

もしも検定の試験問題や品質向上研究会等に関するアンケート結果報告

■実施概要

目 的: 検定試験問題や品質向上研究会などに関する意識調査

対象者: 第 1 期～第 37 期 指導者級資格保持者

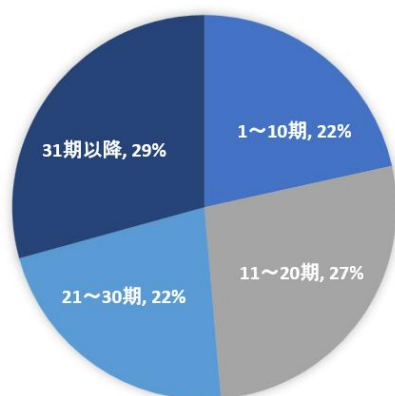
回答者数: 181 名(指導者級保持者数:446 名・回答率:40.5%)

実施期間: 2026 年 5 月 12 日(火)～ 5 月 25 日(月)

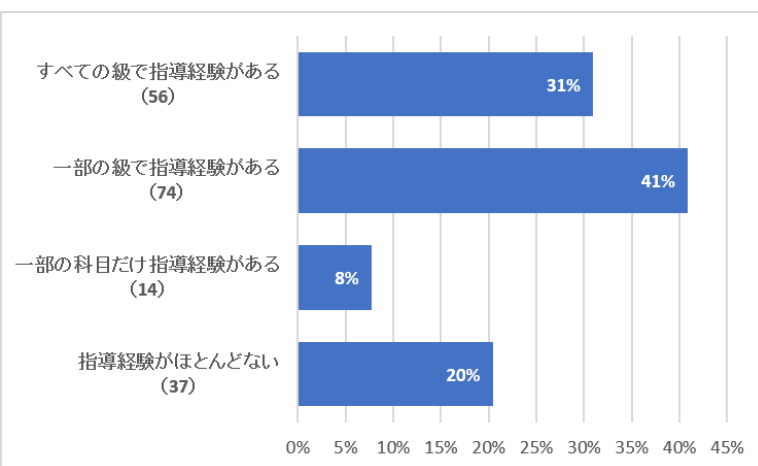
実施方法: Microsoft Forms による Web アンケート

■結果

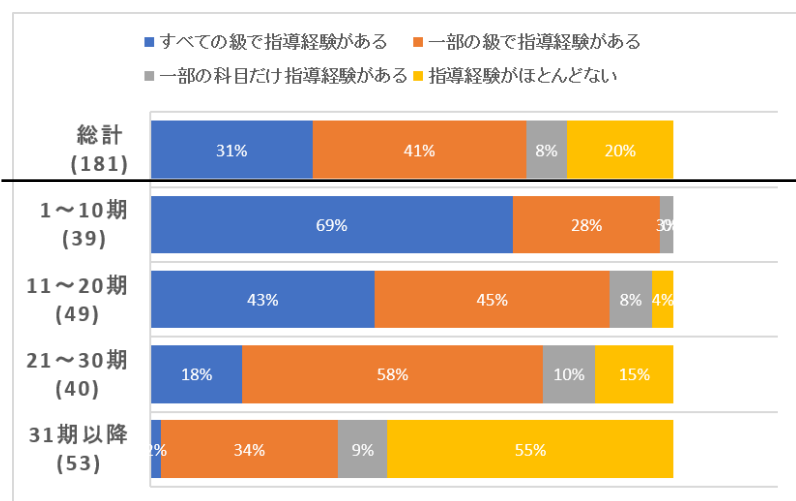
1. 指導者級合格期



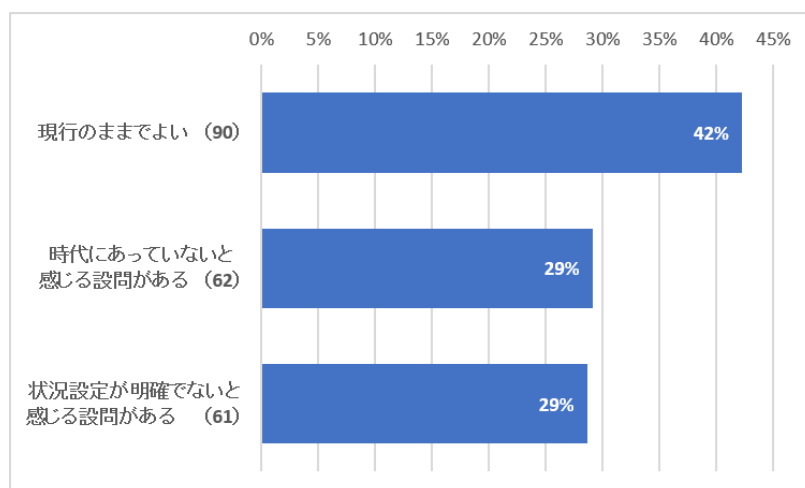
2. もしも検定の指導頻度



