



第14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。2020年11月27日（金）、第14回の委員会が開催され、2019年11月から2020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が行われました。

新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、専門委員会、部会などはオンライン開催 筆記試験の免除措置などの期限延長も実施

今回の委員会では、「2020年の電話応対技能検定実施状況」「2021年の実施計画（案）」「検定実施機関の認定等」「検定実施機関への感謝状の贈呈」という4つの議題が取り上げられました。

まず検定事務局より2019年11月から2020年10月までの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、前期より3回多い15回開催し、指導者級資格の更新、指導者級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等の検討、新型コロナウイルス対策の検討を行いました。試験問題作成部会は29回開催し、筆記試験問題及び実技試験問題の作成に加え、新型コロナウイルス関連の問題も新たに作成しました。

指導者部会は委員会を4回開催したほか、自主勉強会を6回開催、2月と8月に開催された指導者級養成講座では部会委員が「電話応対実技の指導方法（3級の模擬授業）」及び「審査方法（3級の実技試験）」を担当しました。また新規に資格を取得した指導者ならびに指導者級資格保持者の倫理観醸成のため「もしも検定指導者ハンドブック」を作成しました。

なおこれらの委員会、部会は新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、オンライン形式などで行いました。

(2) 新型コロナウイルス関連対応について

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、4月に「4級合格者が3級を受検する場合の筆記試験の免除措置」「1～4級の事前研修に関する有効期限」「指導者級養成講座の事前研修の有効期限」をそれぞれ延長。5月、6月の電話応対技能検定は中止としました。5月には受検者の安全・健康の確保、感染拡大の防止の観点から「もしも検定における新型コロナウイルス感染症対策」指針

を取りまとめ、7月より3級ならびに4級の検定を再開しました。7月の品質向上研究会は遠隔形式による研修で実施、8月の指導者級養成講座は新規受講者・再受検者のみで行い、指導者のスキルアップ研修は中止しました。

(3) 指導者の育成

1級資格保持者を対象とした「指導者級養成講座」を2回開催し、新たに24名が指導者となり（うち企業内指導者は13名）、指導者は累計で388名となりました。また実技試験の採点精度を高めることと相互研鑽のための「品質向上委員会」を2回開催し、のべ137名が参加。指導者自身のスキルアップのための「指導者級養成講座」には44名が参加、指導者部会による自主勉強会は6回開催し、のべ214名が参加しました。

また更新時期にあたる55名（第5期・第6期・第15期・第16期）が指導者級資格を更新しました。

(4) 受検の状況など

新型コロナウイルスの影響による検定の中止もあり、2020年の受検者数は前年を4,076名下回る8,649名となりました。

(5) 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」「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」の5機関を、2020年1月に表彰しました。

(6) 3級試験受検のための遠隔形式による

事前講習実施

新型コロナウイルスの影響により集合型の研修が困難になったことから、今後の遠隔研修のあり方を探るため、3級の事前講習において実験的に遠隔研修を行い、内容を検証しました。

(7) その他の活動

学習参考図書として「3級／4級公式問題集第4版」「1級／2級公式問題集2020年版」「クイックマスター電話応対第3版」を、株式会社日経BP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を行いました。また電話応対技能検定において、日本商工会議所から後援名義の使用許可をいただきました。

■ 新型コロナウイルスの感染拡大を受け 検定および講習のあり方を検討、推進

次に2021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。また新型コロナウイルスの影響による新しい検定のあり方を推進します。

(2) 指導者の育成

指導者級養成講座を2回、指導者のための勉強会を2回行います。また第7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への実施機関登録を働きかけます。新聞社や出版社とタイアップし、検定関連書籍の広告掲載等を行います。

(4) 事前に遠隔形式の講習を取り入れ

3級～1級を受検するためには、事前に15時間以上の

講習が必要です（4級合格者が3級を受検する際は、7時間以上）。事前講習は、集合での研修が定められていましたが、2020年12月1日より遠隔形式の講習でも行えるようになりました。

(5) 電話応対技能検定規定の見直し

遠隔講習等の導入に伴い、検定の細則などを見直します。

このほか、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、検定実施機関及び指導者に対する支援の実施などが報告されました。

■ 企業内実施機関増加で実施機関は143に 検定の発展に貢献した5社に感謝状を贈呈

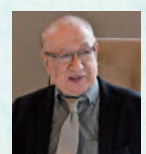
電話応対技能検定実施機関について、「株式会社ムジコ・クリエイト」「大同生命保険株式会社」「大和ライフネクスト株式会社」「チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド」が企業内実施機関として認定されました。これにより、企業内実施機関の数は、51（前年比+4）、実施機関全体の数は143となりました。

検定の発展に貢献した検定実施機関への感謝状贈呈は、1～3級合計の受検者数で「株式会社マナフィス」及び「株式会社NTTネクシア関東信越支店新潟オフィス」が、4級の受検者数で「SOMPOコミュニケーションズ株式会社」及び「日本ハム株式会社」が、1～3級合計の合格率（ただし受検者数が50名を超える場合）で「株式会社マナフィス」及び「オフィスKEI株式会社」が、それぞれ対象となることが報告されました。2021年1月、ユーザ協会会長名での感謝状を贈呈しました。

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 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 (一財)NHK放送研修センター 前理事 日本語センター長 渡部 英美氏		委員 (公財)日本電信電話ユーザ協会 会長 みずほ信託銀行(株) 常任顧問 中野 武夫氏		委員 (公財)日本電信電話ユーザ協会 理事長 前田 幸一氏		

電話応対技能検定専門委員会 委員

	委員長 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 税務研究会出版局 編集者 上野 恵美子氏		委員 (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 目白大学経営学部客員研究員 NPO法人GEWEL副代表理事 川崎 昌氏		委員 (株)NTTドコモ 横山 達也氏		委員 (公財)日本電信電話ユーザ協会 専務理事 俣田 達男氏

ユーザ協会 C40001 検索

