

第17回 電話対応技能検定委員会レポート

電話対応技能検定委員会は、電話対応技能検定(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。2023年11月24日(金)、第17回の委員会が開催され、2022年11月から2023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418名に増加 高校生の一括4級受検の実績もあり、 今後の需要拡大のため学校に注目

今回の委員会の議題は、「電話対応技能検定の実施状況について」「電話対応技能検定実施計画について」「電話対応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」「電話対応技能検定専門委員会委員の委嘱について」の5つでした。

■電話対応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

専門委員会はオンラインで12回開催され、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の検討を行いました。

試験問題作成部会はオンラインで36回開催し、筆記試験問題や実技試験問題を作成しました。

指導者部会は委員会をオンラインで5回開催したほか、自主勉強会を4回実施しました。その中で模擬対応者に関するアンケート結果を踏まえて「模擬対応者向けハンドブック」第二版を作成しました。また、「30点のつけ方ワークショップ」を開催し、審査で標準化が困難な全体評価のつけ方について、指導者間で議論しスキルの向上を図りました。

(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回オンラインで開催し、44名が受講、31名が合格しました。指導者級資格保持者は現在418名(前年比16名増)となりました。今期合格者44名の内、企業内指導者は14名で累計177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回オンラインで開催しました。1月に「幸せに働ける組織・職場の作り方~明日からできる実践ワークのはじめの一步~」、7月に「ハラスメントにしない・ならない指導方法とは?~カスタマーハラスメントにどう対応する?」をテーマにした講義を行いました。また、「指導者養成講座」には2月に69名、8月に52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、今年は1期・2期・11期・12期・21期・22期の全6期が対象となり、81名が資格を更新しました。

(3) 受検の状況等

2023年の受検者数は前年比451名減の、8,140名となりました。検定開始以来の累計の受検者数は105,969名となり、10万名を超えることができました。

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行う検定実施機関(=企業内実施機関)が52あり、検定を延べ171回開催し、受検者数は1,562名となりました。また、受検者の業務上の都合に対応し、規定以外の日程・時間で検定を実施する特例実施が54回あり、受検者数は1,556名となっています。学校での実施(4級)は増えていて、受検者数は700名となっています。中でも、就職を控えた2・3年生全員への受検を提案した伊勢学園高等学校では525名が受検しました。

(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JBMコンサルタント(現 株式会社セゾンパーソナルプラス)」「パナソニックオペレーショナルエクセレンス株式会社」「株式会社ニッター」「NTTビジネスソリューションズ」「損保ジャパンパートナーズ株式会社」「株式会社マナフィス」の6機関を2023年1月に表彰しました。

(5) その他の活動

学習参考図書として1級/2級問題集を6月に、3級/4級問題集を12月に発行しました。また、テレコム・フォーラム誌や協会ホームページにて検定導入企業の取り組みなどを紹介、日本商工会議所発行の「石垣」に広告を掲載したほか、若者世代の電話に対する苦手意識が世の中の話題になっており、メディアへの取材対応などを行いました。

電話対応技能検定の見直しについては、専門委員会にて答申を受けた見直し項目について検討・推進しました。

■指導者部会の活動状況

指導者級資格保持者の有志による意見交換・交流の場として指導者部会が企画・運営しているワークショップと交流会のうち、「ウェルカムワークショップ」「30点のつけ方ワークショップ」「指導者級交流会」の3つの活動について報告がありました。

受検者数は10,000名を目標に 検定の普及促進のため 新たな学校への提案に注力

2023年11月~2024年10月の実施計画のほか、各議題などについては、以下の通り報告がありました。

■電話対応技能検定実施計画について

実施計画はこれまで同様、ビジネスにおける電話対応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、2024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10期)の活動もサポートしていきます。このほか、指導補助教材の提供や紹介も引き続き行います。

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。また、新たな学校への検定の普及拡大に向けた提案に注力していきます。

検定試験は年間26回開催します。受検者数は10,000名を大きな目標として取り組みます。

■電話対応技能検定実施機関の認定等について

電話対応技能検定実施機関は、2022年11月以降に4機関が新たに認定され、5機関の返上があったため、現在の実施機関数は136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。

■電話対応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、岩野 敬一郎氏、上野 恵美子氏、俣田 達男氏、横山 達也氏(全員再任)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められました。

電話対応技能検定委員会 委員 (委員 50音順)

 委員長 国際教養大学 日本語教育実践領域 特任教授 伊東 祐郎氏	 委員 いなば法律事務所 弁護士 元中央大学 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	 委員 国立情報学研究所 客員教授 京都大学大学院医学研究科 講師 弁護士 岡村 久道氏
 委員 (公財)日本電話ユーザ協会 理事長 黒田 吉広氏	 委員 (公財)日本電話ユーザ協会 会長 (株式会社みずほフィナンシャルグループ 顧問) 中野 武夫氏	 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

電話対応技能検定専門委員会 委員 (委員 50音順)

 委員長 いなば法律事務所 弁護士 元中央大学 教授 元大阪地方裁判所 判事 稲葉 一人氏	 委員 株式会社アクシア 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	 委員長 中央出版 秋山 幸代氏
 委員 (公財)日本電話ユーザ協会 専務理事 俣田 達男氏	 委員 (株)NTTドコモ 横山 達也氏		

Webで読もう
ユーザ協会 C40001

