

「電話応対技能検定(愛称：もしもし検定)」に、  
筆記試験のみの 4 級を新設

～お客さまから信頼と好感を得られる電話応対者の拡大をめざして～

※<http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会（会長 山本 恵朗）では、平成 26 年 1 月より、「電話応対技能検定(愛称：もしもし検定)」に、基本研修を事前に受講しなくても筆記試験のみ(実技試験無し)で受験できる 4 級を新設します。

電話応対技能検定は、企業においてお客さまから信頼と好感を得られる電話応対ができるようになること、更にもの中からチームリーダーとなり得る人材を育成することを目的に平成 21 年から開始しているもので、電話応対技能検定の更なる充実・拡大を図るため、従来の、3 級、2 級、1 級、指導者級に加え、今回新たに 4 級資格を新設することとしました。

1. 名称

「電話応対技能検定 4 級」

2. 4 級資格の段階

ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。

※3～1 級、指導者級の資格段階は別記をご参照ください。

3. 4 級資格の特徴

(1)3 級以上の資格は、受験に必要な基本研修の事前受講(有料)が必要で、試験は筆記と実技となっていますが、4 級資格には基本研修は設定せず、試験も筆記のみとなります。

なお、筆記試験の内容は、3 級と同じレベルです。

(2)検定料(税込)は 1,050 円

【参考】 3 級 5,250 円、2 級 6,300 円、1 級 7,350 円

指導者級 10,500 円

(3)4 級資格者が 3 級を受験する場合には、次のとおり一部研修等が免除されます。

- ・ 3 級受験に必要な基本研修の一部を免除
- ・ 筆記試験を免除

以上

〈本件に関するお問い合わせ〉  
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
電話応対技能検定事務局  
03-3508-2371

別記

◆資格段階

資格段階	必要なスキル
4級<新設>	ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。
3級(初級)	ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎能力を有する。
2級(中級)	ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの応用能力を有する。
1級(上級)	ビジネス電話対応に必要な社内の指導者として高度な実践能力及び指導能力を有する。
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。