

# 電話応対技能検定（もしもし検定）

---

## 実施要領

第 4 版

2007年12月21日制定

2010年12月3日改定

財団法人 日本電信電話ユーザ協会



変更履歴

改定日付	版	変更内容	変更箇所
08.12.19	第2版	実施機関の認定及び認定の取り消しについて	1-12)、13)
09.12.4	第3版	検定受験資格について 時間に「以上」追加	1-4)
10.12.3	第4版	資格（認定証）の名称と級別（段階別）	1-3)

# 電話応対技能検定実施要領

2007年12月21日制定

2010年12月3日改定

[第4版]

(財)日本電信電話ユーザ協会

電話応対技能検定委員会

## [実施要領]

### 1. 資格設立の趣旨・目的

現代社会においては、電話を使わないビジネスは皆無と言っても過言ではありません。CS（顧客満足）向上が叫ばれている現在、顧客との最初の大事な接点である電話応対の良し悪しが顧客の満足に大きな影響を与えます。

発足以来、電話応対教育に力を入れている、(財)日本電信電話ユーザ協会に対して、電話応対に関する資格を設立してほしい、という声を従来から頂いております。ついでに、電話応対に関する資格を設立することとし、下記により「電話応対技能検定実施要領」を制定することといたしたい。

#### 1) 検定の目的

「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」を追求します。

企業内において電話応対のエキスパートとして即戦力になり得るチームリーダーの育成を目指します。

#### 2) 検定の名称及び愛称

イ) 名称：電話応対技能検定

ロ) 愛称：もしもし検定

#### 3) 資格（認定証）の名称

##### ① 下記の級別（段階別）の資格とする。

3級：ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。

\*合格者は、2級資格を受験することが出来る

2級：ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。

\*合格者は、1級の資格を受験することが出来る

1級：ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。

\*合格者は、指導者級の資格を受験することができる

② ①の資格取得希望者を教育・指導する資格

指導者級：電話応対に関する高度な知識、技能を有し、人格的に優れ、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を担う

4) 検定受験資格（必要な授業科目及び時間数について）

受験に必要な授業科目及び時間数については、下記のとおりとする。

1. 3級～1級の受験資格

以下の講習を修了した者とする。

基本的には、3級→2級→1級と進むのが望ましい。

ただし、経験がある者については、2級からの受講を認める。

なお、この場合であっても「必修科目」は受講する。

	時間	授業内容	時間数
必修	10 時間以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー</li> <li>・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと</li> <li>・敬語と言葉遣いの基本</li> <li>・発声・発音の基本</li> <li>・電話と対面コミュニケーションの違い</li> <li>・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴</li> <li>・個人情報保護法（概要）</li> </ul>	2 時間以上 2 時間以上 2 時間以上 1 時間以上 1 時間以上 1 時間以上 1 時間以上
3 級	5 時間以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話応対の基礎</li> <li>・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言</li> </ul>	2 時間以上 3 時間以上
2 級	15 時間以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話応対の応用</li> <li>・伝え方・聴き方の基本</li> <li>・日本語の特徴</li> <li>・電話応対のメディアേഷョンの基礎</li> <li>・電話応対のアサーションの基礎</li> <li>・電話応対のカウンセリング・電話応対のコーチングの基礎</li> <li>・個人情報保護法（応対者事例による GW）</li> </ul>	5 時間以上 2 時間以上 1 時間半以上 1 時間半以上 1 時間半以上 2 時間以上 1 時間半以上
1 級	15 時間以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム電話応答</li> <li>・クレーム・紛争に関する法的知識</li> <li>・伝え方・聴き方の応用</li> <li>・電話応対のメディアേഷョンの応用</li> <li>・電話応対のアサーションの応用</li> <li>・電話応対のカウンセリング・電話応対のコーチングの応用</li> </ul>	5 時間以上 1 時間以上 4 時間以上 1 時間半以上 1 時間半以上 2 時間以上

\*各級とも、全体の 1/3 を電話関係とし、残りを隣接科目とした。

2. 指導者級の受験資格

指導者級の受験資格は、5年以上の指導経験があり1級の試験を合格した者で、下記の講習を修了した者とする。\*当面特例として5年以上の指導経験のある者で、

特例の講習を追加して修了した者

指導者級	45 時間以上 (特例)	・ 必修+ 3 級+ 2 級+ 1 級のカリキュラム	4 5 時間以上
	15 時間以上	・ 指導者としての日本語のスキル ・ 指導者としてのビジネス全般 ・ 指導者としてのコミュニケーションスキル全般 ・ インストラクションスキル (指導者の心構え)	5 時間以上 5 時間以上 5 時間以上

\* 3 級・ 2 級・ 1 級の講習を指導する者は、指導者級資格を有する者とする。

\* 3 級・ 2 級・ 1 級の検定をする試験官は、指導者級資格を有する者とする。

5) 検定の方法

認定証は、検定委員会が定める教育課程（授業科目及び時間数）を修了し、専門委員会で定めた、実技・筆記、両方の検定試験に合格した者に付与する。

6) 資格の有効期間

指導者級には、5年間の有効期間を設けることとし、更新制とする。更新内容等については別途細則にて定める。

7) 検定実施機関

(財) 日本電信電話ユーザ協会「電話対応技能検定委員会」

8) 委員会事務局

(財) 日本電信電話ユーザ協会本部を事務局とする。

9) 細則について

実施方法・検定方法・検定料・試験問題等の「検定の細則」は別途専門委員会にて定める。

10) 電話対応技能検定における電話対応コンクール入賞者の扱い

① 過去の電話対応コンクール全国大会出場者で、希望する者には「電話対応技能検定 3 級」を付与する。

② 過去の電話対応コンクール全国大会優勝及び準優勝者で、希望する者には「電話対応技能検定 2 級」を付与する。

11) 電話対応技能検定における類似資格の扱い

今後、類似資格提供団体等から、本資格への統合等への提案があった場合は、一定の条件を別途専門委員会で検討した上で、統合を検討することとする。

1 2) 電話対応技能検定の実施機関の認定及び認定の取り消しについて

電話対応技能検定の実施機関の認定及び認定の取り消しについて、検定委員会は専門委員会にその認定及び認定の取り消しを委託することができる。

ただし、直近の検定委員会にその結果を報告しなければならない。

1 3) 開始日

平成19年12月21日とする。

「電話応対技能検定委員会」委員名簿 敬称略 委員 50 音順

役職	現職	候補者氏名
委員長	名古屋外国語大学学長 元国立国語研究所所長	水谷 修
委員	姫路獨協大学法科大学院教授 元大阪地方裁判所判事	稲葉 一人
委員	(社)日本テレマーケティング協会 会長 東京工科大学教授	菱沼 千明
委員	国立情報学研究所客員教授 弁護士	岡村 久道
委員	(財)NHK 放送研修センター 理事 日本語センター長	木原 秋好
委員	東京福祉大学大学院教授	平木 典子
委員	(財)日本電信電話ユーザ協会 会長	山本 恵朗

電話応対技能検定専門委員名簿 敬称略 委員 50 音順

役職	現職	候補者氏名
委員長	(財)NHK 放送研修センター 元理事 日本語センター長 現顧問	岡部 達昭
委員	(財)日本電信電話ユーザ協会 専務理事	神谷 正喜
委員	姫路獨協大学法科大学院教授 元大阪地方裁判所判事	稲葉 一人
委員	現代礼法研究所 主宰	岩下 宣子
委員	法政大学大学院兼任講師 臨床心理士	松本 桂樹