



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.jtua.or.jp/wakayama/>

発行責任者 大谷 幸治

仕事に活かせる、

事前予約受付中！

応対力向上セミナー

●開催日時

時間はすべて、13:00～16:30

ステップ1

<目安：新人～中堅>

11月27日(木) 和歌山
11月28日(金) 田辺

(主なテーマ)

- ・信頼される言葉遣い、報・連・相
- ・働きがい、エンゲージメント
- ・クレーム対応の心構え

簡潔な報告

いつまで経っても
要領よく報告でき
ないんだ、、、はじめての会社の
電話、どう出れば
いいの？いきなりの苦情、
上司がいない！
どうすれば？

距離感

クレーム対応

ステップ2

<目安：中堅>

1月29日(木) 和歌山
1月30日(金) 田辺

(主なテーマ)

- ・モチベーションの高め方
- ・インプロカ（即興力）を鍛える
- ・カウンセリングとアサーション

悩み相談

部下からの相談、
つい説教になってしまふ、、、上司の厳しい
指示、どう部下に
伝えようか？

指示・依頼

ステップ3

<目安：中堅・マネージャ>

2月26日(木) 和歌山
2月27日(金) 田辺

(主なテーマ)

- ・2次クレームの対処
- ・コーチングの方法
- ・カスタマーハラスメント対策

苦手な取引先、
どう付き合っ
たらいいの？

カスハラ

お客様の勘違い？
でもどう指摘した
らいいの？後輩に仕事頼みた
いけど遠慮しちゃ
うんだよな、、、

部下指導

※上記は一例です。実際のセミナーでは内容が異なる場合がありますので予めご了承ください。

●開催場所

和歌山会場 和歌山商工会議所(和歌山市西汀丁36)**田辺会場 ガーデンホテルハナヨ(田辺市文里2丁目36-40)**

どなたでも受講いただけます！



●受講料(お一人)

会員無料***1 一般参加は5,000円／講座 *2 3講座一括申込みは12,000円)**※1 ユーザ協会会員の場合です。協会へ同時入会いただくと受講料は人数に関わらず無料となります。
会費は事業所単位で年3,000円(月割あり)です。詳しくはお問合せください。

※2 税別です。ご希望の講座(ステップ1、2、3の各回)を選択いただけます。

事前予約申込み先
または
「ユーザ協会和歌山」
でホームページを検索

●予約方法

- 右上の2次元バーコード、または協会ホームページから事前予約をお願いします。イベント申込フォームの記事欄に「参加希望日」を全てご記入ください。
FAX等で申込みをご希望の場合、裏面の申込用紙を送付してください。
- 開催日の1ヶ月前までに参加の確定連絡をメール等でいたします。その際、お伝えする期日までに受講料の振り込みをお願いします。

宛先：日本電信電話ユーザ協会和歌山支部

事前予約申込書

送付先 FAX 073-432-7800
メール wakayama@jtua.or.jp

※ 色の箇所に記入願います。

申込み日 2025 年 月 日

参加研修・セミナー名	仕事に活かせる、実践応対力向上セミナー
------------	---------------------

参加希望 (該当に○)	コース	参加会場	参加日時	参加 人数
	一括	和歌山	下記の各日程を参照 (ステップ1～3の合計3回)	
		田辺		
	ステップ1	和歌山	2025年11月27日（木）13:00-16:30	
		田辺	2025年11月28日（金）13:00-16:30	
	ステップ2	和歌山	2026年1月29日（木）13:00-16:30	
		田辺	2026年1月30日（金）13:00-16:30	
	ステップ3	和歌山	2026年2月26日（木）13:00-16:30	
		田辺	2026年2月27日（金）13:00-16:30	

事業所名			
区分 (該当に○)	ユーザ協会会員		一般
	会員コード（ ）		
連絡 責任者	郵便 番号		住所
	部署		電話 番号
	役職		FAX 番号
	氏名		メール アドレス
参加者名 (予定)	フリガナ	フリガナ	
	フリガナ	フリガナ	
記事欄			

