

第3号議案

平成29年度 事業計画 (案)

平成29年度の事業運営は、テレコミュニケーション教育事業・ICT活用推進事業を通じて、魅力あるお役立ていただける事業をNTT-G等との連携により展開し、会員様及び情報通信サービス利用者の満足度の向上に努め、北海道内における協会事業の持続的成長を図ることとします。

また、公益財団としての協会活動を広く周知するために、ホームページ、テレコムフォーラム誌、コミュニケーション誌を活用し、電話対応教育事業及びICT活用推進事業に役立つ情報をお届け致します。

記

I.基本方針

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、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定、電話対応研修等を実施し、参加企業の拡大と電話対応品質の向上等、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援します。

ICT活用推進事業については、利用者のニーズに応えるよう事業の充実を図り、セミナー等を通じて情報発信を行います。

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

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により会員拡大を図ります。なお、業務の遂行にあたり業務フローの標準化・効率化を推進し、コンプライアンスの徹底に取り組むこととします。

II.具体的な取組み

1. テレコミュニケーション教育事業

(1) 電話対応コンクール

平成28年度電話対応コンクール全国大会優勝成果のPR（支部HP参照：電話対応コンクールのすゝめ in 北海道）及びICTを活用し北海道大会模様のライブ配信による企業PR等により、参加者及び新たな事業所の参加拡大に取り組めます。

「目標（前年5%増）参加者数 : 513名 (対前年 +24)」

「目標 () 事業所数 : 129事業所 (対前年 +6)」

(2) 企業電話対応コンテスト

企業電話対応コンテスト参加企業の傾向を基に業種業態別にPRビデオを活用した勧奨により参加企業の拡大を図ります。

「目標 参加事業所数 5事業所 (対前年 +4)」

(3) 電話対応技能検定 (もしもし検定)

電話対応技能検定普及のため、受験者への受験機会の拡大及び全道指導者との意見交換による活動目的の共有と連携による普及拡大を図ります。

〔目標 参加者数： 1 級 5 名・2 級 159 名・3 級 29 名・4 級 36 名〕

(4) 企業電話対応診断

電話対応サービス向上の顧客満足評価指針への活用 PR により参加企業の拡大を図ります。

〔目標 実施部門：30 部門 (対前年+8)〕

(5) 電話対応・ビジネスマナー等研修

高度に進化し続ける ICT 社会にあって、電話対応等ビジネスコミュニケーションの重要性の PR 及び参加者のニーズ及び時代に即して研修の実施。また、コンクール・コンテスト・検定及び ICT 事業への接点とつなげるための効果的な運営に努め、商工会議所、商工会等との連携により参加企業、参加者の拡大と満足度向上を図ります。

2. ICT 活用推進事業

(1) ICT 活用推進事業

「セキュリティ」「IoT(インターネット of シングス)等最新の ICT 動向」をテーマとして、企業が抱える課題について、NTT、商工会議所等との連携により ICT セミナーを開催。併せて、新たな取り組みとして「標的型攻撃メール対応訓練サービス」の提供によりお役に立てる ICT 活用推進事業の展開を図ります。

(2) ICT に関する情報

支部ホームページによる情報発信の充実及び情報誌「テレコムフォーラム」「コミュニケーション」により、ICT 活用推進事例の紹介及び促進を図り、より有益な情報を発信します。

3. 会員サービスの充実

(1) 会員拡大

魅力ある協会事業の展開及び新たな会員特典による、会員サービスの充実及び NTT-G との連携した会員拡大・退会抑止を図ります。

また、支部役員、地区協会会長、NTT-G との連携により協会事業への協力要請、及び会員拡大に向け自治体、商工会議所等へ表敬訪問を実施します。

(平成 28 年度末会員数維持)

〔目標会員数：4,083 会員 (対前年±0) 〕

(2) 公益事業比率

協会事業の実施にあたり、公益化認定時の事業比率を継続します。

〔目標公益事業比率： 70%以上 (H28 年度 72%)〕

4. 協会活動の活性化

- (1) 支部役員、33 地区協会会長、NTT-G 幹部による意見交換会を実施し相互理解を図り地域オピニオンリーダーとの良好な関係を維持します。
- (2) 他支部で実施しているイベント情報の収集及び優良施策について水平展開を図ります。
- (3) 各システムの効果的な利用により、業務の効率化を図ります。また、現預金管理及び支払業務の本部・支部への集約拡大によりコンプライアンスを推進し、内部監査の実施により適正な業務運営を実施して参ります。

5. 具体的な施策

事業活動の主な施策は、「別表 1」のとおり。会員特典については、「別表 2」のとおりです。各地区協会においては、本事業計画を踏まえ、自主的に効果的な施策を実施します。

