

2022年度理事会において審議・決定された事業方針に基づき、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、対応品質向上に向けた研修を実施するなど、顧客満足度(CS)の向上を支援する事業に取り組みました。

また、ICT活用推進事業については、ホームページ、テレコム・フォーラム誌等による情報提供を通じて業務効率やコスト削減、働き方改革等の様々な問題解決に向けたDX導入や情報セキュリティなど、ICTを活用した事例等の紹介の他、著名人講師によるオンラインセミナーの実施により、地域社会の振興・発展に貢献することを目的に事業を展開してきました。

## 1. ビジネスコミュニケーション事業

(※今年度よりテレコミュニケーション教育事業をビジネスコミュニケーション事業へ変更)

### (1) 電話対応コンクール

各事業所における社員の電話対応技能と人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年4月に発表される競技問題により、研修を実施し、鳥取県予選大会、県大会、全国大会において対応技能を競い合います。

#### ①予選大会

2022年度は参加者の拡大向け、予選大会を始めて開催しました。事前映像研修には31事業所60名、予選大会へは13事業所から計37名の方に参加いただきました。

予選大会では、事業所から電話対応に参加し、リモート録音審査を行った上で、参加者全員へ審査コメントや得点をフィードバックしました。これにより、次年度への改善点等をご提案させていただくなど、研修スキームの一環として取り組みました。

地区協会	東部	中部	西部	合計
事業所数	7	2	4	13
参加者数	18	2	17	37

#### ②鳥取県大会

2022年10月12日(水)、ホテルニューオータニ鳥取において、予選大会を通過した、11事業所19名によりコロナ対策を万全に講じた上で「電話対応コンクール鳥取県大会」を開催しました。

審査の結果、(株)不二家システムセンターの「高木 啓一」さんが見事優勝され、全国大会へ鳥取県代表として決定しました。

当支部では、2022年度からYouTubeチャンネルを開設し、県大会模様を録画配信するなど、利用拡大に向けた映像提供を行いました。

#### 【電話対応コンクール鳥取県大会 入賞者】

(敬称略)

賞名	氏名	事業所名	地区
優勝	高木 啓一	(株)不二家システムセンター 鳥取事業所	東部
準優勝	青木 沙弥	(株)エミネット	西部
優秀賞	井上 由梨	ヤマトコンタクトサービス(株)	東部
優秀賞	森下 美保	佐川急便(株) 鳥取営業所	東部
優秀賞	細田 真衣	(株)エミネット	西部

### ③全国大会

第61回電話対応コンクール全国大会は山口市の維新ホールにて11月18日(金)に開催されました。全国6,620名の中から選ばれた57名の選手がコンクール問題に基づき、様々な展開を想定しながら、お客様にご満足いただく対応をめざし、その成果を争うものです。

結果、鳥取県代表として出場した高木啓一さんは、「優秀賞」を獲得されました。

なお、テレビ局からの取材により、東京大会の様様をNHK総合テレビ「ニッポン知らなかった選手権」で放映され、また、全国大会優勝者をフジテレビの「めざましテレビ」から取材依頼があるなど関心が高まってきている事業となりつつあります。

### (2) 企業電話対応コンテスト

業務中の企業(事業所)へ電話をかけ、対応内容を客観的に評価し上位20企業を表彰するものです。2022年度は全国から336事業所が参加し、鳥取県支部(東部・中部・西部)から3事業所が参加しましたが、惜しくも入賞とはなりませんでした。

### (3) 電話対応技能検定(もしもし検定)

電話対応のエキスパートとして即戦力となり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度です。講習は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、開催会場と職場をオンラインにより実施しました。受検者28名に対し、17名が合格しました。

講習			
	開催日	会場	参加数
1級	3月 9日～ 3月10日	鳥取市福祉文化会館	3
2級	10月24日～10月25日	倉吉未来中心	5
3級	6月16日～ 6月17日 12月15日～12月16日	米子市文化ホール 鳥取市福祉文化会館	3
合計			11名

検定試験						
	検定月日	会場	鳥取		全国	
			合格者/受検者	合格率 (鳥取)	合格者/受検者	合格率 (全国平均)
1級	4月6日	鳥取市福祉文化会館	1/3	33%	65/117	56%
3級	7月6日	米子市文化ホール	0/0	-	309/427	72%
4級	7月6日	米子市文化ホール	10/14	71%	574/814	71%
1級	10月5日	倉吉未来中心	0/2	0%	97/153	63%
2級	12月7日	倉吉未来中心	2/5	40%	78/274	28%
3級	1月11日	鳥取市福祉文化会館	3/3	100%	282/341	83%
4級	1月11日	鳥取市福祉文化会館	1/1	100%	174/239	73%
合計			17/28	-	-	-

