



# 電話応対技能検定1級

## 講義・検定試験のご案内

主催 (公財) 日本電信電話ユーザ協会  
後援 日本商工会議所

「電話応対技能検定(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。電話を受ける、かける等の電話応対やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話応対教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話応対に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

1級 石川会場 2022年10月受験コース	
講義	《受付》8時30分～ 講義① 9月 2日(金) 9～17時 講義② 9月 9日(金) 9～17時 講義③ 10月 5日(水) 9～12時
講義内容	○クレーム電話応対 5時間以上 ○クレーム・紛争に関する法的知識 1時間以上 ○伝え方・聴き方の応用 4時間以上 ○電話応対のメディエーションの応用 1時間半以上 ○電話応対のアサーションの応用 1時間半以上 ○電話応対のカウンセリングの応用
検定試験	10月5日(水)《受付》12時30分～ 筆記試験 13時～ (90分・マークシート・記述・論文) 実技試験 14時50分～ (順次 ロールプレイング)

会場 石川県青少年総合研修センター  
金沢市常盤町 212-1

申込方法 下記の参加申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX でお申込みいただくか、石川支部へメールにてお申込みください。ishiuser@jtua.or.jp

申込締切 10月受験コース 8月26日(金)  
10月受験のみ 9月22日(木)

講義・検定諸費用(税込)	受講費	一般 57,750円 会員 49,500円
	テキスト代	1,650円
	検定料	7,700円

- 注意事項その他**
- 2級合格通知または2級合格認定証を添えてお申込みください。
  - ユーザ協会石川以外で受講し、受験希望のかたは、受講証明書も必ずご提出ください。
  - 受講、受験時は検温、手指のアルコール消毒、マスクの着用にご協力をお願いします。
  - 受験コースの方は昼食を各自で持参ください。
  - 合否結果は受験月の翌月初旬に郵送で通知します。



### 電話応対技能検定1・2級 公式問題集<2021年版>

日本経済新聞出版  
発売日: 2021年6月発売  
A5判/256ページ  
2,500円+税

●お問合せ● (公財)日本電信電話ユーザ協会 石川支部  
TEL.076-220-6466 FAX.076-220-6610 ishiuser@jtua.or.jp

電話応対技能検定1級受講・受験申込書(石川会場)		申込FAX番号 076-220-6610	
所属地区協会	一般 金沢 かほく 白山 南加賀 七尾 奥能登 その他( )	受験者名(フリガナ)	
事業所名		<input type="checkbox"/> 1級 10月受験コース <input type="checkbox"/> 1級 10月受験	氏名
住所	〒	<input type="checkbox"/> 1級 10月受験コース <input type="checkbox"/> 1級 10月受験	氏名
連絡責任者	お名前	TEL)	FAX)
		請求書) 要 不要	
受験の方へ 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"/> ファクス番号 または <input type="checkbox"/> メールアドレス (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。