



検定指導者のためのハンドブック

第2版

もしもし検定指導者部会 2023/1

「もしもし検定」指導者のためのハンドブック

■はじめに

- ・指導者級に合格したら・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- ・更新要件・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- ・指導者の心構え・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- ・指導にあたって・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

■講座の前に準備すること・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

- ・各級のレベルを把握しよう
- ・過去問題集を確認しておこう
- ・テキスト・副教材の準備
- ・レッスンプラン（指導教案）を作る
- ・あると便利なツール

■講座の実施にあたって・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

- ・双方向での講座実施
- ・受講生に「考えさせる」
- ・「実技」指導の工夫

■試験の実施にあたって・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

- ・試験官として
- ・模擬対応者として
- ・筆記試験監督として

■はじめに

このハンドブックは、新たに指導者級となった方、また指導者級の資格は保有しているものの、初めてもしもし検定の指導にあたるという方、しばらく休んでいたが、もしもし検定の指導を再スタートするという方に向けて作成いたしました。

※2022年12月20日現在の情報に基づいて作成しています。

指導者級に合格したら「実施機関」への登録が必要

※実施機関とは：ユーザ協会から検定試験を実施するための認定を受けた機関のこと。

実施機関が検定試験実施を協会に申し出て、受験者を募り、講習会や試験を主催します。

指導者級保持者は実施機関の依頼を受けて、講師や試験官として活動することができます。

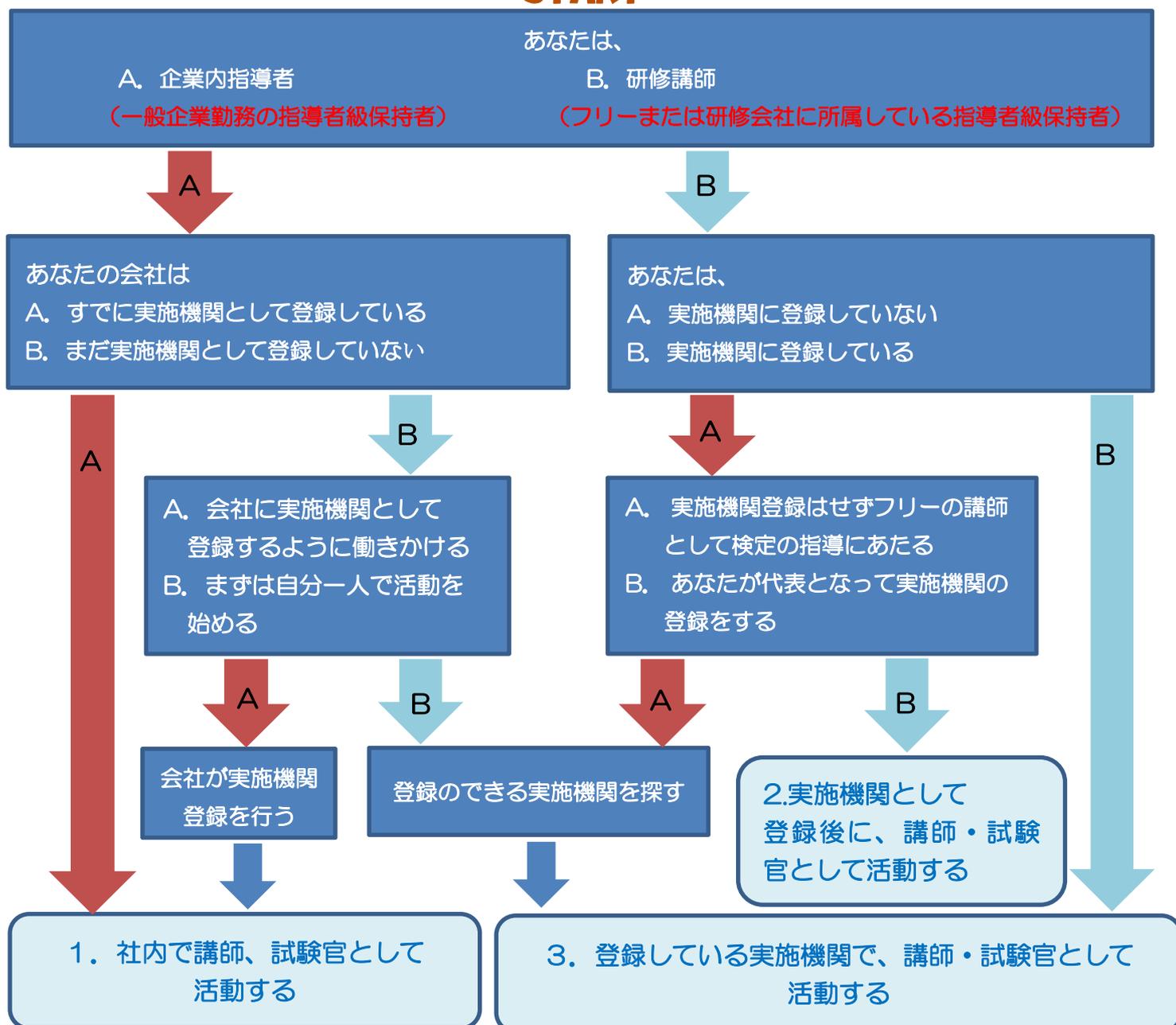
実施機関の一覧は、ユーザ協会のホームページにて確認できます。

URL：<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/organization/>

ホーム／電話対応教育のソリューション／電話対応技能検定（もしもし検定）／

START

もしもし検定実施機関一覧



※指導者級合格者（資格保持者）は、1～3級の指導と試験官ができます。

但し、実施機関に登録していない場合は、次項の更新条件の1. の1級～3級のいずれかの指導の実績には含まれません。

※実施機関になるための登録には一定の条件があります。

※指導者級保持者が実施機関に登録をしても必ずしも講師の依頼を受けるわけではありません。

更新要件

■指導者級資格は5年ごとの更新です
更新の条件は以下の通りです。

1. 5年間の指導及び試験官の実績

1級～3級のいずれかの指導、および1級の審査業務【必須】

2. 指導者級資格更新のための研修の受講実績

A 研修：指導者級養成講座におけるスキルアップ研修（6時間で1回とする）

B 研修：品質向上研究会（年に2回開催）

※A,Bを合わせて「3回以上」受講する【必須】

3. 今後も検定のための指導を行う意志があること

今後5年間の検定実施計画（書面）

以上の3つについて更新届け出用紙に記載し提出します。

要件を満たしていると認められた場合には、指導方針の表明（レポート提出）を行い、更新の可否についての決定を待つこととなります。また、上記の要件については、指導者自身が受講や実施の状況を把握しておく必要があります。

