

2025年度 事業活動計画および収支予算について

1 基本方針

(1) ICT活用推進事業の展開

2025年度におけるICT活用推進事業では、業務改革やコスト削減といった企業課題の解決を支援するDX導入の促進をはじめ、不安定な国際情勢を背景とした情報セキュリティ対策の重要性を踏まえた取り組みを強化してまいります。

また、テキスト生成AIを含む最新技術の活用事例の紹介や、会員特典の充実を通じて、会員企業の皆様にとって有益な情報発信を積極的に行い、課題解決に資する事業展開を推進いたします。

(2) ビジネスコミュニケーション事業の推進

ビジネスコミュニケーション事業については、より多くの方々にご活用いただけるよう、広報活動を通じた事業の認知拡大および参加促進に努めてまいります。

併せて、時代の変化に即したカリキュラムの充実およびICTの活用による事業の高度化に取り組み、事業全体の価値向上をめざします。

(3) 連携強化とプレゼンスの向上

2025年度の事業運営にあたっては、公益財団法人としての役割をより一層果たすべく、商工会議所等との連携をさらに強化し、当協会会員のみならず、広く商工会議所会員をはじめとした関係者に向けた情報発信と活動の充実を図ってまいります。

これにより、協会事業のプレゼンス向上と持続的な発展に資する運営を推進いたします。

2 具体的な取り組み

(1) ICT活用推進事業

2025年度におけるICT活用推進事業では、以下のとおり、中小企業のDX(デジタルトランスフォーメーション)推進支援と、最新技術の活用促進を図ってまいります。

①オンラインICTセミナー・ICT講座の実施

全国どこからでも視聴可能なオンライン形式にて、DX導入支援、情報セキュリティ対策、近年注目を集めるAIの活用事例等について、積極的な情報発信を行います。

②地域密着型のセミナー開催

各地域の商工会議所およびステークホルダーとの連携を強化し、地域特性に応じた対面型・オンライン併用型のICTセミナーの開催にも取り組みます。

③DXワークショップの充実

より実践的な学びを提供するため、DXワークショップ型研修の内容を拡充し、参加者の理解と実行力の向上を図ります。

④生成AIに関する情報発信の強化

会員特典として提供しているテキスト生成AIの活用促進を目的に、活用シーンを分かりやすく紹介する動画コンテンツの配信を行い、利用者の拡大を目指します。

⑤著名人講師によるオンラインセミナー開催

昨年度に引き続き、集客力の高い講師を起用し、多くの方にご参加いただけるオンラインセミナーを開催いたします。

⑥中国地方5支部合同オンラインセミナーの実施

中国地方5支部が連携し、各商工会議所との協力のもと、機関誌等へのチラシ同封による広報活動を展開し、協会会員のみならず、商工会議所会員等、より多くの企業の参加を促進してまいります。

⑦他支部開催セミナーの広報支援

他支部で実施されるICTセミナーについても、会員・非会員を問わず幅広く周知を行い、参加促進を図ることで、ICT活用の普及と認知向上に貢献してまいります。

(2) ビジネスコミュニケーション事業の推進

2025年度におけるビジネスコミュニケーション事業では、社会的課題への対応および顧客満足度の向上に資する電話応対力の強化を目的とし、以下の取り組みを推進してまいります。

①電話応対コンクールの推進

近年、特に若年層を中心に「電話恐怖症」と呼ばれる傾向が広がる中、本コンクールを新入社員等に対する実践的な電話応対研修の機会と位置づけ、参加者拡大に向けた呼びかけを強化します。

また、予選会までのプロセスを実務研修の一環として捉え、参加による教育的メリットを明確に訴求するアプローチを展開します。加えて、各事業所で柔軟に取り組めるよう、昨年度に引き続き中国地方5支支部合同によるビデオ映像研修を実施し、電話受付業務に従事する企業へも積極的に参加を促し、多様な業種からの参加促進を図ります。

更に、英語による電話応対力の強化にも注力し、日本語対応と同様に、オンラインによる事前研修を実施します。

②企業電話応対コンテストおよび電話応対診断の実施

顧客満足経営の観点から、電話応対品質を客観的に評価・改善する手段として、企業電話応対コンテストおよび電話応対診断を継続して実施いたします。

③電話応対・ビジネスマナー関連研修の拡充

事業所向けには、ビジネスマナー・電話応対研修および電話応対指導者向けのクレーム応対研修など現場で役立つ実践的な研修を提供し、スキルアップを支援します。

また、東京支部が実施する多様な研修コンテンツについても、ホームページや機関誌等を通じて積極的に広報活動を実施し、参加拡大を図ってまいります。

④電話応対技能検定の推進施策

・教育機関・企業への普及活動の推進

電話応対技能検定については、高等学校・大学等の教育機関および新規の企業に対し、本検定制度を人材育成の手段として積極的にご活用いただけるよう、提案活動を強化してまいります。また、既存の合格者に対しては、上位級への受検を促し、全体として受検者数の拡大を図ってまいります。

