

## 2024年度 事業活動計画及び収支予算について

日本電信電話ユーザ協会は、公益財団法人としての2大事業である「ビジネスコミュニケーション事業」及び「ICT活用推進事業」の普及拡大に向け、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、支部が連携を図りつつ取り組んでいるところです。

2024年度事業運営においては、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、これまで以上に商工会議所様との連携強化を図り、協会会員のみならず一般の方にも協会事業をご活用いただけるよう事業認知の拡大と内容充実を図っていきます。

### 1. 基本方針

(1) ビジネスコミュニケーション事業については、オンラインでの開催を軸に、より多くの方にご活用いただけるよう各種研修メニューを拡大し、参加者のスキルアップに役立てていただけるよう、事業内容の充実に取り組めます。

(2) ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援や最新セキュリティ対策、また、近年話題となっているAI等の活用事例などの紹介を、オンラインセミナー・ICT講座等にて積極的に情報発信を図っていきます。あわせて、各商工会議所様と連携した地域密着型セミナー開催にも取り組んでいきます。

また、不安定な世界情勢を背景に対策が急務となっている情報セキュリティなど、最新技術によるICT活用事例等の紹介、セミナー・講演会の開催により、課題解決に役立てていただける情報発信を積極的に取り組んでいきます。

(3) 前述の事業展開にあたっては、公益財団法人として、普く広く協会事業のプレゼンスに向けて、より多くの方々にご活用いただける施策について広く周知・発信していくとともに、これまで以上に商工会議所・商工会等の皆様とも連携強化を図りつつ地域創成、地域活性化に寄与した事業展開をめざしていきます。

(4) 会員数の減少は、依然として純減傾向は顕著であるため、今年度においても協会事業の認知度向上と合わせて、各種事業施策への参加者拡大に向けて積極的に取り組み、継続して入会促進、退会抑止への取り組みを行っていきます。

### 2. 具体的な取り組み

#### (1) ビジネスコミュニケーション事業

- ① 電話対応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」克服への対処策として、未参加事業所へ積極的な参加勧奨を行うなど、参加拡大に向けて取り組めます。

また、2022年度より、誰でも気軽に参加しやすい大会として、予選大会を開催したところ、多くの方に参加いただいたことから、予選会は継続開催し、更に、電話受付業務を持つ企業へアプローチするなど、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、事業所への稼働負担軽減の他、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繋がるよう、個々人へフィードバックなどをいたします。

- ② 電話対応品質の向上に向けては、コンクールへの出場のみならず自己の応対力向上を図る観点から、事業所等において柔軟的に練習可能であるビデオ研修を、昨年度に引き続き中国ブロック5支部合同により実施します。合わせて、英語応対力の向上に向けても日本語と同様に事前研修をオンラインにて実施します。加えて、顧客満足経営の指標ともなる受付窓口の電話対応を診断する「企業電話対応コンテスト」、「電話対応診断」への参加も働きかけを行っていきます。

また、事業所向けの電話対応・接客研修として、ビジネスマナー・電話対応研修、電話対応指導者向けのクレーム電話対応研修等を実施するほか、2024年度より新たな取り組みとして、東京支部が実施する様々な研修コンテンツについても、ホームページ・情報誌等を通じて周知し、参加拡大を図ります。

- ③ 「電話対応技能検定(もしもし検定)」については、今年度においても3級・2級・1級の受検講座と検定試験（筆記試験、実技試験）、及び4級検定試験（事前研修無し、筆記試験のみ）を実施することとします。受検講座については、効率的かつ効果的に実施する観点からWeb（オンライン）への講習を継続いたします。

なお、4級検定試験の受検拡大に向けては、研修成果の把握として事業所等へ勸奨継続および昨年度から実施中の高等学校等への提案活動を継続実施します。また、団体（原則10名以上）で受検を希望される場合は、これまで同様に出前検定試験にも柔軟に対応するとともに、有資格者の上位級へのステップアップ受検の働きかけも実施するなど受検者数の拡大に努めていきます。

