

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. **134**

長野支部／ホームページ <http://www.nagano.jtua.or.jp/>
 新潟支部／ホームページ <http://www.niigata.jtua.or.jp/>

E-mail users@nagano.jtua.or.jp
 E-mail user@niigata.jtua.or.jp

ハロートーク



インバウンドにも社内外のコミュニケーションにも
 ICTは力強い戦力になります。
 お客様の満足度を高めるインフラとしても
 欠かせません。
 (本木 文子)

活動スケジュール(実施の内容、時期等はブロックにより異なります。詳細はユーザ協会ニュース、またはホームページをご覧ください。)

事業区分	主な実施内容(開催時期等)	
電話応対向上研修	ビジネスマナー研修(基礎編)〈新入社員等に向け研修〉(4月)	
	ビジネスマナー研修(中級)〈コミュニケーション能力等〉	
	ビジネスマナー研修(応用編)〈クレーム応対等〉 等	
電話応対コンクール	事前勉強会(新潟)・電話応対技能向上研修(長野)や事前研修(ブロック・地区大会向け)(5~8月)	
	テーブル審査大会〈非集合・上位者は県大会へ出場〉(8月収録)	
	各ブロック大会・地区大会〈集合形式・上位者は県大会へ出場〉(8~9月)	
	強化研修〈県大会向け〉(9月)	
	県大会〈長野・新潟各々の県で開催・全国大会選手決定〉(10月) 全国大会〈群馬県前橋市〉(11月)	
企業電話応対コンテスト	テレコム・フォーラム誌等にてご案内(本部募集6~7月、実施7~9月)	
電話応対技能検定(もしもし検定)	試験日は、原則、毎月第1水曜日 4級=毎月、3級=奇数月、2級=偶数月(4・10月除く)、1級=4月・10月	
ICT関連セミナー等(経営トップセミナーorブロック懇話会)	ICTセミナー〈セキュリティorクラウド等〉(下半期)	
	スマホ・タブレット端末活用セミナー 等(10~2月)	
	著名人による講演やICT関係講演 等	
情報発信	テレコム・フォーラム	ICT(情報通信技術)活用等情報誌(毎月)
	ハロートーク	信越版情報紙(年4回)
	協会ニュース	ブロック内のイベント・お知らせなど(随時)
	ハローネット	インターネット(HP)での情報提供(常時)



電話応対向上研修



電話応対コンクール



ICT経営実践セミナー



経営トップセミナー

平成27年度の事業がスタート!

過去百年を振り返ってみますと今年には色々な面で節目の年となっております。ラジオ放送が開始されて90年、ケーブルテレビが始まり60年、カラーテレビの本放送から55年、電気通信事業法が施行され、NTTが発足して30年、インターネットの利用開始後20年、電話の移動系が固定系を上回ったのが15年前。その後、ここ10年間でスマートフォンやクラウドによる利用・普及が格段と進み、その勢いが止まりません。

ユーザ協会では、これらの情報通信技術(ICT)やサービスの動向などのご紹介に取り組みとともに、電話応対の技能向上セミナーや電話応対コンクール・電話応対技能検定などのテレコミュニケーション教育事業を通じ、各企業における顧客満足度の向上や事業活動のご支援を展開しております。

当協会は、その目的遂行はもとより、利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に努めてまいりますので、引き続き、皆様の積極的なご参加と、ご支援・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

● イベント・入会に関するお問い合わせは各ブロック事務局へどうぞ

■長野県 ブロック事務局

北	信	(NTT東日本-関信越	長野支店内)	TEL.026-225-4682
東	信	(NTT東日本-関信越	上田営業支店)	TEL.0268-26-5519
中	信	(NTT東日本-関信越	松本営業支店)	TEL.0263-28-2811
諏	訪	(NTT東日本-関信越	諏訪営業支店)	TEL.0266-54-1134
南	信	(NTT東日本-関信越	飯田営業支店)	TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下	越	(NTT東日本-関信越	新潟支店内)	TEL.025-230-6342
中	越	(NTT東日本-関信越	長岡営業支店内)	TEL.0258-38-2283
上	越	(NTT東日本-関信越	上越営業支店内)	TEL.025-544-8028

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何か必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [38]

