

電話応対技能検定（もしもし検定）

実施細則

試験細則

第 1 1 版

2008年 5月8日 制定

2011年6月17日 改定

財団法人 日本電信電話ユーザ協会



— Contents —

[実施細則]

第1章 総則	1
1. 1 目的	1
1. 2 受講及び受験資格	1
1. 3 検定講習及び検定試験官の資格及び取り消し	2
1. 4 実施機関の認定及び取り消し	2
第2章 検定講習	4
2. 1 講習の実施形態	4
2. 2 受講者の確認等	4
2. 3 部外者の立ち入り	4
2. 4 講習の講師	4
2. 5 講習のテキスト	5
2. 6 講習の受講料	5
2. 7 講習の受講修了証明について	5
2. 8 講習の受講免除について	5
第3章 規定類の制定	6
3. 1 個人情報保護に関する規定について	6
3. 2 試験問題取り扱いに関する規定について	6

[試験細則]

第4章 検定試験.....	7
4. 1 試験の時期.....	7
4. 2 試験の受付.....	7
4. 3 試験官の指名.....	7
4. 4 試験官の人数.....	8
4. 5 本部試験官の役割.....	8
4. 6 試験時間.....	8
4. 7 試験官への費用.....	8
4. 8 本部試験官への費用.....	9
4. 9 試験官の公表.....	9
4. 10 受験者との接触.....	9
4. 11 試験官の変更.....	9
4. 12 試験補助員.....	9
4. 13 試験の順序.....	10
第5章 実技試験.....	10
5. 1 実技試験の方法.....	10
5. 2 採点表の回覧の禁止.....	10
5. 3 実技の採点方法.....	10
5. 4 実技試験の電話パートナー（模擬応対者）の確認.....	11
5. 5 実技方法.....	11

5. 6	実技試験の出題方法	11
5. 7	電話による実技方法	11
第6章	筆記試験	11
6. 1	問題及び解答用紙の保管等	12
6. 2	筆記試験の解答時間	12
6. 3	筆記試験の着席	12
6. 4	試験問題の開封	12
第7章	試験問題の作成	12
7. 1	試験問題の作成	12
7. 2	試験問題作成の手順	13
7. 3	試験内容	13
7. 4	試験問題の出題範囲	13
7. 5	試験問題作成部会の委員義務等	13
第8章	試験の採点	14
8. 1	試験の採点	14
8. 2	試験の配点並びに合格基準	14
8. 3	採点の手順	14
第9章	合否の決定等	14
9. 1	合否の決定	14
9. 2	合否の通知	15

第10章 検定料等.....	15
10.1 検定料.....	15
第11章 部会の設置.....	16
11.1 部会の所属.....	16
11.2 部会の委員長.....	16
11.3 部会の部員の任期.....	16
11.4 部会の委員の推薦.....	16
実技試験審査基準.....	20

変更履歴

改定日付	版	変更内容	変更箇所
08.7.14	第2版	試験の時期等について	3章-1条3、3条1、 4条、5条、8条 4章-1条、6条、8 条
08.10.28	第3版	規定類の制定 事務処理要領の制定	
08.12.19	第4版	検定試験官の資格及び取消しについて	1章-3条7・9、4 条7~12 2章-8条2
09.1.29	第5版	実施機関の認定及び取り消しについて	1章-4条2・7~8
09.3.10	第6版	試験の採点について 合否の決定等について	8章-1条2~3 9章-2条1・4
09.12.11	第7版	実施機関の認定取り消し・返上について	1章-4条14~16
10.07.20	第8版	試験官の人数 本部試験官の役割 試験官、本部試験官への費用 試験官の公表 試験の採点 合否の決定 合否通知について	2章-4条3 6条 4章-3条2、3 4条、5条 7~9条 8章-1条 9章-1条、2条
10.11.4	第9版	合否の決定	9章-1条6
10.12.24	第10版	実施機関の有効期限 実施機関の認定要件 業務委託契約	1章-4条10 1章-4条17 1章-4条18
11.6.17	第11版	講習の受講証明	2章-7条1