#### (4)電話応対等研修

##### ①新入社員向けビジネスマナー&電話応対研修

主に、新入社員を対象に、社会人・組織人として身につけてはならないビジネスマナー・電話応対等の研修を以下のとおり実施し、21事業所から76名の参加がありました。

開催日	開催場所	参加者数	事業所数	講師
4月19日	米子	29	10	依藤 由香氏 (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師、電話応対技能検定(S級資格取得者)
4月20日	倉吉	27	6	
4月21日	鳥取	20	5	
合計		76名	21事業所	

##### ②電話応対(応用・実践編)研修

4月に実施したフォローと合わせて、事業所の中堅社員や育成担当者等のスキルの向上を目的に実施、13事業所から32名の参加がありました。

開催日	開催場所	参加者数	事業所数	講師
9月21日	倉吉	9	4	依藤 由香氏 (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師、電話応対技能検定(S級資格取得者)
9月22日	米子	10	4	
9月26日	鳥取	13	5	
合計		32名	13事業所	

##### ③電話応対コンクールサポート研修

初めてコンクールに参加する事業所を含め、今年度の課題に対する応対内容について、実技を通して講師がアドバイスをいたします。

実施にあたっては、午前・午後の二回に分け、会場と事業所をリモートでつなぎ、事業所や参加者の稼働軽減に努め実施しました。

開催日	開催場所	参加地区協会	参加者数	事業所数	講師
9月16日	倉吉 リモート2回	東部	14	1	藤田 順子氏 オフィスフジタ (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師
		中部	1	4	
		西部	5	5	
合計			20名	10事業所	

##### ④電話応対リーダー交流会

企業の育成担当者等を対象としたリーダー交流会は、中国5県でオンライン研修を実施しました。

開催日	会場	内容	講師	参加人数
11月25日	広島NTT基町ビル 集合・リモート開催	2022年度電話応対リーダー交流会自分と周りの人の価値を発見する「ほめ達!」の極意!	竹下 幸喜氏 ほめる教育研究所代表	24名

##### ⑤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対応スキルの向上を目的に実施しました。

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から講師、会場、事業所をリモートにより接続しハイブリッド形式により実施しました。(会場3名、リモート受講13名)

開催日	開催場所	講師	地区協会	参加者数	事業所数
2月22日	倉吉	桑波田 千恵氏 チェシズプランニング	東部	6	2
			中部	4	3
			西部	6	4
			合計	16名	9事業所

##### ⑥講師派遣

コロナ禍で「電話応対」の重要性が再認識されている中、各事業所からリモートによる電話応対研修の要望があり、2事業所に講師を派遣しました。

## 2. ICT活用推進事業

### (1)ICTセミナー

ICT等セミナー・講演会については、各地区協会総会時にセキュリティとDXを組み合わせた講演を実施しました。また、中国5支部合同によるオンラインセミナーをはじめ、2021年度より他支部と連携した、オンラインセミナーを開催し、後日アーカイブ配信(見逃し配信)を行うなど、会員を中心により多くの方にご視聴いただきました。

更に、1月～3月限定として開設した「インターネットセミナー」(約700タイトル)には、中国5支部で約700名の方にご視聴いただきました。

#### ① 集合

開催月日	内容及び講師	場所	参加人数
6月8日 6月24日 7月15日	オフィスに潜むセキュリティリスク NTT西日本鳥取支店	・米子ワシントンプラザ ・セントパレス倉吉 ・ホテルニューオータニ鳥取	35名
6月8日 6月24日 7月15日	「鳥取の不動産会社が週休3日を実現し、レガシー企業からDX先進企業になれたワケ」 株式会社ウチダレック 専務取締役 内田 光治 氏	・米子ワシントンプラザ ・セントパレス倉吉 ・ホテルニューオータニ鳥取	57名

#### ② 中国5支部合同オンラインセミナー

開催月日	内容及び講師	参加人数
11月28日	「SNS活用による企業ブランド力の向上」 ジャイロ総合コンサルティング(株) 代表取締役 渋谷 雄大 氏	163名
12月8日	「Dx推進とSDGs」 NTTコミュニケーションズ(株) 細谷 英介 氏	497名
	「強い自分を創る逆転の発想」 明治大学 文学部 教授 齋藤 孝 氏	497名
1月～3月	インターネットセミナー(700タイトル) ～ 一流の講師陣による豊富なセミナー ～	約700名

#### ③ 他支部合同によるオンライン(Zoom) セミナー等<1/2>

開催月日	内容及び講師
4月22日	<input type="checkbox"/> 「DXには信念とパッションが必須!『攻め』のオペレーションへ転換していく方法」 株式会社ベイカレント・コンサルティング 八木 典裕 氏 <input type="checkbox"/> 「入力業務を効率化するAI-OCRで業務時間大幅削減! ユーザから学ぶ成功事例」 AI inside株式会社 河瀬 平雅 氏
5月31日	<input type="checkbox"/> ～第四の波(サイバー社会)に向けた国家戦略～ 「第四の波(サイバー社会)にあなただの会社はどう備えられますか」 (株)ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長 大前 研一 氏
6月24日	<input type="checkbox"/> 「明日からはじめるDX」 (株)kaizen Platform 代表取締役 須藤 憲司 氏
	<input type="checkbox"/> 「中小企業におけるDX戦略・推進について」 (株)NTTDXパートナー 取締役 DXコンサルティング部 部長 近藤 俊輔 氏
7月20日	<input type="checkbox"/> 「世界の潮流 日本の現状」 信州大学特任教授、法学博士、ニューヨーク州弁護士 山口 真由 氏