<更新届け出用紙への記載事項>

概要

- ① 名前 / 指導者認定番号
- ② 所属実施機関名 * 未所属の場合はその旨記載。複数登録の場合は、全て記載。

指導実施の確認

- ③ 実施機関名
- ④ 指導した日
- ⑤ 指導人数

* 複数の実施機関に所属している場合には実施機関毎に記載すること。

試験官実施の確認

- ⑥ 実施機関の試験官 （試験年月・人数）
- ⑦ 本部試験官の実績 （試験年月・人数）

研修受講の確認

- ⑧ 研修の参加状況 参加年月日 参加科目 安定的実施の確認
- ⑨ 今後の実施計画書 研修計画・試験計画
- ⑩ 今後の抱負（指導方針の表明とは別）

更新届け出用紙（参考）

●電話対応技能検定指導者級更新届け出用紙



期生		平成 年 月 日 提出			
更新の意思確認		更新する 更新しない ※いずれかを○で囲む			
本人確認	フリガナ				
	氏名				
	認定No.	T00120 00 0000			
	電話	会社口	自宅口		
	携帯電話				
	メールアドレス				
	会社名				
	活動主体口レ点	<input type="checkbox"/> 企業内	<input type="checkbox"/> 企業外(口研修会社・口協会支部)		
	実施機関所属名	※未所属の場合はその旨記載。複数登録の場合は、全て記載。			
指導実施の確認	実施機関名		指導日		
	3級		平成 年 月	指導人数	
			平成 年 月		
			3級合計		
	2級		平成 年 月		
			平成 年 月		
			2級合計		
1級		平成 年 月			
		平成 年 月			
		1級合計			
試験官実績の確認	実施機関試験官	実施機関名		試験日	受験者数
		3級		平成 年 月 日～ 日	
				平成 年 月 日～ 日	
				3級合計	
		2級		平成 年 月 日～ 日	
				平成 年 月 日～ 日	
			2級合計		
	1級		平成 年 月 日～ 日		
			平成 年 月 日～ 日		
			1級合計		
	本部試験官	試験日		受験者数	備考
		3級	平成 年 月		
			平成 年 月		
			3級合計		
2級		平成 年 月			
		平成 年 月			
		2級合計			
1級	平成 年 月				
	平成 年 月				
		1級合計			
研修受講の確認	指導者養成講座 (スキルアップ研修) の参加状況	研修参加日		科目	備考
		平成 年 月 日()			
		平成 年 月 日()			
		平成 年 月 日()			
安定的実施の確認	今後の実施計画				
	実施計画は、研修(指導)計画と試験計画を分けて具体的に記載。				
	今後の抱負				
*入力事項が多い場合は、行を追加して入力して下さい。					
*実施計画については、別添にて資料添付可。					

更新時の為に、
5年分の実績を
メモしておく
とよい。

※更新時に事務局より送られてきます。

指導者の心構え

■倫理綱領を読みましょう

「電話対応指導者の使命は、電話を通じた人びとのコミュニケーションが円滑になるように助力することにより、社会の発展に貢献することにある」（倫理綱領 前文第一条）

前文、行動規範には、「公正」「誠実」「品質の向上」「謙虚」「コンプライアンス」など、指導者である前に、人間としての「品位」を保つことの重要性について書かれています。

私たちはこの倫理綱領に基づき、誓約書に署名をしている、という事実をしっかりと認識しましょう。

倫理綱領・行動規定違反があった場合には、資格を取り消されることもあります。

■「指導することによって生きる資格」です

1級までの資格には更新はありませんが、「指導者級」は5年ごとの更新となっており、更新の条件があります。

- ・指導の実績があること（実施機関に登録していること）
- ・1級の試験官（採点）を行っていること
- ・「品質向上研究会」「スキルアップ講座（指導者級養成講座に併設）」への規定回数の参加

更新時に慌てることのないように、積極的に活動しましょう。

複数の実施機関に登録することができますが、その場合、各実施機関には複数登録していることとどの実施機関で登録しているかを届け出ておきましょう。

更新時には、実績の記録の提出や、指導計画書の提出も必要ですので、5年分の実績を、届け出用紙にメモを残すなどしておくとい良いでしょう。

指導にあたって

■ティーチャーよりもファシリテーターという姿勢で臨みましょう。

もしも検定では、「正解は一つではない」という考え方から、「正解を与える」のではなく、「考えさせる」指導を行います。

「この指導者から習いたい」と思ってもらえるように自己研鑽を積みましょう。

科目ごとの得手不得手はあると思いますが、スキルアップ講座、品質向上研究会、自主勉強会（ワークショップ）などを活用して、学びを深めましょう。

■実務に生かせるようにしましょう。

特に2級、3級は科目が広範囲にわたっているため、規定の時間内に教えるということにのみ注力すると、一方的な講義中心になりがちです。

実技などを交えたり、実際の業務にどう役立てるかなどのお話をはさみながら、講座の内容が、実務とつながっていることを伝えましょう。

■「合格対策講座」にしない。

電話対応には「正解」がありません。それぞれの受講生が自分で考える、できるように指導しましょう。「ほめる」「成功体験」「承認する」など、指導者級で学んだことが役に立ちます。合格への近道を探すのではなく、学ぶプロセスが重要です。

