



---

# 模擬応対者のためのハンドブック

---

第 1.1 版

---

もしもし検定指導者部会 2022/02

---

## 「もしもし検定」模擬対応者のためのハンドブック

■ はじめに	2
■ 模擬対応者とは	2
■ 模擬対応者の役割	2
① 試験用模擬対応者の役割	
② 一般用模擬対応者の役割	
■ 模擬対応者の意義	4
■ 模擬対応者の資質	4
■ 模擬対応者の指名を受けた時の事前準備	5
・ 模擬対応者のハンドブックの確認	
・ 実技試験問題と「模擬対応者の方へ」の読み込み	
・ 実技試験問題についてのすり合わせ	
・ お客様になりきるためのQ & Aの準備	
・ 模擬対応の練習	
■ 模擬対応者に対する注意事項	6
・ サービス発言	
・ 誘導	
・ 受験者を試す行為	
・ 選り好み・選り嫌い	
■ 再録音に関する事象	8
■ 録音方法	8
■ 模擬対応者の指名を受ける前に	9
■ 実技試験当日	9
■ その他	10
■ 実技試験の実施にあたって	10
■ 電話対応技能検定実施細則・試験細則について	12
■ 電話対応技能検定事務処理要領	13

## ■ はじめに

このハンドブックは、主に電話応対技能検定（以下「もしもし検定」）の実技試験と実技研修時の模擬応対者の心得として迷いなく模擬応対ができるよう作成しました。

## ■ 電話パートナー（模擬応対者）とは

受講者が電話応対を練習する時に相手となる応対者役（お客様役・上司役等）または、もしもし検定実技試験の時の相手役のことです。

※ここでは、以下「模擬応対者」という表記で説明します。

模擬応対者は、「模擬応対の方へ」をよく読み、試験問題の会話設定に示されている役を試験の目的に沿って、その役になり切り対話をします。

## ■ 模擬応対者の役割

もしもし検定（4級除く）は、筆記試験と実技試験で構成されています。

実技試験は、研修後の卒業試験として実施しており、研修を受講しないで実技試験を受験することは出来ません。

もしもし検定は、電話という機械を使って一対一の待遇コミュニケーション能力を向上させることを目的としています。

模擬応対者は、以下2つに分けられます。

※目的・役割が違いますので混同せず実施していく必要があります。

- ① 試験用模擬応対者（もしもし検定試験時の模擬応対者）
- ② 研修時の模擬応対者（一般模擬応対者）

## ① 試験用模擬対応者の役割

実技試験で受験者に公平・公正に会話を提供する為の相手役です。

定められた試験設定の「模擬対応の方へ」をよく読み、そこに示されている役通りに演じます。合否の決定に大きな影響を与えないように受験者全員に同じ条件で公平・公正に、会話を提供する役割を担っています。

- ・ 審査基準や審査のポイント、受験者の対応の加点減点や審査への影響は考えなくて良い。
- ・ 「模擬対応の方へ」に書かれている模擬対応の役に徹する。
- ・ 受験者の公平・公正に配慮し、表現や感情の演技の幅を統一する。
- ・ 返事は、指示が無い限り基本的に一問につき一つとする。
- ・ 受験者の言葉が出なかった場合（不自然な間）は、2～3呼吸待って、適切な相槌を打つか、前のセリフを繰り返す。
  - ※ この場合はサービス発言に当たりません。
- ・ 受験者が言い間違い・復唱間違いをした場合は、もう一度同じセリフを繰り返す。

「模擬対応の方へ」に書かれていない場合

- ・ 自然な話し方を心がけること。
- ・ 意味が変わらなければ、自分が話しやすい言葉に変えても構いません。ただし「～ですが。」「～ですけれども。」などの文節止めは、相手が次にくる言葉を待ってしまい、不自然な間があくことがあるので避けてください。

## ② 研修用模擬対応者（一般模擬対応者）の役割

いろいろな会話設定を想定してコミュニケーションの基本を体験・体得するための練習役です。評価を目的とするのではなく多様なお客様に対応できる能力を養う演習、ロールプレイング、シミュレーション、ディスカッションなどに対応できる模擬対応者の役割を担っています。

試験用の模擬対応者と違い自由度は高いです。セリフの完璧な記憶や規則的な対応を求められない分、教育目的の理解や受講生の言葉に合わせて変動することの出来る判断力が必要とされます。指導講師や受講生同士で行うことも出来ます。

