

第3号議案

平成28年度 事業計画（案）

平成28年度は、前年度に引き続き公益財団法人として会員様をはじめとした満足度向上を実現することで、協会事業の拡大と会員企業をはじめとする事業提案を強化して会員拡大を図り、北海道内における「持続的成長」を図ることとします。

情報通信サービスが益々多様化し、その活用の優劣が企業経営にも大きな影響を及ぼす中、協会事業の柱の一つであるテレコミュニケーション教育事業においては「電話対応コンクール」「企業電話対応コンテスト・電話対応診断」「電話対応技能検定」「電話対応等研修」を通じて企業経営に資する等、会員並びに情報通信サービス利用者のニーズに、これまで以上に合致した事業活動を推進していくこととします。また、もう一つの協会事業の柱であるICT活用推進事業においては、NTT-Gとタイアップした「ICTセミナー/講演会」において最新の通信動向や活用事例の紹介を通じ、更なるICTの活用促進を図り、新規会員獲得に向けた非会員への取組を強化します。

記

I. 基本方針

1. 公益事業の持続的発展

情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献することを目的とします。

テレコミュニケーション教育事業については、コンクール・コンテスト・検定・研修等の更なる参加者の拡大に向けて、新たな参加見込事業所への勧奨を強化するとともに、会員以外の事業所に対して参画を促す活動に取り組むことで、事業の拡大を図ります。ICT活用推進事業については、モバイル、クラウド、セキュリティ等をテーマとしたICTセミナーや研修を実施します。

事業の展開にあたっては、地域の自主性・創意工夫を発揮すると共に、優良事例の水平展開を実施していくこととします。

2. 公益財団法人としての適正な業務遂行の徹底

公益財団法人としての業務運営の一層の適正化に向けて、業務運営体制を見直し、業務プロセスの徹底した見直しを推進して、一層の効率化を図ります。また、NTTと地域オピニオンリーダーの皆様との良好な関係を維持するとともに事業に賛同頂ける新規会員獲得に向けた非会員への事業提案を強化して会員拡大を図ります。

II. 具体的な取組み

1. テレコミュニケーション教育事業の拡大

- (1) 電話対応コンクールについては、会員数の維持拡大、全国大会参加枠維持に繋げるため参加者・参加事業所拡大に取り組めます。(前年度実績×5%以上UP)

(目標参加者数 : 428名 H27年度実績 : 408名)
(目標参加事業所数 : 122事業所 H27年度実績 : 116事業所)

(2) 顧客満足経営の指標ともなる「企業電話対応コンテスト」については、参加企業の要望や意見を把握し、新規参加企業・事業所へ積極的に活用提案を実施することにより、参加事業所の拡大を図ります。(前年度実績×10%以上UP)
(目標参加企業数 : 12事業所 H27年度実績 : 11事業所)

(3) 「企業電話対応診断」については、会員企業様訪問時でのPR等あらゆる機会を活用した周知活動を行うとともに、リピーター企業からの紹介をはじめ、「接客マナー講師企業」からの研修時等における勧奨により更なる拡大を図ります。
(目標実施企業セッション数 : 30セッション H27年度実績 : 25セッション)

(4) 電話対応技能検定(もしもし検定)については、本部や地区協会と連携を図りながら知名度向上を積極的に図っていくとともに電話対応コンクールや電話対応診断参加企業及び学校等教育関係者等の電話対応教育に熱心な企業等における企業内実施の提案等を推進することとします。また、今年度新たに1級受験コースを設け受験者の拡大を目指します。
(目標数 : 1級10名・2級24名・3級55名・4級50名)
(H27年度実績 : 2級10名・3級19名・4級15名)

(5) 電話対応・ビジネスマナー等研修については、常にトレンドを意識した内容として、コンクール・コンテスト・検定およびICT事業への接点とつなげるため効果的な研修運営に努める。また、特に商工会議所、商工会等とのタイアップや、受益者負担の導入による品質の向上等の創意工夫を行い、参加企業・事業所の拡大と参加者の満足度向上を図ります。

2. ICT活用推進事業の拡大

(1) ICT活用推進事業については、クラウド、セキュリティ等をテーマとしたコンテンツセミナーやIoT(インターネット of シングス)等の活用事例紹介。カリキュラム内容の企画や参加勧奨にあたっては、各地域の商工会議所、商工会、NTT(ICTコンシェルジュ)等との連携を図り、北海道におけるユーザ協会の事業活動の場として、広く参加を呼びかけ、地域イベントと積極的に連動する等の取組みを展開します。

(2) ICTに関する情報については、支部ホームページによる情報発信の充実・強化を斬新に推進すると同時に支部独自発行の情報誌「コミュニケーション」については、ICT活用事例の収集を拡大する等、ICT化の促進を図り、北海道における会員/一般の皆様に向けて、より有益な情報を発信します。

3. 会員サービスの充実

(1) 会員とのリレーション強化

NTT-G等と連携し会員獲得の取組みを展開し、今年度も引き続き、協会事業をより一層積極的に展開して、会員とのリレーションを深化させ、有益な会員特典施策等を活用した取組みによる紹介取次を恒常的に展開することで、事業計画としての目標：会員数は、H27度（3月末）の会員数を維持する目標とします。併せて入会数も目標に掲げて、勸奨活動にモチベーションをあげて取り組めます。

