

「2026 年 8 月実施 受験者を増やす取り組みへのアンケート結果報告」

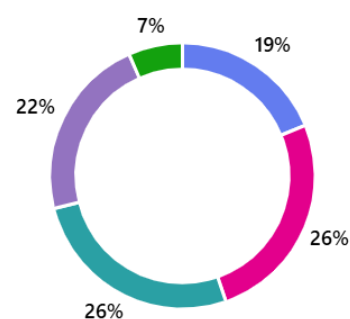
■実施概要

目 的 : 受験者の減少原因を探るための現状把握と今後の戦略立てのため
対 象 者 : 第 1 期～第 37 期 指導者級資格保持者
回答者数 : 197 名（指導者級保持者数：442 名・回答率：44.5%）
実施期間 : 2026 年 8 月 6 日（木）～ 8 月 20 日（木）
実施方法 : Microsoft Forms による Web アンケート全 8 項目
実 施 者 : 第 12 期指導者部会

■結果

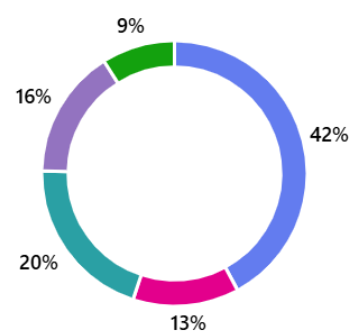
1. 指導者級合格期

- 1 期～10 期
- 11 期～20 期
- 21 期～30 期
- 31 期～35 期
- 36 期以降



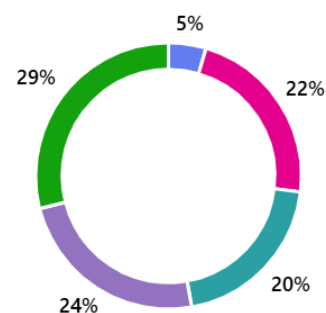
2. もしもし検定の指導先（複数回答可）

- 自社またはグループ企業内
- 自分自身または所属企業のクライアント先
- 実施機関からの委託先
- 日本 I C T テレコムユーザー協会からの委託先
- その他（要約）
 - ・ クライアントからの紹介先
 - ・ 音源審査のみで指導していない
 - ・ 活動していない

