

秘書検定は「人柄育成」を目指しています

文部科学省後援

# 秘書技能検定試験

実施企画書

## 目 次

■秘書技能検定の概要	3
■実施要項	4
■面接試験日程	5・6
■団体申込の取り扱い	7
■秘書技能検定試験施行委託要綱	8
■受験形態別事務取り扱い一覧	9
■事務連絡スケジュール	10・11・12
■秘書技能検定の事績	13
■表彰	14
■秘書技能審査基準	15・16・17・18

## 秘書技能検定の概要

### 普及の趣旨

本検定が内容とする秘書技能とは、企業における一般事務職の職務内容を、秘書技能という名称に集約したもので、一般事務職に携わる者ならば誰でも備えていなければならない、基本的な実務知識であります。

資格検定は、公的な資格を得ることに意義があることはもちろんですが、それによって就職の際の有利な条件をつくること、および社会生活の目標にし得られること、またそれらの学習手段として作用するところにも大きな意義があるものと存じます。

当協会といたしましては以上の趣旨を使命とし、一層の普及を図りたい考えであります。

### 本検定の監修委員（敬称略・五十音順）

- 小松 由美（目白大学短期大学部副学長）
- 藤田 利久（埼玉純真短期大学前学長）
- 藤村 やよい（前久留米信愛短期大学客員教授）
- 油谷 純子（目白大学短期大学部名誉教授）

本検定の総括責任者

- 白川 美雪（秘書検定チームチーフ）

### 秘書技能審査基準

15～18ページの「秘書技能審査基準」をご参照ください。

# 実施要項

## 筆記試験日時

【第133回（2024年度第1回）】2024年6月16日（日） \*準会場の場合は、15日（土）または16日（日）  
受付期間 4月5日（金）～5月14日（火）（団体申込の場合は5月14日必着）

【第134回（2024年度第2回）】2024年11月17日（日） \*準会場の場合は、16日（土）または17日（日）  
受付期間 9月4日（水）～10月15日（火）（団体申込の場合は10月15日必着）

【第135回（2024年度第3回）】2025年2月9日（日） \*準会場の場合は、8日（土）または9日（日）  
受付期間 12月9日（月）～1月14日（火）（団体申込の場合は1月14日必着）

※第135回は2級と3級のみの実施となりますのでご注意ください。

3 級 11:50～13:50      2 級 14:50～17:00

準1級 11:50～14:10      1 級 14:50～17:20

※受験上の注意の説明（10分間）を含む。

## 受験料（消費税込み）

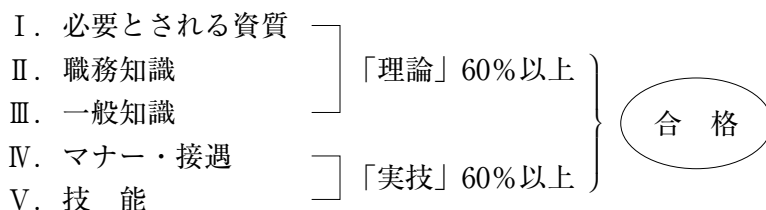
1 級 7,800円      準1級 6,500円      2 級 5,200円      3 級 3,800円

