部共催
2024.11.8	AI 活用で業務改革と新たな価値創造を tsuzumi	web	23	全国型(静岡参加者)
2024.11.8	AI がつなぐ働き方改革の将来像	web	23	全国型(静岡参加者)
2024.12.13	井村屋グループにおける DX の取組み	web	12	全国型(静岡参加者)
2024.12.31	IT パスポート取得講座 (12 月申込分)	web	9	静岡支部共催
2024.12.6	DX 実現のためのビジネスワークショップ 第2回	web	2	全国型(静岡参加者)
2025.1.14	ドローン×ICT×AI で拓くビジネスの最前線	web	56	全国型(静岡参加者)
2025.1.31	IT パスポート取得講座 (1 月申込分)	web	6	静岡支部共催
2025.2.12	サイバー空間をめぐる脅威の情勢	web	14	全国型(静岡参加者)
2025.2.12	今日からすぐできるサイバーセキュリティ対策	web	14	全国型(静岡参加者)
2025.2.26	変革の波をともに乗り越える羅針盤 ～生成 AI	web	17	全国型(静岡参加者)
2025.2.28	IT パスポート取得講座 (2 月申込分)	web	2	静岡支部共催
2025.3.6	NTT コミュニケーションズのスマートシティの取組み	web	77	静岡支部主催
2025.3.6	小木曾健 炎上しても大丈夫 正しく怖がる企業の SNS リスク	web	77	静岡支部主催
2025.3.26	テクノロジーを通じて未来を描く	web	18	全国型(静岡参加者)
2025.3.26	中小企業における DX 推進政策	web	18	全国型(静岡参加者)
合 計	開催数 38回 (集合 9 回、Web 28 回)		1,223	

(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、5カテゴリー49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、多くの方にご利用いただきました。

◆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	13 事業所	利用状況 全国1位
② eラーニングサービス	38 事業所	利用状況 全国3位
③ インターネットセミナー	3,461アクセス	

3. その他の事業

・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、内容の充実はもとより、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
 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中、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新たなサービスを企画・提供するなど、今まで以上に「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2024年度末会員数は、1,360会員となり、対前年▲125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、2024年度新規会員獲得数 87会員（全国2位） の成果を上げることが出
 来ました。

しかしながら、会員企業の経費削減等から、▲212会員の退会が発生しました。

地区協会	前年度末 会員数	2024年度会員状況			
		入会数	退会数	増 減	会員数
伊豆	91	2	7	▲ 5	86
静岡東部	276	28	36	▲ 8	267
岳南	164	6	19	▲ 13	152
静岡	300	11	40	▲ 29	271
志太榛原	181	21	26	▲ 5	176
中東遠	177	17	33	▲ 16	161
浜松	296	2	51	▲ 49	247
合 計	1,485	87	212	▲ 125	1,360

(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、2024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84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11月にユーザ協会本部監査を受検し、2025年3月に「あずさ監査法人(本部公認会計士)」の指名による事業活動全般に関わる往査を受検し、いずれも指摘事項なく適正な事業運営を実施していることを確認いただきました。

(2) 各種会議の開催

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、計画していた地区幹事を対象としたブロック会議は開催時期・議題の係わりから2025年度上期の開催に延期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	2024.6. 5	午前中開催 (集合開催)	21
岳南地区定期総会	2024.6.6	午前中開催 (集合開催)	14
志太榛原地区定期総会	2024.6.11	午前中開催 (集合開催)	25
中東遠地区定期総会	2024.6.13	午前中開催 (集合開催)	19
静岡東部地区定期総会	2024.6.17	午前中開催 (集合開催)	20
浜松地区定期総会	2024.6.20	午前中開催 (集合開催)	23
静岡地区定期総会	2024.6.25	午前中開催 (集合開催)	22
静岡支部理事会	2024.7.23	午後開催 (集合開催)	16
合計		開催数 8 回	160