



電話応対 技能検定 (もしもし検定)

のご案内

電話応対が企業を伸ばす！人が伸びる！

正確でまごころの伝わる電話応対は、企業の印象度やお客様満足度の向上につながります。
講習と検定がセットになった「もしもし検定」なら、効率的に企業内のスキルを育成できます。

平成25年度 公開講座(研修)予定日 および 検定試験日

級	研修日	2日間コース (9:00~18:00)	計15時間	検定試験日
3 級	平成25年4月13日(土)	平成25年4月20日(土)		平成25年5月8日(水)
	平成25年6月8日(土)	平成25年6月22日(土)		平成25年7月3日(水)
	平成25年8月10日(土)	平成25年8月24日(土)		平成25年9月4日(水)
	平成25年10月12日(土)	平成25年10月26日(土)		平成25年11月6日(水)
	平成25年12月14日(土)	平成25年12月21日(水)		平成26年1月8日(水)
	平成26年2月8日(土)	平成26年2月22日(土)		平成26年3月5日(水)
2 級	平成25年5月11日(土)	平成25年5月25日(土)		平成25年6月5日(水)
	平成25年7月13日(土)	平成25年7月27日(土)		平成25年8月7日(水)
	平成25年11月9日(土)	平成25年11月23日(土)		平成25年12月4日(水)
	平成26年1月11日(土)	平成26年1月25日(土)		平成26年2月5日(水)

※ 検定試験は規定の課程(研修)実施後に行ないます。 ※ 上記研修日は、変更・中止する場合がございます。

「もしも検定」 導入のメリット

- 1 電話対応で企業の印象度がアップします。
- 2 正確な対応が営業成績の向上につながります。
- 3 クレームやトラブル対応に役立ちます。
- 4 正しい日本語やコミュニケーションのスキルが育まれます。
- 5 人事考課や教育に組み込むことで、
企業の活性化や人材育成につながります。

受検・講座内容詳細

	電話対応スタッフのスキルアップに 3級(初級)	企業内インストラクター養成に 2級(中級)	スペシャリスト向けに 1級(上級)
応募要件	・ 特になし	・ 3級合格者	・ 2級合格者
認定要件	・ 検定委員会が定める3級教育課程を 修了し、専門委員会が定めた実技・ 筆記の両方の検定試験に合格した者 ・ 電話対応コンクール全国大会 出場経験者	・ 検定委員会が定める2級教育課程を 修了し、専門委員会が定めた実技・ 筆記の両方の検定試験に合格した者 ・ 電話対応コンクール全国大会 優勝者及び準優勝者	・ 検定委員会が定める1級教育課程を 修了し、専門委員会が定めた実技・ 筆記の両方の検定試験に合格した者
教育課程	○ 教養ある社会人として欠かせない 人格のマナー ○ 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) ○ 電話対応の基礎 ○ 電話の受け方・かけ方、取次ぎ、伝言 【計 15時間】	○ 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・ コーチングの基礎 ○ 個人情報保護法 (応対者事例によるGW) 【計 15時間】	○ 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・ コーチングの応用 【計 15時間】
受講料金 (個人)	会員 31,500円 / 人 一般 39,375円 / 人 ※受講テキスト、消費税込み	会員 47,250円 / 人 一般 55,125円 / 人 ※受講テキスト、消費税込み	会員 78,750円 / 人 一般 86,625円 / 人 ※受講テキスト、消費税込み
受講料金 (企業20名まで)	会員 283,500円 一般 315,000円 ※受講テキスト、消費税込み	会員 425,250円 一般 472,500円 ※受講テキスト、消費税込み	会員 708,750円 一般 787,500円 ※受講テキスト、消費税込み
検定試験	1. 実技(ロールプレイ) 3分 2. 筆記 40分 (四肢択一マークシート問題20問)	1. 実技(ロールプレイ) 3分 2. 筆記 60分 (四肢択一マークシート問題20問+記述1問)	1. 実技(ロールプレイ) 3分 2. 筆記 90分 (四肢択一マークシート問題20問+論述1問+記述1問)
配点	1. 実技試験 100点 2. 筆記試験 100点	1. 実技試験 100点 2. 筆記試験 100点	1. 実技試験 100点 2. 筆記試験 100点
出題範囲	3級教育課程	3級+2級教育課程	3級+2級+1級教育課程
合格基準	実技試験、筆記試験共に7割以上(実技、筆記ともに100点満点)		
検定料金	5,250円 / 人	6,300円 / 人	7,350円 / 人
その他	●認定証…3,150円 ●認定カード(顔写真付)…5,250円 任意で発行致します		