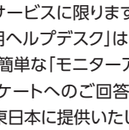
公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

NTT東日本が実証実験を進めている「シン・テレワークシステム（PC遠隔操作ツール）」の **無料体験モニター** を大募集!
会員特典として「会員モニター様専用のヘルプデスクによるサポートサービス」を無料でご利用いただけます。



こんなお悩みはありませんか?

- ☑ 自宅のパソコンから、会社等のパソコンに安全にアクセスして在宅勤務をしたい
- ☑ 自宅のパソコンには会社の重要情報を残したくない
- ☑ 会社等のパソコンをリモート操作する仕組みを独自に構築するのは難しそう

シン・テレワークシステムを 無料 で体験!

【期間限定 会員特典】ヘルプデスクによる安心のサポート付き

「シン・テレワークシステム」を使えば、会社等のパソコンに自宅から安全にアクセスし
会社等のパソコンを遠隔操作することで、作業の続きをテレワークで継続することができます。

※ご提供する「シン・テレワークシステム」の詳細はこちら https://business.ntt-east.co.jp/service/thintelework-system/

※受付期間：2021年4月30日（金）まで
※無料体験モニター期間（ヘルプデスク設置期間）：2021年6月30日（水）まで
※無料体験モニターは「先着100社様」限定です。1社様あたりのご利用人数には制限はございません。
※無料体験モニターの対象サービスについては、日本電信電話ユーザ協会の指定サービスに限ります。（「シン・テレワークシステム」及び「会員モニター様専用ヘルプデスク」は、NTT東日本が提供いたします。）
※後日、簡単な「モニターアンケート」にご協力いただきます。
（アンケートへのご回答内容及び、モニターお申込みの際に頂いた情報はNTT東日本に提供いたします。）
※「シン・テレワークシステム」は実証実験中のサービスであり、システム提供元（NTT東日本）の都合により、サービス内容が変更となる場合がございます。
※シン・テレワークシステムはWindowsパソコン専用です。macOSでは動作いたしません。その他、サービス概要やご利用に関する注意事項等は以下のURLでご確認ください。
https://business.ntt-east.co.jp/service/thintelework-system/
※システムのご利用に際して、システム提供元（NTT東日本）からご連絡させていただく場合がございます。

＼ 先着100社様限定! ／

ご提供期間	受付期間：2021年4月30日（金）まで 無償提供期間：2021年6月30日（水）まで

「テレワーク導入支援施策」に関するお申込み・お問い合わせ先

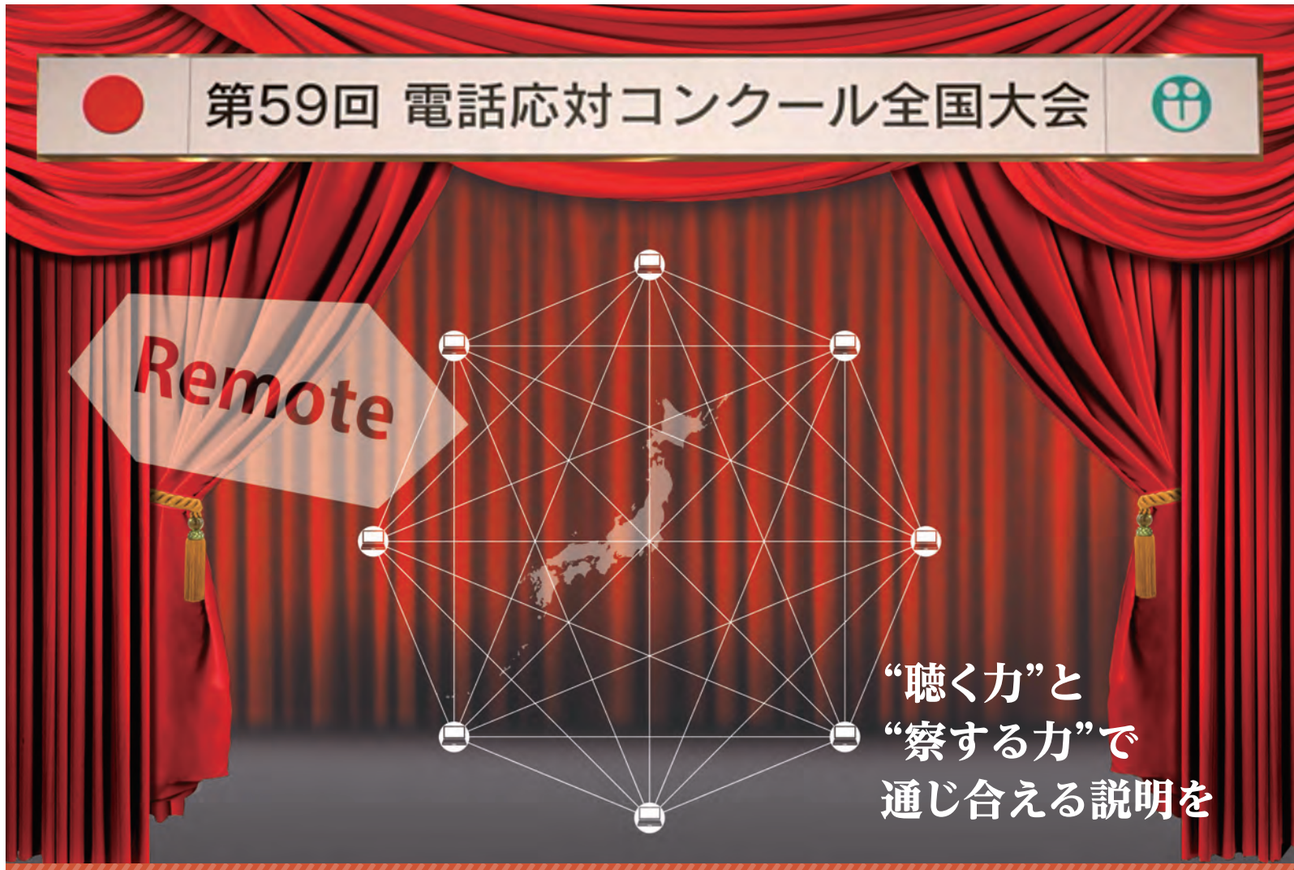
■ 「ユーザ協会【期間限定 会員特典】」のお申込みに関する事項
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 E-mail mail-thintele@jtua.or.jp URL https://www.jtua.or.jp/

■ 「シン・テレワークシステム」に関する事項
NTT東日本 新型コロナウイルス対策プロジェクト 特殊局(仮設) E-mail ntteast-ipa-thintelework@east.ntt.co.jp URL https://business.ntt-east.co.jp/service/thintelework-system/

テレコム・フォーラム 2021 2
Telecom Forum
令和3年2月1日（毎月1日発行）第40巻2号（通巻451号）
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II 9F 電話03-5820-2071
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム



2

February 2021

第59回 電話応対コンクール全国大会 Remote

全国の予選を勝ち進み選ばれた57名の精鋭たちが、リモートで最終決戦!
・大会レポート・優勝（総務大臣賞）、準優勝、優秀賞、全国大会出場選手紹介・出場企業に聞く「コンクール参加の意義」

