

検定料と類似資格の統合ほかについて

第2回電話対応技能検定委員会では、「電話対応技能検定料」「類似資格の統合」「認定を行う実施機関」「検定の実施要領の改訂」という4つの議案について、議論が行われました。

まず、1つ目の議案である「電話対応技能検定料」については、級別に定めることとし、次のようになりました。

3級：5,000円 + 消費税
 2級：6,000円 + 消費税
 1級：7,000円 + 消費税
 指導者級：10,000円 + 消費税

検定料は検定の永続性を鑑み、^{かんが}検定委員への報酬や事務局の収入基盤を十分に考慮した上で、設定

をする必要があるのではないかと
 の提案がなされました。

2つ目の議案として「類似資格の統合」が話し合われました。

電話対応に関する検定試験は「電話対応技能検定」(もしもし検定)のみではありません。2003年1月から、ユーザ協会東海の4支部(愛知・岐阜・三重・静岡)とNTT西日本・岐阜が連携して行っている「電話対応技能資格 TCM」試験については、その内容がもしもし検定と類似していることから、同検定資格へ吸収統合を行うことになりました。

この結果、TCMは2008年12月末をもって廃止することになりました。それに伴い、TCM資格の既存合格者については、「電話対応技能検定」の3級(初級)に必要な必修科目の一部を免除し、代わり

に5時間分の補習を受講することにより、当該3級の受験資格を得ることが可能となります。

3つ目の議案では、「認定を行う実施機関」について話し合いが行われました。

「電話対応技能検定」実施機関は認定試験を実施する責任者が、認定実施機関届け出様式に記入の上、検定事務局へ提出することが必要です。

2008年12月19日現在、電話対応技能検定実施機関として認定された機関は25に上っています。これらの実施機関には「実施機関名」「実施認定級」「認定年月日」「認定機関番号」等が明記された「電話対応技能検定実施機関認定証」が付与されます。

「もしもし検定」のマークの制定と商標登録出願が行われたことに

「もしもし検定」のさらなる発展に向けて 電話対応技能検定委員会を開催

2008年に始まった「電話対応技能検定」(愛称:もしもし検定)の指導者養成講座は、これまでに2回実施され、指導者級の累計合格者数は49名に上りました。その結果を踏まえ、2008年12月19日に電話対応技能検定委員会を開き、1年間の総括を行うとともに、今後の課題や取り組みについて、議論を交わしました。その模様と決定事項について報告します。(編集部)



2008年12月19日に開催された電話対応技能検定委員会。

より、今後は認定証や封筒・名刺等に、「もしもし検定」統一のデザインが使用されるようになります。

最後に、「電話対応技能検定の実施要領」の一部改訂の議案について話し合われました。「電話対応技能検定」実施機関の認定は、従来、検定委員会が行っていましたが、同委員会は専門委員会にその認定を委託することができるようになります。ただし、認定を受託した専門委員会は、直近の検定委員会に、その結果を報告しなければなりません。

一方、委員からは、「認定の取り消しについても、詳細を決めておく必要があるのではないか」との意見が出されました。現在、検定実施機関については、5年ごとに見直しを行うとしていますが、「期間中にどのような活動をしているか等についても、何らかのチェックを行うべきではないか」との意見があることや、景気の動向を踏まえ、実施機関の倒産等の事態についても対応を図る必要があること等から、詳細については、検定の実施要領も含め、今後詰めることとし、2009年に開かれる「電話対応技能検定委員会」で結論を出すことになりました。

検定の問題作成や評価方法についての課題

本委員会において、4つの議案のすべてに承認が得られたところで、検定の今後のあり方について、各委員の方々から、活発な意見が出されました。

そもそも「もしもし検定」とは「電話対応」のスキルを評価するという狭義の意味ではなく、むしろ、電話対応を通して、人間的なコミ

ュニケーション能力を磨くもの、いわば人間力を向上させるという、大きな狙いがあります。

そのため、検定の評価方法については、電話対応に必要なスキルのみならず、その人の人格・品格、といった、プラスアルファの部分についても評価することができるような仕組みが必要ではないかといった議論がなされました。

また、初回の検定で不合格になった受講生に対し、「ここをこういうふうにするればもっと良くなる、といったフィードバックを本人にすることが重要だ。そうすると、次の検定では、さらに良い結果が出るケースが多い」という指摘が委員からなされました。

しかし、今後、受講生が増加することにより、きめ細かい個別対応が困難になるのではないかとの見方もあるが、何らかの対応は図る必要があるのではないかとの意見がありました。

また、検定問題については、時代とともに言葉の使われ方が変わることや、携帯電話といった、さまざまなツールが普及することに伴うコミュニケーションの変化等、時代の求めにどのように応じていくのかということについて、話し合いがなされました。

また、資格取得者からは、合格後もさまざまな研修を実施してほしいとの要望が寄せられていることから、資格の有効期間については、見直しも含め今後どのようにするのかということについて検討の余地がある、との認識で一致しました。

本委員会が出された、さまざまな意見や課題は、次の取り組みに向け、生かされることとなります。

「電話対応技能検定委員会」

(敬称略・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



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
(「電話対応技能検定専門委員」兼任)



前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)日本電信電話ユーザ協会
会長
山本 恵朗

「電話対応技能検定専門委員会」

(敬称略・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)日本電信電話ユーザ協会
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