

新たに指導者級資格を取得された方へ

2025年5月23日

電話対応技能検定事務局

はじめに

もしもし検定指導者級合格おめでとうございます

指導者級資格を、色々なお仕事に

活かしていただきたいと思います

指導者級の方の主な役割

1. 検定講習の講師

実施機関が開催する検定講習に講師として登壇

2. 試験官（検定試験の採点）

基本問題以外の採点業務を行う
（実技問題・記述問題・論述問題）

検定講習の講師をするときのポイント

実施機関に登録して、研修を依頼される関係を作ります

➡ 一つだけでなく、複数の実施機関に登録できます

* 実施機関の登録は、最寄りの支部や一般実施機関へご相談ください。

* ご所属の会社内で検定実施する実施機関となっただき、
自社内で指導者として活躍していただく方法もあります。

複数の講師で指導ができます

➡ ご自身の専門を深く教える
＋
新しい分野の知識・スキルに触れ、幅を広げる

ユーザ協会ホームページより

<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/course/>

3級検定講習(15時間以上)

講習内容	時間数
教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	2時間以上
話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと	2時間以上
敬語と言葉遣いの基本	2時間以上
発声・発音の基本	1時間以上
電話と対面コミュニケーションの違い	1時間以上
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	1時間以上
個人情報保護法（概要）	1時間以上
電話対応の基礎	2時間以上
電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	3時間以上

2級検定講習(15時間以上)

講習内容	時間数
電話対応の応用	5時間以上
伝え方・聴き方の基本	2時間以上
日本語の特徴	1時間半以上
電話対応のメディエーションの基礎	1時間半以上
電話対応のアサーションの基礎	1時間半以上
電話対応のカウンセリングの基礎	2時間以上
個人情報保護法（対応者事例によるグループワーク）	1時間半以上

1級検定講習(15時間以上)

講習内容	時間数
クレーム電話対応	5時間以上
クレーム・紛争に関する法的知識	1時間以上
伝え方・聴き方の応用	4時間以上
電話対応のメディエーションの応用	1時間半以上
電話対応のアサーションの応用	1時間半以上
電話対応のカウンセリングの応用	2時間以上

公式問題集について

ユーザ協会ホームページ（実施機関専用サイト）より関連資料・参考図書等
<https://www.jtua.or.jp/member/books/>

参考図書等



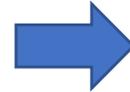
日経BP発行「もしもし検定公式テキスト・問題集・コミュニケーションの基本シリーズDVD」

[詳細はこちら](#) >



日経BP発行 電話応対技能検定（もしもし検定）3級 公式eラーニング講座 「コミュニケーションの基本シリーズ」 全3コース

[詳細はこちら](#) >



会員特典

割引販売（公財）日本電信電話ユーザー協会会員様向け

書籍 1回あたりのご注文が**税込1万円以上**の場合は、**2割引・送料弊社負担**（日本国内1カ所）

1回あたりのご注文が**税込1万円未満**の場合は、**定価販売**。送料は一律、**税込754円**（日本国内1カ所）を申し受けます

1回あたりのご注文が**税込1万円未満**でもDVD同時購入に限り、**2割引・送料弊社負担**（日本国内1カ所）

DVD **3割引・送料弊社負担**（日本国内1カ所）

「電話応対技能検定（愛称：もしもし検定）」

公式テキスト・問題集

特色：唯一の公式本！

（公財）日本電信電話ユーザー協会が責任編集しているの、安心して勉強できます。

「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」実現のために

オール企業の現在でも、顧客や社内のやりとりでは、電話応対の重要性がますます高まっています。「電話応対技能検定（もしもし検定）」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」を実現するため、さらに電話応対のエキスパートとして即戦力になる社内の指導者の育成を目的とした検定制度です。「電話をかける」「かける」などの電話応対はもろろんのこと、ビジネスマナー、日本語の基本知識に加えて、博識や人によって臨機応変に対応するコミュニケーション能力を養うことができます。新入社員、コールセンター、これまで電話での対応機会が少なかった後援者などの社員教育に最適です。