企業電話応対コンテスト入賞企業によるオンライン座談会

コロナ禍により、電話応対はどのように変化したのか ～企業電話応対コンテストに入賞された実績のある4社のリーダーに聞く～

第14回 電話応対技能検定委員会レポート

1年間の活動を総括し、今後の取り組みなどを議論

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

第59回
電話応対コンクール全国大会 Remote

大会テーマ

“聴く力”と“察する力”で通じ合える説明を

2020年11月20日(金)、全国57名の出場選手がそれぞれの職場などからリモート方式で参加し開催された「電話応対コンクール全国大会」。選手たちはオンラインショップの担当者になりきり、応対力を競いました。

例年、晩秋に開催される「電話応対コンクール全国大会」は、開催地となる都市に全国から選手が集まり、応援、観覧する来場者の前でその技を披露し、技術を競います。

しかし本年は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、選手が移動することなくそれぞれの職場などから参加する「リモート方式」で開催されました。

選手は「株式会社ユーザ工芸」の社員として、オンラインショップで注文したお客さまからの問い合わせに対応しました。

通常の舞台での競技とは異なる方式での大会でしたが、より実際の電話応対に近いシチュエーションということもあり、選手それぞれが精一杯に気持ちを込め応対しました。

この応対模様は選手の写真やプロフィールとともにインターネットを通じて全国に配信されました。審査委員は職場などからリモートで参加し、録音された競技音源を聞き審査が行われました。

■大会タイムスケジュール

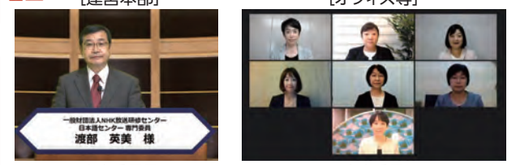
	競技	審査
10:00	模擬応対者3名により競技を実施	審査委員はクラウドにアップロードされた競技音源を聞き、それぞれ審査
11:00		
12:00		
13:00	インターネットを通じて競技音源を全国へ配信	
14:00		
15:00		
16:00		審査会議
17:00	表彰式・結果発表	

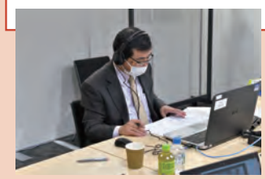
競技

3名の模擬応対者がそれぞれ別室で選手と対応

競技音源データをクラウド経由で審査

審査





競技開始から一定時間が経ってから審査を開始。審査委員は各自のタイミングでクラウドにアクセスし、審査しました。

■表彰式　スタジオ

〈リモートにより参加〉

西日本電信電話株式会社
代表取締役副社長
上原 一郎氏

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部長
今川 拓郎氏

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
会長 中野 武夫氏
理事長 前田 幸一氏
専務理事 伊田 達男氏

優勝者へ総務大臣賞を授与

表彰式の参加方法は、来賓の方々はそれぞれの職場からリモートで、主催者はスタジオに集合した。表彰式では審査結果発表、表彰、審査委員長による講評などが行われ、この模様はインターネットでライブ中継された。

【優勝】
総務大臣賞（賞状）

優勝カップ

金メダル

電話応対技能検定 2級認定証

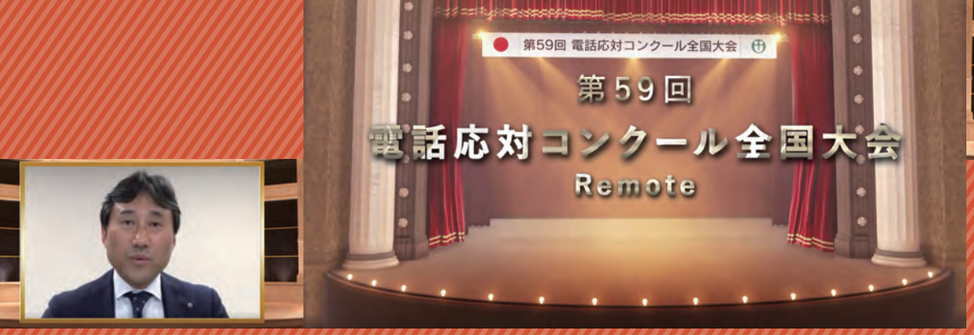
【準優勝】
賞状

クリスタル盾

銀メダル

電話応対技能検定 2級認定証

ユーザ協会　C30001　検索



57名の選手が初のリモート大会で技を競う!

受賞された皆さん、おめでとうございます。

優勝した竹重 由紀子さん（広島県代表）、準優勝の池田 裕亮さん（滋賀県代表）、また、優秀賞受賞者の皆さんに喜びの声をうかがいました。

広島県代表 **竹重 由紀子**さん

株式会社福屋

予想外の問いかけが“素の自分の応対”につながりました

電話応対コンクールへはこれまで4回参加して、全国大会への出場は2回目となります。リモートでの表彰式にあたり「登壇する可能性があります」と聞かされた時、「ひょっとして自分が上位に!?」と半信半疑でしたが、名前が告げられた瞬間、「本当に優勝したんだ」と実感し、嬉しさがこみ上げてきました。

今年の問題は、本当に難しかったと思います。大会出場に向けて自分なりに「どういう質問にどう答えよう」というスクリプトを用意していましたが、競技が始まってすぐの予想外の問いかけで動揺し、頭が真っ白になってしまい、電話を終えた時には自分がどう応対したのかまったく覚えていない状態でした。しかしそれが普段の電話応対業務で心がけている「お客さまのお話をきちんとうかがい、そして寄り添うこと」という“素の自分の応対”につながり、結果として良いご評価をいただいたのではないかと思っています。

今回の優勝は決して自分だけで勝ち得たものではなく、さまざまなアドバイスをしてくれた先輩や指導者の方のおかげです。この大会出場で再認識した「聴く力」「察する力」の大切さを、今後の電話応対に活かしていきたいと思います。

会社概要
会社名：株式会社福屋
設立：1929年（昭和4年）
本店所在地：広島県広島市中区胡町6-26
代表取締役社長：大下 洋嗣
主な事業内容：百貨店
〔ユーザ協会会員〕

滋賀県代表 **池田 裕亮**さん

みずほ証券株式会社

誠実な応対を心がけることが思っていた以上の成績として結実

準優勝という結果は、自分だけで勝ち得たものではなく、ご指導いただいた先輩や、ともに練習した職場の仲間たちと力を合わせた成果だと思っています。

競技では、こちらの提案にお客さまが合わせていただける流れを想定していましたが、「それはダメなんです」というお答えが多く、かなり慌ててしまいました。話がかみ合わないと思った部分もあり、競技を終えた時には反省点ばかりが頭に浮かび、ほかの出場者の応対を聞いても「ああ、上手いなあ」と感じるばかりでした。

それでも良い結果につながった理由を挙げるなら、日常の業務で心がけている「お客さまの立場、目線で考えること」の実践だと思います。さらに自分はコンクール参加がまだ2回目なので、「発声や流れるような応対ではベテランにはかなわない。勝てるとしたらお客さまに想いを寄せ、誠実な応対を心がけることだ」と考え、挑んだことが良かったのではないでしょうか。

