

～マニュアルを超えた電話対応をめざす「もしもし検定」～

電話対応技能検定 1 級 講習 検定試験のご案内

日頃は、(公財)日本電信電話ユーザ協会の事業に対し、ご理解、ご支援いただき誠にありがとうございます。「電話対応技能検定(もしもし検定)」はお陰さまで、検定の意義やその効果に対するご理解を頂き、岩手県内の2級取得者数も少しずつ増えて参りました。これも皆様のご支援の賜物と厚く御礼申し上げます。

さて、当協会では電話対応技能検定(もしもし検定)2級を取得されている方を対象に、1級の講習会、検定試験を下記のとおり実施いたします。

もしもし検定の1級講習は、クレーム電話対応、伝え方・聴き方の応用、電話対応のカウンセリングの応用を学ぶ、15時間の内容です。是非この機会に、1級プログラムでスキルアップをされ「お客様に喜ばれる電話対応」の実現と、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得るチームリーダーを目指して頂きたくご案内を申し上げます。

◎ 実施日程 ①検定講習 2025年7月9日(水)、10日(木) 9:30～17:00

会場：盛岡市内 ＊後日参加者に連絡

定員：16名(原則、6名以上での開催となります)

②筆記試験 2025年8月6日(水) 13:30～ 試験時間90分

会場：盛岡市内 ＊後日参加者に連絡

③実技試験 2025年8月6日(水) 16:30～ 試験時間3分/人

音声録音による採点

＊ご注意：検定試験は講習を受講しなければ受験できません(必修)

◎ 講習・検定料 【一般】一人当たり講習料 74,800円(税込/テキスト代含む)

検定料 7,700円(税込)

【会員】一人当たり講習料 60,500円(税込/テキスト代含む)

検定料 7,700円(税込)

＊口座振込み手数料は各自ご負担願います

＊事前にお支払いいただきます。(開催決定後、請求書をお送りします)

◎ 講師 (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師 電話対応技能検定 指導者

◎ 申込締切 2025年6月25日(水) ※ただし、定員になり次第締め切らせて頂きます。

<1級カリキュラム> 2日間

○クレーム電話対応

○クレーム・紛争に関する法的知識

○伝え方・聴き方の応用

○電話対応のメディエーション/アサーション/カウンセリングの応用

◎ お問い合わせ (公財)日本電信電話ユーザ協会 岩手支部担当

電話  0120-20-6660

《 ユーザ協会岩手支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/iwate/> 》

2025年 月 日

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 岩手支部担当 宛

電話応対技能検定（もしもし検定）１級
検定講習受講・検定試験 受験申込書

ユーザ協会会員は 所属地区に○	一般 ・ 会員 盛岡 花巻 二戸 宮古 久慈 釜石 遠野 気仙 水沢 一関 北上
事業所名	
連絡ご担当者・同部署	ご担当者： 所属：
ご 住 所	〒 -
ご 連 絡 先	電話： () FAX： () メールアドレス：

ふ り が な	所 属 部 署
受 講 者 お 名 前	

*ご記入いただいた個人情報は、本検定以外には使用いたしません。

申し込み締切り：2025年6月25日（水）（ただし定員になり次第締切り）

*この申込み用紙は下記、電話応対技能検定実施機関宛 FAXでお送りください。

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 東北事業推進部 岩手支部担当

FAX：(022) 214-6009