



電話応対技能検定委員会は、電話応対技能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。2024年11月29日(金)、第18回の委員会が開催され、2023年11月から2024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434名に増加 受検者数減少の背景を分析し、 今日的なビジネス環境に即した対策を確認

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」などでした。

■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

専門委員会はオンラインで12回開催され、毎月の検定試験の合否判定に加え、指導者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制作しました。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。

指導者部会をオンラインで5回開催したほか、自主勉強会を5回実施しました。その中で模擬応対についてのアンケート結果を踏まえて「模擬応対者のためのワークショップ」を開催しました。さらに、新たな指導者級保持者を中心に「ウェルカムワークショップ」も開催し、審査方法などについてディスカッションを行い、審査スキルの展開を図りました。

(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回オンライン開催し、39名が受講、34名が合格しました。指導者級資格保持者は現在434名(前年比16名増)となりまし

た。今期合格者34名の内、企業内指導者は19名で累計181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「コミュニケーションの『正しさ』とは」、7月に「今伝えたい!『言葉のチカラ』～混迷時代のビジネス・人生に～」をテーマにした講義を行いました。また、「指導者級養成講座」には2月に56名、8月に61名が参加したほか、指導者部会による自主勉強会も4回開催しました。

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3期・4期・13期・14期・23期・24期、合計74名が資格を更新しました。

(3) 受検の状況等

2024年の受検者数は対前年比2,015名減の、6,125名となりました。商工会議所の新入社員セミナー開催に合わせた開催や高校生の4級受検などの需要はあったものの、前年度実績には及びませんでした。検定開始以来の累計の受検者数は11万2,094名となりました。受検者数減少の背景としては、「令和6年版情報通信白書」の過去10年間の「音声通信回数・通信時間の推移」を基に通信回数や通信時間が年々減少している状況が示されましたが、1通話当たりの通話時間は増加傾向にあることから、「きく力」「提案力」「即応力」が今まで以上に必要になっていることや、電話応対のトレンドなどについて説明がありました。

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55あり、検定を延べ120回開催し、受検者数は794名となりました。また、受検者の業務上の都合に対応し、既定の日程や時間で行われる特例実施は35回実施され、受検者数は703名となりました。このほか、実施機関が企業などに出向いて行う

研修や検定(4級)の実施状況についても説明がありました。

(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「株式会社ゼンパーソナルプラス」「株式会社NSGコーポレーション」「パナソニックオペレーションズエクセレンス株式会社」「NTTビジネスソリューションズ株式会社」「株式会社ムジコ・クリエイト」の5機関に対して2024年1月に感謝状を贈呈しました。

(5) その他の活動

学習参考図書として過去問題集を発行したほか、eラーニング教材も提供しました。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」やテレコム・フォーラム誌に広告を掲載しました。このほか、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いることから、メディアの取材対応などを行いました。

電話応対技能検定の見直しプロジェクトについては、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」「アンケート①(試験官〈採点〉について)」「②(検定講習とカリキュラムについて)」「指導者級交流会」「今後の予定」「もしも検定の魅力に関するアンケート」について報告がありました。

受検者数は8,000名を目標として 拡大・普及促進

■電話応対技能検定の実施計画について

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、2025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、受検しやすい環境の整備と、新たな学校への検定の普及拡大に向け、課外授業の中に検定を導入いただくなどの提案を行っています。

2025年の受検者数は8,000名を目標として取り組み、見直し課題の検討・推進も引き続き行っていきます。

■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、2023年11月以降に6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137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。

電話応対技能検定委員会 委員 (委員 50音順)



電話応対技能検定専門委員会 委員 (委員 50音順)



電話応対技能検定指導者部会