■スクリーンに投影できる資料の準備がお勧めです。

■講座の前に準備すること

各級のレベルを把握しよう

ユーザ協会のホームページや、問題集などを確認して、各級のレベルをしっかりと把握しましょう。受講生の方々の「到達目標」を確定してから、講座のプランを立てましょう。

過去問題集を確認しておこう

過去問題集は最新のものを用意し、どのような問題が出題されているのか、確認しましょう。問題の出題傾向は年々変化しています。また、解答解説を読むだけでなく、実際に問題を解いてみると、受講生が陥りがちな間違いなどが見つけやすくなります。

テキスト・副教材の準備

まずは3級、2級のテキストを用意しましょう。

ユーザ協会監修の「クイックマスター」があると、ほぼすべての級の内容に対応しているため便利です。

ただし、コピーを取るなどして使用することは、著作権の侵害となります。絶対にやめましょう。

受講生の人数が多い場合などは、スクリーンに投影できる資料を準備すると、講座を進めやすいという意見もあります。

協会が提供しているeラーニングの教材を利用する事も出来ます。

副教材としては、市販されているマナーの書籍や、ユーザ協会の「テレコムフォーラム」のコラム、ユーザ協会監修のDVD（日本経済新聞社）なども使うことができます。

レッスンプラン（指導教案）を作る

教える内容の平準化を図るためと、それぞれの受講生に合った内容の指導を行っていくために、カリキュラムやレッスンプランを作成しましょう。レッスンプランにはタイムスケジュールを記載しておくこと、進捗の目安になります。

規定の時間を無駄なく使うためにも必要です。

あると便利なツール

実践練習のために、「マナー」の場面では、湯茶セットやお盆、名刺や名刺の代わりにするカード、箸などの「実物」があると便利です。

また、電話対応では「音声」を確認することが大事ですので、録音ができるものはぜひご用意ください。

その場で収録した音声を確認できる「てるコーチ」も便利ですが、既存の電話機に、ボイスレコーダーなどを接続して収録することもできます。

録音機器の一例

- てるコーチ
- TAKACOM/タカコム 通話録音装置
- PCで通話できるソフトの音声を通話録音する方法（ソフトフォンなど）
- 朝日電器 ELPA エルパ TEA-041
- ミヨシ Miyoshi DRA-H44/WH など

■講座の実施にあたって

参加者のレベル把握

実務経験の長短にかかわらず、現状の知識やスキルを把握しましょう。
実務経験が長い=スキルや知識が備わっている、とは限らないからです。

双方向での講座実施

対面・オンラインどちらでも講座を実施できます。15時間の講座を飽きさせずに進めていくためには、反応を確認しながら、双方向で進めることが大切です。
一方的に講義を進めるのではなく、質問をしたり、ワークやディスカッション、発表などを取り入れて、双方向で進めましょう。

受講生に「考えさせる」

「〇〇はこれです」と、正解を答えてしまうのではなく、「どう思うか」「それはどうしてか」と、受講生に考えさせながら進めましょう。自分で獲得した回答は、忘れることなく、身に付きます。

「実技」指導の工夫

過去問題集を使って、「応対者」の設定を考えさせたり、「自分だったらどうするか」を考えさせたりして、「問題の設定」を具体的にイメージできるようにしましょう。
また、検定の問題では架空の設定がなされていますが、受講生が所属している企業や団体での応対の仕方がレベルアップするように、企業名を実際の会社名に変えたり、応対者名を自分の名前で行ったりすることも効果があります。

実施機関事務局（事務担当者）との連携

企業内指導者で自分の会社が実施機関登録をしている場合は良いのですが、実施機関に「講師」としてのみ登録をしている場合、実施機関の事務局（事務担当者）と連携を取りましょう。

名簿の受け渡し、問題用紙の会場への持ち込みなど、講師は教えることだけでなく、円滑に講座や試験が行われるようにすべきことがたくさんあります。

不慮の事故や、天候などで、受講生や講師自身が会場に到着できない場合の対応など、実施機関と速やかに連絡をとる必要があります。契約の際には、緊急連絡先も確認しておきましょう。

