



奈良支部イベントニュース

No. 330

2019.10.1 発行

(発行所)

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
奈良支部事務局

〒630-8236 奈良市下三条町1-1

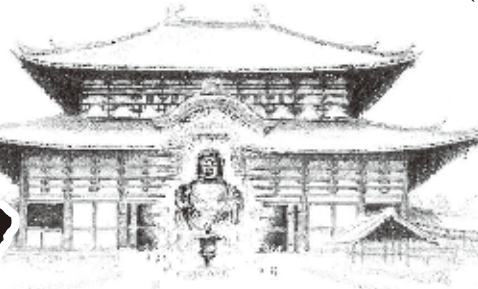
☎ (0742)95-5800

FAX (0742)93-4129

URL <http://www.pi.jtua.or.jp/nara/>

E-mail [jtua311@jtua.or.jp](mailto:jtua311@jtua.or.jp)

な  
ら



## 2019年度電話対応コンクール奈良支部大会が開催されました

9月20日(金)、ホテル日航奈良において「2019年度電話対応コンクール奈良支部大会」が開催されました。予選を優秀な成績で勝ち抜いた37名の方が出場され、日頃の成果を披露されました。上位入賞者等詳細については「奈良支部HP」をご覧ください。

なお、最優秀賞受賞者については、11月22日(金)東京都中野区で開催される「第58回全国大会」に奈良県代表として出場していただきます。

## クレーム対応&コミュニケーション力向上セミナー開催のご案内

毎年開催しております「クレーム対応セミナー」に加え、今年度は「コミュニケーション力向上セミナー」を同時開催いたします。

二部構成で開催いたしますが、同時受講することによりクレーム対応力がよりアップいたしますので、同時受講での参加の検討をお願いいたします。

### □開催概要

- ・開催場所：奈良商工会議所4F小ホール
- ・開催日時：2019年12月6日(金) 午前の部 9:30~12:30  
午後の部 13:30~16:15

\*詳細カリキュラム等については同封の「チラシ」の参照をお願いします

## もし検3級受験講座の開催について

4級をお持ちの方及び3級を直接受ける方を対象として下記日程で講習会を開催いたします。

なお、4級についても開催いたしますので「奈良支部HP」をご覧ください。

\*3級受講に関しては「次頁」を参照してください

# 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級受検講座のご案内



この検定は、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うことを目的としております。

4級に合格された方は4級取得者用3級講座と実技試験のみで受検が可能です。この機会にぜひ3級にチャレンジしてみませんか。

| 区分  | 日時   | 内容  |
|---|--|---|
| 講座<br>(3日間)<br><br>ただし4級資格<br>をお持ちの方は<br>2日間<br><br>事情により変更が<br>生じる場合が<br>あります。 | 2019年10月29日(火)<br>9:30~17:00(6時間30分)<br><b>*はじめて3級から受講される方 対象</b>  | <b>〈基本科目〉【3日間15時間】</b><br>○教養ある社会人として欠かせない人格のマナー<br>○話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと<br>○敬語と言葉遣いの基本<br>○発声・発音の基本<br>○電話と対面コミュニケーションの違い<br>○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<br>○個人情報保護法(概要)<br>(以上10時間)<br>○電話対応の基礎<br>○電話の受け方かけ方、取り次ぎ方、伝言<br>(以上5時間) |
|   | 2019年10月31日(木)<br>9:30~17:00(6時間30分)<br><b>*はじめて3級から受講される方 および<br/>4級資格をお持ちの方 対象(共通)</b>   |   |
|   | 2019年11月6日(水)<br>9:30~11:30(2時間)<br><b>*はじめて3級から受講される方 および<br/>4級資格をお持ちの方 対象(共通)</b>   |   |
| 試験  | 2019年11月6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)<br>【筆記試験】13:00~13:40(40分間)<br>【実技試験】15:00~ 1人5分程度(試験部分は3分間)で受検番号順に行う。<br>※可否は後日郵送(試験1ヶ月後程)にて受検者へお送りします。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<br>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。<br>合格ラインは筆記試験・実技試験それぞれ100点満点の70点以上です。 | 実技試験が<br>後日となる場合に<br>あります。<br>その場合は事前に<br>ご連絡します。   |

### ◆費用 3級講座 <はじめて3級から受講する方 対象>

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)

### 4級資格取得者用3級講座 <4級資格取得者の方 対象>

※4級合格者は3級基礎研修の一部と電話の研修(合計7時間以上)+実技試験のみで3級を受検出来ます。**筆記試験免除。**(ただし、4級合格日から2年以内)

一般価格 13,000円(税別) 検定料:5,000円(税別)

会員価格 10,000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 奈良市下三条町1-1 NTT西日本奈良三条ビル内 \*1F受付にお越し下さい。

◆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 2019年10月15日(火)までに、FAX又は奈良支部ホームページからお申し込み下さい。

◆お問合わせ先 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 TEL.0742-95-5800

### 電話対応技能検定(もしもし検定)3級受検講座 受講申込書<2019年11月検定>

FAX送信先 0742-93-4129

|                  |     |                   |  |
|------------------|-----|-------------------|--|
| 事業所名             |     | 会員区分              | 奈良支部会員・一般  |
| 住所               | 〒   |                   |  |
| 連絡責任者<br>(部署・役職) | ( ) | 電話番号              |  |
|                  |     | E-mail            |  |
| ふりがな<br>受講者氏名    |     | 参加区分<br>※☑を入れて下さい | <input type="checkbox"/> 3級講座と検定<br><input type="checkbox"/> 4級資格取得者用3級講座と検定<br><input type="checkbox"/> 検定試験のみ(再受検) |
| ふりがな<br>受講者氏名    |     | 参加区分<br>※☑を入れて下さい | <input type="checkbox"/> 3級講座と検定<br><input type="checkbox"/> 4級資格取得者用3級講座と検定<br><input type="checkbox"/> 検定試験のみ(再受検) |

※4級資格取得者用3級講座へ参加希望の方は、4級合格通知を申込書と一緒にFAXして下さい。(奈良支部で資格取得された方は不要です。)