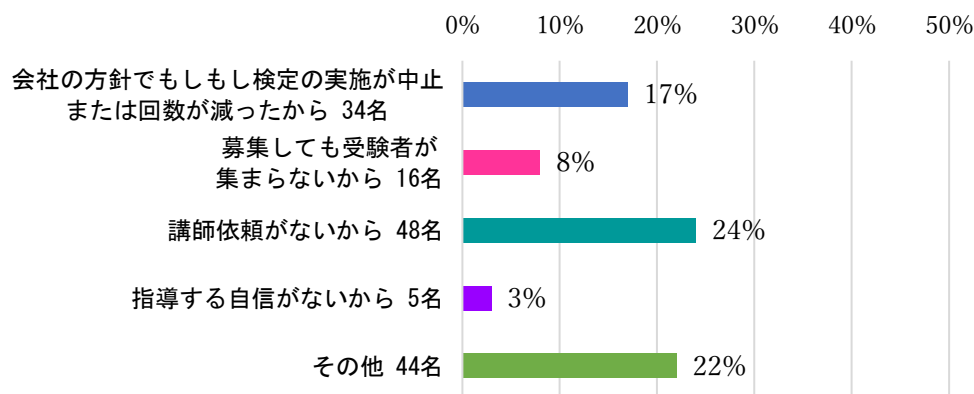


3. 一年間に行うもしもし検定のおおよその指導頻度

- 毎月、ほぼ毎月
- 2～3 ヶ月に 1 度程度
- 半年に 1 度程度
- 一年に 1 度程度
- 更新以外のときはほぼ指導を行っていない



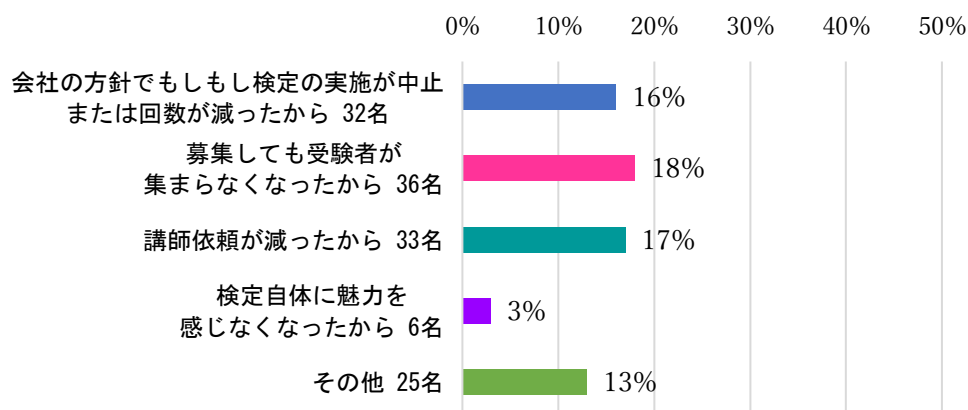
4. 指導頻度がこの一年間で1度以下だった人を対象に、
指導をほとんどしなかった理由（複数回答可）



● その他（要約）

- ・ 部署異動や転職で指導ができなくなった。
- ・ 実施機関に登録ができていない、または実施機関から依頼がない。
- ・ すでに担当講師がいるため、指導の機会が巡ってこない。

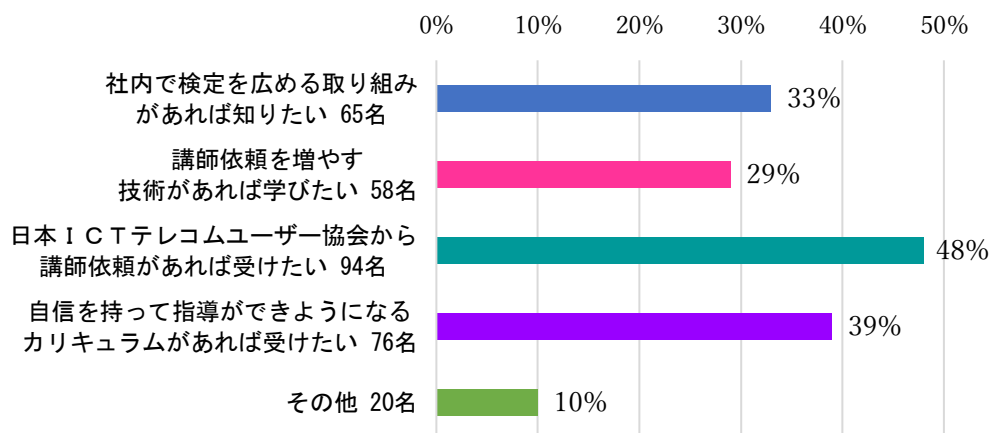
5. 定期的に指導を行っているものの、近年、指導頻度が減った人を対象に、
その理由（複数回答可）



● その他（要約）

- ・ 時代にあっていないと感じる出題と本部試験官の不可解な採点に不満があり、積極的に受験者を集うことを止めた。
- ・ AI 自動音声応答、IVR（自動音声応答システム）の導入でコールセンターの役割が変化し、より高度な技術の指導が必要になったから。
- ・ ほとんどの社員が取得済みのため、受験者が少ない。

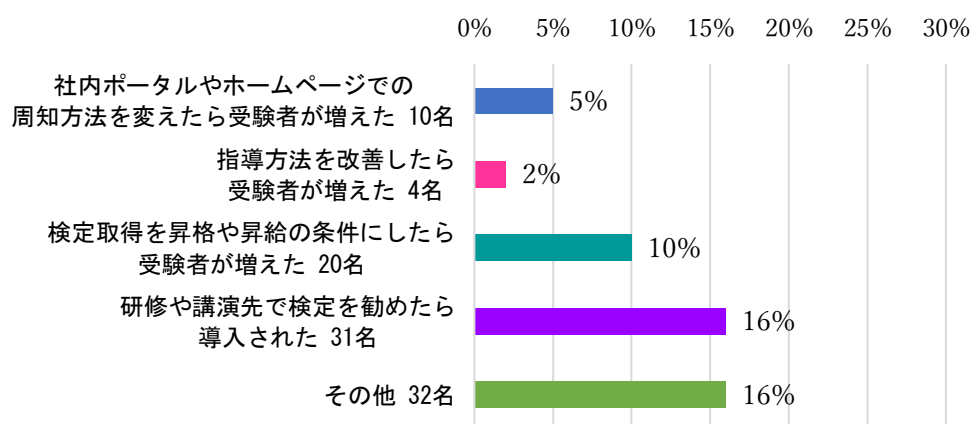
6. 受験者を増やす取り組みとして、今の自分に必要だと思うこと（複数回答可）



● その他（要約）

- ・指導のための自分自身の時間の確保。
- ・試験問題に適したテキストの作成。
- ・受験者を増やすには個々の指導者のスキルアップより協会の影響力の強化が先だと思う。

