



# 「もしもし検定 3級」受検対策講座 Aコース

## 企業人としての基本スキルを身につけよう！



# ビジネスマナー・電話応対基礎研修【6時間】

「即戦力」社員を育成する 欲張りメニューの3つのポイント！

### ★ Point.1 ★

**新人研修に最適！  
中堅社員の基本振返り！**  
ビジネスマナーと  
実践的な電話応対の  
基本を効果的に学ぶ！

### ★ Point.2 ★

知識はもちろん！  
模擬電話機を利用した  
**実践型エクササイズ**で  
明日から使える  
スキルを身に付ける！

### ★ Point.3 ★

企業力アップに有効な  
「もしもし検定！」3級受検に必須  
であるA、B、Cコースの  
**Aコースの「受講証明書」**を  
受講者全員にもれなく発行！  
※4級合格者は、Aコースの受講は  
必須ではありません

日時

4月8日(水) 9:30~16:30

※受付時間は9:15からです。

会場

新潟ユニゾンプラザ 小研修室1  
新潟市中央区上所2-2-2 TEL:025-281-5511

料金

一般 7,700円 会員 5,500円

※いずれもテキスト代込、消費税込  
※請求書は研修後に郵送にて送付致します。

定員

先着 20名 (定員になり次第締め切ります)

※受講者が最小催行人数(5名)に満たない場合は  
中止とさせていただきます。予めご了承ください。

### ◆講師プロフィール◆

川崎博子氏

株式会社NTTネクシア

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
契約講師



新潟市内大手バス会社に10年在職。後輩の指導・育成  
を手掛ける。その後、現、(株)NTTネクシアに入社。  
営業、お客様窓口担当を経て、社員教育インストラクター  
として専門訓練を受ける。現在は、電話応対技能検定  
(もしもし検定)指導者資格を有し、もしもし検定研修  
や電話応対コンクール事前研修の講師を務める。  
テクニックに走らない「信頼関係を結ぶ為の表現方法」の  
習得をモットーとし、受講生自身による意識改革を目指  
した研修は、会社全体の意識向上に繋がるとして定評が  
ある。リピート依頼も多数。  
研修実績：行政機関・県立高校・医療関係・金融機関  
その他多数

お問合せ先 新潟・下越ブロック事務局 TEL:0120-221-730

## 研修申込書

送信先 FAX: 0120-567-668

申込日 月 日

事業所名			ご住所 〒 -		
連絡責任者名		役職(所属部課名)		TEL	
				FAX	
受講者名(ふりがな)		勤続年数	年	受講者名(ふりがな)	
				勤続年数	
				年	
受講者名(ふりがな)		勤続年数	年	受講者名(ふりがな)	
				勤続年数	
				年	

# ビジネスマナー・電話応対基礎研修【6時間】

顧客満足のための「ビジネスマナーと電話応対」の基礎を実践的に徹底指導！  
「もしも検定3級」の受験の為の必須講座Aコース受講証明書を発行！

## ◆ カリキュラム ◆

項目	内容	ねらい
1. ビジネスマンとしての心構えと仕事の基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求められる6つのプロ意識と熱意</li> <li>・「報」「連」「相」が基本！</li> <li>・個人情報保護について</li> </ul>	<p>▶職業人としてのルールを守り、マナーを実践することが、潤滑な業務運営や顧客満足につながることを理解する。</p>
3. ビジネスコミュニケーションの基本を体得する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信頼されるビジネスマンになるために</li> <li>・前向きさを表す身だしなみ「挨拶」「表情」「態度」</li> <li>・社会人としての言葉遣い ～敬語の使い分けと応対用語</li> <li>・ビジネス文書、FAX、メールの基本</li> <li>・交際のマナー</li> <li>・来客、訪問のマナー（手順・名刺交換・席次）</li> </ul>	<p>▶対面応対の基本ポイントを学び、印象度を高めるための言動を実践練習で身に付ける。 ▶ビジネスシーンに必要なコミュニケーションツールの基礎知識を得る。</p>
3. 電話のコミュニケーションでは	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス電話の8つの応対ポイント</li> <li>・電話のかけ方、受け方</li> </ul>	<p>▶電話応対の技術と話し方の調子を学習し自信を持って積極的に電話を受けられるようにする。</p>
4. ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取次ぎ・伝言・問い合わせなど</li> </ul>	<p>▶電話の基本応対を、模擬電話機を使ってトレーニングし、すぐに現場で活かせるスキルを身に付ける。</p>
5. 質疑応答	<ul style="list-style-type: none"> <li>・質疑応答</li> <li>・プチレポート（ミニテスト）の作成</li> </ul>	<p>▶レポートの記入により、セミナーの復習と今後の心構えを促す</p>

## ～お知らせ～

本研修は新入社員及び中堅社員の方を対象とした「**ビジネスマナーと電話応対**」の実践的な基礎講座です。本研修のAコースをはじめとして、Bコース及びCコースの研修を経て研修内容がステップアップしていく仕組みです。全てのコースを段階を経て受講、また其々のコースを必要に応じて単独受講する等、社内の人材育成状況に合わせたご利用ができます。（※Cコースは7月開催予定）

また、**各コースの受講者へは研修終了後、「受講証明書」を発行します。A～Cコースすべてを受講する事で3級受験の教育課程（15時間以上）を修了したこととなり、「もしも検定3級」を受験できます。**

（この研修を利用した場合は、通常の3級講座受講料30,000円～よりも廉価で3級受験資格を得ることができます。）

「もしも検定」は社員が資格を有することで、企業のイメージアップに役立つと、年々受験数が増加中です。ユーザ協会ならではの、内容の濃い研修制度をどうぞご活用ください。

なお、4級合格者はB及びCの2コースを受講することで、3級検定の受験資格を獲得できます。また、受験の際は、4級合格認定番号を申告することで筆記試験が免除となり、実技試験のみで3級を受験できます。

※ 各受講証明書の有効期限は2年間です。