

第1回「もしもし検定」 指導者養成講座が開催される

電話応対を通じた人格教育を

財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する第1回「電話応対技能検定」(愛称:もしもし検定)の指導者養成講座が2008年3月に開催された。時代の変遷とともに、企業の顔でもある電話の役割は大きく変わった。そして、時代とともに、電話応対のあり方も大きく変わろうとしている。電話を介するコミュニケーションとは、どうあるべきなのか。顔の見えない相手に対し、どのような電話応対が望まれているのか。ユーザ協会の新たな取り組みを追った。(編集部)



ユーザ協会では、企業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、検定制度を発足しました。この「電話応対技能検定」(愛称:もしもし検定)は、1級から3級の級別があり、それぞれ電話応対の技能向上のための具体的な目標として挑戦していただくことができます。

時代に求められる 電話応対技能検定

いま、「電話応対技能」の重要性が高まっている。その理由として、電話応対ひとつでその人の人格や企業の責任が問われる時代となり、コミュニケーションの方法や日本語の使い方を見直し、改革をする必要性に迫られていることがあげられる。

電話オペレータの国家資格としては、1953年(昭和23年)「電話交換取扱者認定制度」が発足した。その後、同制度は廃止されたが、

1984年(昭和59年)4月より、財団法人日本電信電話ユーザ協会(以下、ユーザ協会)が「電話オペレータ技能検定資格」として、資格を継承。その後、「電話応対コンクール」等により、電話オペレータのスキルアップや質の向上に取り組んできた。

最近では、企業の商品やサービスに関する問い合わせ用の顧客窓口やお客さま相談、あるいはカスタマーサービス等を受けつけるコールセンター、といった電話応対業務専門の部署を設置する事業者も増加している。このような窓口

では、常にお客さまの状況を瞬時に把握し、最適な対応をすることが必要とされている。電話応対の良し悪しが企業イメージを大きく左右するといっても過言ではない。

そのようななか、電話によるコミュニケーションスキルや対応マナーに対する関心が高まっている。そこで、ユーザ協会は電話応対技能検定(以下、「もしもし検定」)を2008年から導入することにした。その目的は、企業内における電話応対のエキスパートとなるチームリーダーの育成をすること、さらに、電話応対を通じた人間教育を行うことにある。

現在の電話応対には、かつての電話オペレータに求められた専門的な知識やスキルとは異なり、相手のニーズに応じた電話応対の品質が求められている。電話応対は企業の顔そのものでもある。

そこで、電話応対を企業の「顧客満足度向上」につながるサービスとするため、ユーザ協会は、その教育のあり方を議論した。

電話応対では、そのテクニックよりもむしろ、目に見えない相手



緊張気味の参加者に語りかけるように話す岡部講師。

から、その人の真意を引き出すことや、問題を抱えた相手が最良の解決法を見出すための手助けをすることが求められる。そのため、相手を思いやりながらコミュニケーションをとることが重要だ。

ユーザ協会では、そうしたことを学ぶ機会を設けるとともに、電話対応の現場で社員教育を行うことのできる人材を育成することが不可欠であるとの結論に至った。

60時間の集中講座で指導者としての人格教育を行う

第1回の「もしもし検定」指導者養成講座は、2008年3月10日～12日（前期）同17日～19日（後期）の計6日間にわたり、都内のNTT麻布セミナーハウスで行われた。

ユーザ協会は、「もしもし検定」を、×で評価するのではなく、「話し方」「お客さまに喜ばれるビジネス対応電話」「目に見えない相手への思いやり」等について、総合的・客観的に評価する仕組みであると位置づけている。そのため、電話対応のテクニックや技術よりもむしろ、応対する側の人間性を問うものであるとの見解だ。

検定は、1級から3級、さらにそのすべてを指導できる「指導者級」からなる。それぞれに、その資格認定に必要な授業科目と必要履修時間が定められている。

今回行われた「指導者養成講座」は「もしもし検定」の1級から3級のすべてを指導できる人材（指導者級）の育成が目的だ。そのため、参加資格は1級合格者もしくは電話対応の現場等で5年以上の指導経験を持つことが条件となっている。講座の最終日には「指導者資格の