電話応対技能検定・実施細則・試験細則等

2008年5月8日制定

2011年6月17日改定

[改定第11版]

(財)日本電信電話ユーザ協会
電話応対技能検定専門委員会

[実施細則]

実施方法・検定方法・検定料・試験問題等の「検定の細則」は電話応対技能検定専門委員会にて定める。

第1章 総則

(目的)

第1条

この細則は、財団法人日本電信電話ユーザ協会の電話応対技能検定「実施要領」に基づき行う検定講習（以下「講習」）及び検定試験（以下「試験」）の施行の運用上必要な事項を定める。

(受講及び受験資格)

第2条

受講及び受験を認める者は、次のとおりとする。

- 1 3級は、受講を希望するすべての者。
- 2 2級は、3級の試験を合格した者及び*特定の条件を満たした者。
*特定の条件とは、経験がある者をさす
- 3 1級は、2級の試験を合格した者。
- 4 指導者級は、5年以上の指導経験があり1級の試験を合格した者
または、*当面特例として5年以上の指導経験のある者

*当面とは、1級合格者が一定数に満たすまでの期間

(検定講習及び検定試験官の資格及び取り消し)

第3条

- 1 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。
- 2 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。
- 3 指導者級資格は、指導者級試験に合格した個人に与える。
- 4 指導者級資格を有する者は、資格の特定の階級もしくは複数の階級の指導並びに試験を行うことができる。
- 5 指導者級資格を有する者は、3級・2級・1級の受講生に対して、教育課程（授業科目及び時間数）を修了した事を証明することができる。
- 6 指導者級資格は、指導者級試験合格者のうち、「倫理綱領・行動規範」を守る誓約書にサインしたものに与える。
- 7 指導者級資格の有効期限は、5年間とする。
- 8 指導者級資格を更新する場合は、更新の為の研修を受講するとともに、5年間の指導及び試験の実績を検定専門委員会へ提出しなければならない。
- 9 指導者級資格保持者は、複数の「検定実施機関」に登録することができる。
- 10 「倫理綱領・行動規範」に違反した場合、指導者級資格は取り消される。

(実施機関の認定及び取り消し並びに返上)

第4条

- 1 検定実施機関の認定及び取り消しは、検定委員会にて行う。
- 2 指導者級資格を有する者が3級・2級・1級の試験を行う場合、級別の「検定実施機関届」を提出しなければならない。なお、認定後は認定手数料を納入しなければならない。

- 3 実施機関の試験官は、指導者級資格保持者に限るが、責任者はその限りではない。
- 4 試験官と責任者は兼ねることができる。
- 5 検定に必要な級別試験官を登録することにより、検定実施機関となることができる。
- 6 実施機関届に必要な級別試験官の数は次の通りである。
3級1名以上・2級2名以上・1級3名以上
- 7 実施機関届の内容変更については、速やかに変更届を提出するとともに変更手数料を納入しなければならない。
- 8 検定実施機関認定及び変更手数料は、5,000円（税別）とする。
- 9 実施機関の認定要件は、別に定める
- 10 実施機関の認定有効期間は、4年間とする。
- 11 検定試験実施の際は、実施機関認定証を受講生に見えるように掲示しなければならない。
- 12 実施機関は、第3章で定めた「試験問題取り扱いに関する規定」並びに「個人情報保護規定」を制定しなければならない。
- 13 実施機関責任者は、指導者級資格保持者と同様「倫理綱領・行動規範」を守る誓約書にサインをしなければならない。
- 14 検定委員会は、認定実施機関が次のいずれかに該当するときは、認定を取り消すことができる。
 - ①実施細則第4条2に定める「検定実施機関届」の記載事項に虚偽があったとき
 - ②認定実施機関が実施細則第4条6に定める要件に適合しなくなったとき
 - ③倫理規範並びに行動規範の誓約書に違反した場合
 - ④試験問題取り扱いに関する規定並びに個人情報保護規定に違反した場合