・4級検定における制度改定

4級検定に関しては、以下のとおり料金の見直しを行います。

〈検定料の改定〉

現在の1,100円から2,200円（税込）へと改定いたします。

・IBT方式（インターネット方式）の導入

4級筆記試験においてIBT方式を導入し、会社・学校・自宅など、受検者が任意の場所から受検できるようにすることで、利便性の向上と受検機会の拡大を図ります。

※IBTは2025.6月より偶数月、従来のマークシート方式は奇数月に実施

・マークシート方式による団体受検の継続

マークシート方式による4級受検については、従来通り受検者が10名以上の場合に限り、特例申請を受け付ける体制を継続いたします。加えて、団体（原則10名以上）による出前検定試験についても、従来同様、柔軟に対応してまいります。

3 情報発信の強化について

(1) 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に関する情報発信の方針

「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」に関する情報発信については、鳥取支部における事業予定をはじめとして、本部および他支部にて実施する各種研修やセミナー等の情報を、各種媒体を活用して積極的に発信してまいります。

(2) 活用媒体

情報発信に使用する主な媒体は以下のとおりです。

- ・公式ウェブサイト
- ・メールマガジン
- ・機関誌（テレコム・フォーラム誌）
- ・SNS（X、Facebook など）

今後も多様なチャネルを活用し、受講者の拡大および認知度向上を図ってまいります。

4 会員サービスの充実および新規会員獲得活動の強化について

(1) 会員サービスの充実と満足度向上

会員サービスの提供にあたっては、会員企業のご意見を積極的に伺いながら、サービスの質的向上を図り、会員の満足度向上をめざします。

(2) 新規会員獲得活動の強化

ICTセミナー等の各種事業に参加された非会員の方々に対しては、当協会の事業内容や魅力をより効果的に発信し、認知度の向上を図るとともに、イベントへの参加勧奨や情報提供を強化し、新規会員の獲得につなげてまいります。

会員拡大においては、企業の業種・規模などの属性に応じた会員サービスメニューの魅力を訴求し、対面によるご提案を基本方針として、より一層の取組強化を図ってまいります。

(3) 退会抑止に向けた施策

退会抑止策として、以下の取組を実施いたします。

- ①事業参加時における意見収集の実施
- ②会員メリットを訴求するチラシなどの定期的な発行
- ③ホームページやSNS等を通じた迅速な情報提供
- ④入会後のフォロー体制の強化

これらの施策を通じて、継続的な会員サポートを実現し、会員サービスの充実と満足度の更なる向上を図ってまいります。

2025年度 収支予算書（案）

自 2025年 4月 1日
至 2026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	789,000	836,000	▲ 47,000	会員退会による減
事業収入	5,120,000	5,243,323	▲ 123,323	
電話対応競技会収入	2,453,000	2,303,818	149,182	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）	2,667,000	2,939,505	▲ 272,505	各種電話対応研修、電話応対技能講習、オンラインセミナー 等
雑収入	9	170	▲ 161	
当期収入合計（①）	5,909,009	6,079,493	▲ 170,484	
前期繰越額	4,154,411	3,830,170	324,241	
収入合計(②)	10,063,420	9,909,663	153,757	

【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	4,518,181	4,419,638	98,543	
電話対応競技会費	2,230,000	2,094,268	135,732	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(全国大会旅費増)
セミナー等費	2,288,181	2,274,791	13,390	各種電話対応研修、電話応対技能講習、オンラインセミナー 等(電話応対技能講習回数減)
組織強化費	0	50,579	▲ 50,579	
管理費	694,866	735,996	▲ 41,130	
会議費	216,890	220,195	▲ 3,305	理事会会場費、役員旅費等
諸経費	477,976	515,801	▲ 37,825	リース料、郵送料、消耗品等経費
内部取引支出	660,275	599,618	60,657	
運営資金費用	232,787	158,027	74,760	本部運営費用負担金
法人税分担支出	144,805	144,805	0	本部清算金
消費税分担支出	0	▲ 60,657	60,657	本部清算金
その他	282,683	357,443	▲ 74,760	システム等費用負担金 ※経理システム、会員システム、HPサーバー使用料等
当期支出合計（③）	5,873,322	5,755,252	118,070	
当期収支差額（④）=（①）-（③）	35,687	324,241	▲ 288,554	
次期繰越額（⑤）=（②）-（③）	4,190,098	4,154,411	35,687	
支出合計(③+⑤)	10,063,420	9,909,663	153,757	

