

もしもし検定

指導者級資格保持者の皆様

(公財) 日本電信電話ユーザ協会

電話応対技能検定専門委員会

指導者級資格保持者のための品質向上研究会(WEB 版)のご案内

日ごろは、電話応対技能検定(愛称もしもし検定)の運営につきましては、格別のご尽力を賜り厚く御礼申し上げます。さて、電話応対技能検定の指導の品質向上並びに審査の品質向上のための研究会を、下記により実施いたします。

今回も行います。万障お繰り合わせの上ご出席を賜りますようご案内申し上げます。

●本研究会は、指導者級資格の更新条件のための研修となります。

記

1. 開催日時

2026 年 1 月 9 日 (金) 9 : 30～17 : 30

2. 開催方法

Web 講演会 (ZOOM Meeting システムにて行います)

インターネット環境がある PC をお持ちの方でしたらどなたでも簡単に参加できます。参加者には、別途招待メールを差し上げます。そのメールに表示された「参加ボタン」をクリックするだけで参加できます。

3. 対象者 指導者級資格保持者(第 1 期生～第 36 期生)

4. プログラム(予定)

①開会の辞 (9:30～9:40)

②専門委員会稲葉委員長より (9:40～10:00)

③講演 (10:00～12:00)

【講演】電話対応のための待遇コミュニケーション
～声・ことば・心で伝える「感じのよさ」～

【講師】滝島 雅子 氏

元 NHK シニアアナウンサー。

NHK メディア研究部主任研究員を経て、現在は十文字学園女子大学 教育人文学部 文芸文化学科教授。

専門は、美化語・敬語・待遇コミュニケーションを中心に、言語計量分析やコーパス研究、放送言語、話し言葉など多岐にわたる。

【講演内容】＜滝島先生より＞

待遇とは、「人間関係」と「場」に重点を置いてコミュニケーションを捉える観点です。よりよいコミュニケーションのためには、「人間関係」や「場」を適切に捉えて、それにふさわしい“表現方法”で、適切な“内容”を、“気持ち”をこめて伝える必要があります。では、電話応対では、どのような待遇コミュニケーションが必要でしょうか。電話では表情が見えない分、声とことばだけで信頼や印象を作る必要があります。

講義では、電話対応で留意すべき待遇コミュニケーションの観点をお伝えするとともに、敬語表現を含めた、「丁寧さ」や「感じのよさ」を実現するための方略をみなさんと一緒に考えます。

＜事務局より＞

電話応対における「丁寧さ」や「感じのよさ」は、表情が見えない中で“声”と“ことば”だけで信頼関係を築く大切な要素です。

本講演では、滝島先生の豊富な放送経験と研究成果をもとに、電話応対における「待遇コミュニケーション」の考え方をわかりやすく解説いただくとともに、「丁寧さ」や「感じのよさ」をどう実現できるかを考えるグループワークも取り入れた講義を予定しています。

聞くだけでなく“自ら考える”ことで、より深く理解が定着し、日常業務や指導現場での実践にもつながる内容となっております。ぜひ多くの皆さまのご参加をお待ちしております。

④お昼休み (12:00～13:00)

⑤講演 (13:00～13:50) 午前中の講演の続きです。

⑥電話対応の品質向上 (14:00～16:40)

ブレイクアウトルームを使ったグループワークによる勉強会です。

もしも検定の実技問題を使って、品質向上を図ります。

当日、みなさんに実際に審査していただき、審査結果を発表していただきます。

⑦指導者部会委員会より (16:50～17:20)

⑧閉会の辞・Web アンケート (17:20～17:30)

◎受講確認の為に、記名式でアンケートを実施いたします。

5. 申込方法

こちらのグーグルフォームより、**11月28日(金)**までにお申し込みください。

<https://forms.gle/SBr2FFj9FjZAZdH99>

申込確認、受付完了メールは自動的に返信されます。

※事務局からの受付完了メールはお送りしませんのでご注意ください。

※グーグルフォームへのお申し込みができない場合には、事務局メールまでお知らせください。

●定員は80名です。先着順とさせていただきます。

定員オーバーの場合は、メールにてご連絡いたします。

●参加費 16,500 円 (消費税込み)

※事前に以下の口座へ、**12月15日(月)**までにお支払いください。

みずほ銀行 東京中央支店 普通 1763605

(財)日本電信電話ユーザ協会

※請求書・領収書等がご入り用の方は申込時にグーグルフォームへ記入願います。

●本研究会は、指導者級資格の更新条件のための研修となります。

レポートは不要です。

●参加料等の返還について

当講座は特定商取引法の適用外となりますので、別途解約返金規定(*1)に基づく対応となります。但し、当協会の都合により開講を打ち切った場合を除きます。

(*1)下記の解約手数料の金額並びに振り込み手数料を引いた金額を返還致します。

- ・開講日の前日から起算して8日以前の解約→手数料なし
- ・開講日の前日から起算して7日以降、開講日前日迄の解約→全料金の50%相当額
- ・開講日当日の解約→返還いたしません。

6. 申込後の入室URL送付

- 品質向上研究会当日の入室URLについては、もしもし検定サポートの moshimoshi@axia-samurai21.jp より、**12月18日（木）**に、申込み時に入力いただいたメールアドレスへメールが届きます。

※他のメールアドレスにて入室URLをお使いになりたい場合には、ご自身でメールの転送をお願いします。転送できない場合などは、ミーティングIDからもアクセス可能です。

- 入室URLが届かない場合には事務局までメールにてお問い合わせください

【本件連絡先】 担当 大川・三島 電話 03-5820-2071
検定Eメール jtua-telecom.t@jtua.or.jp