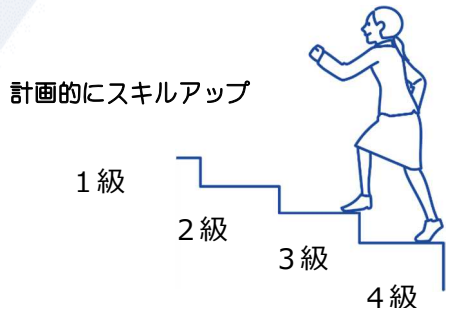
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

顧客満足度向上におすすめ

「電話応対技能検定」

社員教育に取り入れてみませんか？

電話応対技能検定（通称もしもし検定）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指導者の育成を目的とした検定制度です。
基本的な電話応対、ビジネスマナー、日本語の基本知識や敬語等の従来型の「電話応対教育」に加え、場面や相手によって臨機応変に応対できるコミュニケーション能力を養う「新しいコミュニケーション教育」を目指しています。既に多くの企業様で取り入れられ、活用頂いています。



検定のメリット、活用シーン

１．段階を踏んだスキルアップ

４級→3 級→2 級→1 級と段階を踏んで検定講習を受講。
必要な知識を修得し検定試験を受け、ステップアップしていくことができます。
３級から受講・受験ができますが、４級を受験し合格後２年以内３級へ進級すると、３級講義の一部と筆記試験の免除もあります。
スケジュールを組んで取り組むことをお勧めします。

２．ビジネス上のコミュニケーション全般を学べる

電話応対のみならず、メールやＳＮＳ、Ｗｅｂ会議なども含めたビジネスマナーや言葉遣い、またビジネスコミュニケーションに必要な考え方や技法、法律の知識といった幅広い学びにより、あらゆるビジネスシーンに対応する能力を養えます。

３．個人および企業全体の向上が可能

個人個人が自身のレベルに合わせてスキルの向上ができます。
社内指導者を育成することで、組織全体のレベル向上につなげることができます。

★2024 年度の検定スケジュールは裏面でご確認ください。

電話応対技能検定概要

	４級	３級	２級	１級
受験資格	特になし	特になし	本検定３級合格者	本検定２級合格者
資格内容	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。
検定講習	なし	15 時間以上 （4 級合格者は 7 時間以上）	15 時間以上	15 時間以上
検定試験	筆記試験　40 分	筆記試験　40 分	筆記試験　60 分	筆記試験　90 分
		実技試験　3 分	実技試験　3 分	実技試験　3 分
検定料	1,100 円（税込）	5,500 円（税込）	6,600 円（税込）	7,700 円（税込）
講義料	なし	裏面参照	裏面参照	裏面参照

【お問い合わせ】(公財)日本電信電話ユーザ協会石川支部　〒920-0912　金沢市大手町 16－１　NTT 大手町ビル２棟
電話 076-220-6466　FAX 076-220-6610　mail: ishiuser@jtua.or.jp

