



もしもし検定3級講習会を開催しました



2月13日、14日の2日間にわたり、青森市民センターで、「もしもし検定3級講習会」を開催しました。社会人としてのマナーや敬語・言葉遣い、個人情報保護法、電話対応の実技など合計15時間勉強しました。3月の試験では全員合格を目指して頑張りましょう！今回受講できなかった方も、次回6月に3級の講習会を予定しておりますので是非ご参加お待ちしております。

今回は、過去に出題された3級の問題をご紹介します。

- 【問1】電話でお客様のお名前を伺うとき、どのような呼びかけ方をしますか？下記のうち最も適切な言い方はどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1. 「あなた様のお名前をお教えてください」
 2. 「お宅様のお名前をお教えてください」
 3. 「お客様のお名前をお教えてください」
 4. 「そちら様のお名前をお教えてください」
- 【問2】普段何気なく使っていることばの中に、お客様や目上の人に使うと失礼になる言い方があります。下記のうち、そうした言い方はいくつありますか。次の選択肢から1つ選びなさい。（※いづれもお客様に言うことばです。）
- A. 「あなたがおっしゃる通りです」
 - イ. 「うっかりしておりました。ごめんなさい」
 - ウ. 「〇〇という人はいますか」
 - エ. 「それはいくらですか」

1. 1つ 2. 2つ 3. 3つ 4. 4つ



.....答えは、問1「3」 問2「4」でした。

詳しい解説やその他の過去の問題は、ユーザ協会本部のHPでご紹介しています。<http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/third.html>

「電話応対・接客マナー研修」のご案内

会員企業様の、電話応対・接客マナーの向上を目的に、下記のとおり開催しますのでご案内致します。皆様のご参加をお待ちしております。

コース	地区協会	開催日	開催時間	定員	開催場所	備考
6時間コース	全地区協会	4月 9日(水)	9:30 ~ 16:30	各回とも 25名程度	青森県民福祉プラザ	申込書は3月会報に同封
2時間コース	弘前 五所川原	4月16日(水)	①午前 10:00~ ②午後 13:30~		弘前市総合学習センター	
2時間コース	十和田・三沢	4月21日(月)	13:30~		ホテルグランヒルツたや	
2時間コース	八戸 三戸	5月 7日(水)	13:30~		八戸シーガルビューホテル	申込書は4月会報に同封
2時間コース	青森	5月 8日(木)	①午前 10:00~ ②午後 13:30~		青森県民福祉プラザ	
2時間コース		5月 9日(金)	①午前 10:00~ ②午後 13:30~			

事務局からのお知らせ

1月より青森支部のホームページをリニューアルしました！！ <http://www.aomori-tjua.com/>
ホームページについてのご意見・ご要望があればぜひお聞かせ下さい！

ICT の活用と
CS (顧客満足) の向上を
お手伝いします

