

第12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地 から議論する組織です。2018年11月30日(金)、第12回の委員会が開催され、2017年11月より2018年10月ま での1年間の活動の総括、今後の取り組みなどについての話し合いを行いました。

今回の委員会では、「2018年の実施状況」「2019年 の実施計画(案)|「検定実施機関の認定|「検定実施機 関への感謝状の贈呈」という4つの議題について、議論 が交わされました。

■ 今年の検定受検者数は1万1.958名

■検定受検者数は順調に拡大

まず第1号議案として、検定事務局より、2018年にお ける検定の実施状況についての報告がありました。

(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12回開催し、指導者 資格の更新や指導者養成講座のプログラム見直し、指 導者部会と連携した指導者の活性化などの検討を行い ました。試験問題作成部会は40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回開催する とともに、自主勉強会を6回行い、その活動状況を専門 委員会に報告しました。

また、利用者部会はNTTメディアインテリジェンス研 究所とともに「AIが電話応対を審査することは可能か」 というテーマで共同実験を実施し、「評価の"ぶれ"が少 ない評価者を機械学習のサンプルとして選ぶと、AIによ る評価の精度が高まる などの成果を得たこと、今後も 研究を継続することを確認しました。

(2)指導者の育成

1級資格保持者を対象とした「指導者養成講座」を2回 開催し、新たに24名(うち企業内指導者は21名)が指導 者となり、指導者は累計382名となりました。

また指導者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200名の指導者が参加しまし

た。その中で、指導者の審査力をさらに高めるためのグ ループワークを行ったほか、平田 オリザ氏(劇作家・演出 家)、宮崎 辰氏(メートル・ドテル=接客の責任者)による コミュニケーションやサービスをテーマとした講演が行わ れました。さらに指導者部会による自主勉強会は6回開催 しました。

(3)受検の状況など

2018年の受検者数は対前年比823名増の1万1.958 名となりました。受検者数の多い企業の特性として、指 導者の在籍している企業が「検定実施機関」として社内 検定を拡大したこと、検定の仕組みを企業の電話応対 に取り入れるため検定実施機関が企業に出向き研修や 検定試験を行ったこと、企業などのニーズに応じ検定実 施日の日程に柔軟性を持たせることで受検者数拡大を 図ったことなどが挙げられました。

(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「B-コミュニケーション 株式会社 | 「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」の検定実施機関3団体を、 2018年1月及び2月に表彰しました。

(5) その他の活動

学習参考図書として「1級/2級問題集 2018年版 | 「3級/4級問題集第3版」、公式テキストとして「電話応 対技能検定クイックマスター 電話応対 第2版」を日本経 済新聞出版社からそれぞれ発行しました。ほかテレコム・ フォーラム誌、協会ホームページでの検定導入企業の紹 介、雑誌への検定関連記事の寄稿、テレビ・新聞など マスコミへの取材対応を通じ、検定の普及促進活動を 行いました。

■検定の企画・運営に参画できる仕組みなど ■指導者の活性化策を充実

第2号議案では、2019年の実施計画(案)が、以下の 通り報告されました。

(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|「指導者級資格保持者が検 定の企画・運営に参画できる仕組み作りの構築」に引き 続き取り組みます。

(2)指導者の育成

指導者養成講座を2回、指導者のための勉強会を3回、 行います。また第5期指導者部会を運営し、自主勉強会 の開催と指導者間のコミュニケーションの活発化を通じ た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

4級合格者への合格通知に3級の受検案内を同封し 上位級への誘導を図ります。電話応対コンクール、企 業電話応対コンテストと連携し、ポスターやチラシで検 定のPRを行います。さらにそのメリットを訴求することで、 企業内実施機関の育成・拡大を目指します。

また指導者が検定の企画・運営に参画できる仕組み

作りの検討、協会ホームページの充実などにより、指導 者への支援を強化します。

■ 12機関の認定で検定実施機関数は136に ■ 検定の発展に貢献した6機関を表彰へ

第3号議案では、2017年11月以降に認定及び認定 返上の申請があった検定実施機関について、専門委員 会において確認し、承認した旨の報告がありました。新 たに認定された12機関を含め、検定実施機関数は136 となりました。

第4号議案では、検定の発展に貢献した検定実施機 関について、ユーザ協会会長名の感謝状を贈呈するこ とが報告されました。選考基準は2017年11月から 2018年10月までの①1級~3級合計の受検者数②4級 の受検者数③1級~3級合計の合格率(ただし、受検者 数が50名を超える場合に限る)について、それぞれ優 秀な成果を上げた検定実施機関です。

①により「株式会社NSGコーポレーション」「オフィス KEI株式会社」が、②により「株式会社NSGコーポレー ション」「日本ハム株式会社」「SOMPOコミュニケーショ ンズ株式会社 |、③により「ダイキン工業株式会社西日 本コンタクトセンター」「株式会社オフィスキュー」に、感 謝状が贈呈されます。

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 理事長 元文化庁文化審議会 会長 西原 鈴子氏



京都大学大学院 医学研究科 講師 弁護士 岡村 久道氏



(公財)日本電信電話ユーザ協会 (みずほ信託銀行取締役会長) 中野 武夫氏



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



統合的心理療法研究所 平木 典子氏



劇作家・演出家 東京藝術大学 COI推進機構 特仟教授 平田 オリザ氏

(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

(公財)日本電信電話ユーザ協会 理事長 三ツ村 正規氏



株)ジャパンEAPシステムズ 代表取締役社長



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



(株)NTTドコモ 横山 達也氏

電話応対技能検定専門委員会 委員



岩下 宣子氏

現代礼法研究所 主宰



(公財)日本電信電話ユーザ協会 **直**終理事 畑 秀樹氏