



# 「コミュニケーションスキル」を身につける資格があります。

電話対応技能検定（もしもし検定）は、電話対応などのお客様対応のエキスパートとして、また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要なコミュニケーション知識のスキルアップとして、自分を磨くことのできる検定試験です。

## 「もしもし検定」でコミュニケーション能力アップ!

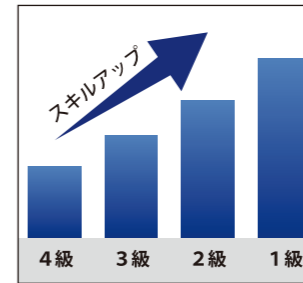


「電話対応技能検定（もしもし検定）」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現と、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度です。電話を受ける・かける等の電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話対応教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話対応に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

### 「電話対応技能検定（もしもし検定）」の特徴

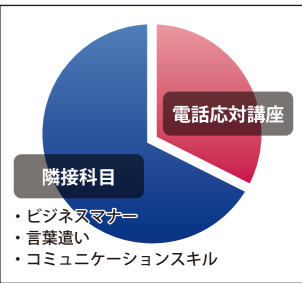
#### 1. ステップアップで技能を吸収できます

4級→3級→2級→1級と段階を踏んで講座を受講することで、必要な知識を修得しながらステップアップしていくことができます。また、もしもし検定の講師として活動するための指導者級養成講座もご用意しています。※検定試験は4級以外は規定の課程（研修）を受講いただき、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（研修不要）。



#### 2. あらゆるビジネスシーンに対応します

カリキュラム全体の1/3程度が電話対応関係の講座、残りはビジネスマナーや言葉遣い、コミュニケーションに必要なスキルなどの隣接科目です。電話対応スキルだけでなく、ビジネス上のコミュニケーション全般について学べ、あらゆるビジネスシーンに対応する能力が養えます。



#### ..... 検定合格者の声 .....

勤務先が住宅会社に営業事務をしているので、電話や来客など直接お客様と接する機会が多いのですが、どんな状況でも落ちついて対応できるようになりました。特に電話対応だと、自分の対応が会社の顔となるので勉強したことを最大限に活かしてさらなるサービス向上に努めていきたいです。（不動産会社勤務）

電話対応の発声方法や敬語の使い方にとどまらず、ビジネス知識全般、マナー全般についても講習を受け、このたび無事に「電話対応技能検定3級」に合格しました。検定を通して多くの知識を得たことで、電話対応や接客業務に対する自信が深まりました。（水道施設管理業）

専門学校でビジネスマナーの講師として教鞭をとっていますが、電話対応の指導に役立てたいと思い、受験しました。最近の学生には、電話対応が苦手だという人が多くいますが、どんな職種に就いても自信をもって電話対応に当たれるよう、検定で学んだことを伝えていきたいと思っています。（マナー講師）



#### ..... 検定導入企業の声 .....

当社では22名のオペレーターのうち、7名が「もしもし検定」の有資格者であり、うち2名が指導者級取得資格者です。社内で電話対応のナレッジを共有し、お客様の心をつかむコミュニケーション技術を向上させることで、お電話いただいたお客様に「ご満足」「感動」をお届けしています。（カスタマーサービス代行業）

当社では社会人としての基本知識やスキルをしっかりと身につけること、またそういった知識やスキルが、本当に自分のものになっているかどうかを確認する意味で「もしもし検定」を社員の『資格取得奨励制度（奨励金支給）』に取り入れています。（クレジットカード業）

当社の技術者は問い合わせの電話対応をはじめ、修理でのお客様宅訪問もあり、高度なマナーが要求されます。そこで研修として採用したのが、電話対応だけでなく対面のマナーまで広くカバーしている「もしもし検定」。時代に即したマナーを身に付けるための選択でした。（家電販売業）



### 「電話対応技能検定（もしもし検定）」受験の概要

#### ① 検定対象者

検定は、どなたでも受験できます。

#### ② 実施・フロー

1～3級のいずれの受験クラスでも、それぞれの講座を受講いただき、その卒業試験として検定試験を行います。※試験だけを受けることはできません。

#### ③ 実施要領

各実施機関にて申込みを受付けています。実施機関について詳しくは、ホームページをご確認ください。<http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/moshikomi.html>

#### ④ 検定料金

右記料金表をご参照ください。

※講習料については各実施機関によって異なります。各実施機関にお問い合わせください。



※認定証と認定カードは有料です。

4級（入門級）	検定料 1,000円
3級（初級）	検定料 5,000円
2級（中級）	検定料 6,000円
1級（上級）	検定料 7,000円
指導者級（S級）	検定料 10,000円

（消費税が別途かかります）

4級以外の検定は既定の課程（研修）実施後に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。（研修不要）

級（段階別）	レベル	試験実施日
4級（入門級）	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。	毎月第1水曜日*
3級（初級）	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。	1、3、5、7、9、11月の第1水曜日*
2級（中級）	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。	2、6、8、12月の第1水曜日*
1級（上級）	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。	4、10月の第1水曜日*
指導者級（S級）	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を果たす。	ホームページにてお知らせします。

※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

マニュアル対応を超えた電話対応の検定に、あなたもチャレンジしてみませんか？

詳しくはホームページへ!

<http://www.jtua.or.jp/>

公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**  
〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-1-2 UD日比谷ビル6F  
**0120-20-6660**  
TEL 03-3508-2371 FAX 03-3508-2372

お問い合わせ

**(公財) 日本電信電話ユーザ協会 本部内**  
**電話対応技能検定 事務局**

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-1-2 UD日比谷ビル6F

**0120-20-6660**

TEL 03-3508-2371 FAX 03-3508-2372

<http://www.jtua.or.jp/>