

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.397 2024年1月1日発行

発行所

〒640-8146和歌山県和歌山市一番丁5公園前ビル

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
和歌山支部

TEL:073-432-7788 FAX:073-432-7800

<https://www.pi.itua.or.jp/wakayama/>

発行責任者 大谷 幸治

謹賀新年

旧年中はひとかたならぬ  
お力添えをいただき  
誠にありがとうございました  
本年も一層のご指導ご支援を  
賜りますよう  
お願い申し上げます

令和六年元旦

和歌山支部支部長

竹田 純久

【和歌山支部 副支部長】

支部長代行  
(和歌山ブロック長兼務)

田 中 一 壽

紀中ブロック長

川 端 隆 也

紀北ブロック長

平 野 耕 造

くまのブロック長

関 康 之

紀南ブロック長

金 谷 清 道

【和歌山支部 理事】

和歌山ブロック

辻 英 司

和歌山ブロック

山 口 浩 明

和歌山ブロック

西 幡 泰 宏

和歌山ブロック

弘 田 宗 博

和歌山ブロック

小久保 好 章

和歌山ブロック

湯 川 隆 志

紀南ブロック

野 田 正 史

紀南ブロック

久保木 弘

くまのブロック

須 賀 節 夫

くまのブロック

森 川 起 安

【和歌山支部 監事】

平 川 和 男

中 田 吉 昭

# 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めざしています。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 2024年2月7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 和歌山商工会議所(和歌山市西汀丁36番地)

検定料 1名 1,100円(税込) ※お申込み受付後、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	<b>*3級教育課程と同レベル</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教養ある社会人としての欠かせない人格的マナー</li> <li>・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと</li> <li>・敬語と言葉づかいの基本、発生・発音の基本</li> <li>・電話と対面コミュニケーションの違い</li> <li>・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</li> <li>・個人情報保護法(概要)、電話対応の基礎</li> <li>・電話の受け方掛け方・取り次ぎ方・伝言</li> </ul>	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し込み下さい。〈URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>〉

申込締切 2024年1月19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。  
**4級資格取得者が合格日より2年以内に3級を受検する場合は、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(2024年2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。

お待ちかねの第2弾！

共催 日本電信電話ユーザ協会  
和歌山県経営者協会

もう怖くない、いざという時に堂々と！

応用編

# 『クレーム対応』セミナー



クレーム対応を基本から一步すすめて、クレームが起こったシーンを取り上げ、どのような対応を心がけて実践すればよかったか、最善の方法を導く考え方を学ぶ内容です。

10月に開催した「クレーム対応」セミナーの応用編です。

## 日 程

【紀南会場】 2024年3月7日（木）13:00～16:00  
ガーデンホテルハナヨ（田辺市文里2-36-40）

【和歌山会場】 2024年3月8日（金）13:00～16:00  
和歌山商工会議所（和歌山市西汀丁36）

## 講 師

依藤 由香（よりふじ ゆか）氏

NTTマーケティングアクトProCX ビジネスマナー主任講師  
（ユーザ協会 電話対応コンクール2017年度全国大会審査員、  
電話対応技能検定S級講師〈指導・試験官〉）



## 内 容

- クレーム対応の基本（復習）
- クレームにつながるプロセスと顧客の心理
- 事例で学ぶクレーム対応のTPO  
（グループワーク等を含む）
- これはNG！ここでSTOP！クレーム対応の見極め



## 参加費

- ・ユーザ協会和歌山支部会員 **無料**
- ・県経営者協会会員 3,300円（税込） ・ 一般 5,500円（税込）

※ユーザ協会への同時入会の場合は無料です

## 定 員

各会場15名 ※先着順定員になり次第締切です。

## 申込方法

裏面にある参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXをお送りいただくか、ユーザ協会和歌山支部HPよりお申込み下さい。

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/> または「ユーザ協会和歌山」で検索

## 申込締切

2024年2月29日（木）

## 主 催

（公財）日本電信電話ユーザ協会和歌山支部／和歌山県経営者協会

お問合わせ先：ユーザ協会 TEL：073-432-7788 FAX：073-432-7800



FAX送信先：(公財)日本電信電話ユーザ協会  
和歌山支部

受付FAX番号：073-432-7800

もう怖くない、いざという時に堂々と！  
「クレーム対応（応用編）」セミナー  
参加申込書

WEBからのお申込みは、

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/> または「ユーザ協会和歌山」で検索

事業所名			
区分	ユーザ協会会員 ・ 和歌山経営者協会会員 ・ 一般		
連絡責任者	部署		電話番号
	役職		FAX番号
	氏名		メールアドレス

A（紀南会場） 2024年 3月 7日（木）13：00～16：00

B（和歌山会場） 2024年 3月 8日（金）13：00～16：00

参加希望会場に○をつけていただき、参加者氏名をご記入下さい。

希望会場	A・B	フリガナ		希望会場	A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	
	A・B	フリガナ			A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	
	A・B	フリガナ			A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	

参加の確定等は、後日折り返しご連絡いたします。ユーザ会員以外の方の参加費については研修当日に請求書をお渡しいたしますので期日までにお振込みをお願いいたします。

※お客様の個人情報は、本セミナーの参加申込受付処理及び今後のセミナー等の案内以外には使用いたしません。