

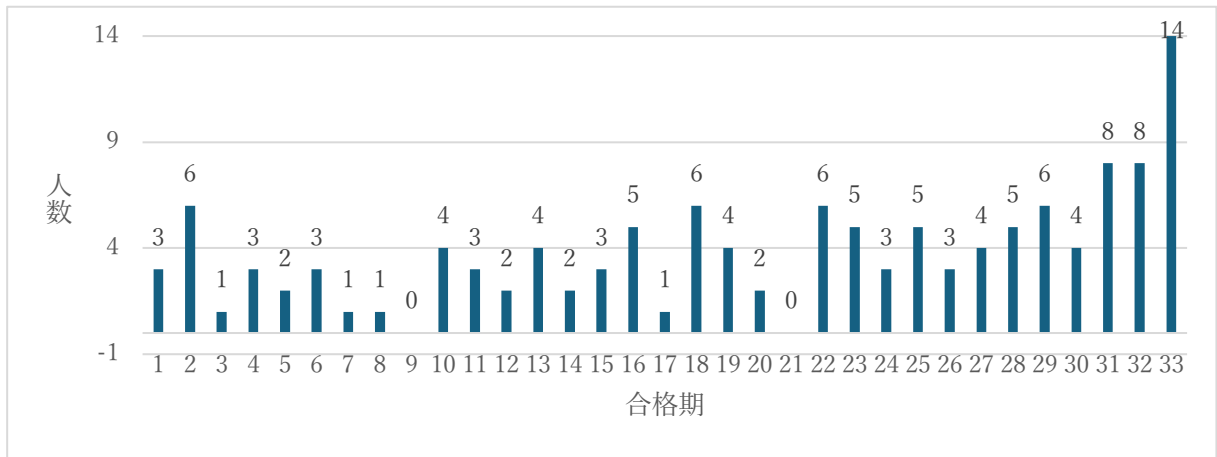
## 指導者級保持者アンケート 「検定講習とカリキュラム」について

下記のとおりアンケート結果をご報告いたします。なお、取り纏めにあたり、文末は「である」体に統一し  
固有名詞は、特定できない表現に変更してあります。

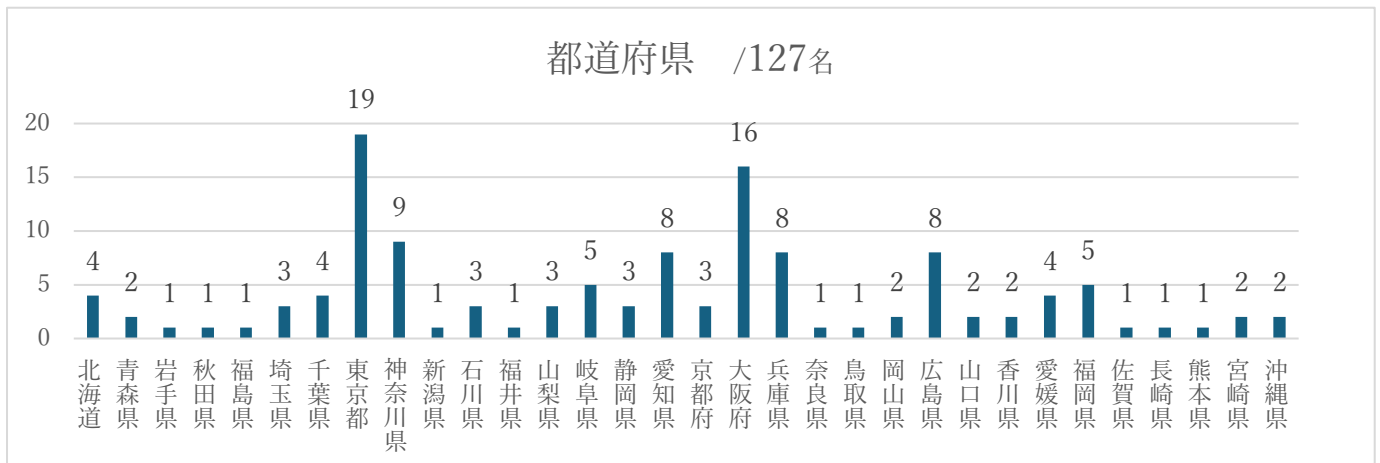
## 【資料①】

## 1. 回答者 127 名

## ■ 期別



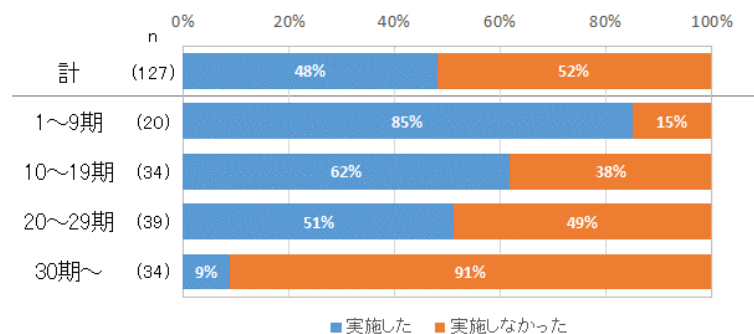
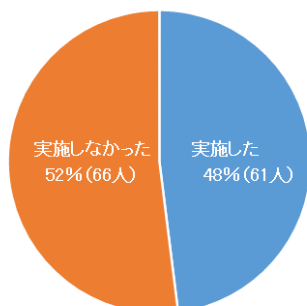
## ■ 都道府県別



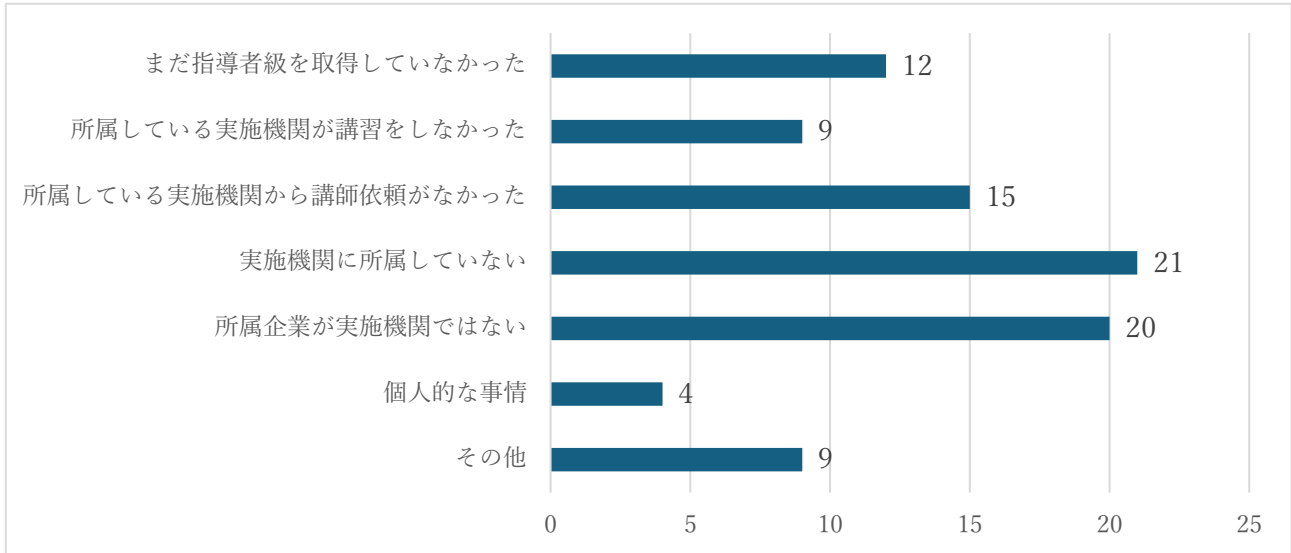
(宮城県・山形県・茨城県・栃木県・群馬県・富山県・長野県・三重県・滋賀県・和歌山県・島根県・徳島県・高知県・大分県・鹿児島県は0名)

## 2. アンケート集計Ⅰ－検定講習について－

Q1：昨年度（2023年4月～2024年3月）一年間に、検定講習（企業内を含む）を実施しましたか



Q2：(実施しなかった方) その理由を教えてください (66名/複数回答)



