

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
和歌山支部ニュース
No.367 2021年4月1日発行

発行所
〒640-8519 和歌山県和歌山市一番丁5番地
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
和歌山支部
TEL:073-432-7740 FAX:073-494-3032
<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>
発行責任者 中村 扇一

第60回（2021年度）電話対応コンクール 和歌山県大会（ブロック大会・支部大会）のご案内

皆様方には、時下ますますご隆盛のこととお喜び申し上げます。

さて、2021年度の電話対応コンクール全国大会概要および問題等が、協会会報誌「テレコム・フォーラム4月号」等にて発表されました。

これに先立ち、全国大会に向け和歌山県内で開催する地区ブロック大会や、和歌山支部大会の概要が決定しましたのでお知らせいたします。

なお、今年度のコンクール問題は、ホームページ《<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>》でご覧いただけます。（4月上旬掲載）

本コンクールは、全国統一課題である「電話だからこそ出来る双方向のコミュニケーション」の電話対応技術を競うだけでなく、参加者が日頃の電話対応に関する成果を発揮する場として、また企業様相互交流により、更なる電話対応の向上にお役に立てるよう実施しているものです。どなたでもご参加いただけますので、皆様のご参加をお待ちしております。

大会	日程	会場
和歌山 ブロック大会	2021年 8月4日（水） 13:00～17:00（予定）	ホテルアパローム紀ノ国 （和歌山市湊通丁北2-1-2）
紀南 ブロック大会	2021年 8月6日（金） 13:00～17:00（予定）	ガーデンホテル・ハナヨ （田辺市文里2-36-40）
和歌山 支部大会	2021年 9月6日（月） 13:00～17:00（予定）	ホテルグランヴィア和歌山 （和歌山市友田町5-18）
全国大会	2021年11月2日（火） 9:30～18:20（予定）	札幌コンベンションセンター （札幌市白石区東札幌6条1-1-1）

※ 和歌山支部大会での最優秀者1名には和歌山県代表として全国大会へご出場いただきます。

- 参加費：一般の方 1名3,300円（税込） <和歌山支部会員 無料>
- 申込方法：和歌山支部ニュース5月号および、和歌山支部ホームページにてご案内します。
- その他：出場選手の皆様に日頃の成果を十分発揮していただくため、今年度もコンクールに先立ち「事前勉強会（コンクール問題の解説、スクリプト指導など）」を開催します。（6月下旬予定）詳細が決まり次第、別途ご案内します。
- お問合せ：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部
TEL：0120-20-6660 E-mail：wakayama@jtua.or.jp
ホームページ：<URL： <https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>>

マニュアルを超えた電話対応検定にチャレンジしてみませんか？

電話対応技能検定(もしもし検定) 4級

検定試験のご案内



もしもし検定は、電話対応などのビジネスシーンにおけるお客様対応のエキスパートとして即戦力となり得る人材の育成を目指しています。もしもし検定4級は、基礎研修を事前に受講しなくても筆記試験のみで受検可能です。筆記試験内容は3級と同じレベルです。皆様のお申し込みをお待ちしています。検定の詳細はユーザ協会本部HP <https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/> をご覧ください。

日 時 2021年 5月 12日 (水) 13:00~13:40 (40分間)
※受付12:30~ 試験開始10分前までにお越し下さい。

会 場 FORTE WAJIMA<フォルテワジマ> 4階 小ホール (和歌山県和歌山市本町2-1)

検 定 料 1名 1,100円(税込) ※受付後、請求書を発行しますので期日までにお支払下さい。

出題範囲

出題数(四肢択一マークシート)	試験内容	合格基準
ビジスマナー 6問 日本語 7問 コミュニケーションツール 2問 法的知識 2問 電話対応 3問 合計20問	*3級教育課程と同レベル <ul style="list-style-type: none"> ・教養ある社会人としての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 ・敬語と言葉づかいの基本、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)、電話対応の基礎 ・電話の受け方掛け方・取り次ぎ方・伝言 	70点以上