準1級・2級 11,700円      2級・3級 9,000円

（1級は、他の級との併願受験はできません）

## 合格基準

筆記試験は「理論」と「実技」に領域区分され、それぞれの得点が60%以上のとき合格となります。



## 合否の通知\*

2級・3級 —— 試験終了約3週間後に通知します。

準1級 —— 筆記試験の合否は試験終了約2週間後に、面接試験の合否は試験終了約3週間後に通知します。

1級 —— 筆記試験の合否は面接試験日（試験地別）の約1週間前までに、面接試験の合否は面接試験終了約3週間後に通知します。

## 1級・準1級筆記試験の免除について

面接試験に不合格だった方は、1年間（次回と次々回）は筆記試験が免除されます（初回の面接試験を欠席された方には適用されません）。詳細は合否通知書でお知らせします。

## 合格証・合格証明書の発行\*

合格証、合格証明書はデジタル化したものを合格者各人宛てに発行します。

合否通知書に表示された所定のURLよりダウンロード、PDF保存ができます。これにより「合格証明書」はいつでも出力が可能です。

※デジタル環境がない方には有料で対応しますので、個別にご相談ください。

合格証（カード）発行：1,000円 / 合格証明書発行：1,000円

\*……団体申込の場合は7ページをご覧ください。

## 面接試験日程

### 【第133回（2024年度第1回）】

#### （1級面接試験）

札幌	7月21日（日）	第133回筆記試験合格者・筆記試験免除者
東京	6月8日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	7月27日（土）	第133回筆記試験合格者のみ
東京	7月28日（日）	〃
新潟	7月7日（日）	第133回筆記試験合格者・筆記試験免除者
名古屋	7月14日（日）	〃
大阪	6月2日（日）	筆記試験免除者のみ
大阪	7月13日（土）	第133回筆記試験合格者のみ
広島	7月6日（土）	第133回筆記試験合格者・筆記試験免除者
福岡	7月21日（日）	〃

#### （準1級面接試験）

札幌	7月21日（日）	第133回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	7月21日（日）	〃
東京	5月25日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	7月20日（土）	第133回筆記試験合格者のみ
東京	7月21日（日）	〃
東京	7月27日（土）	〃
新潟	7月21日（日）	第133回筆記試験合格者・筆記試験免除者
金沢	7月14日（日）	〃
名古屋	7月20日（土）	〃
名古屋	7月21日（日）	〃
大阪	7月20日（土）	〃
大阪	7月21日（日）	〃
広島	7月21日（日）	〃
高松	7月20日（土）	〃
福岡	7月27日（土）	〃
鹿児島	7月14日（日）	〃
那覇	7月21日（日）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。

【第134回（2024年度第2回）】

（1級面接試験）

札幌	12月15日（日）	第134回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月26日（日）	〃
東京	10月26日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	1月12日（日）	第134回筆記試験合格者のみ
東京	1月18日（土）	〃
名古屋	12月21日（土）	第134回筆記試験合格者・筆記試験免除者
大阪	11月2日（土）	筆記試験免除者のみ
大阪	12月22日（日）	第134回筆記試験合格者のみ
広島	1月25日（土）	第134回筆記試験合格者・筆記試験免除者
高松	12月7日（土）	〃
福岡	12月8日（日）	〃
宮崎	12月14日（土）	〃
那覇	12月21日（土）	〃

（準1級面接試験）

札幌	12月15日（日）	第134回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月11日（土）	〃
東京	11月2日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	1月11日（土）	第134回筆記試験合格者のみ
東京	1月12日（日）	〃
東京	1月18日（土）	〃
新潟	12月15日（日）	第134回筆記試験合格者・筆記試験免除者
金沢	12月21日（土）	〃
名古屋	1月11日（土）	〃
名古屋	1月12日（日）	〃
大阪	1月11日（土）	〃
大阪	1月12日（日）	〃
広島	1月12日（日）	〃
高松	1月11日（土）	〃
福岡	1月12日（日）	〃
宮崎	12月14日（土）	〃
那覇	12月21日（土）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。



# 秘書技能検定試験施行委託要綱

## 事務分担

実務技能検定協会の行う事務	施行委託団体の行う事務
① 試験に関する規定	① 検定案内の配布
② 検定案内・要項の送付	② 受験者の募集
③ 試験問題の送付	③ 会場の設営
④ 試験答案の採点	④ 試験の実施
⑤ 合否の通知	⑤ 合否の連絡（受験者）
⑥ その他、これに伴う事務	

その他、事務の分担について疑義のある場合は、協議の上処理します。

## 手数料の支払い（委託団体）

1. 学校、事業所等で、取りまとめて受験の申し込みがあった場合は、その団体に下記の手数料をお支払いします。

### 委託団体申込者の取りまとめ手数料

受験料の10%（受験料から取りまとめ手数料分を差し引いてご送金ください）

※16名未満の場合は、ご容赦ください。

### 個人（外部）申込者の引受手数料

受験料の10%（本会場のみ・試験実施日から約1カ月半後にお支払いします）

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴う試験監督料として下記による金額をお支払いします（受験者50名について1名の割合）。