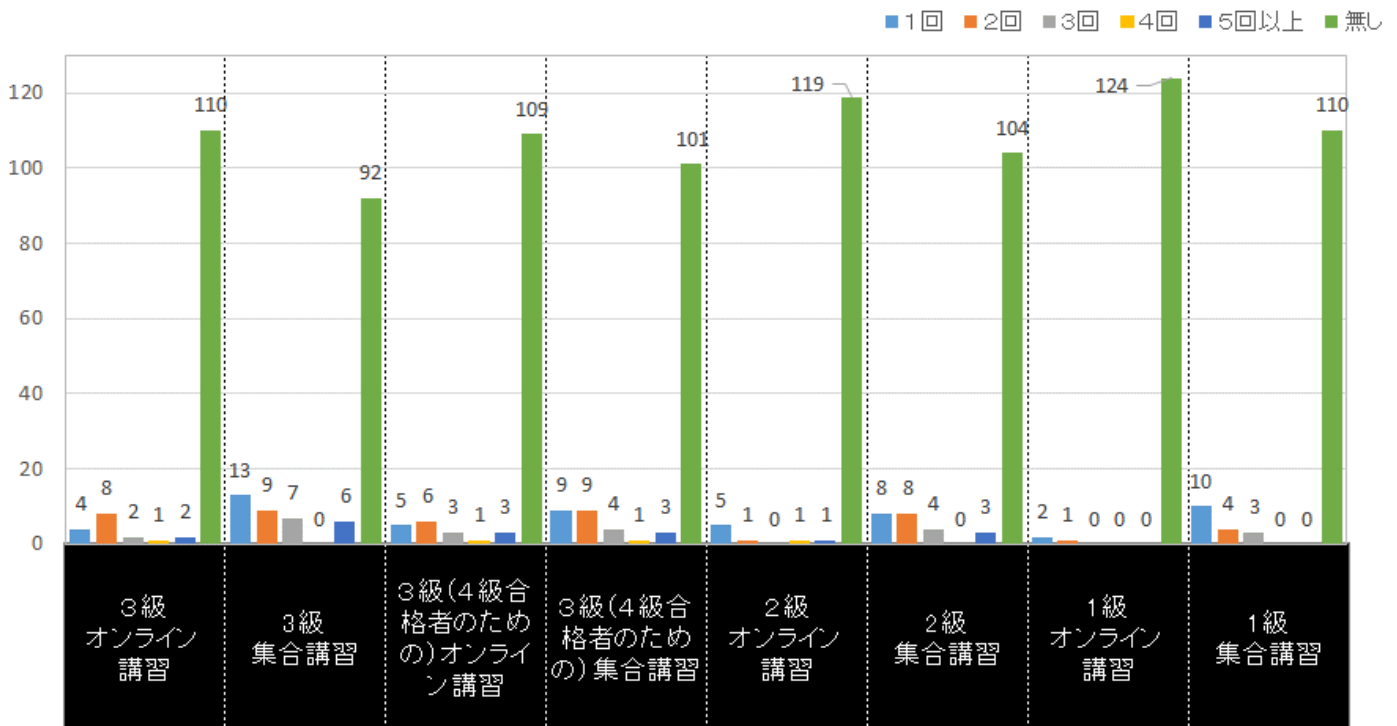
Q3：(実施しなかった方) 今後、講座を実施するには、どうすればよいと思いますか

- 実施機関への検定依頼は全くなり、企業も他の研修や検定に移行することが多く思案中。
- 私のように所属する実施機関がない、所属していても講習の依頼がない、そのような方が登録できる専門の機関がユーザ協会内にあればよいと思いますが、いかがでしょうか。
- 所属している実施機関へ積極的に講座の実施希望をお伝えしたらよいものか迷っている。以前、その旨をお伝したところ、長年講師をされている方々が減収になるため、承諾が必要であると言われ、それ以上、話が進まなかった経緯がある。
- 所属している実施機関に働きかけてはいるがもう何年も講師依頼がないので、本部から直接講師依頼があればいいと思う。
- 自分の属する企業への働きかけも必要ではあるが、当初の目標であった2級の取得者が全員に行き渡ったため、新規の講座や検定試験ができない状況にある。1級に関しては当社はそこまで需要がないため社外にもしも検定を普及したいと考えている。
- 実施機関に相談する・自分から積極的に関わる(2件)
- 社外に向けた広報活動を行う。
- 現在実施機関が実施の再開で準備を進めている。
- 実施機関そのものの活動を活発にしてもらうよう働きかけをする。
- 実施機関に相談・依頼・登録する(4件)
- 認知度が広がると理解を得やすい。
- 所属部署と調整し実施できるようにする。
- 支部に協力を依頼して、講座実施の機会を得る。
- 研修の稼働の確保。
- 異動後の社内に実施機関がないので、支部に相談をして実施機関登録できれば良いと思う。
- 異動や転職で実施機関から外れた指導者による任意団体を作り実施機関となり、講座を実施したい。
- 実施機関からの情報が欲しい。全く情報共有がなされていない。自身に期待されていることは何なのか何が必要なのかを知り、その上で活動をしていきたい。

- もしもし検定の重要性を所属企業に働きかけ、社内検定の実施を復活させる必要があると思う。
- 検定の認知度アップ・有用性や必要性を認識してもらう（2件）
- 筆記試験内容の範囲を定め、ハードルを低くする。
- 社内の要員および業務の調整。
- 個人で指導者級を取得した為、実施機関に所属ができていない。
- 講座や講話・セミナーなどの経験はある。愛媛で所属できる団体があれば教えていただきたいと思う。
- 所属企業の実施機関登録予定がなく、所属支部にて開催の検定はすでに実施される方が決まっている。そのため個人で開拓するしかないが、現状から無理。5年更新をあきらめている。
- どうすればいいのか、わからない。指導者級を継続することが困難だと感じている。
- 経験者に相談し、実施計画を考える。
- 社内での異動を期に会社の実施機関に所属することができなくなってしまったため（実施機関を申請している部署と違う部署に所属することになってしまったため）部外の指導者級でも講師をすることができないかと相談しており、所属が可能となれば講座を実施することができる。また、社内実施機関の所属が難しい場合は、社外の実施機関に所属する必要がある。しかし、社外の実施機関にどうやったら所属できるのかも分からない状態。異動前に講座を実施しているので次回更新要件は満たすものの、その次の更新ができるかどうか不安を感じている。
- 現在、実施機関に登録していないため、本業に専念している状況。今後どうするか考えていきたい。
- 所属している実施機関だけではなく、幅広くいろんな方の講座が受講できるよう、必要に応じて、実施機関へ登録できる制度などがあれば、若い期の方も全国都道府県問わず、ベテラン講師の方の講座を勉強できて励みになると思う。
- 所属企業に実施機関登録を求める（3件）
- もしもし検定を実施している機関に登録し、講座を担当したい。現在、勤めている会社でも、もしもし検定の内容に近いテーマで講義を行っており、その登壇経験を積んだ後に、支部への登録を進めたい。
- 社内で実施出来るよう働きかける。
- 所属企業に実施機関としての申請を検討いただいている。
- 所属している企業が実施機関だが、現状の組織体制上は実施が難しい状況が継続している。自社では難しく自身が未経験であることから、他実施企業と合同させていただける機会があれば有難い。
- 所属企業が実施機関登録をするか検定講師をさせてもらえる実施機関を探す。だが、どちらも難しい。
- 自分の勤め先以外の実施機関への所属の方法がわからない。講習する為の講習を受ける必要性があると考える。
- 実施機関への登録のハードルが高い。あぶれている人は、ユーザ協会の各支部に所属するなど救済策がないと厳しいと思う。
- 昨年度は先輩講師の講座見学、模擬応対者経験をさせていただき、今年度10月から登壇予定。(3級、2級)支部で下積みの活動を行い、認知してもらうよう努力する。
- 所属企業がコールセンターも擁していながら、もしもし検定に対する認知度やリスペクトが低い。協会の事も分かっていない。一従業員である指導者級合格者からのアピールに限界を感じている。協会から企業へのアプローチもあればと思う。個人的には、合格後の活動の仕方などの講習があってほしい。
- 勉強を続け、依頼をしていただけるよう努力していく。
- 積極的に声掛けや参加意欲を伝えるなど、今後もしていきたい。

- 希望者の同席を可能にする。
- 講座実施の流れを把握し実施する。
- 本年度の全国大会を終えた後に実施機関に登録や社内の検定講習に関われるようにしたい。
- 会社に承認を得たうえで実施機関に所属したいが、弊社では前例がなく時間がかかりそうである。
- 自身のスキルを更に上げながら機会を待つ。

Q4：どの級を何回行いましたか 併せてオンライン講習か、集合講習かを教えてください



Q5：検定講習以外に、検定の指導等をしていれば教えてください

#### 指導者級

- 指導者級対策を請け負っている。

#### 1級・論述

- 1級の試験前講座をしている。
- 1級合格者向けに電話応対審査実施に向けて、ポイントの講習を実施している。
- 検定講習に含まれていますが、試験直前に実技対策を行っている。また、1級の論述対策を実施している。
- お客様のご要望があれば、4級講習をしたり、新入社員研修のカリキュラムの中にももしも検定の3級試験を取り入れたり、実技の対策、1級の論文対策講座等を行っている。
- 実技試験に備えて発声トレーニングなど。論述対策研修など。

#### 4 級

- 4 級受験者のための講習を実施している（同 10 件）
- 会社内で 4 級対策講座をしている。
- 高校生・大学生が 4 級を受験する場合には、事前に講習を実施している。
- 4 級のみ講習や検定をわずかに実施し、就活に備えている。
- 4 級は過去問に関して質問があれば個別に対応している。
- 個別に 4 級受験に向けたアドバイスや対策指導を実施している。