⑤その他、認定実施機関として相応しくない行為があった場合

また、悪質と考えられる場合は、事業者名を当協会ホームページ等に公表するものとする。

- 1 5 認定実施機関から別紙1で定める「認定の返上申請」があったとき、認定を取り消すものとする。
- 1 6 当委員会が、認定を取り消したときは、別紙2で定める「認定取消通知書」を当該認定実施機関に送付する。
- 1 7 「実施機関の認定要件」は、「事業基盤が検定に相応しい」「人的基盤が確立している」この2点を判断基準とし、かつ、継続的、安定的に検定を実施出来る。以上のことが証明されれば、実施機関として認定する。
- 1 8 実施機関認定を受けた機関は（財）日本電信電話ユーザ協会と本検定実施に伴う業務委託契約を締結することとする。

第 2 章 検 定 講 習

(講習の実施形態)

第 1 条

検定講習は、集合方式にて行う。

(受講者の確認等)

第 2 条

- 1 講習会場には、出席簿を完備し、本人であることを確認してから入場を許可する。
- 2 講習の開始時間に遅れた受講者は、入場させないものとする。

(部外者の立ち入り)

第 3 条

受講者及び講習実施関係者以外の者の立ち入りは、責任者の許可を得なければならない。

(講習の講師)

第4条

- 1 講習は、一人もしくは複数の指導者で指導することができる。
- 2 講習は、指導者に加え、責任者が認めた補助員をつけることができる
- 3 3級・2級・1級の講習の講師への講習費用は各実施機関において、個別に定めることができる。

(講習のテキスト)

第5条

- 1 講習のテキストは、各級毎の授業科目をすべて満たしていなければならない。
- 2 講習のテキストは、指導者が独自に作成したものを使用することができる。

(講習の受講料)

第6条

- 3級・2級・1級の受講料は、各実施機関において、個別に定めることができる。

(講習の受講修了証明について)

第7条

- 1 3級・2級・1級の研修を行った実施機関は、受講者の申し出に応じ、責任者が捺印し、「受講修了証明書」を発出しなければならない。なお、その際指導した指導者級資格保持者の名前を明記しなければならない。
- 2 その際の発行手数料は、1,000円(税別)とする。
- 3 発行名簿を保管し管理しなければならない。なお、保管期間は、2年間とする。

(講習の受講免除について)

第8条

- 1 (財) 日本電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクール全国大会出場者については、次により受講を免除する
 - 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。
- 2 電話対応技能資格 TCM(ティーシーマスター)資格保持者(株式会社 NTT 西日本―東海発行)には、次により授業科目を免除する。

TCM の資格保持者は「電話対応技能検定」3 級に必要な必須科目 1 5 時間のうち、TCM にない下記 5 時間分の項目の補習を受けることにより 3 級資格の試験を受験することが出来るものとする。

・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	2 時間
・電話と対面コミュニケーションの違い	1 時間
・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	1 時間
・個人情報保護法 (概要)	1 時間

第 3 章 規 定 類 の 制 定

(個人情報保護に関する規定について)

第 9 条

検定実施機関は、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)に基づき、電話対応技能検定における個人情報保護に関する規定を定めなくてはならない。

(試験問題取り扱いに関する規定について)

第 10 条

検定実施機関は、電話対応技能検定における試験問題取り扱いに関する規定を定めなくてはならない。

[試験細則]

3級・2級・1級の検定試験（以下、試験）は、電話応対技能検定事務局（以下「検定事務局」という）と協力して次により行う。

第4章 検定試験

(試験の時期)

第1条

- 1 試験は、規定の時間の講習修了者を対象に行う。
- 2 検定委員会が認めた者に対しては、規定の時間の講習を免除して受験することができる
- 3 試験は、原則毎月第一水曜日の午後1時に行う。（但し、第一水曜日が祝祭日の場合は、第二水曜日に行う）
- 4 3級の試験は、1月・3月・5月・7月・9月・11月の年6回とする。
2級の試験は、2月・6月・8月・12月の年4回とする。
1級の試験は、4月・10月の年2回とする。

(試験の受付)

第2条

受付にあたっては、受験者が講習を受けた本人であることを確認し、講習もしくは特定の条件等すべてを修了したことを確認後、受験番号を受験者に交付するものとする。

(試験官の指名)

