



検定指導者のためのハンドブック

第3版

もしもし検定指導者部会 2025/3

「もしもし検定」検定指導者のためのハンドブック

■はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	3
■もしもし検定とは・・・・・・・・	3
・電話対応技能検定（もしもし検定）について	
■指導者級とは・・・・・・・・	3
・指導者級の概要	
・指導者級の役割	
■新規登録申請・・・・・・・・	4
・合格時に提出するもの	
■登録の更新申請・・・・・・・・	4
・更新申請	
・更新要件	
・「指導の経験」について	
・実施機関について	
■指導者級専用ページ・・・・・・・・	6
・URL とパスワード	
・登録事項に変更があった場合	
・参照資料	
■指導者の心構え・・・・・・・・	8
・倫理綱領を読みましよう	
・「指導することによって生きる資格」です	
■指導にあたって・・・・・・・・	8
・ティーチャーよりもファシリテーターという姿勢で臨みましよう	
・実務に生かせるようにしましよう	
・「合格講座」にしない	
■講座の前に準備すること・・・・・・・・	9
・各級のレベルを把握ましよう	
・過去問題集を確認しておこう	
・テキスト・副教材の準備	
・レッスンプラン（指導教案）を作る	
・あると便利なツール	
■講座の実施にあたって・・・・・・・・	10
・参加者のレベル把握	
・双方向での講座実施	
・受講生に「考えさせる」	
・「実技」指導の工夫	
・実施機関事務局（事務担当者）との連携	
■試験の実施にあたって・・・・・・・・	11
・試験官として	
・模擬対応者（実技試験時の受験者の相手役）として	
・筆記試験監督として	
（参考） ① 指導実績メモ【講師】	13
② 指導実績メモ【実技試験官】	14
③ 指導者級資格更新のための研修受講記録	15

■はじめに

このハンドブックは、新たに指導者級となった方、また指導者級の資格は保有しているものの、初めてもしもし検定の指導にあたるという方、しばらく休んでいたが、もしもし検定の指導を再スタートするという方に向けて作成いたしました。

※2024年12月4日現在の情報に基づいて改訂しています。

■もしもし検定とは

- 電話対応技能検定（もしもし検定）について

「電話対応技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的として2009年1月にスタートした検定制度。以来、2023年度までにのべ10万人以上が受験。企業内に指導者級の有資格者がいれば、企業内部で「もしもし検定」の研修・試験が開催できる仕組みとなっている。

■指導者級とは

- 指導者級の概要

指導者級養成講座は「もしもし検定」の1級から3級のすべてを指導や検定実施時の試験官業務を担う人材（指導者級）の育成を目的に開催。本講座を受講し、電話対応診断スキル、インストラクション実技試験の両方に合格した者が電話対応技能検定指導者級を取得できる。