（目標会員数：4,178 会員 / 目標入会数：105 企業）

(2) 会員収入の拡大施策

会員収入は、前年度からの増減額を改善させる事を目指します。また、継続して「公益目的事業比率 70%以上（H27 度実績 79%）」を達成します。

- ①北海道内における商工会議所・商工会等との協業を図り、効率的な会員増強施策を展開して、会員収入確保を推進して参ります。支部副支部長および支部事務局と連携、さらには各地区協会長と連携をとり、自治体や商工会議所等および NTT-G も巻き込んだ「会員拡大」に向け全道行脚を展開します。また、情報誌「コミュニケーション」における有料広告も積極的に活用します。
- ②NTT-G等と連携した会員拡大の取次を継続的に推進いただき、非会員企業の会員化を全道的に展開します。

4. 協会活動の活性化

- (1) 業務の適正化・効率化を図るために、新会員システムを駆使しながら情報発信や電話対応コンクール等申込受付の支部 HP 活用を推進します。
- (2) 組織ガバナンスの確立を図るため整備されたコンプライアンス規定等について、地区協会への内部監査を実施して適正な運営を実施していきます。
- (3) 現預金管理の適正運用および会計等業務（請求、支払い等）については、本部・支部へ集約を図る等、コンプライアンスの確保を推進します。
- (4) 支部役員や 33 地区協会会長、NTT-G 幹部による意見交換会を実施して相互理解を促進・継続します。
- (5) 他支部で実施している会員サービス施策等の情報をタイムリーに収集して優良施策については各地区協会に水平展開を図ります。

5. 具体的な施策

(1) 北海道支部

事業活動の具体的な施策は、「別表 1-1」のとおり。支払計画については「別表 1-2」のとおり。

(2) 地区協会

本事業計画を踏まえ、北海道支部の施策も参照し、各地区協会が自主的に効果的な施策を実施します。

基本方針

◆前年度同様、公益財団法人として会員様をはじめとした満足度向上を実現することで、協会事業の拡大と会員企業をはじめとする事業提案を強化して会員拡大を図り、北海道内においての「持続的成長」を図る事とする。

◆テレコミュニケーション教育事業

◆ICT活用推進事業

**テレコミュニケーション
教育事業**

- 電話対応コンクール参加者・参加事業所の拡大
【目標:428名、122事業所】
～北海道大会9/30(金)・全国大会11/18(金)～
・各研修時での接遇マナー講師企業からの推奨
・商工会議所、商工会会員への参加依頼
・会員企業訪問時による参加者の拡大(テレコミュニケーション4事業PR)
・過去参加企業への参加勧奨
- 企業電話対応コンテスト(受付:6/1～7/20)【目標:12事業所】
・会員企業訪問時による参加勧奨
・過去参加企業への参加勧奨
- 企業電話対応診断【目標:30セクション】
・会員企業訪問時による参加勧奨
・「コミュニケーション」を活用したレポート企業及び一般企業への参加拡大
- 電話対応技能検定(もしもし検定)
【目標:1級-10名、2級-24名、3-級55名、4級-50名】
・会員企業訪問時による参加勧奨
・学校等教育関係者への企業内実施の提案

ICT活用推進事業

- ICTセミナー・講演会の開催
・セキュリティ、クラウド他コンテンツセミナーやIoT活用事例等、NTT-Gや商工会議所等とタイアップし、最新の情報を提供し参加者拡大を図る
〈NTT-ICTコンシェルジュとの連携によりイベントとのコラボによる取組の拡大〉
〈商工会議所、協会相互の会員に向けたICTセミナーの実施〉
〈テレコミュニケーション事業に係るICT推進活動の展開〉
- ホームページによるタイムリーな情報提供
・支部HPの充実等により会員、一般への事業参画PRおよびモバイルやセキュリティ、クラウド等の特集によるタイムリーな情報発信を図る
- ICT情報誌の充実
・北海道発情報誌「コミュニケーション」(年4回)やテレコムフォーラムにより、ICT活用事例の収集を拡大する等、より一層のICT化の促進を図る
- ICTセミナーの開催(本部関連)
・総務省と連携したICTセミナー(クラウド、セキュリティ、IoT等をテーマ)の実施による参加者拡大を図る

会員収入の拡大

- 会員拡大の推進及び会員収入の拡大【目標:4,178会員】
・協会役員、NTT-Gとの連携による会員拡大
〈新たな会員特典施策の提案による会員拡大〉
〈支部役員、支部専務理事、地区協会会長、NTT-Gとの連携により会員拡大に向けた自治体及び商工会議所への訪問〉
・会員企業様へのアンケートにより会員ニーズの収集

協会活動の活性化

- 意見交換会の実施(9月上旬)
・支部役員、33地区協会長、NTT-G幹部による意見交換を実施して地域オピニオンリーダーとの良好な関係を維持する。
- コンプライアンスの強化
・地区協会への内部監査を実施
・新会員システムの利活用

【別表 1 - 2】

平成 2 8 年度北海道支部事業活動の支出計画

(単位：千円)

施 策 名	支 出 計 画 額 の 原 資			記 事
	業務提携収入	会費等収入	合 計	
電話対応コンクール 北海道大会の実施	1,276	479	1,755	9月30日(金) 「ホテル札幌 ガーデンパレス」
電話対応コンクール 全国大会研鑽見学会 の実施	288	533	821	11月18日(金) 大阪市 「NHK 大阪ホール」
企業電話対応診断の 実施	900	600	1,500	30 セクション計画
もしもし検定の実施	0	1,631	1,631	
情報誌「コミュニケーション」の発行	3,731	0	3,731	年4回発行
情報誌「テレコム・フ ォーラム」の発	6,115	0	6,115	毎月発行
ホームページによる 情報提供	1,120	0	1,120	
地区協会会長等意見 交換会の実施	0	451	451	9月上旬
合 計	13,430	3,694	17,124	

(注) 1. 主な事業に係るもののみ計上。

2. 千円未満切捨。