### 本会場

13,000円×監督者数（ただし、一つの時間帯のみ実施の場合は10,000円×監督者数）

3. 準会場の場合、試験監督料は志願者数に応じて所定の金額をお支払いします（受験料から試験監督料分を差し引いてご送金ください）。

### 準会場

16～40名……8,000円

41名以上……志願者数×@200円

※16名未満の場合は、ご容赦ください。



## 受験形態別事務取り扱い一覧

	本 会 場	準 会 場	特 約 受 験	個 人 申 込
試 験 会 場	貴校(貴社)	貴校(貴社)	協会指定	協会指定
申 込 方 法	一括申込	一括申込	一括申込	個別申込
受 験 願 書	団体申込用	団体申込用	個人申込用	個人申込用
受 験 票	ご担当者宛て 一括送付	ご担当者宛て 一括送付	本人宛て送付	本人宛て送付
合 否 通 知 書	同 上	同 上	同 上	同 上
合 格 証	合格者各人がダウンロード ※デジタル環境がない方はカードを有料で発行（申込制）			
合 格 証 明 書	合格者各人がダウンロード（用紙で出力可） ※デジタル環境がない方は有料で発行（申込制）			
手数料の支払い	団体申込者受験料の10%（16名未満の場合は、ご容赦ください）および個人申込者受験料の10%	団体申込者受験料の10%（16名未満の場合は、ご容赦ください）	申込者受験料の5%（16名未満の場合は、ご容赦ください）	_____
試験監督料の支払い	13,000円×監督者数。ただし、一つの時間帯のみ実施の場合は、10,000円×監督者数	16～40名…8,000円 41名以上…志願者数×@200円 （16名未満の場合は、ご容赦ください）	_____	_____

※どの受験形態も実施回ごとに登録しますので、必ず事前にご連絡ください。

1. 本 会 場……委託団体申込者および個人（外部）申込者の受験する試験場。
2. 準 会 場……委託団体申込者のみが受験する試験場（原則として16名以上）。
3. 特約受験……試験実施委託団体にはならないが、受験願書および受験料を学校、事業所等でまとめて送付していただける場合は、「特約受験扱い」とします（原則として16名以上）。受験票・合否通知は本人宛てに送付。合否結果一覧表はご担当者宛て送付。

※受験願書に写真は不要です。

※特約受験と個人申込の方は、試験当日、身分を証明するもの（身分証明書、健康保険証、運転免許証、パスポートなど）をお持ちください。

※受験願書にご記入いただいた個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用しません。

## 事務連絡スケジュール

### ◆第133回（2024年6月16日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校) / (貴校) ← (協会)	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➡	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票（願書請求）の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	3月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内（願書付）	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	4月5日(金) ) 5月14日(火)	・受験願書 ・送り状	・受験願書，送り状の返送（5月14日必着）	○	○	○	○
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	5月31日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 6月12日)	○	○	○	
試 験 監 督 者 連 絡 (本会場のみ)	←	5月30日(木)	・試験監督者数連絡 通知（ファクシミリ で送信）	・監督者数をファクシミリ で返信	○			
試 験 資 材	➡	6月10日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後，協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		6月16日(日)		・試験実施後，答案，出 欠名簿，実施報告書を 梱包	○	○		
答 案 返 送	←	6月17日(月)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌日に佐川急便が 集荷	○	○		
模 範 解 答	➡	6月18日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡	7月5日(金)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		「合否一覧のみ送付」
手数料の支払い (本会場のみ)	➡	8月上旬	・外部受験者引受手 数料	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験の場合，受験票は6月3日(月)に受験者本人宛てにお送りします。

※ 上記の日程および同封物に多少変更が生じることもありますが，その際にご連絡します。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。

※ 一括事務処理体制をとっています。上記の◀印について，**1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので，ご協力のほどよろしくお願ひします。