書籍ラインナップ ※ご注文はFAX専用注文書でお申し込みください

2022年に実施された1級・2級試験（基本問題・記述問題・実技試験問題）を収録。最新の出版傾向を知るために全受験者必読の1冊！

『電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級 公式問題集 2023年版』

A5判 272頁
2023年8月発売
商品コード：129611809
定価：2,970円（税込）

[詳細ページへ](#)

※鳥の方、こちらのFAX専用注文書でお申し込みください。

スピード合格を目指す人に！
2020年1月～2021年11月の間に実施された3・4級試験から実技問題を選んで収録。

『電話応対技能検定（もしもし検定）3・4級 公式問題集（第5版）』

A5判 280頁
2021年12月発売
商品コード：133241588
定価：1,780円（税込）

[詳細ページへ](#)

※鳥の方、こちらのFAX専用注文書でお申し込みください。

日経の資格書シリーズ

日経の資格書シリーズ ホームページより
<https://info.nikkei.com/books/shikakusho/>

日経の資格書

働きながら資格取得をめざす人を応援します！ 独学でも飽きずに学習を続けられる、初学者にやさしい「日経の資格書」



FP (ファイナンシャル・プランナー)	証券外務員	行政書士	司法書士	社労士
宅建士	登録販売者	情報処理技術者試験	電話応対技能検定 (もしもし検定)	

FP (ファイナンシャル・プランナー)



初学者にやさしい！フルカラーテキストと全問解説付き問題集

幅広い試験範囲を効率的に学習できるシリーズです。「ここが出る！」や「間違えやすいポイント！」など学習に役立つ工夫を多数盛り込んでいます。

証券外務員



売上No.1！ 最も読まれている試験対策書シリーズ

最新の『外務員必携』に対応。初学者でも効率的な学習が可能です。※外務員資格には「一種外務員」「二種外務員」「特別会員一種外務員」「特別会員二種外務員」があります。

電話応対技能検定 (もしもし検定)



重要性が増す電話応対。最新のビジネスマナーが身につきます

「電話応対技能検定(もしもし検定)」唯一の公式本(テキスト・問題集)。合格に必要な知識と過去問を収録。最新の出題傾向を知るために必携のシリーズです。

電話応対技能検定 (もしもし検定) 一覧

3・4級公式問題集について

『電話対応技能検定（もしもし検定）
3・4級公式問題集〈第6版〉』を発売中

2022年から2023年に実施された3級・4級試験より重要な問題を選んで収録しました。
最新の出題傾向を知るために全受検者必携の一冊です。

書名：電話対応技能検定（もしもし検定）
3・4級公式問題集〈第6版〉
編者：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
体裁：A5判・カバー巻き、280ページ
発売：2023年12月20日
定価：本体1,870円（税込）



1・2級公式問題集について

新刊『電話応対技能検定（もしもし検定）
1・2級公式問題集 2025年版』を発売予定（6月16日予定）

2024年に実施された1級・2級試験（基本問題・
記述問題・実技試験問題）をすべて収録。
最新の出題傾向を知るために全受検者必携の一冊です。

書名：電話応対技能検定（もしもし検定）
1・2級公式問題集 2025年版
編者：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
体裁：A5判・カバー巻き、256ページ
発売：2025年6月16日予定
定価：本体3,300円（税込）



ビジネスコミュニケーションのエキスパートとして
社内の指導者育成を目的とした

電話応対技能検定

段階を踏んだスキルアップにて
ビジネス上のコミュニケーション全般を学ぶことができ、
組織全体のレベル向上につながります。



利用シーン・メリット

級別資格について

CS向上事例

過去問題

お申込み

実施機関ログイン

指導者級ログイン

■お知らせ

- 2025.02.21 [4級へのIBT方式（インターネット方式）導入について](#) ▶ [詳細はこちらから](#)
- 2025.02.21 [4級へのIBT方式導入に伴う4級検定月の変更について](#)
- 2024.06.04 [電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集（2024年版）発売](#)
- 2024.04.01 [4級検定料の改定及び、3級受検時の筆記試験免除・一部授業科目免除期間の延長について](#)
- 2024.03.11 [電話応対技能検定（もしもし検定）クイックマスター電話応対（第4版）発売](#)

