

もしもし検定のすそ野を広げる4級資格 「第7回電話対応技能検定委員会」レポート

2013年は、1級～3級のすべての受験者数が前年を上回り、ますます普及が進んでいる電話対応技能検定(もしもし検定)。電話対応技能検定委員会は、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、5名からなる専門委員会で構成されています。2013年11月29日(金)、第7回の委員会が開催され、2012年11月1日から2013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。



今回の議案は「電話対応技能検定の実施状況報告」「電話対応技能検定実施計画について」「電話対応技能検定実施機関の認定及び認定返上について」の3つでした。電話対応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。

4級資格を新設し、検定のさらなる充実・拡大を図る

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

電話対応技能検定専門委員会は計16回開催され、実施期間の認定、試験官の指名、指導者の要請などを実施しました。

1級資格者の中から指導者級に認定するための指導者要請講座が、2013年2月と8月の2回、開催されました。合格者は、2月の講座から35名、8月の講座から20名。応募者は昨年同様、企業内の方が増えており、2月と8月応募者の合計は68名でした。これで指導者級資格保持者は、累計267名に達しました。

2013年7月には、検定における実技試験および記述・論述試験の採点精度を高め、相互研鑽の場として、指導者級資格保持者の勉強会(品質保持研究会)が開催されました。指導者級資格保持者1期生～11期生の

61名が参加し、グループワークによる勉強会、ならびに株式会社ダイナステップ取締役副社長・横山 達也氏による講演会が実施されました。

(2) 電話対応技能検定の実施について

これまでの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。2013年の受験者数は、すべての級で前年を上回る見込みで、2013年1月～10月までの受験者数の累計は2,897名。これにより、2009年からの受験者数の延べ人数は10,079名となり、つい1万人を突破しました。合格者数も延べ8,218名となり、検定が着実に定着、拡大している様子が見て取れます。

(3) 4級の新設について

電話対応技能検定は、2014年1月に試験開始から満5周年を迎えます。これまでの5年間の総括をもとに、「電話対応技能」に対する関心を掘り起こすことを目的に、参加しやすい、筆記試験のみでの選考を行う「電話対応技能検定4級資格試験」を新設。これにより、検定のさらなる充実、拡大を図ります。

告知は、2013年9月4日より実施機関へ周知。10月からは協会のホームページや、協会月刊誌「テレコムフォーラム」などを通じ、一般の方々にも周知しています。11月には電話応

対コンクールの全国大会で、プレスセンターにて報道発表を行うなどしました。

(4) その他の活動について

電話対応技能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、制度概要を説明した冊子の改訂版、「4級新設」のチラシを、PRツールとして作成・配布。検定試験の過去問題集の発行、4級受験者向けに「3級/4級問題集」を発行。検定導入企業の取り組みや受験者の声などを月刊誌「テレコムフォーラム」や協会ホームページに掲載などです。

また、協会ホームページ上に実施機関専用ページを設け、検定実施機関向けのコンテンツを掲載し、検定実施機関の広報活動を支援しました。



▲議長の稲葉 一人氏

4級資格の開始を機に 受験者数の拡大を図る

2014年のもしもし検定について、実施する取り組み内容が報告されました。

(1) 基本方針と実施策

基本方針は、2014年1月より開始される4級資格をトリガーとした「受験者数の一層の拡大」。指導者級資格保持者が順次5年間の更新時期を迎えるタイミングを見据えた「指導者級資格保持者の指導・育成力の一層の強化」に取り組むというものです。

具体的には、電話対応技能検定の普及拡大の重点ターゲットを「4級」とし、電話対応のエキスパートを目指す層を拡大し、さらに4級プロモーションを積極的に行うことで、電話対応技能検定の知名度向上に取り組むものです。

(2) 指導者育成の充実に向けて

2014年2月および8月に、スキルの充実を目的に、1級合格者のための指導者級資格保持者養成講座が実施されることが報告されま



▲岩澤 忠彦氏

した。また、同年7月には、第2回「指導者級資格保持者の勉強会」を実施。この勉強会は、指導者級資格保持者の指導・育成力の強化を目指すものです。

検定実施機関および指導者級資格保持者に対する支援として、協会ホームページの充実、指導補助教材の提供や紹介をしていくことが報告されました。

(3) 2014年の検定試験について

試験問題の充実を図るために、試験問題の作問者を増員。また、検定の運營業務の適正化をならびに事務処理の軽減のために、導入したWEBシステムのさらなる充実を図ります。

ここまで紹介した様々な施策を実施することで、2014年の検定受験者数の目標は、累計6,300名とし、2014年12月末時点の延べ受験者16,000名超を目指すことが報告されました。

実施機関については、2012年11月以降に申請のあった9実施機関について専門委員会にて認定されたことが報告されました。

また、認定返上の申請のあった2機関につい



▲平木 典子氏

て専門委員会にて認定を取り消したため、この結果、実施機関総数は114機関となりました。

日本語の乱れを正す電話対応技能検定 今後は大学生もターゲットに

以上、3つの議案について事務局から報告を受け、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。

その中には、「電話対応技能検定は、日本語の乱れ、特に若者の言葉の乱れを是正する役割として大いに期待している」といった主旨の発言がありました。4級新設についても「電話対応技能検定4級を保持することは社会人としての日本語力を持っている証となり、それが就職でも有利に働くような環境が形成されることが理想」とし、大学生などを中心にPRしていく重要性についての提言がありました。

今後、大学生などへの普及のためには「もしもし検定の指導者級資格保持者と、大学がどのように連携が取れるかがポイントになる」といった未来に向けた話しがされ、委員会は閉会となりました。



▲山本 恵朗会長

電話対応技能検定委員会

委員長
名古屋外国語大学 教授
同国際コミュニケーションセンター所長
前名古屋外国語大学 学長
元国立国語研究所 所長
水谷 修 氏

委員
(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

委員
統合的心理療法研究所
所長
平木 典子 氏

委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
会長
山本 恵朗 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
「電話対応技能検定専門委員会」委員兼任

委員
国立情報学研究所
客員教授
弁護士
岡村 久道 氏

委員
独立行政法人 日本芸術文化振興会
理事長
茂木 七左衛門 氏

委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
専務理事
資宗 克行 氏

電話対応技能検定専門委員会

委員長
(財)NHK放送研修センター
元理事
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

委員
(株)ジャパンEAPシステムズ
代表取締役社長
臨床心理士
松本 桂樹 氏

委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
専務理事
畑 秀樹 氏