◆第134回（2024年11月17日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校) / (協会) ← (貴校)	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➡	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票(願書請求)の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	8月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	9月4日(水) 10月15日(火)	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送 (10月15日必着)	○	○	○	○
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	11月1日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 11月13日)	○	○	○	
試 験 監 督 者 連 絡 (本会場のみ)	←	10月31日(木)	・試験監督者数連絡 通知(ファクシミリ で送信)	・監督者数をファクシミリ で返信	○			
試 験 資 材	➡	11月11日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		11月17日(日)		・試験実施後, 答案, 出 欠名簿, 実施報告書を 梱包	○	○		
答 案 返 送	←	11月18日(月)	・答案, 出欠名簿, 実施報告書	・試験翌日に佐川急便が 集荷	○	○		
模 範 解 答	➡	11月19日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡	12月6日(金)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		「合 否」 一覧のみ送付
手数料の支払い (本会場のみ)	➡	1月中旬	・外部受験者引受手 数料	・指定振込先に銀行振込	○			

- ※ 特約受験の場合, 受験票は11月5日(火)に受験者本人宛てにお送りします。
- ※ 上記の日程および同封物に多少変更が生じることもありますが, その際にご連絡します。
- ※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。
- ※ 一括事務処理体制をとっています。上記の←印について, **1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので, ご協力のほどよろしくお願ひします。

◆第135回（2025年2月9日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校) / (貴校) ← (協会)	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➡	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票(願書請求)の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	11月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	12月9日(月) ) 1月14日(火)	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送 (1月14日必着)	○	○	○	○
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	1月24日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 2月5日)	○	○	○	
試 験 監 督 者 連 絡 (本会場のみ)	←	1月27日(月)	・試験監督者数連絡 通知(ファクシミリ で送信)	・監督者数をファクシミリ で返信	○			
試 験 資 材	➡	2月3日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		2月9日(日)		・試験実施後, 答案, 出 欠名簿, 実施報告書を 梱包	○	○		
答 案 返 送	←	2月10日(月)	・答案, 出欠名簿, 実施報告書	・試験翌日に佐川急便が 集荷	○	○		
模 範 解 答	➡	2月10日(月)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡	3月3日(月)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		「合 否」 の一 覧 のみ 送 付
手数料の支払い (本会場のみ)	➡	3月上旬	・外部受験者引受手 数料	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験の場合, 受験票は1月27日(月)に受験者本人宛てにお送りします。

※ 上記の日程および同封物に多少変更が生じることもありますが, その際にご連絡します。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。

※ 一括事務処理体制をとっています。上記の←印について, **1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので, ご協力のほどよろしくお願ひします。

## 秘書技能検定の事績

## 第130回（2023年6月18日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	666名	176名	26.4%
準1級	2,816名	1,293名	45.9%
2級	14,292名	8,226名	57.6%
3級	7,565名	5,542名	73.3%
合計	25,339名	15,237名	

## 第131回（2023年11月12日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	736名	208名	28.3%
準1級	2,579名	1,067名	41.4%
2級	11,203名	6,447名	57.5%
3級	6,986名	4,841名	69.3%
合計	21,504名	12,563名	

## 第132回（2024年2月11日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
2級	7,815名	4,475名	57.3%
3級	7,009名	5,478名	78.2%
合計	14,824名	9,953名	

1～132回累計	8,004,787名	4,266,480名
----------	------------	------------

## 表 彰

成績優秀者および優秀団体は、文部科学省、日本秘書クラブおよび当協会から次のように表彰させていただきます。また、試験の実施においてお世話になった団体には「感謝状」を贈呈します。各賞は次の通りです。

