

電話応対技能検定（もしもし検定） 1 級 資格取得講座・検定試験のご案内

もしもし検定は、「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。本講座は、1級受検のための必修講座で、ビジネス電話応対を行うための高度な実践能力および指導能力を有する社内指導者をめざす方の育成を目的としたものです。

受検対象は、[2 級資格取得済の方となります](#)。1級の受検チャンスは年2回、この機会に是非チャレンジしてみてください。

項 目	日 時	内 容
①講 座	2 0 2 7 年 1 月 13 日 (水) 9 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0	<1級科目 15時間> ○クレーム電話応答 ○クレーム、紛争に関する法的知識 ○伝え方、聴き方の応用 ○電話応対のメディエーションの応用 ○電話応対のアサーションの応用 ○電話応対のカウンセリングの応用
②講 座	2 0 2 7 年 1 月 20 日 (水) 9 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0	
③講 座	2 0 2 7 年 2 月 1 日 (月) 9 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0	
④講 座 (まとめ)	2 0 2 7 年 2 月 3 日 (水) 1 0 : 0 0 ~ 1 2 : 0 0	①～③講座振り返り
1級 検定試験	2 0 2 7 年 2 月 3 日 (水) 【筆記試験】1 3 : 3 0 ~ 1 5 : 0 0 (9 0 分間) 【実技試験】1 5 : 3 0 ~ ※1名 約3分程度、受検番号順に実施 ※合格基準は筆記・実技試験それぞれ100点満点中70点以上。合否は検定後約 1 ヶ月後にメール通知。	

会 場	NTT神戸会館 3階 会議室 (神戸市中央区相生町1-3-3)
費 用	<受講料> (税・テキスト代込) 1名 6 9 , 3 0 0 円 【兵庫支部会員 6 0 , 5 0 0 円】 <検定料> (税込) 1名 7 , 7 0 0 円 ※ 検定試験のみ希望(再受検及び1級講座受講済) の方で、④講座(まとめ)を受講希望の方は、 1名 9 , 9 0 0 円 【兵庫支部会員 3 , 3 0 0 円】 (税込)で参加いただけます。
講 師 定 員 申込方法 申込締切	ユーザー協会 契約講師 1 5 名 <定員となり次第締切> 兵庫支部HPにある申込フォームよりお申込みください。受付後確認メールを送信します。 2 0 2 6 年 1 2 月 2 3 日 (水) ※申込締切日以降のキャンセルは、請求相当額を申し受けます。 ※入金後の返金は出来かねますのでご了承ください。 申込締切日以降、受付案内・請求書をメールにて送付します。期日までにお振込みください。 ①1級受検希望の方は、別途2級合格通知の提出が必要です。 ②検定試験のみ希望(再受検等)の方は、①に加え、1級課程受講修了証明書の提出が必要です。 メール (hy-ua@jtua.or.jp) またはFAX(06-6534-8628)にてお送りください。 ※①、②は兵庫支部にて取得、修了済の方は不要。なお、②は1級講座修了日から2年以内のもの。
支払方法 注意事項	
お問い合わせ	公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 兵庫支部 TEL 0120-20-6660