「第10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)の事業運営全般について、専門的かつ総合的な見 <mark>地から議論する組織です。2016 年 Ⅱ 月 25 日 (金)、第 10 回の委員会が開催され、2015 年 Ⅱ 月~ 2016 年 Ⅱ 月</mark> ↓年間の活動の総括や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」「検定実施機関の認定」「検 定実施機関への感謝状の贈呈」についてでした。電話 応対技能検定のさらなる拡大に向けて、熱のある議論 が繰り広げられました。

2016年の受検者数は10.594名。前年に比べ657名の増加

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13回開催し、検定実 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。

また試験問題作成部会を 41 同開催し、筆記試験問 題並びに実技試験問題を作成しました。

(2) 指導者級資格保持者(以下、指導者)の育成

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(2016年2月及び8月) 開催しました。今期新たに認定された35名を加えて、 指導者の数は352名になりました。また、研修機関で はない一般の企業に在籍している指導者は187名で、

全体の 53%を占めています (対前年+3ポイント)。

またスキルアップの取り組みと して、指導者の勉強会(品質向上 研究会)を2回(2016年1月及び 7月) 開催。1月は作家の中谷 彰 宏氏に「受講者を惹きつける講師 として必要なマインド」の講演を、 7月は検定委員の稲葉 一人氏に 「論 理的な思考方法」の講演をいただ

きました。さらに指導者部会*による指導者の能力向 上のための自主勉強会を全国各地で9回実施しました。

(3) 受検者数などの状況

2016年の受検者数は10,594名となり、前年に 比べ657名の増加。これまでの受検者数は、累計で 35.391 名となりました (2016年10月末現在)。

拡大要因として、指導者が在籍する企業が「検定実 施機関しとして活動したことによる企業内での検定の 増加や、検定の仕組みを自社の電話応対教育に取り入 れた企業の増加、企業のニーズに柔軟に対応した研修 や検定を実施したことなどが挙げられます。

また筆記試験のみの4級を経由して3級を受検し た割合は30.5%で、前年に比べ5ポイント増加しま した(4級合格者は3級の筆記試験が免除)。4級で 受検者の裾野を広げ、3級へのステップアップを図り ました。

(4) 検定実施機関への感謝状贈呈

検定の普及・拡大に貢献した検定実施機関4団体(株 式会社アクトプランニング、損保ジャパン日本興亜保 険サービス株式会社、パナソニック株式会社、株式会 社マナフィス)を2016年1月に表彰しました。



今期、指導者級資格保持者は352名。そのうち187名が一般企業に在籍

(5) その他の活動について

2016 年版の過去問題集と公式テキスト「電話応対 技能検定クイックマスター|を日本経済新聞出版社か ら、副読本「デジタル・コミュニケーションのルール ブック| 「職場の日本語 | を税研情報センターから発 行しました。

そのほか、協会ホームページやテレコム・フォーラム 誌への事例掲載、その他ウェブサイト、雑誌などへの関 連記事の掲載などにより、普及促進活動を行いました。

指導者育成と知名度向上。そして AI 活用の実験開始

2017年のもしもし検定についての、実施計画が報 告されました。

(1) 実施計画策定にあたっての考え方

企業の電話応対品質の向上に貢献するため、「指導 者級資格保持者の指導・育成力の一層の強化|「受検 者数の拡大・知名度の向上」などに取り組みます。

(2) 指導者の育成

指導者養成講座を2回実施します。そしてより多 くの指導者に研鑽を積んでいただけるよう、品質向上 研究会の開催を3回に拡大します。また第3期指導 者部会を運営し、自主勉強会の開催や「指導者部会だ より一の発信などにより、指導者のスキルアップを推 進します。

(3) 受検者数の拡大・知名度の向上

合格者に対して上位級への受検を促すため、「合格 通知 への次回の受検案内の同封を本格実施や、企業 内検定実施機関数の増大に向けて、既に企業内指導者 を確保している企業への働きかけを実施します。

(4) 検定実施機関及び指導者に対する支援の実施

指導補助教材として 2016 年に発行した「電話応対 技能検定クイックマスター に次いで、日本語やビジ ネスコミュニケーション、個人情報保護法などの分野 についても発行を検討しています。

AIの活用などを検討するため、日本電信電話株式 会社のメディアインテリジェンス研究所と共同実験を 行います。AIの普及拡大に伴う現在の電話応対業務 に与える影響や将来求められる資質などについて議論 を行います。

検定のさらなる普及に向けて

電話応対技能検定実施機関の認定と感謝状贈呈につ いての報告がありました。

2015年11月以降に認定申請があった6機関、及 び認定返上の申請があった2機関について、専門委 員会において確認し承認しました。この結果、検定実 施機関数は122となりました。

また昨年に引き続き、電話応対技能検定の普及、拡 大に貢献いただいた検定実施機関に対して感謝状を贈 呈します。(2017年1月実施、詳細は次号(3月号)にて掲載いたします。)

※指導者部会:指導者や受講生の具体的なニーズを把握し、試検問題や審査基 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施策の企画・ 運営に関する提言を行うことを目的に2015年4月に発足。現在第2期。

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 岩澤 忠彦氏



委員 国立情報学研究所 客員教授 弁護十 岡村 久道氏

中京大学 法科大学院 教授

「電話応対技能検定専門委員会」委員兼任

元大阪地方裁判所判事

稲葉 一人氏

理事長

茂木 七左衞門氏



岡部 達昭氏

元理事 日本語センター長

(一財) NHK 放送研修センター



現代礼法研究所 主宰 岩下 宣子氏

電話応対技能検定専門委員会 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



(公財) 日本電信電話ユーザ協会 専務理事 畑 秀樹氏



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 (みずほ信託銀行常任顧問) 野中 隆史氏



(公財) 日本電信電話ユーザ協会 理事長 三ツ村 正規氏

独立行政法人 日本芸術文化振興会