

拡大が予想されるもしもし検定 「第6回電話応対技能検定委員会」レポート

1～3級の累計合格者が6,376名(2012年12月現在)に上る電話応対技能検定(以下、もしもし検定)。電話応対技能検定委員会は、同検定の計画、実施、あり方などについて専門的かつ俯瞰(ふかん)的な立場で議論する組織で、委員長を含め8名からなる委員会と、4名からなる専門委員会で構成されています。2012年12月4日(火)、第6回の委員会が開催され、2011年11月1日から2012年10月30日までの活動の総括、課題の洗い出しと検討、今後の取り組みなどが議論されました。



電話応対技能検定委員会



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(専門委員兼務)



(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



(公財)日本電信電話ユーザ協会
会長
山本 恵朗 氏



(公財)日本電信電話ユーザ協会
専務理事
資宗 克行 氏

電話応対技能検定専門委員会



委員長
元(財)NHK放送研修センター 理事
日本語センター長
岡部 達昭 氏



委員
現代礼法研究所
主宰
岩下 宣子 氏



(株)ジャパンEAPシステムズ
取締役副社長
臨床心理士
松本 桂樹 氏



(公財)日本電信電話ユーザ協会
専務理事
神谷 正喜 氏

委員会は、新任の資宗克行委員の紹介、あいさつに続いて、議案の審議に移りました。議案は「電話応対技能検定の実施状況」「電話応対技能検定実施計画(案)」「電話応対技能検定実施機関の認定及び認定取り消し」の3つです。電話応対技能検定をより拡大させるために熱のこもった議論が繰り広げられました。

指導者級資格保有者の増加で、検定のさらなる拡大へ

まず、日本電信電話ユーザ協会事務局より、もしもし検定の実施状況が説明されました。

(1) 専門委員会等の活動状況について

電話応対技能検定専門委員会は計31回開催され、実施機関の認定、指導者の養成などを実施しました。

試験問題作成部会では、毎月の検定試験問題について基本問題と実技問題を作成しました。また、試験問題に時代動向を反映させるため、携帯電話やSNSに関する問題作成を検討しました。

指導者級養成講座は、3日間(25時間)の講座を、2012年2月(第9回)と同年8月(第10回)に行いました。合格者は第9回が14名、第10回が28名。応募者は企業内の者が増えており、当期は27名いました。これで指導者級資格保持者は、累計212名に達しました。

(2) 電話応対技能検定試験の実施について

1～3級の検定について受験者数、合格者数が報告されました。当期(2011年11月～2012年10月)は受験者が2,821名、合格者が2,334名でした。これは対前年同期に対し、受験者で117名、合格者で102名増えており、検定が着実に拡大している様子が見て取れます。

特に1級受験者数は、2009年に28名、2010年に46名、2011年に61名、2012年に120名と年々増加傾向にあるため、その上の級である指導者級受験者の拡大が期待できるとの観測が述べられました。指導者級資格保持者は1～3級の検定推進役であるため、もしもし検定全体の拡大が大いに期待できるところであります。

(3) その他の活動について

もしもし検定の普及に向けた取り組みが報告されました。具体的にはPRツールの作成・配布、検定試験の過去問題集の発行、検定導入企業の事例の当誌(テレコム・フォーラム)での紹介、電話応対コンクール全国大会出場者全員への3級(優勝、準優勝は2級)の認定証の発行などです。

2013年12月末には延べ受験者1万人超が目標

検定の実施状況については、更に検定実施機関への支援についても報告されました。具体的には、指導者級資格保持者を主な対象とし、電話応対技能検定の実施方法について個別実施機関での説明会が開催されたことと、協会ホームページに検定実施機関向けコンテンツを充実させたことです。

また、検定の運営業務の適正化として、クラウドシステムによるウェブ採点システムを導入し、試験の申し込み、筆記試験・実技試験の採点から合否判定までをシステム上で行うこ

とが報告されました。

実施計画については、もしもし検定を協会の中核事業と位置づけ、2013年12月末は1～3級の延べ受験者数1万人超という目標が発表されました(2012年10月末で7,222名)。

目標達成のための方策として、電話応対コンクールや企業電話応対コンテストとの連動、検定実施機関や指導者級資格保持者との連携、商工会議所やNTTなどとの連携、ウェブサイトを利用したPRなどを強力に推進することが報告されました。

また、近年増加傾向にある一般企業の従業員の受験を促進すべく、「企業内への導入」を強力に押し進める方針が発表されました。



もしもし検定は2009年1月より始まっています。2014年1月には丸5年となることから、中間目標を立てるためにも、これまでの課題を取りまとめることが発表されました。具体的には、音声教材(ウェブサイト使用)の検討、社会の変化に対応した試験の作問者の増員、指導者級資格保持者の再教育システムの拡充、事務局の体制、検定の普及のための広報施策などです。

活発な議論で、より普遍的な検定をめざす

実施機関については、当期に申請のあった14機関について専門委員会と実施機関として認定したことが報告されました。

また、既に実施機関として認定されている会社との合併により認定返上の申し出のあったところが1機関あり、この機関の認定を取り消したことも報告されました。これにより、実施機関総数は110機関となりました。

以上、3つの議案について事務局

からの報告を受け、各委員がそれぞれ専門の立場から質疑応答を行いました。

その中に、現行では1級合格者に対して行っている研修とは別の指導者級養成ルートを設けてはどうか、という提言がありました。より多くのコミュニケーション教育の専門家をもっと検定制度に取り込み、裾野の拡大、資格内容の標準化につなげるとの狙いです。今後は、下位級の合格者が、どのような割合で上位級へと挑戦していくのかを調査検証し、指導者研修のあり方を研究することになりました。

また、受験者を大学生や専門学校生にまで広げてはどうか、という提言もありました。厳しい就職戦線が続く時代に大いなるニーズが見込め、もしもし検定の認知向上、受験者数拡大につながると思われます。また、講習なしで受験できる下位級の新設についても提言がありました。

今後は、国家試験のような標準化された資格を目指し、また「履歴書に書ける資格」「企業から評価される資格」となるよう、広報活動や事務局の体制整備をしていくことが確認され、委員会は閉会となりました。