

もしも検定4級スタートを機に受験者数が大幅に拡大 「第8回電話対応技能検定委員会」レポート

2014年1月から新設された「4級」により、全体の受験者数が大幅に拡大し、ますます普及が進んでいる電話対応技能検定（もしも検定）。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的な立場で議論する組織で、委員長含め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。2014年11月28日（金）、第8回の委員会が開催され、2013年11月1日から2014年10月31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」「検定実施機関の認定などについて」「検定実施機関への感謝状の贈呈について」の4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。

2014年の受験者数は前年に比べ3,400名増加

まず、日本電信電話ユーザ協会事務局より、もしも検定の実施状況の説明がありました。

(1) 専門委員会などの活動状況

電話対応技能検定専門委員会を15回開催し、実施機関の認定・返上、試験官の指名、検定実施要領および検定細則の改定、指導者の養成などを実施しました。また、「試験問題作成部会」を35回開催し、筆記試験問題並びに実技試験問題を作成しました。なお、問題作成者は2名増員し、12名体制としました。

(2) 指導者級資格保持者（以下、指導者）の育成 指導者養成講座、勉強会の開催

1級資格保持者を対象に、指導者に認定するための「指導者養成講座」を2回（2014年2月および8月）開催しました。現在、指導者級資格保持者の数は累計で288名。今期合格者36名のうち、企業内指導者は24名

（全体の67%）で、企業内指導者は累計で140名（全体の49%）となりました。

また、実技試験および記述・論述試験の採点精度を高めるため、相互研鑽の場として、指導者の勉強会（品質保持研究会）を開催。指導者80名が参加し、グループワークによる勉強会を行うとともに、劇団四季による「美しい日本語の話し方教室」を受講しました。

(3) 「指導者級資格更新条件」の改定

指導者級資格は5年ごとに更新することとしており、現在、第1期生から第4期生までが1回目の更新を終えています。また、288名の方が指導者としては認定されていますが、今後、検定制度の運用をより確実に進めるよう、指導者の指導力や審査力のレベルアップが求められています。このため、指導者級資格の更新条件を改定し、指導者自身の自己研鑽意欲の醸成を促すこととしました。

(4) 受験者数などの推移

2014年の受験者数は6,320名となる見込みで、前年に比べ3,400名の増加。これにより、これまでの延べ受験者数は、2014年10月末で、累計16,426名となりました。

2014年1月から開始した4級の受験者数は、3,500名を上回る見込みで、受験者数の拡大に寄与しました。これは「筆記試験のみで受験できる」という手軽さを反映したものであり、「新入社員教育などの一貫で受



験するケース」が多く見られました。また「企業による電話対応品質の改善・向上の取り組みとして受験するケース」で受験される場合も多く、次年度以降の上位級資格受験が期待できます。

(5) その他の活動について

検定の普及促進活動として、制度概要を説明した冊子（従来冊子の改訂版）、「検定ポスター」4,000部（B2版）、「4級新設ちらし」10,000部（A4版）などを実施機関や各支部に配布するとともに、協会ホームページでPRを行いました。

他にも過去問題集や副読本の発行、検定導入企業の取り組み内容や検定受験者の声などを「テレコム・フォーラム」誌ならびに協会ホームページへ掲載しました。さらに、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（ポスター・PRちらし・提案書雛形・事務局ニュースなど）を掲載し、検定実施機関の広報活動を支援しました。



▲議長 西原 鈴子氏

受験者数の一層の拡大とともに、指導者級資格保持者の指導・育成を強化
2015年のもしも検定についての、実施計画（案）が提案されました。

(1) 基本方針

電話対応技能検定は、協会の電話対応教育事業の中核であり、2009年1月のスタートから今日に至る取り組みをもとに、4級資格の開始をトリガーとした「受験者数の一層の拡大・知名度の向上」と「指導者級資格保持者の指導・育成力の一層の強化」に取り組む旨が基本方針として提示されました。

(2) 受験者数の拡大・知名度の向上 4級普及拡大の取り組み

筆記試験だけで受験できるメリットを活かし、検定に対する関心を掘り起し、電話対応のエキスパートを目指す層の拡大につなげます。そのために、4級受験者の自学自習のための検定教材などを発行予定です。

また、若年層に対する訴求を実現するために、新入社員研修（商工会議所主催）との連携や大学、専門学校、商業高校などへ

の導入提案（ポスターの提示など）を予定しています。また、さらに外国人留学生への訴求や企業への「出前試験」の実施もはじめています。

(3) 検定の知名度向上・普及拡大の取り組み

電話対応コンクールや企業電話対応コンテストなど、他のテレコミュニケーション教育事業と連動して検定の拡大を図り、「テレコム・フォーラム」誌やホームページなども活用し、コンテストを複合的にPRします。さらに、電話対応技能検定の普及・拡大に貢献した検定実施機関に対して、感謝状を贈呈する予定です。

(4) 指導者の育成、指導者養成講座の実施

指導者養成講座を2015年1月および8月に行い、既に指導者級資格を保持している者にスキルアップの場を提供するとともに、指導者級の資格更新に必須の研修とします。さらに「指導者」向け勉強会などの実施については、これまでの年1回から年2回に増やし、そのうち1回は東京以外での実施を企画します。

(5) 「指導者部会」の設置

指導者や受講生の具体的なニーズを把握し、試験問題や審査基準などの反映から、指導者向けの研修などの企画・運営を目的に、実際に指導・審査業務に携わり、成果を上げている指導者で構成される「指導者部会」を設置します。この部会の役割は、指導者のニーズに即した研修内容などについて、専門委員会に提言するものです。

検定実施機関数について

2013年11月以降あらたに10の機関から認定申請があり専門委員会においてこれを確認、承認いたしました。また、15の機関から認定の返上申請があり、結果実施機関数は109となりました。

以上、この1年の活動についての報告、来期に向けた提案がなされました。

委員の先生方から、スマホサイトの検討やもしも検定独自ドメインの取得、年次イベントとして優秀な指導者を表彰するなど一層の普及や活動に期待するコメントが寄せられ、閉会となりました。



▲茂木 七左衛門氏



▲岡村 久道氏



▲山本 恵朗氏

電話対応技能検定委員会

委員長
国際交流基金日本語国際センター 所長
元国立国語研究所 日本語教育指導普及部長
西原 鈴子 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

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
茂木 七左衛門 氏

委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会 理事長
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

委員 稲葉 一人 氏
「電話対応技能検定委員会」兼任