

## 平成27年度事業計画(案)

公益財団法人へ移行後4年目を迎えるにあたり、公益財団法人格として、全国的に認知・評価されることを全国ベースの目的とし、鳥取県支部としても会員から実益・実感を感じていただくよう、平成27年度は、主要2大事業である「テレコミュニケーション教育事業」「ICT活用推進事業」について質的・付加価値面での充実を図り、当協会の存在意義を明確にし、結果、会員等ステークホルダへの満足度向上を図ることとする。

また、公益財団法人格としてあるべき姿の確立の為、効率的運営体制の見直し(支部1名体制、業務のアウトソーシング等)、費用の最適化、コンプライアンス遵守の仕組み作り等を今年度から順次実施スタートしていく。

### 1. 基本方針

#### (1) 公益事業の持続的発展

主要 2 事業(テレコミュニケーション教育事業と情報通信技術・サービスの利用者への利便増進)の施策を質的・量的に充実したものとし、地域に役立つ事業を展開します。

・テレコミュニケーション教育事業については、応対コンクール・コンテスト・技能検定・研修等への参加者増に努め、これまで未参画の事業所へのご案内強化や、会員以外の事業所への参画を促すと共に、応対コミュニケーションスキル等が向上するよう質的・量的側面を強化することとします。

・ICT 活用推進事業については、わかりやすく、即時実践に結びつく有効なセミナーを開催します。また、ICT、SNSで社会問題となっているモラル・セキュリティ問題についても訴求したセミナー等を開催していくこととします。

#### (2) 協会の事業基盤の確立

公益法人としてのプロセスを重視した適正な業務遂行と地域実態を踏まえた取組みを実施すると共に、協会方針に沿ったコンプライアンスを推進することで、会員等ステークホルダへの満足度向上を図り地域社会の発展に寄与することで、当協会の持続的成長を図ります。

### 2. 事業活動について

#### (1) 情報誌「テレコム・フォーラム」を毎月配布します。

これと合わせ施策等を「協会瓦版」としてタイムリーに発行します。

また、鳥取開催施策についても「テレコムフォーラム」へのチラシでご案内します。

#### (2) 協会ホームページの充実・活用

年間の事業活動スケジュールを掲載するとともに、各施策実施時期には個々に詳しい情報を掲載、実施後には施策結果・模様をフィードバックしていきます。

また、協会ニュース・研修会等でホームページの認知度アップを図り、アクセス回数を増やしていきます。

◇目標：年間4,000アクセス(昨年度3,729/対前年度5%アップ)

アドレス <http://www.tottori.jtua.or.jp>

(3)「ゆ～協メルマガ」の提供

情報誌「テレコム・フォーラム」やホームページの補完情報として、登録いただいた会員に対して週単位での(毎週水曜日)タイムリーなメールを配信します(登録は随時受付)。

(4)ビジネスマナー・ビジネス電話対応研修会

新入社員を対象として、電話対応マナー、接客対応のマナー等社会人としての必要な常識を身につけるための研修会を鳥取市・倉吉市・米子市で開催します。

開催月日	開催場所
4月15日(水)	米子コンベンションセンター
4月16日(木)	倉吉未来中心
4月17日(金)	とりぎん文化会館

\*講師:(株)アクトプランニング チーフインストラクタ 岩本愛先生/ユーザ協会契約S級講師

(5)電話対応(応用編)+電話対応コンクール事前セミナー

4月の研修会参加者のフォローアップ、中堅社員への対応スキルのレベルアップ、および電話対応コンクール問題を基にした実践指導等の事前研修会を開催します。

※本研修は、電話対応技能検定3級を目指している人への学習サポートも兼ねています。

開催月日	開催場所
7月15日(水)	とりぎん文化会館
7月16日(木)	倉吉未来中心
7月17日(金)	米子コンベンションセンター

\*講師:(株)アクトプランニング チーフインストラクタ 岩本愛先生/ユーザ協会契約S級講師

(6)電話対応技能検定(愛称:もしもし検定)の実施(一部は予定)

企業として個人として身につけておくべき電話対応はもちろんのこと、日本語、ビジネスマナー、SNS等でのネチケット等々、幅広い知識を習得してもらうことを目的として、開催します。