7. 受験者の増加や検定の導入に成功した事例（複数回答可）



● その他（要約）

- ・会社が実施機関となり、受講しやすい環境になった。
- ・企業先に合わせた事例を用いて講座を行うことで、受験者の多くが社内の未受験者へ検定を勧めてくれるようになった。
- ・合格者にはもしも検定のロゴを用いたピンバッジを渡し、名札のストラップに装着させた。検定の取得がステータスのひとつになった。
- ・受験者の業務負担が少なくなるよう工夫して募集した。

8. 受験者の増加方法や検定導入の取り組みについて、情報提供の依頼
・指導者3名から情報提供の申し出あり。

「アンケート結果を踏まえた、今後の取り組みについて」

■全国の指導者の協力を得て実現を目指す今後の取り組みについて

1. 「社内で検定を広める取り組みがあれば知りたい」という声に対して
⇒予算取りや検定導入に成功している企業の事例紹介の場を企画する。
2. 「講師依頼を増やす技術があれば学びたい」という声に対して
⇒受験者獲得に成功している指導者との座談会を企画する。
3. 「自信を持って指導ができようになるカリキュラムがあれば受けたい」という声に対して
⇒座談会や交流会が有益な情報交換の場となり、研鑽の積み方が見えてくると考えられる。また指導者が自主的に各地で開催している勉強会の情報なども得ることができ、自分自身に足りないスキルの補い方を知ることができる。
4. 「実施機関に登録していない」「指導する環境が作れない」という声に対して
⇒次回以降のウェルカムワークショップで指導者部会メンバーが、自社が実施機関でない場合の実施機関の見つけ方、登録方法、指導実績の作り方、指導者としての現在の活動など、更新に必要な条件と共に伝える。

「アンケート結果と検定拡大に関する情報提供があった指導者からの提案を踏まえて検討した専門委員・事務局への要望」

■「指導頻度が低い」という結果に対して

1. 受験者を増やす取り組みのお願い
⇒前回のアンケートで指導者の声を収集済。若年層、学校、企業への普及や広報活動、国家資格化への働きかけなど今以上にお願いしたい。
2. 指導者数適正化の検討のお願い
⇒受験者が減少し続ける中、指導者は442名と過去最大級に達する。日本ICTユーザー協会からの依頼が唯一の登壇機会である指導者にとっては、今後ますます指導機会が減ることが予想される。また、まったく指導していない指導者にも本部試験官として採点機会が与えられ、品質の担保に疑問が生じる状況下にある。指導者級養成講座の難易度の見直しや指導者数適正化の検討をお願いしたい。

■「近年、指導頻度が減った」という結果に対して

1. 試験内容と採点基準の見直しをお願い

⇒自由記述では「試験内容や採点への不満から受検者募集に積極的でなくなった」との意見もあった。積極的な検討を早急にお願いしたい。

■自信を持って指導ができるようになるカリキュラムを望んでいる声に対して

1. 指導者級養成講座のカリキュラム見直しをお願い

⇒現在は実際に指導する場面で必要なスキルを身につけるカリキュラムが少ない。資格付与の時点で「指導ができる」ようになるためのカリキュラムの追加または変更の検討をお願いしたい。

