



電話対応技能検定

愛称：もしもし検定

電話対応技能検定（もしもし検定）は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が設立した「電話対応スキル」の資格検定です。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だけでなく、ビジネスマネージャーやビジネスコミュニケーションの基本が身につきます。

また、現在は情報化が進んでいても顧客との最初の接点である電話対応は重要性を増しております。「お客様に喜ばれる電話対応」CS（顧客満足）の実現・電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る人財育成を目的としています

4級（入門級）

対象：学生・新人

- 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

3級（初級）

対象：新人から3年目

- 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。

2級（中級）

対象：中堅社員

- 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。

1級（上級）

対象：チームリーダー

- 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。

検定試験までの流れ



- **もしもし検定は（4級）⇒3級⇒2級⇒1級と進めます。**
- **経験のある方は2級から試験を受けることができます（但し「必修科目」の受講は必要です）**

※検定試験の4級以外は規定の課程（研修）を受講していただき、その卒業試験として筆記試験と実技試験を行います。4級は、筆記試験のみを行います。4級合格者は3級の7時間以上研修（基本研修1部と電話研修）+実技試験のみで3級を受験できます。

＜プロカレントが実施する

「もしもし検定」の特徴＞

- ◆ 資格取得だけでなく講習を通してビジネスパーソンとして求められるスキルを習得できます。
- ◆ 多数、合格者を輩出した経験豊富な講師が担当します。
- ◆ 検定受験しない方でも実務ですぐに効果を発揮できるプログラムです。
- ◆ 団体お申込みの場合、講座日程等をご相談の上、柔軟に対応します。
- ◆ 土日2日間短期集中コースで資格取得できます。
- ◆ 5名様限定の個別対応でレベルに合わせて進めます。
- ◆ 受験対策講座付で合格率も断然にアップします。

＜受講者の声＞

個人

- ◆ 具体的なスキルアップになった。
- ◆ 資格取得がきっかけで職場のリーダーになった。
- ◆ 個々に合わせた指導でわかりやすい。
- ◆ 土日も対応なので、自分のペースで学べた。
- ◆ 人的ネットワークが広がった。
- ◆ 自信を持ってお客様に対応できるようになった。

企業様

- ◆ 社員のモチベーションが上がった。
- ◆ 応対に対するクレームが減った。
- ◆ ビジネス基礎研修がすべて網羅されているので新入社員教育で取り入れたら職場から好評だった。
- ◆ 検定試験を自社で行ってくれるので試験場までのコストが削減できた。
- ◆ 級毎に目的があるので階層別研修にも役立った。
- ◆ お客様からのお褒めの言葉が増えた。

受講科目、受講料、申込先は次ページをご覧ください。

認定に必要な受講科目及び時間数

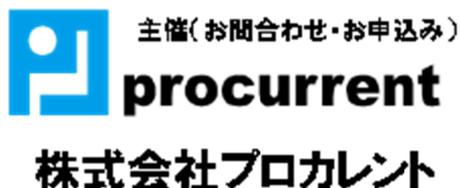
	授業内容	時間数	受講料及び検定料について
必修 (10時間)	<ul style="list-style-type: none"> ・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ・敬語と言葉遣いの基本 ・発声・発音の基本 ・電話と対面コミュニケーションの違い ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ・個人情報保護法(概要) 	2時間以上 2時間以上 2時間以上 1時間以上 1時間以上 1時間以上 1時間以上	<お一人様> 3級：60,000円+検定料 2級：80,000円+検定料 1級：120,000円+検定料 <検定料> 4級：1,000円 3級：5,000円 2級：6,000円 1級：7,000円
3級 (5時間)	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応の基礎 ・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言 	2時間以上 3時間以上	2級：6,000円 1級：7,000円
2級 (15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、電話対応のコーチングの基礎 ・個人情報保護法(対応者事例によるグループワーク) 	5時間以上 2時間以上 1時間半以上 1時間半以上 1時間半以上 2時間以上 1時間半以上	※上記料金に別途消費税 8% ががかかります。 ※テキスト代・対策講座込 ★1クラス5名様までの少人数制(マツ-マツも承ります) ※合格を目指し、個々に合わせた指導を行いますので、少人数制とさせていただきます。 ※対策講座を受講されない場合も受講料は同じです。
1級 (15時間)	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム電話対応 ・クレーム、紛争に関する法的知識 ・伝え方、聴き方の応用 ・電話対応のメディエーションの応用 ・電話対応のアサーションの応用 ・電話対応のカウンセリング、電話対応のコーチング応用 	5時間以上 1時間以上 4時間以上 1時間半以上 1時間半以上 2時間以上	<団体5名以上で同時お申込みの場合、お手数ですが担当者までご相談願います>

出題範囲

3級	筆記試験：3級課程より 20問	実技試験3分以内
2級	筆記試験：3級・2級課程より 20問+記述	実技試験3分以内
1級	筆記試験：3級・2級・1級課程より 20問+記述+論述	実技試験3分以内

※各月第1水曜日の13時から試験開始

※弊社では4級の検定試験は行っておりません。4級検定試験をご希望の方はユーザ協会愛知支部にお問合せ願います。



プロカレント

検索

<http://procurrent.jp/seminar@procurrent.jp>

Tokyo office 東京神奈川品川区北品川1-9-7 トップルーム品川 1015
 TEL: 03-6868-5479 FAX: 020-4623-9727
 Nagoya office 名古屋市中区栄3-12-6 ライオンズビル栄 6F
 TEL: 052-269-0267 FAX: 052-269-0268