

非営利型 一般社団法人
エチケット・サービス向上協会



CSは時代と共に変化しています。
誤解されがちなCS（顧客満足）の正しい理解と活用方法を学び、スキルの証明を得られる検定です。
今までのCS・これからのCSを理解・活用し、発展・繁栄を目指しましょう。

<http://www.esa.or.jp/cs-test.html>

様々な企業様でESAの検定が採用されています。

「新入社員は必須!」「受検・合格が昇進の条件」とされている企業・組織・団体様が増えています。企業様単位・団体様単位でのご受験はご相談ください。(団体様割引がございます。)

検定試験について

	初 級	中 級
出題範囲	CS（顧客満足）の基本	CS・CSM(CS マネジメント=CS 経営)の応用編
出題方式	4拓 全 50 問	4拓+記述式1問 全 50 問
合否の基準	70 点以上で合格	80 点以上で合格
検定料	5, 8 0 0 円 (消費税なし)	9, 8 0 0 円 (消費税なし)

受験方法 <ESA（イーサ）の各種検定の受験方法は、大きく分けて2つの方法があります。>

	郵送受験	イーサ認定セミナー受講時受験
場 所	ご自宅	イーサ認定セミナー会場
日 時	ご都合に合わせて	イーサ認定セミナー終了時
受 験	郵送式でご自宅で回答し、 答案を返送していただきます。	セミナーを終日ご受講が条件となり、 セミナー終了時に続けて試験を行います。
結 果	イーサへ答案が到着後、 1か月以内に結果を郵送します。	試験終了後に解答を提出していただき、 1か月以内に結果を郵送します。
費 用	検定料+送料 510 円	セミナー参加費に含まれます。
申 込	随時受付。 メール又は FAX にてお申込ください。 申込書 [PDF] (次ページに添付)	団体、集団受験をご検討の場合はご相談ください。 出張認定セミナーも承っています。ご予算や人数など、 まずはご相談ください。

銀行振込、現金書留

お支払 ※入金確認次第、試験問題を郵送する[前払い]となります。
(お申込書を確認しましたら日程など詳細につきましてイーサよりご連絡をいたします。)

認定証 認定証をご希望の場合は別途2千円で認定証を発行します。

- その他
- テキストや参考書はお問い合わせください。
 - **団体、集団受験をご検討の場合はご相談ください。(団体割引制度があります。)**
 - ご要望により講師派遣で認定セミナー受験も承ります。
 - 学生証のコピーをお申込と一緒に提出いただければ、学生割引(20%割引)にて受験いただけます。

ご不明な点やご質問はイーサ事務局までメール又はFAXにてお気軽にお問合せください。

イーサ



非営利型 一般社団法人
エチケット・サービス向上協会

<http://www.esa.or.jp>

川崎市麻生区はるひ野 5-4-1-008

E-Mail : info@esa.or.jp