

# 第43回 平成24年度事業報告

## 1 会員の異動

	期首会員数	入会員数	退会員数	期末現在数
正会員	180	12	24	168
準会員	15	0	1	14

## 2 事業報告

### (1) ブロードバンド事業の積極的推進

本協会が主業務となっているブロードバンド事業を積極的に取扱いし、NTTの光回線を軸としてISPを含め付帯する各種商材について探求し、積極的に販売推進に努めてきた。また新商材情報や業務内容の徹底化を図る為の説明会を適宜開催した。しかしながら、今期はNTT東日本エリアに於けるレガシー系商品、戻入制度導入等取り巻く環境の急激な変化により、販売面で苦戦を強いられる激動の一年であった。その結果、今期予算額を下回る結果となった。

### (2) 新規事業の研究および開拓

一般社団法人への移行に伴い、電気通信サービスに限定されない新規事業の開拓を積極的に進めてきた一年であったが、光回線に代わる次の柱となるべく新商材選定には至っていない実状となる。引き続き来期も様々な分野にアプローチをし、厳選の上、協会として会員と組織が共に益となる新商材の探求に励み、具現化を目指したい。

### (3) 電話加入権への対応

本協会設立当初より、国民の利益（財産）を守る為に電話加入権の存続を主張し続けてきたが、今年度も加入者の公共的利益の保護と電話売買の適正な価格決定を行った。特に不要な電話加入権の買い取り・休止復活に関し、加入者の保護と公共の利益に寄与した。

### (4) 相談窓口の充実

多様化する電気通信サービスに関する一般のお客様の相談窓口として、顧客および会員からの電話加入権並びに電気通信サービス業務に関する相談を受け、適切な対処方法とトラブルの解消へ誠心誠意対応した。その結果、損害補償基金を適用する事例は前年度同様に皆無であった。また電話加入権が不要となりNTTの116等より紹介を受けた一般消費者からの相談窓口としての機能も十分に果たした。

### (5) 検定試験の推進

平成21年より総務省より後援を受けていた『電気通信サービスの利用者にかかわる検定試験』（テレコムアドバイザー検定）は、本年度より独自開催により『テレコムアドバイザー検定試験』を運営していくこととなり、昨年度と同様に年2回開催として9月および2月に実施した。また別途団体受験も開催し、適宜一括して企業等からの受験を可能にし、受験者のニーズに対応した。その結果合計約100名が参加した。また引き続き本協会公式ホームページとは別に、テレコムアドバイザー検定試験に特化した専用ホームページを運用し、内外へのアピールを強化した。更には会員のみならず業界関連企業等からの受験増加を目的に、専門学校・大学、関連企業に対しDM配信を行い、協会外受験者の獲得の一翼を担った。

**(6) コンプライアンス（法令遵守）の徹底化**

個人情報保護法全面施行および消費者庁創設等により、社会環境が急速に変容し、販売代理店として電気通信サービス業務を取扱う本協会会員の意識革新と常時新知識の習得が必須となっている。その為昨年度に引き続き、本協会の最重要項目としてコンプライアンスの徹底化に努めてきた。特に本年度は、顧客満足（CS）の向上と共に顧客情報の取扱方法について再認識すべく、法令遵守の徹底を目的とした研修会を全国各地域で開催し、また協会独自ルールを策定し実施した。

**(7) 会員増強による会の活性化**

本協会のブロードバンド事業を中心とした代理店活動に於いて、販売力に直結する会員増強は組織として不可欠な活動である。しかし昨年度に引き続き本年度も、正会員12社の入会に対し退会数が24社となり、退会数が入会数を上回る結果となった。今後全国組織として、会員不在エリアの解消に努めることは勿論のこと、会員総数の増加に努め、主たる業務であるブロードバンド事業を強化していく上で、入会に繋がる魅力ある組織づくりに注力し、会員増強に努めたい。