第3条

- 1 当該試験期日における試験官は、講習実施者、実施機関登録試験官及び指導者級合格者登録名簿の中から検定事務局が指名もしくは派遣した本部試験官とする。
- 2 試験官は、複数の検定実施機関に登録することができるが、当該試験期日における試験官は、事前に検定試験実施届に登録している者に限る。
- 3 試験官は、「倫理綱領・行動規範」に基づき厳正に審査しなくてはならない。

(試験官の人数) の変更

第4条

各級別の試験官の人数は、次の通りである。

- 3級：2名の指導者級資格保持者
(内1名については、検定事務局が「本部試験官」を指名する)
- 2級：3名の指導者級資格保持者
(内2名については、検定事務局が「本部試験官」を指名する)
- 1級：4名の指導者級資格保持者
(内2名については、検定事務局から「本部試験官」を派遣する)

指導者級：検定専門委員会委員で可否を決定する。

(本部試験官の役割)

第5条

「検定事務局」より指名もしくは派遣された指導者級資格保持者を本部試験官と呼ぶ。

本部試験官は、以下の業務を行う。

- ア. 3級・2級・1級の実技試験の採点
- イ. 2級・1級の筆記試験における記述問題の採点
- ウ. 1級の筆記試験における論述問題の採点

(試験時間)

第6条

各級別の試験時間は、次のとおりである。

- 3級：実技試験3分・筆記試験40分
- 2級：実技試験3分・筆記試験60分
- 1級：実技試験3分・筆記試験90分

(試験官への費用)

第7条

3級・2級・1級の試験を実施する場合検定事務局は電話対応技能検定事務処理要領の第4章で定めた費用を試験官に支払わなければならない。

(本部試験官への費用)

第8条

3級・2級・1級の試験を実施する場合、検定事務局は電話対応技能検定事務処理要領の第4章で定めた費用を本部試験官に支払わなければならない。

(試験官の公表)

第9条

試験官に指名された者は、受験者その他の者に試験官であることを知らせてはならない。

(受験者との接触)

第10条

試験官は、試験会場において受験者と個人的に接触するなど、疑惑を持たれることがないように心がけなければならない。

(試験官の変更)

第11条

試験当日の試験官の変更は、原則として認めないものとする。ただし、急病その他止むを得ない事情があるときは、検定事務局の承認を得て、責任者またはこれに代わる者がその職務を代行することができる。

(試験補助員)

第12条

- 1 試験実施日には、試験補助員をおくことができる。
- 2 試験補助員は、受付業務、実技試験においては受験者の入・退場、模擬対応者、ダビング等の音源係、筆記試験においては、試験用紙の配布、収集、時間係などの職務を行う。

- 3 試験期日における試験補助員は、検定事務局にあらかじめ報告する。
- 4 試験補助員の数は3名以内とし、受験者が40名を超える場合は5名以内とする。

(試験の順序)

第13条

- 1 試験は、筆記試験、実技試験の順に行う。
- 2 筆記試験は、集合形式にて行う。
- 3 実技試験は、第5章で示す集合形式以外の方法で行うことができる。

第5章 実 技 試 験

(実技試験の方法)

第1条

- 1 3級の実技試験は、集合方式の他、下記の電話による方式で行うこともできる。
- 2 2級の実技試験は、集合方式の他、下記の電話による方式で行うこともできる。
- 3 1級の実技試験は、集合方式で行わなければならない。

(採点表の回覧の禁止)

第2条

- 1 採点表は、試験官の間で回覧してはならない。
- 2 試験実施責任者は、採点表を回収し、厳重に管理しなければならない。

(実技の採点方法)

第3条

- 1 実技試験の採点は、審査基準（別添）に基づき採点する。
- 2 採点は、1点刻みで行う。

（実技試験の電話パートナー（模擬対応者）の確認）

第4条

電話のパートナー（模擬対応者）は、指導者以外が行うこともできる。その場合は、補助員として検定事務局へ申請しなければならない。

（実技方法）

第5条

実技試験は、別に定める「検定事務処理要領」に基づき以下を行う。

- 1 試験官は、応対前に受験者の受験番号のみ確認すること。
- 2 一回の実技試験（電話応対の長さ）は、3分以内とする。
- 3 時間超過は、3分を超えた場合は、5秒ごとに1点を減点する。

