

2022年度事業計画

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人として、2大事業である「テレコミュニケーション教育事業」「ICT活用推進事業」を柱とし、協会活動の活性化を図る各種施策や会員サービスの充実等について、本部・中国事業推進部・支部・地区協会と連携を図りながら、取り組んでまいります。

また、会員様はもとより、広く一般の方にも事業を活用いただけるよう、事業認識の拡大と内容充実を図っていきます。

なお、今年度も新型コロナウイルスの収束時期が見通せない中、徹底した感染防止対策を講じた上、状況に応じて臨機応変(リモート、オンライン、ハイブリッド形式等)に事業を運営していきます。

1. 基本方針

主要事業である「テレコミュニケーション教育事業」及び「ICT活用推進事業(情報通信技術・サービスの利用者への利便増進)」を2本柱として、地域社会の発展に貢献することにより会員様等ステークホルダーの満足度向上と協会事業の持続的な成長を図ることを基本方針として、質的・量的に充実した事業を展開します。

2. 事業活動

(1)テレコミュニケーション教育事業

電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等へ参加されていない会員事業所や会員以外の事業所に、広く事業紹介と参加勧奨を行うなど、更なる参加者の拡大に努めていきます。

①電話対応コンクール

日頃の電話対応コミュニケーションスキルを発揮の場、スキルを磨く場として、コンクールを活用していただく取り組みをします。

これまでは、県大会のみの開催としておりましたが、ハードルが高いため参加されない事業所もあったことから、誰でも気軽に参加しやすい大会をめざし、今年度は地区ごとに予選大会を開催することとし、より広く多くの方に参加していただけるよう積極的に働きかけを行っていきます。

なお、参加にあたっては、リモートによる録音審査とし、事業所の稼働負担を軽減するとともに、参加者へは審査結果をフィードバックをしっかり行い、電話対応技能検定や次年度の電話対応コンクールへの参加意欲につなげていきます。

また、今年度は、外国人の来訪、企業のグローバル戦略・海外との取引の拡大等により、英語による電話対応の機会が増えていくことに鑑み、広島支部が主催する「英語電話コンクール」へも参加していきます。

②企業電話対応コンテスト

企業の電話対応を専門スタッフにより客観的に評価を行うとともに、業種別の評価を行い優良企業を表彰します。企業の顧客満足向上を進める経営にお役に立ていただくため、会員はもとより一般の企業へも参加の働きかけを行います。

③電話対応技能検定(もしもし検定)

受検者拡大のため、各種研修やセミナーの開催時に参加者にPRを行うとともに、合格者には上位級へのチャレンジ促進に取り組めます。

なお、3級以上の受検講座については、参加機会を増やすことを目的に、今までは各支部単独で実施していたものに加えて、中国5支部合同によるオンライン講座を案内し、受講希望者の利便性の向上に努めます。

④ビジネスマナー・ビジネス電話対応研修会

電話対応マナーや接客マナーなど、社会人としての必要な知識を身につけるための研修会は、会員ニーズが高い研修のため、今年度も3地区協会で開催します。(鳥取市・倉吉市・米子市)

⑤その他

事業名	内容	時期
電話対応コンクールサポート研修	電話対応コンクール参加者をサポートする研修	9月16日
電話対応リーダー交流会	人材育成担当者、電話対応業務を担当する職場リーダーのオンライン研修	11月25日
クレーム対応力向上研修	お客様等との間で発生する様々なクレームに対する電話対応スキルの向上を図る研修	2月22日
企業電話対応診断	電話対応の技術向上をめざして、お客様に扮したコンサルタントが直接、企業に電話して対応診断・フィードバック	随時

(2) ICT活用推進事業

ICT活用推進事業については、ニューノーマル時代に対応するための、様々な課題解決に向け、中小企業へのDX導入支援やセキュリティ対策、また、ICT活用事例の紹介やセミナーを開催し、積極的に情報発信していきます。

①ICTセミナー

中国5支部合同によるオンラインセミナーは、商工会議所様との連携により、所報へのチラシ同封等を行い、会員の方をはじめ、会議所会員の方など、より多くの企業に参加いただけるよう取り組みます。また、各地区協会の総会当日は、地元企業ウチダレック様による講演を行います。

事業名	内容	時期
各地区協会総会	(株)ウチダレック 専務取締役 内田 光治 氏	6月・7月
オンラインセミナー①	ジャイロ総合コンサルティング(株)代表取締役社長 渋谷 雄大 氏	11月28日
オンラインセミナー②	第一部 (DXをテーマとしたセミナー講師を調整中) 第二部 明治大学 文学部 教授 斎藤 孝 氏	12月8日

