

『顧客電話対応能力＜日本標準＞体験版実技試験』 実施のご案内

厚生労働省が所管する「顧客電話対応能力団体検定」の
2025年8月開始に向けた取り組み



2025年5月



一般社団法人 CSスペシャリスト検定協会
推進事務局 株式会社K&Iパートナーズ

1. 『電話による顧客対応における <日本標準> の能力指標とは』

顧客電話対応能力の体系

顧客電話対応能力



会話の流れに沿って
必要な技能を正しく選択できる
(状況場面が設定されている)



必要な技能を順序良くスムーズに
正しく発揮し、目的を達成できる
(知識に裏付けられた技能)

1.なぜ、電話による顧客対応の日本標準と言えるのか？

厚生労働省検定構築マニュアルでは、電話による顧客対応を「職業能力」として厚生労働省に認めていただくための知識と技能を抽出する必要が示されており。私どもは、弊会20年の実績の中で醸成した知見により、下図の『6つの職務』をさらに詳細な職務工程に分析し、「111の職務工程」と「144の知識の裏付けのある技能」を設計し、厚生労働省より「顧客電話対応能力として差し支えない」とのご判断をいただきました。

さらに、その「144の知識の知識に裏付けられた技能」を1級、2級、3級という3段階のレベルに相応しい学科試験と実技試験として作成し、厚生労働省に提出しております。これにつきましても「認定を前提としたトライアル試験に進むことは差し支えない」というご判断をいただき、本年6月のトライアル試験実施に向けて調整いただいております。

トライアル試験が終了し認定が決まりますと、「顧客電話対応能力」は日本で唯一の厚生労働省が所管する「技能（能力）」として認められます。つまり、「111の職務工程」と「144の知識に裏付けられた技能」が日本標準となります。

なお、「電話での顧客対応能力」は、対面対応が中心の業務にも、十分にご活用いただけます。

2.顧客電話対応能力を構成する「111の職務工程」とは

職務工程は最初に職務領域で分析します。その結果、「6つの職務」に分けることができます。

次に、その1つずつの職務の中で「どのような作業をするのか」という視点で分析します。その結果、たとえば受電対応は「12の作業遂行」で構成されていると分析しています。この分析の基準になっているのは、「満足度を高める（顧客の事前期待以上）顧客対応の作業として必要であること」です。

つまり、「12の作業遂行」とは「満足度を高めるために必要な12の会話の流れ（後処理を含む）を作ること」を示しているということです。

※この分析方法・内容は厚生労働省より「使用して差し支えない」とされています。

6つの職務

	1級	2級	3級
受電対応(クレーム対応を含む)	○	○	○
架電対応	○	○	
二次対応	○		
カスハラ対応			
高難度クレーム(実害想定)	○		
業務管理	○		

3.顧客電話対応能力を形成する「144の知識に裏付けられた技能」とは

技能とは、一般的に応対品質評価で使われている「評価項目」に近いものです。たとえば、大項目「安心感」中項目「信頼できる対応」小項目「わかりやすい説明ができる」という評価基準を使用している場合には、「小項目」に近いものです。ですが、「わかりやすい説明ができる」という基準では終わらず、「場面や状況」を会話の流れ「作業遂行」に合わせた基準を設計し、「1技能」と定義しています。

たとえば、受電対応には、「27の知識に裏付けられた技能」が存在します。

※この分析方法・内容は厚生労働省より「使用して差し支えない」とされています。



4.顧客電話対応能力の意義を評価視点で考える

特長

作業（会話の流れ）目的にあった技能を発揮するためにはどのような知識が必要なのかが明らかなので、論理的かつ体系的な教育ができる。指導対象者が感情的にならずに、意欲的に改善に向き合える。

よく使われる能力評価方法	大項目	中項目	小項目	評価していること
一般的な応対品質評価基準（例）	安心感	信頼できる対応	わかりやすい説明ができる	期待する情景発生の有無
一般的なスキルチェック（例）	説明力	原因・理由を添えている	1センテンスが40文字以内	状況判断を含まない○×
職能としての技能評価（例）	<作業目的> 理解度を踏まえた 問題解決の提案が できる	<活用知識> お客様の理解度を確認しながら 会話を展開し、合意形成を図る 方法を活用している	<技能> 問題解決の方法をわかりやすく、お 客様の立場に立った説明で提示し、 お客様の納得を得ることができる	作業遂行の中で、大項目（作業目的）、中項目（活用知識）を踏まえた小項目（技能）を発揮しているかを評価

顧客電話対応能力の体系

顧客電話対応能力



会話の流れに沿って
必要な技能を正しく選択できる
(状況場面が設定されている)



必要な技能を順序良くスムーズに
正しく発揮し、目的を達成できる
(知識に裏付けられた技能)