- 指導者級の役割

① 検定講習の講師

実施機関が開催するもしもし検定1～3級の検定講習に講師として登壇。

② 試験官（検定試験の採点）

もしもし検定1～3級の実技問題・記述問題・論述問題の採点業務。

もしもし検定の各級の試験官の人数は…

3級	2名
2級	3名
1級	4名

うち、本部試験官（検定事務局が依頼）は3級：1名 2級：2名 1級：2名。
それぞれの試験官の採点の平均を取る。

■新規登録申請

・合格時に提出するもの

① 誓約書（倫理綱領・行動規範遵守の誓約）

倫理綱領には「公正」「誠実」「品質の向上」「謙虚」「コンプライアンス」など、指導者である前に、人間としての「品位」を保つことの重要性が書かれている。

倫理綱領・行動規定違反があった場合は資格取消しとなる場合がある。

② 指導者級資格保持者連絡先届

※いずれも検定事務局から送付される

■登録の更新申請

・更新申請

指導者級は更新制（5年ごとの更新）。

審査実績や指導実績が更新の要件（自動で更新となることはない）。

・更新要件

○ 5年間の指導および試験官の経験

1～3級のいずれかの指導の経験と、1級の審査業務に携わった実績

（検定事務局より個別依頼）

※対象期間の審査業務における「要改善項目」の発生状況及びその後の改善状況を確認。

○ 指導者級資格更新のための研修

過去5年間に、以下①・②それぞれ1回を含む合計3回以上の受講

① A研修【指導力向上のための研修】

指導者級養成講座におけるスキルアップ研修より選択し参加

※必要時間数：6時間以上を1回とする。

② B研修【審査力向上のための研修】

品質向上研究会への参加

※品質向上研究会：原則年2回開催（7月第一金曜日、1月第二金曜日を予定）

<受講例>

<A研修2回・B研修1回の受講例>

●スキルアップ
3時間

●スキルアップ
3時間

●品質向上研究会

●スキルアップ
3時間

●スキルアップ
3時間

<A研修1回・B研修2回の受講例>

●品質向上研究会

●スキルアップ
2時間

●スキルアップ
2時間

●品質向上研究会

●スキルアップ
2時間

1年目

2年目

3年目

4年目

5年目

○ 指導方針表明

今後 5 年間の検定実施計画の作成について、本人からの報告に基づき確認。

（前回更新実績ありの方）前回更新時の検定実施計画の達成状況及び未達成項目について、本人からの報告に基づき確認。

上記○印の 3 項目を満たし、指導者級資格保持者として継続認定することを前提として、専門委員会より「指導方針を問うための」レポート提出が求められる。

以上を総合的に判断し、更新の可否を決定する。

・「指導の経験」について

「指導の経験があるかどうか」については、もしも検定につながる指導を行っていることが必須であるが、各指導者級がどういった活動主体に所属しているかを踏まえて、個別判断。

[指導経験ありの例]

- 所属する企業が実施機関登録をしており、企業内指導者としてもしも検定 1～3 級の検定講習に講師として登壇した。
- 実施機関登録している研修会社に所属しており、もしも検定 1～3 級の検定講習に研修会社の講師として登壇した。
- 実施機関登録している企業には所属していないが、他の実施機関においてもしも検定 1～3 級の検定講習の講師として登壇した。

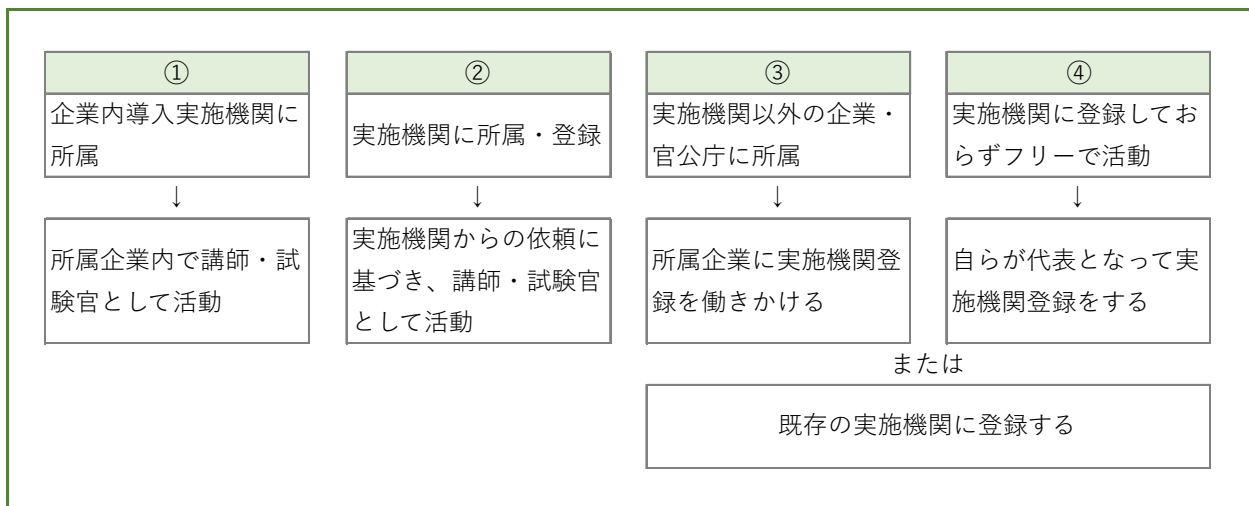
[指導経験なしとみなされる例]

- 実施機関登録をしている企業において、社内電話対応コンテストの審査員を行った。
- 実施機関登録をしている研修会社でパソコンスキル研修の講師として登壇した。

・実施機関について

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会から検定を実施するための認定を受けた機関のこと。もしも検定は実施機関が受験者を募り、講習会や試験を主催するため、指導者級は実施機関の依頼を受けて講師や試験官として活動するのが基本となる。