● 合格期 × 指導頻度



3. 筆記試験内容についての考え(複数回答可)



4. 「時代にあっていないと感じる設問がある」「状況設定が明確でないと感じる設問がある」と答えた方の詳しい考え

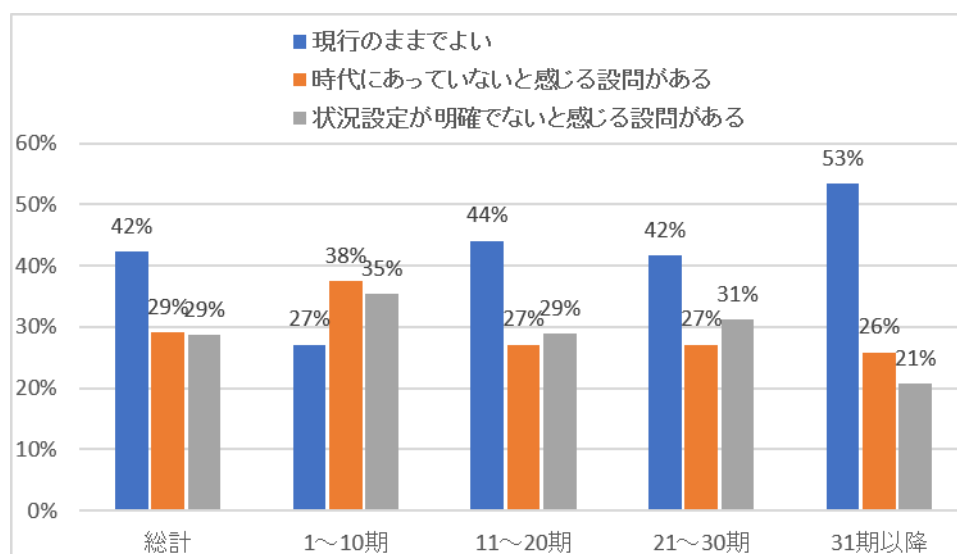
もしも検定の試験問題について、現場で活用できる実践的な内容への見直しを求める意見が多く寄せられました。特に、現在の業務環境と合わないマナー・日本語・慣用句等の設問や、電話応対との関連性が分かりにくい内容について改善を望む声がありました。

また、設問の意図や状況設定が不明確で、複数の解釈ができる問題や、指導時に説明が難しい問題があるとの意見も見られました。

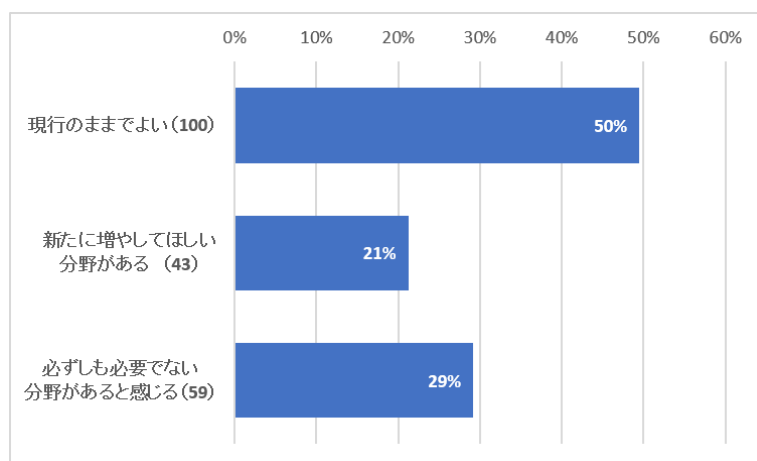
一方で、時代の変化に合わせたコミュニケーション、ICT、AI 等を取り入れた内容への期待も寄せられています。

