第８回「１級合格者のためのもしもし検定指導者級養成講座」

心を伝える電話応対の指導者育成を目指して

日本電信電話ユーザ協会が主催する第8回「1級合格者のためのもしもし検定指導者級養成講座」が、8月5日（金）～7日（日）までの3日間、東京都千代田区で開催された。この講座は「もしもし検定」1級合格者を対象にした25時間の教育プログラムで、最終日に認定試験が実施される。今回は講師や受講者の方々からのコメントをもとに、講座の意義や可能性を紹介する。

表１　25時間プログラムの主な内容

【1日目】　8月5日(金)

■「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
・電話応対における日本語の指導
・個人情報保護法の指導
■2級及び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】　8月6日(土)

■3級の指導
・マナーの指導方法
・電話応対の指導方法
・スクリプト作成指導等
・ロールプレイング技法
■2級及び1級の指導
コミュニケーションスキルの指導方法（アサーション・カウンセリング等）

【3日目】　8月7日(日)

■発音・発声の指導方法
■インストラクションスキルのポイント
■電話応対スキルチェック
・解説、実践、討議、発表
■電話応対チェックスキル（試験）
■インストラクションスキル（試験）

高度な知識と技術を持つ指導者育成のために

企業活動において、電話による顧客とのコミュニケーションは、CS（顧客満足）という観点から、ますます重要性を高めている。しかしながら、マニュアルによる電話応対が主流となり、相手の心情をくみ取った誠実な電話応対を教育する場が少ないことも事実である。こうした背景を受け、日本電信電話ユーザ協会では、電話応対の技能検定「もしもし検定」を2009年にスタート。これまでに各級合計で2,600人以上の合格者を輩出している。

この指導者級養成講座は、今回で8回目を迎えた。検定の最上位1級の合格者を対象に、より高度な電話応対の知識や技能を習得してもらい、職場における指導者としてだけでなく、「もしもし検定」実施時の指導官や試験官等の役割を果たす人材の育成を目的としている。3日間の講座では、正しい日本語の話し方や電話応対方法はもちろん、メディエーション（紛争解決方法）や個人情報保護法、マナー講習等、幅広い側面から質の高い講義が実施され、受講者たちの表情はまさに皆、真剣そのものであった。

最終日には、指導者認定の試験が行われた。11名が見事合格し、新たな指導者が誕生した。

いかに情報伝達の手段として電子メールが主流になろうとも、書かれた文字ではなく、人の言葉で伝えることの大切さは、これからも変わることはない。この講座で学んだ知識や技術、そして、伝える心をより多くの人に広めていく役割を担うことが全ての受講者に期待されている。

岡部講師による「電話応対における日本語の指導」。

今回の講座で学んでほしいこと（担当講師から）

■岡部達昭 講師

「心を伝えるためには技術を磨くことが必要」

電子メール全盛の今の時代だからこそ、逆に言葉で話すことの大切さ、質の高い電話応対によるコミュニケーションに注目が集まるのだと思います。この講座では単にマニュアルに従うのではなく、相手やその場に応じて判断しながら自分の言葉で応対することの重要性をお話ししています。また、いくら伝えたい心があっても、それを伝える技術がなくては、こちらの思いを理解してはもらえません。受講者の皆さんには、単なる説明力ではなく、心を伝える技術を身につけ、それを教えられる指導者になっていただきたいのです。

■稲葉一人 講師

「様々な局面で応用できる『引き出し』と伝える熱意を持ち帰ってほしい」

私は法律の専門家として、個人情報保護や守秘義務への対処、メディエーション等について講義を行っています。電話応対はセンシティブな個人情報を扱うことがありますし、クレームが紛争や訴訟にまで至るケースもあり、皆さんにそれらのリスクを理解してもらうことが私の役目です。指導者になると、電話応対だけでなく、より幅広い視点からの指導が求められるケースが想定されますので、その場で応用できるような「引き出し」をこの講座からできるだけ多く持ち帰ると同時に、熱意をもって伝えることを学んでほしいと思っています。

受講者の声

■H.Hさん（京都府　コールセンター勤務）

「もしもし検定」を最初に受験したのは2年前でした。言葉を大切にするという検定の考え方に賛同して、継続して受験しています。指導者級養成講座の受講は初めてですが、本当に良いお話をたくさん聴くことができたので、これから自分が指導をしていく際に役立てたいと思っています。

今回の講座で改めて教えられた点は、「相手へ伝えることの難しさ」です。いくら気持ちを込めて言葉にしたとしても、表現方法が少し違っただけで相手にこちらの本意が伝わらない場合がある、ということがよく理解できました。このように役立つ「もしもし検定」を周囲や後輩たちにも広めていきたいですね。

■J.Fさん（兵庫県　フリーアナウンサー）

私はアナウンサーや司会業をやっていますが、話し方の講習を依頼されることもあります。電話応対だけでなく、話し方そのものを重視するところから、「もしもし検定」に興味を持ち、自分自身が話をする時はもちろん、指導においても役立てたいと思い、その知識を得るために勉強を始め、受験してきました。

この講座では、普段なかなか勉強できないような貴重な内容が盛りだくさんで、本当に有益だと思います。これからは、ここで学んだことを話し方やマナー等の講習の場で知識として生かしていきたいですね。

■A.Oさん（千葉県　コールセンターの教育担当）

異業種間のコールセンターの講習で知り合った人から「もしもし検定」を薦められ、教育を担当していることから、資格を持つことが自分の自信にもつながるだろうと思い、これまで受験してきました。

職場では、いつもお客様に安心感を与える対話ができるようにと指導しているのですが、それだけではマニュアル的な応対になってしまいがちです。電話応対で気持ちを伝えるためにはどうすれば良いかを考えていたところでした。講座では身近なエピソードを交えて紹介され、電話を受ける時の気持ちの大切さや人への伝え方について、大変勉強になりました。

■S.Kさん（大阪府　マナー講師）

専門学校でビジネスマナーの講師として、学生へ就職に向けた様々なことを教えています。講座は、電話応対の指導に役立てたいと思い、参加しました。

初めて学ぶことも多く、今回の講座を興味深く受講しています。まずは、この成果を、学生たちに伝えていきたいですね。最近の学生には、電話応対が苦手だという人が多くいます。しかし、電話はビジネスにおいて重要なコミュニケーション手段であり、どのような職種に就いても必要不可欠なものです。そういう学生たちが自信をもって電話応対に当たれるよう、ここで学んだことを伝えていきたいと思います。