お客さまからのお電話は、こちらにとっては1日に入電するうちの1本ですが、お客さまにとってはたった1本の電話なんだということを今回のコンクールであらためて実感しました。今後はこうした応対の大切さを職場でも共有し、会社全体としての応対品質向上に貢献したいと思っています。

会社概要
会社名：みずほ証券株式会社
設立：1917年（大正6年）
本社所在地：東京都千代田区大手町1-5-1大手町ファーストスクエア
代表取締役：飯田 浩一
主な事業内容：金融商品取引業
〔ユーザ協会会員〕

優秀賞

岐阜県代表 **淵之上 奈美**さん

佐川急便株式会社　中京支店　羽島営業所

これまで電話応対コンクールには何度も参加していましたが、全国大会は初めてなので、競技の3分間を精一杯やろうと考えていました。こんな私がここまで進むことができたのも、指導してくださった方々や同僚の仲間のおかげ。感謝しています。

沖縄県代表 **比嘉 健四郎**さん

SMBC日興証券株式会社

全国大会は4回目で、これまでよりリラックスしてできた反面、緊張感が足りなかったようにも思いました。コロナ禍の影響で練習はやりづらい部分はありました。でも、そんな中でも練習の時間を作っていただけました。ありがとうという気持ちです。

岩手県代表 **夏井 聡美**さん

盛岡市役所

思った通りにいかないこともありましたが、自分の実力の中では、やりきったかなと思っております。練習の時間を作ってもらえた家族に感謝です。また、講師の方々には熱心に指導していただき、それが宝になりました。感謝しております。

滋賀県代表 **熊谷 孝**さん

佐川急便株式会社　京都支店　守山営業所

今回は全国大会を目指して頑張っていたので目標が達成できて良かったと思います。リモートなので緊張せずにできました。職場は指導者がたくさんいて助かりました。練習時間を作ってくれたり、業務を代わってくれた仲間には感謝しかありません。

神奈川県代表 **山村 奈緒**さん

株式会社ジュピターテレコム　湘南カスタマーセンター

問題が難しかったので、最初は焦ってしまいましたが、後半は役柄になりきれました。悔いはありません。応援メッセージが更新されているか気になり毎日見ていて、元気やエネルギーをもらえました。今日があるのは皆さまのおかげだと思います。

茨城県代表 **比毛 佳代子**さん

個人参加

個人参加でしたが、会社からサポートを受けることができ、感謝の気持ちでいっぱいです。応援してくださった皆さまのおかげで、落ち着いて練習の成果を発揮できました。この経験をこれから会社全体の応対向上に役立てていきたいと思います。

北海道代表 **竹田 香里**さん

株式会社NTT東日本-南関東TSC北海道第二フロント

初めて参加した全国大会でしたが、問題が難しく、不完全燃焼でした。激戦の北海道で一緒に競ってくれた選手や、支えてくれた方々には、申し訳なさと感謝でいっぱいです。次回こそ全力でやり遂げられるように頑張ります!

栃木県代表 **加藤 妙子**さん

株式会社NTT東日本サービス　小山IPセンタ

初めての全国大会でした。難易度が高く、練習の成果を発揮できませんでしたが、お客さまに満足してもらいたいという気持ちでやりきりました。共に大会へ出場した仲間と練習につき合っていただいた先生方や友人に心から感謝しています。

兵庫県代表 **浜辺 京子**さん

株式会社アド・ダイセン（大丸松坂屋百貨店）

本番は難しかったのですが、笑顔で終わろうと心がけました。全国大会は3回目ですが、リモートでは集中力の高め方にも工夫が必要でした。職場の方や先生方、コンクールを通じて知り合った方々からも応援をいただき、本当に感謝しています。

香川県代表 **藤川 裕美**さん

佐川急便株式会社　四国支店　高松営業所

競技はうまくいかない部分もありましたが、自分らしくできたと思います。悔いはありません。また普段の自分の職場でも使える学びにもなりました。今年はコロナ禍でしたが、それを感じないほど、たくさん練習ができました。仲間に感謝、感謝です。

新潟県代表 **大槻 史恵**さん

株式会社頸城建工　住まいのリフォーム専門店アクト

この電話応対コンクールに参加することで、普段の対応への意識も高まりました。今回はリモートでしたが、直前になって一気に緊張しました。同僚には通常業務で忙しい中、練習を手伝ってもらうなど、たくさん協力してもらいました。感謝です。

群馬県代表 **北村 明日香**さん

佐川急便株式会社　北関東支店　前橋営業所

今回の問題は難しかったので、最後までできて良かったと思います。うちの職場には全国大会出場者が何人もいるのでアドバイスをいただけましたし、同僚や家族には感謝しかありません。どれか一つでも欠けていたら全国には行けなかったと思います。

長野県代表 **芹澤 苑佳**さん

損害保険ジャパン株式会社　長野保険金サービス課

時間オーバーがショックで、問題も予想外のものが多かった。初めての全国大会で内容的には満足なものと言えませんでしたが、自分としては精一杯やれたと思います。仲間からの応援メッセージは、とても心の支えとなりました。感謝しています。

秋田県代表 **沓澤 知香**さん

株式会社プレステージ・インターナショナル
秋田BPO横手キャンパス

今回は初めての挑戦で、なんで私が出場できるのかなと思いつつも、出るからには自分の力を出したいと思っていました。本番は焦りもありましたが、やりきった感があります。トレーナーの方も含めて、全社の方々に感謝したいと思っています。

愛知県代表 **尾西 沙織**さん

SMBC日興証券株式会社

全国大会は4回目ですが、リモート大会で大変緊張しました。コロナ禍の中で出場させていただき、かつ練習時間もしっかりと確保していただきました。ご指導、ご協力、応援していただいた皆さまに感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

和歌山県代表 **甲野 有美**さん

株式会社桃谷順天館

今年は全国大会があるかどうか分からずに不安で、モチベーションの維持に苦労しました。でも、応援メッセージがとても嬉しく、それを糧に頑張れました。全国の社内の事業所の方や前の会社の同僚や指導してくださった先生にも感謝しています。

鳥取県代表 **高木 啓一**さん

株式会社不二家システムセンター

全国大会は3回目。リモート開催は舞台に立ってやるのとは違う緊張感があって焦ってしまい、時間をオーバーしてしまいました。やりきれなかった感じがあります。ただ、サポートしてくれたメンバーや応援してくれた、皆さんには感謝しています。

東京都代表 **谷 竜馬**さん

SMBC日興証券株式会社

全国大会は3回目。自分としては、これまでのように会場でやるほうが自分の声が聞こえるのでやりやすいと思います。今回のほうが緊張しました。応援コメントもたくさんいただけたし、忙しい中でのサポートもいただけました。ありがとうございます。

