

## 2024年度 事業活動報告および収支決算について

日本電信電話ユーザ協会では、公益財団法人として、二大事業である「ICT活用推進事業」および「ビジネスコミュニケーション事業」の普及・拡大に向けて、各種施策の実施や会員サービスの充実に取り組んでおります。2024年度における「ICT活用推進事業」では、従来から実施している全国で視聴可能なICTセミナーのオンライン開催に加え、DX（デジタルトランスフォーメーション）に関するeラーニングやワークショップ形式の研修、さらにはテキスト生成AIを活用した新たな会員特典の創設など、参加者の皆さまのニーズに応え、ICTリテラシーの向上に資する多様な取り組みを展開した一年となりました。

また、「ビジネスコミュニケーション事業」では、昨年度に引き続き、集合形式による電話対応コンクール鳥取県大会を鳥取市にて開催いたしました。予選大会につきましては、リモート方式を基本とすることで、効率的かつ柔軟な運営を実現いたしました。

### 1 ICT活用推進事業

2024年度においては、従来より実施してまいりました全国視聴可能なICTセミナーのオンライン開催に加え、eラーニング、ワークショップ形式の研修、テキストAIを活用した新たな会員特典の創設など、参加者のニーズやICTリテラシーの向上に資する各種施策を展開いたしました。

#### 〈具体的な取り組み〉

##### (1) ICT等セミナーの実施

2024年度においては、全国で実施されている各種セミナーに加え、中国地方5支部が連携しオンライン形式によるICTセミナーを開催し、より多くの方々にご視聴いただけるよう努めました。また、NTT西日本鳥取支店主催の「ICT Solutionデイズ」では、近年深刻化しているサイバー攻撃への対策をテーマに、大阪商工会議所より講師を招き、「中小・小規模事業者におけるサイバー攻撃・被害の実態と現実的対策」と題した講演を実施いたしました。さらに、「借金1億円の旅館を再興させた名物女将の経営とは」と題し、島根県の旅館経営者・小幡美香氏による講演を行い、経営に関する実践的で共感を呼ぶ内容として、多くの参加者から高い評価を得ました。

併せて、協会のプレゼンス向上を目的として、会員・非会員を問わず視聴可能なオンラインセミナーを開催し、中国地方5支部合同で実施した「インターネット・セミナー」も期間限定で実施するなど、広く参加を呼びかけました。

※詳細は【別表1・2】をご参照ください。

##### (2) 会員特典としてのICT活用サービスの提供

以下のICTサービスを会員特典として提供いたしました。

- ① インターネットを利用した教育・学習ツール「eラーニングサービス」には、4事業所・19名の方に、社員教育の教材として活用していただきました。
- ② 「標的型攻撃メール予防訓練サービス」や「デジタルリード」(期間限定のホームページ企画・制作・運用サービス) については、協会ホームページ等にて周知を行い、利用促進に努めました。

【別表1】

事業名	主催	開催日	実施場所	講師	題名	参加者数等 ( )=鳥取
ICTsolutionデイズ	鳥取支部	10月3日	とりぎん文化会館	古川 佳和 氏 大阪商工会議所 経営情報センター 次長	中小・小規模事業者におけるサイバー攻撃・被害の実態と現実的対策	(71名)
				小幡 美香 氏 さぎの湯温泉旅館「竹葉」女将	借金1億円の旅館を再興させた名物女将の経営とは	
インターネット・セミナー	中国地方5支部合同	1月～3月	オンライン	多彩な講師陣	約1000タイトル、約5000の映像コンテンツ	122名
中国地方限定オンラインセミナー	中国地方5支部合同	3月11日	オンライン	川島 正久 氏 NTT 研究企画部門 IOWN推進 技術ディレクタ	IOWNによるデータセンターの脱炭素化	192名 (18名)
				金子 恵美 氏 元衆議院議員	優秀なリーダーの共通点	174名 (16名)