【対応研修(もしもし検定対応を兼ねる)】

種別	開催月日	開催場所
2級	1月実施予定 (連続2日間コース)	鳥取会場(会場未定)
3級	2月実施予定 (連続2日間コース)	米子会場(会場未定)

【検定試験】

種別	開催月日	開催場所
4級	7月1日(水)	さざんか会館(鳥取)、米子公会堂(米子)
4級	2月3日(水)	鳥取会場(会場は未定)
2級	3月2日(水)	鳥取会場(会場は未定))
3級	3月2日(水)	米子会場(会場未定)

※昨年度は鳥取県として3級試験を始めて実施したが、今年度は2級についても実施することとしたい。(注)申込者数により実施判断を行う。

(7)クレーム対応研修会

昨年、クレーム対応の基礎研修を開催し多くの受講生から好評を得ており、更なる開催要望が多いことから、今年度は応用・実践を重視した研修会を開催することとします。

開催月日	開催場所等
12月(2日間コース)	中・西部エリアで開催予定(詳細は別途)

\* 講師: JBMコンサルタント(株)

(8)企業電話対応診断

企業単位での電話対応の技術向上をめざしてお客様に扮した対応コンサルタントが直接、企業に電話して対応診断を行ないます。

募集期間	実施時期
9月～11月(予定)	11月～3月

\* 診断委託契約先:(株)JBMコンサルタント

(9)電話対応コンクール鳥取県大会の開催

全国大会代表選手の選考及び優秀選手の表彰を行ないます。

優勝者は、鳥取県代表として全国大会(群馬県前橋市)へ出場していただきます。

また、昨年度研修生の中から全国大会準優勝が誕生したことから、今年度は2名の研修生の派遣の他、昨年度準優勝者をアドバイザーとして派遣します。

◇目標: 出場者40名以上(過去最高更新) ◇全国大会: 優勝(最低でも入賞以上)

・県大会優勝者にはユーザ協会鳥取県支部から特別研修コースによるサポート実施

大会名	開催月日	開催場所
鳥取県大会	10月16日(金)	米子市文化ホール
全国大会	11月27日(金)	群馬県前橋市(ベイシア文化ホール)

(10)企業電話対応コンテスト(本部主催)への参加

お客様に扮した対応コンサルタントが、参加企業へ電話することにより全国レベルでのコンテストとあわせ対応診断も行ないます。(有料)

\* 受付期間 6月～7月(予定)

\* 結果発表及び表彰式 11月27日 全国大会(群馬県前橋市)会場にて

\* 参加料 <一般> 14,040円、<会員> 3,240円 (税込)

(11) ICT活用セミナー

昨年度はNTT鳥取支店様のNTTコレクションとの同日開催が好評であったことから今年度も同様にコラボ開催を行うこととします。また、マイナンバー導入をひかえ、セキュリティ面での不安をかかえる事業所が多い中、今年度もセキュリティ部分にもフォーカスを当てた内容も取り入れていこうと思っています。

開催月日	開催場所
11月～12月(予定)	とりぎん文化会館(予定)

\* 講師: 選定中 \* NTT鳥取支店との同時期開催検討中

### 3. 会員の維持拡大

- ・事業を積極的に展開することで、会員とのリレーション深化を推進し、会員の維持・拡大を図ります(会員交流会開催予定)。
- ・参画されていない事業所に対して、施策の中身・メリットが分かるようにすると共に参画したくなる施策を企画していきます。
- ・会員様の声を基に、遊び心をもった交流の場が提供できるような企画を検討していきます

◇目標:会員純増各地区協会プラス1

#### < 地区協会別会員数の推移 >

協会別	25年度末	26年度末	27年度末
東部地区	208	195	196
中部地区	61	58	59
西部地区	204	206	207
計	473	459	462

- (1)各種研修、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等  
テレコミュニケーション教育事業の企業等への重要の実感とPRによる参画勧奨。
- (2)ICT研修、SNSセミナー開催による経営力アップの推進・成果拡大
- (3)その他ユーザ協会会員特典の充実・強化(本部との連携含む) 等々

以 上