## （2）ICT活用推進事業

- ① ICT活用推進事業については、企業の様々な課題解決に向けた、中小企業へのDX導入や不安定な世界情勢を背景に意識が高まりつつある最新の情報セキュリティ対策、コールセンターや企業の問い合わせ手段として活用されつつあるchatボット機能に使用されている最新技術「chatGPT」など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとして提供していきます。

なお、ICTセミナーについては昨年度に引き続き、より多くの方に参加いただけるオンライン方式を中心に集客力の高い著名人講師を選定し各商工会議所様と連携のうえ開催します。

また、中国5支部合同によるオンラインセミナーも昨年同様、商工会議所様と連携し、所報へのチラシ同封を行い、会員様はじめ、商工会議所会員様他、より多くの企業に参加いただけるよう取り組みます。

- ② 本部・他支部が実施するICTセミナーについても、会員のみならず非会員の方へも広く周知し、より多くの方が参加いただけるよう取り組みます。

### 3. 情報発信について

(1) 「ビジネスコミュニケーション事業」及び「ICT活用推進事業」に関する情報発信については、鳥取支部の事業予定をはじめ本部・他支部で実施する研修やセミナーなど、以下媒体を利用し積極的に情報発信していきます。具体的には下表のとおりです。

提供媒体	内 容	時期
テレコム・フォーラム	事業のお知らせ(ちらし)を毎月同梱・配布	毎月
鳥取支部ニュース	事業報告、事業予定などを協会ホームページに掲載 テレコム・フォーラムに同梱・配布	四半期
ホームページ	全ての事業内容、会員特典サービス内容を掲載	随時
ゆ〜協メルマガ	登録会員様に週単位で情報提供メールを配信	週

(2) 会員特典サービスについては、会員無料サービス「eラーニング（インターネット映像学習）」、「標的型攻撃メール予防訓練」をはじめ、ホームページ企画・制作・運用サービス「デジタルリード」（初期費用5,500円無料特典）、「電話対応診断会員割引」など利用者に役立つ事業を引き続き継続し、情報発信していきます。

### 4. 会員の維持拡大

会員拡大にあたっては、入会キャンペーンをはじめ、ICTセミナー、各種研修など、当協会事業に参加いただいた非会員の方へ当協会事業の認知度向上と合わせ、企業属性に応じた会員メニューの魅力度を訴求したうえで、対面での提案を基本として取り組みを一層強化していきます

また、退会抑止施策としては、事業参加時での意見収集や会員メリットを訴求したチラシの定期的な情報発信、ホームページなどを活用した各種施策に関する迅速な情報提供等、入会後における手厚いフォローをしっかりと行い、会員サービスの充実と満足度向上をめざしていきます。

## 2024年度 事業活動予定(1/2)

### ■会員無料ICTセミナー・講座

著名人等によるセミナーを12回予定

### ■ビジネスコミュニケーション研修

月	日	曜日	内 容	会 場
4	17	水	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
4	18	木	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
4	19	金	新入社員向け「ビジネスマナー&電話対応研修」	米子文化ホール
11	27	水	クレーム対応研修(1回目)	Zoomによるオンライン研修
10	29	火	シニア・高齢者対応研修	Zoomによるオンライン研修
1	29	水	クレーム対応研修(2回目)	Zoomによるオンライン研修

### ■「電話対応コンクール」関連スケジュール

内 容	日 程	場 所・方法等
事前研修	6月上旬～	Web映像視聴
予選(リモート審査)大会	7/24(水)・25日(木)・26(金)	リモート(遠隔)
県大会サポート研修	9/12(木)	倉吉未来中心(会場&リモート)
鳥取県大会	9/25(水)	ホテルニューオータニ鳥取(鳥取駅前)
全国大会	11/15(金)	高知県立県民文化ホール(高知市)