【別表2】 全国型ICTセミナー/講座

※申込者数は全国ベース

開催日	カテゴリー	講演テーマ	講師等	共催	申込者数等	テーマ区分
4月25日 (木)	ICT講座	経営者のための情報セキュリティ講座 ～ 経営者はなにをどうすればいいのかわかりませんか？ ～	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	(共催) NTT東日本・NTT西日本	304名	情報セキュリティ対策
5月14日 (火)	ICTセミナー	デジタル技術が導く、地域課題の解決とまちづくりの推進	【基調講演】 NTTアーバンソリューションズ株式会社 執行役員 CISO デジタルイノベーション推進部長 上野晋一郎氏 【特別講演】 日本郵政株式会社取締役兼代表執行役社長、元総務大臣、元岩手県知事 増田寛也氏	(共催) NTT東日本・NTT西日本 (後援) 日本商工会議所	1,177名	地域課題・まちづくり
6月20日 (木)	ICT講座	2024サイバーセキュリティ対策講座①	【第1部】 警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官 【第2部】 東日本電信電話株式会社 ビネス開発本部 CXビジネス部セキュリティサービス担当 岡安 翔太 氏 【第3部】 日本マイクロソフト株式会社 チャンネルパートナー営業本部パートナーディベロップマネジャー 加藤 聖也 氏	(共催) NTT東日本・NTT西日本	719名	サイバーセキュリティ対策
7月25日 (木)	ICTセミナー	大前さんに「AI経営の最前線」を学ぼう ～AI活用によって生産性を向上させる経営戦略～	【第1部】 大前研一 (ビデオ) 氏、丹羽亮介氏 (MSSG) 【第2部】 日本マイクロソフト株式会社 チャンネルパートナー 営業本部 パートナーディベロップマネジャー 加藤 聖也 氏	(共催) NTT東日本・NTT西日本	2,101名	生産性向上 (DX)
8月6日 (木)	ICT講座	ビジネスパーソンためのDXリテラシー講座 ～DXとは何かを確認して、企業でDXをどう推進するかを学びましょう！～	ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	(共催) NTT東日本・NTT西日本	371名	ICTリテラシー
9月11日 (水)	ICTセミナー	デジタル人材がいない中小企業のためのDXセミナー	【第1部】(株)NIコンサルティング 代表取締役 長尾 一洋 氏 【第2部】サイボウズ株式会社 営業本部 三谷 菜穂美 氏	(共催) NTT東日本・NTT西日本	517名	生産性向上 (DX)
10月18日 (金)	ICT講座	2024 サイバーセキュリティ対策講座② サイバーセキュリティ対策を学び、私達の未来を守りましょう！	【第1部】警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官 【第2部】ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	(共催) NTT東日本・NTT西日本	693名	サイバーセキュリティ対策
11月8日 (金)	ICTセミナー	AIがつかなく、デジタルコンテンツが導く、働き方改革の将来像	【第1部】 日本電信電話株式会社 常務取締役 常務執行役員 CCXO Co-CAIO 研究開発マーケティング本部長 大西佐知子 氏 【第2部】 iU (情報経営イノベーション専門職大学) 学長 中村伊知哉 氏	(共催) NTT東日本・NTT西日本 (後援) 日本商工会議所	969名	働き方改革
12月13日 (金)	ICT講座	2024 DXリテラシー講座 『井村屋グループ(株)におけるDXの取組に関するご紹介』	井村屋グループ(株)執行役員常務デジタル戦略室長 岡田 孝平氏	(共催) NTT東日本・NTT西日本	455名	生産性向上 (DX)
1月14日 (火)	ICTセミナー	2025年 新春特別企画 大前さんに「世界の潮流2024」を学ぼう！	【第1部】 ビジネス・ブレイクスルー大学学長、同大学院学長 大前研一氏 【第2部】 (株)NTT e-DroneTechnology	(共催) NTT東日本・NTT西日本	1,999名	生産性向上 (DX)
2月12日 (水)	ICT講座	2025サイバーセキュリティ対策講座【第1弾】 皆様の職場が阻われています！今すぐ適切な対策を！	【第1部】警視庁 サイバーセキュリティ対策本部 担当官 【第2部】ユーザ協会 近畿事業推進部長 川畑 文雄	(共催) NTT東日本・NTT西日本	578名	サイバーセキュリティ対策
3月26日 (水)	ICTセミナー	2025年スタートダッシュ ICTセミナー デジタル化推進 ICT、AI活用促進のためのDXセミナー	【第1部】 経済産業省 商務情報政策局 情報技術利用促進課 課長補佐 栗原涼介氏 【第2部】 AIエンジニア/起業家/SF作家 安野貴博氏	(共催) NTT東日本・NTT西日本	730名	生産性向上 (DX)