#### 試験前対策（講座・実技指導）

- 試験前、実技対策講座（同 23 件）
- 2024 年 4 月～社内で実技の合格対策指導、筆記・実技試験前に対策講座をしている。
- 試験前に実技対策レクチャーをオンラインで実施している。
- 実技の合格対策指導をしている（同 24 件）
- 自社の受検者の実技の合格対策指導（同 3 件）
- 実技の合格対策・試験問題ツールを活用した力試し。
- 実技対策の相談にのることがある。

#### 検定講習の実技

- 研修時に実技の過去問題を行っている。

#### コンクール指導

- 社内(全国)電話応対コンクールの指導
- 電話応対コンクールの指導
- 出場者にもしもし検定で教えている電話の受け答えやマナーなどの内容を生かして、コンクールの対策の勉強会を行っている。

#### 応対品質評価など

- 所属企業内の応対品質評価基準策定
- 社内応対品質評価およびフィードバック

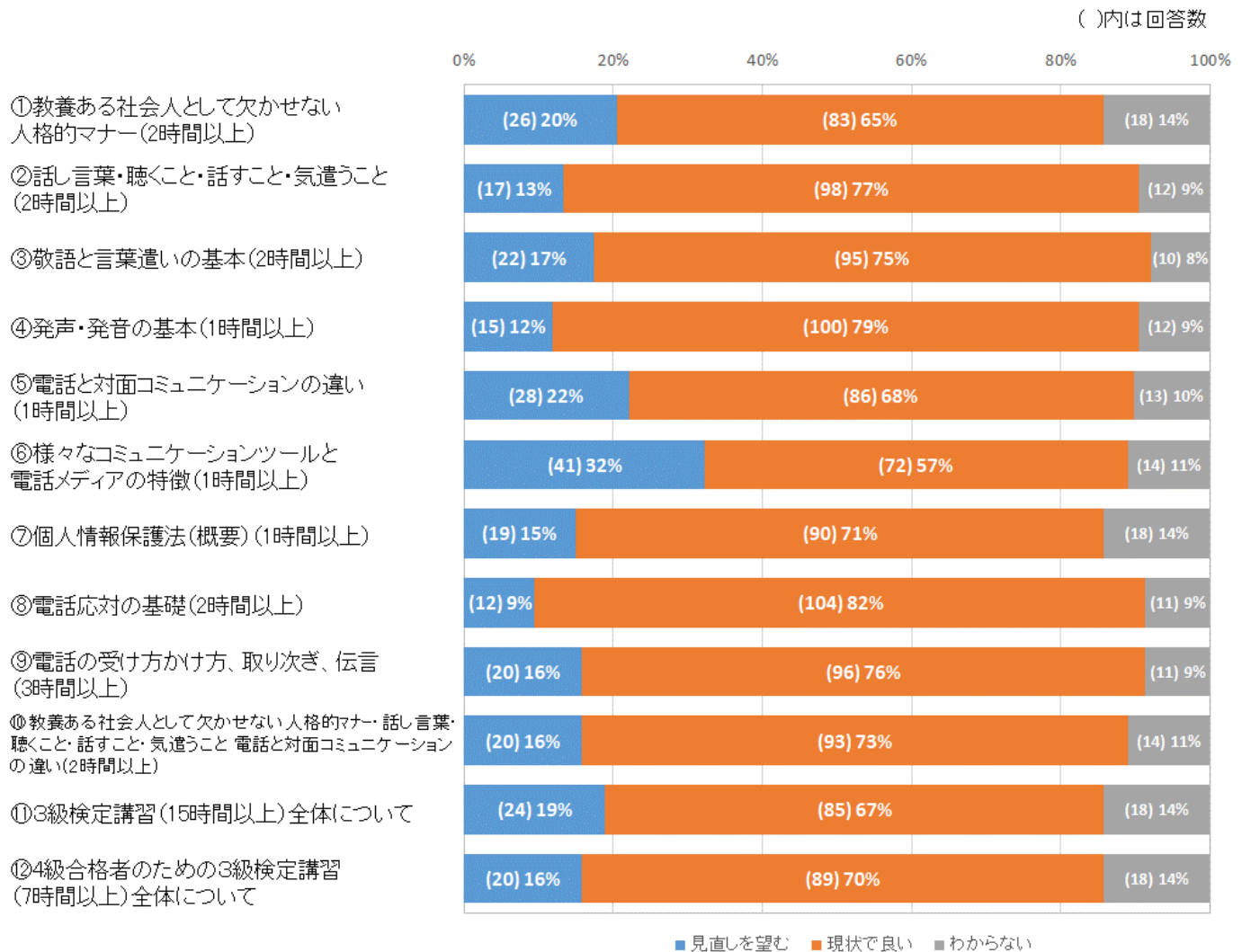
#### ■マナー研修

- 新入社員教育の一環として 4 級相当の内容を盛り込んだビジネスマナー研修を実施した。
- 業務上のマナー研修は実施している。（接客接客等）

### 3. アンケート集計Ⅱ－各級の検定講習・カリキュラムについて－

#### 【3級検定講習】

Q6：3級検定講習（15時間以上）（7時間以上）について



Q7：見直しを望む項目について、具体的に教えてください

#### ① 教養ある社会人として欠かせない人格的マナー（2時間以上）

- マナーを現状に合わせる、時間短縮。
- 接遇・礼法は知っていて損はないが今の時代に実践できない知識を問うことに疑問がある。
- 3級からの方向け 1.5 時間と 4 級合格者は 0.5 時間と時間の設定が中途半端なので、4 級合格者向けの時間の内訳を再考していただきたい。
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 内容が現場と合っていない。また DVD 教材とも合っていない。
- 最新の内容でのテキストの更新を望む。
- 電話とかけ離れた内容が多い。
- 社会人の在り方や働き方の変化に伴い、シーンに合ったマナーを教えることが必要なため。

- 時間を増やす。
- 範囲が広いこともあるが、現在のビジネス環境に即して取捨選択が必要ではないかと考える。
- ジェンダーに即した内容に変更が必要。
- 範囲を設定してほしい。
- 範囲が広く2時間前後では網羅できない。
- 内容が時代にそぐわない部分が出てきていると思う。
- 実際の試験問題と講習内容が乖離していると思う。
- 食事などのマナーは必要ないのでは。

#### ②話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと（2時間以上）

- 3級からの方向け1.5時間と4級合格者は0.5時間と時間の設定が中途半端なので、4級合格者向けの時間の内訳を再考していただきたい。
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 内容に重複がある。
- 時間が長い。
- 言葉は教えたから実際に理解して、使えるところまで指導したいと思うと時間が足りない。
- 範囲をより細分化する。
- 3, 2, 1級の違い、範囲を設定してほしい。
- 説明とワークをするには時間が短い。
- 実際の試験問題と講習内容が乖離していると思う。

#### ③敬語と言葉遣いの基本（2時間以上）

- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 内容に重複がある。
- 検定試験の本部試験官をしていてよく感じるのだが、実技において基本的な敬語が身につけていない受験生が多いため、もっと時間をかけるべきだと考える。
- 言葉は教えたから実際に理解して、使えるところまで指導したいと思うと時間が足りない。
- 範囲が広く、時間が足りない。(3件)
- 少し多めに取る方がよい。
- 知識で覚える内容であり、ロープレ練習も効果的ではないと考えるため、短い時間で良いと考える。
- 3, 2, 1級の違い、範囲を設定してほしい。
- アンケートにも「もっと学びたい」が多い。
- 実際の試験問題と講習内容が乖離していると思う。

#### ④発声・発音の基本（1時間以上）

- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 発音発声の専門知識なしには教えられる。
- 時間が長い(電話対応の基礎に含めても良いのでは)
- それほど時間を掛ける必要が無い。

- 実際の試験問題と講習内容が乖離していると思う。

#### ⑤電話と対面コミュニケーションの違い（1時間以上）

- 対面以外のツールの追加
- ⑥と共通することも多いのでまとめた項目にさせていただくほうが講習内容を組み立てやすい。
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 内容に重複がある。
- 電話対応に必要なものではないものもある。
- 連絡ツールが多岐に渡り、コミュニケーションを図る手段も変化してきたため。
- 内容が定まらないので⑥と合わせて1時間くらいに集約(3件)。
- コミュニケーション手段が、対面と電話だけではなくなっている。
- 15年前と変わり、さまざまなコミュニケーションツールがある中で、社会人として必要な知識、時代に合ったカリキュラムにして欲しい。
- 現在の検定試験内容に直接、必要かどうかを検討していただきたい。
- 違いの項目に限定すると短くても良い。
- 時間が長い。
- 重要な基本的知識ではあるが試験にはあまり反映されない。
- 実際の試験問題と講習内容が乖離していると思う。
- 範囲に対して、出題件数が少なく自学自習を促したい。(時間が長いことと、電話対応の基本などとも関連しているため)

