

「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、電話応対のエキスパートとして即戦力になりえ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、かける等の電話応対やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話応対教育」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、電話応対に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

4級は筆記試験のみの検定で、どなたでも受験が可能です。ぜひチャレンジしてください。

## 《もしもし検定4級試験概要》

- 試験日時 2021年8月4日(水) 集合12:50 試験13:00~13:40(40分間)
- 試験会場 大宮ソニック 808会議室(さいたま市大宮区桜木町1-7-5)
- 申込方法 下記の「電話応対技能検定4級受検申込書」ご記入のうえFAXまたはmailでお申し込みください。
- 受験料 1,100円(税込) ※申込み締切り後のキャンセルは、受験料を申し受けますので予めご了承ください。
- 支払方法 口座振込(後日、申込責任者様へ請求書をお送りいたします。)
- 定員 16名(定員となり次第締め切らせていただきます。)
- 募集締切 2021年7月22日(木)
- 試験内容 マークシート方式の筆記試験
- 出題範囲 3級教育課程と同レベル
  - ・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)
  - ・電話応対の基礎
  - ・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言
- 出題数
  - ビジネスマナー:6問 コミュニケーションツール:2問
  - 日本語:7問 法的知識:2問 電話応対:3問
  - 合計 20問
- 合格基準 70点以上(1問5点)
- 持ち物 鉛筆またはシャープペン(HB以上)、消しゴム、時計

## 《4級合格者には特典があります！》

《特典1》

3級受験に必要な講習が大幅に削減(15H→7H)

《特典2》

3級検定の筆記試験が免除(※実技試験のみ)

【7時間研修と実技試験のみで3級を受験できます】

## 《自主学習できる試験対策本はこちら！》

「3級・4級公式問題集」

定価(本体1,600円+税)

各書店またはユーザ協会HPからも  
ご購入いただけます

⇒<https://www.jtua.or.jp>



日本経済新聞出版社

電話応対技能検定4級受検申込書 FAX:03-5820-2078 / mail:s.watanabe@jtua.or.jp

事業所名		住所	〒 -
連絡者		連絡先	TEL( ) - E-mail
受験者名	ふりがな	受験者名	ふりがな
受験者名	ふりがな	受験者名	ふりがな