

〔2023年度〕

電話応対技能検定(もしもし検定)講習会・検定試験のご案内

〔2023.9月現在〕

	講習	会場	筆記・実技試験	会場
1級	2023年3月9日(木)～10日(金)	米子市文化ホール	2023年4月5日(水)	米子市文化ホール
	2024年1月11日(木)～12日(金) ※講師はリモート予定	鳥取市福祉文化会館 ※会場orリモート	2024年2月7日(水)	鳥取市福祉文化会館
2級	2023年11月8日(水)～9日(木) ※講師はリモート予定	倉吉未来中心 ※会場orリモート	2023年12月6日(水)	倉吉未来中心
3級	2023年10月11日(水)～12日(木)	米子市文化ホール	2023年11月1日(水)	米子商工会議所
	●4級の受検なしで3級受講可。但し、2日間の講習は必須。●4級合格者は、講習初日と筆記試験が免除。			

	筆記試験	会場
4級	2023年4月5日(水)	米子市文化ホール
	2023年6月7日(水)	倉吉未来中心
	2023年7月5日(水)	鳥取市福祉文化会館
	2023年11月1日(水)	米子商工会議所
	2023年12月6日(水)	倉吉未来中心
	2024年2月7日(水)	鳥取市福祉文化会館予定

	4級(入門級)	3級(初級)	2級(中級)	1級(上級)
応募要件	特になし	特になし	本検定3級合格者	本検定2級合格者
資格内容	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。
講習	なし	15時間以上(※3)	15時間以上	15時間以上
講習料 (鳥取県支部) ※非会員は+3000円	—	会員6,600円 (4級合格者) 会員13,200円	会員13,200円	会員17,600円
検定料	1,100円	5,500円	6,600円	7,700円
筆記試験時間	40分	40分	60分	90分

各級の到達目標の詳細

級	対象例	到達目標
3級	<p>ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有することを目指している人。</p>	<p>【求められる意識レベル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一本の電話が会社の評価を定めるといふ、職業人意識を持つ。 <p>【知っておくべき知識の範囲】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話応対において必要な基本応対スキル（発声・発音・敬語・応対用語等）の知識。 ● 電話応対を理解・実践するために、前提となる社会人として必要な基本的なビジネスマナー（挨拶・訪問・接遇・身だしなみ等）の知識。 ● 電話応対において必要な個人情報保護法の基礎知識。 ● 様々なコミュニケーションツールの特徴。 <p>【電話応対における実践レベル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話応対の基本（受ける・かける・取り次ぐ・伝言する）ができる。
2級	<p>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指している人。</p> <p>◆入社3年以上の経験者・一通りの業務知識をもった者・電話応対専門業務従事者等。</p>	<p>【求められる意識レベル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CS（お客様満足）の意識を持ち、応対業務ができる。 [知っておくべき知識の範囲] ● 日本語の話し言葉の特性。電話応対において必要な伝え方・聞き方の基本的な知識。 ● 電話応対を理解・実践するために、社会人として必要なビジネスマナー（接遇・仕事の基本・紹介・席順等）の知識。 ● 電話と様々なコミュニケーションツール（対面コミュニケーションを含む）の違いに関する知識。 ● 電話応対に生かせる「アサーション」「カウンセリング」「メディエーション」などのコミュニケーションスキルについて基本的な知識。 ● 電話応対において必要な個人情報保護法の実務面での知識。 <p>【電話応対における実践レベル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話応対の応用（電話応対の様々な場面で、的確な判断を持って適切に対応することができる。「要望にこたえきれない」「お断りをする」「お詫びをする」「要望を伝える」などの場面で、相手が受け入れやすいように対応をすること）ができる。
1級	<p>ビジネス電話応対を行うための社内の指導者として高度な実践及び指導を行う能力を有することを目指している人。</p> <p>◆社内での指導者、教育担当者など指導者的な立場にある社員。社内講師を目指す社員等</p>	<p>【求められる意識レベル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● チームリーダーとして、優れた人格識見を有し、他のメンバーの手本となる電話応対業務ができる。 <p>【知っておくべき知識の範囲】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話応対において、心を伝えるための場に応じた伝え方・聞き方の応用知識 ● 電話応対を状況に応じて考え、実践してゆくための社会人として必要なビジネスマナー（接遇・紹介・席順・冠婚葬祭等）の知識。 ● 電話をはじめ他の様々なコミュニケーションツールの特性を踏まえて、効果的に使いこなすための知識。 ● 電話応対において「アサーション」「カウンセリング」「コーチング」「メディエーション」などのコミュニケーションスキルの手法を生かした応対を実践でき、チームメンバーへの指導に活かすことができる知識。 ● 電話応対において必要な、法律（個人情報保護法を含む）知識。 <p>【電話応対における実践レベル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話応対の社内の指導者として、ビジネス場面を中心とした高度なコミュニケーション能力について、指導することができる。（電話応対を聴いて、「良い点」「改善点」を的確に判断し、アドバイスすること。お客様からの指摘や苦情（クレーム）に対し、責任ある応対ができること。）