



日ユ北海道支部札第 29 号  
平成 29 年 10 月 13 日  
(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
札幌地区協会

## 「電話応対技能検定 2 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 2 級」2 回目の講習及び検定を、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

- 開催日時  
講習 平成 29 年 11 月 9 日・10 日(木・金) 9:30~17:00  
直前講習 平成 29 年 12 月 6 日(水) 11:00~12:00(筆記対応) 14:10~17:00(実技対応)  
検定(筆記) 平成 29 年 12 月 6 日(水) 13:00~14:00  
検定(実技) 平成 29 年 12 月 11 日(月) 9:00~17:00 (30分/一人)
- 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 3 級保持者
- 申込締切 講習: 平成 29 年 11 月 2 日(木) 先着 20 名様  
検定: 平成 29 年 11 月 2 日(木) 先着 20 名様  
※ 申込み締切日までに、4 名以上の申し込みがない場合は中止する事があります。
- 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。
- 受講料 協会会員 (税込) 33,200 円  
一般受講者(税込) 43,200 円  
受講料、テキスト、受講終了証明書、検定料を含みます。(過去問題集は貸与となります。)
- 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

11 月 6 日(月) までに振込をお願い致します。 振込確認後、受講票を送付させていただきます。

- 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: 戸来・重信 】  
FAX : 011-280-2947 TEL : 011-212-5023

【 別 紙 】 【 電話対応技能検定2級 講習・検定申込書 】

1. 開催日時
  - 講習 平成29年 11月9日・10日(木・金) 9:30~17:00
  - 直前講習 平成29年 12月6日(水) 11:00~12:00(筆記対応) 14:10~17:00(実技対応)
  - 検定(筆記) 平成29年 12月6日(水) 13:00~13:40
  - 検定(実技) 平成29年 12月11日(月) 9:00~17:00 (30分/一人)
2. 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
3. 講習内容(電話対応技能検定2級) 15時間以上

① 電話対応技能検定講習内容

実施日	授 業 内 容	時間数
11月9日	・ 伝え方・聴き方の基本	2.0時間
	・ 日本語の特徴	1.5時間
	・ 電話対応の応用	3.0時間
11月10日	・ 課題の確認	0.5時間
	・ 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	2.0時間
	・ 電話対応のアサーションの基礎	1.5時間
	・ 電話対応のメディエーションの基礎	1.0時間
	・ 法的知識(個人情報保護法)	1.5時間

② 検定日講習内容

実施日	授 業 内 容	時間数
12月6日	・ 筆記試験対策	1.0時間
	・ 筆記試験(13:00~14:00)	1.0時間
	・ 実技対策(14:10~17:00)	2.5時間
12月11日	・ 実技試験	0.5時間

4. 講習・検定申込書

会員番号 _____	連絡責任者 フリガナ 氏 名: _____ (男・女)
会社名: _____ 〒 _____	所属部署: _____ 連絡電話番号: _____ 連絡FAX番号: _____
住所: _____	
講習受講者氏名 フリガナ 氏 名: _____ (男・女) 3級認定No.: M _____	講習受講者氏名 フリガナ 氏 名: _____ (男・女) 3級認定No.: M _____
検定受講者氏名 フリガナ 氏 名: _____ (男・女)	検定受講者氏名 フリガナ 氏 名: _____ (男・女)

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:戸来・重信】

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