〈個人〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 理事長賞

実務技能検定協会 優秀賞

日本秘書クラブ 会長賞

〈団体〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 優秀賞

実務技能検定協会 感謝状

※2023年度受賞団体は次の通りです。なお、感謝状贈呈団体名・個人受賞者名は省略させていただきます。

### ●文部科学大臣賞（団体）

山口県立防府商工高等学校  
早稲田速記医療福祉専門学校  
椛山女学園大学

### ●団体優秀賞

埼玉県立久喜北陽高等学校  
長野県塩尻志学館高等学校  
長野県諏訪実業高等学校  
愛知県立桃陵高等学校  
静岡県立浜松商業高等学校  
大分県立日田三隈高等学校  
埼玉県立深谷商業高等学校  
愛知県立豊丘高等学校  
神戸市立六甲アイランド高等学校  
旭川医療秘書専門学校  
専修学校インターナショナルリゾートカレッジ  
エルケア医療保育専門学校  
大分歯科専門学校  
大阪バイオメディカル専門学校  
太田医療技術専門学校  
大原スポーツ医療保育福祉専門学校  
大原簿記情報医療専門学校 名古屋校  
専門学校岡山ビジネスカレッジ  
情報科学専門学校  
仙台大原簿記情報公務員専門学校  
つくばビジネスカレッジ専門学校  
長崎医療こども専門学校  
日本工学院八王子専門学校  
博多メディカル専門学校

聖和学園短期大学  
宮崎学園短期大学  
共愛学園前橋国際大学  
釧路公立大学  
静岡文化芸術大学  
就実大学・就実短期大学  
高松大学・高松短期大学  
都留文科大学  
帝塚山学院大学  
帝塚山大学  
常葉大学 静岡草薙キャンパス  
ノートルダム清心女子大学同窓会  
武庫川女子大学  
桃山学院大学  
株式会社エストール  
日本交通株式会社

※2024年度表彰は、2025年3月に行う予定です。

# 秘書技能審査基準

## 3 級

程 度	領 域		内 容
初歩的な秘書的業務の理解ができ、基本的な業務を行うのに必要な知識、技能を持っている。	I 必要とされる資質	(1) 秘書的な仕事を行うについて備えるべき要件 (2) 要求される人柄	① 初歩的な秘書的業務を処理する能力がある。 ② 判断力、記憶力、表現力、行動力がある。 ③ 機密を守れる、機転が利くなどの資質を備えている。 ① 身だしなみを心得、良識がある。 ② 誠実、明朗、素直などの資質を備えている。
	II 職務知識	(1) 秘書的な仕事の機能	① 秘書的な仕事の機能を知っている。 ② 上司の機能と秘書的な仕事の機能の関連を知っている。
	III 一般知識	(1) 社会常識 (2) 経営に関する知識	① 社会常識を備え、時事問題について知識がある。 ① 経営に関する初歩的な知識がある。
	IV マナー・接遇	(1) 人間関係 (2) マナー (3) 話し方、接遇  (4) 交際の業務	① 人間関係について初歩的な知識がある。 ① ビジネスマナー、一般的なマナーを心得ている。 ① 一般的な敬語、接遇用語が使える。 ② 簡単な短い報告、説明ができる。 ③ 真意を捉える聞き方が、初歩的なレベルでできる。 ④ 注意、忠告が受けられる。 ① 慶事、弔事に伴う庶務、情報収集と簡単な処理ができる。 ② 贈答のマナーを一般的に知っている。
	V 技 能	(1) 会 議  (2) 文書の作成  (3) 文書の取り扱い  (4) ファイリング (5) 資料管理  (6) スケジュール管理 (7) 環境、事務用品の整備	① 会議に関する知識、および進行、手順について初歩的な知識がある。 ② 会議について、初歩的な計画、準備、事後処理ができる。 ① 簡単な社内文書が作成できる。 ② 簡単な折れ線、棒などのグラフを書くことができる。 ① 送付方法、受発信事務について初歩的な知識がある。 ② 秘扱い文書の取り扱いについて初歩的な知識がある。 ① 簡単なファイルの作成、整理、保管ができる。 ① 名刺、業務上必要な資料類の簡単な整理、保管ができる。 ② 要求された簡単な社内外の情報収集ができ、簡単な整理、保管ができる。 ① 上司の簡単なスケジュール管理ができる。 ① オフィスの簡単な整備、管理、および事務用品の簡単な整備、管理ができる。