稲葉講師の授業風景。付せん紙に、電話で苦情を受ける際の問題点と対処の仕方を書きとめ、ボードに貼る。各々にさまざまな問題があることが一目瞭然だ。

認定試験」が実施される。

授業は、「教養ある社会人として欠かせない人格的マナー」「電話と対面コミュニケーションの違い」といった必修科目や、「電話対応の応用」から「クレーム・紛争に関する法的知識」等の専門的科目が計45時間、さらに指導者科目として、「指導者としてのビジネスマナー全般」や「インストラクションスキル（指導者の心構え）」等、15時間の枠が設けられ、合計60時間のプログラム構成となっている。

ゲームや交渉術の訓練で新たな指導方法の発見も

授業は、講話式、ワークショップ形式、ビデオによるもの等、さまざまな形式により進められる。どの授業も、講師との対話により進められるため、気を抜くことはできない。さらに、指導者としての人間性も評価の対象となるため、受講期間中は昼休みや休憩時間もチェックされるなど、厳しい内容となっている。

講師には、電話対応技能検定委員会や同検定専門委員会の委員が



水谷講師の授業。講話形式で進められる。

あたる。たとえば、元NHKのアナウンサーでもある岡部達昭講師からは、日本語のもつ「言葉の力」に触れ、「言葉」はその人の人格、人柄を表すものであるという話がなされた。同時に、イントネーションや感情を込めることの重要性、さらに間の取り方等について、講義が行われた。

また、稲葉一人講師の「メディエーション」の授業では、受講生は小グループに分かれ、交渉ゲームを経験しながら、コミュニケーションの中で人間の心理がどのように動くのかを実感するという、ワークショップ形式の授業が行われた。また、紛争の場面における二者間の交渉や調停人を交えた三者間の話し合いをロールプレイングの手法を用いながら行い、人間関係の変化や交渉の進め方を実感し、自分を知ること、また、相手を理解することの重要性を学んだ。

最終日には、水谷修講師による

「心を伝える音声」の特別講話があった。水谷講師は、「指導者として、相手の力を伸ばすためには、観察力を持つことが重要だ」と次のような3つの力の必要性を説く。

勉強しようとしている人たちを洞察することのできる力

問題点を発見し、導くことのできる力

目標をはっきりさせ、訓練させることのできる力

また、日本語の特徴や、目に見えない相手に、言葉で想いを伝えることの難しさについて、事例を交えながら授業が進められた。

期間中、講座に参加した受講生からは、「今回の講座では、各々が付せん紙に課題や解決法を書き出し、それを整理することで、メンバーの考え方を把握するなど、今まで自分では気づけなかった指導方法を学ぶことができ、大変有意義だった」「他のメンバーとの情報共有ができた」等の声が聞かれた。

4月に合格者の発表があり、「指導者資格」が付与された。この資格があれば、本検定の1級から3級までのすべての級を教えることのできる指導者や電話対応検定の試験官として活躍の場を広げることができる。具体的には、みずから「検定実施機関」を設置し、独自に検定試験を実施することや、会社や学校に出向き、講習・検定を行うことが可能となる。

ユーザ協会では、「もしも検定」を、新しいコミュニケーション手法や表現としての日本語、そして何よりも人間性について学ぶ機会として普及させるための活動を継続していく。第2回の「指導者養成講座」は8月13日からの予定だ。

メディエーション：さまざまなトラブルや日常のもめごとについて、その当事者がお互いに話し合いながら解決方法を導き出していく手法。

ロールプレイング：職場や仕事での場面を仮に設定し、参加者にその場面における役割を与え、演技させる技法のこと。

第1回「もしも検定」指導者養成講座：岡部委員長談話

今回の第1回指導者養成講座への参加者は、25名でした。指導経験5年以上という応募要件を満たす方々を中心にご参加頂きました。全時間の受講者中、合格者は17名でした。

合格の判定は、専門委員会の5人の委員により、講義へのとり組みかたや理解度、最終日のインストラクションスキルなどを、ビデオチェックも含めて2日間かけて検討をし判断しました。受講生の相互評価および自己評価も参考にしました。

すでに周知してありますように、本検定は、単なるスキルや知識にとどまらず、電話対応を担う人材の育成を目的としていますので、判定にあたっては多角的な視点を大切にしました。

結果的に経験豊富で高い能力をお持ちのベテランの方でも不合格の判定をせざるを得ないケースもありました。

自分が分かり過ぎているために受講者の理解度に合わせられずに慣れて進めてしまうのです。ベテランであるが故の落とし穴でしょうか。

こうした傾向は、合格されたベテランの方にも共通するものがあります。初心に戻ってご自分のインストラクションスキルを見直し、磨き直してください。

今回残念ながら不合格と判定された方は、次回以降の指導者養成講座で該当科目の補習をお願いします。不合格と言いましても、その差は微妙です。その辺を補正して頂いてこの制度を担う信頼と愛のある電話対応教育の指導者としてご活躍くださるよう期待します。