## ■ 模擬応対者の意義

電話応対において、お客様と充実したコミュニケーションが取れ、良好な関係を築けることは、ビジネスマンとして大切なスキルです。また、お客様との会話の中から、必要な情報を得ることや、更にアプローチを広げることは企業にとって大変重要なことでもあります。

その為には、聞かれたことに答えるだけでなく、『人や場や時代の変化に臨機応変に対応できる』コミュニケーション能力の向上が必要なのです。AIなどで補えない部分の人と人とのコミュニケーションスキルを磨くために、模擬応対者の存在は増々重要性が増してきています。

## ■ 模擬応対者の資質

模擬応対者は、受講生の言葉を良く聴き、試験の目的や学習目的に沿って現実感のある演技が出来る人が適任です。

そして、受講生から想定外の質問を受けた時にも、慌てることなく、受講生に合わせて柔軟な発想で臨機応変に対応ができるインプロビゼーション（即興）力が必要です。対応しながら、常に的確に目的を押さえて判断し、適切な言葉で伝えられる力が求められます。

（補足）試験用模擬応対者は、あくまでも専門的な知識のない普通のお客様役・上司役・同僚役であることが必須です。一般的なお客様を演じます。

また、試験用模擬応対者は、もしも検定の講習に参加したことがある方が相応しいです。専門職である指導者級資格保持者が行う場合は、模擬応対者として、話し方が明瞭すぎたり、言葉遣いが丁寧すぎる傾向がありますので、受講生より際立って目立つような対応は避けましょう。

これより以下は、主に試験用模擬対応者に関する記載です。

※電話対応技能検定の模擬対応者は指導者級保持者以外の方もできます。

## ■ 模擬対応者の指名を受けた時の事前準備

### 1. 「電話パートナー（模擬対応者）のためのハンドブック」の確認

- ・ 模擬対応者の役割、事前準備・注意点・守秘義務等について、実施する前にもう一度確認しておきましょう。

### 2. 実技試験問題と「模擬対応者の方へ」の読み込み

- ・ 「模擬対応者の方へ」をよく読み込み、模擬対応者（お客様役・上司役等）のイメージを作る。
- ・ 必ず言わなくてはいけないセリフをチェックする。

### 3. 模擬対応者として声に出して練習をする

- ・ 練習をして一人の人物像を作り上げていく。
- ・ 実際に対応して、以下①②をチェックし、模擬対応の会話の流れを考える。

ポイント： ①無理のない範囲で演じられたか  
②役について違和感を感じなかったか

※注意：当該受験者を指導した人や審査する人は、すり合わせの際の受験者役も出来ません。

### 4. お客様になりきるためのQ & Aの準備

- ・ はじめに、模擬対応者は以下のことを考えてください。
  - 電話をかけてくる人は、何のために電話をしたのか
  - 自分がわからないこと、知りたいことは何か
  - 自分がどのような立場で電話をしているのか

- ・ 自身の役作りのために、以下のようにイメージを固めると良い。

例： ・時系列に纏める  
・家系、取引関係、交友関係等の人物相関図の作成  
・似顔絵を描く など

※出来れば、複数の模擬対応者でディスカッションするとさらに良い

◎ 模擬対応者は、もしも検定の講習に参加したことがある方が相応しい（※但し、当該月の講習には参加できません）。もし、講習や実技の様子をイメージしにくく不安を感じる場合は、ビデオやパワーポイントで写真・動画を見てもらい不安を軽減することが望ましい。

## 5. 模擬対応の練習

「模擬対応者の方へ」に記載された問答例を基に、同じ条件で、同じように対応できるよう練習をします。

返答する内容と量・声柄にも気をつけます。

（台詞とそのタイミング・相づち・話のスピード、間、声の表情等）

## ■ 模擬対応者に対する注意事項

- ・ 公平性と公正性に欠ける行為は、採点結果に影響を与えるので行ってはなりません。
- ・ 模擬対応者は、当該月 \* 受験者を指導（指導の補助も含む）した者は行うことが出来ない（他の実施機関を指導した場合も不可）
- ・ 模擬対応者は、当該月 \* 受験者を審査する者が行うことは出来ない（他の実施機関を審査する場合も不可）
- ・ 安定的に実技試験が実施できる状態を保つ事が大事
- ・ 電話対応技能検定事務処理要領第3章10-2に「2. 模擬対応者の電話対応は固定電話で行わなければならない。」と書いてあります。検定発足当時、通信環境が安定しているツールは固定電話（黒電話）のみだったので、固定電話という言葉で表現しています。