2. 品質向上研究会のカリキュラム見直しをお願い

⇒現在は講演会と音源審査以外のカリキュラムがない。指導に必要なスキルを磨くカリキュラム導入の検討をお願いしたい。

■指導者級に合格すれば仕事が与えられるという誤解に対して

1. 指導者自身が登録する実施機関と受験者を見つける必要があることの通知をお願い

⇒指導者級養成講座の案内文に明記し、講座初日にも伝え、指導者級合格通知書と共に再度通知の徹底をお願いしたい。

2. 指導者級の資格は、採点より指導が本質であることの説明をお願い

⇒新人指導者に対し「まずは本部試験官を引き受けて」という説明ではなく、「まずは受験者を見つけて指導することを目指して」との伝達をお願いしたい。

■受験者を増やすための施策として、実施機関の意見交換や交流の場を設定

1. 実施機関同士の交流を活性化させる取り組みへの協力のお願い

⇒何のために検定を広げたいのか、受験を促すのか、原点に立ち返った話し合いの場が必要だと考える。事務局と指導者部会の合同開催で、実施機関同士の意見交換や交流が図れる場を設けたい。実施機関の代表者または筆頭指導者やそれに準ずる立場の人に声をかけ、冒頭に挙げたテーマの他、「事前講座や試験実施の頻度」「開催方法や会場の規模」「講師の選定方法」「模擬応対者の選定方法」「講師や模擬応対者の品質管理方法」「集客のための施策や工夫」などをオンライン上で情報交換できる場を作りたい。実施機関への声かけは事務局に担っていただき、事前のアンケート実施や集計、それに基づく資料作りや当日の運営は指導者部会が担う。

■その他、見逃せない指導者たちの声

1. 更新の延長期間設定の要望

⇒環境の変化で指導できていないが返納は望まない。しかるべき理由（異動、転職、出産、育児、介護など）があるときは更新期間を延長してほしい。

2. 返納制度廃止の要望

⇒返納制度があるため無理やり指導実績を作り、心許ない採点をし続けている。指導者級の資格自体を「更新制度があるもの（指導者としての資格）」と、「更新制度がないもの（指導者級としての資格）」の二つにわけてほしい。

3. その他、様々な意見や提案

- ・模擬対応に差があると感じる。事務局の管理下にある者が模擬対応を務めるのが好ましいと思うが、それが難しいのであれば模擬対応は生成 AI が行うのが費用面からみても合理的だと思う。
- ・音源の採点基準明確化への要望。特に 70 点部分についてはブレがないように基準を明確にする必要性を感じる。今、実験的に行っている AI 審査に移行する場合も採点基準の明確化は必須である。
- ・4 級の IBT 方式が PC 環境の面でハードルが高い（Mac や会社回線で受験不可など）。改善をお願いしたい。
- ・更新のときにしか指導を行っていない指導者を本部試験官に選ばないでほしい。選ぶ場合は、品質向上研究会に年 2 回出席しているなど、基準を設けてほしい。
- ・すべての指導者が日本 I C T テレコムユーザー協会の実施機関に必ず登録することができ、順番に講師依頼がまわってくるようにしてほしい。
- ・検定の名称と検定の内容が全く一致していないと感じる。名称変更を強く要望（同意見多数）。

<自由記述一覧（原文通りに記載）>

「2026 年 8 月実施 受験者を増やす取り組みへのアンケート結果報告」

■もしもし検定の指導先

クライアントからの紹介先/ありません/オフィスケイ/検定の審査の依頼があるときに行います/現在は行えていない/正式な指導はしておらず、採点のみ依頼があった分を実施/自分で発掘したクライアント企業/採点しか行ったことはありません/現在は指導機会なし/活動していない/なし/自宅から近くを選択しました/自社で指導を行えるよう会社へ申請中/講師活動には至っていません/まだ指導をしていない/大阪支部（2027 年 2、3 月初めて実施予定）/自分自身で受験者をみつける、募集する/直接的な指導は行っていますが、社内で応対に関する研修を四半期ごとに 1 回行っています/実施機関なのでご依頼企業に向けて実施/この 4 年は実績なし/まだ具体的な指導を行っておりません/

■指導頻度がこの一年間で 1 度以下だった人を対象に指導をほとんどしなかった理由
入り口となる 4 級の IBT 方式が、PC 環境の面でハードルが高い（Mac は NG だったり、会社の回線で受験できないなど）/資格取得後、事務局に相談しましたが自分で見つけるものです。医師免許をとって所属する病院を決めるのは本人です、のような表現で回答をいただき、気持ち的に前向きでなくなりました/異動で他部署勤務になった為/自社につき、他の重点課題の指導強化により、もしもし検定実施への時間の充たができないから/指導する場所がありません。また、あったとしても、従来担当している講師がいるため、その機会すら巡ってきません/実施期間からの依頼がその程度だから/転職で講師業以外の業務に就いているから/今年度より実施機関になったため/通常業務が忙しい為/会社が実施機関として登録しておらず、個人で募集はしていないから/実施機関ではないため/指導にほぼ携わらない部署へ異動となったため/本業が忙しいから/業務委託を解除されたから/元々実施していないため/自社で指導を行えるよう会社へ申請中/講師活動には至っておりません/指導者級を取得したばかりでまだ講座を開講できておりません/異動先で検定実施がないから/転職により自社の指導機会がなくなったから/社内の他業務や勤務形態が、検定実施日と合わない/当社ではもしもし検定を導入していない為/社員区分に応じた級を取得する取組みを行ってきたが、殆どの社員が取得済みのため、今後の受験者が少ない/社外で取得したため勤務先で指導できない/業務の関係で今のところ稼働が取れないため/会社が実施機関登録をしていないから/検定の採点にはかかわらせていただいておりますが、外部講師としての活動のきっかけがつかめずにあります/そもそも自センターで行う予定だったが、繁忙期が早く来て長いため、受講生が研修に取る時間が取れない/他の業務が多忙/業務の都合と講座の予定が合わなかった/会社転籍により関わることすらなかった/前職では実施機関として勤務先が登録していたが、転職先では実施機関の登録がないため