4級IBT（インターネット方式）について

ホーム > 電話応対教育のソリューション > 電話応対技能検定 > 電話応対技能検定4級 IBT方式（インターネット方式）

電話応対技能検定 4級 IBT方式（インターネット方式）

- ✓ 社会人としての「コミュニケーションスキル」を身につけられる資格です。
就職を控えた学生の方、転職やスキルアップを目指す方におすすめの検定です。
- ✓ 電話応対技能検定4級では、電話応対・ビジネスマナーを含むビジネス上のコミュニケーション力全般を学ぶことができ、それを証明できる資格です。



4級IBT方式とは

4級IBT方式お申込み
(2025年5/7申込受付開始)

教材・過去問題
について

合格者の皆さまへ

よくあるご質問

お知らせ

2025.04.17 4級IBTは、2025年6月受験開始。申込受付は、2025年5月7日10:00開始です。

電話応対技能検定とは

- ✓ 社会人としての「コミュニケーションスキル」を身につけられる資格です。
就職を控えた学生の方、転職やスキルアップを目指す方におすすめの検定です。
- ✓ 電話応対技能検定4級では、電話応対・ビジネスマナーを含むビジネス上のコミュニケーション力全般を学ぶことができ、それを証明できる資格です。

資格名	電話応対技能検定 4級
検定実施日時	<ul style="list-style-type: none"> ・日程： 偶数月の第1水曜日～第3水曜日 (2月・4月・6月・8月・10月・12月) ・時間帯： 6時～22時 ・検定時間： 40分
検定申込日時	<ul style="list-style-type: none"> ・各回申込受付開始：前回検定月（偶数月）の第4月曜日 ・各回申込締切： 【クレジット払い】 検定実施月の実施終了日（第3水曜日）の正午まで 【コンビニ・ペイジー払い】 検定実施月の第3日曜日まで (コンビニ・ペイジー払いの場合はお支払い期日がお申込みから3日後までとなるため)
受検料	<p>2,200円（消費税込み）</p> <p>※IBT方式は学校団体割引はございません。</p>
お支払方法	<p>クレジットカード決済、コンビニエンスストア決済、ペイジー決済</p> <p>※インボイス対応の領収書は発行されます。領収書は、IBTシステムを運用している「日本通信紙株式会社」名での発行となります。</p> <p>※お支払いは個人払いのみとなります。企業様の場合は立替払いをお願いいたします。なお、企業様一括請求書払いには対応しておりません。その場合は、従来のマークシート方式をご利用ください。</p>
検定実施方法	<p>パソコンからお申込み・受検いただけます。お申込みと受検は同じパソコンからお願いいたします。</p> <p>パソコンにはカメラ機能が必要です（内蔵・外付けどちらでも可）</p> <p>※スマートフォンは実施対象外です。タブレットは推奨対象外です（動作保証できません）</p>
ご用意いただくもの	<p>申込時に必要ですのでご用意の上、お申し込みください</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン・インターネット環境・WEBカメラ・メールアドレス・受検者ご本人様の写真（バストアップ：5MB以下、jpgファイル）
検定結果	<p>試験終了後、即時で合格結果と点数が表示されます。</p> <p>「合格通知」は、受検日の翌日よりマイページからダウンロードいただけます。</p>



電話対応技能検定 4級IBT方式（インターネット方式）

「電話対応技能検定4級」は、社会人としてのビジネスコミュニケーションの基礎知識を学習できる検定です。ビジネスにおける会話の仕方・敬語の使い方や、電話での対応方法に加えて、ビジネスメールやリモート会議、接客やお客様訪問時の対応など、基本的なビジネスマナーから、個人情報の取り扱いまで、幅広い内容になっています。

