

# 「もしも」検定 電話応対技能検定(もしもし検定) 2級資格取得研修会・検定試験のご案内

電話応対技能検定(もしもし検定)は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対の実現と電話応対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(社内の指導者)の育成を目的とした検定制度です。2級はビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの応用能力を有することを目標としており、応対の具置し等にも活用いただける内容となっております。是非この機会にチャレンジしてはいかがでしょうか。

**研修会** (対象:3級資格を取得されている方)

日時	2023年 11月22日(木) 10:00~17:00
受講料	39,600円(税込、テキスト代込)

**研修内容**

- 電話応対の応用・応答の基本・日本語の特徴
- 電話応対のメソッド・エッセンスの基礎
- 電話応対のカウンセリング・電話応対のコーピングの基礎
- 個人情報保護法(応対事例によるGW)

## 検定試験


日時	2023年 12月6日(木) 【筆記試験】(電話応対・ロールプレイング) 13:00~14:00 (60分) (1名3分・(受験番号順))
検定料	6,600円(税込)

## 大阪トヨペットビル 8F 第6会議室

〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1  
(※中央大通り「阿波野郵便」交差点東側向かい(銀行裏側))

場所	大阪トヨペットビル 8F 第6会議室
定員	8名 <small>※ 申し込み人数が5名以下の場合は中止になる場合があります。</small>
申込方法	下記「参加申込書」に必要事項をご記入の上、 FAXをお送り頂くか、大阪支部HPよりお 申込み下さい。申込受付後、連絡責任者の 方へご案内・請求書をお送り致します。
申込締切	2023年 11月10日(金) <small>(先着順、定員になり次第締切とさせていただきます) (先着順、定員になり次第締切とさせていただきます) ※申込み受付後、締切日以降のキャンセルについては請求担当(願)へ連絡し、 検定料)を申し返して下さい。</small>
注意事項	①2級研修会から受講希望の方は、3級合格通知または 3級認定書(認定カード)の提出が必要です。 ②検定試験のみ希望(再受験)の方は、①に加え2級教育 課程受講修了証明書の提出が必要です。 <small>(①②それぞれ大阪支店にて取揃、着了されている方は不要②修了証明書は ※全国一律適用研修会(3級基本科目10時間の開講は致しません。)</small>
お問合せ先	【公財】日本電話ユーザー協会 大阪支部 TEL 06-6534-8618 MAIL osaka@jua.or.jp

**QRコードはコチラ**



https://www.pjtua.or.jp/osaka/

# テレコム news

-テレコミュニケーションニュース-

ICT活用推進と電話応対教育などのお役立ち情報をお届けします。

issue No.244

2023. 09  
September

## 「講師紹介」を活用して自社の 課題解決にお役立て下さい!

### 「講師紹介」がリピートされる理由

「講師紹介」は、当協会が提供する電話応対教育メニューの一つですが、他の電話応対コンクールやもしもし検定などと比べるとまだまだ知名度は低いかも知れません。しかし、一度利用いただいた方からは定期的に申込みいただくなど、リピーター率の高いサービスとなっております。その理由を理解いただくために、同サービスの特徴を先にご紹介します。



Topics  
電話応対  
最新情報

### ①ニーズにマッチした豊富な講師陣

豊富な講師陣の中からお客様に最適な講師を紹介いたします。また、希望する内容やテーマについても講師と事前打合せを行いながら進められます。

### ②効果的な研修メニューとして活用

お客様のサービス内容に即した電話応対スキルや、現在の課題点等を踏まえたオーダーメイド型のカリキュラム作成が可能です。

### 「講師紹介」について、少し理解いただけましたでしょうか?

例えば、大阪支部で主催するクレーム応対研修などの電話応対教育研修を受講し、その講師の指導法等に納得いただいたり、自社内で共有したい場合や、自社内で実施する新入社員対象のビジネスマナー研修や電話応対研修などに活用いただいております。興味を持って下さった皆様、詳細についてもご確認のうえ、申込を検討いただきますようお願いします。

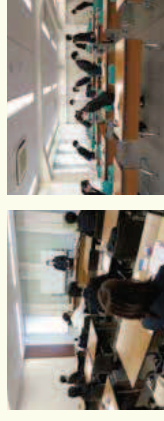
「お申込の流れ」当協会に登録している講師(一覧)は、当協会本部HP(以下QRコード)で確認をお願いします。



講師紹介の  
お申込みの流れ



講師一覧



### その敬語の使い方、間違っていないですか?

「お名前を  
ちようだい  
できますか?」

「ちようだいする」は「もちろう」「受け取る」の謙譲語です。たまに聞く言い方であり、何となく「敬語」的な表現と思われがちですが、名前はもちろうものでは無いため誤りです。「お名前をお聞かせいただけますか?」「お名前をうかがってもよろしいですか?」と云ったほうがいいでしょう。

