



# 「第11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(もしも検定)の事業運営全般について、専門的かつ総合的な見地から議論する組織です。2017年11月24日(金)、第11回委員会が開催され、2016年11月より2017年10月までの1年間の活動の総括や、今後の取り組みなどについて話し合われました。

今回の委員会では「電話応対技能検定の実施状況」「電話応対技能検定の実施計画」「電話応対技能検定実施機関の認定」「電話応対技能検定実施機関の表彰」「電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱」という、5つの議題について、議論が交わされました。

## 検定受検者数は 1万1,480名へと大きく伸長

第1号議案として、検定事務局より、もしも検定の実施状況について報告しました。

### (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訂、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43回開催し、筆記及び実技試験問題を作成しました。指導者部会は4回開催され、活動状況などを専門委員会に報告しました。

### (2) 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「指導者養成講座」を2回開催し、新たに41名(うち企業内指導者37名)が認定され、指導者の数は383名となりました。指導者級のスキルアップの取り組みとして「品質向上研究会」を3回開催し、のべ214名の指導者が参加して、実技試験の模擬演習などに取り組みました。さらに特別プログラムとして、松本 桂樹氏(臨床心理士・株式会社ジャパンEAPシステムズ 代表取締役社長)、岡部 晃彦氏(NHK放送研修センター

日本語センターエグゼクティブアナウンサー)、平田 オリザ氏(劇作家・演出家)に、技能向上に役立つテーマについてご講演いただきました。また指導者部会の企画運営による自主勉強会を開催し、のべ119名が参加しました。

### (3) 受検者数などの状況

2017年の受検者数は対前年比1,157名の1万1,480名で、すべての級で前年実績を上回りました。これは、企業からの需要が堅調で、特に指導者が在籍している企業が「検定実施機関」として社内での検定を拡大したことや、検定の仕組みを社内電話応対教育に取り入れ、応対品質の改善に取り組んだ企業が増加したこと、4級検定試験の実施日時等について、企業からの要請に柔軟に対応したことなどによるものです。

### (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「パナソニック株式会社」「NTTソルコ&北海道テレマート株式会社」「株式会社NSGコーポレーション」「日本ハム株式会社」「オフィスKEI株式会社」の実施機関5団体を、2017年1月に表彰しました。

### (5) そのほかの活動

新たな取り組みとして、NTTグループのメディアイン

品質向上研究会講演一覧

| 開催日       | 場所 | 講師名                                      | 演題                        |
|-----------|----|------------------------------------------|---------------------------|
| 平成29年1月6日 | 大阪 | 松本 桂樹<br>臨床心理士、株式会社ジャパンEAPシステムズ代表取締役社長   | 指導者に必要なストレスマネジメントの知識とスキル  |
| 平成29年7月7日 | 東京 | 岡部 晃彦<br>NHK放送研修センター日本語センターエグゼクティブアナウンサー | 発声・発音の基本                  |
| 平成29年7月8日 | 東京 | 平田 オリザ<br>劇作家・演出家                        | 電話応対に必要なとされるコミュニケーション能力とは |

テリジェンス研究所とともに、実際の実技試験の際の音声をデータ化し、人が感じる好ましい応対とはどのようなものをAIの活用で分析する共同実験を開始しました。

また学習参考図書として「1級／2級問題集2017年版」「3級／4級問題集第3版」「電話応対技能検定クイックマスター日本語の知識」を日本経済新聞出版社から、「ゼロから学ぶ改正個人情報保護法」を税研情報センターから、それぞれ発刊しました。ほか、テレコム・フォーラム誌、協会ホームページでの導入事例紹介、雑誌への寄稿、新聞への取材記事掲載などを通じ、もしも検定の普及促進活動を行いました。

## 指導者のさらなるスキルアップと もしも検定利用拡大を目指す

第2号議案として2018年の電話応対技能検定実施計画を報告しました。

### (1) 実施計画策定にあたっての考え方

これまで同様、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」と「受検者数の拡大・知名度の向上」に取り組むほか、2018年は検定のさらなる成長を図るため、指導者が検定の企画・運営に参画できる仕組み作りの構築に取り組みます。

### (2) 指導者の育成

指導者養成講座を2回、品質向上研究会を3回行うほか、指導者部会の主導による勉強会を充実し、指導者のスキルアップはもとより、指導者間のコミュニケーションの活性化などを推進します。

### (3) 受検者数の拡大・知名度の向上

電話応対コンクール、企業電話応対コンテストと連携し、ポスターやチラシにももしも検定の情報を掲載するほか、協会ホームページのコンテンツ充実などを通じ、検定実施機関及び指導者支援を強化します。

## 新たに13社が検定実施機関に登録 検定の発展に貢献した3社を表彰

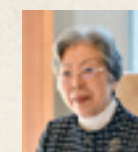
第3号議案として、2016年11月以降に認定及び認定返上の申請があった機関について、専門委員会において確認し、承認したことを報告しました。この1年間で新たに認定された実施機関は18、認定を返上した実施機関は6で、実施機関数は133となりました。

第4号議案として、検定の発展に貢献した実施機関について、ユーザ協会会長名の感謝状を贈呈することを報告しました。選考基準は2016年11月から2017年10月までの①1級～3級合計の受検者数と②4級の受検者数が多い実施機関で、①により「B-コミュニケーション株式会社」が、②により「日本ハム株式会社」「損保ジャパン日本興亜保険サービス株式会社」に感謝状を贈呈します。

第5号議案として、電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について審議が行われました。専門委員会とは講習及び検定を実施するために必要な規程の整備、指導者の育成や各資格の認定、電話応対技能検定実施機関の認定及び取り消し等を検定委員会から委託された機関です。

審議の結果、稲葉 一人氏(再任)、岩下 宣子氏(再任)、岡部 達昭氏(再任)、畑 秀樹氏(再任)、松本 桂樹氏(再任)、横山 達也氏(新任)の6名が、2017年11月から2年間、専門委員として委嘱することが承認されました。

### 電話応対技能検定委員会 委員



**委員長**  
特定非営利活動法人 日本語教育研究所 理事  
元文化庁文化審議会 会長  
**西原 鈴子氏**



**委員**  
(一財)NHK放送研修センター 理事  
日本語センター長  
**渡部 英美氏**



**委員**  
統合的心理療法研究所 顧問  
**平木 典子氏**



**委員**  
(公財)日本電信電話ユーザ協会 会長  
(みずほ信託銀行常任顧問)  
**野中 隆史氏**



**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**  
「電話応対技能検定専門委員会」委員兼任



**委員**  
京都大学大学院 医学研究科 講師  
弁護士  
**岡村 久道氏**



**委員**  
劇作家・演出家  
東京藝術大学 COI推進機構 特任教授  
**平田 オリザ氏**



**委員**  
(公財)日本電信電話ユーザ協会 理事長  
**三ツ村 正規氏**

### 電話応対技能検定専門委員会 委員



**委員長**  
(一財)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**