

## 社会的に高まる 電話応対教育に 対する要望

現代社会においては、電話は必要不可欠なツールとなっており、電話を使わないビジネスは皆無といっても過言ではありません。さらに、電話応対はその企業のイメージを決めるとまで言われることもあり、その応対次第で、会社の信用度が低下したり、業務に支障が生じたりすることもあります。

企業にとって、電話はお客さまとの間で最も多く使われるコミュニケーションツールでありながら実際には、きちんとした電話応対に対する認識ができておらず、お

客さまを不愉快にさせるケースもみられます。たとえば、お客さまは速やかに担当部署につないでほしいと思っているのに、次々に違う部署に廻され、その度に繰り返し同じ内容の質問をされる、といったケースなどです。

また、電話はお客さまとの最初の接点となるケースが多く、お客さまに与える印象が商談に大きく影響することもあります。さらに、電話応対は、対面による応対と違って、表情や姿勢が見えないため、その態度や心配り、言葉遣いなどによって、相手に与える印象が大きく違ってきます。

このようなことから、多くの企業で、「電話応対に関する人材の

レベルアップの目安にしたいので、資格を設立してほしい」という声が多く聞かれるようになってきました。

## ユーザ協会と 電話関連資格

ユーザ協会は、昭和51年設立以来、さまざまな形で電話応対教育に力を入れてきた歴史があります。その中で、国家資格だった電話オペレータの資格を昭和59年4月より、ユーザ協会が「電話オペレータ技能検定資格」として継承してきました。また、昭和37年より開催している電話応対コンクール全国大会、平成9年より開

# 実現に向けて 歩み始めた 電話応対技能検定

特別  
取材

企業の顔ともいわれ、ますます重要視される電話応対。財団法人日本電信電話ユーザ協会では、これまで主催してきた電話応対コンクールや企業電話応対コンテストのノウハウを生かして、電話応対の客観的な評価を定める技能検定を実施するよう検討を重ねてきました。昨年12月21日(金)にパレスホテルにおいて、第一回電話応対技能検定委員会を開催しました。実現に向けて歩み始めた「電話応対技能検定」について委員会の模様と決定事項について報告します(編集部)。



第一回電話応対技能検定委員会の開催にあたり挨拶する、(財)日本電信電話ユーザ協会 山本恵朗 会長。

愛称決定!

### もしもし検定

「電話応対技能検定」の愛称をテレコム・フォーラム誌やホームページなどで広く募集しておりましたが、お寄せいただいた作品の中から、検定委員会で審査の結果、「もしもし検定」に決まりました。

催している企業電話対応コンテストは、多くの企業から好評をいただき、着実に規模を拡大しております。

さらに、全国で実施している電話対応関連セミナーは、年間約1,500回、4万人以上の方が参加され、指導にあたっている契約講師数も200名以上を数えるようになりました。

このように、ユーザ協会の歴史はそのまま電話対応の啓蒙活動と密接に重なるものでした。これらの事情を考えると、ユーザ協会が、電話対応のレベルアップに設立当初よりかわり、資格設立に向けて活動している立場にあることを理解していただけるでしょう。

## 検定の目的

電話対応技能検定委員会で議決承認された「電話対応技能検定実施要項」は表1の通りですが、各委員より電話対応技能検定に対し、有意義な意見が多く出されたので、そのことについてもご報告します。

まず、検定の目的について委員

から、「『お客さまに喜ばれるビジネス電話対応』とは何かということについて考える場合、学校教育の実情を知る必要がある」という意見が出されました。

別の委員からは、「現在の学校教育では、話し方についての教育がなされておらず、基本的なマナーを知らずに社会に出てしまうのが現状である。さらに高校、大学の新卒者で電話対応ができない人が多い」という前置きがあった上で、検定の級別について「秘書検定などのように、新卒時に取得する人が一定人数でくるような資格となることが望ましい」という意見もありました。

また、「電話対応はビジネスの基本となるものだから、検定に合格すれば、話す能力を有する人物であることの証明になる資格になればいいのではないか」という意見や、「資格取得者に対する社会的な評価も含めて、初心者が資格取得を望む資格にしたい」という声も聞かれました。

それらの意見を受けて別の委員から「話し方というものは、テク

表1 電話対応技能検定実施要項

### 1 検定の目的

「お客さまに喜ばれるビジネス電話対応」を追求します。  
企業内において電話対応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

名称:電話対応技能検定  
愛称:もしもし検定

### 3 資格(認定証)の名称

下記の級別(段階別)の資格とする。

3級(初級):電話対応を日常業務とする中で、一通りの能力を有する。

合格者は、2級資格を受験することができる。

2級(中級):電話対応を日常業務とする中で、他と際違った能力を有する。

合格者は、1級の資格を受験することができる。

1級(上級):電話対応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。

合格者は、指導者級の資格を受験することができる。

電話対応技能検定の資格取得

希望者を教育・指導する資格

指導者級(S級):電話対応に関する高度な知識、技能を有し、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 認定に必要な授業科目及び時間数(詳細は表2)