Information and
ICT
Technology

世界最大級の旅行口コミサイト・トリップアドバイザーの温泉旅館ランキングで第3位となった「一茶のこみち 美湯の宿」、志賀高原熊の湯ほたる温泉の観光ホテル「志賀パレスホテル」。どちらも2000年代初頭からインバウンド戦略に力を入れ、旅慣れた国際ツーリストから高い評価を得るに至っている。その武器となっているのがICTの活用と、「日本らしさ」を前面に出したサービスだ。



ICTとアナログをフル活用し、インバウンドで成果を上げている齊須社長。

Interview
一茶のこみち 美湯の宿
志賀パレスホテル
代表取締役
齊須 正男さん

インバウンドの取り組みにICTを活用

「インバウンド誘客の先駆けとして全国的に注目される御社ですが、発端となったのは何でしょうか。」

齊須社長 当社が意識的にインバウンドに力を入れるようになったのは2002年。1998年の長野冬季オリンピックで世界的に話題になった「スノーモンキー」をきっかけに、アメリカのビバリーヒルズ・ヒルトンの友人が「これからは、世界からお客様を誘致したら？」と、背中を押してくれたのです。当時、ビバリーヒルズ・ヒルトンもまた、日本からのお客様誘致のため、ホテル内に日本人専用のラウンジをつくらうとしていました。そこに協力するとともに、彼らと提携したことが、インバウンド誘客を始めるきっかけになりました。すでにアメリカではインターネットの普及が日本より進んでおり、その活用が宿泊予約のあり方を変えていくであろうことにも、確信を持ちました。

2005年には、日本の航空会社がオーストラリア発の北海道直行便から撤退するという情報を聞き、湯田中温泉、スノーモンキー、そして志賀高原のスキーの宣伝にさらに努めました。そうしたなかで、ICTの必要性をますます実感したのです。具体的なインバウンドの取り組みをお聞かせください。

齊須社長 それまでは国内旅行エージェントを対象に足で稼ぐ営業が中心でした。もちろん、それは今も重要です。しかし、それに加えて、このときからインターネットを活用して世界中のお客様にアプローチすることに本格的に取り組みようになったのです。ホームページも英語で発信し、海外の旅行エージェントにも積極的にアプローチするようにしました。

折よく英国BBC放送が地獄谷野猿公苑や湯田中温泉郷を紹介してくれたことで、「スノーモンキー」に再び火が付きました。日本の温泉旅館を好んで旅する外国人も増えていきます。いい情報が流れれば、世界どこからでも人は飛んで来てくれます。インターネットの普及によって、そういう時代になったということでしょう。

昨今は、予約のスタイルにも大きな変化が見えていますよ。世界最大の口コミ旅行サイト「トリップアドバイザー」で、まず口コミを確認して、その上で「じゃらん」「楽天」「JCB」、海外なら「Hotels.com」などの予約サイトを比較してから、ネット予約される方が非常に多くなりました。

ICTで情報発信、アナログでサービス提供、そしてICTで共有するサイクル

「昨年、通信関連の設備・機器を総入れ替えし、全館でWi-Fiを利用できるようにされました。これもインバウンドに効果を発揮しているのでしょうか。」

齊須社長 もちろんです。どこでもWi-Fiを使える環境というのは、いまや宿泊施設やリゾートに必要不可欠なインフラの一つと感じています。日本人、外国人を問わず、携帯、スマートフォン、タブレットなどを

持参しないお客様はほとんどいらっしゃいません。お客様同士のコミュニケーションも館内電話ではなく、スマートフォンやLINEで直接というケースが多くなっています。宿泊満足度を高めるためにも通信環境の充実が欠かせないのです。また、横手山で遭難しかけた外国のお客様が、スマートフォンのGPS機能を利用してきたため発見につながった事例もあります。ICTが命を救うこともあるのです。その一方で、サービス面ではアナログに徹し、日本らしさを前面に出されていますね。

齊須社長 こちらから発信する情報も、口コミも、あくまでも情報です。海外の方々が日本の旅に何を期待しているかを知り理解し、確かな実態として、それに応えることが大事だと思っています。

特に旅慣れた外国人客は、旅のひとときや体験をいかに充実させるかを非常に重視します。宿でどんな「日本」を楽しめるか、湯田中や志賀高原でどんな経験ができるか、つまり日本という国の文化に出会うことが旅の喜びなんです。印象深く、心地よい経験をお楽しみいただくことに、スタッフ全員で努力しているわけです。もちろんサービスを提供するだけでは伝わりません。そこに応じた意味があるのか、なぜ日本では、そうするのかをきちんと伝えます。最近では、浴場のマナーに関し、外国人客に日本人が注意されることがあるほど、日本ツウの方々が増えました。自然とのつきあい方も極めておやかです。そうした「旅そのものを楽しむ」スタイルが、今、アジアの人々や日本人の旅のあり方にも影響をおよぼし始めています。



