



## 第13回 電話対応技能検定委員会レポート

電話対応技能検定委員会は、電話対応技能検定(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。2019年11月29日(金)、第13回の委員会が開催され、2018年11月より2019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議論が行われました。

### 検定受検者数は前年を上回る12,725名に 指導者や試験官の役割を果たす 指導者級資格保持者は388名に増加

今回の委員会の議題は、「2019年の実施状況」「2020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」「検定専門委員会委員の委嘱」の5つでした。

まず、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

電話対応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。指導者部会は幅広い指導者の意見を反映し、指導者の活性化につながる取り組みを推進するため、全国の指導者との交流などを図りつつ取り組みの方向性に関する検討を進めました。

また、前期に引き続き、NTTメディアインテリジェンス研究所とともに「AIが電話対応を評価することは可能か」というテーマで共同実験を実施しました。同研究所から「“ぶれ”の多い評価者に対して、評価の精度をさらに高めることができる技術の開発」について解説が行われ、「『音声』と『声柄・話し方の好感度評価』の関係をAIが学習することで、一定の領域でAIの活用により電話対応を評価できる可能性がある」との結論が報告されました。3年にわたる共同実験は一定の成果を得られたことから終了しました。(※実験報告を本誌に掲載予定)

#### (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34名(うち企業内指導者は23名)が指導者となり、指導者は累計で388名となりました。

また指導者のスキルアップのため「品質向上研究会」

を2回開催し、のべ137名の指導者が参加しました。その中で指導方法や審査方法についての意見交換や実際の電話対応音源を使った模擬審査によるグループワークを実施したほか、堀 公俊氏(日本ファシリテーション協会初代会長)、岡部 達昭氏(電話対応技能検定専門委員長)による講演を行いました。

指導者部会による自主勉強会は前期より5回多い11回開催され、指導力と審査力向上のための研修、企業コールセンターから提供された音源を使った審査演習、コールセンターの見学などを行いました。

#### (3) 受検の状況など

2019年の受検者数は対前年比1,255名増の1万2,725名となりました。社内に本検定の指導者が在籍し、検定実施機関として登録されている企業(以下、「企業内実施機関」)が実施規模を拡大したこともあり、1級から4級のすべての級で前年を上回りました。この企業内実施機関には新たに7機関が登録されました。また、就職に必要なコミュニケーション能力を身につけるための有効なツールとして、愛知県立三谷水産高等学校が新たに検定を導入。本検定導入済みの高校は合計5校となりました。

#### (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「株式会社NSGコーポレーション」「オフィスKEI株式会社」「日本ハム株式会社」「SOMPOコミュニケーションズ株式会社」「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」の6機関を2019年1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2019年版」「3級/4級問題集第4版」「新入社員・若手社員のためのDVD教材」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、テレビ、ラジオ、新聞社などマスコミへの取材対応を行いました。特に昨年11月20日(水)放送のNHK総合「クローズアップ現代+」の

「もしもし革命」進行中!~いま電話になにが?~」では、検定が大きく取り上げられ、対人コミュニケーション向上のツールとして注目を集めました。

### ■ 受検者数拡大のため他事業との連携を継続 ■ 外国人の就労支援など新たな領域への活用も検討

2020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

企業の電話対応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6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

電話対応コンクール、企業電話対応コンテストと連携し、ポスターやチラシに検定のPRを掲載します。すでに指導者を確保している企業が実施機関になると、本検定を自社の研修プログラムに組み入れた人材育成の仕組みが作れるなどのメリットを伝え、実施機関登録を働きかけます。さらに、外国人の就労支援、ハンディキャップのある人への対応など、新しい活用領域を検討します。

また、さらなる受検者数拡大に向けて全国の商工会議所から協力を得るために、日本商工会議所から後援していただくことになりました。

### ■ 実施機関数は139に増加 ■ 優秀な成果を挙げた5機関に感謝状贈呈

2018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で確認し、承認した旨の報告がありました。この結果、検定実施機関は139(うち企業内検定実施機関47)となりました。

検定の発展に貢献した検定実施機関には、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2018年11月から2019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挙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」に、②により同じく「株式会社NSGコーポレーション」「日本ハム株式会社」に、③により「株式会社マナフィス」「テルウェル西日本株式会社 四国支店」に、それぞれ感謝状が贈呈されます。

また、電話対応技能検定専門委員会委員の委嘱について報告がありました。岩下 宣子氏、松本 桂樹氏の退任、上野 恵美子氏、川崎 昌氏の新任、ほか4名の再任が承認されました。6名の委員への委嘱期間は、2021年11月の検定委員会開催日までとなります。

#### 電話対応技能検定委員会 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



**委員**  
中京大学 法務総合教育研究機構 教授  
元大阪地方裁判所 判事  
稲葉 一人氏



**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**  
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)日本電話ユーザ協会  
理事長  
前田 幸一氏



**委員**  
(公財)日本電話ユーザ協会 会長  
みずほ信託銀行(株) 常任顧問  
中野 武夫氏

#### 電話対応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**  
(株)NTTDコム  
横山 達也氏



**委員**  
(公財)日本電話ユーザ協会  
専務理事  
畑 秀樹氏

(2019年11月29日現在)