2025年度における具体的な取り組み

事業活動内容	実施予定時期	会員費用	
1. I C T 活用推進事業 (1)セミナー・講演会 ・ICTセミナー(中国地方限定) ・ICTオンライン講座 ・ICTオンラインセミナー (2)e-ラーニングサービス (3)情報通信に関する最新情報の提供 ・「テレコム・フォーラム」誌の配布 ・鳥取支部ＨＰおよび機関誌へのチラシ折り込み実施 ・鳥取支部ニュース発行	11月予定 4月、6月、8月、10月、12月、2月 5月、7月、9月、11月、1月、3月 毎月 毎月 毎月 随時	無料	
2. ビジネスコミュニケーション事業 (1) 電話応対コンクール ・電話応対コンクール事前研修（オンライン録画） ・県予選会（リモート形式） ・電話応対コンクールサポート研修 オンライン開催（会場：エスパック未来中心） ・鳥取県大会（県代表選考会） ホテルニューオータニ鳥取 ・2025年度 電話応対コンクール全国大会 宮城県仙台市・仙台プラザホール	5月～9月 7月23日・24日・25日（選択可） 9月9日・10日（選択可） 9月24日 11月14日		
(2) 2025年度 企業電話応対コンテスト ・申込受付 5月1日～7月20日	7月下旬～9月中旬 随時		（割引）有料
(3) 企業電話診断 (4) 電話応対技能検定 ・検定試験 4級（I B T方式） 4級（ペーパー方式） 3級 2級 1級 ・講習 3級講習（米子市文化ホール） 2級講習（オンライン） / （鳥取市福祉文化会館） 1級講習（オンライン） / （エスパック未来中心）	随時 6月、8月、10月、12月、2月 7月、11月、3月 7月2日 6月4日 8月6日 6月18日・19日 5月14日・15日 7月16日・17日		
(5) ビジネスマナー・電話応対研修 ・新入社員向け（鳥取・倉吉・米子） ・クレーム応対（オンライン） ・高齢者シニア対応（オンライン） ・会員事業所への出前研修 ・他支部主催の研修	4月23日、24日、25日 調整中 調整中 随時 ＜別紙参照＞	（割引）有料	

<別紙>

2025年度 ビジネスコミュニケーション事業に関する研修一覧

開催月	研修カテゴリー	研 修 名 〔予定講師名〕	主催組織 (運営主管)
5月	営業力強化研修	★各種応対力強化研修(聴く力強化) (Office Polaris 白井裕美)	東京支部
5月	営業力強化研修	★各種応対力強化研修(インプロ力強化) (アルファヴィジョン㈱ 杉山 博美)	東京支部
5月	営業力強化研修	★各種応対力強化研修(インサイト発掘&プレゼン力) (㈱ドゥファイン 楠田奈美)	東京支部
5月	営業力強化研修	★各種応対力強化研修(要約力強化) (アルファヴィジョン㈱ 杉山 博美)	東京支部
5月	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)	東京支部
7月	英語応対基礎研修	英語電話応対研修 (ポールドウィン ポーリーン氏)	広島支部
7月	その他	日本で働く外国人のための「電話応対マナー研修」のご案内 (ActiveManagement㈱ 中山 圭子)	東京支部
9月	クレーム応対(初級)研修	★クレーム応対研修(STEP1) ((有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子)	東京支部
9月	クレーム応対(初級)研修	★クレーム応対研修(STEP2) ((有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子)	東京支部
11月	クレーム応対(中・上級)研修	★クレーム応対研修(STEP3) ((有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子)	東京支部
11月	クレーム応対(難渋)研修	★クレーム応対研修(STEP4) ((有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子)	東京支部
11月	アンガーマネジメント研修	カスハラ対策や上手に怒るためのアンガーマネジメント研修 (office polaris 白井 裕美)	東京支部
1月	電話応対基礎研修	コールセンターにおけるシニア層への対応(仮) ((合)オフィスシュエッテ 小野由美子)	東京支部
2月	英語応対基礎研修	英語電話応対基本研修 (オフィスアランチャ㈱ 山本淳子)	東京支部
2月	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)	東京支部
3月	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)	東京支部
調整中	コミュニケーション力強化研修	伝え方の処方箋(多様性理解のコミュニケーション) (ActiveManagement)	東京支部
調整中	英語応対基礎研修	電話&メール対応特化！ 初級ビジネス英語研修 (ActiveManagement㈱)	東京支部