定 員 10名(先着順)

申込方法 下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXを送信いただくか和歌山支部ホームページよりお申込み下さい。〈URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>〉

申込締切 2021年4月23日(金)

そ の 他 合否は後日郵送(試験後約1ヶ月後)にて受検者へお送り致します。合格者の方には、ご希望により4級カードを発行しますが、別途手数料として550円(税込)が必要です。

特 徴 **4級資格取得者が合格日より2年以内に3級を受験する場合は、次の項目が免除されます。①3級の基礎研修8時間 ②筆記試験**
※3級基礎研修の一部と電話対応の研修(合計7時間以上)+実技試験のみで3級を受検出来ます。

お問合せ 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部 TEL 0120-20-6660

- ★もしもし検定4級検定試験は、全国で毎月第1水曜日(祝日の場合、第2水曜日)に実施しています。なお、和歌山支部での今後の開催日については、決まり次第「支部ニュース」・「ホームページ」等でお知らせします。
- ★「電話対応技能検定3・4級公式問題集」(日本経済新聞出版社)は、書店でお買い求めいただけます。
- ★各企業様の会議室での受検も出来ます(出張検定)。ご希望の方は事前にご相談下さい。

電話対応技能検定4級検定試験 受検申込書(2021年5月検定) FAX送信先 073-432-7800

事業所(個人)名			会員区分 ※いずれかに	和歌山支部会員・一般
住所	〒			
連絡責任者	部署・役職		ご氏名	
	電話番号		FAX	
	メールアドレス			
受検者氏名(フリガナ)		受検者氏名(フリガナ)		
受検者氏名(フリガナ)		受検者氏名(フリガナ)		

FAX受信後、受付確認のご連絡をさせていただきます。

※本事業で知り得た情報については、本事業以外の目的では一切使用致しません。

電話対応のエキスパートへステップアップ！ 電話対応技能検定(もしもし検定) 2級 受検講座・検定試験のご案内



もしもし検定は、電話を受ける、かける等の電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話対応に加え、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向上させることを目的とした厚生労働大臣認定による制度です。2級は電話対応だけでなくコミュニケーションスキルとして「カウンセリング」「アサーション」「メディエーション」等を学んでいただきます。皆様のお申し込みをお待ちしています。

検定の詳細はユーザ協会本部HP <https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/> をご覧ください。

コース	日時	内容
講座 (3日間) 事情により変更が生じる場合があります。	2021年5月13日(木) 9:30~17:00(6.5時間)	<ul style="list-style-type: none"> ○電話対応の応用 ○伝え方、聴き方の基本 ○日本語の特徴 ○電話対応のメディエーションの基礎 ○電話対応のアサーションの基礎 ○電話対応のカウンセリングの基礎 ○個人情報保護法(対応者事例によるグループワーク)【15時間】
	2021年5月14日(金) 9:30~17:00(6.5時間)	
	2021年6月2日(水) 9:30~11:30(2時間)	
検定試験 実技試験が後日となる場合があります。その場合は、事前にご連絡します。	2021年6月2日(水) 【筆記試験】13:00~14:00(60分間) 【実技試験】14:30~ ※1人5分程度(試験部分は3分間)で受検番号順に行う 筆記試験(四肢択一マークシート問題20問・記述問題1問)+実技試験(ロールプレイ) それぞれ70点以上で合格。	

- 会場** 和歌山商工会議所 (和歌山バス「和歌山市役所バス停前」 和歌山市西汀丁36番地)
- 講師** ユーザ協会 契約講師 (もしもし検定指導者級資格取得者)
- 費用** 一般価格 36,300円(送料代・税込)《内訳》受講料29,700円、検定料6,600円
 会員価格 28,600円(送料代・税込)《内訳》受講料22,000円、検定料6,600円
- 対象** 電話対応技能検定3級資格保持者
- 定員** 10名 ※定員になり次第締切
- 申込締切** 2021年4月28日(水)
- 申込方法** 下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXを送信いただくか和歌山支部ホームページよりお申込み下さい。〈URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>〉
- その他** 1. 申込受付後、受付案内及び請求書を郵送しますので、期日までにお振込み下さい。
 2. 可否通知は、検定試験終了後(約1ヶ月後)連絡責任者様へお送りします。
- お問合せ** 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部 TEL 0120-20-6660