## 2 級

程 度	領 域		内 容
秘書的業務について理解ができ、一般的な秘書的業務を行うのに必要な知識、技能を持っている。	I 必要とされる資質	(1) 秘書的な仕事を行うについて備えるべき要件 (2) 要求される人柄	① 一般的に秘書的業務を処理する能力がある。 ② 判断力、記憶力、表現力、行動力がある。 ③ 機密を守れる、機転が利くなどの資質を備えている。 ① 身だしなみを心得、良識がある。 ② 誠実、明朗、素直などの資質を備えている。
	II 職務知識	(1) 秘書的な仕事の機能	① 秘書的な仕事の機能を知っている。 ② 上司の機能と秘書的な仕事の機能の関連を知っている。
	III 一般知識	(1) 社会常識 (2) 経営管理に関する知識	① 社会常識を備え、時事問題について知識がある。 ① 経営管理に関する初歩的な知識がある。
	IV マナー・接遇	(1) 人間関係 (2) マナー (3) 話し方、接遇  (4) 交際の業務	① 人間関係について一般的な知識がある。 ① ビジネスマナー、一般的なマナーを心得ている。 ① 一般的な敬語、接遇用語が使える。 ② 短い報告、説明、簡単な説得ができる。 ③ 真意を捉える聞き方が一般的にできる。 ④ 忠告が受けられ、注意ができる。 ① 慶事、弔事に伴う庶務、情報収集とその処理ができる。 ② 贈答のマナーを一般的に知っている。 ③ 上司加入の諸会の事務を扱うことができる。
	V 技 能	(1) 会 議  (2) 文書の作成  (3) 文書の取り扱い  (4) ファイリング (5) 資料管理  (6) スケジュール管理 (7) 環境、事務用品の整備	① 会議に関する知識、および進行、手順についての知識がある。 ② 会議の計画、準備、事後処理ができる。 ① 文例を見て、社内外の文書が作成できる。 ② 会議の簡単な議事録が作成できる。 ③ 折れ線、棒、簡単な円などのグラフを書くことができる。 ① 送付方法、受発信事務について知識がある。 ② 秘扱い文書の取り扱いについて知識がある。 ① 一般的なファイルの作成、整理、保管ができる。 ① 名刺、業務上必要な資料類の整理、保管が一般的にできる。 ② 要求された社内外の情報収集、整理、保管が一般的にできる。 ① 上司のスケジュール管理が一般的にできる。 ① オフィスの整備、管理、および事務用品の整備、管理が一般的にできる。



## 準1級〈一次試験（筆記）〉

程 度	領 域	内 容
秘書的業務について理解があり、1級に準じた知識を持つとともに、技能が発揮できる。	I 必要とされる資質	(1) 秘書的な仕事を行うについて備えるべき要件 (2) 要求される人柄 ① 秘書的な仕事を処理する能力がある。 ② 判断力、記憶力、表現力、行動力がある。 ③ 機密を守れる、機転が利くなどの資質を備えている。 ① 身だしなみを心得、良識がある。 ② 誠実、明朗、素直などの資質を備えている。
	II 職務知識	(1) 秘書的な仕事の機能 ① 秘書的な仕事の機能を知っている。 ② 上司の機能と秘書的な仕事の機能の関連を知っている。
	III 一般知識	(1) 社会常識 (2) 経営管理に関する知識 ① 社会常識を備え、時事問題について知識がある。 ① 経営管理に関する一般的な知識がある。
	IV マナー・接遇	(1) 人間関係 (2) マナー (3) 話し方、接遇 (4) 交際の業務 ① 人間関係について知識がある。 ① ビジネスマナー、一般的なマナーを心得ている。 ① 状況に応じた言葉遣いができ、適切な敬語、接遇用語が使える。 ② 長い報告、説明、苦情処理、説得ができる。 ③ 真意を捉える聞き方ができる。 ④ 忠告が受けられ、忠告の仕方を理解している。 ① 慶事、弔事の次第とそれに伴う庶務、情報収集とその処理ができる。 ② 贈答のマナーを知っている。 ③ 上司加入の諸会の事務、および寄付などに関する事務が扱える。
	V 技 能	(1) 会 議 (2) 文書の作成 (3) 文書の取り扱い (4) ファイリング (5) 資料管理 (6) スケジュール管理 (7) 環境、事務用品の整備 ① 会議に関する知識、および進行、手順についての知識がある。 ② 会議の計画、準備、事後処理ができる。 ① 社内外の文書が作成できる。 ② 会議の簡単な議事録が作成できる。 ③ 折れ線、棒、円などのグラフを書くことができる。 ① 送付方法、受発信事務について知識がある。 ② 秘扱い文書の取り扱いについて知識がある。 ① ファイルの作成、整理、保管ができる。 ① 名刺、業務上必要な資料類の整理、保管ができる。 ② 要求された社内外の情報収集、整理、保管ができる。 ① 上司のスケジュール管理ができる。 ① オフィスの整備、管理、および事務用品の整備、管理が適切にできる。

