

3. 「第5回電話対応技能検定委員会」をレポート

社会の認知度が大幅に向上してきている「もしもし検定」は、1～3級の累計の合格者数が4,315名に達した(2011年12月末現在)。指導者級養成講座も8回実施され、累計178名の合格者を出している。これまでの実績は、電話対応技能検定委員によって定期的な話し合いがもたれ、新たな取り組みが行われてきた結果だ。ここでは、2011年12月2日(金)に開催された「第5回電話対応技能検定委員会」の様態をレポートする。1年間の総括と今後の課題や取り組みに関する議論や決定事項を報告する。



「もしもし検定」の更なる普及・拡大に向けて

第5回電話対応技能検定委員会(以下、委員会)では、5つの議案について審議された(右記参照)。

1. 「電話対応技能検定実施機関の認定及び認定取り消しについて」

実施機関の認定等では、申請のあった12機関を電話対応技能検定専門委員会で認定したこと、また、認定返上の申請のあった2機関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た。

2. 「電話対応技能検定専門委員の委嘱について」

専門委員の委託については、5名全員の再任が承認された。その上で、受講者数の増加に対応して、今後は専門委員の増員を検討すべきではないかといった意見が、委員から出された。

3. 「電話対応技能検定の実施状況報告」

日本電信電話ユーザ協会事務局より「もしもし検定」の活動の概略

第5回電話対応技能検定委員会で話し合われた議案

- 1、「電話対応技能検定実施機関の認定及び認定取り消しについて(追認)」
- 2、「電話対応技能検定専門委員の委嘱について」
- 3、「電話対応技能検定の実施状況報告」
- 4、「電話対応技能検定委員会規定について」
- 5、「若者へのコミュニケーション実態アンケート調査」

が報告された。専門委員会が月2～3回のペースで開催され、実施機関の認定及び取り消し、試験官の指名、検定実施要領や細則の改訂等が行われたこと、また、試験問題作成部会では、今回は特に試験問題の充実のためにビジネスメールに関する問題が作成されたことを伝えた。

さらに、指導者級養成講座が2月と8月に開催され24名が合格。累計178名の合格者となったことが報告された。同時に、1～3級の検定について月別の受験者数と合格者数と共に、特に3級の伸びが大きく、就職活動のための受験や、企業内での導入が増加していること等が報告された。

その他、最近の受験動向として12月に2級の受験者としては今年

最高の188名を数え、3級から2級へというステップアップの流れが顕著になってきたことも紹介された。

4. 「電話対応技能検定委員会規定について」

日本電信電話ユーザ協会の公益財団法人への移行申請が昨年10月に行われ、2012年4月1日に移行の予定であることを踏まえた規定の見直しについて、来月3月の理事会で承認を得る予定であることが報告された。具体的には、委員会規定について役割の明確化、委員の構成、事務局の設置、会の運営や報酬に関する規定等を盛りこんだもので、委員の間からは条文についての意見、提案があり、それを反映させた規定を作成することを前提に議案は了承された。

「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 修氏



●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 一人氏
(「電話応対技能検定専門委員会」委員兼任)



(財)NHK放送研修センター 理事
日本語センター長
国の文化審議会委員
岩澤 忠彦氏



国立情報学研究所 客員教授
弁護士
岡村 久道氏



東京福祉大学大学院
教授
平木 典子氏



独立行政法人日本芸術文化振興会
理事長
茂木 賢三郎氏



(財)日本電信電話ユーザ協会
会長
山本 恵朗氏

「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 達昭氏



●委員
現代礼法研究所 主宰
岩下 宣子氏



法政大学大学院 兼任講師
臨床心理士
松本 桂樹氏



(財)日本電信電話ユーザ協会
専務理事
神谷 正喜氏

5. 「若者へのコミュニケーション実態アンケート調査」

前述の通り、日本電信電話ユーザ協会では転職情報サイトの運営等を行う株式会社マイナビと提携し、同社のサイト上に「もしもし検定 トライアル版」を掲載した。

同時に、若者のコミュニケーション実態アンケートを行い、電話応対等コミュニケーション教育のニーズの把握に努めた。この取り組みとともに、来年度以降は企業内の意識調査も実施したい旨、事務局より報告された。

「もしもし検定」3年間の総括

5つの議案の討議が終わった後、「電話応対技能検定専門委員会」の岡部達昭委員長が、「もしもし検定」スタートから3年間の総括を行った。「日本語とマナーには絶対の正解がない中で、問題作成等にどう対応するのか。当初は不安も大きかったものの、各分野の専門家である委員の努力によって、現在では電話を通して正しく美しい日本語を伝えたいという統一した意志のもと、円滑な運営が行われています。もしもし検定はあくまでもツールであり、それを

通して物の考え方、生き方、人間性等を養うのが目的です。今後は、再教育等によって指導者のレベルを合わせることに加え、「電話応対コンクール」「企業電話応対コンテンツ」と一体で取り組みたいと思います」という話があった。

その他にも、検定をめぐる現在の状況について各委員から意見が出された。

最近のテレビや日常会話における日本語の傾向、正しい日本語を伝えることの難しさ等、電話応対に限らず日本語やコミュニケーション全般に関する幅広い議論が行われた。これらの課題等は今後の取り組みに生かされる予定だ。

4. コミュニケーション全般の指針となる「もしもし検定」

ここまで紹介してきたように、企業において「もしもし検定」に取り組むことは、電話応対を含むコミュニケーション全般についてのスキル向上や個々人の心の持ち様に良い影響を与えることに繋がる。

検定を行う中で浮き彫りになってきたのは、「心」についての教育が重要だという点だ。先の委員会でも「指導者等の再教育にあたっては、話し方の技術だけでなく精

神的な面の教育の必要性を感じることもある」「コンクール等の審査でも“心”を評価するのが難しい」といった意見が挙げられた。更に“思いやり”を伝えることの大切さやノンバーバル(非言語)のコミュニケーション手段の重要性について話し合われており、その点からも「もしもし検定」はこれまで以上に幅広い分野でのスキルアップをサポートすることがこれからの役

割となることが明らかだ。更に、中国からの留学生や視覚障がい者が「もしもし検定」を受験していることや、東日本大震災後の復興の中で「もしもし検定」のニーズが高まっていること等、その利用シーンは広がりがつつある。

企業としてコミュニケーション力の底上げを検討する際には、まず本検定の導入を考えてみてはどうかだろう。