②ICTに関する情報発信

鳥取県支部の事業予定をはじめ、本部・他支部で実施するセミナー・研修などタイムリーな情報提供を行います。

提供区分	内容	時期
鳥取県支部情報	テレコム・フォーラムに同梱・配布	四半期
テレコム・フォーラム	事業のお知らせを積極的かつタイムリーに随時同梱・配布	随時
ホームページ	上記、項目に同梱した資料をホームページでも掲載	随時
ゆ〜協メルマガ	登録いただいた会員に対して週単位でタイムリーなメールを配信	週

3.会員の維持拡大

今年度から、全支部にて会員システムがリニューアルされました。これにより、会員サービスの利用状況や対応状況等の一元管理により、ニーズに応じた情報提供を実施し、会員サービスの充実を図っていきます。

また、商工会議所との連携により、セミナーや事業施策ちらしに共催、後援などいただき知名度アップに向けた取り組みを強化していきます。

2022年度 事業活動予定

2022年度に予定している事業活動は以下のとおりです。
新型コロナウイルスの影響などにより、中止・変更とする場合があります。

開催月日	曜	地区	内 容	会 場	
4	6	水	支部	電話応対技能検定試験〔1級〕	鳥取市福祉文化会館
	19	火	西部	新入社員向け「ビジネスマナー&電話対応研修」	米子コンベンションセンター
	20	水	中部	新入社員向け「ビジネスマナー&電話対応研修」	倉吉未来中心
	21	木	東部	新入社員向け「ビジネスマナー&電話対応研修」	とりぎん文化会館
5	26	木	支部	鳥取県支部 理事会	ホテルニューオータニ鳥取
6	8	水	西部	西部地区協会 理事会・総会	米子ワシントンホテルプラザ
	16	木	支部	電話応対技能検定〔3級〕 講座	米子コンベンションセンター
	17	金	支部		
	24	金	中部	中部地区協会 理事会・総会	ホテルセントパレス倉吉
7	6	水	支部	電話応対技能検定試験〔3級〕〔4級〕	米子市文化ホール
	15	金	東部	東部地区協会 理事会・総会	ホテルニューオータニ鳥取
9	26	月	東部	電話応対(応用・実践)	鳥取市文化センター
	21	水	中部	電話応対(応用・実践)	倉吉未来中心
	22	木	西部	電話応対(応用・実践)	米子市文化ホール
10	24	木	支部	電話応対技能検定〔2級〕 講座	倉吉未来中心
	25	金			
11	25	金	中国	電話応対リーダー交流会	Zoomを使用したオンライン研修
	28	月	支部	オンラインセミナー(中国5支部合同)	Zoomウェビナーを使用したセミナー
12	7	水	支部	電話応対技能検定試験〔2級〕〔4級〕	倉吉未来中心
	8	木	支部	オンラインセミナー(中国5支部合同)	Zoomウェビナーを使用したセミナー
	15	木	支部	電話応対技能検定〔3級〕 講座	鳥取市福祉文化会館
	16	金			
1	11	水	支部	電話応対技能検定試験〔3級〕〔4級〕	鳥取市福祉文化会館
2	22	水	支部	クレーム対応研修	倉吉未来中心
3	9	木	支部	電話応対技能検定〔1級〕 講座	米子市文化ホール
	10	金			

電話応対コンクール関連スケジュール

【凡例:網掛けは新規事業】

開催月日	事業	実 施 方 法 等	
6月1日(水) ～10月11日(火)	事前研修	Webによる映像研修	参加者の職場・自宅から各自が視聴
7月15日(金)	英語電話応対研修	Zoomを使用したオンライン研修	参加者の職場・自宅から各自が視聴
7月25日(月) ～7月27日(水)	鳥取県 予選大会	電話による録音、審査	参加者指定の電話へ模擬応対者が電話をかけ対応内容を録音
8月5日(金)	英語電話応対コンクール 予選大会	電話による録音、審査	参加者指定の電話へ模擬応対者が電話をかけ対応内容を録音
8月末	予選大会結果通知	審査結果を通知	申込責任者宛て結果を郵送 (審査コメント・音源CD)
9月16日(金)	サポート研修会	倉吉未来中心	
10月7日(金)	英語電話応対コンクール 本大会	広島市:中国新聞社(7F会議室)	
10月12日(水)	鳥取県大会	ホテルニューオータニ鳥取	
11月18日(金)	全国大会	山口市:KDDI維新ホール	