2024 年度 電話応対技能検定 受講日・検定試験日

会場●石川県青少年総合研修センター（金沢市常盤町 212-1）

お申込み後、３営業日以内に返信がない場合は、ユーザ協会事務局までお問い合わせください。TEL.076-220-6466

１級	２級	３級	４級
講義時間　①9:00～17:00　②９:00～17:00　③9:00～12:00 筆記試験　１級 13:00～14:30・２級 13:00～14:00・３級 13:00～13:40 ★７月試験から筆記試験の開始時間が 13:30～に変わります。 実技試験　筆記試験終了後、順次実施。一人３分以内のロールプレイング			筆記試験のみ(40 分) ６月まで　13:00～13:40 ７月から　13:30～14:10
【８月受験コース】 講義①　７月　９日（火） 講義②　７月１７日（水） 講義③　８月　７日（水） 試験　８月　７日（水） ●申込〆切 受験コース　７月　１日（月） 受験のみ　７月２６日（金） 【'25 年２月受験　試験のみ】 ２月５日（水） ●申込〆切　１月２４日（金）	【４月受験　試験のみ】 ４月　３日（水） ●申込〆切 ３月２２日（金） 【６月受験コース】 講義①　５月１５日（水） 講義②　５月２９日（水） 講義③　６月　５日（水） 試験　６月　５日（水） ●申込〆切 受験コース　５月　２日（木） 受験のみ　５月２４日（金） 【10 月受験　試験のみ】 10 月　２日（水） ●申込〆切 ９月２０日（金） 【12 月受験コース】 講義①　11 月　８日（金） 講義②　11 月１２日（火） 講義③　12 月　４日（水） 試験　12 月　４日（水） ●申込〆切 受験コース　10 月３１日（木） 受験のみ　11 月２２日（金）	【５月受験　試験のみ】 ５月８日（水） ●申込〆切　４月１９日（金） 【７月受験コース】 講義①　６月　６日（木） 講義②　６月１１日（火） 講義③　７月　３日（水） 試験　７月　３日（水） ●申込〆切 受験コース　５月２９日（水） 受験のみ　６月２１日（金） 【11 月受験コース】 講義①　10 月１６日（水） 講義②　10 月３０日（水） 講義③　11 月　６日（水） 試験　11 月　６日（水） ●申込〆切 受験コース　10 月　７日（月） 受験のみ　10 月２５日（金） 【'25 年３月受験コース】 講義①　２月　６日（木） 講義②　２月１４日（金） 講義③　３月　５日（水） 試験　３月　５日（水） ●申込〆切 受験コース　１月２８日（火） 受験のみ　２月２１日（金）	５月８日（水） ●申込〆切　４月１９日（金） ６月５日（水） ●申込〆切　５月２４日（金） ７月３日（水） ●申込〆切　６月２１日（金） ８月７日（水） ●申込〆切　７月２６日（金） 11 月６日（水） ●申込〆切　10 月２５日（金） 12 月４日（水） ●１１月２２日（金） '25 年３月５日（水） ●申込〆切　２月２１日（金） **【４級特例実施】** 電話応対技能検定４級は、10 名以上の受験者があれば、事業所等で**団体受験**することができます。実施可能期間などがあるため、まずはお問い合わせ下さい。 ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ 0120-20-6660 【実施費用】 検定料 1,100 円/一人、 問題作成料 330 円/一人、 問題発送料 550 円/1 回、 検定手数料 1,100 円/1 回

検定費用 円（税込）	１級 一般	１級 会員	２級 一般	２級 会員	３級 一般	３級 会員	３級　一般 ４級取得済	３級　会員 ４級取得済	４級
受講料／人	57,750	49,500	41,250	33,000	22,000	16,500	13,200	9,900	
ﾃｷｽﾄ代／人	1,650	1,650	1,650	1,650	1,100	1,100	1,100	1,100	
検定料／	7,700	7,700	6,600	6,600	5,500	5,500	5,500	5,500	1,100
合計	¥67,100	¥58,850	¥49,500	¥41,250	¥28,600	¥23,100	¥19,800	¥16,500	¥1,100

電話応対技能検定受講・受験申込書　石川支部宛　FAX. 076-220-6610／ﾒｰﾙ　ishiuser@jtua.or.jp

所属地区協会　○で囲んでください	一般　／　金沢　かほく　白山　南加賀　七尾　輪島　珠洲　その他（　　）	
事業所名	連絡責任者氏名	
連絡先 連絡書類を FAX、郵送等でお送りします。必ずご記入お願いします	住所）〒　　－　　TEL) FAX) 請求書）□　要　□　不要	
受験者氏名（ふりがな） ●４級合格者（合格認定日より２年以内）で３級受講、受験の方は**４級認定番号**を記入。 ●２級受講受験の方は、**３級認定番号**を記入。 ●１級受講・受験の方は、**２級の合格認定証**を添えて申込み。 ●再受験は最終受講日より２年以内。 ※北陸３会場以外で受講した方は、受講証明書（受講最終日２年以内）を必ず提出。	級　月　受講・受験コース 級　月　受験　（受講済、再受験） 氏名（ふりがな）	４級認定番号（合格認定日より２年以内） ３級認定番号
	級　月　受講・受験コース 級　月　受験　（受講済、再受験） 氏名（ふりがな）	４級認定番号（合格認定日より２年以内） ３級認定番号
実技問題送信先 1～3 級は実技問題を試験日の 1～2 日前の午後１時以降に送信します。	ＦAX 番号　または　メールアドレス記入	

●一般の方はユーザ協会へご加入いただくと会員価格で受講できます。●ご記入頂いた情報は、本検定試験の運営目的以外には使用いたしません。