電話応対教育の指導者育成をめざして

「1級合格者のための もしもし検定 指導者級養成講座」を実施

日本電信電話ユーザ協会主催の「1級合格者のためのもしもし検定指導者級養成講座」が、2月16日(水)～18日(金)に東京都千代田区で行われた。本講座は、「もしもし検定」3級から1級までの必修科目などの受講および試験をパスしてきた方々が対象。指導力だけでなく審査力も修得することに重点をおき、密度の濃い25時間プログラムが実施された。

表1　25時間プログラムの主な内容

【1日目】 2月16日(水)

■「もしもし検定」の目指すもの・ねらいと目標の解説
■3級の指導
・日本語の指導方法
・マナーの指導方法
・個人情報保護法の指導
■2級および1級の指導
・コミュニケーションスキルの指導方法(メディエーション)

【2日目】 2月17日(木)

■3級の指導
・電話応対の指導方法(スクリプト作成、ロールプレイ技法)
■2級および1級の指導
・コミュニケーションスキルの指導方法(メディエーション、アサーション、カウンセリング、グループワークスキル)

【3日目】 2月18日(金)

■電話応対チェックスキル
・解説と実践
・グループ討議とグループ発表
・試験
■インストラクションスキル等(試験)
■指導法全般

指導者養成のため、高いレベルでの白熱した講義が続く(写真は18日、岡部講師による講義の様子)。

高度な知識と技能を持つ「指導者級」

お客さまに喜ばれるビジネス電話応対の実現と、電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成をめざす「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、CS向上の重要性が再認識される中で社会的な評価も高まり、すでに多くの合格者を輩出している。とくに、電話応対に関する高度な知識と技能を持ち、もしもし検定の実施にあたって指導官や試験官などの役割を果たす「指導者級」の養成は、もしもし検定の普及とレベルアップにとって重要な意味を持つ。

日本電信電話ユーザ協会では、過去6回にわたって短期集中7日間講座「指導者級養成講座」を実施し、指導者の養成に努めてきたが、今回、これに代わる新たな指導者級養成講座として、「1級合格者のためのもしもし検定指導者級養成講座」を実施することとした。もしもし検定誕生から現在までの状況の変化にあわせて、より充実した養成の場を設けようというものだ。

対象となるのは、5年以上の指導経験を持つもしもし検定1級の資格取得者。3日間で行われる25時間プログラムを学び、最終日には試験を受ける。これに合格すれば、指導者級に認定され、講師として検定の実施を支えていくことになる。

25時間プログラムに16名が参加

今回の講座には16名が参加した。25時間プログラムは、「指導力」「審査力」に重点を置いた実践的な内容となっている。また、「電話応対コンクール」や「企業電話応対コンテスト」の問題を教材として使用しているのも大きな特徴だ。もしもし検定の指導者としてだけでなく、電話応対コンクール、企業電話応対コンテストなどを含めた電話応対全般について指導できる高い能力を持つ指導者を養成したいというねらいが、そこに表

れている。講師は、「電話応対技能検定専門委員会」の岡部達昭氏、稲葉一人氏、岩下宣子氏、松本桂樹氏などが務めた。

初日はオリエンテーションの後、もしもし検定のめざすもの、ねらいと目標の解説などが行われ、「こころ・言葉・そして愛」で心を伝えるという検定の理念が徹底された。その後、さまざまなテーマについての指導方法に関する授業が行われた。

