

専門委員から部会委員へのコメント（要旨）

◇稲葉委員長

- ・ ご報告を録音で聞かせていただきました。
 - ・ アンケート調査は、専門委員会ではできない実情の把握を通じて、もしも検定の信頼性を高めるものですので、引き続き活動をお願いします。
 - ・ 報告の内容は、誰もが考えていたことを明確にするもので、これを通じて、皆さんと考えるテーマはたくさんあるように思います。
 - ・ 次回以降で、専門委員会と、指導者部会で、協議をしたいと思います。
-

◇岩野委員

- ・ アンケート・総括に感謝。多くの声で課題が浮き彫りになり、問題意識を深めた。
 - ・ 独自評価基準を持つ指導者が 2 割 → 個人で抱え込まず、開示・共有することが新しい視点や発展につながると思います。
 - ・ 評価は主観と客観のバランスが難しい。AI で代替できない部分を議論で深める必要があります。
 - ・ 可否理由は合格・不合格とも統一した対応が望ましいと考えます。
-

◇上野委員

- ・ 詳細な報告への謝意。課題を共有できたことを評価。
 - ・ アンケートで「業務に活かしている」という声があったことを嬉しく思った。指導者活動が実務にも役立っていることを確認できた。
 - ・ カスタマーハラスメント問題は自身の業務にも参考になる。
 - ・ 長年「名乗り」を教えてきたが、今後は妥当かどうかを見直すべき重要課題と捉えている。
-

◇横山委員

- ・ 独自採点表の存在は試験の公平性を揺るがす重大課題と指摘。
 - ・ 分析結果から、企業内指導者は「試験基準」を重視する一方、フリーや自営業指導者は「顧客目的達成」を重視しており、基準と現場ニーズに乖離があると指摘。
 - ・ 「名乗り」の扱いも試験と現場で差があり、時代に即した見直しが必要。
 - ・ 古い基準に偏れば時代遅れ、新しい情報を過度に取り入れれば誤認のリスク。取捨選択が大きな課題。
-

◇三宅委員

- ・ 初めての参加で活動の大きさに感銘。アンケートは非常に意義がある。
 - ・ 指導者の努力・工夫を知ることによって自己理解にもつながる学びが得られた。
 - ・ カスタマーハラスメントや名乗り問題など、答えが定まらない課題こそ皆で議論し、力を合わせることが重要。
 - ・ こうした議論は検定の輪を広げ、社会への発信力にもなると期待している。
-

◇俣田委員

- ・ 高い回答率のアンケート実施に謝意。
 - ・ 「独自採点表」は全く異なる基準ではなく、実際には全体評価（30点）や個人の強弱の付け方の範囲での工夫ととらえることもできるのではないか。
 - ・ 「合格基準（70点以上）を満たしているかどうか」という各試験官の指導者としての経験値に信頼を寄せるとともに、仮に試験官間の点差に大きな開きがあった場合には事務局での再審査もあり、評価が適正なものとなるよう取り組んでいる。
 - ・ 評価の客観性は引き続き追求していく必要がある。
 - ・ カスタマーハラスメントについては、名乗りの要不要はケースによっても異なるため一律には決めるのは難しいのではないか。
-