



もしもし検定 電話応対技能検定

岡山支部認定機関番号：031

「もしもし検定」は、日本電信電話ユーザ協会が認定する検定資格で、電話応対のエキスパートとして、企業内で即戦力になり得るチームリーダーの育成を目指しています。

資格は、下記の級別(段階別)の資格です。 3級講座 試験 2級講座 試験 1級講座 試験

3級(初級)：電話応対を日常業務とする中で、一通りの能力を有する。対象[新入社員・学生]

3級受験に必要な15時間教育課程を終了後検定試験を受験 試験日：1.3.5.7.9.11月/年6回第1水曜日(祝日の場合は第2水曜日)

2級(中級)：電話応対を日常業務とする中で、他と際だった能力を有する。対象[入社4～5年]

2級受験に必要な15時間教育課程を終了後検定試験を受験 試験日：2.6.8.12月/年4回第1水曜日(祝日の場合は第2水曜日)

1級(上級)：電話応対を日常業務とする中で、専門家としてチームリーダーとなる能力を有する。対象[社内の指導者]

1級受験に必要な15時間教育課程を終了後検定試験を受験 試験日：4.10月/年2回第1水曜日(祝日の場合は第2水曜日)

級別	受講時間	受講内容
必修	10時間	○ 教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ○ 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)
3級	5時間	○ 電話応対の基礎 ○ 電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言
2級	15時間	○ 電話応対の応用 ○ 伝え方・聴き方の基本 ○ 日本語の特徴 ○ 電話応対のメディエーションの基礎 ○ 電話応対のアサーションの基礎 ○ 電話応対のカウンセリング・コーチングの基礎 ○ 個人情報保護法(応対者事例グループワーク)
1級	15時間	○ クレーム電話応答 ○ クレーム・紛争に関する法的知識 ○ 伝え方・聴き方の応用 ○ 電話応対のメディエーションの応用 ○ 電話応対のアサーションの応用 ○ 電話応対のカウンセリング・コーチングの応用

● 検定料(消費税込)

3 級	検定料 5,250円
2 級	検定料 6,300円
1 級	検定料 7,350円
指導者級	検定料 10,500円



もしもし検定の詳細はユーザ協会本部ホームページ
(<http://www.jtua.or.jp/>)をご覧ください。

認定カード

認定証