続く2日目は、電話応対などの指導方法に関する授業が実施された(表1)。

電話応対チェックスキルとインストラクションスキル

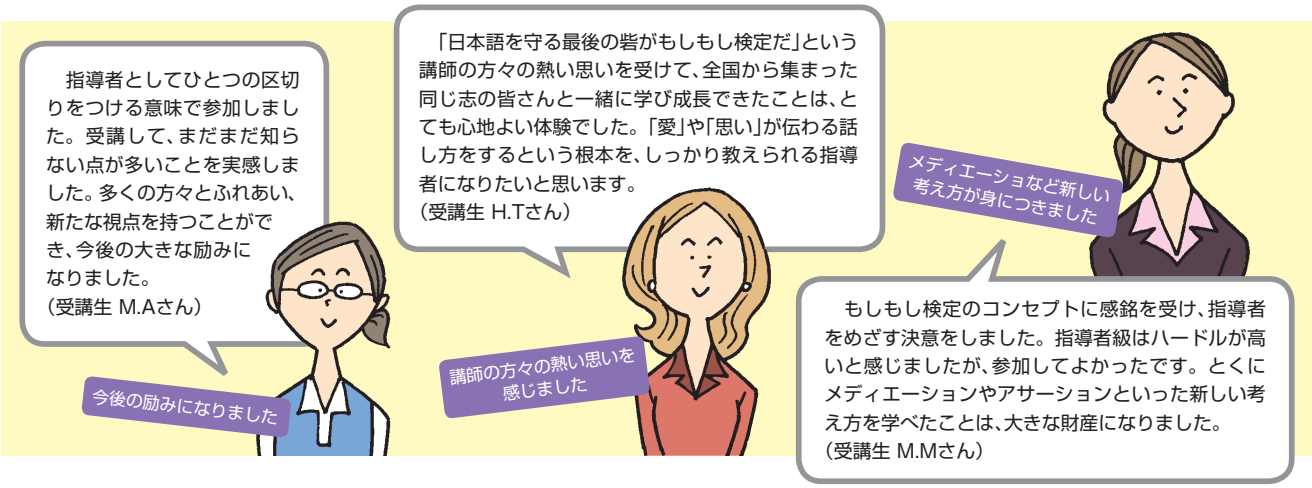
そして迎えた最終日。この日は、電話応対チェックスキルの解説、実践、グループ討議などが行われた。教材には、企業電話応対コンテスト入賞企業の実際の応対模様も使われた。また、午後からの岡部講師による授業では、インストラクションの基礎として、内容の工夫、話し方の工夫、演出の工夫について、それぞれのポイントが紹介された。「高い位置から教えない」「過去の経験知識だけで教えない」「慣れで教えない」「結論だけを教えない」といったインストラクターの基本姿勢についても、わかりやすい解説があった。

こうした授業を通して、受講者たちは指導に欠かせない電話応対チェックスキル＝審査力とインストラクションスキル＝指導力を学ぶ。すでに2日間、計18時間の授業を受けた受講者たちだが、その疲れを見せることもなく、真剣な表情で講師の話に耳を傾け、熱心にメモを取り、自らの意見を述べていた。

厳しい試験を経て合格者が誕生

すべての授業が終わり、いよいよ今回の講座を締めくくる「指導者資格の認定試験」が始まった。この試験に合格しなければ、「指導者級」の認定は得られない。最初は電話応対チェックスキルの試験だ。実際の電話応対の録音を聴いて、その応対ぶりをチェックして答案用紙に記入していく。静寂に包まれた会場に、筆記用具の音が響き、1時間の試験時間はあっという間に過ぎた。

班に分かれての討議など受講者同士の研鑽も行われた。

続いて行われたのは、インストラクションスキルの試験だ。16名全員が1人3分の持ち時間でプレゼンテーションを行う。与えられたテーマは「私が影響を受けた素晴らしい指導者」。受講者たちはわずかな時間で話す内容をまとめ、発表していく。電話応対の指導者、学校時代の恩師、会社の上司、自分の母親などについての多彩なエピソードが語られた。身振り手振りも交えつつ、豊かな表情で、相手の心に訴えかけるような話しぶりが印象的で、まるでドラマのワンシーンを見るようなプレゼンテーションもあった。こうして2時間に渡る16名全員の試験が終了した。

今回、見事に試験に合格した受講者は、講師として、もしもし検定受検者への指導にあたっていくだけでなく、電話応対コンクールや企業電話応対コンテストをはじめ幅広い場で、優秀な指導者として活躍することも期待されている。電話応対を通して、正しい日本語を伝えていく指導者級の存在は、これからもますます大きな意義をもつに違いない。