第2回の指導者養成講座は8月に行います。多くの方の参加をお待ちしています。

電話応対技能検定専門委員会
委員長 岡部達昭



第1回「もしもし検定」指導者養成講座 担当講師一覧 50音順(左から右へ)



(財)日本電信電話ユーザ協会
専務理事
池端義廣
いけはた よしひろ



中京大学
法科大学院 教授
元大阪地方裁判所判事
稲葉一人
いなば かずと



現代礼法研究所 主宰
岩下宣子
いわした のりこ



(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
おかべ たつあき



法政大学大学院
兼任講師
臨床心理士
松本桂樹
まつもと けいき



名古屋外国語大学 学長
元国立国語研究所 所長
水谷修
みずたに おさむ

第1回「もしもし検定」指導者養成講座 時間割

月 日	時 間	担当講師名	授 業 内 容
3月10日(月)	10:00~13:00	岡部講師	・指導者の心構え ・日本語の特徴
	14:00~19:00	松本講師	・カウンセリング、コーチング
3月11日(火)	9:00~10:00	池端講師	・さまざまなコミュニケーション ツールと電話メディアの特徴
	10:00~12:00	岩下講師	・欠かせない人格のマナー
	12:30~19:00	岩下講師	・指導者としてのマナー全般
3月12日(水)	9:00~11:30	稲葉講師	・電話と対面コミュニケーションの違い
	12:30~19:00	稲葉講師	・メディアーションの基礎
3月17日(月)	9:00~11:30	稲葉講師	・クレーム・紛争に関する法的知識 ・個人情報保護法
	12:30~19:00	稲葉講師	・アサーションの基礎 ・アサーションの応用 ・メディアーションの応用
3月18日(火)	9:00~11:30	岡部講師	・意識が行動をつくる ・お客さまの立場に立つとは
	12:30~19:00	岡部講師	・分かりやすい話し方の基本 ・心をつかむ聞き方の基本 ・敬語と言葉遣いの基本
3月19日(水)	9:00~12:00	岡部講師	・発声・発音の基本
	13:00~15:00	水谷講師	・特別講話「心を伝える音声」
	15:00~19:00	全 員	・インストラクションスキル(指導者の心構え)

電話応対に関する資格の
指導者養成講座(第2回)
の開講について

(財)日本電信電話ユーザ協会では、電話応対技能検定委員のもと「電話応対技能検定」(愛称「もしもし検定」)を実施することとなりました。この資格は、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(社内の指導者)の育成を目指しています。資格は、下記の級別(段階別)の資格です。

3級(初級): 電話応対を日常業務とする中で、ひと通りの能力を有する。

2級(中級): 電話応対を日常業務とする中で、他と際違った能力を有する。

1級(上級): 電話応対を日常業務とする中で、専門家としてチームリーダーとなる能力を有する

この度、本資格取得希望者を教育・指導する「指導者級」の養成講座を開催します。本講座の講師は、主に電話応対技能検定専門委員が担当します。

授業科目

指導者養成講座では、電話応対検定の1級から3級のすべてを指導できることを目指しています。そのため、すべての級に共通の必修科目と各級別の科目、そして指導者として必要な高度な知識および技能を身につける科目に分かれております。全授業の合計時間数は60時間です。研修初日に、平木典子検定委員の特別講話があります。

開催日時

前期: 平成20年8月13日(水)
~ 8月15日(金) 午前9時~19時
後期: 平成20年8月18日(月)
~ 8月20日(水) 午前9時~19時

6日間すべての日程に参加できることが条件です。

最終日に「指導者資格の認定試験」を実施いたします。認定試験合格者は、「電話応対技能検定(もしもし検定)」の指導官や試験官として活躍することができます。

場所

東京都港区(予定)

募集定員

30名(30名を超えた場合は抽選となります)

応募要件

指導経験5年以上の方で全日程出席できること

募集期間

平成20年5月1日(木)~5月30日(金)
(当日消印有効)

研修費用

36万7,500円(消費税・検定料・テキスト代金・昼食代金を含む)

お支払い方法等につきましては、追ってご連絡いたします。

申し込み先

(財)日本電信電話ユーザ協会 電話応対技能検定係