

言葉こころ所作研究所では電話対応技能検定受験資格のための講習を承っております

言葉を磨いてお客様対応のエキスパートへ

電話対応 技能検定 (もしもし検定)

言葉こころ所作研究所は、もしもし検定の言葉と心を大切にする教育とともに、脳科学と心理学を取り入れた人材育成の研修を行っています。

< 講師 >

ましのせつこ

- ・元 NHK 国際放送局
ニュースキャスター
- ・言葉こころ所作研究所
代表取締役



電話対応が企業を伸ばす・人が伸びる

2009年にスタートした「電話対応技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度です。電話を受ける、かける等の電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話対応教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話対応に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。電話対応関係の講座、ビジネスマナー、言葉遣い、コミュニケーションに必要なスキルなどの隣接科目で、あらゆるビジネスシーンに対応する能力を養うことが出来る検定です。

言葉こころ所作研究所代表、元 NHK 国際放送局ニュースキャスターのましのせつこが講師として検定受験資格のための講座を開催いたします。楽しく言葉のスキルアップをしてみませんか？



受験資格を得るために必要な講習

もしも検定では、受験資格を得るために下記の講習を修了することが必要とされています。ただし、4級には講習制度がなく筆記試験のみで認定されます。講習会場は企業へ講師が向かうか、または弊社にて開催のどちらでも可能です。個人では1クラス5人まで、企業開催は人数制限はありません。

	授業内容	時間数
基本科目 10時間以上	<ul style="list-style-type: none"> ●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・気を遣うこと ●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 ●さまざま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） 	2時間以上 2時間以上 2時間以上 2時間以上 1時間以上 1時間以上 1時間以上
3級 基本科目 +5時間以上	<ul style="list-style-type: none"> ●電話対応の基礎 ●電話の受け方、かけ方、取り次ぎ、伝言 	2時間以上 3時間以上
2級 基本科目 +15時間以上	<ul style="list-style-type: none"> ●電話対応の応用 ●伝え方・聴き方の基本 ●日本語の特徴 ●電話対応メディアーションの基礎 ●電話対応アサーションの基礎 ●電話対応のカウンセリング ●個人情報保護法（対応者事例によるグループワーク） 	5時間以上 2時間以上 1時間以上 1時間以上 1時間以上 1時間以上 2時間以上
1級 基本科目 +15時間以上	<ul style="list-style-type: none"> ●クレーム対応電話 ●クレーム・紛争に関する法的知識 ●伝え方・聴き方の応用 ●電話対応のメディアーションの応用 ●電話対応のアサーションの応用 ●電話対応のカウンセリング・電話対応のコーチングの応用 	5時間以上 1時間以上 4時間以上 1時間以上 1時間以上 2時間以上

※試験日は毎月第1水曜日(1月5月除く)。受講料金については、級ごとに変わりますのでお問い合わせくださいませ。企業での開催は講座料をご相談させていただきたく存じます。



お申し込み・お問い合わせ

<お問い合わせメール>



言葉こころ所作から身につける「学びの習慣」
言葉こころ所作研究所

<URL> <https://www.kokoshosa.jp/> 代表・ましのせつこ

