# 「第9回電話応対技能検定委員会」レポート

電話応対技能検定委員会は、電話応対技能検定(もしもし検定)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す。2015年11月20日(金)、第9回の委員会が開催され、1年間の活動の総括、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「電話応対技能検定の実施状況」「電 話応対技能検定実施計画」「検定実施機関への感謝状 の贈呈」などについてでしたが、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。

### 2015年の受検者数は前年に比べ 2.793 名増加

まず、検定事務局より、もしもし検定の実施状況の 説明がありました。

## (1) 専門委員会などの活動状況

電話応対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、検定実施要領及び 検定細則の改定、指導者の養成などを実施しました。

## (2) 指導者級資格保持者(以下、指導者)の育成。 指導者級養成講座、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「指導者級養成講座」を2回(2015年1月及び8 月) 開催しました。現在、指導者の数は累計で320名。 今期合格者 41 名のうち、企業内指導者は 28 名(全 体の68%)で、企業内指導者は累計で160名(全体 の50%/対前年+1ポイント)となりました。

また、実技試験及び記述・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 質向上研究会)を開催。指導者94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、電話応対にお いて高齢化社会への対応が不可欠となっていることか ら音響技術のベンチャー企業である株式会社オトデザ イナーズの坂本 真一氏による「老人性難聴の理解と コミュニケーションの基本について」を受講しました。

## (3)「指導者部会」の活動状況

指導者や受講生の具体的なニーズを把握し、試験問

題や審査基準などに反映するとともに、指導者のスキ ルアップのための研修などを充実させるため、指導者 部会が2015年4月に設置されました。指導者部会 は今年3回開催され、その活動状況などについて専 門委員会へ報告されました。

## (4) 受検者数などの推移

2015年の受検者数は 9.604 名となる見込みで、前 年に比べ 2.793 名の増加。これにより、これまでの 延べ受検者数は、2015年10月末で、累計25.812 名となりました。

4級の受検者数は、前年を2,354名上回る見込みで、 受検者数の拡大に寄与しました。上位級資格の1級 ~3級の受検者数についても前年を上回る見込みで す。

## (5) 検定実施機関数について

2014年11月以降あらたに9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、1機関から認定の返上申請があり、結果 実施機関数は121となりました。

#### (6) その他の活動について

検定の普及促進活動として、協会ホームページの「イ ベント&セミナー|欄で、「エリア|や「級|を指定 して検定研修・検定試験などに関する情報を検索でき る機能を拡充しました。

また、電話応対技能検定の普及・拡大に貢献してい ただいた検定実施機関10団体へ表彰を行いました。

# 検定の知名度向上と指導者の指導・育成の さらなる充実を目指す

2016年のもしもし検定についての、実施計画(案) が提案されました。









西原 給子氏

岩澤 忠彦氏

(1) 基本方針

電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る企 業内の指導者の育成に貢献できるよう、「受検者数の 拡大・知名度の向上 と「指導者の指導・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) 受検者数の拡大・知名度の向上

4級合格者に対して3級受検を促すため、「合格通 知 に 3 級受検の案内を同封して送付し、上位級資 格への受検を促進します。

検定機関、指導者などによる検定の普及拡大の取り 組みを支援するため、検定の業種別導入事例などの資 料を作成し、「実施機関専用ページ」から提供する予 定です。

#### (3) 検定の知名度向上・普及拡大の取り組み

電話応対コンクール関連情報の新聞社への提供時 に、「もしもし検定」の PR を行うほか、業界新聞に 業界別の導入事例を紹介するなど、マスコミを活用し て知名度の向上を図る予定です。また資格関連業界と

の連携 PR も検討しています。

## (4) 指導者の育成

これまで年に1回東京で実施していた勉強会を2 回開催(内1回は地方での開催)に拡大します。勉 強会の内容に指導者部会委員が認識している課題など を反映し、指導者の指導・育成力の強化に資するもの とします。

## (5)「指導者部会」活動の充実

昨年に引き続き、「指導者部会」(第2期)を運営 し、「指導者部会」委員を核として、指導者のスキル アップを推進します。指導者たちの自主勉強会を全国 10 カ所以上で開催することを計画しています。勉強 会を通じ指導者間のコミュニケーションを活発化させ ます。

## (6) 検定実施機関への支援

昨年に引き続き、電話応対技能検定の普及、拡大に 貢献いただいた実施機関に対して感謝状を贈呈します。 (感謝状を贈呈される実施機関については、次号で紹 介します)

## 電話応対技能検定委員会 委員



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



(一財) NHK 放送研修センター 常務理事 日本語センター長 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



(公財) 日本電信電話ユーザ協会 (みずほフィナンシャルグループ 名誉顧問) 山本 惠朗氏



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



国立情報学研究所 客員教授 弁護士 岡村 久道氏



独立行政法人 日本芸術文化振興会 理事長 茂木 七左衞門氏



(公財) 日本電信電話ユーザ協会 三ツ村 正規氏

## 電話応対技能検定専門委員会 委員



(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



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 代表取締役社長 臨床心理士 松本 桂樹氏



(公財) 日本電信電話ユーザ協会 畑 秀樹氏