#### ⑥様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴（1時間以上）

- ツール種類や使われ方を現状に合わせる。
- 時間が長い。短縮しても良いと思う。
- コミュニケーションツールは移り変わりも早いので多くの時間を使った方が良いと考える。
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 内容に重複がある。⑤と合わせたい。(4件)
- コミュニケーションツールでネットやAI関連の内容を充実させるべき。
- 30分で良い(内容が古い)
- 連絡ツールが多岐に渡り、コミュニケーションを図る手段も変化してきたため。
- 近年、当初の目的から少し外れた内容となっていると感じる。電話応対技能検定3級認定者に必要なのは、「電話以外にもコミュニケーションツールとしての選択肢があり、状況に応じ最適な活用を考える」という事ではないか。ICTツールの様々な知識拡大は3級のこの項目では重要ではないので、試験及び公式問題集からも除いて頂ければ、講習内容も当初の目的にそった指導に出来ると思う。
- 15年前と変わり、さまざまなコミュニケーションツールがある中で、社会人として必要な知識、時代に合ったカリキュラムにして欲しい。
- 電話以外のツールについてメールの基礎に重点を置いてほしい。
- 内容が定まらない。
- 現在の検定試験内容に直接、必要かどうかを検討していただきたい。



- 掘り下げ具合によるので悩んでいる。
- FAX を知らない受講者もあり、ほとんど使われていないツールは削除してもよいのでは。
- 「1時間以上」とあるので、2時間でも3時間でも対象者に合わせて講師の判断で実施すればいいと思うが、実際にやってみると1時間程度では用語の解説程度に終わってしまい、内容が薄っぺらくなりがち。事例やトレンドを盛り込んで、よりわかりやすく講義をすることを意識している。
- 電話の検定なので、LINE や Facebook、SNS についての設問は不要。特に若い受検者にはさらに教える必要がなくなってくると思われる。
- IT 系の問題について、テキストの範囲と、試験問題がかけ離れていつてる。教えてもいないような問題が出てくると自体に疑問を感じる。
- 重要な基本的知識ではあるが試験にはあまり反映されない
- 今では FAX を使用する機会がかなり減り、WEB 会議も当たり前になっている。また、3 級の問題で、「DX 化の事例のうち、コミュニケーションに関係ないものはどれですか」という問いに対し、ナレッジマネジメントシステムや RPA 等の専門用語が出てくる。このような問題を出題するのであれば、クイックマスターなどをバージョンアップしていただきたいと思う。
- 試験問題の方の課題かもしれないが何を求められているのか分からず、講習で触れる内容も絞れない為ほとんど触れることが出来ない。

#### ⑦個人情報保護法（概要）（1 時間以上）

- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 1 時間では足りない（情報が多いため）
- 知識としてはあった方がいいが必須とは思わない。
- もうどの企業でも必要であり、今更、検定試験の問題として必要かどうかも含め見直された方が良いのではと考えている。直接、電話対応検定に関わる科目を重視された方がベターかと考えている。人間力を高める検定という認識でいる。
- 個人情報保護法は電話対応技能に最低限必要な範囲だけでよい。必要であるなら電話対応技能検定になぜ必要なのか、テキストに記載があるとよい。
- 個人情報は変更点以外にも意義を伝え、発音や話し方は伝わり易いような指導が必要。
- 資料を何を使うか…。
- 範囲が広い。

#### ⑧電話対応の基礎（2 時間以上）

- ⑨とまとめて5時間としていただく方がやりやすい。(2 件)
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 1 時間でよい（基礎は出来ている人が多いため）
- ②の内容と被るため、実戦練習をすることとしても、もう少し短い時間でも良いと考える。
- ⑧&⑨計5時間では説明はできるが、個人の力量に合わせて、話し方など合格ラインまで話せる指導をするには時間が足りない。

⑨電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言（3時間以上）

- コールセンターでの対応の基本も入れた方が良いでしょう。
- ⑧とまとめて5時間としていただく方がやりやすい。
- 時間が長い（実技で具体的に指摘、指導することでカバーできるように思う）
- 電話対応の基礎に入れて4時間くらいが望ましい。
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 時間を短縮しても良いと思う。
- 3時間は長い。
- 実力の伴わない指導者を増やさないために、基本的な実技練習にもっと時間を費やしたほうがよい。
- 社会状況にあった電話対応。
- ⑧と合わせてはどうか。
- ⑧&⑨計5時間では説明はできるが、個人の力量に合わせて、話し方など合格ラインまで話せる指導をするには時間が足りない。
- 範囲に対して、出題件数が少なく自学自習を促したい（実技の練習と兼ねて伝えた方が伝わりやすいため、座学を短く、実技を長くとりつつ絡めて伝えたい）。

⑩教養ある社会人として欠かせない人格的マナー・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと 電話と対面コミュニケーションの違い（2時間以上）

- マナーを現状に合わせる。
- 接遇・礼法は知っていて損はないが今の時代に実践できない知識を問うことに疑問がある。
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 項目は必須なのか、調整をどの程度して良いのか迷う。
- チャット等のやりとりや、対面でも画面ごしが増えているため、対面と電話の対比軸が少し古いように思う。もし検のためにせざるを得ないが、本当は、文字の言葉と直接の話し言葉の注意点などの方が実務向きな気がする。

⑪3級検定講習（15時間以上）全体について

- 時間を7割程度に短くする。
- 使用するテキストはクイックマスターに統一するなど、ベースとなる全国共通のテキスト・カリキュラムを導入した方がよい。
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 時間が長い。検討の余地があると思う。（2件）
- 講習時間を〇〇時間「以上」とせず、「〇〇時間」と統一しては？（2級1級も同様に）。例えば、15時間であれば、①②③等の時間配分の多い項目時間を時短するなど。
- 必要な時間ではあるが、受講生には長すぎて負担になる。
- 15時間は多い。電話対応専門職でもない限り、業務をしながら確保するにはボリュームが多い。

⑫4 級合格者のための3級検定講習（7時間以上）全体について

- 時間を7割程度に短くする。
- 3級は1 2 3 4級の中でも一番大事な講習だと思います。3級の講習時間を短くすることで受験者数の拡大に繋がるのではと考える。
- 4級合格者は、基本的知識があると見なして実技指導に重点を置いた方が良い。
- すでに筆記試験を合格している人に対して、講習する必要のないカリキュラムが多いような気がする。
- マナーと日本語の時間が短すぎる。
- 4級の筆記が受かった方であれば、言葉遣いと電話応対に特化した内容であっていいのではないかと思う。実際、高校生・大学生の方が実技試験を受験される場合、実技に掛ける時間を増やさないと身に付かないし、合格できないと次に繋がらなくなってしまう。

全体の意見

- 使用するテキストはクイックマスターに統一するなど、ベースとなる全国共通のテキスト・カリキュラムを導入した方が良い。
- 3級がどこまで教えるのかの内容が定まらない。
- クイックマスターの改定にともなって、内容の改定が必要だと思う。
- 実技指導の時間が足りない。
- 時間が長い。
- 時間が足りない。電話応対の基礎、言葉遣い、ロープレなどに時間が取られ他のカリキュラムがあまり出来ない。(3級の筆記は免除だが、マナーなど基本的なことはしっかり伝えたいため)
- マナー、日本語、コミュニケーションツールなど範囲が定めにくくなっている。どんどん範囲が広く、深くなっている気がするため絞ってほしい。絞るためには、テキスト・過去問題集が分厚くなくてもいいので、「この範囲から必ず出る」という内容に筆記はしてほしい。テキスト・過去問題集を本部で統一して作成してもらえると有難い
- 4級合格者のための3級検定講習は電話応対のカリキュラムだけで良いと思う。筆記試験もないのにマナーなどを行っても参加者がピンとこないと思う。
- 3級の15時間は仕事をしている人には厳しいかと思う。オンラインで「ひと月」の間に見られる様にする対策も必要かと存じます。
- ⑤⑥⑩ 重複する項目がある。社会の変化に対応した内容の見直しの必要性を感じる。
- 範囲の整理が必要。これまで、テキスト概要の他に、ネットや世間的にマナーが紹介されていないものも問題にされることが増えてきているように感じる。例えば、コロナであれば感染対策時のマナー等、考えられる内容があるのであれば、ユーザ協会のHPで紹介するか研修範囲として新たな項目を生むしかないと思う。時事ネタがダメとは言わないが、世間一般的に明確化されていない問題はいかがかと思う。
- すべての項目において、時間数を増やしてほしい。
- 良ければ、考えているカリキュラム案を別送する。
- ①、⑤、⑥、⑩は統合できる部分もあるのではないか。
- 統合で捻出できた時間は⑨の電話応対の講習に時間を増やせたら進めやすい。受講人数が多い場合など、実践の時間がもっと欲しいとすることがある。
- 時代の変化に対応できていない部分を感じる。講師側が成長することが求められている。個々の講師が成長

するのは良い事だが、講師同士の足並みが揃わない気がする。

- 基本的にはテキスト内から出題されるようにしてほしい。テキストと過去問を一所懸命勉強しても不合格になる人もいる。そういう人は再受験しにくい傾向がある。
- ①⑤⑥⑩→教養ある社会人として～、電話とコミュニケーション～というテーマと内容が時代にそぐわない。ビジネスマナー、電話とオンラインの違いやマナーなどが必要ではないか。
- ②③④ 「言葉」について いずれも経験不足や苦手意識のある受検者が多いと感じている。
- ⑤⑥⑩の内容が似ている部分が多く、少人数だと長いと思うことがある。