- 実施機関には電話対応技能検定実施機関（研修会社や協会支部など）と企業内導入実施機関の 2 種類あり。
- 自身の所属を踏まえ、以下の活動の方向性が考えられる。



実施機関への登録にお困りの方は、ご自身がもしも検定 1～3 級を受験した実施機関や協会支部に相談。

■指導者級専用ページ

- URL とパスワード

<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/report>

パスワード：(検定事務局にお問い合わせください)



■お知らせ

- 2024.06.04 [電話対応技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集（2024年版）発売](#)
- 2024.04.01 [4級検定料の改定及び、3級受験時の筆記試験免除・一部授業料免除期間の延長について](#)
- 2024.03.11 [電話対応技能検定（もしもし検定）クイックマスター電話対応（第4版）発売](#)

- 登録事項に変更があった場合

ユーザ協会ホームページの「指導者級ログイン」からアクセスし、届け出フォームや書面フォーマットを使用して届け出る。

・参照資料

その他、「指導者級ログイン」から利用・取得可能なフォーム等は以下の通り。

『インフォメーション』にはスキルアップ研修や品質向上研究会の案内等も掲載。

[変更届・資格更新関連]

- ・ 連絡先等の変更届（指導者級資格登録時の住所や所属会社、連絡先メールアドレス等を変更する場合）
- ・ 指導者級資格の更新関連
 - 更新届フォーム
 - 更新論文（レポート）フォーム
 - 指導者級資格の認定返上申請書

（参考資料） 指導者級資格の更新条件について

倫理綱領 指導者級資格保持者用

資格を失効した場合の、再度の指導者級資格受験について

[本部試験官関連]

1. 新本部試験官業務フロー
2. 採点サイト操作マニュアル
3. Google chrome インストールマニュアル（未インストールの方のみ）

[指導者部会関連]

- ・ 検定指導者のためのハンドブック
- ・ 模擬対応者の為のハンドブック
- ・ 新たに指導者級資格を取得された方へ（20241101_ワークショップ資料）

■指導者の心構え

- ・倫理綱領を読みましょう

「電話対応指導者の使命は、電話を通じた人びとのコミュニケーションが円滑になるように助力することにより、社会の発展に貢献することにある」（倫理綱領 前文第一条）
前文、行動規範には、「公正」「誠実」「品質の向上」「謙虚」「コンプライアンス」など、指導者である前に、人間としての「品位」を保つことの重要性について書かれています。私たちはこの倫理綱領に基づき、誓約書に署名をしている、という事実をしっかりと認識しましょう。

倫理綱領・行動規定違反があった場合には、資格を取り消されることもあります。

- ・「指導することによって生きる資格」です

1 級までの資格には更新はありませんが、「指導者級」は 5 年ごとの更新となっており、更新の条件があります。

- ・ 指導の実績があること（実施機関に登録していること）
- ・ 1 級の試験官（採点）を行っていること
- ・ 「品質向上研究会」「スキルアップ講座（指導者級養成講座に併設）」への規定回数の参加

更新時に慌てることのないように、積極的に活動しましょう。複数の実施機関に登録することができますが、その場合、各実施機関には複数登録していることとどの実施機関で登録しているかを届け出ておきましょう。更新時には、実績の記録の提出や、指導計画書の提出も必要ですので、5 年分の実績を、届け出用紙にメモを残すなどしておくとい良いでしょう。（P.13～15 参照）

■指導にあたって

- ・ティーチャーよりもファシリテーターという姿勢で臨みましょう

もしも検定では、「正解は一つではない」という考え方から、「正解を与える」のではなく、「考えさせる」指導を行います。

「この指導者から習いたい」と思ってもらえるように自己研鑽を積みましょう。

科目ごとの得手不得手はあると思いますが、スキルアップ講座、品質向上研究会、自主勉強会（ワークショップ）などを活用して、学びを深めましょう。

- ・実務に生かせるようにしましょう

特に 2 級、3 級は科目が広範囲にわたっているため、規定の時間内に教えるということにのみ注力すると、一方的な講義中心になりがちです。

実技などを交えたり、実際の業務にどう役立てるかなどのお話をはさみながら、講座の内容が、実務とつながっていることを伝えましょう。

- 「合格対策講座」にしない

電話対応には「正解」がありません。それぞれの受講生が自分で考える、できるように指導しましょう。「ほめる」「成功体験」「承認する」など、指導者級で学んだことが役に立ちます。合格への近道を探すのではなく、学ぶプロセスが重要です。