そこで、1軒の宿だけでなく町として魅力ある体験ができることを積極的に発信しようと、地域の有志で「スノーモンキータウン」を発足しました。

た。作成した冊子も好評をいただいています。

楽しい旅の体験は、お客様のブログやSNS、口コミなどによって世界へ発信されより多くの人々に共有されています。かつては考えられなかったサイクルですね。

スマホアプリ活用で通信費用を大幅削減

「観光業におけるICT活用の可能性は、さらに広がりますね。」

齊須社長 そう思いますよ。当社の場合、経費削減という意味でもフレット光にしてよかったです。提携アプリによりスマートフォンが内線端末化し、実利なのです。世界中のどこにいても、自分のスマートフォンを「会社の内線」として活用できるため、1回の海外出張で4、5万円の通信費削減につながります。出張中であっても、お客様と常に社内にいる感覚で通話できるため、料金面でも、精神面でも、ご負担をかけずに済みます。画期的な仕組みですね。

ICTはビジネスを世界規模へと広げる力でありながら、その一方で、実際の活動領域をコンパクトに効率化する戦略的なツールだという思いを深めている昨今です。もっと活用できるのではないかと、ICT先進国の友人たちを見習いながら、今も模索を続けているところです。

「本日は興味深いお話をどうもありがとうございました。」

Profile

事業内容/湯田中と志賀高原で、それぞれ源泉かけ流しの温泉観光旅館・ホテルを経営。温泉熱の館内暖房への利用、全館Wi-Fi対応など先進的なインフラの充実にも努めるとともに、日本らしいサービスの提供でインバウンド集客を成功させている。地域が一体となって海外観光客に情報発信する「スノーモンキータウン」発足にも貢献し、地域活性化の牽引役として活躍中。

設立/平成元(1989)年

所在地/一茶のこみち 美湯の宿

長野県下高井郡山ノ内町湯田中温泉

TEL/0269-333-4126

URL/http://www.yudanakayew.co.jp/

志賀パレスホテル 長野県下高井郡山ノ内町

志賀高原熊の湯ほたる温泉

TEL/0269-34-2221

URL/http://shiganalace.co.jp/



新潟・下越

地域社会への貢献を合言葉に
健やかな社会づくりをサポートします

株式会社マルタケ

私たちマルタケは、医療機関に医薬品をお届けしております。一言に医薬品といっても薬価取載されている医療用医薬品だけで、1万8千品目以上もあります。そして1万8千の薬ひとつひとつに、それを必要としている患者様がいらっしゃるのです。糖尿病や高血圧のようにたくさんの方が必要とする薬もあれば、希少疾病のため、ごく限られた人が必要とする薬もあります。しかし、私たち医薬品卸は百万人の人が服用する薬であっても、10人の人が服用する薬であっても、必要な時に、必要な場所へ、必要な量のお薬を正確・迅速に供給しなくてはなりません。

「医薬品卸として「必要な時に必要な量」の医薬品を医療機関へお届けすることが何より大切な使命です。なぜなら私たちが扱っている商品は、患者様の健康に直接つながるものだからです。

医薬品は非常にデリケートな性質のため、倉庫内の温度管理、LOT番号や使用期限のチェックなど徹底した品質管理を行っています。またすぐに商品をお届けできるように適正在庫を管理し、緊急時にも対応した配送体制を整えています。営業面ではMS（マーケティング・スペシャリスト）と呼ばれる営業担当者が、医薬品の発売情報や副作用情報等、医薬・医療に関連する様々な情報を医療機関に提供し、医療機関のスムーズな診療のお手伝いをさせていただいています。

当社は、医薬品以外にも臨床検査試薬、医療用機械器具、医事システム、医療食や

介護食など、医療機関の様々なニーズに対応べく、幅広い商品を取り扱っています。レントゲン機器や聴診器から待合室のスリッパに至るまで医療機関で目にするものは全て取り扱っています。