第59回電話応対コンクール全国大会

出場選手紹介

都道府県の代表として、全国大会の舞台で競技を行った選手の皆さんに、競技を終えての感想をうかがいました。

北海道代表 村岡 明子さん

イオンクレジット サービス株式会社

時間をオーバーしましたが、全力で応対できました。実務につながりそうで良かったと思います。

青森県代表 三上 沙耶佳さん

アイペット 損害保険株式会社

お題が予想外で焦ってしまい、うまくはできませんでしたが、無事終えることができてホッとしております。

青森県代表 棟方 未来さん

株式会社ムジコ・クリエイト 浪岡モータースクール

さまざまな想定問題を用意した練習がためになりました。その練習が今後の業務にも活かせそうです。

宮城県代表 飯塚 小春さん

損害保険ジャパン株式会社 仙台保険金サービス第二課

最後のほうの練習では、自分らしくなるよう、通常業務で対応しているような意識で行いました。

山形県代表 板垣 翔さん

株式会社 トヨタレンタリース山形

お客さま対応は、慣れた感じにならず、初めてお話をうかがうような対応を心がけています。

福島県代表 佐藤 那美さん

損害保険ジャパン株式会社 郡山保険金サービス課

今回のコンクールを通じて、分かりやすく伝えるため、話をする順番を考えるようになりました。

埼玉県代表 渡邊 千明さん

NTTファイナンス株式会社 北関東・信越総合料金センター

業務で電話をとる機会を増やしました。一人ひとりのお客さまへ、温かい声かけを心がけています。

千葉県代表 根本 綾子さん

アートコーポレーション株式会社

落ち着いてお客さまのお話に耳を傾けるのは、電話の仕事では常に必要なことだと、痛感しました。

東京都代表 山下 恵さん

SOMPO コミュニケーションズ株式会社

参加できなかった人たちの分までという気持ちで臨みました。でも、全国大会は難度が高かった。

東京都代表 井上 雅美さん

SMBC日興証券株式会社

全国大会は初めて。お客さまが求めていることを引き出すような質問を、普段から心がけています。

東京都代表 谷口 勉さん

NTTコムエンジニアリング株式会社

自分のベストパフォーマンスを出したかったのですが、なかなか難しく、悔いが残りました。

山梨県代表 古賀 公洋さん

富士山の銘水株式会社

本番を終えて後悔もありますが、気持ちを切り替えてみれば、今は感謝の気持ちしかありません。

長野県代表 橋本 莉那さん

伊那食品工業株式会社

練習では普段のスキルアップを考えていました。それがコンクールにつながったという感じです。

石川県代表 大谷 真紀子さん

株式会社NTTマーケティングアクト 北陸支店 CS事業推進部 金沢オペレーションサポートセンタ

初めてのコンクール。応援もたくさんいただけましたが、力を出し切れずに本当に残念でした。

富山県代表 髙岡 知美さん

佐川急便株式会社 北陸支店 小杉営業所

本番は100点の応対ではなく悔しいけれど、それに自分で気づけたことが成長かなと思いました。

福井県代表 井上 優果さん

すててこ株式会社

出場して、あらためて気がついたことはたくさんありました。今後の業務に活かしたいと思います。

静岡県代表 川上 純子さん

NECフィールディング 株式会社 静岡支店

うまくできずに落ち込んでいますが、壇上だったら、もっとパニックになっていたと思います。

三重県代表 鹿内 梓さん

佐川急便株式会社 中京支店 四日市営業所

コンクールの参加で、通常業務への気づきもありました。今後は、それを活かしたいと思います。

京都府代表 川野 里菜さん

株式会社京都ホテル

大会参加で、普段からお客さまの気持ちを考え、会話も意識するようになったのが大きな成果です。

大阪府代表 村中 健太郎さん

株式会社ドコモCS関西

怒っている、悲しんでいるなど、お客さまの声色や言い方を聞き分けて合わせる練習をしました。

■競技音源の配信

競技の模様は大会当日の13時よりインターネットを通じて全国に配信されました。競技を終えた選手もほかの選手の応対を熱心に聴き、さらなる上達を目指していました。

「第59回電話応対コンクール全国大会」優勝者・準優勝者の競技音源配信中

日本電信電話ユーザ協会のホームページで、優勝した竹重 由紀子さん、準優勝の池田 裕亮さんの競技音源を配信しています。社内研修のお手本などにお役立てください。

大阪府代表 島本 大さん

ヤマト コンタクトサービス株式会社

競技には落ち着いて対応できたと思います。やれることはやったので、すっきりした気分です。

大阪府代表 久保田 彩さん

NTTファイナンス株式会社 関西総合料金センター

初の全国大会は楽しくやろうと思いましたが、緊張でうまくできませんでした。ちょっと残念です。

奈良県代表 泉田 眞由美さん

SMBC日興証券株式会社

初の全国大会だったので、気負うことなく自然体でやれたと思います。終わってホッとしています。

島根県代表 浜田 妙子さん

株式会社イーウェル

全国大会は初。会話を弾ませるため、どういう声かけをすると良いか普段から気を使っています。

岡山県代表 大森 真由子さん

株式会社 NTTマーケティングアクト 中国支店

県大会では週に1～2回1時間の練習を、全国が決まってから1日2時間にして頑張りました。

広島県代表 平岡 明子さん

株式会社福屋

12年ぶりの全国なので、楽しくできたら良いなと。ただ、本番は緊張が足りなかったようでした。

山口県代表 渡邊 美智子さん

フジムラ 経営労務管理事務所

全国大会は初めてでかなり緊張しましたが、練習の成果を出せたと思います。今は清々しい気分。

徳島県代表 時山 敬彦さん

株式会社テレコメディア 徳島センター

話をしっかり聞く、自然な対応、メモを取ることを心がけました。本選でも、できたと思います。

愛媛県代表 宮田 誠子さん

佐川急便株式会社 四国支店 今治営業所

6年目で、念願の全国大会でしたが、競技は内容がバラバラになってしまいました。悔しいですね。

高知県代表 山岡 香織さん

佐川急便株式会社 四国支店 四万十営業所

長い戦いが終わったという気持ち。良い提案ができなかったのが悔しい。また挑戦したいですね。

福岡県代表 山下 寿子さん

株式会社タカギ

嬉しかったのは大会を通じて知り合った他県の選手や他社の方からも応援をいただけたことです。

佐賀県代表 井手 奈津美さん

SBI損害保険株式会社

スキルを高められたらいいなと、参加しました。できる限り、精一杯の準備はできたと思います。

長崎県代表 埋ノ江 絢美さん

株式会社ジャパネットコミュニケーションズ

初のコンクールを終えたという安堵感はありますが、勘違いもあり悔しいという思いもあります。

熊本県代表 宮崎 美春さん

株式会社健康家族 熊本支社

お話をしっかり聞くのが難しく、貴重な体験でした。機会があればぜひ再チャレンジしたいです。

大分県代表 相馬 亮さん

佐川急便株式会社 九州支店 大分営業所

課題は予想外でしたが、普段の業務でもあることなので、不完全燃焼ですが、満足はしています。

宮崎県代表 柳田 彩花さん

センコー ビジネスサポート株式会社

思うようにはいきませんでした。また全国に出られるよう、日々の業務から積み重ねて頑張ります。

鹿児島県代表 折田 良江さん

株式会社 プライムアシスタンス 鹿児島センター部

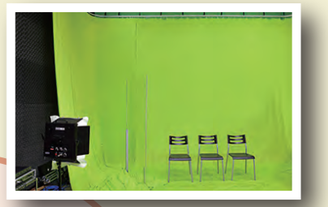
全力を出し切れませんでしたが、ずっと緊張していたので、今は、やりきった感でいっぱいです。

