



かわら版

～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報”を提供～

2020年

8月号

発行:(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部事務局
情報満載のホームページ[http:// www.pi.jtua.or.jp/miyagi/](http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/)



2020年度電話対応コンクール地区大会(テープ審査大会)

テーマ「“聴く力”と“察する力”で通じ合える説明を」

思い違いをされているお客様からのお問い合わせを、最後までお客様のお話に耳を傾け受け止め、対話を通してその不満を解消し、満足いただける対応を目指していただきます。
コンクール問題へのチャレンジを通じて、お客様と円滑にコミュニケーションする力に磨きをかけ、ビジネスマナー等のスキル習得にお役立ていただけます。

今年度の電話対応コンクール宮城支部各地区大会はテープ録音審査で行います。

各地区ごとに優勝・準優勝・優秀賞・新社会人1位を決定。

お勤め先に居ながら電話で参加できますので、是非チャレンジしてはいかがでしょうか。

開催日 9月1日 2日 3日 申込締切 7月31日 期日を過ぎる場合事務局へご連絡下さい

※詳しい内容、お申込は宮城支部HP又は事務局までお問い合わせ願います。

宮城県大会

10月14日

(於: 戦災復興記念館)

全国大会

11月20日



電話対応技能検定(もしもし検定)実施について

電話対応技能検定(もしもし検定)とは・・・

2009年にスタートした「電話対応技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応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、かける等の電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話対応教育」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、電話対応に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

宮城支部では今年度より電話対応技能検定を実施しております。

	4級(入門級) 筆記試験	3級(初級) 筆記・実技	2級(中級) 筆記・実技	1級(上級) 筆記・実技
応募要件	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。
講習(※1)	なし	15時間以上(※2)	15時間以上	15時間以上
検定料	1,000円(税別)	5,000円(税別)	6,000円(税別)	7,000円(税別)
検定実施日	毎月第1水曜日	1,3,5,7,9,11月の第1水曜日	2,6,8,12月の第1水曜日	4,10月の第1水曜日
お申込み	宮城支部ホームページ又は事務局へお問い合わせください。			

※1 受講料は有料のため別途ご案内いたします。

※2 4級合格者は7時間以上の研修(基本研修の一部と電話の研修)と実技試験のみで受験が可能です。

【お申込み・お問合せ】 (公財)日本電信電話ユーザ協会宮城支部 事務局

Tel 022-214-7011 Fax 022-214-6009

☆宮城支部 E-mail miya-sibu@jtua.or.jp