



日ユ北海道支部札第 37 号  
平成 30 年 1 月 26 日  
(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
札幌地区協会 会長 岩田 圭剛

## 「電話対応技能検定 1 級講習会・検定」開催のご案内

拝啓 「電話対応技能検定」(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 30 年度「電話対応技能検定 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 30 年 3 月 5~7 日 (月~水)	9:00~17:30
講習 (筆記直前)	平成 30 年 4 月 4 日 (水)	10:30~12:00
検定 (筆記)	平成 30 年 4 月 4 日 (水)	13:00~14:30
講習 (実技対応)	平成 30 年 4 月 4 日 (水)	14:30~17:00
検定 (実技)	平成 30 年 4 月 9 日 (月)	9:30~15:00
- 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 電話対応技能検定 2 級保持者
- 申込締切 講習・検定：平成 30 年 2 月 23 日 (金) 先着 30 名様  
※ 申込み締切日までに、6 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・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、受講修了証明書含まれます。(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  
2 月 27 日 (火) 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：戸来・橋本・重信 】  
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30年 3月5～7日 (月～水)	9:00～17:30
	講習 (筆記直前)	平成30年 4月4日 (水)	10:30～12:00
	検定 (筆記)	平成30年 4月4日 (水)	13:00～14:30
	講習 (実技対応)	平成30年 4月4日 (水)	14:30～17:00
	検定 (実技)	平成30年 4月9日 (月)	9:30～15:00

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30年2月27日 (火)

4. 講習内容 (電話対応技能検定1級 必須内容) (詳しい時間割は次ページに記載しています)

	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

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

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

# 電話応対技能検定 1 級対策講座(3 日間コース)

## 1 日目

時 間	内 容	合格に導く施策
9:30	オリエンテーション	試験概要の説明、求められるレベルを明確に提示し、合格への動機づけを行う
10:00	伝え方・聴き方の応用 I (2 時間)	特に指導者としての伝え方を体感する
12:00	昼 食	
13:00	伝え方・聴き方の応用 II (1 時間)	論述・記述問題対策を行い、合格レベルを明示する 時間内に体裁を整えて書く訓練を通じて、合格率を高める
14:00	クレーム電話応対 (2 時間)	過去問題を基に、もしも検定で求められる「心・言葉・愛」の感じられる模範的な指導者としての電話応対ができるよう、個別指導する 課題にのっとってスクリプトを作成し、添削する 電話機セットでの録音を活用することで、実技試験同様の緊張感を体感する
16:00	クレーム紛争に関する法的知識 (30 分)	改訂版の法的知識を復習する
17:30	1 日目の振り返り (1 時間)	1 日目の学習項目を整理する

## 2 日目

時 間	内 容	合格に導く施策
9:30	クレーム電話応対の応用 (1.5 時間)	前日の課題を確認し、継続して反復する習慣をつける
11:00	電話応対のカウンセリング・コーチング (1 時間)	カウンセリング・コーチングの手法を活用して、クレーム電話応対で適切な指導ができるレベルまで指導する
12:00	昼 食	
13:00	アサーションの応用 (1.5 時間)	2 級から継続して出題される項目の応用をロールプレイングを通じて体感する また、過去問題を通じて頻出部分を反復する
14:30	メディエーションの応用 (1.5 時間)	2 級から継続して出題される項目の応用(交渉術)をロールプレイングを通じて体感する
16:00	クレーム電話応対の応用 (1.5 時間)	課題を確認し、継続して反復する習慣をつける
17:30	2 日目の振り返り (1 時間)	2 日目の学習項目を整理する

## 3 日目

時 間	内 容	合格に導く施策
9:30	検定試験に向けて (2 時間) ・ 模擬テスト 2 回実施 ・ 解答	何度も過去問題集に取り組むことで
12:00	昼 食	
13:00	論述対策 (4 時間) ・ 課題の整理	事前学習で記入した論述を添削し、個人面談する 作成した論述を発表、フィードバックし、全員共有する
17:30	総まとめ (30 分) 終 了	何が理解できていないのかを洗い出しをする