

電話応対技能検定(もしも検定)3級受検講座のご案内

今年度の電話応対技能検定(もしも検定)3級受検講座をオンライン(Zoom)で開催いたします。

電話応対技能検定は企業内における電話応対のエキスパート育成を目指し、マニュアルをこえた電話応対教育により、しっかりと相手の話を聴く力、的確に判断し決断できる力、明快な説明力、思いやりと優しさ、そして美しい生きた日本語を話せる力、それらの能力を備えた人材育成の検定制度です。

電話応対だけでなく、ビジネスマナーや話し方・聴き方など広範囲の知識を習得できるなど、社員教育に役立つものと存じますので、是非ご活用くださいますよう、ご案内申し上げます。



1. 講座名 **電話応対技能検定(もしも検定)3級オンライン(zoom)受検講座**
※3級検定試験を受験する場合、本講座受講が必須です。
2. 日時 **6月20日(火)～21日(水) 2日間とも 9:00～17:30**
※電話応対技能検定4級を取得されている方は1日目のみの受講で受検可能ですが、今後のステップアップに向け、2日目の受講もお勧めします。
※4級合格者が3級を受検する際の筆記試験免除並びに講習免除については別紙を参照願います。
3. 主な研修内容
＜1日目＞ 企業人としての心構え、教養ある社会人として欠かせない人格的マナー話し言葉、聴くこと・話すこと・気遣うこと、電話応対の基礎、電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言
＜2日目＞ 敬語と言葉遣いの基本、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、発声・発音の基本、個人情報保護法(概要)、電話応対の実践(ロールプレイング等)
4. 受講料 **一般25,300円、ユーザ協会会員22,000円**
(税込) ※4級を取得されている方の受講料は、一般14,300円、ユーザ協会会員11,000円
(4級取得者で2日目の受講を希望される方は、お申し出いただくと無料で受講いただけます)
*申込期日を過ぎてキャンセルの場合は、テキスト代金をお支払いいただきます。
5. 申込方法 別紙申込書に必要事項を記入の上、メール(hiro01@jtua.or.jp)に添付して、**6月9日(金)まで**にお申込ください。
6. 受講について **6月16日(金) 午後より、Zoom接続URLをご連絡いたします。**
※講師とコミュニケーションを取りながら講座を進める為、“スピーカー・マイク・Webカメラ”が使用可能なパソコンやタブレットが必要となります。ご利用予定の端末でこれらが使用可能か必ずご確認ください。また、できる限り一人1台でご使用願います。
7. その他
 - ・希望者向けにZoom接続テストを実施する予定です。(6月16日(金)午前10時～11時の間)
 - ・受講申込が若干名の場合は講座を中止する場合があります。
 - ・今年度の広島支部実施3級資格認定試験は7月5日(水)広島会場、11月1日(水)福山会場の予定です。

本件に関するお問い合わせは

(公財)日本電信電話ユーザ協会 広島支部 TEL : 082-226-2795 E-mail : hiro01@jtua.or.jp

締切 6月9日(金) メール(hiro01@jtua.or.jp)

※電話応対技能検定 4 級を取得の方は、お名前の下に「4 級の認定番号」を記入してください。

協会名 (いずれかに○)	一般 ・ ユーザ協会会員(協会)	
事業所名・住所	事業所名(個人で申し込みの方は記入不要)	
	住所 〒	
参 加 者 名	ふりがな	Zoom接続先メールアドレス
	4級認定番号 (取得の方)	
	ふりがな	Zoom接続先メールアドレス
	4級認定番号 (取得の方)	
	ふりがな	Zoom接続先メールアドレス
	4級認定番号 (取得の方)	
受講希望日 (4級取得の方)	2 日とも ・ 1 日目のみ	
連絡責任者	ふりがな TEL () -	
受講料のお支払 (請求書による振込)	<送付メールアドレス> ●送付方法 ： 郵送 ・ メール【 】 ●枚数（受講者が複数の場合）： 1枚合算 ・ 受講者数分 ●宛名【 】	

4級合格者が3級を受検する際の筆記試験免除並びに講習免除について

■筆記試験免除について

「4級の合格書」を保持している者は、合格日より2年以内に3級を受講・受験出来る。この場合、3級の筆記試験は免除される。但し、2年を経過いたしますと、4級合格者であっても、新規3級受検者と同様、筆記試験と実技試験を受験して頂きます。

■講習免除について

4級資格保持者には、次により授業科目を免除する。

4級の資格保持者は「電話応対技能検定」3級に必要な科目15時間以上の内、7時間以上の項目の補習を受けることにより3級資格の試験を受験することが出来る。

但し、2年を経過いたしますと「電話応対技能検定」3級に必要な科目15時間以上の講習が必要となります。

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報、当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。