Q8：3級検定講習でお困りやお考えのことなどありましたら、教えてください

#### 範囲・難易度・偏りなど

- 3級検定で取り扱う日本語の範囲を決めてほしい。広すぎて検定講習に定められている時間内で収まらない
- 3級の問題のレベルが高くなっていると思う。新入社員や学生が少し頑張ったら合格するぐらいにしてほしい。時々、電話対応を仕事にしている人じゃないと合格できないレベル(2級ぐらい)の問題が出題されることがある。3級が合格しないと2級、1級と進まないで次の級を受験しようと思う人が少なくなる。
- ある程度一定の必要な範囲での検定試験の出題を望む。現在、どの項目も出題範囲が無限、学ぶべき範囲も無限で、指導者も受講者にとっても「もしも検定への信頼感、期待感」が減ると感じる。3級取得者に必要な知識、技能について内容をある程度定め、同様の出題でも良いので「必要な知識、技能」が習得できているかを問う試験にして頂きたい。試験問題に斬新さや新規感は不要と考える。数年おきに同じ出題になって良いと思う。筆記、実技とも困っている。(近年、実技問題は必要な技能を有しているかを問う、過去の出題と同様の問題があり、良い傾向と思っている)
- 一番困るのは、電話を受けることが慣れていない不安とテストを解かなければいけない不安を持っているので、いかに分かりやすく伝えるかを努力している。しかし、ITツールの進化や社会的環境の変化によって問題の範囲は増えていくばかり。3級とは、電話が受け付けられてかけられるという範囲であれば、時事的な問題や進化するツールとしてではなく、基本的なツールを教える範囲で出来るようにしてほしい。今は、問題の範囲が広すぎるので、3級から1級はITツール等のテキストは共通化して全て教えている。範囲の再確認明確化をお願いしたい。
- 検定試験の問題が実施回により難易度に差がありすぎる。(偏った出題傾向や時代にそぐわない内容の深掘り)出題範囲が広く・深すぎないようにクイックマスターに記載の内容から出題していただきたい。
- 人格的マナーについて範囲が広くビジネスとは離れている出題もある
- 時代にマッチしていないこと、例えばFAXや伝言メモ、身だしなみチェックのジェンダーの件、を見直していただきたい。SNS、Xに関するマナーを入れると良いと思う。
- 特にマナーに関しては、電話対応との関わりを感じない部分が多く、「電話に特化した検定」であるなら見直しが必要だと感じる。逆に「ビジネス対応検定」と形態を変えるなら、対面を意識したマナー講習は必須であるため、現状のままで良いと言える。自分が受験をした時も、講義をしていても、何故これが電話対応に必要なのかと疑問に思うカテゴリーがいくつかある。
- ICT系の設問が、検定によって内容にばらつきがあり、難易度に差があると感じている。もう少し取り掛かりやすい易しい問題だと取り組みやすい。(特に学生)
- 3級のレベルや、試験問題が予定している対象者が不明確だと思う。また、過去問で対策ができないという

勉強のしづらさからも社内に検定を訴求しづらい。新入社員研修として使える部分はとても多いと思うが、試験とセットで考えると、一般教養試験のような印象を与える問題が出たり、難易度のバラつきがあったりするため、受講者が講習と試験がリンクしている感覚を持ちにくいようで、指導する側も指導内容に迷う。とりえず社会で役立つ資格として、高校生から社会人まで取り組みやすくすることを考えてもよいのではないか。たとえば、3級は義務教育の範囲で対応できる内容に見直すなど。

- 4級の問題と3級が同じ問題に疑問を感じる。4級の合格率が低いと4級を受検する人が再受験をほぼしない。3級に進めるような試験問題作りを希望する。4級は基本の電話応対を重視していただきたい。

#### テキスト

- 3級検定講習で使えるビデオ教材を作って欲しい。共通テキストを作って欲しい
- テキストは講師が準備するため、講師によって教える内容(範囲)が異なる(可能性がある)。これを防ぐため、ユーザ協会からの統一した共通のテキストが必要だと思う。
- テキスト原本が古く、印刷(特にイラストや写真)が見えづらい。テキスト内容(特に言葉の言い回し)が古めかしい。パワーポイントなどを使用したい。
- 個人情報、SNSなど更新されているがテキストなどの情報がない。

#### 講習の形式・時間など

- 3級講座2日の1日を4級合格者の講座にあてることが多い。4級合格者は、筆記試験に合格しているため、実技試験対策にウェイトをおくようになる。そうすると、1日は筆記試験対策講座、1日は実技試験対策講座にしている。規定のカリキュラムと時間配分で苦労する。
- 3級をオンラインで研修した事がないのでマナーなど実践を伴う授業のイメージが湧かない。やはりもしもし検定は対面が望ましいと感じる。
- 少人数での集合講座では問題ないが、10名以上のオンライン講座だと実技指導には苦慮する点が多い。
- 受講人数が多いとグループワークは良いが、実技指導が回らない。
- 地方で、全体の受検人数が少ないため、3級からの15時間講習の方の後半から4級合格者が合流して合同で行うことがある。そのため、15時間と7時間の振り分けのため、スケジュール設定が細かくなってしまふ。特に4級合格者の7時間の振り分けの枠をゆるくするなど、していただくと助かる。
- 本部が15時間の講習受講で3級を受検できるとうたっている以上、その講習を実施すべきだという思いで、愛知支部では年に2回15時間の講習を実施している。今では、検定を受けずに15時間の講習だけ受講させる企業さんも数社あるので、やめられないのも実情。ただ、3級だけは、15時間の講習を受講された方、4級資格保持者の方、再受験の方と3パターンの方が一度に受験されるため、カリキュラムの組み立て方や、検定日当日の会議室の確保など、非常に手がかかる。本部で、3級受験のための15時間講習を廃止し、4級→3級→2級→1級と順にステップアップするようなシステムに統一してくだされば、それを受け入れられるので、有難いと思う。
- 社内の中だけなので、内容が偏りがち。

#### 指導者の勉強会など

- 時代に合った講習会にするために、指導者の勉強会が少なすぎる。特にコミュニケーションツールや個人情報保護法など変化するものに対して、個人的に勉強はしているが、指導方法のポイントなど指針があると良

い。指導者の更新のA研修【指導力向上の為の研修】指導者養成講座におけるスキルアップ研修ではなく、実際に現場で指導している人の為の講習を作って、更新の講習にして欲しい。指導者級の資格をもっている人達の中にも、講習を実施していない人や講習を実施していてより良い講習を実施したいと頑張っているの、ヒアリングしてニーズに合った指導者の講習会をお願いしたい。

- コミュニケーションツールなどは新しいものが増えてきて、最新の情報を入手し対策するのが大変なため、指導者級向けの勉強会などがあると助かる。(指導者級更新に必要な必須講座ではなく)
- 講習するにあたっての、講習の授業があればと思う。
- コミュニケーションツールの指導が苦手です。アナログ人間で、変化についていけない。
- コミュニケーションツールの指導が難しい。
- 個人情報保護法は、内容が難しく、説明したことに対する理解がなかなか得られず困る場面もある。
- 研修資料作成で、意識していることや気をつけていることがあれば教えていただけるとありがたい。
- どうしても座学が長いので、間でレクチャーをしたりするが、こういったものが効果があるか知りたい。

#### 活動・情報

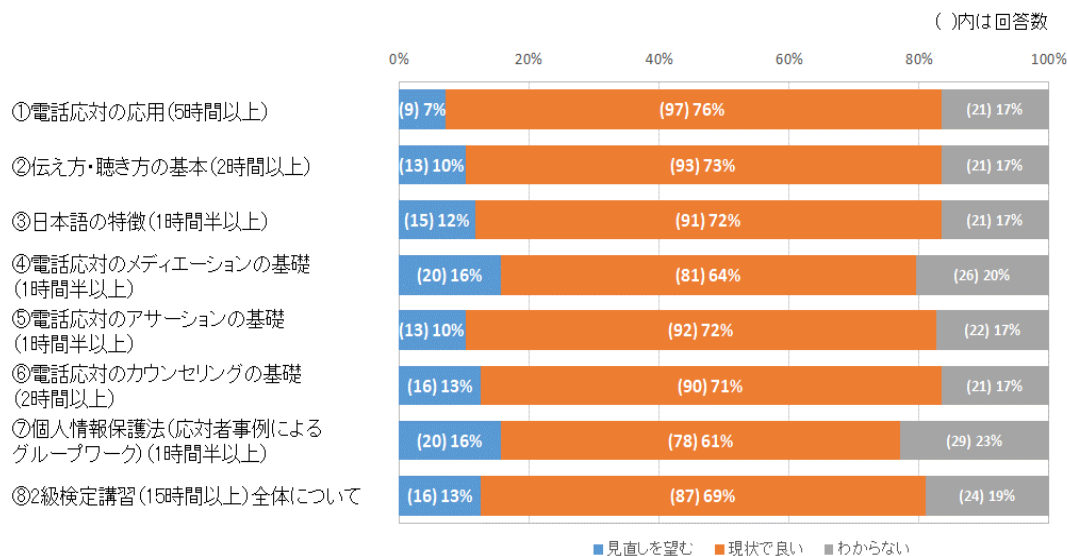
- 今後、所属している企業が実施機関の申請予定のため、実際に実施されている企業様と連携しながら進めていけるよう検定を盛り上げていきたいと思っている。
- まだまだ経験不足のため、ご縁のあった実施機関の先生方をお願いして勉強させていただく予定。
- 合格して約1年が経過したが、所属も決まらないため指導級維持は厳しいと考えている。所属する会社の考え方にもよるが、もしも検定に積極的ではない企業では色々難しいと思う。
- 実施機関ではないため、ユーザ協会県支部の検定講習のみ。講師も多いため、時間数を分け合って担当している。集客などを考えると、個人で講習会を開催する難しさを感じる。
- 関東支部で受検する場合、すぐに定員に達してしまい、希望する時期に受検できないようである。