■リモート大会の舞台裏

初のリモート大会となった大会運営は、これまでとは大きく変わりました。

選手に競技順などを伝える事務局スタッフは感染症対策が講じられた環境で業務を遂行

大会主催者は緑色の背景のスタジオに並び、舞台はCG合成により配信された



初のリモートコンクールに挑戦！

出場選手への説明会はウェブ会議システムで行われた

表彰式の動画を合成し配信するスタジオ

「もしもし検定問題集」発売中

「電話応対技能検定」の補助教材である「もしもし検定1・2級公式問題集<2020年版>」「もしもし検定3・4級公式問題集<第4版>」が、日経BPより発売中です。協会会員の皆さまは協会ホームページからリンクする専用ページにある「FAX専用注文書」でお申し込みいただくと、割引特典が受けられます。

詳しくはこちら。
https://www.jtua.or.jp/publishing/moshimoshi/

第59回電話応対コンクール全国大会

出場企業に聞く「コンクール参加の意義」

地区大会を勝ち抜き、都道府県代表として全国大会に選手を送り出した企業は、なぜ電話応対コンクール（以下、コンクール）への参加を決め、またそこで得た経験を日常業務にどう活かしているのでしょうか。各企業に「コンクール参加の意義」について聞きました。

副総支配人
新川 達也氏

株式会社京都ホテル

地味ながら大切な“ホテルの顔”に光を

ホテルの代表電話交換台は、宿泊部門や料飲部門にかかってきた電話を取り次ぐという地味な業務ですが、一方では“ホテルの顔”という重要な役割を担っています。またホテルにはさまざまな電話が入電し、お客さまに寄り添う臨機応変な対応が求められます。そうした交換台で「声での接客技術」でお客さまに応対するスタッフに光を当てたいと思い、コンクールへの参加を決めました。日常の電話応対では、声だけではなく、お客さまに対面している時のように表情、姿勢に気をつけるよう指導しています。また互いに褒め合う「褒め活」により、スタッフそれぞれが自分の“良さ”を伸ばせる環境を作るとともに、互いの知識を共有しチームワークも高め、より良いお客さま応対を目指してまいります。

代表取締役
福田 孝則氏

株式会社頸城建工（住まいのリフォーム専門店アクト）

業績に直結する電話応対技術向上をコンクール参加で

コンクールへの参加は、社員の自主的な取り組みから始まりました。私たちが事業とするリフォームは、少なくない費用がかかることから、お客さまは厳しい目で事業者を選びます。その信頼を勝ち取るためには、きちんとした挨拶、正しい立ち居振る舞いは当然の礼儀であり、さらにお客さまとの最初となる電話での応対は、業績に直結すると言っても過言ではないのです。またどれだけ丁寧に施工しても、お客さまからのクレームはゼロではありません。しかしこの時、きちんとお客さまの話をうかがい、自分の考えを説明し、ご理解いただければ、お客さまの理解を得ることができます。そうした「聴く力」「話す力」の双方を養う上でも、コンクールは大きな役割を果たしていると思います。

代表取締役社長
立石 有太郎氏

株式会社ジャパネットコミュニケーションズ

外部からの評価がモチベーションに

「ジャパネットたかた」のコールセンター事業を手がける弊社では、毎年「社内応対コンクール」を開催し、その上位入賞者がコンクールに出場しています。コンクールは「どんな応対が良い評価が得られるか」を外部の目で確認できる機会であり、また創意工夫が活きることから、社員が楽しみながら参加し、それがモチベーションにつながっています。さらにコンクール参加社員が自身の応対に自信を持ち、「教える立場になりたい」と考え、パート社員から昇格し、現在は品質指導を行う部署で正社員として働くなど、個人と組織、双方の成長に大きな効果を与える例も出ています。これからも「ジャパネットを利用して良かった」と思っていただける、お客さまの期待を超える応対を目指してまいります。

次長
内田 高揚氏

株式会社福屋

コンクール参加で“気の緩み”を引き締める効果も

百貨店である弊社の代表電話には毎日300件以上の着信があり、内容も多岐にわたります。回数をこなすことで対応力は上がりますが、あるレベルに達するとそれがマンネリや気の緩みにつながることもあります。コンクールへの参加は、そうした自身の電話応対を見直す良い機会になると考えています。またコンクールと実際の電話応対は異なるというご意見もありますが、私は災害などいざという時の避難訓練が必要なのと同じく、「訓練のための訓練」は必要だという考えです。コンクールには売り場から選抜され参加する選手もいますが、出場経験により明らかに接客レベルが上がり、その売り場の同僚にもその効果は波及し、売り場全体の接客レベルが向上していると感じます。

ウォーターサーバー本部
お客様サービス部　部長
上田 昇氏

富士山の銘水株式会社

コンクールは“即興力”を磨く、最適の機会

弊社では「『ありがとう』と言ってもらえる応対」をスローガンに、スクリプト重視のマニュアル的応対から脱却し、お客さまが求めている答えを適切にお届けできる電話応対を目指しています。そのためには自社の事業をしっかり理解することが必須ですが、与えられた課題を十分に頭に入れ、「どのような質問をいただくだろう」「どう答えればいいだろう」と考え抜いた上で、お客さまからの予想もできない問いかけにしっかり答えなければならない近年のコンクールは、そうした“即興力”を養うのに最適の機会です。また職場の仲間が上位に入賞することは、それぞれの電話応対への自信につながり、さらに「自分も参加して力試ししたい」というモチベーションも高まるという効果を生んでいます。

市民部長
（窓口サービス向上推進委員会委員長）
中村 俊行氏

盛岡市役所

全国大会出場でさらなる行政サービス向上を

本市では「市民はお客さま」という意識を共有するため、2006年より「窓口サービス向上推進委員会」を設置し、サービス向上に努めており、その一環として、各部署に職員の接遇の模範となる「接遇マイスター」を認定・配置し、応対品質のレベルアップを目指しています。コンクールにはこの接遇マイスターが参加しており、その中で相手の気持ちに寄り添うことの大切さの再認識につなげ、それが日常の応対に活かされることにより、職員全体へ良い影響を与えているという手応えを感じています。今回の全国大会出場は、それ自体が「快挙」でありますが、さらに「優秀賞」の受賞は全職員の誇りと自信になったと思っています。そしてその自信は、本市の行政サービスのさらなる向上につながるものと期待し、楽しみにしているところです。

企業電話応対コンテスト入賞企業による

オンライン座談会

コロナ禍により、電話応対はどのように変化したのか

～企業電話応対コンテストに入賞された実績のある4社のリーダーに聞く～

2020年12月3日、「企業電話応対コンテスト」で毎年優秀な成績を収められている企業の皆さまにご参加いただき、オンライン座談会を開催。「今回のコロナ禍で、電話応対やカスタマーサポートがどう変わったか」、「アフターコロナに向け、どのような対策をしていくべきか」、そして「企業電話応対コンテスト参加への思い」などについて意見交換を行いました。

開催概要	開催日時：2020年12月3日　14:00-16:00	参加企業	株式会社健康家族
	開催方法：ウェブ会議によるオンライン座談会		MSD株式会社
			ほけんの窓口グループ株式会社
			ダイキン工業株式会社

