

# 「もしもし検定」でコミュニケーション能力アップ!

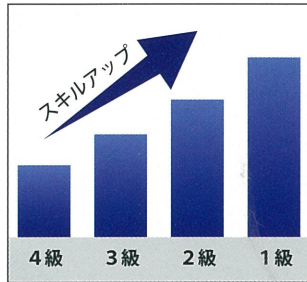


「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現と、電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度です。電話を受ける・かける等の電話応対やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話応対教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話応対に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

## 「電話応対技能検定(もしもし検定)」の特徴

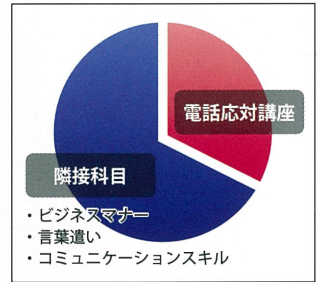
### 1. ステップアップで技能を吸収できます

4級→3級→2級→1級と段階を踏んで講座を受講することで、必要な知識を修得しながらステップアップしていくことができます。また、もしもし検定の講師として活動するための指導者級養成講座もご用意しています。  
※検定試験は4級以外は規定の課程(研修)を受講いただき、その卒業試験として筆記試験と実技試験を行います。4級は、筆記試験のみを行います(研修不要)。



### 2. あらゆるビジネスシーンに対応します

カリキュラム全体の1/3程度が電話応対関係の講座、残りはビジネスマナーや言葉遣い、コミュニケーションに必要なスキルなどの隣接科目です。電話応対スキルだけでなく、ビジネス上のコミュニケーション全般について学べ、あらゆるビジネスシーンに対応する能力が養えます。



### ..... 検定合格者の声 .....

勤務先が住宅会社で営業事務をしているので、電話や来客など直接お客様と接する機会が多いのですが、どんな状況でも落ちついて対応できるようになりました。特に電話応対だと、自分の対応が会社の顔となるので勉強したことを最大限に活かしてさらなるサービス向上に努めていきたいです。(不動産会社勤務)

電話応対の発声方法や敬語の使い方にとどまらず、ビジネス知識全般、マナー全般についても講習を受け、このたび無事に「電話応対技能検定3級」に合格しました。検定を通して多くの知識を得たことで、電話応対や接客業務に対する自信が深まりました。(水道施設管理業)

専門学校でビジネスマナーの講師として教鞭をとっていますが、電話応対の指導に役立てたいと思い、受験しました。最近の学生には、電話応対が苦手だという人が多くいますが、どんな職種に就いても自信をもって電話応対に当たれるよう、検定で学んだことを伝えていきたいと思っています。(マナー講師)



### ..... 検定導入企業の声 .....

当社では22名のオペレーターのうち、7名が「もしもし検定」の有資格者であり、うち2名が指導者級取得資格者です。社内で電話応対のナレッジを共有し、お客さまの心をつかむコミュニケーション技術を向上させることで、お電話いただいたお客さまに『ご満足』『感動』をお届けしています。(カスタマーサービス代行業)

当社では社会人としての基本知識やスキルをしっかり身につけること、またそういった知識やスキルが、本当に自分のものになっているかどうかを確認する意味で「もしもし検定」を社員の『資格取得奨励制度(奨励金支給)』に取り入れています。(クレジットカード業)

当社の技術者は問い合わせの電話応対をはじめ、修理でのお客様宅訪問もあり、高度なマナーが要求されます。そこで研修として採用したのが、電話応対だけでなく対面のマナーまで広くカバーしている「もしもし検定」。時代に即したマナーを身に付けるための選択でした。(家電販売業)

## 「電話応対技能検定(もしもし検定)」受験の概要

### ① 検定対象者

検定は、どなたでも受験できます。

### ② 実施・フロー

1～3級のいずれの受験クラスでも、それぞれの講座を受講いただき、その卒業試験として検定試験を行います。  
※試験だけを受けることはできません。

### ③ 実施要領

各実施機関にて申込みを受付けています。実施機関について詳しくは、ホームページをご確認ください。  
<http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/moshikomi.html>

### ④ 検定料金

右記料金表をご参照ください。  
※講習料については各実施機関によって異なります。各実施機関にお問い合わせください。



※認定証と認定カードは有料です。

|          |             |
|----------|-------------|
| 4級(入門級)  | 検定料 1,000円  |
| 3級(初級)   | 検定料 5,000円  |
| 2級(中級)   | 検定料 6,000円  |
| 1級(上級)   | 検定料 7,000円  |
| 指導者級(S級) | 検定料 10,000円 |

(消費税が別途かかります)

お問い合わせ

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 本部内  
電話応対技能検定 事務局  
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ 9階



0120-20-6660

TEL 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072  
<http://www.jtua.or.jp/>