## 準1級〈二次試験（面接）〉

(1) ロールプレイング

(審査要素)

秘書的業務担当者としての、態度、振る舞い、話の仕方、言葉遣い、物腰、身なりなどの適性。

- ① 一般的なあいさつ（自己紹介）ができる。
- ② 上司への報告ができる。
- ③ 上司への来客に対応できる。

## 1 級〈一次試験（筆記）〉

程 度	領 域	内 容
秘書的業務全般について十分な理解があり、高度な知識を持つとともに、高度な技能が発揮できる。	I 必要とされる資質	(1) 秘書的な仕事を行うについて備えるべき要件 (2) 要求される人柄 ① 秘書的な仕事を処理するのに十分な能力がある。 ② 判断力、記憶力、表現力、行動力がある。 ③ 機密を守れる、機転が利くなどの資質を備えている。 ① 身だしなみを心得、良識がある。 ② 誠実、明朗、素直などの資質を備えている。
	II 職務知識	(1) 秘書的な仕事の機能 ① 秘書的な仕事の機能を知っている。 ② 上司の機能と秘書的な仕事の機能の関連を十分に知っている。
	III 一般知識	(1) 社会常識 (2) 経営管理に関する知識 ① 社会常識を備え、時事問題について知識が十分にある。 ① 経営管理に関する一般的な知識がある。
	IV マナー・接遇	(1) 人間関係 (2) マナー (3) 話し方、接遇 (4) 交際の業務 ① 人間関係についての知識が十分にある。 ① ビジネスマナー、一般的なマナーを十分に心得ている。 ① 状況に応じた言葉遣いが十分にでき、高度な敬語、接遇用語が使える。 ② 複雑で長い報告、説明、苦情処理、説得ができる。 ③ 真意を捉える聞き方ができる。 ④ 忠告が受けられ、忠告の仕方を十分に理解している。 ① 慶事、弔事の次第とそれに伴う庶務、情報収集とその処理ができる。 ② 贈答のマナーを十分知っている。 ③ 上司加入の諸会の事務、および寄付などに関する事務ができる。
	V 技 能	(1) 会 議 (2) 文書の作成 (3) 文書の取り扱い (4) ファイリング (5) 資料管理 (6) スケジュール管理 (7) 環境の整備 ① 会議に関する知識、および進行、手順についての知識が十分にある。 ② 会議の計画、準備、事後処理が十分にできる。 ① 社内外の文書が作成できる。 ② 会議の議事録が作成できる。 ③ データに基づき、適切なグラフを書くことができる。 ① 送付方法、受発信事務について知識が十分にある。 ② 秘扱い文書の取り扱いについて知識が十分にある。 ① 適切なファイルの作成、整理、保管ができる。 ① 名刺、業務上必要な資料類の整理、保管ができる。 ② 要求された社内外の情報収集、整理、保管ができる。 ① 上司のスケジュール管理が十分にできる。 ① オフィスの整備、管理ができ、レイアウトの知識がある。

## 1 級〈二次試験（面接）〉

(1) ロールプレイング

(審査要素)

秘書的業務担当者としての、態度、振る舞い、話の仕方、言葉遣い、物腰、身なりなどの適性。

- ① 上司への報告ができる。
- ② 上司への来客に対応できる。

ビジネス文書検定は「書き表す能力の育成」をめざしています

文部科学省後援

# ビジネス文書技能検定試験

実施企画書

## 目 次

■ビジネス文書技能検定の概要	21
■実施要項	22
■団体申込の取り扱い	23
■ビジネス文書技能検定試験施行委託要綱	24
■受験形態別事務取り扱い一覧	25
■事務連絡スケジュール	26・27
■ビジネス文書技能検定の事績・表彰	28
■ビジネス文書技能審査基準	29・30・31