#### その他

- 筆記試験問題宅配について。模擬対応者用を厳重に糊づけをして送られてくるが、いい加減、廃止していただきたい。ルールを守らない一部の指導者級、認定機関の為の対策には、うんざりしている。いい加減に公正な判断できちんと見直しをしていただきたい。講習会も大事だが、検定試験実施そのものの公正化、Web筆記試験化の検討を是非お願いしたい。筆記試験のWeb実施の検討はどうなっているのか。このご時世に筆記はWebで良いのではないか。試験官が不要になる。そして実技試験は遠隔収録なので検定試験にかかる工程がすっきりしてくるはず。人間力を高めるとても素晴らしい検定試験のもしも検定を全国に更に広まっていくのではないだろうか。

【2級検定講習】

Q9：2級検定講習（15時間以上）について



Q10：見直しを望む項目について、具体的に教えてください

①電話対応の応用（5時間以上）

- 講義のパートを減らす・内容の細分化・範囲が広く敬語に割く時間が短くなりがち。

②伝え方・聴き方の基本（2時間以上）

- 時間を増やす・3級と重なるところが多い・級別の範囲設定がほしい・範囲が広すぎる（複数）
- 実技を絡めたいので、座学は短めにしたい。
- この検定講習では「聴く」スキルを扱うところが多すぎると感じる。3級に2級の伝え方。聴き方、日本語の特徴はすべて入れてしまってもいいのではないかと感じる。その時間を電話対応の実技練習などに使った方が参加した人も自信になるし、役に立ったと感じると考える。

③日本語の特徴（1時間半以上）

- 要点のみにして時間を短縮・日本語学者や研究者レベルの掘り下げた内容までは不要（時間が長い）
- 膠着語や日本語の文法などの内容が必要かどうか疑問。また、慣用句やことわざなどは3級でも出題されるし、2級の指導でのポイントがよく分からない。

④電話対応のメディエーションの基礎（1時間半以上）

- 教えるべき範囲と出題範囲に乖離がある。また⑥との内容重複がある・範囲が広く時間が足りない。
- 電話対応に必要ではない(複数)
- 用語が専門的すぎる・時代に合った練習問題などが欲しい。
- 電話対応とメディエーションの繋がりを受講生にうまく伝えられず困惑する。
- 3級同様にオンラインでいつでも見られるようにすれば良いと思う。
- 各技法の知識や理解度が不足しており、概要のみでは身につかない。試験対策としても不十分。
- プラスα、現場チーフとしての内容が盛り込まれると良い

- 公式テキストに無い単元が多い(メディエーション等)。全ての単元をテキストに入れてほしい。
- コミュニケーションスキルに特化した参考書があればいいのだが…。
- ④～⑦がクイックマスターになく、独自資料で講義しているものの比較対照がないため不安。
- 2級から筆記試験の内容で躓く人が多いので、間違いが多いメディエーションやアサーションの部分を、もう少し分かりやすい内容で、ボリュームも増やしてほしい。
- メディエーションがこの検定に必要なかどうか疑問。カウンセリング、アサーションを深めた方がより現場に生かせる講習に繋がると思う(複数)
- メディエーションは範囲が広く、1級と2級で教える内容が明確に区分できると講習がしやすい。

#### ⑤電話対応のアサーションの基礎(1時間半以上)

- 講習時間の増加(複数)
- 本当の電話対応に必要な内容に限定すべきだと感じる(④～⑥共通)
- アサーションを理解させるには事例を多く使用するなどもう少し時間をかけて伝える必要がある。

#### ⑥電話対応のカウンセリングの基礎(2時間以上)

- 時間が長すぎる(複数)
- キャリアコンサルタントの国家資格を有しているので感じるが、カウンセリング業務は大変奥が深いので、もう少し時間をかけてもよいのかなと思う。

#### ⑦個人情報保護法～対応事例によるグループワーク～(1時間半以上)

- 講義のみでよい・受講人数が少ないとグループワークは不可(複数)・設定が難しく時間が長い。
- この単元はいらないと思う。個人情報も3級か2級かでまとめてしまった方がよい。中途半端。
- 個人情報保護法の基本は3級で確認し、2級はどこまでが分かっているのか?が不明確。大体、これまでの出題傾向を見てQAを用いて予測点を指導したりお浸しすることになっている。明確な範囲があって、それを知る目的を明確化していただきたい。
- グループワークについて、社内内製の場合と外部でさまざまな職種の方が受講する場合とのレッスンプランの立て方の方針を知りたい。
- もうどの企業でも必要であり、今更、検定試験の問題として必要かどうかも含め見直された方がよいのではと考える。直接、電話対応検定に関わる科目を重視された方がベターかと考えている。人間力を高める検定という認識でいる。
- 対応者事例によるグループワークは人数、題材、情報漏洩、正誤の判断など、難しく実行できない。

#### ⑧2級検定講習(15時間以上)について

- 実技をメインにして一日半ほどに時間を短縮・現在2時間以上必要な項目は時間の短縮を検討すべき
- 使用するテキストはクイックマスターに統一するなど、ベースとなる全国共通のテキスト・カリキュラムを導入した方がよい。内容は3級の内容に連動した現場指導者向けの内容。
- 講習時間を〇〇時間「以上」とせず、「〇〇時間」と統一してはいかがだろうか(3級1級も同様に)。
- 全体を通しては3級検定と同じで、範囲がさだまらないので教えるににくい(マナー、日本語が特に)
- 筆記試験対策、実技試験対策も行う必要が生じる中、上記講習だけで15時間の時間を費やすことが非現



実的(企業内実施機関のため、検定実施に何日もかけられない)

- 15時間は必要ない。
- 特に対応について3級なら許容範囲、2級ならこの対応ではレベルが低い、と思う基準が人によって曖昧であり、実技指導に、指導者によっては異なる事があると思う事がある。
- 昨年6月から、アンコンシャスバイアスについて、メディエーションでバイアスについての問題が出題されている。また、生成AIに関する記述や生成AIを利用したチャットサービスの利用についての問題も出題されている。問題は環境の変化に伴ってどんどんバージョンアップされているが、講師にその内容はフィードバックされていない。講習の中で全く触れていない問題が出てしまうと、指導者は戸惑うばかり。更新条件で受講が義務付けられている講習で、新たな内容について学習できれば有難い。
- 各項目に具体的に書けなかったためすべて見直しをしてほしいという意味で。もっとも指導しづらい級だと感じており、どういうスキルを必要とするのかを明確になるようにカリキュラムを変えるべきな気がする。特に、アサーションはパワハラ防止の流れから企業内での重要性が高まっており(自社ではハラスメント防止研修で1・2級のアサーションの内容のニーズがある)、たった1問の試験問題しか出ないのも勿体ない気がする。聴く力にも直結するカウンセリングとともに、拡充を図ってもよいのではないか。

Q11:2級検定講習でお困りやお考えのことなどありましたら、教えてください。

#### テキストについて

- 公式テキストに無い単元が多い(メディエーション等)。全ての単元をテキストに入れてほしい。
- アサーションやメディエーションをどの教材を使ってどう教えたらいいか分からないので、共通テキストを作って欲しい。
- マナーと日本語以外の分野は、テキストの作成が悩ましい。
- テキスト・過去問題集が分厚くなってもいいので、「この範囲から必ず出る」という内容にしてほしい。講習のテキストを本部で出してほしい。統一された教材があれば、その内容に沿ってどこの実施機関でもある程度同レベルで講習を開催できると思う。過去問題集よりテキストの出版を望む。