高齢化社会、院外処方、後発医薬品の推奨など、医療現場を取り巻く環境が大きく変わる現状で、それに伴い医療機関からのニーズも多様化し、医薬品卸もさらなるサービス向上が求められています。私たちは医薬品以外に医療関連品のスペシャリストを置き、各スペシャリストと営業担当が連携をとり多様化する医療機関からのニーズに応えられる体制を整えています。

当社は「誠実」「創意工夫」「努力」を社訓とし、医療機関のお得意様をサポートすることで及ばずながら社会に貢献したいと日々努めております。

ユーザ協会に入会したきっかけは、「企業電話対応診断」の利用から始まりました。お客様からの問い合わせや要望に対しての日頃の電話対応を、プロの講師から診断してもらおう実践研修として活用しています。また、診断結果とアドバイスを元に社員教育に生かしております。

今後も「企業電話対応診断」を活用しつつ、社員一同総力を結集し、人々の健康に貢献し、地域の皆様の人生がより豊かになるお手伝いをしていくため努力していきます。



株式会社マルタケ
〒950-2092
新潟市西区流通センター4丁目6番地2
TEL: 025-268-6311 FAX: 025-268-6306
<http://www.kk-marutake.co.jp/>



中越

お陰さまで創業80周年
オフィスのベストパートナーを
目指しています

株式会社滝沢印刷 文具館タキザワ

弊社は昭和11年8月に創業してお陰さまで今年80周年を迎えます。創業以来、印刷・文具・OA事務機器の制作・販売を通してオフィスに関わるあらゆるニーズに応えるベストパートナーを目指してまいりました。まさに、印刷と文具とOAの交わる場所に滝沢印刷・文具館タキザワがあります。印刷で作成したロゴマークを名入文具に転用したり、ダイレクトメールと連携した顧客管理システムを提案したりと、3つの領域を連携させてご提案できるのが当社の強みです。

文具館タキザワは文具の面白さ、楽しさを体験できる文具専門店です。十日町店・長岡店・小針店・六日町店・魚沼店・小千谷店の6店舗で展開しています。ボールペンからOAサプライまであらゆる文具を取り揃えており、商品ラインの幅の広さ・アイテムの深さは地域No.1です。お客様お一人おひとりのシチュエーションにピッタリ合った文房具をお求めいただけます。

印刷においては、企画・デザインから印刷・加工まで社内一貫生産により優れた印刷物を生み出しています。特にデザインに関して高い評価をいただいております。お客様のご要望にお応えしてゼロからの企画をトータルソリューションで提供し、情報のマルチメディアに対応すべく、紙媒体はもちろん、データベースによるオンデマンド印刷、3DCGや、Flashムービー等を使用したインターネットタイプのWebサイトの制作も承ります。80年の伝統を生かし、品質、納期、費用対効果等に優れた印刷物を作っております。

OA事務機ではパソコン・コピー・プリンタ・電話・LAN工事など、経験豊富なスタッフが丁寧なご要望にお応えしています。このような中で電話応対も内容が非常に多岐にわたる、お客様からは、電話応対が悪

い。とお叱りの声もいただいているのが現状であります。今回、日本電信電話ユーザ協会に入会したのも電話応対の講習を受けるためでした。昨年の10月には社員大会において、講師の方においでいただきビジネス電話



対応基本講座を実施いたしました。今後は積極的に研修などに参加してお客様対応の向上に努め、社会に必要とされる存在になれるよう精進いたします。よろしく
お願い致します。

**株式会社滝沢印刷
文具館タキザワ**
〒948-0082 十日町市本町2丁目325番地2
TEL: 025-757-2191 FAX: 025-757-1591
<http://www.takiprit.com/>

上越

「建設産業」に加え「環境分野」で
地域づくりに貢献

株式会社笠原建設

弊社は1913年(大正2年)に、土木建設業をもって創業し、「地域社会に少しでも貢献したい」という理想を掲げ取組んで参りました。以来、地域の皆様、関係各位の温かいご支援とご指導に支えられ、昨年百周年を迎えることができました。