株式会社健康家族
カスタマサポート部
カスタマ課
課長
福留 久司氏

MSD株式会社
メディカルアフェアーズ
カスタマーサポートセンター
マネジャー
内藤 裕子氏

ほけんの窓口グループ株式会社
カスタマーセンター
カスタマーサービス課長
松島 稔真氏

ダイキン工業株式会社
サービス本部
東日本コンタクトセンター
CS担当課長
大口 夏子氏

司会者：本日はお集まりいただき、ありがとうございます。はじめに、皆さんの会社とお仕事の内容をご紹介ください。

福留氏：株式会社健康家族は鹿児島県に本社があり、今年で創業45年の会社です。創業者の本多荘輔の「家族全員が続けられる、低価格の商品を届けたい」という想いから、自社農場でオーガニックにんにくを育て、それを主力とした商品を中心に通信販売をしています。

内藤氏：MSD株式会社は、医薬品とワクチンの製造販売会社です。カスタマーサポートセンターでは、自社の医薬品、ワクチンに関する学術的な問い合わせに対応しており、医師や薬剤師などの医療従事者に加え、一般の患者さまやご家族からの問い合わせにお答えしています。医薬品は生命に直結するものなので、十分な学術知識を持ち、的確な情報を提供する使命があると思っています。

松島氏：ほけんの窓口グループ株式会社は、お客さまに合う保険商品を一つの窓口で選べるよう生命保険、損害保険を合わせて40社以上の商品を取り扱う保険の総合代理店です。カスタマーセンターでは保険にご加入いただいたお客さまからの質問や、契約のアフターフォロー、個人情報の変更など問い合わせに日々丁寧に応対しています。

大口氏：ダイキン工業株式会社は大阪に本社を置く空調機メーカーです。コンタクトセンターでは「応対を通じてダイキンのファンになっていただく」ことをモットーに、修理依頼や技術相談、部品の購入などの問い合わせを受けています。

感染リスクを下げながら応対品質を維持するために、さまざまな工夫をこらす

司会者：今回のコロナ禍で、通常とは異なる状況下で、電話応対品質をどのように維持・向上させるかが課題になったと思います。具体的にどのようなことがありましたか。

福留氏：感染リスクを下げながら、これまでと変わらない電話応対をすることが最大の課題でした。応対者が密にならないよう時差出勤するなどの対策を取りましたが、人数が足りず、企画部門や、総務部門などほかの部署にも協力してもらって、感染予防対策をしながら「お待たせしない応対」に努めていました。日ごろから全社員が応対できるスキルを養っていたことが功を奏しました。

内藤氏：弊社は医薬品を扱っていますので、健康家族さんのように全社員が対応することはできません。副作用発生時の問い合わせ対応などのためにコールセンターを大阪と東京の2拠点に置くなどBCP対策は取っていましたが、薬剤に関する学術的な文献などを机の周りに置いて対応していたので、最初は「在宅勤務なんてとんでもない」という反応でした。幸い、電話やCRMのシステムはクラウドを導入していたので、2週間程で在宅勤務の体制を整え、緊急事態宣言が出た20年4月には課題を克服し完全リモートワークを実現しました。

松島氏：MSDさんのように弊社でも在宅コールが課題として浮き彫りになり、4月の緊急事態宣言中は、週3日出勤というシフトを組んでいましたが、3～4月の受電数は前年比で120%と、スタッフが心身ともに疲弊するような状況でした。弊社は来店型の保険ショップですが、コロナ禍ではオンラインで相談したいというご要望が増え、オンライン保険相談を全国で展開するため急きょトークスクリプトを作るなどの対応に追われました。

大口氏：弊社の場合は、コンタクトセンターではパーテーションを設置し、換気をしながら感染対策を徹底しています。応対品質の維持という点では、応対指導の講師とスタッフが「できることを最大限やってみよう」と同じ思いでリモートでの応対指導にも積極的に取り組みました。その結果、お客さま満足度調査では2019年を上回る評価をいただきました。

■各社が取り組んだコロナ対策

会社／氏名	コロナ対策
株式会社健康家族 福留 久司氏	• 出勤体制の見直し。オペレーターが密にならないよう時差出勤をした • 他部署に協力してもらい、社員総出で電話応対をした • 社内でのリモート朝礼、リモート会議 • フロアを増設し、人の分散化を図った • 感染予防対策の強化として、マスク着用、入室時の消毒、飛散防止のパーテーション設置（業務時・食事時）、日々の検温を徹底、換気、温湿度管理、清掃
MSD株式会社 内藤 裕子氏	• 全社的な在宅勤務要請をうけて、在宅コールセンターを整備した • 緊急事態宣言後の4月以降は、完全リモート化を実現した • 応対に必要な学術資料や手順書を「One note」に集約するなど、リモートでのアクセスを可能にした
ほけんの窓口グループ株式会社 松島 稔真氏	• 週3日のシフト勤務に切り替えるとともに、換気、消毒の徹底とアクリル板設置などで感染リスクを低減した • 3～4月は前年比120%の問い合わせに、少人数で対応した • IVR※1で入電を振り分け、一部の問い合わせのみセンター内別部署からの応援で対応 • コロナ禍ならではの質問へのトークスクリプトを整備し、話法の統一化を図った
ダイキン工業株式会社 大口 夏子氏	• コンタクトセンター業務を一部内外の会議室に移すなどの分散運営を行った • マスク着用、飛散防止の3面パーテーションを全面設置、日々の検温などを実施した • オンラインツールを活用したロールプレイングや研修を実施した

コロナを機に、スタッフが積極的に情報収集し、業務改善に関与するようになった

司会者：各社各様の課題があったようですね。コロナ禍での情報共有や教育、モチベーション維持はどのようにされましたか。

福留氏：複数名で集まる機会が持てず、情報共有が難しくなったので、社内のグループウエアの利用頻度が高まりました。一対一のコミュニケーションが増えたことで、オペレーターの意識が変わりましたね。例えば、今までは全体に対して「こういう間違いがありました」と伝えてもどこか他人事だったのですが、一対一で伝えるとすぐに改善されるようになりました。これはコロナの思わぬ副産物だと思います（笑）。

内藤氏：私も同様に副産物という意見に共感します。今までは見もしなかったような情報を自分から積極的に取りにいったり、問題が起きた時に自発的に解決するという動きが出てきました。これは継続中の課題なのですが、完全リモートにするとスタッフが孤立してしまうので、対策の一つとしてチームごとにオンライン朝礼を行い、発声練習をしたり、一言ずつ話したりすることでチームワークを高めるなど良い成果が出ています。

大口氏：福留さん、内藤さんのお話のとおり、コロナは暗い面だけではなく、若手が積極的に意見を出したり、日々のチャットでのやりとりで改善の声を出しやすくなったと思います。教育という観点では、フィードバック面談や研修をオンラインで実施したり、新たに動画を作成してeラーニングを取り入れたりして、この時期でも教育を止めないことを意識しています。

松島氏：弊社の場合は残念ながら、少ない人数で業務を回すので手一杯になってしまい、教育がおろそかになってしまったことが反省点です。コロナ禍では電話応対の重要性が見直された一方で、LINEやチャットbot（自動会話プログラム）を使った新たな顧客接点の必要性も感じています。とはいえ、チャットbotなどの自動応答では対応できないような高度な問い合わせに対応できるのは、人ならではだと思います。これからは高度な知識やスキルを持った上で、お客さまの悩みに心から寄り添えるようなスタッフを育成したいですね。