### ■「英語電話対応コンクール」関連スケジュール

内 容	日 程	場 所 等
事前研修	7月11日(木)	Zoomを使用したオンライン研修
予選大会	8月2日(金)	電話による録音、審査
本大会	10月11日(金)	中国新聞社ホール(広島市中区土橋町)

### ■「電話対応技能(もしもし)検定」講習・検定関係 ※内容については、変更となる場合がございます。

級	講習について※会員☎一般価格より3,300円割引			検定について		備考
	開催方法	講習日	会場	検定日	会場	
4級	—	—	—	6月5日(水)	鳥取	
	—	—	—	7月3日(水)	米子	
	—	—	—	8月7日(水)	倉吉	
	—	—	—	11月6日(水)	鳥取	
	—	—	—	12月4日(水)	倉吉	
3級	集合	6月19日(水) 6月20日(木)※	米子	7月3日(水)	米子	(※)4級合格者は2日目の講習のみ可
	集合	10月16日(木) 10月17日(金)※	鳥取	11月6日(水)	鳥取	(※)4級合格者は2日目の講習のみ可
	—	—	—	2025年3月5日(水)※	倉吉	講習受講済の方を対象 (※)オンライン検定要相談
2級	集合 オンライン受講可	5月14日(火) 5月15日(水)	鳥取	6月5日(水)	鳥取	
	集合 オンライン受講可	11月20日(水) 11月21日(木)	倉吉	12月4日(水)	倉吉	
1級	集合 オンライン受講可	7月17日(水) 7月18日(木)	倉吉	8月7日(水)	倉吉	

## 2024年度 事業活動予定(2/2)

開催日時			研修カテゴリー	研修名 〔講師名〕	実施形態
5月	22日(水)	午後	ビジネスメール基本研修	ビジネスメール研修〔㈱アイ・コミュニケーション 直井章子 氏〕	オンライン形式
5月	28日(火)	午後	電話応対基礎研修	★電話応対基礎研修〔合同会社石亀美夜子オフィス 石亀 美夜子 氏〕	オンライン形式
5月	31日(金)	午前	クレーム応対(初級)研修	★クレーム応対研修Part1〔(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子 氏〕	オンライン形式
5月		午後	クレーム応対(初級)研修	★クレーム応対研修Part2〔(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子 氏〕	オンライン形式
5月	17日(金)	午後	営業力強化研修	各種応対力強化研修(聴く力)〔講師:白井裕美 氏〕	オンライン形式
5月	29日(水)	午後	営業力強化研修	各種応対力強化研修(インプロビゼーション力) 〔アルファヴィジョン㈱ 杉山 博美 氏〕	オンライン形式
6月	20日(木)	午後	営業力強化研修	各種応対力強化研修(インサイト発掘力&プレゼン力)〔講師:調整中〕	オンライン形式
開催日時			研修カテゴリー	研修名 〔講師名〕	実施形態
7月	18日(木)	午前	クレーム応対(初級)研修	★クレーム応対研修Part1〔(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子 氏〕	オンライン形式
7月	18日(木)	午後	クレーム応対(初級)研修	★クレーム応対研修Part2〔(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子 氏〕	オンライン形式
7月	26日(金)	午後	コミュニケーション力強化研修	要約力強化研修〔アルファヴィジョン㈱ 杉山 博美 氏〕	オンライン形式
8月	(調整中)	(調整中)	敬語ブラッシュアップ研修	敬語ブラッシュアップ研修〔講師:調整中〕	オンライン形式
9月	(調整中)	午後	クレーム応対(中・上級)研修	★クレーム応対研修Part3〔(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子 氏〕	オンライン形式
開催日時			研修カテゴリー	研修名 〔講師名〕	実施形態
11月	(調整中)	午後	クレーム応対(難渋)研修	★クレーム応対研修Part4〔(有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子 氏〕	オンライン形式
11月	(調整中)	午後	アンガーマネジメント研修	指導者のためのアンガーマネジメント叱り方研修〔office polaris 白井 裕美氏〕	オンライン形式
12月	17日(火)	午後	その他研修《広島支部主催》	シニア・高齢者応対基礎研修〔㈱セゾンパーソナルプラス 中尾 知子 氏〕	オンライン形式
12月	(調整中)	午後	電話応対基礎研修	短時間で学べる電話応対基礎研修〔講師:調整中〕	オンライン形式
開催日時			研修カテゴリー	研修名 〔講師名〕	実施形態
1月	(調整中)	終日×2日	その他	電話応対リーダー育成研修(基礎編)〔B-コミュニケーション㈱ 伊藤康子 氏〕	オンライン形式
2月	(調整中)	(調整中)	電話応対基礎研修	短時間で学べる電話応対基礎研修〔講師:調整中〕	オンライン形式
2月	(調整中)	(調整中)	英語応対基礎研修	英語電話応対基本研修〔講師:調整中〕	オンライン形式
2月	(調整中)	午後	コミュニケーション力強化研修	職場で活用できる心理学研修〔フルオブライフ 小室 知津子 氏〕	オンライン形式
3月	(調整中)	午後	コミュニケーション力強化研修	人を動かす話し方研修〔office polaris 白井 裕美 氏〕	オンライン形式

