



# 『電話応対技能検定3級』受験講座開催のご案内

「電話応対技能検定(もしも検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現、電話応対のエキスパートとして、即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度です。

電話を受ける、かける等の電話応対やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話応対教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話応対に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」として実施しています。

仕事に役立つ資格が欲しい方。  
社内の電話応対をより良くしたい方等が取得。

## 3級(初級)

ビジネス電話応対を行なうためのコミュニケーションの基礎能力を有する。

受講資格:誰でも受講・受験可能。 必須15時間の教育課程を修了後、検定試験を受験。試験のみ不可。

試験内容:筆記(四肢択一20問)40分。実技(ロールプレイング)3分。

合格ライン:実技・筆記それぞれ100点満点の70点以上。合格者には、認定証を交付。

	受講時間	受講内容
必修	10時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー</li> <li>・話し言葉、聴くこと、話すこと、気遣うこと</li> <li>・敬語と言葉遣いの基本</li> <li>・発声、発音の基本</li> <li>・電話応対と対面コミュニケーションの違い</li> <li>・さまざまなコミュニケーションツールと電話メディアの特徴</li> <li>・個人情報保護法(概要)</li> </ul>
3級	5時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話応対の基礎</li> <li>・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言</li> </ul>

電話応対能力を  
スキルアップ!  
そして、  
仕事に役立てたい!



◆開催日時 平成30年 **5月21日**(月)・**28日**(月) 両日ともに 9:00~17:30 (昼休憩は1時間)

◆筆記試験日時 平成30年 **7月4日**(水) 13:00~ ※実技試験日時は、講師と要相談。

◆講師 テルウェル西日本(株)四国支店インストラクター

◆開催場所 高松商工会議所402会議室(高松市番町2-2-2) ◆募集人数:20名

◆受講料(税込) 一般 18,000円 会員 15,000円 ◆検定料 一般・会員 5,400円 ◆支払方法はお申込書にご記入ください。

◆申込方法 下記の様式にてお申し込みください。または、<http://www.pi.jtua.or.jp/kagawa/>

FAX 087-835-1512

◆締切日 平成30年 **5月11日(金)**

◆その他 駐車場につきましては自己解決願います。

お申込書	事業所名			
	お申込者名			
	メールアドレス	①		
	TEL		FAX	
	受講者名			
	支払い方法	<input type="checkbox"/> 現金持参(領収書) <input type="checkbox"/> 請求書(口座振込)		

お気軽にお問い合わせください。

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
香川支部事務局 担当:嶋田  
TEL 0120-206660  
FAX 087-835-1512  
E-mail [u.kagawa@jtua.or.jp](mailto:u.kagawa@jtua.or.jp)

※ユーザ協会は、会員企業様の個人情報では当協会からのお知らせ・各種イベント案内等事業目的に限り使用する場合がございます。

主催 (公財)日本電信電話ユーザ協会香川支部