/本業に支障がないよう規制があるので/

■定期的に指導を行っているものの、近年、指導頻度が減った人を対象にその理由時代にあっていない出題と本部試験官の不可解な採点に不満があるため、積極的に受験者を集うことを止めた/コールセンター、お客様相談室の縮小が原因なのではないでしょうか？どこの企業も電話がかなり減少していると思います/自社につき、他の重点課題の指導強化により、もしも検定実施への時間の充当ができないから/依頼を受ける機会がないから/立場が運営から経営サイドになり、登壇機会が減ったから/他業務との兼合い/実施機関ではないため/“AI-IVR 導入の急激な普及により電話対応の質が急激に変わっている。高度な技術の指導と電話対応の方向性見直しが必要だと思います/業務委託契約を解除されたから/はじめから実施していません/受験に必要な研修時間が、スキル習得の対価と比較しても 15 時間以上は長すぎるから/質問 4 の理由と同じでございます（指導者級を取得したばかりでまだ講座を開講できておりません）/業務のため稼働が取れない/転職により自社の指導機会がなくなったから/社内に指導者級取得者が増えたから/社員区分に応じた級を取得する取組みを行ってきたが、殆どの社員が取得済みのため、今後の受験者が少ない/実施機関の年間スケジュールにおける実施回数の減少/指導の場が少ない（指導依頼がない）/電話対応以外のお客様対応のツールを拡大したため/3・4 級のみ指導可能であり、年々資格取得者が増えてきたため/自社内で実施をしているが本来の業務外で実施するため、異動・転勤があると、徐々に実施そのものが難しくなりつつある。指導者級として、取得後安心して継続していける条件を増やしてほしい。研修を通常の更新条件よりさらに受講する。指導～検定実施が難しい状況のメンバーへの救済処置を検討いただければありがたい。返納することになると、実施ができなくなり、結果として受験者も減ることにつながると考えられる/販売してる過去問から出題が少ないこと。現場で電話対応してる者にとってどれも必要な問題ではあるが、即戦力としての知識にはならないことなどが受験者数の減少になっていると思う/導入企業が他の組織に業務移管になり、そちらで委託している先と一緒に受けるとのこと 本部と一緒に他の実施機関で一括で売ることになった等/他の業務が多忙/

■受験者を増やす取り組みとして、今の自分に必要だと思うこと

出題の見直しと実技採点の明確な基準が示されるのであれば、以前のように検定導入の推進や受験者拡大に努めるつもりである/ウィングを広げる必要があるように思います。それには広報活動などのバックサポートが必要です/社内の他業務が多く、まずは自分自身の時間が必要/対応研修や新人研修などクライアント業務の中でアピールしていきたい/社外への営業/特にありません/問題に適したテキスト作成/実施機関登録の手順・方法を文書化してほしい/指導者級の資格を取得し、これから考えたいと思っています。指導者級の更新制度に応じ勉強中です/講師に専念できるだけの機会提供があれば/当社で

もしも検定を導入する場合のノウハウを教えてほしい/採点以外でも日本 ICT テレコムユーザー協会で指導者育成や指導の場があると思っていました。指導者級の収入がないに等しいです/できることがあれば協力したい/社内実施の場合、異動になると実施が難しくなる。更新制度の基準を検討してほしい/できる範囲でベストを尽くしています/他の業務が多忙/現在の一般社会から見たもの検定のイメージの刷新、受験者増への訴求ポイントなど意見を伝えたい/受験者を増やす取り組み=今の自分のスキルアップではなく、協会の影響力の強化が先だと考えます/大手の企業はコールセンターがあり、地元の企業は電話対応の必要性は感じているものの「試験」にハードルがあるように感じます/社内予定と重なり、もしも検定を優先できない環境/