顧客電話対応能力と応対品質評価の連動



でも・・・。
知識や技能はどうやって
身につけるの？



みなさんが日常業務の中で身につけていることが基本です。
ですが、それらを**体系化した知識と技能を1つのマニュアル**に
まとめました。※「顧客電話対応能力 日本標準マニュアルブック」
『顧客電話対応能力団体検定』の受検者は
事前に学習することができます。



検定に合格しても、社内の
応対品質評価と「物差し」
が合わない教育に活かせ
ないのでは？



検定の実技試験の評価基準は、CSスペシャリスト検定で使われている基準です。**この基準は「知識と技能」をすべて組み込んだものです。その一部は、事前学習に使う「知識と技能テキスト」の中で、公開されています。**
その情報をもとに、**御社の評価基準と連動させる**ことができます。
その手法や作業は、弊会がお手伝いいたしますので、ご安心ください。

【期間・企業数限定】

2. 『顧客電話対応能力 <日本標準> 体験版実技試験』のご案内

5月15日（木）15:00～16:00
事前説明会開催（オンライン）

ご案内メールに記載のURLからお申込みください。



1. 体験版実技試験の概要

「今回の体験版実技試験」は、『顧客電話対応能力団体検定』についてのご理解を深めていただくことを目的としております。

体験版実技試験では、「6つの職務」から「受電対応」に限定した内容で、実技試験を体験いただけます。
難易度は「3級受検」に照準を合わせています。

『顧客電話対応能力団体検定』では、筆記問題も実施しますが、今回の体験版では行いません。
ですが、知識・技能にかかわる部分的な学習は、配布する「顧客電話対応能力 知識と技能の資料（20ページ程度）」でご理解いただくことができます。

2. 体験版実技試験の詳細

- (1) お申込み手続きが完了すると、「顧客電話対応能力 知識と技能の資料（20ページ程度）」をお申込み人数分、お送りいたします。あくまでも体験版ですので、「顧客電話対応能力 日本標準マニュアルブック」の一部を抜粋した資料です。
お申込み期間：2025年5月15日～5月31日
お申込み手続き完了期間：2025年6月2日
資料送付開始日：2025年5月28日
- (2) 「顧客電話対応能力 知識と技能の資料」には、「体験版試験」の「スクリプト作成用紙」が組み込まれています。資料を読んだ後に、スクリプトを作成し、音声自動対応で実技試験を受けていただけます。詳細は資料内でご説明いたします。
なお、体験版実技試験は設定された期間内であれば、24時間（23：30～24：00を除く）いつでもお受けいただくことができます。
体験版実技試験の期間：2025年6月10日～6月30日
- (3) 「顧客電話対応能力 知識と技能資料」を使用した、説明動画を自由にご視聴いただくことができます。（所要時間は約60分）
説明動画視聴の期間：2025年6月4日～6月30日
- (4) 説明動画の内容は下記のとおりです。
＜カリキュラム＞

A：顧客電話対応能力の体系を理解する ①電話による顧客対応能力の「日本標準」の理解と意義 ②知識と技能における3等級の違い ③能力の評価と対応品質評価の考え方	B：受電対応の日本標準を習得する ①受電対応における「12の職務遂行＝会話の流れ」の理解 ②受電対応における「27の技能と知識」の理解 ③1級・2級「37の技能と等級偏差10技能の」を覗いてみる
--	--
- (5) 体験版実技試験の結果は、ご指定のメールアドレスにお送りいたします。
結果通知送信予定日：2025年7月22日

C：体験版実技試験の説明

3. 体験版実技試験 費用

	お申込みの人数	一人当たりの受検料（円）	人数分の受検料（円）	税込費用（円）
Aコース	5名	5,800	29,000	31,900
Bコース	10名	5,600	56,000	61,600
Cコース	20名	5,400	108,000	118,800
Dコース	30名	5,200	156,000	171,600

※お申し込みは、コースのみのご指定になります。検定協会のカートからお申込みいただくことができます。

クレジット決済、ご請求書でのお支払いのいずれでも承ります。

例) 15名の場合には、AとBをそれぞれ1つずつお選びください。

ご不明な点は、検定協会事務局までお問い合わせください。

☎03-6411-2184

まずは、事前説明会へのお申込みをお待ちしております。



一般社団法人 CSスペシャリスト検定協会

協会名	一般社団法人 CSスペシャリスト検定協会
代表理事	石川 かおる
本社所在地	〒157-0066 東京都世田谷区成城2-34-13
電話番号	03-6411-2184
FAX	03-6893-6679
URL	https://www.cs-kentei.jp
取引銀行	三菱UFJ銀行 新宿中央支店
事業内容	<ul style="list-style-type: none">•CSスペシャリスト検定運用•CSコミュニケーション検定運用•人材育成研修•調査レポート・モニタリング

一般社団法人CSスペシャリスト検定協会

イノベーションの心地よい風は吹いていますか？
豊かなアイデアにあふれていますか？ まずはK&Iとともに。



<http://www.kandi-pt.net> <https://www.facebook.com/kandipt>
お問い合わせ: contact@kandi-pt.net
03-6411-2174