平成29年度 事業計画総括表(案)

平成29年度は、「テレコミュニケーション教育事業」「ICT活用推進事業」等を通じて、NTT・各地区協会と連携を図り、お役に立てる事業を展開し、会員様の満足度向上に努め、会員維持・拡大を図り北海道内における協会事業の持続的成長を図ることとする。

◇テレコミュニケーション教育事業

- 電話対応コンクール<目標：参加者513 (+24)・参加事業所数129 (+6)>
【北海道大会9/29、全国大会11/17】
 - ・ H28年度電話対応コンクール全国大会優勝成果のPRビデオ「電話対応コンクールのすゝめin北海道」の活用による総会・理事会・企業訪問時でのPR
 - ・北海道大会模様のライブ配信による企業PR及びコンクール事業の理解度促進
 - ・コンクール参加者へのスキルアップ支援(チャレンジセミナーライブ配信等)
- 電話対応技能検定<1級5名、2級159名、3級29名、4級36名>
 - ・全道指導者との意見交換による活動目的の共有及び連携強化による受験者拡大
 - ・受験者への受験機会の拡大を図る
 - > 電話対応マナー研修のカリキュラムを検定講習カリキュラムへ見直し受験機会を増やす
 - > 実施機関別スケジュールをHPへアップ
 - ・地区協会での4級検定開催による普及拡大
 - ・教育機関等への提案
- 企業対応コンテスト<目標：5企業>
 - ・企業対応コンテスト参加企業の傾向を基に本部制作PRビデオを活用した企業への勧奨
- 企業電話対応診断<目標：30部門>
 - ・電話対応サービス向上の顧客満足評価指針への活用PRによる参加拡大
- 電話対応ビジネスマナー等研修
 - ・ICT社会においての、電話対応等ビジネスコミュニケーションの重要性を研修時等でPR
 - ・商工会議所等との連携による参加者拡大。
 - ・コンクール、コンテスト、検定及びICT事業への接点としてつなげるよう効果的な運営を図る

◇会員サービスの充実

- 会員維持・拡大及び退会抑止 <目標：4,083会員 (H28年度末)>
 - ・新たな会員特典提供による会員サービスの充実を図る
 - ・NTT-G、出入業者企業等との連携により、新規会員紹介取次の継続的な取り組みにより会員拡大を図る
 - ・支部役員、地区協会会長、NTT-Gとの連携により協会事業への協力要請及び会員拡大に向け自治体、商工会議所への表敬訪問

◇ICT活用推進事業

- ICTセミナーの充実
 - ・セキュリティ、クラウド、企業Wi-fi等のコンテンツにより、NTT、商工会議所等との連携によるセミナーの開催
 - ・総会、理事会において、NTTと連携したICTミニセミナーの開催
 - ・各種団体を活用した、最新のICT情報の提供
 - > NTTタウンページ：インターネットを活用した販路拡大
 - > きら保険サービス：サイバー攻撃に対するリスク管理
 - ・会員への提供ツールの活用
 - > 「標的型攻撃メール訓練サービス」
 - > 「e-ラーニングによる講習会の配信及びICT事業学習教材の提供」
 - ・ICTを活用した遠隔セミナーの開催
- ホームページ活用による情報提供
 - ・会員、非会員への事業参画へのPR及びICT最新情報を発信
 - ・協会事業のPRとして、各地区協会での研修模様等をfacebookに掲載
- ICT情報紙の充実
 - ・情報誌「コミュニケーション(北海道独自)」「テレコムフォーラム」によりICT活用事例や最新トレンド情報を紹介し、ICT化の促進を図る

◇協会活動の活性化

- 意見交換会の実施
 - ・支部役員、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図り地域オピニオンリーダーとの良好な関係を維持する
- 活動の活性化
 - ・他支部のイベント情報の収集等、優良施策の水平展開を図る
 - ・システムの効果的な活用
 - ・内部監査等によるコンプライアンス強化

