



第15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。2021年11月26日(金)、第15回の委員会が開催され、2020年11月から2021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話し合いが行われました。

1~3級事前講習、指導者養成講座のウェブ化、カリキュラムのVOD※化など新型コロナウイルスへの対応を実施

今回の委員会では、例年と同様に「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(案)」「電話応対技能検定実施機関の認定等」「検定実施機関への感謝状の贈呈」などの報告に加え、「電話応対技能検定の見直しプロジェクト(中間報告)」についても討議が行われました。

■電話応対技能検定の実施状況について

「電話応対技能検定専門委員会」はコロナ禍に鑑み、18回すべてがウェブ開催となり、指導者級資格の更新、指導者養成講座のプログラムの見直しの実施、新型コロナウイルス対策の検討などを行いました。「試験問題作成部会」は33回ウェブ開催し、コロナ禍でも委員が参加しやすいよう、夜間開催など弾力的な方法を取り入れました。「指導者部会」は委員会を5回ウェブ開催したほか、自主勉強会を4回実施するなどの活動を行いました。さらに模擬応対者に関するアンケートを実施し、その結果を踏まえ「模擬応対者向けハンドブック」の作成に着手しました。

新型コロナウイルス関連対応に向けては、1~3級の事前講習のウェブ化、指導者養成講座のウェブ実施、指導者養成講座の一部カリキュラムのVOD化を行いました。

またコロナ禍で指導者間の交流、情報交換がしばらくになっている現状に鑑み、かつオンラインへの“慣れ”を促すため、「同期会」という形で6月に3回(1~4期、5~10期、11~14期)、7月に3回(15~18期、19~22期、23~27期)、ウェブ会議アプリ「Zoom」を使った交流会を

開催しました。

指導者級資格は合計40名が更新しましたが、更新条件となっている「1級の試験官実績を1回以上経験」が難しいという声を受け、本部試験官枠を拡大して審査機会を増やし、より多くの指導者が試験官実績を作れるよう配慮しました。

さらに検定実施機関への感謝状贈呈、『テレコム・フォーラム(本誌)』の発行、「1級/2級問題集2021年版」「3級/4級問題集第5版」(ともに株式会社日経BP刊)など学習参考図書などの発行、ラジオの取材対応や冊子への広告掲載など、普及促進活動なども引き続き行いました。

■電話応対技能検定実施計画(案)について

今期の受検者は長引くコロナ禍以前の影響により9,519名と、目標を下回る結果となりました。来期はコロナ前の受検者数まで回復することを目標とし、さらに受検者数を拡大するため指導者が在籍する企業への実施機関登録の働きかけ、新聞社や出版社とのタイアップを行います。検定は従来と同じく年間26回(指導者級資格~4級合計)の実施を予定します。

電話応対技能検定実施機関は142に1~3級の受検者数合計、4級の受検者数上位の検定実施機関6社に感謝状を贈呈

■電話応対技能検定実施機関の認定等について

2020年11月以降に認定申請があった「穴吹エンタープライズ株式会社」「ヤマトクレジットファイナンス株式会社」「株式会社アド・ダイセン」の3機関について、専門委員会において確認し、承認を行いました。また認定返上の申請があった4機関についても確認、承認を行いました。この結果、実施機関数は142となりました。

■検定実施機関への感謝状の贈呈について

今年度も検定の発展に貢献した検定実施機関に感謝状を贈呈することが報告されました。対象となるのは2020年11月~2021年10月の間の「1~3級合計の受検者数」「4級の受検者数」の、上位各3機関です。

「1~3級合計の受検者数」は「株式会社NTTネクシア 関東信越支店 新潟オフィス」「オフィスKEI株式会社」「有限会社早蕨」が、「4級の受検者数」は「株式会社NTTマーケティングアクト」「日本ハム株式会社」「損保ジャパンパートナーズ株式会社」が、それぞれ該当します。

これら各社については、検定委員会後の2022年1月、ユーザ協会会長名での感謝状贈呈が行われました。

■電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について

前回委嘱後、2年が経過することから、稲葉 一人氏(再任)、上野 恵美子氏(再任)、川崎 昌氏(再任)、俣田 達男氏(再任)、横山 達也氏(再任)、渡部 英美氏(新任)を候補者とする旨の報告を行い、出席各委員の賛成により、委嘱が決まりました。

今回の決定により、上記5氏は2023年11月の検定委員会開催日までの2年間、電話応対技能検定専門委員

会委員を務めることとなります。

時代の要請によりフィットした検定へ検討チームが発足 8回の会合を経ての中間報告を実施

■電話応対技能検定の見直しプロジェクト(中間報告)

2008年度に始まった「電話応対技能検定」は現在14年目を迎え、累計受検者も8万人を上回る規模に発展しています。そこでこれまでの取り組みを振り返り、今後に向け必要な見直しを加え、時代の要請によりフィットした検定とするため、2021年4月より俣田 達男氏(検定専門委員)をリーダーとする検討チームが発足しました。

今回の検定委員会においては、これまで8回の会合を経てまとめられた本プロジェクトの中間報告及び検定委員との討議が行われました。

今後検討チームは、最終報告書のとりまとめに向け、活動を続けていく予定です。

※VOD: Video On Demandの略で、スマートフォンやタブレット、テレビモニターなどで動画を視聴できるウェブサービスのこと。

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
(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
(2021年11月26日まで専門委員兼務)



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
(一財)NHK放送研修センター
理事 日本語センター長
佐藤 淳氏



委員
劇作家・演出家
東京藝術大学
CO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 会長
みずほ信託銀行 元取締役社長
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
桜美林大学ビジネスマネジメント学群
特任講師
FREELY合同会社 代表
川崎 昌氏



委員
(株)NTTドコモ
横山 達也氏



委員
跡見学園女子大学 文学部 教授
(一財)NHK放送研修センター
元理事 日本語センター長
渡部 英美氏
(2021年11月26日就任)



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