[初めての方（新規登録）](#)[マイページ（受検申込）](#)[よくあるご質問](#)[マニュアルダウンロード](#)[IBT体験版](#)

試験主催者名

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会（主催者サイト）

4級は、偶数月の第一水曜日から第三水曜日まで、パソコンから受検できますので、4級受検をご検討の方にはお勧めをお願いします。

会社一括や、セキュリティの関係で会社のパソコンでは受検できない、という方には、従来のマークシート方式も実施しています。（通常は奇数月に実施）

試験官（採点）について

試験官（採点者）をするときのポイント

採点基準があります

➡ 採点基準をよく読んで、出題の意図を確認して採点します

実施機関試験官と本部試験官という立場で採点します

➡ 実施機関での採点のチャンスが少ない場合は、本部試験官を積極的に引き受けると、多くの経験を積むことができます

※試験官の人数について

3級：2名、2級：3名、1級：4名

うち、本部試験官は、3級：1名、2級：2名、1級：2名

⇒それぞれの試験官の採点の平均をとります

※本部試験官の指名について

・その検定月に検定を実施する実施機関に登録されている指導者を除き（実施機関試験官や模擬応対者となっている可能性があるため）、本部試験官実績の少ない方から指名されます。

※実技試験採点時のコメント記入について

・量は多くなくともよいので、良い点と改善点のポイントをご記入ください。受検生から開示請求があった場合、受検生の励みになるコメントをお願いします。

指導者級資格の更新について

指導者級資格の更新について

5年間でゆっくりと登っていくイメージです
(急いで登ると息切れします)

更新要件となる研修も、5年の間にバランスよく
受講するのがおすすめです

※A研修：スキルアップ研修（6時間を1回とする）
B研修：品質向上研究会
5年の間に、計3回を受講（但し、A、Bのいずれかのみは不可）

<A研修2回・B研修1回の受講例>

●スキルアップ 3時間 ●スキルアップ 3時間 ●品質向上研究会 ●スキルアップ 3時間 ●スキルアップ 3時間

<A研修1回・B研修2回の受講例>

●品質向上研究会 ●スキルアップ 2時間 ●スキルアップ 2時間 ●品質向上研究会 ●スキルアップ 2時間

1年目

2年目

3年目

4年目

5年目

指導者級資格の更新について（抜粋）

更新条件について

「指導者級資格を更新する場合は、更新のための研修を受講するとともに、5年の指導及び試験の実績を検定専門委員会へ提出しなければならない」

※電話対応技能検定実施細則第3条8

■判断基準

(1) 5年の指導及び試験の実績

1級～3級のいずれかの指導及び1級の審査業務に携わった実績を必須とする。

また、対象期間の審査業務等における「要改善項目」の発生状況及びその後の改善状況を確認する。

(2) 指導者級資格更新の為の研修

5年間の間に**3回以上の研修を受講**すること。

A研修、B研修のいずれかで3回以上。ただし、A研修及びB研修について、それぞれ1回以上受講することが必要。

以下省略

※A研修：スキルアップ研修（6時間を1回とする）

B研修：品質向上研究会

指導者級資格の方たちへの情報提供について

ユーザ協会ホームページより

<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>

公 社 日本電信電話ユーザ協会
ICT活用/電話対応教育でビジネスを成功に導く

はじめての方へ ユーザ協会からのお知らせ 各支店HP等 お問い合わせ 入会のご案内 会員特権トップ

ホーム ICT活用 電話対応教育 協会について イベント・セミナー検索 各種お申込み

ホーム > 電話対応教育のソリューション > 電話対応技能検定 (もしもし検定)

ビジネスコミュニケーションのエキスパートとして
社内の指導者育成を目的とした

電話対応技能検定 (もしもし検定)