福留氏：社員のモチベーション維持という観点では、この時期なので明るく応対ができるようにと、「一日一褒め」という取り組みをしています。スタッフの応対を見て、良かったことを毎日一つ以上伝えるのですが、些細なことでも褒められると嬉しくて、モチベーションにつながります。管理側も今までよりもしっかりと見なければならないと意識が高まるので、コミュニケーションが以前よりも密になったと感じます。

デジタル化が進むと、人が対応する電話応対の役割がより明確になるだろう

司会者：アフターコロナに向けての課題や、取り組もうとしていることを教えてください。

内藤氏：今は電話応対が主流ですが、今後はリモートのコミュニケーションチャネルを増やそうと、ウェブページの充実やチャットbotにも取り組んでいます。情報提供やコミュニケーションの方法は変わっていきますが、それ以上にスタッフの応対品質向上の取り組みにも目を向けないといけないと思っています。先ほど大口さんからeラーニングを取り入れたお話を聞いたので、弊社でも取り組んでみたいと思います。

松島氏：そうですね。弊社も継続的なサービスができるよう、在宅コールセンターなどコロナ禍に耐えうるようなコールセンターを作らねばならないと感じております。音声チャネル以外にLINEなどのテキストツール、またIVRなどを使った音声の自動化などを検討しています。在宅コールが実現すると、生活音による苦情の対応、短時間勤務の管理方法、SV※2の新たな役割設定など、在宅勤務を管理するための仕組みが課題になると思っています。

福留氏：皆さんのお話の通りデジタル化の波にしっかり対応する一方で、時代が変わっても電話応対の品質だけは落としたくないという想いもあります。制度や設備は進化しても、心の通った応対という点では何ら変わりがないと思います。カスタマーサポートとしては、自動化、効率化を進めながらも、お客さまの気持ちに寄り添った応対をするために、どのように両立していくべきかをしっかりと考えたいですね。

大口氏：私も同感です。デジタル化は進んでも人のつながりは絶対になくならないので、人が対応することの価値を高めたいと思います。共感力や相手を知る洞察力は、今まで以上に求められるようになりますが、電話応対の基本は変わらないのかなと思います。このやや殺伐としているご時勢の中、心がこもった温かみを感じるような応対が、今後より一層求められていくのだろうと思います。

企業電話応対コンテストは、短期集中でスキルアップできること、自社のレベルを客観的に把握できることが魅力

司会者：最後に、2020年度は中止となりましたが、「企業電話応対コンテスト」参加の目的や意義をどのようにお考えでしょうか。

福留氏：弊社は、第2回から22年連続で参加しています。個人のスキルアップと電話応対全体の底上げを目的として参加していますが、それとは別に社員が楽しみにしているイベントでもあります。その時期は社内がとても盛り上がるんですよ。もちろん普段から丁寧な電話応対を心がけていますが、コンテストの時期はより緊張感や期待感が高まり、電話応対への集中力が上がるので、その意味でも参加する意義があると思います。

大口氏：私たちも客観的にレベルを確認できるという点で貴重な機会だと思っています。日ごろからどのような応対がお客さまに喜んでいただけるかを意識していますが、コンテストでは自分自身の応対がお客さまに伝わるか、喜んでいただけるかを改めて考えるようになります。いただいたフィードバックを基に今後どのように応対をしていけばよいか、また、人によって点数、コメントの差がありますので、センター全体としてどのようにレベルアップできるかを考えながら参加しています。

内藤氏：お客さまの信頼を高める電話応対のためには、高い製品学術知識に加えて、お客さまの真のニーズを聴き取り、的確に回答するコミュニケーションスキルが重要と考えています。知識とスキルの両面が試されるコンテストをチームの成績表ととらえて、毎年参加しています。コンテストの成績だけでなく、具体的なフィードバックの内容を検証して、翌年の取り組みに活かしています。

松島氏：弊社も皆さまと同じように、他社と比較した自社の電話応対評価の位置づけを知ることや、客観的な視点でご指摘いただくことで、お客さま目線での課題に気づくことができるというところを、参加の意義と感じています。また、コンテスト審査結果を基に翌月の全体研修で音声を全員で聴き、良かった点や改善点などを議論し、全員が同じ課題認識を持って電話応対に取り組むための教材としています。

司会者：今年は、企業電話応対コンテストを開催したいと考えておりますので、ぜひご参加ください。本日は貴重な情報やご意見をいただき、ありがとうございました。

※1 IVR:Interactive Voice Response の略で、顧客からの入電の際、あらかじめ用意された音声による案内や、顧客の入電理由に応じた番号入力でコミュニケーターへ対応の振り分けを行うシステム。
※2 SV: supervisor（スーパーバイザー）の略称で、チームリーダーの管理や育成が主な役割。業務上の数字の管理だけでなく勤怠や従業員の管理なども行う。

■コミュニケーションで工夫したこと、今後の目標・課題

	コミュニケーションで工夫したこと	今後の目標・課題
株式会社健康家族 福留 久司氏	• お客さまに感謝の手紙を書くなど、この時期ならではのスタイルで、お客さまとの絆を深めた • 「一日一褒め」制度を取り入れ、スタッフのモチベーション維持に努めた • 面談の機会を増やした	• 電話応対業務のデジタル化と、心の通った人間味のある応対（聴く力、察する力、伝える力、寄り添う力）の両立 • 人材育成、オペレーターによる応対の質の差をなくす
MSD株式会社 内藤 裕子氏	• チームごとにウェブ朝礼を行い、発声練習や情報共有をすることで、スタッフの孤立を回避 • 有事だからこそ、コミュニケーションを密にとるようにし、積極的に業務改善につなげた	• 部門全体としてウェブサイトの拡充やチャットbotの導入による自己解決型の仕組みの構築 • オンライン面談やeラーニングの活用などによる、スタッフ教育の充実
ほけんの窓口グループ 株式会社 松島 稔真氏	• チームワークをより高めるため、「サンキューパーソン」と称して感謝の言葉をメッセージカードに書いて、全員から一人に渡す取り組みを行った • 終礼時に「ファインプレー」「良い言い回し」「素敵なフレーズ」など、同僚の応対で良かった点を褒める取り組みを行った	• ウェブサイトやLINEなどのテキストコミュニケーションの拡充 • 在宅コールセンターの実現に向けた設備の増強と、運営制度の整備 • コミュニケーターの早期育成
ダイキン工業株式会社 大口 夏子氏	• コミュニケーターの表彰式をオンラインで開催し、関係各所から多数参加いただいた • 若手が積極的に改善策を提案し、eラーニングの仕組みを取り入れた • オンラインツールを活用し、業務の役割分担や分担先の進捗状況をリアルタイムで共有した	• テレワークの実現と、ハイブリッド型のコールセンター運営 • BCP対応のさらなる見直し • 多様化する働き方への対応

ユーザ協会　C20011　検索

第14回 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（もしもし検定）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。2020年11月27日（金）、第14回の委員会が開催され、2019年11月から2020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の話し合いが行われました。

