

もしもし検定

指導者級資格保持者の皆様

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
電話対応技能検定専門委員会

指導者級資格保持者のための品質向上研究会(WEB版)のご案内

日ごろは、電話対応技能検定(愛称もしもし検定)の運営につきましては、格別のご尽力を賜り厚く御礼申し上げます。さて、電話対応技能検定の指導の品質向上並びに審査の品質向上のための研究会を、下記により実施いたします。

今回も行います。万障お繰り合わせの上ご出席を賜りますようご案内申し上げます。

●本研究会は、指導者級資格の更新条件のための研修となります。

記

1. 開催日時

2026年7月3日(金) 9:30~17:30

2. 開催方法

Web講演会(ZOOM Meeting システムにて行います)

インターネット環境があるPCをお持ちの方でしたらどなたでも簡単に参加できます。参加者には、別途招待メールを差し上げます。そのメールに表示された「参加ボタン」をクリックするだけで参加できます。

3. 対象者 指導者級資格保持者(第1期生~第37期生)

4. プログラム(予定)

② 開会の辞 (9:30~9:40)

② 専門委員会三宅委員長より (9:40~10:00)

③ 電話対応の品質向上 (10:00~12:00)

ブレイクアウトルームを使ったグループワークによる勉強会です。

もしも検定の実技問題を使って、品質向上を図ります。

当日、みなさんに実際に審査していただき、審査結果を発表していただきます。

④ お昼休み (12:00~13:00)

⑤ 電話対応の品質向上 (13:00~14:50) 午前中の続きです。

⑥ 講演 (15:00~16:40)

【講演】

2 大テーマパーク流人材育成

『自律型人材を育てる人材育成とエンゲージメント力ある現場コミュニケーション』

【講師】

今井 千尋 氏

株式会社ワンダーイマジニア 代表取締役。

株式会社オリエンタルランドに入社し、幼少期からの夢であったジャングルクルーズのキャストを務める。世界有数のホスピタリティ現場でのハピネス体験を通じて、キャストによって生み出される顧客体験価値、キャスト(自律型人材)の人材育成の重要性を実感し、東京ディズニーシー開業時には、自ら社内公募にて部署移動を果たし、ディズニーユニバーシティ部門にて導入研修講師として数千名規模の導入育成に携わる。その後、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンを運営する合同会社ユー・エス・ジェイに移り、全社ゲストサービス向上施策や全社人事では、人材育成体系の構築、企業内大学の創設などに、積極的に関わり、会社組織全体の人材開発を推進。現在はこれらの経験をもとに、2019年よりワンダーイマジニアを設立し、テーマパーク流人材育成メソッドを提唱し、「現場にワクワクする価値を創り出す人材と組織づくり」をテーマに、人材育成・組織開発のコンサルティングおよび講演活動、さらには、エンターテイメント業界でも運営統括顧問兼統括マネージャー(ちいかわパークTOKYO)、エンターテイメント業界のアドバイザー(LEGO LAND Japan Resort)、各企業においても人事顧問などにも就任し、幅広く活躍している。

【講演内容】 <今井先生より>

コールセンターやカスタマーサービスの現場では、一人ひとりの自発性、主体性を引き出し、チームとして成果を生み出すことが求められています。

本講話では、世界の2大テーマパークでの実務経験をもとに、また現在でも現役でエンターテイメント業界の第一線で活躍しているノウハウや、サービスの本質と人材育成の考え方を踏まえ、自律型人材として主体性を引き出す人材育成や組織づくりについてお伝えいたします。

また、コールセンターの人材として必要な自ら考え行動し、成果を創り出す“規準”という独特な考え方、成果結果を創り出す為の土台である“場づくり”という視点について、実践的なヒントをご紹介します。

<事務局より>

本講話では、電話対応の質を「人材育成」および「組織づくり」の観点から捉え、現場全体の価値向上につなげる考え方を学びます。

主体性を引き出す人材育成やチームづくりなど、電話対応教育や現場指導に直結する実践的な内容となっております。

また、意見交換やグループワークを通じて理解を深め、日常業務に活かせる学びが得られます。

●録画・録音等の禁止について

本講話には、講師のご経験に基づく貴重なお話が含まれるため、

録画・録音・写真撮影・AIによる文字お越し、翻訳・および資料の無断転載、コピー、二次利用、SNSなどへの無断投稿はご遠慮いただいております。

ご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

⑦指導者部会委員より（16:50～17:20）

⑧閉会の辞・Web アンケート（17:20～17:30）

◎受講確認の為に、記名式でアンケートを実施いたします。

5. 申込方法

こちらのGoogleフォームより、**5月31日（日）**までにお申し込みください。

<https://forms.gle/SBr2FFj9FjZAZdH99>

申込確認、受付完了メールは自動的に返信されます。

※事務局からの受付完了メールはお送りしませんのでご注意ください。

※Googleフォームへのお申込みができない場合には、事務局メールまでお知らせください。

●定員は 80 名です。先着順とさせていただきます。
定員オーバーの場合は、メールにてご連絡いたします。

●参加費 16,500 円（消費税込み）

※事前に以下の口座へ、**6月12日（金）**までにお支払いください。

みずほ銀行 東京中央支店 普通 1763605

(財)日本電信電話ユーザ協会

※請求書・領収書等が入り用の方は申込時にGoogleフォームへ記入願います。

●本研究会は、**指導者級資格の更新条件のための研修**となります。

レポートは不要です。

●参加料等の返還について

当講座は特定商取引法の適用外となりますので、別途解約返金規定(*1)に基づく対応となります。但し、当協会の都合により開講を打ち切った場合を除きます。

(*1)下記の解約手数料の金額並びに振り込み手数料を引いた金額を返還致します。

- ・開講日の前日から起算して8日以前の解約→手数料なし
- ・開講日の前日から起算して7日以降、開講日前日迄の解約→全料金の50%相当額
- ・開講日当日の解約→返還いたしません。

6. 申込後の入室URL送付

●品質向上研究会当日の入室URLについては、もしも検定サポートの

moshimoshi@axia-samurai21.jpより、**6月18日（木）**に、申込み時に入力いただいたメールアドレスへメールが届きます。

※他のメールアドレスにて入室URLをお使いになりたい場合には、ご自身でメールの転送をお願いします。転送できない場合などは、ミーティングIDからもアクセス可能です。

●入室URLが届かない場合には事務局までメールにてお問い合わせください

【本件連絡先】 担当 大川・三島 電話 03-5820-2071

検定Eメール jtua-telecom.t@jtua.or.jp