



日ユ北海道支部札第 19 号  
平成 29 年 8 月 14 日  
(公財) 日本電信電話ユーザ協会

## 「電話応対技能検定 1 級講習会・検定」開催のご案内

拝啓 「電話応対技能検定」(愛称: もしもし検定) 受講予定の皆様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平成 29 年度「電話応対技能検定 1 級」の講習及び検定を、下記の通り実施致します。

札幌地区協会・千歳恵庭地区協会の実施とし、一般受講者、他地区協会受講希望者についても、受講申し込み受付を行います。

開催は下記の通りですので、多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

敬具

### 記

- 講習・検定開催日時

講習	平成 29 年 9 月 14 日・15 日 (木・金)	9:00~17:30
講習 (筆記直前)	平成 29 年 10 月 4 日 (水)	10:30~12:00
検定 (筆記)	平成 29 年 10 月 4 日 (水)	13:00~14:30
講習 (実技対応)	平成 29 年 10 月 4 日 (水)	14:30~17:00
検定 (実技)	平成 29 年 10 月 6 日 (金)	9:30~15:00 (予定)
- 開催場所 (有)エスパス・マナーアカデミー会議室  
札幌市中央区北 4 条西 3 丁目北海道建設会館ビル 6F TEL011-280-8500
- 内 容 別紙の申込書を参照願います。
- 参加対象 電話応対技能検定 2 級保持者
- 申込締切 講習・検定: 平成 29 年 9 月 4 日 (月) 先着 30 名様
- 申込方法 別紙の参加申込書に必要事項を記入の上、下記の FAX 番号に送付願います。
- 受講・受験料 協会会員 (税込) 44,000 円、一般受講者 (税込) 54,000 円、  
テキスト、受講修了証明書含みます。(過去問題集は貸与となります。)
- 受講終了証明書持参 ・筆記直前・実技対応講習受講の方は (税込) 17,000 円  
の方 (有効期限 2 年) ・検定受験のみは、7,000 円(税別) 振込金額は (税込) 7,560 円です。
- 費用振込先口座名 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会  
北海道銀行 本店営業部 普通 1383782 ・北洋銀行 本店営業部 普通 1256922  
9 月 6 日 (水) までに振込をお願い致します。(振込確認後、受験票・受験票を送付)
- 携行品 筆記用具

### ■ (お問合せ先&お申込み先)

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会 【担当: 重信・戸来】  
FAX : 011-280-2947 TEL : 011-212-5023

【 別 紙 】

【 電話対応技能検定1級 講習・検定申込書 】

1. 開催月日

講習 平成 29 年 9 月 14 日・15 日 (木・金)  
 検定 (筆記) 平成 29 年 10 月 4 日 (水)  
 検定 (実技) 平成 28 年 10 月 6 日 (金)

2. 研修・検定実施場所 (有)エスパス・マナーアカデミー会議室

札幌市中央区北 4 条西 3 丁目北海道建設会館ビル 6F TEL011-280-8500

3. 申込締切 講習・検定 平成 29 年 9 月 4 日 (月)

4. 講習内容 (電話対応技能検定 1 級)

	時間	授 業 内 容	時間数
必修	15 時間 以上	・ クレーム電話対応	5 時間以上
		・ クレーム・紛争に関する法的知識	1 時間以上
		・ 伝え方・聴き方の応用	4 時間以上
		・ 電話対応のメディエーションの応用	1 時間半以上
		・ 電話対応のアサーションの応用	1 時間半以上
		・ 電話対応のカウンセリング・電話対応のコーチングの応用	2 時間以上

5. 講習・検定申込書

会員番号 _____ 会社名 : _____ 〒 : _____ 住所 : _____	連絡責任者 フリガナ 氏 名 : _____ (男・女) 所属部署 : _____ 連絡電話番号 : _____ 連絡 FAX 番号 : _____
講習受講・検定受験者 氏名 フリガナ 氏 名 : _____ (男・女) 〒 : _____ 住所 : _____ 2 級認定番号 : A _____	講習受講・検定受験者 氏名 フリガナ 氏 名 : _____ 男・女) 〒 : _____ 住所 : _____ 2 級認定番号 : A _____
検定のみ氏名 直前・実技研修 (受ける・受けない) フリガナ 氏 名 : _____ (男・女) 〒 : _____ 住所 : _____ 1 級受講修了番号 : _____	検定のみ氏名 直前・実技研修 (受ける・受けない) フリガナ 氏 名 : _____ (男・女) 〒 : _____ 住所 : _____ 1 級受講修了番号 : _____

ご記入の情報は、問い合わせにご使用させていただきます。その目的以外には使用いたしません。

(お問合せ先&お申込み先)

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会 【 担当 : 重信・戸来 】

FAX: 011-280-2947 TEL: 011-212-5023