

電話対応で会社のイメージアップ!!

電話対応技能検定(もしもし検定)
3級受験講座のご案内

もしもし検定は、電話を受ける・かける等の電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識等、従来型の「電話対応に加え、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向上させることを目的とした厚生労働大臣認定による検定です。是非チャレンジをしてみたいはかがでしょうか。

区分	日時	内容
講座 (3日間) 事情により変更が生じる場合がございます。 (受付時間 9:15~)	平成28年4月15日(金) 9:30~17:00(6時間30分)	〈基本科目〉 ○教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ○話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ○敬語と言葉遣いの基本 ○発声・発音の基本 ○電話と対面コミュニケーションの違い ○様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ○個人情報保護法(概要) (以上10時間) ○電話対応の基礎 ○電話の受け方かけ方、取り次ぎ方、伝言 (以上5時間) 【3日間15時間】
	平成28年4月22日(金) 9:30~17:00(6時間30分)	
	平成28年5月11日(水) 9:30~11:30(2時間)	
試験 実技試験が後日となる場合がございます。その場合事前にご連絡します。	平成28年5月11日(水) 筆記試験(四肢択一マークシート問題20問)+実技試験(ロールプレイ) 【筆記試験】13:00~13:40(40分間) 【実技試験】15:00~ 1人5分程度(試験部分は3分間)で受験番号順に行う ※合否は後日郵送(試験1ヶ月後程)にて受験者宛に送ります。希望される合格者の方には、認定証か認定カードのいずれかもしくは両方を発行いたしますが、別途認定証3,000円(税別)・認定カード5,000円(税別)が必要です。 合格ラインは筆記試験・実技試験それぞれ100点満点の70点以上	

- ◆費用 一般価格 **27,000円(税別)** 検定料:**5,000円(税別)**
 会員価格 **21,000円(税別)** 検定料:**5,000円(税別)**
- ◆支払方法 後日請求書を送付いたします。期限までにお振込み願います。
- ◆定員 10名(先着順) 最小開講人数2名
- ◆会場 京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604 NTT西日本京都支店ビル内
 地下鉄「烏丸御池」5番出口出て後方5m
 ※会場内の食事はご遠慮願います。
- ◆受講対象 業務経験の少ない方や対応技能の基本を学びたい方。2級(中級)を目指している方。
- ◆講師 (公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師(もしもし検定指導者級資格取得者)
- ◆申込期限 **平成28年4月8日(金)までに、お申込下さい。**
 お申込方法は、ホームページにてご確認ください。



※4級合格者のための3級受験講座は、4月25日(月)に実施します。
 詳細は、ホームページにてご確認ください。

マニュアル対応を超えた、電話対応技能の検定にチャレンジしてみませんか？ 電話対応技能検定（もしもし検定）4級受験のご案内

もしもし検定は、電話対応などのビジネスシーンにおけるお客様対応のエキスパートとして、即戦力となり得る人材の育成をめざしています。もしもし検定4級は、基本研修を事前に受講しなくても筆記試験のみ(実技試験無し)で受験が可能です。筆記試験内容は3級と同じレベルです。

皆様の受験をお待ちしております。電話対応技能検定(もしもし検定)の詳細は協会HPをご覧ください。

<http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>



- ◆試験日 平成28年5月11日(水) 13:00~13:40(40分間)
受付12:30~ 試験開始10分前までに受付を済ませて下さい。
- ◆定員 20名(先着順)
- ◆検定料 1,000円(税別) 当日受付でお支払い下さい。請求書をご希望の方は事前にご連絡下さい。

注)申込締切日の翌日以降~検定日当日までの間にキャンセルの場合、キャンセル料が発生する場合があります。

- ◆受験会場 ONTT 西日本京都支店ビル内会議室
京都市中京区烏丸通三条上ル場之町 604 (地下鉄「烏丸御池」駅5番出口出て後方5m)
ONTT 西日本福知山本館
福知山市天田犬丸 217-1
- ◆申込締切 平成28年4月18日(月)までにお申込下さい。
お申込方法は、ホームページにてご確認ください。
お申込を確認次第ご連絡いたします。連絡がない場合はお問い合わせいただきますようお願いいたします。
- ◆その他 可否は後日郵送(試験1ヶ月後程)にて受験者宛に送ります。
希望される合格者の方にはカードの発行をいたしますが、別途500円(税別)が必要です。
- ◆特徴 4級資格者が合格日より2年以内に3級を受検する場合には、次のように一部が免除されます。
 (
 - ・3級基本研修15時間の内、8時間分を免除し7時間以上の基本研修のみ受講
 - ・筆記試験免除
)
- ◆お問い合わせ先 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 京都支部
TEL.075-251-1231

◆出題範囲

出題数 四肢択一マークシート	試験内容(3級教育課程と同レベル)	合格基準
ビジネスマナー 6問 日本語 7問 コミュニケーションツール 2問 法的知識 2問 電話対応 3問 合計 20問	<ul style="list-style-type: none"> ・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ・敬語と言葉遣いの基本 ・発声・発音の基本 ・電話と対面コミュニケーションの違い ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ・個人情報保護法(概要) ・電話対応の基礎 ・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言 	70点以上で合格

※鉛筆(HB以上)、消しゴムを必ず持参して下さい。