● 筆記試験内容についての考え

・合格期別



5. 筆記試験出題範囲についての考え(複数回答可)



6. 「新たに増やしてほしい分野がある」「必ずしも必要でない分野があると感じる」と答えた方の詳しい理由

検定内容について、時代の変化に対応した分野の追加や見直しを求める意見が多く寄せられました。

特に、AI・DX・デジタルコミュニケーション、カスタマーハラスメント対応、メンタルヘルス等、

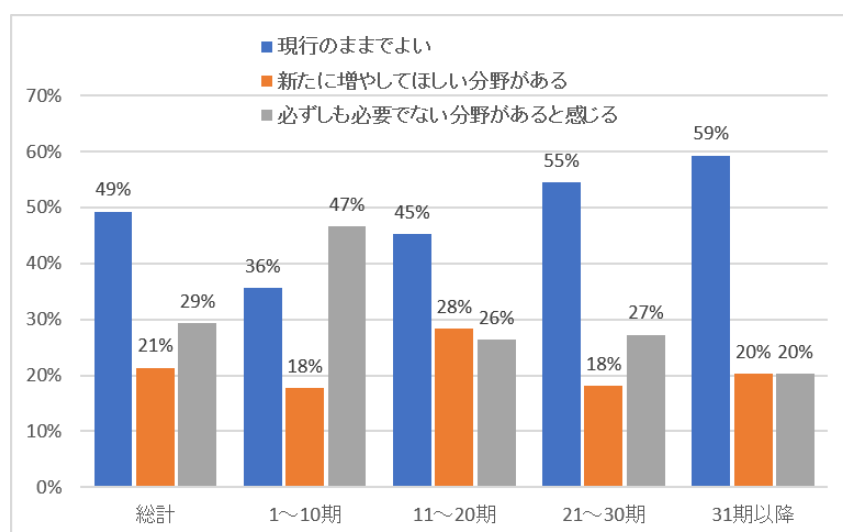
現在の業務環境で必要となる知識への期待が高まっています。

一方で、マナー・法的知識・メディエーション等については、電話対応との関連性や、実務での活用場面を踏まえた範囲の整理を求める声がありました。

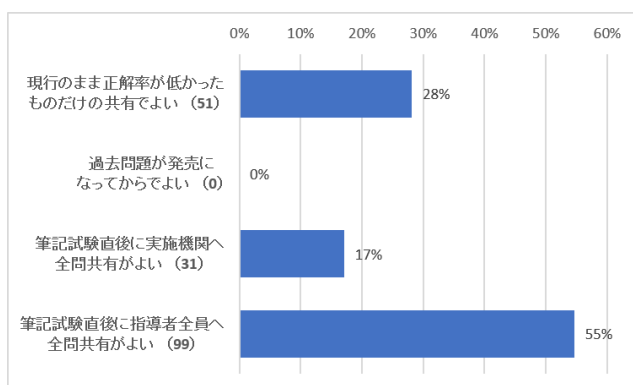
また、実技試験については、採点基準の明確化や指導者間での認識共有、勉強会等による情報交換の充実を望む意見が見られました。