※参加の確定等は、開催日の約1ヶ月前までにメール等でご連絡いたします。

※ユーザ協会会員以外の方の参加費については、ご連絡の際にお伝えする振込口座へご指定する期日までに振込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し込み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。



マニュアルを超えた電話応対検定にチャレンジしてみませんか？

電話応対技能検定(もしもし検定) 4級

検定試験のご案内

もしもし検定は、電話応対などのビジネスシーンにおけるお客様応対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/>をご覧下さい。

日 時 2025年 11月 5日 (水) 13:30~14:10 (40分間)

※受付13:00~ 試験開始10分前までにお越し下さい。

会 場 NTT西日本和歌山支店 公園前ビル（和歌山市一番丁5番地）

検 定 料 1名 2,200円（税込）※申込締切後、請求書をメールで送付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
ビジネスマナー 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 電話応対 3問 合計20問	*3級教育課程と同レベル • 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・聞くこと・話すこと・気遣うこと • 敬語と言葉づかいの基本、発生・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)、電話応対の基礎 • 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を送信いただくな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 2025年 10月 22日 (水)

そ の 他 合否は後日(試験後約1ヶ月後)メールで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4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応対の研修(合計7時間以上)十実技試験のみで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。

★「電話応対技能検定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。

電話応対技能検定4級検定試験 受検申込書(2025年11月検定) FAX送信先：073-432-7800

事業所（個人）名			会員区分 ※いすれかに	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。

電話応対技能検定（もしもし検定）

4級合格者のための3級受検講座ご案内



もしもし検定は、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」に加え、場面や人によって臨機応変に応対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。4級合格された方を対象とした講座ですので、4級を合格された方は3級に挑戦してみてはいかがでしょうか。皆様から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/>をご覧下さい。

コース	日 時	内 容
講 座 (2日間) 事情により変更が 生じる場合が あります。	2025年 12月 18日(木) 10:00~17:00 (6時間)	<ul style="list-style-type: none"> ○教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ○話し言葉・聞くこと・話すこと・気遣うこと ○電話と対面コミュニケーションの違い (2時間以上) ○電話応対の基礎 ○電話の受け方かけ方、取り次ぎ方、伝言 (5時間以上) <p style="text-align: right;">【2日間 合計7時間以上】</p>
	2026年 1月 7日(水) 9:30~11:30 (2時間)	
検定試験	2026年 1月 7日(水) 【実技試験】13:30~ 1名5分程度 (試験部分は3分間) で受検番号順に行う。 実技試験 (ロールプレイング) 70点以上で合格。	

会 場	NTT西日本和歌山支店 公園前ビル (和歌山市一番丁5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 16,500円 (手数料・税込) 《内訳》 受講料 11,000円、検定料5,500円 会員価格 13,200円 (手数料・税込) 《内訳》 受講料 7,700円、検定料5,500円
対 象	電話応対技能検定4級資格保持者
定 員	8名 ※定員になり次第締切、最小催行人数2名
申込締切	2025年11月21日(金)
申込方法	下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXを送信いただくな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. 申込締切後、受付案内及び請求書をメール送付します。期日までにお振込み下さい。 2. 合否通知は、検定試験終了後(約1ヶ月後)連絡責任者様の方へメール送付します。
お問い合わせ	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

電話応対技能検定3級講座・検定試験 参加申込書(2026年1月検定) **FAX送信先 073-432-7800**

事業所(個人)名	参加区分 ※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)		4級認定番号	J
受検者氏名(フリガナ)		4級認定番号	J

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。

※4級資格取得者用3級講座へ参加希望の方は、4級合格通知を申込書と一緒にFAXして下さい。再受検で検定試験受検のみの場合は3級受講修了証明書をFAXして下さい。和歌山支部メールアドレスへ送信も可。wakayama@jtua.or.jp (和歌山支部で資格取得された方は不要です。)