しかし、この風土や価値観が固定化してしまっているように、次のステップに向け社員一同が同じベクトルに向かって進むことに注力しております。

そして、新しい時代の要望に即座に対応できるように、進取の精神を持ち、土木と建築に加え環境という分野で住みやすい地域づくりのために尽力しております。

その環境分野において、この度新たに太陽光

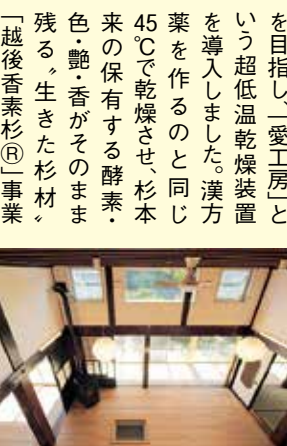


株式会社笠原建設
〒949-1352 糸魚川市大字能生1155-6
TEL: 025-566-3181 FAX: 025-566-4852
<http://www.kasacon.co.jp>

発電を始めました。メガワット以上は糸魚川市内初で、年間発電量11一般家庭約300軒相当(CO₂削減量)・森林換算面積、東京ドーム約21個分)で、糸魚川自動車学校隣の大広大な土地に6040枚のパネルを設置しました。この発電所の建設においては、整地・基礎コンクリート・架台組立・パネル設置といった、電気ケーブルや変電装置などの電気設備以外の工程は、全て自社の施工班で行いました。

他にも、日本の林業の活性化、森林の再生(CO₂の削減)、人に優しい木材での家造りを目指し、「愛工房」という超低温乾燥装置を導入しました。漢方薬を作るのと同じ45℃で乾燥させ、杉本来の保有する酵素・色・艶・香がそのまま残る。生きた杉材。

「越後香素杉®」事業への取り組み、また、地盤改良の一つで、天然砕石の柱を地盤中に作り、砕石の強さと土の力を作用させることにより地盤を強くし、地震や液状化現象にも有効な「ハイスピード工法」等に取り組んでおります。



良い仕事をしてお客様に喜んでいただき、感謝や感動を与えられるようになりたい。現状に満足することなく、努力し、進化し続ける企業でありたいと思います。

日本電信電話ユーザ協会に入会させていただき約30年経ちました。この間、新入社員研修会に参加させていただき、電話対応マンナーの習得に役立させていただきました。社会人として最低限のマンナーを身に付けられることで、接客時の対話にも応用でき、お客様に失礼の無い様、教育の一環として活用しております。社員が親切かつ熱心にお客様のことを考えられる、その一歩が、電話応対でもあると思います。

この志を何時までも持ち続け、お客様あつての会社でありたいと念じております。



北信・東信

心身ともいつまでも美しく健康でありたい人々が集う

上質感ただよ「ウエルネスリゾート」

プリンスグランドリゾート軽井沢

軽井沢駅前に広がる「プリンスグランドリゾート軽井沢」は、東京から新幹線で約60分。さらに3月14日の北陸新幹線延伸により、金沢からも約100分です。豊かな自然と融合した広大なリゾートエリアには、昨年7月に開業した、ホテルサービスと別荘機能を融合した新しい宿泊施設「ザ・プリンスヴィラ軽井沢」や温泉・スパリゾートメントを併設した「軽井沢プリンスホテルイースト」、宴会場や会議室を備えた機能的な「軽井沢プリンスホテルウエスト」などニーズに合わせてお選びいただける5つのホテルがございます。さらに雄大な自然の中に展開する6コース108ホール、ビッグスケールの「軽井沢72ゴルフ」をはじめ、目的やプレイスタイルに合わせてお選びいただける8ゴルフ場・全10コース162ホールを展開しております。その他にも、ゲストハウスウエ



ディング「フォレストーナ軽井沢」や毎年長野県のトップをきってオープンする「軽井沢プリンスホテルスキー場」、テニスコート、サイクリング、自然体験プログラムなど充実した施設がそろう、ここでしか体験できないすばらしい休日



また、1995年に開業し、本年20周年を迎える「軽井沢・プリンスシヨツピングプラザ」は、1997年にアウトレットの業態をいち早く導入し、日本のアウトレットブームのさきがけとなりました。昨年7月にスウェーデンのトップブランドやインテリア、アウトドアなど約240店舗をそろえた国内最大級リゾート型ショッピングモールとして、多くのお客さまにご来場いただいております。



最後に、ユーザ協会主催の電話対応コンクールには、毎年参加させていただいております。電話対応におけるお客様サービスの向上を図るため、今年も、今まで以上に力を入れて取り組みたいと考えておりますので、よろしくお願いたします。



■プリンスグランドリゾート軽井沢
〒389-0193 北佐久郡軽井沢町軽井沢
TEL:0267-42-1111 FAX:0267-42-7139
<http://www.princehotels.co.jp/karuizawa-area>