（実技試験の出題方法）

第6条

実技試験は、検定専門委員会が定めた問題により行う。

（電話による実技方法）

第7条

遠隔地からの実技試験（電話による応対）を録音して採点することができる。

第6章 筆記試験

(問題及び解答用紙の保管等)

第1条

- 1 筆記試験の問題及び解答用紙は、検定事務局より当該試験日の2日前までに、試験実施担当者に送付するものとする。
- 2 実施機関責任者は、試験当日まで送付を受けた問題及び解答用紙を厳重に保管しなければならない。

(筆記試験の解答時間)

第2条

- 1 筆記試験の解答時間は、級別に定める。
3級40分。2級60分。1級90分とする。
- 2 時間内に解答を終了した者は、試験開始後、30分を経過した後、退出することができるものとする。

(筆記試験の着席)

第3条

筆記試験の着席場所は、あらかじめ机に番号を付するなどして不正が行われないように配慮しなければならない。

(試験問題の開封)

第4条

- 1 試験官は、受験者全員が着席した後、試験問題及び解答用紙を裏返して配付し、筆記試験に関する注意事項を説明する。その後受験番号と氏名を記入させ、時間を確認して一斉に試験を開始するものとする。
- 2 試験問題は、回収し、受験者に持ち帰らせてはならない。

第7章 試験問題の作成

(試験問題の作成)

第1条

試験問題の作成は、検定専門委員会内に置かれた試験問題作成部会が、別途定める「試験問題作成要領」に基づきこれを行う。

(試験問題作成の手順)

第2条

試験問題は、原則として、教育課程の中から出題するものとする。

(試験内容)

第3条

各級別の試験内容は、次の通りとする。

3級：実技試験（ロールプレイによる電話応対）・筆記試験（四肢択のマークシート問題20問）

2級：実技試験（ロールプレイによる電話応対）・筆記試験（四肢択のマークシート問題20問＋記述式問題1問）

1級：実技試験（ロールプレイによる電話応対）・筆記試験（四肢択のマークシート問題20問＋記述式問題1問＋論述式問題1問）

(試験問題の出題範囲)

第4条

各級別の出題範囲は、次の通りとする。

3級：3級教育課程

2級：3級＋2級教育課程

1級：3級＋2級＋1級教育課程

(試験問題作成部会の委員義務等)

第5条

試験問題作成部会の委員は、試験問題の作成にあたり知り得た事項を他に漏らしてはならない。

第 8 章 試験の採点

(試験の採点)

第 1 条

- 1 指導者級試験の採点は、検定専門委員会が行う。
- 2 3 級・2 級・1 級の実技試験の採点は、試験官が行う。
- 3 3 級・2 級・1 級の筆記試験の内、四肢択のマークシート問題の採点は、検定事務局が行う。2 級・1 級の記述式問題並びに 1 級の論述式問題の採点は試験官が行う。

(試験の配点並びに合格基準)

第 2 条

- 1 試験の配点並びに合格基準は、3 級・2 級・1 級共通である。
- 2 試験の配点は、実技試験 100 点・筆記試験 100 点とする。
- 3 実技試験・筆記試験共に 7 割以上の得点を合格とする。

(採点の手順)

第 3 条

- 1 採点は、すみやかに行なわなければならない。

第 9 章 合否の決定等

(合否の決定)

第 1 条

- 1 指導者級試験の合否決定は、検定専門委員会が行う。
- 2 ただし指導者級以外の合否決定は、各級ごとの採点により検定事務局に行わしめる。
- 3 指導者級以外の筆記試験の合否は、検定専門委員会が作成した模範解答にて判定する。
- 4 指導者級以外の実技試験の合否は、「実技試験審査基準（チェックリスト）」（別表）にて、試験官の平均点にて判定する。
- 5 指導者級以外の実技試験の記述問題並びに論述問題の合否は、試験官の平均点にて判定する。
- 6 試験官の間で著しく採点に差があった場合は、検定専門委員会にて検証し合否を決定する。