フリガナ	
氏名	
3級認定番号	<small>*3級合格通知または3級カードを申込書と一緒にFAXして下さい。(大阪支部で取得された方はこちら)</small>
2級検定資格	いづれかに✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 受検する <input type="checkbox"/> 受検しない(研修会のみ参加)
検定試験の希望の方	✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 検定試験のみ <input type="checkbox"/> 3級合格通知と並行して2級教育課程受講修了証明書を申込書と一緒にFAXして下さい。(過去2年以内に大阪支部で受講修了された方は不要)
事業所名	
住所	
連絡責任者	所属・役職名
	F A X
	M A I L
請求書宛名	上記事業所名と異なる場合はご記入下さい

※住所がご自宅の場合は、最後に(自宅)と明記して下さい。

適切なクレーム対応を身につけることで、お客様との信頼関係を築くことができます！

## クレーム対応研修のご案内

日々の電話対応で悩んでおられる皆様、クレーム対応はマニュアルではできません！

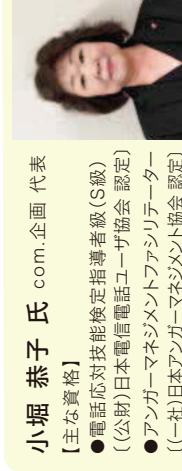
今講座では、お客様の心理状態を理解し、ロールプレイングを交えて検証しながら適切な対応方法を学んでいただきます。クレームの本質を見抜く力を養い、苦手意識の克服をめざす皆様のご参加をお待ちしております。



**日時** 2023年12月8日(金)  
① 13:15 ▶ 17:15

**場所** 大阪トヨペットビル 8F 第3会議室  
〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1  
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東側(のぞな銀行東側)

**講師** 小堀 恭子氏  
com.企画 (ユーザ協会 契約講師)



小堀 恭子氏 com.企画 代表  
【主な資格】  
●電話対応技能検定指導者級(S級)  
(公財)日本電信電話ユーザ協会 認定  
●アンガーマネジメントファシリテーター  
(一社)日本アンガーマネジメント協会 認定

**テーマ** 応対力を強化してCS向上をめざす

**内容** ●クレームとは～クレームの正体～  
●クレーム対応5つのNG  
●クレーム対応の留意点



**講師** 堤 好美氏  
<TMCアシスト>



**講師** 橋本 美詠子氏  
<DIAサポート>

ユーザ協会 契約講師(電話応対技能検定指導者級保持者)

### 研修詳細

<b>定員</b>	12名 ※申込人数が5名以下の場合があります。
<b>参加費</b>	1名 6,600円(税込) <大阪支部会員 1名 3,300円>(税込・テキスト代込)
<b>申込方法</b>	ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。 <b>URL</b> <a href="https://www.pjtua.or.jp/osaka/">https://www.pjtua.or.jp/osaka/</a> 申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。
<b>申込締切</b>	2023年11月30日④ ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL osaka@jtua.or.jp

社会人としての考え方や、仕事の進め方など、基本スキルを身につけて即戦力化！

## ビジネスマナー研修のご案内

人事担当の皆様、採用内定者の育成に悩んでおられませんか？当研修は、内定の時期をとらえ、社会人・企業人としての基礎知識や基本スキルについて、講義だけでなくロールプレイングを交えてしっかりと学んでいただく実践的な内容となっております。早期戦力化だけでなく、内定者の不安解消のためにも是非ご参加を検討願います。



**日時** 2023年12月14日(木)  
① 10:00 ▶ 17:00

**場所** 大阪トヨペットビル 8F 第6会議室  
〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1  
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東側(のぞな銀行東側)

### テーマ

- ◎学生とは違う社会人としての言動、心構えを知る。
- ◎企業人としての基本的な言葉遣い、接客・電話応対スキルを体得する。

### 研修内容

- 社会人の心構え
- 電話応対・ビジネスメールのマナー
- 来客応対 ●ロールプレイング等



**講師** 堤 好美氏  
<TMCアシスト>



**講師** 橋本 美詠子氏  
<DIAサポート>

ユーザ協会 契約講師(電話応対技能検定指導者級保持者)

### 研修詳細

<b>定員</b>	12名 ※申込人数が5名以下の場合があります。
<b>参加費</b>	1名 8,800円(税込) <大阪支部会員 1名 4,400円>(税込・テキスト代込)
<b>申込方法</b>	ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。 <b>URL</b> <a href="https://www.pjtua.or.jp/osaka/">https://www.pjtua.or.jp/osaka/</a> 申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。
<b>申込締切</b>	2023年12月8日④ ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL osaka@jtua.or.jp