段階を踏んだスキルアップにて
ビジネス上のコミュニケーション全般を学ぶことができ、
組織全体のレベル向上につながります。

利用シーン・メリット 級別資格について CS向上事例 過去問題 お申込み 実施機関ログイン 指導者級ログイン

重要なお知らせ

- 2022.10.13 1級・2級の検定実施月の変更について
- 2022.02.01 新型コロナウイルスの影響による検定受検等に関するお知らせ

パスワード
moshimoshi2050

もしもし検定とは？

実施機関専用ページへ

指導者級資格を取得した方へ

指導者級資格の資格更新・
届け出内容変更について
※氏名(姓)・ご住所・所属会社・電話番号・
メールアドレス・登録している実施機関のご案内が
あった場合には、こちらに連絡されている旨からご連絡ください。

指導者部会関連

本部試験官関連

インフォメーション

指導者級資格の方たちへのインフォメーション

<https://www.jtua.or.jp/education/moshi/moshi/report/>

パスワード
moshimoshi2050

指導者級資格を取得した方へ



インフォメーション

指導者級資格更新に必要な
A研修・B研修等の情報を
掲載

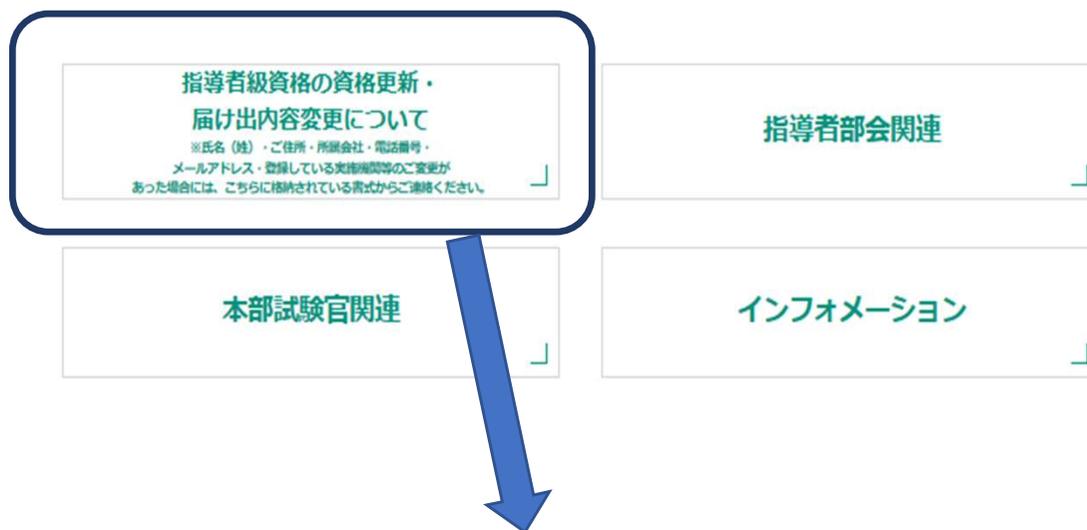
●インフォメーション

- 2023/10/27 [【重要】2024年1月と5月の検定実施日について](#)
- 2023/10/4 [【ご案内】2024年1月品質向上研究会のご案内](#)
- 2023/6/13 [メディアエーター養成講座のご案内](#)
- 2023/5/12 [第32回指導者養成講座スキルアップ講座のご案内](#)
- 2023/4/12 [【ご案内】2023年7月品質向上研究会のご案内](#)

連絡先が変わったら

ホーム > 電話応対教育のソリューション > 電話応対技能検定（もしもし検定） > 指導者級資格を取得した方へ

指導者級資格を取得した方へ



連絡先等の変更・指導者級資格更新関連

● 連絡先等の変更について

指導者級資格登録時の住所や所属会社、連絡先メールアドレス等を変更したい方は、以下のボタンからGoogleフォームにアクセスし、変更内容をお送りください。

変更届を出す >

連絡先（メールアドレス、住所、所属会社、電話番号）などが変わった場合にはこちらから変更届をお願いします

最後に

皆様のご活躍を楽しみにしております