● 筆記試験出題範囲についての考え

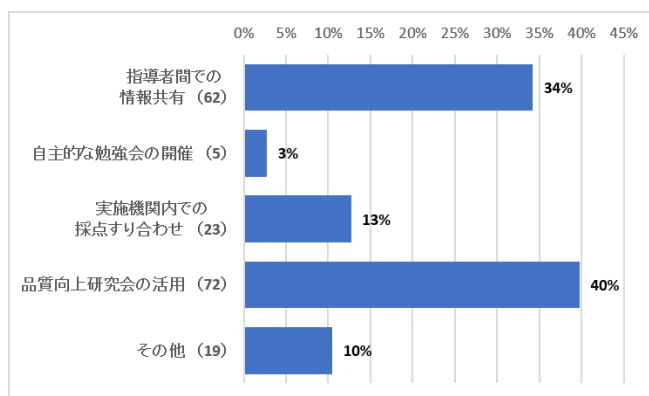
・合格期別



7. 筆記試験の設問と解答の共有についての考え



8. 実技試験採点の差や指摘ポイントのばらつき解消法について



※「その他」の考え

試験官による評価のばらつきを解消するため、採点基準の明確化を求める意見が寄せられました。

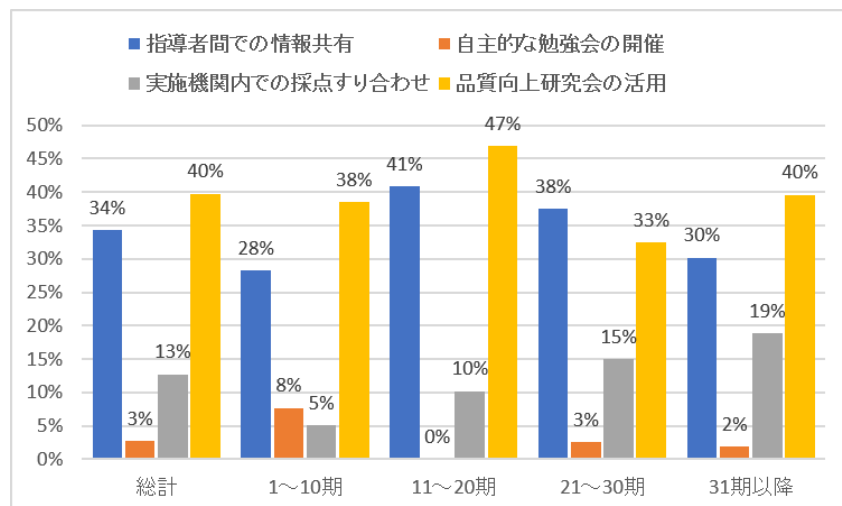
特に、評価項目や加点基準を具体化し、指導者間で共通認識を持つための勉強会や情報共有の場を望む声がありました。

また、採点結果や平均点の共有など、評価の見える化やフィードバックの仕組みづくりを求める意見も見られました。

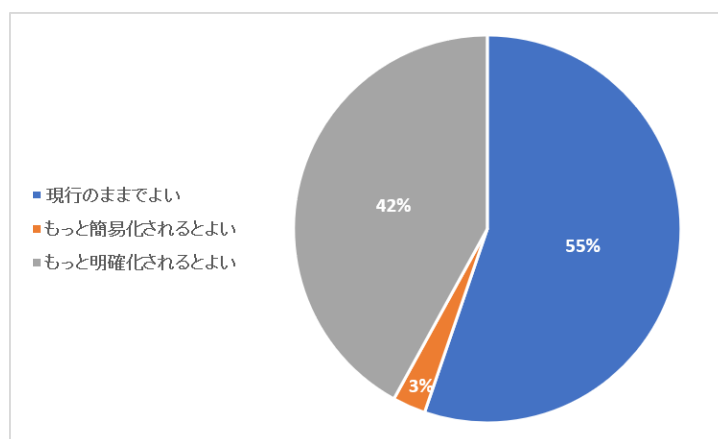
一方で、人が応対を評価する試験である以上、一定の判断差は避けられないとの意見もあり、意見交換を通じた認識合わせの重要性が示されました。

●ばらつき解消法についての考え

・合格期別



9. 実技試験の採点表についての考え



10. 実技指導・採点において課題と感じている点

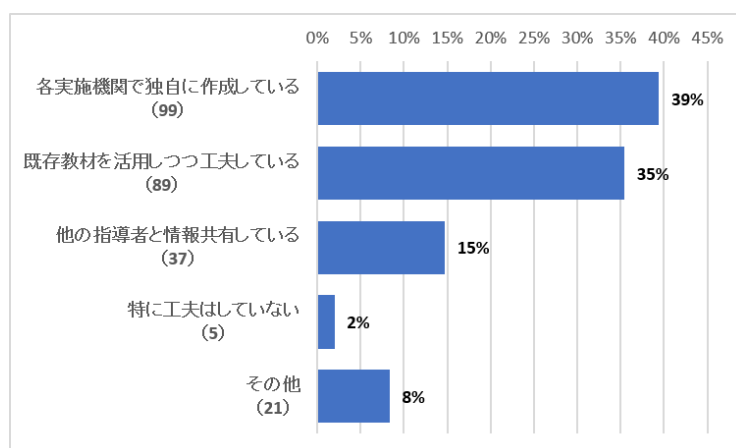
実技指導・採点について、評価基準の明確化や指導者間での認識統一を求める意見が多く寄せられました。

