

# 第47回 平成28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	140	8	18	130
準会員	7	0	2	5

## 2 事業報告

### (1) ICT事業の積極的推進

本協会とNTT東日本の販売代理店契約は、契約元が東京支店契約から本社契約に移行され4年が経過し、同社とのパートナーシップがより熟成された1年となった。その一方でNTT東日本・西日本による光卸事業が本格化し、コンシューマー向け商材としての光コラボが定着化した年となった。また、本年度も代理店販売において難しい局面を迎え苦戦が強いられる販売環境下であったが、NTT東日本・西日本が特に力を入れているSOHO、フレッツ光全戸プラン、ARPU商材等を説明会・研修会等を通じ、積極的にPRすることに努め、各種販売施策に関し該当2次代理店と連携しながら取り組んだ結果、法人向けの販売量も増え、今期予算を達成することができた1年であった。

### (2) 新規事業の推進

光コラボレーションモデルが誕生し、2年目となる本年度は、『ソフトバンク光』を中心にコンシューマー市場の売上げに貢献した。更に顧客の多種多様な要望に応えるため、新たな光コラボ商材である『ぷらら光』『ビッグロブ光』『楽天コミュニケーションズ光』の取扱いを可能とした。また、光回線と肩を並べるべく新たな事業の柱の候補として電力やLEDも取扱いを可能とし、光コラボレーション商材と並行して会員と協会が共に益となる厳選された新規商材を立ち上げ、軌道に乗せるべく活動に徹してきた。

### (3) 電話加入権について

各種IP電話とスマートフォン等モバイル端末の普及により、減衰の一途を辿っているアナログ電話市場とPSTNのマイグレーションを考慮しつつ、今年度も加入者利益保護と電話加入権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

本年度も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やJ-COM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

総務省後援から離れ、協会独自運営となって4年目を迎えた『テレコムアドバイザー検定試験』は、会場型試験では不可能であった遠隔地からのインターネット試験が可能となり、試験を年3回（7月16日（土）、11月13日（日）、3月18日（土））実施し、5名が受験申込を行い3名が合格した。合格者全員から資格認定の申込みがあり、認定書を発行した。また、テキスト購入者は8名であった。引き続き受験者増が大きな課題ではあったが、本年度もSEO対策を含めた公式WEBサイトのリニューアルと共に、一般受験者の拡大に繋がる広報活動、団体受験も含めた当検定試験に対する内外へのアピールを行ってきた。

#### (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、取り巻く環境は年々コンプライアンスの重要性が高まっており、代理店として消費者保護の観点から、顧客満足（CS）の向上と共に個人情報の取扱方法等あらゆる日常業務に関連する法令遵守の徹底化が求められている。本年度は電気通信事業法も改正され、より厳格にコンプライアンスの徹底が求められたため、本協会としてもより厳格に2次代理店への指導を含め対応してきた。

#### (7) 会員増強による協会の活性化

現在本協会に於いて最大の課題となるのが会員増強となり、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。本年度も会員広報誌『JTS通信』を通じて毎号新入会員の紹介を募り、会員による紹介制度も継続したが、正会員8社の入会に対して退会数が18社となり、退会数が入会数を上回る結果となった。引き続き全国組織として、現在5支局22支部以外の会員不在エリアの解消に努めることは勿論のこと、より会員総数の増加に努め、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。