



# 電話応対技能検定

電話応対技能検定は、新しいコミュニケーション教育です。全社での取り組みでCSも向上！  
さまざまな場面で役立ちます。

3級 石川会場 2021年3月受験コース		内容
<b>講義</b> (15時間以上) 4級合格者は講義②から受講 (4級合格日より2年以内に受験 する場合) 昼食は各自でご対応ください。	<b>講義①</b> 2月4日(木) 9~17時	○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 ○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) (以上10時間) ○電話応対の基礎 ○電話の受け方かけ方、取り次ぎ方、伝言 (以上5時間)
	<b>講義②</b> 2月9日(火) 9~17時	
	<b>講義③</b> 3月3日(水) 9~12時	
<b>検定試験</b>	3月3日(水) 筆記試験 13時~(40分) 実技試験 14時~ 順次	筆記試験/マークシート 実技試験/順次 ロールプレイング 合格結果は翌月の初旬に郵送します。 合格ラインは、筆記試験・実技試験とも100点満点中70点以上

- 会場 石川県青少年総合研修センター 研修室(金沢市常盤町212-1 電話076-252-0666)
- 諸費用 受付通知に記載する協会指定口座へ事前にご入金をお願いします。
- 受付 講義日は8時30分~  
受験のみで、筆記試験からの方は、試験当日12時30分までにご来場ください。  
受験のみで、実技試験のみ(4級取得済)の方は、試験当日13時30分までにご来場ください。
- 申込締切 3月受験コース: 講義①実施日の7日前まで(講義②からの方も同様)。  
受験のみの方は2021年2月19日(金)厳守まで。
- \*4級合格済(合格日より2年以内)で3級へ進む方は、必ず**4級認定番号**をご記入ください。
- \*ユーザ協会石川・富山・福井支部以外で受講し受験する方は、申込時に必ず**受講証明書**をご提出ください。

## 3級



3級費用(税込)	受講費	4級取得済の受講費	送料代	検定料	4級取得済みの方は認定日より2年以内に受験する場合、講義①の免除、筆記試験の免除、受講料もお得になります。
一般	22,000円	13,200円	1,100円	5,500円	
ユーザ協会会員	16,500円	9,900円			

電話応対技能検定 3級受講・受験申込書(石川会場)		送信先 FAX. 076-220-6610	
<b>所属地区協会</b> 一般 金沢 かほく 白山 南加賀 七尾 奥能登 その他( )	<b>受験者名(フリガナ)</b> 4級合格済(合格日より2年以内)の方は、4級認定番号を記入		
<b>事業所名</b>	<input type="checkbox"/> 3級 3月受験コース <input type="checkbox"/> 3級 3月受験のみ	氏名 4級認定番号	
<b>住所</b> 〒	<input type="checkbox"/> 3級 3月受験コース <input type="checkbox"/> 3級 3月受験のみ	氏名 4級認定番号	
<b>連絡責任者</b>	お名前	TEL) 請求書) 要 不要	FAX)
<b>3級受験の方へ</b> 実技試験問題を試験の2日前の午後にお送りします(祝日の場合は1日前)。受信を希望するFAX番号、またはメールアドレスのどちらかをご記入ください。		<input type="checkbox"/> <b>ファクス番号</b> または <input type="checkbox"/> <b>メールアドレス</b> (スマホ不可)	

ご記入いただいた情報は、電話応対技能検定受講、受験のための事務連絡、名札・受講者名簿作成に使用させていただきます。

●お問合せ● (公財)日本電信電話ユーザ協会石川支部 〒921-8025 金沢市増泉1-43-1 TEL.076-220-6466 FAX.076-220-6610