・基本的には、3級 2級 1級と進むのが望ましい。

ただし、経験があるものについては、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。

・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。

### 5 資格の有効期間

指導者級には、有効期間を設けることとし、その内容については別途専門委員会にて定める。

### 6 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」

### 7 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。

### 8 検定の方法

検定証は、検定委員会が定める教育課程を修了し、検定試験に合格したものに付与する。

### 9 細則について

実施細則・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。



「電話対応技能検定専門委員会」および「電話対応技能検定委員会」の各メンバー。

ニックや技術以上に、人格や相手に対する思いやりがあらわれてくるものであり、そういう面も重要視した検定資格としたい」という意見がありました。

また、「卓越した電話対応の技術やノウハウということを客観的に評価するために、電話対応コンクールとの連携を強めた方がいいのではないか」という意見もありました。

## 電話対応 技能検定の 愛称

次に、電話対応技能検定の愛称について、テレコム・フォーラム誌やホームページなどで広く募集を行い、寄せられた216件の作品の中から検定委員会が検討した結果、『もしも検定』を愛称とすることに決定しました。この議題について、委員からは「マークやロゴなどを作ったらどうか」という意見があり、事務局で商標登録を行うことも含め対応することとなりました。

## 授業科目 および時間数 ほか

続いて、認定に必要な授業科目および時間数について委員から意見が出されましたが、多数を占めるものとしては、「決められた時間数の受講科目を受講するだけでは、それぞれの資格にふさわしい実力がつくとは考えにくいので、受講者は、それぞれ自身の学習や訓練が必要との認識が不可欠である」という内容でした。

また、「電話対応は間口は狭いが、その奥行きは深く広いと考えるべきだ。具体的には、英語ではスピーチという科目があるが、日本語ではそれに相当する科目がない。書く、聞く、話すの3つの要素の中で、さまざまな教養の裏打ちがあって、話す能力が<sup>つちか</sup>培われるもの。そういうトータルな実力が評価されるような検定資格になるといいのではないか」という意見もありました。

この後、検定委員会の運営を円滑にするため、電話対応技能検定

専門委員会の設置について質疑応答がなされ、専門委員会の細目がつら承されました。

委員会では、電話対応の技術が資格として社会的な評価を得られるよう、さまざまな観点から意見がありました。

いよいよ、電話対応も技能検定資格として評価されるようになります。この資格は、これまで電話対応の技術を学び、磨いてきた人達にとっては、客観的な評価が得られる絶好の機会となるはずですが、また、これから社会に巣立つ若い人や電話対応の重要性を新たに認識された方々にも、ぜひ、この資格を身につけ、ビジネススキルの向上を目指してもらいたいものです。



各委員から「電話対応技能検定」創設に向けての建設的な意見が出された。

表 2 授業科目および時間数(合計60時間)

	授業科目	時間数
必修 科目	● 教養ある社会人として欠かさない人格的マナー	2時間
	● 話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと	2時間
	● 敬語と言葉遣いの基本	2時間
	● 発声・発音の基本	1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
	3級 科目	● 電話対応の基礎
	● 電話の受け方、かけ方、取り次ぎ、伝言	3時間
2級 科目	● 電話対応の応用	5時間
	● 伝え方・聴き方の基本	2時間
	● 日本語の特徴	1.5時間
	● 電話対応のメディエーションの基礎	1.5時間
	● 電話対応のアサーションの基礎	1.5時間
	● 電話対応のカウンセリング・電話対応のコーチングの基礎	2時間
	● 個人情報保護法(対応者事例によるGW)	1.5時間
1級 科目	● クレーム電話応答	5時間
	● クレーム・紛争に関する法的知識	1時間
	● 伝え方・聴き方の応用	4時間
	● 電話対応のメディエーションの応用	1.5時間
	● 電話対応のアサーションの応用	1.5時間
	● 電話対応のカウンセリング・電話対応のコーチングの応用	2時間
	指導者 科目	● 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マナー全般		
● 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)		

「電話対応技能検定委員会」委員(敬称略 委員50音順)

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

「電話対応技能検定委員会」委員を兼任



日本コミュニケーション学会会長  
南山短期大学教授  
近江 誠



国立情報学研究所客員教授  
弁護士  
岡村久道



(財)NHK放送研修センター 理事  
日本語センター長  
木原秋好



東京福祉大学大学院教授  
平木典子



(財)日本電信電話コーザ協会  
会長  
山本恵朗

「電話対応技能検定専門委員会」委員(敬称略 委員50音順)

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)日本電信電話コーザ協会  
専務理事  
池端義廣



現代礼法研究所 主宰  
岩下宣子



法政大学大学院兼任講師  
臨床心理士  
松本桂樹