※以下に、過去に生じた事例を挙げました。十分にご注意ください。

## 模擬対応者がしてはいけない事

### 1. サービス発言

- ・ 設定に無い事や、聞かれていないことを進んでしゃべってしまうこと。受験者の沈黙が続いた場合に、模擬対応者から話を切り出す行為（助け舟をだすこと）も含まれる。
- ・ 指導者や経験の浅い人がやりがちです。シナリオをよく理解していない、覚えていない場合も起きやすい。採点に影響することが多い

### 2. 誘導

- ・ 意図的にヒントを与えるような誘導をすること。
- ・ 特定の話題が出るように仕向けること。

例)

- ① 受験者が名前を名乗らずに電話を切ろうとしたので、模擬対応者の方から名前を訊いた。
- ② 「番号を復唱しましょうか？」と模擬対応者から誘導した。  
※指導経験のある人がやりがち。

### 3. 受験者を試す行為

- ・ （課題とは無関係に）意図的に受験者の経験や能力を試すような質問をすること。

例)

- ① 模擬対応者が電話番号を復唱する際にわざと間違えて、その事への指摘があるかどうかを試した。
- ② わざと小さな声で話し「お電話が遠いようです」と言えるか試した。  
※ベテランの模擬対応者がやりがち。

### 4. 選り好み

- ・ 模擬対応者の選り好みにより手加減したり、厳しい対応をする。
- ・ 受験者の様子や印象によって態度を変える

例)

- ① 緊張しているのか、声がたどたどしく頼りなく聞こえたので、これ以上緊張させないように優しい声でクレームを言った。
- ② なよなよした話し方だったので、もっとしっかり対応してもらえるように威圧的な話し方をした。  
※指導経験者やベテランの模擬対応者がやりがち。

## 5. 会話のやり直し

受験者の対応内容によって、模擬対応者から会話を止めることは出来ません。原則、再録音（複数回実施すること）は認められていません。

### ■ 再録音に関する事象

実技試験の対応を二度行うことは、模擬対応者の状況やセリフが事前に受験者にわかることとなり、問題漏洩に繋がりますので注意してください。

以下に、過去に生じた事例を挙げます。

#### ■ ルール違反例

- ・ 受験者が最後の名乗りで対応者名を言うべきところ、自身の本名を名乗ってしまったため、やり直した。
- ・ 受験者が受験番号を間違っていることが後で判明したため、やり直した。
- ・ 受験者が途中で絶句したため、やり直した。
- ・ 模擬対応者がセリフを間違えたため、やり直した。
- ・ 録音中、外的な音(車の音、チャイムの音等)が入ったため、やり直した。
- ・ 受験者もしくは模擬対応者が途中で咳込んだため、やり直した。
- ・ 模擬対応者が余計なセリフを言い時間オーバーとなったため、やり直した。

### ■ 録音方法（模擬対応者が実技試験を録音する場合）

#### ■ 保存ファイル形式について

アップロード出来る音声ファイルの形式は「.wav」が「.mp3」のみです。

※模擬対応者は、録音後に音質や受験番号を必ず確認しましょう。

<参考>

主な録音方法

- ・ テルコーチ
- ・ 会社などで採用している電話システムそのものによる録音
- ・ 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)

## ■ 遠隔録音方法 3級・2級の実技録音は遠隔を推奨

- ・ 朝日電器 ELPA エルパ  
TEA-041 [受話器用録音アダプター]
  - ・ ミヨシ miyoshi  
DRA-H44/WH [4極4芯対応 通話録音アダプター 受話器用]
- ※機材の一例です。

## ■ 模擬応対者の指名を受ける前に

☑同じ月に他の実施機関での、同じ検定の講習が入っていませんか？

例)