※上記研修は、東京支部が実施しているため会員様も費用が発生します。

2024年度 収支予算書 (案)

自 2024年 4月 1日  
至 2025年 3月31日

【収入の部】

単位:円(税抜き)

科 目	予算額(A)	前年度実績額(B)	増 減(A-B)	備考
会費収入	850,000	907,500	▲ 57,500	
事業収入	4,461,100	4,465,543	▲ 4,443	
電話対応競技会収入	1,681,900	1,798,007	▲ 116,107	電話対応コンクール予選大会、サポート研修会、県大会、全国大会 等
セミナー等収入 (電話技能検定収入含む)	2,779,200	2,667,536	111,664	各種電話対応研修、電話対応技能講習、オンラインセミナー 等
内部取引収入	0	3,258,045	▲ 3,258,045	
運営資金収入	0	3,258,045	▲ 3,258,045	地区協会運営資金
当期収入合計(①)	5,311,100	8,631,088	▲ 3,319,988	
前期繰越額	3,830,170	3,797,567	32,603	
収入合計(②)	9,141,270	12,428,655	▲ 3,287,385	

【支出の部】

単位:円(税抜き)

科 目	予算額(A)	前年度実績額(B)	増 減(A-B)	備考
事業費	3,880,000	3,951,313	▲ 71,313	
電話対応競技会費	1,529,000	1,670,915	▲ 141,915	電話対応コンクール予選大会、サポート研修会、県大会、全国大会 等
セミナー等費	2,351,000	2,274,999	76,001	各種電話対応研修、電話対応技能講習、オンラインセミナー 等
組織強化費	0	5,399	▲ 5,399	
管理費	767,102	965,138	▲ 198,036	
会議費	155,559	341,369	▲ 185,810	理事会会場費、役員旅費等
諸経費	611,543	574,435	37,108	リース料、郵送料、消耗品等経費
減価償却費	0	49,334	▲ 49,334	パソコン減価償却費
内部取引支出	695,543	3,682,034	▲ 2,986,491	
運営資金費用	0	3,258,045	▲ 3,258,045	地区協会運営資金
法人税分担支出	146,728	146,728	0	本部清算金
消費税分担支出	5,000	▲ 1,707	6,707	本部清算金
その他	543,815	278,968	264,847	協会内各社システム支部負担額
当期支出合計(③)	5,342,645	8,598,485	▲ 3,255,840	
当期収支差額(④)=(①)-(③)	▲ 31,545	32,603	▲ 64,148	
次期繰越額(⑤)=(②)-(③)	3,798,625	3,830,170	▲ 31,545	
支出合計(③+⑤)	9,141,270	12,428,655	▲ 3,287,385	