



公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会 青森支部



今年も、残すところあと1か月となりました。会員の皆様、精力的にご活躍の事と思います。

さて、昨年から新たにはじまりました「もしも検定4級」も1年が経過し青森県内でも徐々に導入企業様が増えて来ており、日頃の業務や人材育成に活用していただいております。

また、事務局が会社に出向いて試験を行う出張検定も「仕事の合間に会社にながらできる」、「一度にたくさんの社員が受験できる」など大変ご好評いただいております。

今年受験できなかった皆様も、ぜひ来年「もしも検定4級」の受験をお待ちしております！

ポイント1 マナー習得の近道！

ビジネスにおける会話の仕方は、社内・社外だけでなく、電話・対面でも異なります。教養ある社会人として欠かせないマナーや立場・状況に応じたコミュニケーションスキルを身に着けるチャンス！

毎月第一水曜日開催！

ポイント3 コミュニケーション能力UP！

もしも検定を勉強すると、日々のコミュニケーションが円滑に行きやすくなるばかりかプレゼンテーションなど人前での発言にも効果が表れます。

ポイント2 毎月開催で受験しやすい！

時間にゆとりが無い方でも、受講をとまなわないマークシート方式の試験を毎月1回実施いたします。



ポイント4 就職・転職にも！

法人・個人にかかわらず、どなたでも受験が可能ですので、就職面接を控えた学生や転職活動中の方にもプラスアルファが望めます。

4級概要（筆記試験は3級と同じ問題です）

筆記検定試験（マークシート方式）

- ・教養ある社会人として欠かせない人格のマナー
- ・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと
- ・敬語と言葉遣いの基本
- ・発声・発音の基本
- ・電話と対面コミュニケーションの違い
- ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴
- ・個人情報保護法（概要）
- ・電話対応の基礎
- ・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言



例題にチャレンジ★

電話で商品の注文を受けました。

手続きの最初に名前を訊くのに、どのような訊き方をしますか。下記のうちもっとも適切な言い方を次の中から1つ選びなさい。

- 1、「お名前は何とおっしゃられますか？」
- 2、「お名前をお教えてください」
- 3、「お名前を伺ってもよろしいでしょうか？」
- 4、「お名前を頂戴できますか？」

1月開催のもしも検定4級試験案内を同封しております。皆様のお申込みをお待ちしております。

★正解は「2」でした★

セミナーのお知らせ

下記日程で、クレーム対応研修会を開催いたします。詳しくは、同封の開催案内をご覧ください。皆様のご参加お待ちしております。

開場	開催日	時間	場所
青森	平成28年1月14日（木）	9：30～16：30	県民福祉プラザ
八戸	平成28年1月15日（金）	9：30～16：30	ユートリー
弘前	平成28年1月25日（月）	9：30～16：30	弘前市総合学習センター