「もしもし検定」の一層の充実をめざして
電話応対技能検定委員会を開催

「電話応対技能検定」（愛称：もしもし検定）の指導者級養成講座は、これまでに4回実施され、累計合格者数は106名に達しています。また、1～3級の受験者数も増加し、2009年11月に行われた3級試験では受験者数が100名を突破しました。こうした結果を踏まえて、2009年12月4日に第3回電話応対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。

「実施要領の改定」や「専門部会の設置」などについて議論

第3回電話応対技能検定委員会は、新任の菱沼千明委員の紹介で始まりました。続いて、この1年間の電話応対技能検定の実施状況、さまざまな活動についての報告が行われました。この中では、7月に「もしもし検定」のマークの商標登録が認められたことなどの報告がありました。また、昨年の委員会で「認定実施機関の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」という意見があったことから、認定実施機関の「返上」について定め、認定取消通知書を新たに作成したことが報告されました。

その後、「電話応対技能検定の実施機関」「実施要領の改定」「専門部会の設置」という3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「電話応対技能検定の実施機関」については、電話応対技能検定の実施要領で、「実施機関の認定及び認定の取り消しについて、検定委員会は専門委員会にその認定及び認定の取り消しを委託することができる。ただし、直近の検定委員会にその結果を報告しなければならない」と定めており、これにもとづいて新たに43機関が認定されたことが報告され、委員会はこれを承認しました。これによって、2009年10月30日現在、67の機関が電話応対技能検定実施機関として認定されたことになります。

2つ目の議案として「実施要領の改定」について話し合いが行われました。従来の実施要領では、「認定に必要な授業科目及び時間数」を定めていましたが、この標記を「検定受験資格（必要な授業科目及び時間数について）」と改めることが提案されました。また、時間数については、必修、3級、2級、1級、指導者級それぞれの時間数に「以上」を追加することが提案されました。これは、現場の指導者のみなさんから、「時間数が限定されると、それだけでは学習が足りない場合もある」「各自の学習の進捗度が違うのに一律に時間数を定めるのは疑問だ」といった声が寄せられたことから、実施要領に書かれた時間を最低時間数としたものです。これによって、それぞれの現場にあわせたより効果的な学習が行われることが期待されます。以上について話し合いが行われ、承認されました。

3つ目の議案の「専門部会の設置」については、「アドバイザー委員会（仮称）」を設置することが話し合われました。電話応対技能検定をさらに充実させて、より多くの皆さんにアピールするには、利用者、実施機関、指導者など、さまざまな人々の幅広い意見を吸い上げることが必要です。そのための専門部会として、「アドバイザー委員会（仮称）」を設置してはどうかという提案があり、話し合いの結

果、これを承認しました。なお、具体的な部会の運営とメンバーについては、専門委員会で別途協議して決定します。

一方、委員からは、「検定をPRする冊子に『もしもし検定はマニュアルをこえた電話応対教育を目指します。』というキャッチフレーズがあるが、これを見てマニュアルが不要だと誤解している人が見受けられる」という指摘がありました。このキャッチフレーズが意図するものは、「マニュアルは大切ではあるが、そこにとどまらず相手のニーズを把握してそれに応える応対をすることがさらに重要だ」ということであり、そうした趣旨に沿って今後のPRなどについて検討していくことになりました。また、「検定は電話応対だけでなく、日本語教育、マナー教育という観点からも有効なものであり、若者や外国人に対して積極的に受験を呼びかけてもいいのではないか」という意見が出され、こうしたことも含めて、検定の将来像について議論していくことになりました。

コミュニケーション能力が低下する中で検定が果たす役割

本委員会において、3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や、検定をめぐる現在の社会状況などについて、活発な意見が交わされました。

近年はインターネットやメール、携帯電話の普及によって、コミュニケーションの姿が大きく変わっています。メールを使うことで会話をしなくても済むようになり、正しい話し言葉が使えない日本人が増えているといわれます。また、書き言葉についても、短い文章を基本とするメールの多用により、基本的スキルが低下しているという指摘があります。このように言語力やコミュニケーション能力が低下する中で、電話応対技能検定が果たす役割はますます大きくなるという意見に、多くの委員の方々がうなづいていました。

検定がスタートした当初は、ほとんどの受験者が電話応対に携わる女性でしたが、最近では技術職の男性が受験したり、全社的な新入社員教育に取り入れる企業も登場しています。こうした動きに応えて、さらに充実した検定にすることが今後の課題になります。「検定の発展のためには、それにかかわるすべての人々の協力関係が大きな鍵を握るので、そうした点に配慮した運営が必要だ」という意見が出されました。

また、検定が発展するにつれて問題の質の向上も求められます。そこで、2009年には問題の見直し作業を行いました。今後は出題された問題を解説付きで過去問題集として発行する予定もあります。そうしたことを踏まえて、今後どうすれば問題の質の向上が図れるのか、あるいは受験者増によって試験日が複数になった場合の問題の出し方などについて、意見の交換が行われました。

さらに、将来的には認定機関に対する表彰制度を設けたり、資格取得者に対して手当てなどの優遇措置が講じられるよう企業に働きかけることも必要ではないかといった意見もありました。

本委員会で出されたさまざまな意見や課題は、今後の取り組みに生かされることになります。

「電話応対技能検定委員会」

（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

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
（「電話応対技能検定専門委員」兼任）

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

（社）日本テレマーケティング協会 会長
東京工科大学 教授
菱沼 千明

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

「電話応対技能検定専門委員会」

（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