



日 工 北 海 道 支 部 第 22 号
2022 年 1 月 吉 日
(公財) 日本電信電話ユーザ協会
北海道支部 支部長 岩田 圭剛

「電話応対技能検定 1 級」検定講習・検定のご案内

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。弊協会の提携先である(株)岡田プランニング様より「電話応対技能検定 1 級」検定講習及び検定試験実施のご案内がありましたので、会員の皆様へお知らせさせていただきます。ご希望される会員の皆様のお申込みをお待ちしております。

敬具

記

1. 検定実施機関

株式会社岡田プランニング様 代表取締役 岡田 友子 様 <北海道の電話応対技能検定実施機関登録済>

2. 検定講習・直前講習・検定開催日時

- | | | |
|---------------|-----------------------------|-----------------|
| (1) 検定講習 (集合) | 2022 年 3 月 8 日 (火) ~9 日 (水) | 9:00~17:30 |
| (2) 直前講習 (集合) | | |
| ①筆記対策 | 2022 年 4 月 6 日 (水) | 11:00~12:00 |
| ②実技対策 | 同上 | 14:45~17:15 |
| (3) 検定試験 (集合) | | |
| ①筆記 | 2022 年 4 月 6 日 (水) | 13:00~14:30 |
| ②実技 | 2022 年 4 月 7 日 (木) | 9:00~15:00 (予定) |

3. 開催場所

札幌市中央区大通西 14 丁目 7 NTT大通 14 丁目ビル 2 階 会議室 5

※駐車場は利用できませんので、公共交通機関でお越し願います。

※会場はお申込み人数等により変更となる場合がございます、変更する場合は別に連絡させていただきます。

4. 受験資格

電話応対技能検定2級保持者

5. 申込方法

北海道支部 HP (<https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>)

「支部会員専用ページ」⇒「イベント一覧」から申込みをしてください。

申込締切: 2022 年 2 月 21 日 (月) (先着 10 名様、最小催行人数 5 名)

6. 検定講習料・検定料

- (1) 協会会員 検定講習料：53,000円（税込） 検定料：7,700円（税込） 合計：60,700円（税込）
(2) 協会会員以外 検定講習料：58,000円（税込） 検定料：7,700円（税込） 合計：65,700円（税込）

7. 検定講習料・検定料振り込み

最小催行人数に達した時点で、検定実施機関より開催確定連絡及び、振り込み先をご案内します。

8. 電話対応技能検定講習について

(1) 検定講習

実施日	授 業 内 容	時間数
3月7日	・クレーム電話対応	5.0時間以上
～	・クレーム・紛争に関する法的知識	1.0時間以上
3月8日	・伝え方・聴き方の応用	4.0時間以上
	・電話対応のメディエーションの応用	1.5時間以上
	・電話対応のアサーションの応用	1.5時間以上
	・電話対応のカウンセリングの応用	2.0時間以上

(2) 直前講習

実施日	授 業 内 容	時間数
4月6日	・ 筆記試験対策 ・ （筆記検定 13:00～14:30） ・ 実技試験対策	1.0時間 2.5時間
4月7日	・ （実技検定 9:00～15:00の中で 30分/1名）	

【検定、料金等に関わるお問い合わせ先】 株式会社岡田プランニング様（検定実施機関） TEL：0242-85-6330

（公財）日本電信電話ユーザ協会 事務局 担当：村田・登坂

TEL：0120-20-6660 ファクス：011-280-2947