



# 【電話応対技能検定1級対応講座 2日間コース】

リーダーのためのビジネスコミュニケーション研修会

リーダーのためのクレーム応対研修会

— もしもし検定2級合格者は2日間の受講で、もしもし検定1級受験資格を取得できます —

研修会名	日 時	内 容
リーダーのための ビジネスコミュニケーション研修会	2025年12月18日(木) 9:30~16:30 (受付 9:15~)	<p>■電話応対技能検定1級カリキュラムに沿った内容です ■</p> <p>1. リーダーとしての心構え 2. 伝え方・聴き方の応用 コミュニケーションの仕組/伝え方/聴き方 日本語の文法・言葉の常識/発音・発声・韻律の知識 3. 電話応対のメディエーションの応用 4. 電話応対のアサーチョンの応用</p>
リーダーのための クレーム応対 研修会	2026年1月15日(木) 9:30~16:30 (受付 9:15~)	<p>■実習は電話応対技能検定1級過去問題集の中の 実技試験問題を使います ■</p> <p>1. クレーム応対に活かすコミュニケーションスキル 2. クレーム電話応対 クレーム応対の基本/電話応対のカウンセリングの応用 電話応対のアサーチョン及びメディエーションの応用 3. リーダーとしてのクレーム応対 エスカレーション/メディエーションによるクレーム応対 クレーム応対実践トレーニング 4. クレーム・紛争に関する法務知識</p>

## 会 場

きゅりあん 4階 第2特別講習室 住所:東京都品川区東大井5-18-1

## 講 師

B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子 氏

## 対 象

電話応対技能検定2級合格者で、1級受験予定の方

12名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

## お申込フォームよりお申込下さい

※申込完了後、自動配信にて申込完了メールをお送りします。届かない場合は事務局へご連絡下さい。

### 会員:1名につき22,000円 (税込/2日間)

＜内訳> 2025/12/18実施 ビジネスコミュニケーション研修:10,000円(税抜)  
2026/1/15実施 クレーム応対研修:10,000円(税抜) 消費税10%:2,200円

### 一般:1名につき26,400円 (税込/2日間)

＜内訳> 2025/12/18実施 ビジネスコミュニケーション研修:12,000円(税抜)  
2026/1/15実施 クレーム応対研修:12,000円(税抜) 消費税10%:2,400円

## 申込締切

2025年12月10日(水) ※定員になり次第締め切らせていただきます。

開催日の1週間前までに次の口座へお振込下さい。(振込手数料は貴社でご負担願います)

◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ) ニホンデンシンデンワユーザキヨウカイトウキヨウシブ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
登録番号:T1010005004168

注1:銀行振込のみ承ります。現金のお取り扱いは致しかねます。ご了承下さい。

注2:振込人氏名の先頭に、受講日をご入力下さい。(例:1215 会社名)

注3:領収書は銀行のご利用明細書をもって代えさせて頂きます。

## その 他

(1)電話応対技能検定1級必修科目のカリキュラムに沿った研修内容です。

(2)電話応対技能検定1級試験は2月4日(水)に実施予定です。

※受験希望者は別途お申込が必要です。また、1級検定試験の受験資格は、1級講座を受講及び  
2級試験に合格されている方が対象です。

## 問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 TEL:03-6275-0831 Mail: ut-tokyo@juta.or.jp