スクリーンに投影できる資料の準備がお勧めです。

■講座の前に準備すること

- 各級のレベルを把握しよう

ユーザ協会のホームページや、問題集などを確認して、各級のレベルをしっかりと把握しましょう。受講生の方々の「到達目標」を確定してから、講座のプランを立てましょう。

- 過去問題集を確認しておこう

過去問題集は最新のものを用意し、どのような問題が出題されているのか、確認しましょう。問題の出題傾向は年々変化しています。また、解答解説を読むだけでなく、実際に問題を解いてみると、受講生が陥りがちな間違いなどが見つけやすくなります。

- テキスト・副教材の準備

まずは3級、2級のテキストを用意しましょう。

ユーザ協会監修の「クイックマスター」があると、ほぼすべての級の内容に対応しているため便利です。ただし、コピーを取るなどして使用することは、著作権の侵害となります。絶対にやめましょう。

受講生の人数が多い場合などは、スクリーンに投影できる資料を準備すると、講座を進めやすいという意見もあります。

協会が提供しているeラーニングの教材を利用する事も出来ます。

副教材としては、市販されているマナーの書籍や、ユーザ協会の「テレコムフォーラム」のコラム、ユーザ協会監修のDVD（日本経済新聞社）なども使うことができます。

- レッスンプラン（指導教案）を作る

教える内容の平準化を図るためと、それぞれの受講生に合った内容の指導を行っていくために、カリキュラムやレッスンプランを作成しましょう。レッスンプランにはタイムスケジュールを記載しておくこと、進捗の目安になります。規定の時間を無駄なく使うためにも必要です。

- あると便利なツール

実践練習のために、「マナー」の場面では、湯茶セットやお盆、名刺や名刺の代わりになるカード、箸などの「実物」があると便利です。

また、電話対応では「音声」を確認することが大事ですので、録音ができるものはぜひご用意ください。その場で収録した音声を確認できる「てるコーチ」も便利ですが、既存の電話機に、ボイスレコーダーなどを接続して収録することもできます。

[録音機器の一例]

- てるコーチ
- TAKACOM/タカコム 通話録音装置
- 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）
- 朝日電器 ELPA エルパ TEA-O41
- ミヨシ Miyoshi DRA-H44/WH など

■講座の実施にあたって

• 参加者のレベル把握

実務経験の長短にかかわらず、現状の知識やスキルを把握しましょう。
実務経験が長い=スキルや知識が備わっている、とは限らないからです。

• 双方向での講座実施

対面・オンラインどちらでも講座を実施できます。15時間の講座を飽きさせずに進めていくためには、反応を確認しながら、双方向で進めることが大切です。

一方的に講義を進めるのではなく、質問をしたり、ワークやディスカッション、発表などを取り入れて、双方向で進めましょう。

• 受講生に「考えさせる」

「〇〇はこれです」と、正解を答えてしまうのではなく、「どう思うか」「それはどうしてか」と、受講生に考えさせながら進めましょう。自分で獲得した回答は、忘れることなく、身に付きます。

• 「実技」指導の工夫

過去問題集を使って、「対応者」の設定を考えさせたり、「自分だったらどうするか」を考えさせたりして、「問題の設定」を具体的にイメージできるようにしましょう。

また、検定の問題では架空の設定がなされていますが、受講生が所属している企業や団体での対応の仕方がレベルアップするように、企業名を実際の会社名に変えたり、対応者名を自分の名前で行ったりすることも効果があります。

• 実施機関事務局（事務担当者）との連携

企業内指導者で自分の会社が実施機関登録をしている場合は良いのですが、実施機関に「講師」としてのみ登録をしている場合、実施機関の事務局（事務担当者）と連携を取りましょう。

名簿の受け渡し、問題用紙の会場への持ち込みなど、講師は教えることだけでなく、円滑に講座や試験が行われるようにすべきことがたくさんあります。

不慮の事故や、天候などで、受講生や講師自身が会場に到着できない場合の対応など、実施機関と速やかに連絡をとる必要があります。契約の際には、緊急連絡先も確認しておきましょう。

■試験の実施にあたって

検定の社会的信頼をゆるぎないものにするため、試験は公明正大に行われなくてはなりません。指導者が試験にかかわる場面は「試験官」「模擬対応者（実技試験の相手役）」「試験監督」と様々ですが、試験の信頼性に疑念を持たれることが絶対にないようにしましょう。