■試験の実施にあたって

検定の社会的信頼をゆるぎないものにするため、試験は公明正大に行われなくてはなりません。指導者が試験にかかわる場面は「試験官」「模擬対応者（実技試験の相手役）」「試験監督」と様々ですが、試験の信頼性に疑念を持たれることが絶対にないようにしましょう。

試験官として

実技試験の試験官は、＜実施機関試験官と本部試験官＞の2種類があります。

3級は2名（本部試験官1名、実施機関試験官1名）

2級は3名（本部試験官2名、実施機関試験官1名）

1級は4名（本部試験官2名、実施機関試験官2名）で審査されます。

本部試験官は、実施機関に登録しているかどうかにかかわらず、システムでランダムに選出されます。本部試験官の指名がまわってきたら、スケジュールを確認し都合が合えば実施して経験を積むことをお勧めいたします。

- ・受検生はもちろんですが、試験官も模擬対応者とは接触しないでください。別の場所で顔を合わせることもあっても試験に関する話題は禁物です。
- ・「模擬対応者の方へ」は、模擬対応者以外には開示されません。間違えて採点前に開示された場合には、速やかに実施機関に報告し、絶対に他に漏らさないようにしましょう。
- ・採点にあたっては、採点基準をもとに行います。（マークシートの択一問題以外）
- ・実技試験の採点では、「不合格点」を付けた場合、不合格事由を必ず記載します。受検生から照会があった場合、納得がいくように具体的に記載しましょう。また、「合格事由」は必須ではありませんが、こちらにも照会に備えて、合格事由を記載するようにしましょう。
- ・実技試験、記述問題、論述問題の採点などで、公正な試験が行われていないなどに気付いた場合には、速やかに実施機関、検定事務局に報告をしてください。

○3級は、実技試験を採点

○2級は、実技試験と記述試験を採点

○1級は、実技試験と記述試験、及び論述試験の採点

模擬対応者（実技試験時の受検者の相手役）として

- ・試験会場に指定された場所で、受検生と接触しないように十分に注意しましょう。模擬対応者は指定された場所以外には立ち入らないことは言うまでもありません。
- ・遠隔での実技試験の場合も含めて、録音も行う場合は、録音機材などのテストを事前に行い、スムーズに収録できるようにしましょう。録音はその場で確実に収録されていることを確認し、誤って消去などしないようにしましょう。
- ・機材の不具合を除き、再度の収録は行ってはいけないことになっています。機材の不具合や、収録ができなかった場合などは速やかに現地の担当者と検定事務局に報告・相談をしてください。

詳しくは、別冊の「模擬対応者のためのハンドブック」をご確認ください。

筆記試験監督として

- 筆記試験の試験監督を行う場合には、「時間を厳守」しましょう。(第一水曜日の 13:00～)
- 時間変更の場合には、特例実施の申請が出ているか、事務担当者を確認をしてください。
- 受験票と本人を確認しましょう。
- 遅刻者がいた場合には、速やかに着席を促し、他の受験生の迷惑にならないように指示しましょう。
- 筆記試験の時間は、4級、3級…40分 2級…60分 1級…90分 です。30分経過後には、退室できますが、筆記試験が行われている間の再入室はできません。
- 試験監督は問題用紙を開くことはできません。
- 問題に誤字脱字があった場合、問題用紙の落丁などがあった場合、解答用紙の氏名や受験番号の間違ひがあった場合を除いては、受験生と言葉を交わしたりしてはいけません。
- 不正行為があった場合には、ただちに実施機関、検定事務局への報告をしてください。
- 試験監督が不必要に試験会場を巡回したり、解答用紙をのぞき込む、回収された解答用紙を見るなどの行為は監督者自身に疑念を持たれることとなります。厳に慎みましょう。

もしもし検定
検定指導者のためのハンドブック
2020年 7月21日 発行
2023年 1月10日 第2版改訂
もしもし検定指導者部会
電話応対技能検定専門委員会承認済み

※本ハンドブックは、必要に応じて順次追記・変更いたします