#### 受験者数の減少について

- 受講者数の伸び悩み(3級合格後、離脱する人を減らしたい)
- 受講者が少ない。

#### 他の級との兼ね合いについて

- 3級と2級の内容の違いをどこまですればよいのかを迷う。
- 2級と3級の実技問題が、あまり変わらなくなってきたので、「対応が綺麗に出来れば合格」と言った印象を受ける。2級の合格視点は決まっているのであれば、3級と似たような形での問題は出題されないのではないかと考える。
- 1級も見据えたスキルの高い層が受講する印象があるが、出題形式だけではなく、1級とはこういうところが違うというレベルの差がわかるようにならないか。例えば、敬語は3級は義務教育で習った程度の問題、2級では「使役+尊敬語」のような複合させた問題も出てくる等、難易度と内容の区別が分かりやすくなるとよいと思う。記述の対策もしやすく、日本語の分野からのように範囲を決めてもよいと思う。

#### コミュニケーションスキルについて

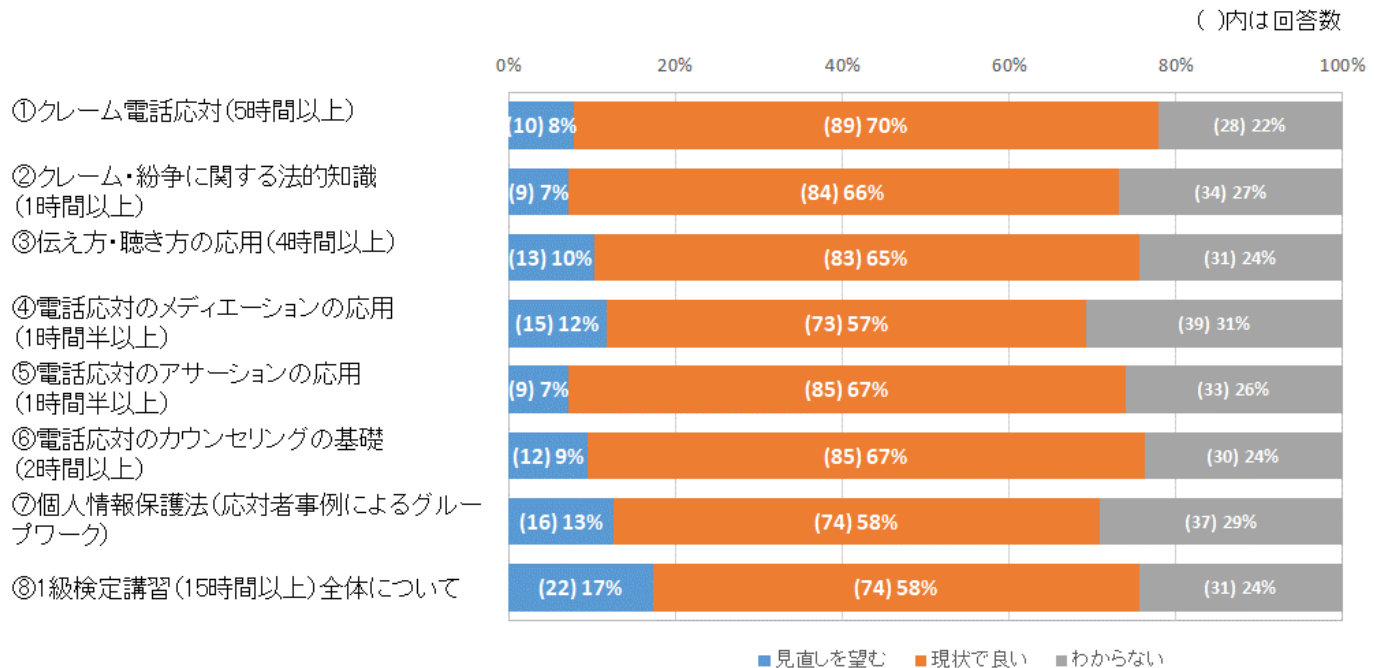
- アサーションは、受講生が興味を持ち理解しやすいが、出題数が少ない。
- カウンセリング・アサーション・メディエーションを電話応対にどう活かすかを結びつけることに苦労している。特に企業内研修の場合は、実業務の電話応対に活かす目的で受講しているため、毎回事例出しなどで苦労する。
- メディエーションとカウンセリングでは、講習内容やワークの例題が重複しがちなので困る事がある。「質問技法」など、大事な事なので何度指導しても良いが、試験の出題を更に多くしてほしいと考える。
- 2級から筆記試験の内容で躓く人が多いので、間違いが多いメディエーションやアサーションの部分を、もう少し分かりやすい内容で、ボリュームも増やしてほしい。

#### その他

- 今年度、初めて社内での2級検定講習を実施予定。規定の時間配分でテキストを作成し、実施した上で、反省点や課題が見つかるのかな、と思っている。現時点では、やってみないとわからないという感じ。
- 研修で出た質問に正しく答えるために、講師も質問できるシステムがあると嬉しい。
- 2級もオンライン研修があるようだが対面での授業がより伝わるというか、もしも検定の強みは対面ではないかと感じる。
- 講習するにあたっての、講習の授業があればと思う。
- 2級は電話応対のもっと実技に時間を割いた方が良いと思う。電話応対技能検定の一番の特徴は電話応対のスキル試験があること。スキルを磨くことで自信につながると思うのもっと力を入れたカリキュラムにした方が良いと思う。
- 実技対策問題（スクリプト作成）に時間をかけたい。
- 自身が受けた回は過去問がほとんど役に立たず、他の受験者から不満の声を聞いた。
- 受講生の人数が少なくグループワークが難しいためマナー講習を入れている。1.2.3級のマナーの範囲を決めて欲しい。また、出題は定着したビジネスマナーにしてほしい。
- 記述問題に苦労。記述問題を出題する意図、意味を踏まえ見直し希望。漢字の書き取りになっている。
- 社内の中だけなので、内容が偏りがち。
- 決められた時間通りに講義していくと、明らかに実技研修の時間が足りない。それを増やすためには全体の時間配分を検討しなければならないと思う。
- 3級と同様だがプラスα、現場チーフとしての内容が盛り込まれると良い。
- 実技の出題傾向が定まらない。

【1級検定講習】

Q12：1級検定講習（15時間以上）について



Q13：見直しを望む項目について、具体的に教えてください

①クレーム電話対応

- 時間配分を減らしてほしい。
- デジタル受付や AI 活用が増加し、電話対応ではより複雑な案件が増えていると感じるため。
- 講義パート減。
- 内容が定まらない。

②クレーム・紛争に関する法的知識

- デジタル受付や AI 活用が増加し、電話対応ではより複雑な案件が増えていると感じるため。
- カリキュラムとして入れなくても良いと思う（理由：筆記試験にもあまり出てこないので参加者はほとんど覚えていないように感じる）
- 項目名と実態(法律) が異なる、個人情報保護法であれば、⑦と2級と重複するため、整理できないか。

③伝え方・聴き方の応用

- 時間配分を減らしてほしい。
- 講義のパートを減らす。
- カリキュラムとして入れなくても良いと思う（理由:この検定講習では「聴く」スキルを扱うところが多すぎと感じる。3級に2級の伝え方・聴き方・日本語の特徴はすべて入れてしまってもいいのではないかな。その時間を電話対応の実技練習などに使った方が参加した人も自信になるし、役に立ったと感じる。）
- 大事な項目だが2級と重複しないように範囲設定がほしい。

- コロナ禍より前に指導してから機会が無いので感覚だが、③④⑤は区別せず、指導者としての対応として一連で良いのでは？

#### ④電話対応のメディエーションの応用

- 時間配分を増やしてほしい。
- 時間が足りない。
- メディエーションの内容が実務とかけはなれている。
- 2級同様にメディエーションの必要性を再考いただきたい。
- 大事な項目だが2級と重複しないように範囲設定がほしい。
- 必要性を感じない。
- 全てにおいて本当の電話対応に必要な内容に限定すべきだと感じる。
- コロナ禍より前に指導してから機会が無いので感覚です。③④⑤は区別せず、指導者としての対応として一連で良いのでは？

#### ⑤電話対応のアサーションの応用

- 時間配分を増やしてほしい。
- 大事な項目だが2級と重複しないように範囲設定がほしい。
- 全てにおいて本当の電話対応に必要な内容に限定すべきだと感じる。
- アサーション（応用）は、ロープレイングを行ったほうが理解が深まると思う。もう少し時間をかけてもよいのではと思う。
- コロナ禍より前に指導してから機会が無いので感覚だが、③④⑤は区別せず、指導者としての対応として一連で良いのでは？

#### ⑥電話対応のカウンセリングの応用

- 要点のみで時間短縮。
- 時間が長すぎる。
- 大事な項目だが2級と重複しないように範囲設定がほしい。
- 全てにおいて本当の電話対応に必要な内容に限定すべきだと感じる。

#### ⑦個人情報保護法（応対者事例によるグループワーク）

- 講義のみにする。
- 時間が長い。
- カリキュラムとして入れなくても良いと思う（理由：この単元はいらないと思う。個人情報も3級か2級かでまとめてしまった方がいいと思う。中途半端だと思う）
- 受講者が一人のことが多いので、グループワークは不可能。
- どの企業でも必要であり、今更、検定試験の問題として必要かどうかも含め見直された方が良いのでは。直接、電話対応検定に関わる科目を重視された方がベターかと考えている。
- 人間力を高める検定という認識でいる。
- 2.3級で行っているのでも、時間が長い。