電話対応技能検定2級講座・検定試験 参加申込書(2021年6月検定) FAX送信先 073-432-7800

事業所(個人)名		会員区分 ※いずれかに	和歌山支部会員・一般
住所	〒		
連絡責任者	部署・役職	ご氏名	
	電話番号	FAX	
	メールアドレス		
受検者氏名(フリガナ)		3級認定番号	M
受検者氏名(フリガナ)		3級認定番号	M

FAX受信後、受付確認のご連絡をさせていただきます。

※本事業で知り得た情報については、本事業以外の目的では一切使用致しません。

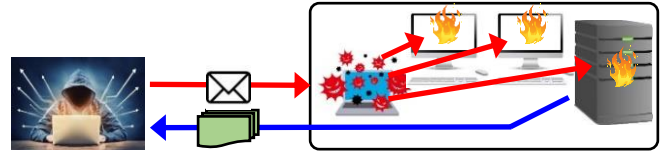
1. ウイルスメール攻撃への対応訓練サービス

※ 正式名称: 標的型攻撃メール

ウイルスメール攻撃へ一番の対策は社員の「**セキュリティ意識**」です！
ぜひ、ご体験ください！！

■ 訓練内容

指定の社員(1~10アドレス)へ訓練用のウイルスメールを送付し、的確な対応が可能かを検証します。
実施後、結果等を「簡易レポート」にてフィードバックします。



1. ウイルスファイル添付メールを特定社員宛に送信
2. 開封した社員の端末経由でNW接続された端末が感染
3. サーバー等の重要情報にアクセスされる

和歌山支部の会員様なら、
毎年1回、10名様まで無料体験できます！

■ 実施概要・申し込み方法

※2021年度は、11回開催予定

第1回受付期間	2021年4月 9日(金) ~ 4月24日(土)
第2回受付期間	2021年5月11日(火) ~ 5月26日(水)
実施時期	連絡責任者様へ、別途メールにてご案内します。
申し込み方法	和歌山支部ホームページにある訓練バナーよりお申込み下さい。

2. インターネット学習「eラーニングサービス」

講座内容など詳細は、
ホームページをご覧ください。

いつでもどこでも、スマホでも！社員研修ができます！



社員は会社の「財産」です！
社員教育が必要と理解しながらも社員研修のやり方がわからない
「場所がない」など様々な課題が多いとお悩みの経営者の方々にご案内します。
インターネット学習「eラーニング」なら、**すべて解決します！**

ビジネススキル・ビジネスマナー・情報セキュリティ等、
多数のカテゴリ(10講座)をご用意！わかりやすい動画や
効果測定でしっかり学習できます！

和歌山支部の会員様なら、
毎月1回、最大20名様まで、無料で受講できます！

スマホは
コチラから

■ 開催スケジュール等

※2021年度は、11回開催予定

第1回 受付期間	2021年4月 1日(木) ~ 4月15日(木)	第2回 受付期間	2021年4月30日(金) ~ 5月14日(金)
実施期間	2021年5月15日(土) ~ 6月 5日(土)	実施期間	2021年6月15日(火) ~ 7月 5日(月)

■ 申込みから受講 までの流れ

1 お申込み

和歌山支部のホームページ
『eラーニング体験サービス』
からお申込み下さい

2 受講

受講者がパソコン・スマホを使い
インターネットを利用して
学習できます

3 実施結果

受講終了後、
eラーニング実施
レポートをお送りします