



# 電話応対技能検定 1 級

## 講義・検定試験のご案内

「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 2024 年 8 月受験コース |                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 講 義                      | <p>《受付》8 時 30 分～50 分</p> <p>講義① 7 月 9 日 (火) 9～17 時</p> <p>講義② 7 月 17 日 (水) 9～17 時</p> <p>講義③ 8 月 7 日 (水) 9～12 時</p>                                                  |
| 講 義 内 容                  | <p>○クレーム電話応対</p> <p>○クレーム・紛争に関する法的知識</p> <p>○伝え方・聴き方の応用</p> <p>○電話応対のメディエーションの応用</p> <p>○電話応対のアサーションの応用</p> <p>○電話応対のカウンセリングの応用</p>                                  |
| 検 定 試 験                  | <p><b>8 月 7 日 (水)</b></p> <p>《受付》12 時 30 分～13 : 20</p> <p>筆記試験 13 時 30 分～15 時</p> <p>(90 分・マークシート・記述・論文)</p> <p>実技試験 15 時 20 分～ (順次 ロールプレイング)</p> <p>持ち物：鉛筆、消しゴム</p> |

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------|--|------------------|-------|--------------|-----|--------------|
| 会 場                                                                                                                                        | 石川県青少年総合研修センター<br>金沢市常盤町 212-1                                                                                                                                                                            |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
| 申 込 方 法                                                                                                                                    | <p>下記の参加申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX または石川支部へメールでお申込みください。</p> <p>石川支部メールアドレス：<a href="mailto:ishiuser@jtua.or.jp">ishiuser@jtua.or.jp</a></p>                                                                     |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
| 申 込 締 切                                                                                                                                    | <p><b>8 月受験コース 7 月 1 日 (月)</b></p> <p><b>8 月受験 7 月 26 日 (金)</b></p> <p>●受験コース申込の方は、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。(2 年以内のもの)</p> <p>●ユーザ協会石川支部開催以外で受講し、受験希望のかたは、<b>1 級受講証明書</b>もご提出ください。(受講より 2 年以内)</p> |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
| 検 定 諸 費 用                                                                                                                                  | <table> <tr> <td>受講費</td><td>一般 57,750 円 (税込)</td></tr> <tr> <td></td><td>会員 49,500 円 (税込)</td></tr> <tr> <td>テキスト代</td><td>1,650 円 (税込)</td></tr> <tr> <td>検定料</td><td>7,700 円 (税込)</td></tr> </table>   | 受講費 | 一般 57,750 円 (税込) |  | 会員 49,500 円 (税込) | テキスト代 | 1,650 円 (税込) | 検定料 | 7,700 円 (税込) |
| 受講費                                                                                                                                        | 一般 57,750 円 (税込)                                                                                                                                                                                          |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
|                                                                                                                                            | 会員 49,500 円 (税込)                                                                                                                                                                                          |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
| テキスト代                                                                                                                                      | 1,650 円 (税込)                                                                                                                                                                                              |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
| 検定料                                                                                                                                        | 7,700 円 (税込)                                                                                                                                                                                              |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
| 注 意 事 項                                                                                                                                    | <p>●受験コースは昼食を各自で持参ください。</p> <p>●可否結果は受験月の翌月初旬に郵送で通知します。</p>                                                                                                                                               |     |                  |  |                  |       |              |     |              |
| <p>●お問合せ ● (公財) 日本電信電話ユーザ協会 石川支部</p> <p>TEL.076-220-6466 FAX.076-220-6610 <a href="mailto:ishiuser@jtua.or.jp">ishiuser@jtua.or.jp</a></p> |                                                                                                                                                                                                           |     |                  |  |                  |       |              |     |              |

| 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<br>地区協会                                                                                        | 一般 金沢 かほく 白山 南加賀<br>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 8 月受験コース<br><input type="checkbox"/> 1 級 8 月受験           | 氏 名  |
| 住 所                                                                                               | 〒                                  | <input type="checkbox"/> 1 級 8 月受験コース<br><input type="checkbox"/> 1 級 8 月受験           | 氏 名  |
| 連 絡<br>責任者                                                                                        | お名前                                | TEL)                                                                                  | FAX) |
|                                                                                                   |                                    | 請求書)                                                                                  | 要 不要 |
| <b>実技問題送信先</b><br>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<br>または<br><input type="checkbox"/> メールアドレス<br>(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。