## 2 ビジネスコミュニケーション事業

電話対応コンクールや電話対応技能検定の実施、対応品質向上に向けた各種研修を通じて、顧客満足度（CS）の向上を支援する事業を展開しました。

### 〈具体的な取り組み〉

#### (1) 電話対応コンクール

予選会は、2024年7月24日から26日までの3日間、リモート方式にて実施し、8事業所から計27名の方にご参加いただきました。審査の結果、成績優秀者15名を選出し、鳥取県大会へ出場していただきました。

電話対応コンクール鳥取県大会は、2024年9月25日に鳥取市の「ホテルニューオータニ鳥取」において開催いたしました。当日は、会場の様子をYouTubeでライブ配信し、各事業所の皆さまにも対応模様をご覧いただきました。また、今回から初参加の中で優秀な方に、新人賞を設け、参加者の拡大を図りました。

審査の結果、株式会社不二家システムセンター鳥取事業所の高木啓一さんが見事優勝され、優秀な成績を収めた4名の方も選出されました。(下表参照)

優勝された高木さんは、鳥取県代表として高知県高知市で開催された全国大会に出場されました。

(敬称略)

賞名	氏名	事業所名
優勝	たかぎ けいち 高木 啓一	株式会社不二家システムセンター鳥取事業所（鳥取市）
準優勝	ながはら あやの 永原 愛乃	株式会社不二家システムセンター鳥取事業所（鳥取市）
優秀賞	はしば ますみ 羽柴 真寿美	株式会社マックスサポート（米子市）
優秀賞	のだ ももか 野田 百々花	株式会社不二家システムセンター（鳥取市）
優秀賞	はまだ たえこ 濱田 多恵子	寿製菓株式会社（米子市）
新人賞	いのうえ ゆみこ 井上 由美子	株式会社マックスサポート（米子市）

全国大会は、2024年11月15日(金)、「第63回電話対応コンクール全国大会」が高知県立県民文化ホールにおいて開催され、全国5,910名の中から選ばれた56名の方が電話対応日本一をめざし、電話対応に臨みました。

なお、鳥取県代表として出場した高木さんは、惜しくも入賞を果たすことはできませんでした。

#### (2) 企業電話対応コンテスト

企業へ予告なしに電話をかけて、録音した対応内容を診断・評価する競技会「第27回電話対応コンテスト」には、全国から679事業所が参加し、対応品質を競い上位20企業が表彰されました。当支部から3事業所が参加しましたが、惜しくも入賞を果たすことはできませんでした。

#### (3) 研修・セミナー

新社会人を対象とした「ビジネスマナー・電話対応研修」に加え、近年、企業における重要な課題となっているカスタマーハラスメント（カスハラ）への対応策として、中堅社員や電話対応の指導者を対象とした「クレーム対応力技術研修」を実施しました。

また、多様化する顧客ニーズへの対応の一環として、高齢者・シニアのお客さまへの対応に必要な知識と対応力を身につけるための研修も新たに開始しました。さらに、実際の電話対応を振り返り、より質の高い対応力を養うことを目的に、電話対応研修の講師派遣も行いました。・・・【別表3参照】

