

社員教育に取り入れてみませんか？



「電話応対技能検定」

顧客満足度向上におすすめ

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」の実現と、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、電話応対に活かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しており、多くの企業様でご活用頂いています。

計画的にスキルアップ



コミュニケーションスキルアップ



社内環境、業績もアップ

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し必要な知識を修得しながら、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。また、電話応対技能検定の講師として活躍するための指導者級要請講座もご用意しています。

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。また、社内指導者として育成することで、組織全体のレベル向上につなげることができます。

電話応対技能検定概要

資格級	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	2,200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