3月の3級の検定試験の模擬応対をする際に、同じ3月に別の実施機関で3級の検定試験の講習を担当しているなどのケース。この場合は、どちらか一方の担当しかできません。

☑同じ月、本部試験官に指名されていませんか？

☑同じ月、他の実施機関で採点者に指名されていませんか？

## ■ 実技試験当日

### ■ 模擬応対者として

- ・ 時間に余裕をもって行動しましょう。
- ・ 試験中に咳き込むことがないように、体調面に気をつけましょう
- ・ 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。模擬応対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、録音を行う場合は、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。

## ■ その他

- ・ 電話対応技能検定の試験細則・電話対応技能検定の事務処理要綱の改訂等により、ハンドブックを更新することがあります。
- ・ ハンドブックの最新版は、更新や変更があった場合、指導者部会より配布することを予定しています。

## ■ 実技試験の実施にあたって

### ■ 実技試験の実施方法とその背景

実技試験は実際の電話と同じ状況を作ること事が理想です。

実際の電話とは、顔が見えない相手との電話が前提です。受験者と模擬対応者の双方の顔が見えないように実技試験会場の設定をする必要があります。3級及び2級の実技試験は、試験時に自身の資料・メモ等の持ち込みが許可されているため、遠隔地からの電話方式も認められています。

一方、1級の実技試験は、実技試験問題以外の持ち込みが許可されていません。メモを見ないで対応し、適正に実技試験が実施されていることを確認するため、試験補助員が確認できる集合方式による試験が義務付けられています。（模擬対応が会場に電話して実施することができます）

試験細則の中では、模擬対応者の居場所についての制限はありません。従って、実際の電話と同じ状況が設定できれば、居場所は自由です。ただし、事前に自分が模擬対応をすることを受験者等に公表してはいけません。

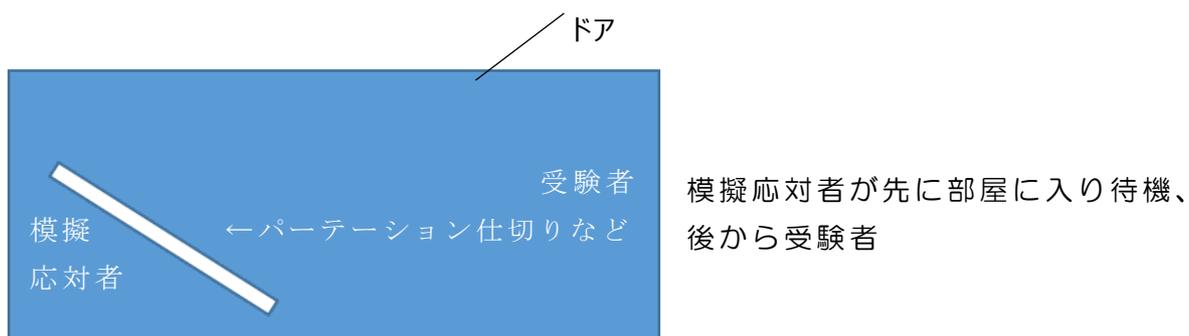
(参考：実技試験を実施する環境)

### 望ましい実技試験会場の例

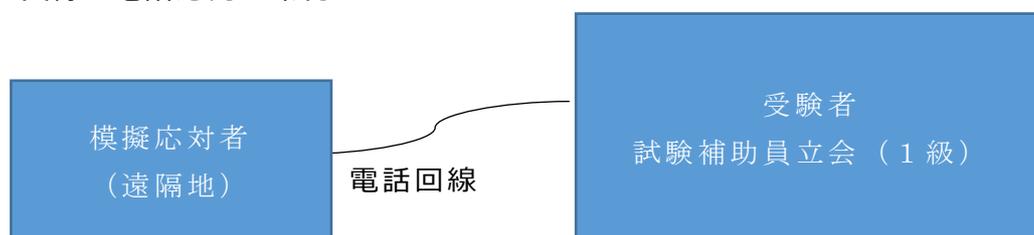
- 実技試験用に2部屋以上を確保できる場合  
(他の受験者は別な場所で待機)



- 実技試験用に1部屋を確保した場合  
(他の受験者は別な場所で待機、試験補助員が誘導)



- 模擬対応が遠隔地から電話をかける場合  
※実際の電話対応の環境



## <細則・事務処理要領>

### ■ 電話対応技能検定・実施細則・試験細則について

もしも検定実施機関専用ページの以下をご確認ください。

[実施細則・試験細則 \(jtua.or.jp\)](http://jtua.or.jp)