#### (4) 電話対応技能検定(通称：もしもし検定)

本検定制度は、電話対応のエキスパートとして即戦力となる社内指導者の育成を目的としています。

2023年度からは、1級・2級の講習をオンラインで実施することにより、他県からの参加も可能となり、計18名が受講しました。また、検定には27名が受検し、そのうち15名が見事合格を果たしました。

今後も、全国からの受講・受検の機会を広げながら、実践力と指導力を兼ね備えた人材の育成支援に努めてまいります。・・・【別表4参照】

【別表3】ビジネスコミュニケーション研修

① ビジネスマナー・電話応対研修（主に新入社員を対象）

社会人・組織人として身につけてはならない社会人としての知識、ビジネスマナー・ビジネスメールに加え電話応対等の基礎研修を実施し、14事業所から35名が参加がありました。

開催日	開催場所	参加者数	事業所数	講師
4月17日 4月18日 4月19日	とりぎん文化会館 E-スペース未来中心 米子市文化会館	35名	14事業所	アクトプランニング 取締役 依藤 由香 氏

② 電話応対コンクールサポート研修

電話応対コンクール鳥取県大会に参加する方を対象に、コンクール問題を模擬応対者と実践形式で行う研修を実施し、6事業所から15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12日	E-スペース未来中心	15名	6事業所	オフィスフジタ 藤田 順子 氏 ユミ・プロデュース 池上 由美 氏

③ クレーム応対力技術研修

電話応対時のカスタマーハラスメント被害の状況を鑑み、11月と1月の2回わたり、オンラインによるクレーム応対力技術研修を実施し、40事業所から82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
11月27日 2025年1月29日	オンライン (Zoom)	82名	40事業所	有限会社カスタマーケアプラン 中村 友妃子 氏

④ 高齢者・シニア対応基礎研修

高齢化社会の現状を理解し高齢者対応の必要性を知り、対応のコツを理解するためのオンライン研修を実施し、2事業所から5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
11月27日 2025年1月29日	オンライン (Zoom)	5名	2事業所	株式会社セゾンパーソナルプラス 中尾 知子 氏

⑤ 講師派遣

企業における若手社員の電話苦手意識の払拭やお客様からのクレームなどにより、「電話応対」の重要性が再認識されている中、2事業所へ講師派遣を実施し、25名の方へ研修を実施しました。

【別表4】電話応対技能検定(通称：もしもし検定)

	講習日	開催場所	受講者数
1級 受験講座	7月17日・18日	E-スペース未来中心	3名
2級 受験講座	5月14日・15日	鳥取市福祉文化会館	2名
2級 受験講座	11月20日・21日	E-スペース未来中心	4名
3級 受験講座	6月19日・20日	米子市文化ホール	6名
3級 受験講座	10月16日・17日	鳥取市福祉文化会館	3名
合 計			18名

	筆記・実技試験	開催場所	鳥取			全国		
			受験者	合格者	合格率	受験者	合格者	合格率
1級 試験	8月7日	E-スペース未来中心	1名	1名	50%	88名	68名	77%
2級 試験	6月5日	鳥取市福祉文化会館	2名	1名	50%	137名	76名	55%
	12月4日	E-スペース未来中心	3名	2名	67%	261名	150名	57%
3級 試験	7月3日	米子市文化ホール	6名	6名	100%	294名	219名	74%
	2025年3月6日	E-スペース未来中心	0名	—	—	226名	152名	67%
4級 試験	6月5日	鳥取市福祉文化会館	1名	1名	100%	218名	146名	67%
	11月6日	鳥取市福祉文化会館	6名	3名	50%	252名	198名	79%
	12月4日	E-スペース未来中心	1名	1名	100%	295名	206名	70%
合 計			27名	15名	—	—	—	—