・試験官として

実技試験の試験官は、＜実施機関試験官と本部試験官＞の2種類があります。

3級は2名（本部試験官1名、実施機関試験官1名）

2級は3名（本部試験官2名、実施機関試験官1名）

1級は4名（本部試験官2名、実施機関試験官2名）で審査されます。

本部試験官は、システムでランダムに選出されます。本部試験官の指名がまわってきたら、スケジュールを確認し、時間を調整しながら、できる限り実施して経験を積むことをお勧めいたします。実施（機関試験官の依頼を受けた際は、試験結果を把握し、講座、審査の振り返り、レベルアップに努めましょう。

※2024年6月、検定事務局よりユーザ協会支部へ、実施機関試験官の求めに応じ、試験結果を共有するよう周知されました。

- 受検者はもちろんですが、試験官も模擬対応者とは接触しないでください。別の場所で顔を合わせることがあっても試験に関する話題は禁物です。
- 「模擬対応者の方へ」は、模擬対応者以外には開示されません。間違っても採点前に開示された場合には、速やかに実施機関に報告し、絶対に他に漏らさないようにしましょう。
- 採点にあたっては、採点基準をもとに行います。（マークシートの択一問題以外）
- 実技試験の採点では、「不合格点」を付けた場合、不合格事由を必ず記載します。受検者から照会があった場合、納得がいくように具体的に記載しましょう。また、こちらにも照会に備えて、合格事由を記載するようにしましょう。
- 実技試験、記述問題、論述問題の採点などで、公正な試験が行われていないなどに気付いた場合には、速やかに実施機関、検定事務局に報告をしてください。

○3級は、実技試験を採点

○2級は、実技試験と記述試験を採点

○1級は、実技試験と記述試験、及び論述試験の採点

• 模擬対応者（実技試験時の受検者の相手役）として

- 試験会場に指定された場所で、受検者と接触しないように十分に注意しましょう。模擬対応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、録音も行う場合は、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。

詳しくは、別冊の「模擬対応者のためのハンドブック」をご確認ください。

• 筆記試験監督として

- 筆記試験の試験監督を行う場合には、「時間を厳守」しましょう。（第一水曜日の13:30～）
- 時間変更の場合には、特例実施の申請が出ているか、事務担当者に確認をしてください。
- 受験票と本人を確認しましょう。
- 遅刻者がいた場合には、速やかに着席を促し、他の受検生の迷惑にならないように指示しましょう。
- 筆記試験の時間は、4級、3級…40分 2級…60分 1級…90分 です。30分経過後には、退室できますが、筆記試験が行われている間の再入室はできません。
- 試験監督は問題用紙を開くことはできません。
- 問題に誤字脱字があった場合、問題用紙の落丁などがあった場合、解答用紙の氏名や受験番号の間違いがあった場合を除いては、受検生と言葉を交わしたりしてはいけません。
- 不正行為があった場合には、ただちに実施機関、検定事務局への報告をしてください。
- 試験監督が不必要に試験会場を巡回したり、解答用紙をのぞき込む、回収された解答用紙を見るなどの行為は監督者自身に疑念を持たれることとなります。厳に慎みましょう。

① 指導実績メモ【講師】

(例)

指導年月	3級	2級	1級	指導人数	実施機関等	メモ
2023年 3月	✓			10名	ユーザ協会東京支部	
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		

② 指導実績メモ【実技試験官】

指導年月	3級	2級	1級	指導人数	実施機関等	メモ
(例) 2023年 2月	✓			15名	ユーザ協会東京支部	
(例) 2023年 3月		✓		20名	〇〇〇〇(株)	
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		
年 月				名		

③ 指導者級資格更新のための研修受講記録

	受講年月	A 研修	B 研修	研修名	受講 時間 (時間)	メモ
(例)	2023 年 1 月		✓	品質向上研究会	—	
(例)	2023 年 2 月	✓		もしもし検定の目指すもの	1.5	
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					
	年 月					

もしもし検定
検定指導者のためのハンドブック
2020年 7月21日 発行
2023年 1月10日 第2版改訂
2025年 3月 3日 第3版改訂
もしもし検定指導者部会
電話応対技能検定専門委員会承認済み

※本ハンドブックは、必要に応じて順次追記・変更いたします