

「もしもし検定」の新たな発展に向けて 電話応対技能検定委員会を開催



2008年に始まった「電話応対技能検定」(愛称：もしもし検定)は、1～3級の合格者が述べ1,478名(昨年10月現在)に達するなど順調に発展しています。その結果を踏まえて、昨年12月3日に第4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。その模様を報告します。

アンケート調査結果と実施要領の改定などについて

第4回電話応対技能検定委員会では、「電話応対技能検定の実施状況報告」「利用者部会におけるアンケート調査結果の報告」「電話応対技能検定実施機関の認定及び認定取り消し」「電話応対技能検定実施要領の改訂」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「電話応対技能検定の実施状況」については、専門委員会等の活動状況の報告として「電話応対技能検定専門委員会」「試験問題作成部会」「利用者部会」の活動状況が報告されました。

また、「指導者養成講座の実施」についての報告もありました。

続いて、電話応対技能検定試験の実施についての報告があり、今年はとくに企業内実施が増えたことで、3級受験者が大幅に増加したことなどが報告されました。

最後に、そのほかの活動についての報告として、PRツールの作成・配布、過去問題集の発行、電話応対コンクール全国大会出場への認定証発行などの普及促進活動をはじめ、実施機関への支援、検定の運営業務の適正化に関する報告がありました。以上について、委員会はこれを承認しました。

2つ目の議案である「利用者部会におけるアンケート調査結果の報告」については、利用者、実施機関、ユーザ協会支部に対して行ったアンケート調査の結果が報告されました。

それを踏まえて、「電話応対の能力を継続的に向上させたり、第三者的な視点から評価するような方法論がない中で、もしもし検定が登場したことは社会的に大きな意義がある」という報告がされました。また、「今後も美しい日本語を

目指しながら、社会的ニーズを反映した改善を行っていくとともに、周知の仕方なども工夫すべきだ」という指摘が行われ、委員会は、これを承認しました。

3つ目の議案である「電話応対技能検定実施機関の認定及び認定取り消し」では、19機関の申請について専門委員会で認定したこと、また、1機関の認定返上の申請について専門委員会で認定を取り消したことが報告され、委員会はこれを追認しました。

4つ目の議案の「電話応対技能検定実施要領の改訂」については、「実施要領3」に定めている「資格(認定証)の名称と級別(段階別)」をより明確にするため、「電話応対を日常業務とする中で」という表現を「ビジネス電話応対を行うための」に改訂することが提案されました。これを踏まえて、各級の到達目標の詳細を整理したことも報告されました。

これに対して、委員からは「『電話応対を日常業務とする中で』という表現は、専門職のみの資格と誤解される可能性があるので改訂は良いことだ」という評価と同時



本委員会の議長を務めた水谷修委員長。

に、「1級について『チームリーダー』という表現はわかりにくいので、『職場内リーダー』あるいは『職場内指導者』という表現が適当ではないか」という意見があり、今後事務局で調整のうえ改訂を行うことになりました。

一方、今回の4つの議案に関連して、委員からは「過去問題集を大手出版社などから出せばPRになるのではないか」という声がありました。これに対して事務局からは、「今後受験者が増加すれば、そうしたことでも可能になるかもしれない。副読本のような形式での出版も考えられる」という見解が示されました。

また、企業内実施が増えたことに関連して、「企業だけでなく、大学、高校、専門学校などに働きかけて、活用してもらったらどうか」という意見がありました。これについて、事務局からは「すでに大学での導入や就職支援に活用してもらうための働きかけなどをやっており、今後も取り組みを強化したい」という報告がありました。

そのほかにも、「もしもし検定」の今後の新たな発展に向けて、さまざまな意見・提案が示されました。

携帯電話やメールのマナーも身につく検定へ

本委員会において、4つの議案すべてに承認が得られたところで、検定をめぐる現在の社会状況



などについての意見が各委員の方々から出されました。とくに、日常生活だけでなく、ビジネスでも普及している携帯電話やメールについての意見が活発に交わされました。

最近の子どもは携帯電話に依存する生活を送っています。子どもが何をしているのかわからない保護者も多くいるなかで、学校では携帯電話の正しい使い方を教えるのが困難だという現実があります。また、本来は秘密にしなければならない内容を人前で平気で話したり、会社の研修で携帯電話のために社員が中座するといったマナーやルールに反した行動も、しばしば見受けられるように、ビジネスにおける携帯電話の使い方も何らかの規範が必要だといえるでしょう。

さらに、社内の会議の連絡、取引先との連絡など、ビジネスのさまざまな場面でメールが活用されるようになっています。お客様からのクレームも、最近はメールで届けられることが増えています。こうした中で、メールを使う際のマナーが十分に確立していないという現状があります。

このような新たな状況のもとで、「もしもし検定でも携帯電話やメールの正しい使い方、マナーなどの内容をもっと取り上げてもいいのではないか。電話とメールの

役割分担などについても考えるべきではないか」といった意見が委員から出されました。こうした取り組みを強化することで、「もしもし検定」に対する社会的な評価も高まるというわけです。

こうした意見や実施されたアンケートの結果を含めて、本委員会で出された意見や課題は、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
稻葉 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

現代礼法研究所 主宰
岩下 宣子
(財) 日本電信電話ユーザ協会 専務理事
神谷 正喜
法政大学大学院 兼任講師
臨床心理士
松本 桂樹