③他支部合同によるオンライン(Zoom) セミナー等<2/2>

開催月日	内容及び講師
8月31日	□大前さんに学ぼうーシニアエコノミー 大前流 シニアビジネスの発想法ー (株)ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長 大前 研一 氏
9月13日	□「DXを加速させるためのたった1つのポイント」 (株)nextInt代表 中山 ところてん 氏
11月30日	□「ロボット技術と未来社会」 千葉工業大学 未来ロボット技術研究センター所長 古田 貴之 氏
1月12日	□「2022年経済から見た今後の経済見通し」 (株)ビジネス・ブレイクスルー 代表取締役会長 大前 研一 氏
1月26日	□～IT漫談家が教える!～「あなたの会社をつぶさないためにできる100のこと」 ユニアデックス(株)エバンジェリスト 高橋 優亮 氏
	□デジタルトランスフォーメーション実現のためにこれだけは知っておこう! ～激変する世界を生き抜くために～ 日本マイクロソフト(株)エバンジェリスト・業務執行役員 西脇 資哲 氏
2月8日	□NOチャレンジNOライフ!「新しい生活様式でのコミュニケーション術」 フリーアナウンサー 福澤 朗 氏
2月14日	□「心で走る」 日本陸上競技連盟ロードランニングミッションリーダー DeNA アスレティックエリートアドバイザー 瀬古 利彦 氏
2月15日	□「AI時代にどう生きるか」 NTT東日本 斉藤 公明 氏
	□「ラグビー日本代表から学ぶ良いリーダーと組織の在り方」 元ラグビー日本代表キャプテン 廣瀬 俊朗 氏
2月21日	□「コロナ後の世界と日本」 関西学院大学教授/特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォーム顧問 村尾 信尚 氏
2月28日	□「人と組織を育てるマネジメント術」 仙台育英高等学校 硬式野球部監督 須江 航 氏
3月3日	□「笑顔のもとに笑顔が集まる」 落語家 林家 たい平 師匠

## (2) 会員特典事業

会員特典であるICT活用サービス事業については、標的型攻撃メール予防訓練、e-ラーニング(インターネットを利用した、教育・学習ツール)、ビジネスチャットツール「elgana(エルガナ)」などのチラシを毎月発行する「テレコム・フォーラム」への同梱、ホームページへの掲載を四半期ごとに実施した結果、e-ラーニングにおいて、4事業所から23名の受講がありました。

また、新たな会員特典サービスとして、期間限定によるホームページ企画・制作・運用サービス「デジタルリード」について本部ホームページ等で周知しました。

## (3) 情報発信

「テレコム・フォーラム」については、情報通信サービス利用者のニーズを充足するよう幅広い業種へのアプローチにより情報提供を実施しました。

### ① 鳥取県支部ニュースの発行(四半期)

会員様へ事業予定や事業詳細をお知らせする「支部ニュース」を発行し、「テレコム・フォーラム」誌へ同梱し、周知しました。

### ② ホームページ(本部・支部 随時更新)

鳥取県支部HPへ事業施策はもとより、本部・他支部の無料セミナーなどをタイムリーに掲載しました。

### ③ メールマガジン(毎週水曜日)

「テレコム・フォーラム」を補完する、メールマガジン「ゆ〜協メルマガ」(毎週水曜に無料配信)において、読者拡大に向けて多様なコンテンツ・情報を発信しました。

## 3. 会員数

会員の維持拡大については、協会内で高い入会経路からのアプローチの強化と企業属性に応じた会員メニューの提案等を実施しましたが、目標20会員に対し、9会員の新規加入となりました。

なお、入会率は全国平均を上回り、協会における同規模グループ内では「1位」となりました。

また、退会抑止策として入会後の手厚いフォロー等に努めましたが、コロナ禍の影響等により、例年より多くの倒産・廃業等で▲7件、経費削減▲16件、その他▲1の理由により、退会は▲24件となり、会員の増減は▲15件となりました。

協会名	2021年度 末会員数	入会	退会	増減	2022年度 末会員数	対前年増減率 (3/31)
東部地区	145	+6	▲6	▲0	145	0.0%
中部地区	46	+3	▲2	1	47	2.2%
西部地区	143	0	▲16	▲16	127	▲11.1%
鳥取県合計	334	+9	▲24	▲15	319	▲4.5%
全国	40,075	+666	▲2,760	▲2,094	37,981	▲5.2%