特に、採点項目や評価基準が抽象的で判断に迷う場面があるため、級ごとの基準整理や具体的な目安の提示を望む声がありました。

また、採点者によるばらつきを抑えるため、カリブレーション(評価基準のすり合わせ)や情報共有の機会を増やしてほしいという意見も見られました。

実技指導では、限られた時間の中で受験者が応用力や自然な応対力を身につけるための指導方法、模擬応対や試験運営面の改善を求める声がありました。

11. 指導で使用する教材の取り組みについて(複数回答可)

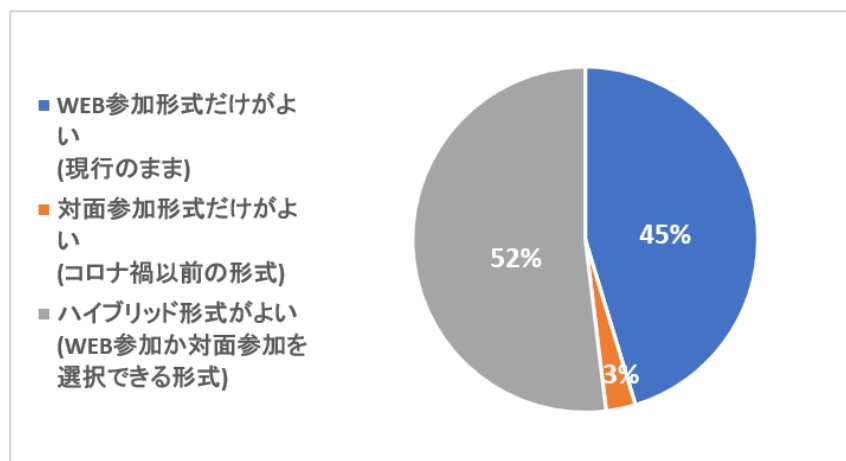


※その他について

独自教材を作成・改善しながら指導に活用している事例がある一方で、指導者間で共通して使用できる教材やテキストを望む声も寄せられました。

また、指導経験や指導機会がないことから、教材作成に至っていないという回答も一定数見られました。

12. 品質向上研究会の参加形式についての考え



13. 品質向上研究会で取り上げてほしいテーマや内容

品質向上研究会で取り上げてほしいテーマとして、AI や IT・DX への対応、採点基準の統一や実技試験・指導方法の充実に関する要望が多く寄せられました。

また、カスタマーハラスメントやクレーム対応など現場で直面する課題への対応、コミュニケーション力や指導力の向上、個人情報保護法などの法令知識を学びたいという意見も見られました。

さらに、電話応対を取り巻く環境変化への対応や、教材・検定制度の充実、今後のもしも検定の方向性について情報共有や意見交換を望む声も寄せられました。

14. 検定を盛り上げていくためのアイデア

検定を盛り上げていくためには、SNS や学校・企業への働きかけ、導入事例の発信などを通じて、認知度を高める取り組みが必要であるという意見が多く寄せられました。

また、AI 時代における電話応対の価値や、人にしかできない応対力を明確に発信すること、検定名や愛称を見直し、電話応対に限らないコミュニケーションスキルとしての魅力を伝えることを求める声も見られました。

さらに、教材や試験制度の改善、指導者・実施機関への支援、指導者同士の交流や情報共有の場づくり、若年層や企業への普及促進など、検定の信頼性と活用価値を高めるための幅広い提案が寄せられました。

アンケートから見える3つのポイント

- ① 実務に合う問題への見直し
- ② 採点基準を標準化する必要性
- ③ 情報共有の基盤を整える必要性

このたびはアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

以上のアンケート結果については、専門委員会や検定事務局に報告いたしました。

指導者部会としても、今後どのようなことに取り組めるのか検討し、活動してまいります。

第12期指導者部会委員一同