※2021年11月現在

### ■ 試験細則 第5章第4条の記載

(実技試験の電話パートナー(模擬対応者)の確認)

#### 第4条

1. 電話のパートナー(模擬対応者)は、責任者が任命する。
2. 電話のパートナー(模擬対応者)は、指導者以外が行うこともできる。その場合は、補助員として検定事務局へ申請しなければならない。
3. 電話のパートナー(模擬対応者)は、当該受検者を指導した者が行うことは出来ない。
4. 電話のパートナー(模擬対応者)は、当該受検者を審査する者が行うことは出来ない。
5. 電話のパートナー(模擬対応者)は、当該受検者に模擬対応者であることを知らせてはならない。
6. 電話のパートナー(模擬対応者)は、試験会場において当該受検者と個人的に接触するなど、疑惑を持たれることがないように心がけなければならない。

### ■ 電話対応技能検定事務処理要領 第3章7から

(7. 実技試験実施についての注意点)

1. 実技試験は細則に定めてあるとおり3級と2級については、集合方式以外の電話方式(遠隔地)で行うことができるが、併用して行うことはできない。しかし、実施機関が実施の都度、方式を変更することはできる。
2. 実技試験を集合方式で行うか、電話方式(遠隔地)で行うかは、予め受検者に公表しなければならない。
3. 実技試験は、筆記試験実施後1週間以内に行わなければならない。

( 8 . 3 級及び 2 級の集合方式による実技試験の注意点)

- 1 . 3 級及び 2 級の集合方式の実技試験については、応対を録音し、後日細則に基づき採点する。
- 2 . 受験者と模擬応対者は、顔を合わせないで実技試験（応対）をすること
- 3 . 実技試験（応対）は、試験官や他の受験者の前では行わない。
- 4 . 受験者は、自身が作成した応対スクリプトを見ながら実技試験（応対）をすることもできる。
- 5 . 受験者の机上には、電話機以外に実技試験問題と鉛筆・メモ用紙を用意すること。
- 6 . 実技試験の順番については、受験者から異議が出ないように公平に決定すること。
- 7 . 実施側の都合による録音の不都合等については、実施機関責任者の判断で、再録音することができる。

( 9 . 1 級の実技試験の注意点)

- 1 . 1 級の実技試験は、集合方式でおこなわなければならない。
- 2 . 1 級の集合方式の実技試験については、応対を録音し後日録音による音源にて、採点する。
- 3 . 受験者と模擬応対者は、顔を合わせないで実技試験（応対）をすること
- 4 . 実技試験（応対）は、試験監督官(責任者もしくは責任者が任命した補助者)の前で行う。
- 5 . 実技試験（応対）は、他の受験者の前では行わない。
- 6 . 受験者は、自身が作成した応対スクリプトを見ながら実技試験（応対）をすることはできない。
- 7 . 受験者の机上には、電話機以外に実技試験問題（応対スクリプトを除く）と鉛筆・メモ用紙を用意すること。
- 8 . 受験者は、メモ等の持ち込みを禁ずる。
- 9 . 実技試験の順番については、受験者から異議が出ないように公平に決定すること。

( 1 0 . 3 級及び 2 級の電話方式（遠隔地）による実技試験の注意点)

- 1 . 3 級及び 2 級の電話方式（遠隔地）による実技試験については、応対を録音し、後日細則に基づき採点する。
- 2 . 模擬応対者の電話応対は固定電話で行わなければならない。
- 3 . 受験者の電話応対は、携帯電話で行うこともできるが、予め受験者へは、電波状態により録音状態の不都合が起きる可能性を説明すること。
- 4 . 実技試験の順番については、受験者から異議が出ないように公平に決定すること。

5. 実施側の都合による録音の不都合等については、実施機関責任者の判断で、再録音することができる。

## <改訂履歴>

版数	発行日	改訂履歴
第 1 版	2021.12.23	初版発行
第 1.1 版	2022.02.04	表記揺れの修正 ※以下を追記 4.お客様になりきるための準備

もしも検定 模擬対応者のためのハンドブック

2021年12月23日 発行

※2022年2月4日第1.1改訂

もしも検定指導者部会

電話対応技能検定専門委員会承認済み

本ハンドブックは、必要に応じて順次改定します。