（合否の通知）

第2条

- 1 合否の決定を受けた実施機関は、すみやかに受験者本人に、合否通知にて通知する。
- 2 不合格者へは、受講生の申し出に応じ、「受講修了証明書」を実施機関は発行しなければならない。
- 3 「受講修了証明書」を保持している者は、受講修了日より2年以内に再受験出来る。
- 4 合格通知をもって合格とする。

第10章 検定料等

(検定料)

第1条

検定料等は次のとおりとする。

①検定料は、級別に定める。

指導者級：10,000円+消費税

3級：5,000円+消費税

2級：6,000円+消費税

1級：7,000円+消費税

②認定証発行手数料（再発行の場合を含む） 3,000円+消費税

③認定証カード発行手数料（再発行の場合を含む） 5,000円+消費税

第11章 部会の設置

(部会の所属)

第1条

試験問題作成部会は、検定専門委員会に所属する。

(部会の委員長)

第2条

試験問題作成部会の委員長は、検定専門委員会の委員長が兼ねる。

(部会の部員の任期)

第3条

- 1 試験問題作成部会・テキスト作成部会等の委員の任期は、1年とする。ただし、再任することができる。
- 2 補欠の部会の委員の任期は、当該任期の残存期間とする。

(部会の委員の推薦)

第4条

部会の委員は、検定専門委員会が推薦する。

附 則

(2008年5月8日制定)

別紙1

認定実施機関の認定返上申請書

平成 年 月 日

電話対応技能検定委員会
委員長 水谷 修 殿

実施機関名
責任者名

私は、平成 年 月 日付けで認定実施機関として認定されましたが、電話対応技能検定実施細則第4条の規定により、 年 月 日付けで、その認定を返上したいので申請します。

記

- 1 認定番号：
- 2 実施機関の名称：
- 3 代表者の氏名：
- 4 所在地：
- 5 返上の理由

別紙2

認定実施機関の認定取消通知書

平成 年 月 日

殿

電話対応技能検定委員会
委員長 水谷 修

貴殿については、平成 年 月 日付けで認定実施機関として認定しましたが、電話対応技能検定実施細則第4条の規定により、年 月 日付けで、その認定を取り消したので通知します。

記

- 1 認定番号：
- 2 実施機関の名称：
- 3 代表者の氏名：
- 4 実施機関の所在地：
- 5 取消の理由

実技試験審査基準（チェックリスト）

3級・2級・1級の実技試験の際は、以下の6項目で審査する。
合計点は100点。

基本の考え方

「お客様に喜ばれる電話応対」

◆ 最初の印象 5点

- ①挨拶、名乗り、取り次ぎ方など、オープニングの好感度

◆ 基本応対スキル 20点

- ①自然な抑揚、テンポ、表情で話しているか
- ②声柄や話し方は聞きやすく好感が持てるか
- ③敬語や応対用語など、ことば遣いは適切か
- ④パターン化した言語ではなく、場に合った表現の工夫がみられるか

◆ コミュニケーションスキル 20点

- ①お客様のことばをしっかりと聴き取り訊きだしているか
- ②お客様の話を要点をおさえて正しく理解しているか
- ③ポイントを押さえた無駄のない、わかりやすい説明ができているか
- ④手際の良い応対、処理ができているか

◆ 情報・サービスの提供 20点

- ①お客様が知りたいことに的確に答えているか
- ②お客様の期待以上の情報・サービスの提供ができているか
- ③確かな業務知識・情報を持っているか
- ④この応対を通じてお客様の信頼を高め得たか

◆ 最後の印象 5点

- ①挨拶、名乗り、大事なことのくり返しなど、次につながる心のこもったクロージングであったか

◆ 全体評価 30点

- ①応対全体を通してお客様に好印象を与え、満足して頂けた応対であったか
企業や組織を守り、人の心と言葉を大事にした人間的に温かみのある、愛ある応対であったか