- 1級の場合受講人数が少ないことがあり、進め方の面でグループワークにできず、ペアワークや考え方の確認等になってしまう現状もある。
- 時間を少なくする（理由：替わりに音源審査をやる。指導者級養成講座で初めて音源審査をやるので、1級で基礎的な音源審査をやるのは良いのでは）（⑧と関連）

#### ⑧1級検定講習（15時間以上）全体について

- 1級受験を希望されている方がいても数人で、開催できないことが多いのが現状。また、公平性を保つためにも、1級は本部主催で東京・大阪などの大都市で実施を希望する。
- 基本的にはテキスト内から出題されるようにしてほしい。テキストと過去問を一所懸命勉強しても不合格になる人もいる。そういう人は再受験しにくい傾向がある。（3級2級も同様）
- 内容について→カウンセリング、メディエーションよりも、指導者として、コーチングやモニタリングのスキルが必要だと考える。
- より専門性が高くなる1級だが、講師によっては2級と3級を総合した授業をされているようだ。
- 1級に特化した授業はないイメージが強い。1級の取得する人は何を取得させるのか漠然としている。もっと明確に打ち出す必要があると思う。
- 1級を目指される方には仕事で役に立つような「ロープレ」の出来る講義を増やすとか2級とは違った内容があれば魅力的に感じるのではないか。
- クレーム対応研修の内容の対象者が明確でない。一次対応の仕方であれば2級にすべき。
- 内容が難解でレベルが高い。
- 感情の伝え方は必要。

#### 時間

- 実技メインにして一日半程度に時間短縮。
- 15時間は長い。
- 講習時間を〇〇時間「以上」とせず、「〇〇時間」と統一してはいかかがか(3級2級も同様)。例えば、15時間であれば、①③⑥等の時間配分の多い項目時間を時短するなど。
- 1級は、15時間以上となっている。2級を経てきているので、時間が長ければいいというものでもないが、もう少し、ちゃんと講義する部分が今、この生活環境の中で増えてきているのではないか。例えばITツール・対応技能。ここは、もう少し指導をしっかりと内容として検討が必要ではないか。その分、最低講義時間の延長は必要なのかと思う。
- クライアント先の状況に合わせ、どのカリキュラムも規定時間以上に指導している。

#### スキルチェック

- 時間を増やす（理由：替わりに音源審査をやる。指導者級養成講座で初めて音源審査をやるので、1級で基礎的な音源審査をやるのは良いのでは）（⑦と関連）
- より良い指導が出来るように、スキルチェックの時間を入れて欲しい。社内対応の現状を把握し、指導できる人材を育てるカリキュラム。

## 重複

- メディエーションからカウンセリングは、レベルを分ける必要性をあまり感じないが、その他は2級との違いはほしい気がする。例えば敬語であれば、1級では文法と合わせた総合的な理解を問うとか、難易度の高い事例表現が出てくるとか。
- 3級、2級と重複していたりするものは教えるにも苦勞する。

## 論述

- 論述について教える必要性を感じている。
- 1級論述審査は何を目的とするかももう少し指針が欲しい。(指導者としての心構えなのか、科目内容に関する知識なのか、論述を論述として成り立たせるスキルなのか、それぞれのウェイトの配分など)
- 論説文の添削時間の捻出にいつも苦慮している。
- 加えてほしいカリキュラムとして、小論文の書き方を入れてほしい。問題の目的と意図をくみ取ってそれに沿って自分の考えを書くスキルは電話応対でも活用できるスキルだと思う。

Q14：1級検定講習でお困りやお考えのことなどありましたら、教えてください

## テキストについて

- 1級講習は受講者が少ないため、講師や試験官などの機会が少なく指導者級の継続が難しいと感じている。1級も共通のテキストを作成して欲しい。
- 2級でも同じだが、メディエーション・アサーション・カウンセリングはクイックマスターにないため、指導者が作成するが、最近はDXの関係でどの企業もデータ送信しても印刷できない。コミュニケーション参考にできるクイックマスターがあるといい。
- 1級は3級からの範囲をすべて網羅している状態になるため、限られた時間内で検定講習をするのがとてもやりにくくなっている。テキスト・過去問題集が分厚くなってもいいので、「この範囲から必ず出る」という内容に筆記はしてほしい。テキスト・過去問題集を本部で統一して作成してもらえると有難い。
- 1級のテキストについても、範囲が広すぎて実施機関で作成するのは大変。値段が高くても、受験される方は購入すると思う。本部での教材出版を望む。
- もし検1級は最高峰の位置づけで、ここの完成度いかに指導者級の質を決めるといってもよいのではないか。それだけに、1級にこそ統一テキストが必要な気がする。

## 記述・論述・小論文について

- 1級受験した方から「記述試験対策をもっとしてほしい」と言われた。
- 論述試験は書いて伝える必須スキルだが、講習が必要。項目に加えてはどうか。
- 論述を難しく感じる受験者が多く、検定講習とは別に論述対策の研修などが必要になることが多い。
- 小論文は自己学習ツールがあると学びやすい。
- 試験対策として、記述論述に時間を取る必要がある。そのため、個人情報等、自学自習できる内容や出題数が少ないカリキュラムの時間は削っている。

### 実技試験について

- 1級は、検定審査をしていると、実技で「スクリプト読んでもるんじゃないか？」と思うことがある。ノンスクリプトで実行されているのだろうか。
- もしも検定の不合格者には成績の開示請求が出来るが、実技試験についてのみ合格でも不合格でもフィードバックをしてあげた方が良いと思う。合格者は何が良くて合格したのか分からないと思う。自分の強みを知る意味でももしも検定の合格後には実技試験のフィードバックを送って、受験するメリットを各企業にも訴求できると感じる。

### カリキュラムについて

- 2級の内容に加えて、現場管理者・指導者としての内容が盛り込まれると良い。
- メディエーション・アサーションと電話応対との関連について、具体例を挙げるのが分かりやすいと思うが、例のあげ方が難しいと感じる。
- 現状では社内で講座の実施予定が無いためカリキュラムの組み方全般が課題。
- 電話応対をしっかり指導できるようにカリブレーションの時間を入れて欲しい。音源を聞いての指導方法など。
- 1級合格された方に無償で3時間程度、電話審査（評価）のポイントの時間を作っているが、この時間を1級講習会の中で実施できるカリキュラム編成を希望したい。
- 受講者減少で、自ら学ぶ、他者から学ぶ時間を取り難い事がやや問題。
- 講習するにあたっての、講習の授業があればと思う。
- 1級はクレーム応対(2次)に向けての講習になっている。それも大事だが、社内指導者向けに、新たな項目を加え、1級＝社内指導者級講習と再整理してはどうか。
- 電話応対スキル評価がカリキュラム構成案に入っていたと思うが、活用してもよい音声（企業診断など）があるとありがたい。（もしも検定の実技試験の内容でもよいが、1級で行ったのは企業診断の音声だったと記憶している）
- 2級との違いがわかりにくいのと、例えばマナーなどはどこまでのことを要求するのか困る。例えば食事のマナーのフランス式、イギリス式や、外交の場面などでの夫婦同伴の席次だとか、やろうと思えばきりが無い。過去問が指針となる明確な理由もないので全体像が見えない。資格試験なので学習範囲や、身に付く(であろう)ことは指導者で共有した方がよいと思う。
- 実技対策(スクリプト作成)に時間をかけたい。インプロ力についても時間をさきたい。

### その他

- 1級検定講習はまだやったことがない。社内で実施予定も今のところなし。基本的に上記の時間で良いのかと思うが、テキスト作成もしていないため、適切な時間配分かもわからない状態。
- 1級になると、本人の取組む姿勢が大切なので、決められたカテゴリーを伝えたら、個々に弱いところを指導している。
- 1級だけではないが「検定全体の指導要領のようなものがあればいいのに」と思う。それを作成する労力を考えると、無理なのかなあと思ってしまう。それでも今回のように、定期的に、これでいいのかとチェックすることは重要なことだと考える。
- 何をどう教えたらよいのか分からない。2級と同じような講習内容になってしまう。

- 受験者数が少なく、最寄りの実施機関では、1級検定自体が年に1回しか実施されないこと。
- すべての級に共通しているが、講習や試験を休日にやるという余地はないだろうか。広めるという見地からすると、事務をやりながら電話対応をするという電話対応を専門としない一般企業や官公庁などの方も受けやすい環境を整えるというのはいかがだろうか。(私見)。講習で学んだ内容と筆記試験の問題がリンクしないケースがあるように思える。電話対応にあまり関係ないような細かい問題など。
- 社内では、1級講座はめったに実施する機会がない。指導者としてそれでよいのか正直不安。
- 1級講座をやる機会がほぼ無く、そのことが不安である。スキルアップしたい思いはあるが、実践を積むことでの気づきが欲しい。

以上