新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、専門委員会、部会などはオンライン開催 筆記試験の免除措置などの期限延長も実施

今回の委員会では、「2020年の電話応対技能検定実施状況」「2021年の実施計画（案）」「検定実施機関の認定等」「検定実施機関への感謝状の贈呈」という4つの議題が取り上げられました。

まず検定事務局より2019年11月から2020年10月までの検定の実施状況についての報告がありました。

(1)専門委員会などの活動状況

電話応対技能検定専門委員会を、前期より3回多い15回開催し、指導者級資格の更新、指導者級養成講座のプログラム見直し、指導者部会と連携した指導者の活性化等の検討、新型コロナウイルス対策の検討を行いました。試験問題作成部会は29回開催し、筆記試験問題及び実技試験問題の作成に加え、新型コロナウイルス関連の問題も新たに作成しました。

指導者部会は委員会を4回開催したほか、自主勉強会を6回開催、2月と8月に開催された指導者級養成講座では部会委員が「電話応対実技の指導方法（3級の模擬授業）」及び「審査方法（3級の実技試験）」を担当しました。また新規に資格を取得した指導者ならびに指導者級資格保持者の倫理観醸成のため「もしもし検定指導者ハンドブック」を作成しました。

なおこれらの委員会、部会は新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、オンライン形式などで行いました。

(2)新型コロナウイルス関連対応について

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、4月に「4級合格者が3級を受検する場合の筆記試験の免除措置」「1～4級の事前研修に関する有効期限」「指導者級養成講座の事前研修の有効期限」をそれぞれ延長。5月、6月の電話応対技能検定は中止としました。5月には受検者の安全・健康の確保、感染拡大の防止の観点から「もしもし検定における新型コロナウイルス感染症対策」指針を取りまとめ、7月より3級ならびに4級の検定を再開しました。7月の品質向上研究会は遠隔形式による研修で実施、8月の指導者級養成講座は新規受講者・再受検者のみで行い、指導者のスキルアップ研修は中止しました。

(3)指導者の育成

1級資格保持者を対象とした「指導者級養成講座」を2回開催し、新たに24名が指導者となり（うち企業内指導者は13名）、指導者は累計で388名となりました。また実技試験の採点精度を高めることと相互研鑽のための「品質向上委員会」を2回開催し、のべ137名が参加。指導者自身のスキルアップのための「指導者級養成講座」には44名が参加、指導者部会による自主勉強会は6回開催し、のべ214名が参加しました。

また更新時期にあたる55名（第5期・第6期・第15期・第16期）が指導者級資格を更新しました。

(4)受検の状況など

新型コロナウイルスの影響による検定の中止もあり、2020年の受検者数は前年を4,076名下回る8,649名となりました。

(5)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NSGコーポレーション」「オフィスKEI株式会社」「日本ハム株式会社」「株式会社マナフィス」「テルウェル西日本株式会社四国支店」の5機関を、2020年1月に表彰しました。

(6)3級試験受検のための遠隔形式による事前講習実施

新型コロナウイルスの影響により集合型の研修が困難になったことから、今後の遠隔研修のあり方を探るため、3級の事前講習において実験的に遠隔研修を行い、内容を検証しました。

(7)その他の活動

学習参考図書として「3級／4級公式問題集第4版」「1級／2級公式問題集2020年版」「クイックマスター電話応対第3版」を、株式会社日経BPからそれぞれ発行しました。ほかテレコム・フォーラム誌、協会ホームページでの検定導入企業の紹介を行いました。また電話応対技能検定において、日本商工会議所から後援名義の使用許可をいただきました。

新型コロナウイルスの感染拡大を受け 検定および講習のあり方を検討、推進

次に2021年の実施計画（案）が、以下の通り報告されました。

(1)実施計画策定にあたっての考え方

企業の電話応対品質の向上に貢献するため「指導者級資格保持者の指導・育成力の一層の強化」「受検者数の拡大・知名度の向上」「指導者級資格保持者が検定の企画・運営に参画できる仕組み作りの構築」に引き続き取り組みます。また新型コロナウイルスの影響による新しい検定のあり方を推進します。

(2)指導者の育成

指導者級養成講座を2回、指導者のための勉強会を2回行います。また第7期指導者部会を運営し、自主勉強会の開催と指導者間のコミュニケーションの活発化を通じた指導者のスキルアップを推進します。

(3)受検者数の拡大・知名度の向上

電話応対コンクール、企業電話応対コンテストと連携し、ポスターやチラシに検定のPRを掲載します。すでに指導者を確保している企業への実施機関登録を働きかけます。新聞社や出版社とタイアップし、検定関連書籍の広告掲載等を行います。

(4)事前に遠隔形式の講習を取り入れ

3級～1級を受検するためには、事前に15時間以上の講習が必要です（4級合格者が3級を受検する際は、7時間以上）。事前講習は、集合での研修が定められていましたが、2020年12月1日より遠隔形式の講習でも行えるようになりました。

(5)電話応対技能検定規定の見直し

遠隔講習等の導入に伴い、検定の細則などを見直します。

このほか、指導者が検定の企画・運営に参画できる仕組み作りの検討、検定実施機関及び指導者に対する支援の実施などが報告されました。

企業内実施機関増加で実施機関は143に 検定の発展に貢献した5社に感謝状を贈呈

電話応対技能検定実施機関について、「株式会社ムジコ・クリエイト」「大同生命保険株式会社」「大和ライフネクスト株式会社」「チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド」が企業内実施機関として認定されました。これにより、企業内実施機関の数は、51（前年比+4）、実施機関全体の数は143となりました。

検定の発展に貢献した検定実施機関への感謝状贈呈は、1～3級合計の受検者数で「株式会社マナフィス」及び「株式会社NTTネクシア関東信越支店新潟オフィス」が、4級の受検者数で「SOMPOコミュニケーションズ株式会社」及び「日本ハム株式会社」が、1～3級合計の合格率（ただし受検者数が50名を超える場合）で「株式会社マナフィス」及び「オフィスKEI株式会社」が、それぞれ対象となることが報告されました。2021年1月、ユーザ協会会長名での感謝状を贈呈しました。

電話応対技能検定委員会 委員

委員長
特定非営利活動法人
日本語教育研究所理事長
元文化庁文化審議会会長
西原 鈴子氏

委員
中京大学
法務総合教育研究機構教授
元大阪地方裁判所判事
稲葉 一人氏

委員
京都大学大学院
医学研究科講師
弁護士
岡村 久道氏

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
(一財)NHK放送研修センター
前理事 日本語センター長
渡部 英美氏

委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
会長
みずほ信託銀行(株) 常任顧問
中野 武夫氏

委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
理事長
前田 幸一氏

電話応対技能検定専門委員会 委員

委員長
中京大学
法務総合教育研究機構教授
元大阪地方裁判所判事
稲葉 一人氏

委員
税務研究会出版局
編集者
上野 恵美子氏

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
目白大学経営学部客員研究員
NPO法人GEWEL副代表理事
川﨑 昌氏

委員
(株)NTTドコモ
横山 達也氏

委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
専務理事
侭田 達男氏

ユーザ協会　C40001　検索