

電話応対技能検定委員会レポート

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。2025年11月28日(金)、第19回の委員会が開催され、2024年11月から2025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。



4級IBT方式を実施し439名が受検 受検者数の状況を分析し、 初級者層の掘り起こしに向けた対策を確認

今回の委員会は、「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」「電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について」などについて議論しました。

■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、毎月の検定試験の可否判定に加え、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39回開催し、筆記試験問題や実技試験問題を作成しました。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。その中で指導者級保持者へ実施したアンケート結果を踏まえ、勉強方法やスキルの向上、採点スキルの向上に向けた活動を行いました。また、指導者交流会を電話応対コンクール全国大会前日に実施し、意見交換会も実施しました。さらに、「検定指導者のためのハンドブック」を最新版に改訂したほか、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、34名が受講、29名が合格しました。指導者級資格保持者は現在446名(前年比12名増)となりました。今期合格者29名の内、企業内指導者は13名で累計188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「『いま学びたい!』—コミュニケーションツールのあり方と知識のポイント—」、7月に「リーダー(指導者)が担うカスタマーハラスメント対策—全従業員が安心して働ける環境づくりの実践—」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78名、8月に55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5期・6期・15期・16期・25期・26期、合計64名が資格を更新しました。

(3)受検の状況等

2025年6月より、4級IBT方式(インターネット方式)の実施を開始し、自宅や職場などからパソコンで4級筆記試験を受検できるようにしました。申込みもインターネット経由ででき、クレジットカードやコンビニ、ペイジー決済を可能としました。不正防止対策としては、試験問題のランダム出題に加え、試験時間中はAIの常時顔認証による確認を実施しました。4級IBTの受検者数は合計439名、合格率は80%でした。

2025年の受検者数は対前年比877名減の5,248名となりました。検定開始以来の累計の受検者数は11万7,342名となりました。受検者数減少の背景としては、「コミュニケーションツールの多様化」「人間が対応するコール数の減少」「受検者の一巡による減少」などについて説明されました。

対策の方向性としては、初級者層の掘り起こしを最重要テーマとし、団体受検の強化や広報活動の強化、IBTの申込み・支払方法の柔軟化が示されました。

受検者の業務上の都合に対応し、既定の日程や時間以外で行われる特例実施は43回実施され、受検者数は750名となりました。また、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、2025年4月より実施された学校団体割引について、大妻女子大学の事例などを基に説明されました。

(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「株式会社セゾンパーソナルプラス」「NTTビジネスソリューションズ株式会社」「株式会社NSGコーポレーション」「株式会社ムジコ・クリエイト」「株式会社マナフィス」の5機関を2025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4級IBT方式についての広告を掲載しました。このほか、税務研究会発行の「マネジメント倶楽部」にて4級IBT方式について紹介されるなど、メディア対応を行いました。

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。また、外国人向けの取り組みとして、東京支部にて「電話応対研修」を実施しました。

■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」「採点に関する実態把

握Webアンケート」「指導者級交流会in仙台」について報告がありました。このほか、新規指導者の声(もしも検定の魅力)についても紹介されました。

受検者数は7,000名を目標に 検定の拡大・普及を促進

2025年11月～2026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。

■電話応対技能検定実施計画について

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、協会のあらゆる事業の中でPRしていくほか、4級の団体受検について各企業、実施機関登録への働きかけ、広報活動の強化やIBT方式の申込み・支払方法の柔軟化、学校への検定実施の提案を行っていきます。

2026年の受検者数は7,000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、2024年11月以降に2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134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7名の再任の提案があり、承認されました。任期は2027年11月の検定委員会開催日までとなります。

電話応対技能検定委員会 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 特命教授 伊東 祐郎氏		委員 いなば法律事務所 弁護士 元中京大学 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)日本電話電話ユーザ協会 理事長 黒田 吉広氏		委員 (公財)日本電話電話ユーザ協会 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

電話応対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 元中京大学 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 株式会社オフィスキュー 代表取締役 澤 直美氏
	委員 (公財)日本電話電話ユーザ協会 専務理事 伊藤 達男氏		委員 株式会社NTTドコモ 横山 達也氏				

Webで読もう
ユーザ協会 C40001