中信・南信

精密切削で産業社会の高度なニーズに応える
株式会社乾光精機製作所

《乾光鋼を鍛え光らす》を社名の由来とした乾光精機製作所は、創業昭和36年今年で54周年を迎えます。創業以来、一貫して精密機械・金属部品加工、精密治工具の設計製作、自動省力化一般機器部品、航空機部品の製造に携わってまいりました。

センターにも検知できない、わずかな歪みを熟練の職人は、その指の腹で知ることが出来ます。あるいは、金属を削る音の変化で異常をいち早く認識する名人もいます。すべてがマニュアル化していき現代、人はその可能性をどこかに置き忘れてはいないでしょうか。

切削は、部品の形状をつくりこむ上でもっとも金属劣化が少ない技術。高い品質の素材特性をそのまま活かす部品化することが出来ます。当社はこの分野で高い評価をいただく部品メーカー。先新の加工機器の導入と人の持つ技術の可能性によって産業社会が求めるあらゆるニーズにお応えしています。

当社が手がける実装部品は、航空機器をはじめ、とくにその形状が特殊なもの、あるいは精度要求が厳しいものが特長。この技術を量産化するノウハウも保有し、実にさまざまな分野で部品供給しています。また、コンピュータ関連に、加工精度と金属品質が問われる分野が広がっています。中でもICTウエハーの加工は飛躍的に市場が拡大し、その製造プラントの性能は凄まじい勢いで進化を続け



■株式会社乾光精機製作所
本社：下伊那郡高森町山吹8685番地1
宮城営業所：宮城県黒川郡大和町もみじヶ丘1丁目19番地4
TEL:0265-35-5345 FAX:0265-35-5348
<http://www.kenkoseiki.co.jp>



新しい技術が乾光の技術が期待され、プラットフォームの高性能化の一翼を担っています。その他、裝飾ステンレス加工部門、ゴルフ練習場部門、SS（燃料油販売）部門、本格的な懐石料理をいただける日本料理「光苑」など多岐にわたる柱を持つことで安定的な経営を目指すとともに、あらゆるユーザーの皆さんのご要望にお応えできるように努力してまいりました。当社が手掛けた部品で作られた製品が、常に身の回りで使われる携帯電話から、大空を駆け廻る航空機、衛星打上用ロケットなど航空宇宙産業分野でも活躍しています。次世代に向けた、無限に飛躍する乾光精機製作所に今後もご期待ください。



また、社員一人一人の力をサポートする上で、ユーザ協会さんの「もしもし検定」を活用していきたいと思っております。



■株式会社乾光精機製作所
本社：下伊那郡高森町山吹8685番地1
宮城営業所：宮城県黒川郡大和町もみじヶ丘1丁目19番地4
TEL:0265-35-5345 FAX:0265-35-5348
<http://www.kenkoseiki.co.jp>

Hello Talk

第134号 平成27年4月発行
編集発行●(公財)日本電信電話ユーザ協会

●長野支部 TEL.026-233-2559 FAX.026-233-2569
〒380-0845 長野市西後町610-12

●新潟支部 TEL.025-211-8381 FAX.025-233-7759
〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-37

耳より情報

試験実施主体：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
検定試験方法：筆記検定試験
試験の内容：マークシート方式の筆記試験
出題の範囲：3級教育課程と同レベルとする。

もしもし検定4級の概要

- ・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）
- ・電話対応の基礎
- ・電話の受け方・かけ方、取り次ぎ、伝言

領域別出題数：ビジネスマナー6問、日本語7問、法的知識2問、コミュニケーションツール2問、電話対応3問 合計20問
申込先等：長野支部026-233-2559 新潟支部025-211-8381
詳しくはユーザ協会ホームページをご覧ください。
検定試験日：毎月第1水曜日（但し、1月は第2水曜日）

もしもし検定4級スタート!
電話応対技能検定

もしもし検定4級合格者は「おトクがいっぱい!」

電話応対エキスパートを目指す層の拡大を図るため、企業及び受検者の負担を軽減し、参画しやすい、マークシート方式の筆記試験のみで選考を行うエントリークラスのもしもし検定です。試験時間も実技無しの40分で完了し、検定料も1,000円（税別）にて受検することができ、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事ができます。

もしもし検定4級って?

- 3級合格への道がグッと近くなります。
- 3級受検のための必須研修の一部が免除!
- 3級受検の際の筆記試験が免除!