■受験者の増加や検定の導入に成功した事例

会社が実施機関となり、受講しやすい環境になったため/その企業にあった事例を用いて講座を行うことで、受験者の多くが社内の未受験者へ検定を勧めてくれるようになった/待遇コミュニケーション力を養う検定であることを、カリキュラムを示しつつ PR しています/社内で資格補助申請プログラムに認定してもらった（半額）/他社（取引先など）へ紹介すると、関心は持って頂ける事が多く、開催要望を頂いたこともあるが、現状は受験者増加の働きかけは行っていない/成功した経験がありません。前職でももしも検定を勧めましたが結果が伴わなかったのかなくなりました/受験者増加に繋がると思うご提案ができます。ぜひ1度お話しさせてくださいませ/自社各 CC への声掛け。実施体制の条件（講習3日・対面など）と相手 CC の教育体制ニーズと合致すると軌道に乗りやすい様子。合わない時は乗ってこず、相手 CC の状況を探りながら声掛けしています/根気よく導入の意義を伝えた/その企業特有の事情に合わせた、受験啓発をする。なので、受験の必要がない企業には勧めない/お客様対応部門を持つグループ会社の担当者との連絡を欠かさず、要望の聞き取りをしていること/提案です→1.2 級試験のスキームを変える（筆記と実技を分離し、2 回目以降は、不合格だった試験のみ受検とする）/派遣社員が多く、三年で辞めるため中々難しいです/以前は、進めたら導入されましたが、現在の企業ではそのような時間の余裕や検定のメリットが感じられないようです/現在のところ特にございません/社内講師がほとんどだったため不明/社内のほぼ全員に対面で取得状況を聞いてみた/経営層の認知度が高まった/社員への声掛け/なし/地区の電話対応コンクール交流会等で出場者や企業さまへの紹介が/上司に向けた提案/なし/昇格や昇給の条件になれば受験者は増えるとは考えられるが、実際に条件に取り入れてもらうにはハードルが高い/所属するチームでこの検定を紹介して、自己研鑽の機会や、時給に反映される仕組みを作ったことで全員が4級からチャレンジした。京葉ガスさまの真似をしてももしも検定のマークをピンバッジで作成して級保持者にはストラップに装着させたこともステータスのひとつになった/他の業務が多忙/コールセンターに異動してきた社員にも義務付けた/特に無し/以前に研修を受けた方の中には、検定取得で昇格昇給があるとのことでした/業務負担が少

なくなるよう工夫して募集等/検定取得が社内の資格の条件/

■「受験者の増加方法や検定導入の取り組みについてお教えいただける方は、お名前と連絡先のアドレスをお書きください」欄に名前と連絡先を書かずに記載されたもの意識を高める動画配信などでアピールしていく。対応の良さをアピールすることによって検定受けてみようと思う。YouTube など勝手に表示されていく時、目にして興味を持つ可能性もあると思います/特にありません/検定の名称を変えるべき。名称と検定内容が全く一致していない/自社で指導を行いたい、実施機関登録や検定を行うまでの手順が見える化されていないのはよくない。上長への説明や稟議に時間を要している。ハンドブックがあるとよい/チラシ持参で、中小企業へ飛び込み営業で、検定試験のご案内（ゆくゆくは検定制度の導入）はできないか/（ご意見）更なる発展のために4級の筆記試験に電話対応のヒアリングテスト取り入れを提案します/ほぼ4年間何も活動していませんでしたが、更新に向け副業として活動を再開することにしたばかりで何も偉そうなことは言えません。ただ受験者が減少傾向とのことでコパイロットにいいアイデアを聞いたらハッとするアイデアが沢山出てきました。指導者級のスキル維持向上はもちろん、検定試験自体の若手に響く刷新が必要な時に来ているのかもと感じます。思い切って「電話対応」の名称から「対話力」をメインにしたものにするとか・・・/大学等への検定導入アプローチを協会から積極的に行われてはいかがでしょうか。インターンシップや就職前のビジネスコミュニケーションセミナーをリクルート系会社インストとは違う正式な講師として薦めてください/検定について、問題が企業の実態と乖離、固定電話の減少、等について対処が必要ではないかと感じています/