

<参考>

電話応対技能検定4級試験のご案内

■ 4級資格の特徴

- ・ 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。なお、筆記試験内容は3級と同レベルです（過去問題集等で自学）。

■ 検定料（税別）は、1,000円

【参考】 3級：5,000円、2級：6,000円 1級：7,000円 指導者級：10,000円

■ 4級資格者が3級を受験する場合について

- ・ 3級受験に必要な基本研修の一部を免除
- ・ 3級基本研修15時間の内、8時間を免除し7時間以上の基本研修
- ・ 筆記試験免除

■ 資格段階と必要なスキル

資格段階	必要なスキル	検定試験
4級<新設>	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。	筆記試験のみ
3級（初級）	ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎能力を有する。 電話応対を日常業務とする中で、一通りの能力を有する	筆記・実技試験 ・ 4級取得者が3級を受験する場合は筆記試験は免除
2級（中級）	ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの応用能力を有する。 電話応対を日常業務とする中で、他と際立った能力を有する。	筆記・実技試験
1級（上級）	ビジネス電話応対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。 電話応対を日常の業務とする中で、専門性を備えたチームリーダーとなる能力を有する。	筆記・実技試験
指導者級（S級）	上記の資格取得希望者を教育・指導する資格。 電話応対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管などの役割を担う。	筆記・実技試験

発行責任者

〒680-0007鳥取市湯所町2-258（公財）日本電信電話ユーザ協会 鳥取県支部 事務局長 野口 浩史
TEL(0857)39-2525 FAX(0857)39-2526 Email:toriuser@bz01.plala.or.jp