【別表2】

ユーザ協会会員の特典

—平成29年度(北海道支部)版—

項目	内容	備考
●電話対応コンクール	・正しく美しい日本語を守り育てるとともに、各企業の電話対応と対応技能のレベルアップを図るためコンクールを開催します。 〈参加料：会員：無料（一般3,000円・税別）〉	各地区の予選→北海道大会→全国大会を順次開催
●企業電話対応コンテスト	・事業所の電話対応の良否を専門家が診断し、電話対応レベルを評価するコンテストです。結果は「報告書」としてフィードバックします。 〈参加料：会員10,000円（一般13,000円・税別）〉	・申込受付：6/1～7/20 〈申込先〉 ユーザ協会本部HPより申込 http://www.itua.or.jp/
●企業電話対応診断の実施	・事業所の電話対応の良否を専門家が診断し、報告書でフィードバックするとともに、セミナーを開催し自社の電話対応を診断します。 〈診断料：会員20,000円（一般50,000円・税別）〉	〈お問合せ先〉 （公財）ユーザ協会北海道支部 ツルギ 110120-20-6660
●情報誌の発行	・本部情報誌「テレコム・フォーラム(月刊)」年間購読料3,500円（税込・送料込）の無料配付。 アンケートにお答えいただいた会員の方の中から抽選でビジネスに役立つ特典をプレゼント(会員専用HP～) ・北海道支部発行-情報誌「コミュニケーション」の年4回無料配付	
●講演会の開催	・著名な講師によるIT関連講演会、文化講演会への無料参加	一般：有料
●ICTビジネス系研修会の開催	・ICT関連研修、対応マナー研修会等社員教育をお手伝いするための各種研修会への無料参加	一般：有料
●インターネット検定「ドットコムマスター」の検定料の割引	・NTTコミュニケーションズ(株)が実施するインターネットに係る能力の認定制度として実施している「インターネット検定(ドットコムマスター)」の通年検定です。 ◇ドットコムマスター アドバンス 〈検定料 会員 7,500円(8,000円・税別)〉	〈申込先〉 ユーザ協会本部HPより申込 http://www.itua.or.jp/
●「電話対応技能検定(もしもし検定)」公式問題集の割引	・会員専用HPからのお申込みで、10冊以上の場合20%割引でご提供します。 (会員専用HPログイン⇒会員特典の紹介⇒もしもし検定公式問題集割引⇒ご注文フォーム入力)	〈申込先〉 ユーザ協会本部HPより申込 http://www.itua.or.jp/
●ICT診断	【ホームページ診断】 ・ホームページの掲載方法や表示方法についての診断を実施しています。 〈診断料：会員 2,500円(5,000円・税別)〉 【ホームページセキュリティ診断】 ・ホームページのセキュリティに係る診断を実施しています。 〈診断料：会員5,000円(8,000円・税別)〉	〈申込先〉 ユーザ協会本部HPより申込 http://www.itua.or.jp/
●標的型攻撃メール対策訓練サービスの提供	・サービス提供会社から会員様へ標的型攻撃メールを送信⇒教育コンテンツによる学習を併せて実施 ⇒フィードバック及び修了認定書を送付し、セキュリティ意識の向上を図る	〈お問合せ先〉 （公財）ユーザ協会北海道支部 ツルギ 110120-20-6660
●eラーニングによる講演会の配信とICT事業学習教材の提供	・ICTセミナーの講演内容を解説付きで会員ページ上にて配信 ・会員であればいつでもアクセスができ、都合の良い時間と場所で学習が可能	〈お問合せ先〉 （公財）ユーザ協会北海道支部 ツルギ 110120-20-6660
●電話帳・iタウンページ広告割引	・iタウンページ…20%割引(新規契約)次年度以降20%割引継続 ・ハロー、タウンページ…10%割引(新規契約)次年度以降4%割引(注意:ユーザ協会を退会する場合は定価に戻ります)	〈お問合せ先〉 （公財）ユーザ協会北海道支部 ツルギ 110120-20-6660
●NTTドコモ携帯電話割引	・月々の基本使用料は最大50%OFF (お客様の利用状況により幅があります) ・通話料も大幅OFF ※割引対象：法人名義で携帯電話を2台以上保有している会社 ※カケホーダイプランは適用外 ※スマートフォンは適用外	〈お問合せ先〉 （公財）ユーザ協会北海道支部 ツルギ 110120-20-6660
●NTT北海道セミナーセンターの利用料の割引	・研修室の利用料、宿泊室の宿泊料 …… 5%割引(団体10名以上)	〈お問合せ先〉 NTT北海道セミナーセンター TEL(011)-552-8400
●(株)イチフーズ様のジャムセットの割引販売	ユーザ協会会員特別価格 ・「ジャム活部」がつくったジャムシリーズ(3本入)…1,800円(税込) (「ハスカップジャム」「ワインジャム」「プリンジャム」) ※10個より注文可能。送料、代引手数料無料。	〈申込先〉 ユーザ協会本部HPより申込 http://www.itua.or.jp/
●日本カーソリューションズのレンタカー利用料金の割引	ユーザ協会会員特別価格 ・乗用車(デミオ・ヴィッツ・マーチ等) …… 4,400円 ・商用バン1クラス(ファミリアバン・ADバン等) …… 4,500円 ・ワゴン1クラス(セレナ・ピアンテ等) …… 10,500円 ※1日(24時間) 免費保障料を含む税抜料金	〈お問合せ先〉 日本カーソリューションズ(株) ツルギ 110120-84-6848