

## 「もしもし検定」各級ごとの検定構成

	1 級（上級）	2 級（中級）	3 級（初級）
応募要件	・ 2 級合格者	・ 3 級合格者 ・ 経験があるものについては、2 級からの受講を認める	・ 特になし
到達目標	・ ビジネス電話応対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	・ ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する	・ ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する
認定要件	・ 検定委員会が定める 1 級教育課程を修了し、専門委員会で定めた実技・筆記の両方の検定試験に合格した者	・ 検定委員会が定める 2 級教育課程を修了し、専門委員会で定めた実技・筆記の両方の検定試験に合格した者 ・ 電話応対コンクール全国大会優勝者及び準優勝者	・ 検定委員会が定める 3 級教育課程を修了し、専門委員会で定めた実技・筆記の両方の検定試験に合格した者 ・ 電話応対コンクール全国大会出場経験者
教育課程	○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 ○電話応対のメディアーションの応用 ○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 <b>【計、15 時間】</b>	○電話応対の応用 ○伝え方・聴き方の基本 ○日本語の特徴 ○電話応対のメディアーションの基礎 ○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（応対者事例による GW） <b>【計、15 時間】</b>  ※注意 概ね、3 年以上の実務経験をもって 2 級から受験される方は、3 級の＜必修科目＞も上記課程に加え受講を頂きます	＜必修科目＞ ○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） <b>【以上、10 時間】</b>  ○電話応対の基礎 ○電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言 <b>【合計、15 時間】</b>
検定試験	1. 実技（ロールプレイ） 2. 筆記（四肢択一マークシート問題 20 問＋論述 1 問＋記述 1 問）	1. 実技（ロールプレイ） 2. 筆記（四肢択一マークシート問題 20 問＋記述 1 問）	1. 実技（ロールプレイ） 2. 筆記（四肢択一マークシート問題 20 問）
出題範囲	3 級＋2 級＋1 級教育課程	3 級＋2 級教育課程	3 級教育課程
試験時間	1. 実技 3 分 2. 筆記 1 時間 30 分	1. 実技 3 分 2. 筆記 1 時間	1. 実技 3 分 2. 筆記 40 分
配点	1. 実技試験 100 点 2. 筆記試験 100 点	1. 実技試験 100 点 2. 筆記試験 100 点	1. 実技試験 100 点 2. 筆記試験 100 点
合格基準	実技試験・筆記試験共に 7 割以上の得点	実技試験・筆記試験共に 7 割以上の得点	実技試験・筆記試験共に 7 割以上の得点