



第16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。2022年11月25日(金)、第16回の委員会が開催され、2021年11月から2022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。

指導者級資格保持者は402名に増加 見直しプロジェクトの答申を受け、 15の課題について専門委員会にて検討

今回の委員会の議題は、「電話応対技能検定の実施状況について」「電話応対技能検定実施計画について」「電話応対技能検定実施機関の認定等について」「検定実施機関への感謝状の贈呈について」「電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について」の5つでした。

■電話応対技能検定の実施状況について

実施状況については以下の通り、検定事務局より「専門委員会等の活動状況」「指導者の育成」「受検の状況等」「検定実施機関への感謝状贈呈」「その他の活動」について報告がありました。

(1) 専門委員会等の活動状況

専門委員会は15回ウェブで開催され、指導者級資格の更新や指導者養成講座のプログラムの見直しを行いました。このほか、指導者部会と連携して指導者の活性化などを検討したほか、新型コロナウイルス対策の検討も継続して行いました。また、2022年3月には見直しプロジェクトの答申を受け、課題の解決に向けて取り組みました。

試験問題作成部会は37回ウェブ開催し、筆記試験問題や実技試験問題を作成しました。問題作成においては、過去問題集の学習成果が発揮されるよう、過去問題を一部活用しました。なお、試験問題作成委員は2022年3月に3名が退任され、4月に1名新任の委員が加わったため、現在10名で活動しています。

指導者部会は委員会を5回ウェブ(内4回は専門委員と合同)開催したほか、自主勉強会を9回実施しました。その中で「模擬応対者向けハンドブック」を完成させたほか、「検定指導者向けハンドブック」も改定に着手しました。

(2) 指導者の育成

指導者級資格認定のための「指導者養成講座」を年2回ウェブ開催し、33名が受講、24名が合格しました。

指導者級資格保持者は順調に増えており、現在402名(前年比5名増)となりました。今期(30期)合格者24名の内、企業内指導者は11名で、累計241名となりました。

指導者のスキルアップのための取り組みについては、「品質向上研究会」を年に2回ウェブ開催しました。1月に「感情マネジメントがあなたの電話応対教育を変える」、7月に「仕事がデキる人になる～リモート時代の新人教育とコミュニケーション術」をテーマにした講義を行いつつ、実際の音源を聞きながら評価合わせを行いました。また、「指導者養成講座」には2月に53名、8月に64名が参加したほか、指導者部会による自主勉強会も9回開催され、延べ175名が参加しました。

この指導者級資格は5年ごとに更新手続きが必要で、今年度は9期・19期、10期・20期の合計68名が対象となり、50名が資格を更新しました。各種ある更新条件については、特に試験官実績で1級の試験官実績を積むのが難しいという声を反映し、2021年の4月から1級審査を5年間に1回以上は行えるよう、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積めるようにしています。

(3) 受検の状況等

2022年の受検者数は対前年比928名減の、8,591名となりました。これは新型コロナウイルス感染症の拡大による影響が大きいと考えられます。これまで最も多かったのが2019年の12,725名で、この年と比べると3分の2ほどに減少しています。しかし、2022年5月以降の受検者数は対前年比で111%増加しており、このトレンドを維持して受検者数の増加を図っていきたくと考えています。累計(2022年10月末現在)の受検者数は、97,829名となっています。

検定の実施機関については、指導者が在籍している企業が検定実施機関(=企業内実施機関)として行う実施規模が拡大し、受検者数は2,090名(前年比178名増)となりました。また、受検者の業務上の都合に対応し、規定以外の日程や時間で行う特例実施は86回行われ、

受検者数は1,508名となりました。

(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」「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」の6機関を2022年1月に表彰しました。

(5) その他の活動

学修参考図書として「3級/4級問題集第5版」「1級/2級問題集2022年版」を日経BP社からそれぞれ発行しました。このほか、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、日本商工会議所発行の「石垣」(発行部数:45,000部)に検定の広告を計3回掲載しました。また、見直しプロジェクトの答申については現在、専門委員会にて検討を進めています。

受検者数は10,000名超を目標に 検定試験は8月より 1級と2級のスケジュールを一部入れ替え

2022年11月~2023年10月の実施計画のほか、各議題などについては、次の通り報告がありました。

■電話応対技能検定実施計画について

実施計画はこれまで同様、企業の電話応対品質の向上に貢献するという考え方のもと、策定されました。この中で、指導者の育成・支援については、2023年2月

と8月に「指導者養成講座」を、1月と7月に「品質向上研究会」を開催、指導者部会(第9期)も4月から開始します。

受検者数の拡大・普及促進については、協会のあらゆる事業の中でPRしていくほか、実施機関登録への働きかけ、書籍などの広告掲載などに取り組む予定です。検定試験は、8月より1級と2級のスケジュールを一部入れ替える予定で、年間26回開催します。受検者数は新型コロナウイルスの影響も考慮し、10,000名超を目標とします。

■電話応対技能検定実施機関の認定等について

電話応対技能検定実施機関は、2021年11月以降に3機関が新たに認定され、8機関の返上があったため、現在の実施機関数は137機関に。このうち、各県の協会支部と一般の研修会社の合計が82機関、残りの55機関は企業内の指導者により企業内で指導する検定機関となりました。

■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、より多くの受検者を輩出した機関で、1~3級合計、4級それぞれの上位3機関です。

■電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について

電話応対技能検定専門委員会委員の川崎 昌氏の退任、岩野 敬一郎氏の新任について委嘱の報告があり承認されました。任期は2023年11月の検定委員会開催日までとなります。

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
いなば法律事務所 弁護士
元中京大学法科大学院教授
元大阪地方裁判所判事 元法務省検事
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



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
立命館大学 衣笠総合研究機構 客員研究員
元NHKエグゼクティブアナウンサー
三宅 民夫氏



委員
(公財)日本電話ユーザ協会 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
いなば法律事務所 弁護士
元中京大学法科大学院教授
元大阪地方裁判所判事 元法務省検事
稲葉 一人氏



委員
(株)アクシア
代表取締役社長
岩野 敬一郎氏



委員
税務研究会 出版局
編集者
上野 恵美子氏



委員
(株)NTTドコモ
横山 達也氏



委員
(公財)日本電話ユーザ協会
専務理事
仮田 達男氏

Webで読もう
ユーザ協会 C40001