### 3 情報提供活動の実施状況

情報通信サービス利用者の多様なニーズに対応するため、幅広い業種へのアプローチを図り、以下のとおり各種情報提供を実施しました。

(1) 機関誌「テレコム・フォーラム」の発行（毎月）

会員向けに月1回、業界の最新動向等を掲載した機関誌を発行しました。

(2) 「鳥取支部ニュース」の発行（年4回）

支部の活動報告や今後の予定等をまとめたニュースレターを四半期ごとに発行し、「テレコム・フォーラム」に同梱し、会員へ周知いたしました。

(3) ホームページの随時更新（本部・支部）

鳥取支部ホームページのトップページをリニューアルし、事業施策のほか、本部・他支部の無料セミナーもタイムリーに掲載・更新しました。

(4) メールマガジンの配信（毎週水曜日）

機関誌を補完する情報媒体として、メールマガジン「ゆ〜協メルマガ」を配信し、多様なコンテンツを通じて読者層の拡大を図りました。

### 4 会員数の状況

会員数については、昨今の経済情勢の影響を受け、全国的にも退会する企業が増加しております。

このような厳しい状況の中においても、会員の維持・拡大を目的に、企業属性に応じた会員メニューの提案や入会キャンペーンの実施などに取り組みましたが、新規加入は3件にとどまりました。

一方で、経費削減等を理由とする退会が相次ぎ、退会件数は28件に上りました。

退会抑止策として、入会後の継続的なフォローや個別対応などにも注力しましたが、会員数の増減はマイナス25件となり、依然として厳しい状況が続いております。

2023年度末会員数		2024年会員数の増減				2024年度末会員数	対前年増減率
		目標期末会員数	入会	退会	増減		
鳥取支部	303	296	3	▲28	▲25	278	▲8.3%
全国	36,304	—	669	▲2,532	▲1,863	34,441	▲5.1%

〈参考:会員数等の推移〉

		項目	2022年度末	2023年度末	2024年度末
鳥取支部	期末会員数		319	303	278
	増減		▲15	▲16	▲25
	対前年増減率		▲4.5%	▲5.0%	▲8.3%
全国	期末会員数		37,981	36,304	34,441
	増減		▲2,094	▲1,677	▲1,863
	対前年増減率		▲5.2%	▲4.4%	▲5.1%

## 2024年度 収支計算書

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)	決算額(B)	差額(B-A)	備考
会費収入	850,000	836,000	▲ 14,000	
事業収入	4,461,100	5,243,323	782,223	
電話応対競技会収入	1,681,900	2,303,818	621,918	電話応対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	2,939,505	160,305	各種電話応対研修、電話応対技能講習、 オンラインセミナー等
雑収入	0	170	170	受取利息
当期収入合計 (①)	5,311,100	6,079,493	768,393	
前期繰越額	3,830,170	3,830,170	0	
収入合計 (②)	9,141,270	9,909,663	768,393	

【支出の部】

単位:円(税抜き)

科 目	予算額(A)	決算額(B)	差額(B-A)	備考
事業費	3,880,000	4,419,638	539,638	
電話応対競技会費	1,529,000	2,094,268	565,268	電話応対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 (電話技能検定費含む)	2,351,000	2,274,791	▲ 76,209	各種電話応対研修、電話応対技能講習、 オンラインセミナー等
組織強化費	0	50,579	50,579	意見交換会
管理費	767,102	735,996	▲ 31,106	
会議費	155,559	220,195	64,636	理事会会場費、役員旅費等
諸経費(通信運搬費等)	611,543	515,801	▲ 95,742	リース料、郵送料、消耗品等経費
内部取引支出	695,543	599,618	▲ 95,925	
運営資金費用	0	158,027	158,027	本部運営費用負担金
法人税分担支出	146,728	144,805	▲ 1,923	本部清算金
消費税分担支出	5,000	▲ 60,657	▲ 65,657	本部清算金
その他	543,815	357,443	▲ 186,372	システム等費用負担金(会員減に伴う負担減) ※経理システム、会員システム、HPサーバ使用料等
当期支出合計 (③)	5,342,645	5,755,252	412,607	
当期収支差額 (④)=(①)-(③)	▲ 31,545	324,241	355,786	
次期繰越額 (⑤)=(②)-(③)	3,798,625	4,154,411	355,786	
支出合計(③+⑤)	9,141,270	9,909,663	768,393	