## 普及の趣旨

ビジネス分野では、事務的な職務に携わる者に対して文書を書く能力（文章・文書用語・様式・関連知識・書写技能）を事務処理の基礎能力として誰についても求めています。

しかし、現実にはその能力に対して、不満の声が高く、例えば「一流企業の90%以上が、大卒社員の“国語の文章力不足”を訴えている。」（一般財団法人日本人事行政研究所調べ）とされています。この種のことは、マスコミ等でも就職試験期にはしばしば報じられており、また、学校教育・企業内教育の場面でも、問題点として幾多指摘されているところでもあります。

このような状況を背景として、本協会では〈実地に役立つ文書技能〉の社会的普及および技能の向上を目的として、本検定の普及を図りたい考えであります。

## 本検定の監修委員（敬称略・五十音順）

小松 由美（目白大学短期大学部副学長）

藤田 利久（埼玉純真短期大学前学長）

藤村 やよい（前久留米信愛短期大学客員教授）

油谷 純子（目白大学短期大学部名誉教授）

本検定の総括責任者

新井 正治（ビジネス文書検定チームチーフ）

## ビジネス文書技能審査基準

29～31ページの「ビジネス文書技能審査基準」をご参照ください。

# 実施要項

## 筆記試験日時

【第75回（2024年度第1回）】 2024年6月30日(日) \*準会場の場合は、29日(土)または30日(日)

受付期間 4月5日（金）～5月27日（月）（団体申込の場合は5月27日必着）

【第76回（2024年度第2回）】 2024年12月1日(日) \*準会場の場合は、11月30日(土)または12月1日(日)

受付期間 9月4日（水）～10月28日（月）（団体申込の場合は10月28日必着）

3級 12:00～14:10      2級 14:50～17:10

1級 12:00～14:30

※受験上の注意の説明（10分間）を含む。

## 受験料（消費税込み）

1級 7,000円      2級 5,200円      3級 3,800円

1級・2級 12,200円      2級・3級 9,000円

## 合格基準

本検定では「表記技能」「表現技能」および「実務技能」の3領域から出題され、それぞれの得点が60%以上のとき合格となります。

## 合否の通知\*

試験終了約1カ月後に通知します。

## 合格証・合格証明書の発行\*

合格証、合格証明書はデジタル化したものを合格者各人宛てに発行します。

合否通知書に表示された所定のURLよりダウンロード、PDF保存ができます。これにより「合格証明書」はいつでも出力が可能です。

※デジタル環境がない方には有料で対応しますので、個別にご相談ください。

合格証（カード）発行：1,000円      /      合格証明書発行：1,000円

\*……団体申込の場合は23ページをご覧ください。

### 団体受験の申し込み

学校、事業所等で本検定の実施をご希望の場合は、その旨をご連絡ください。以下の予定で「受験案内（願書付）」をお送りします。

- ・2024年度第1回検定：3月下旬以降
- ・2024年度第2回検定：8月下旬以降

お送りする「受験案内」は、4検定（秘書検定・ビジネス文書検定・ビジネス実務マナー検定・サービス接客検定）の受験案内を1冊にまとめたものです。本検定以外の検定実施も併せてご検討ください。

### 合否の通知

当協会が試験の施行を委託する学校、事業所等（委託団体）に所属する受験者の合否通知は、ご担当者に一括してお送りします。

なお、「特約受験」の場合、合否の通知は受験者本人宛てに通知します。

### 合格証・合格証明書の発行

受験者の合格証、合格証明書は各人でダウンロード、PDF保存を行っていただきます。合格者には合否通知書に表示された所定のURLより各人で取得するようご案内ください。

※デジタル環境がない方には有料で対応しますので、個別にご相談ください。

※ 受験形態（本会場・準会場・特約受験・個人申込）によって、事務の取り扱いが違う点もありますので、詳細は25ページをご覧ください。

※ 事務連絡のスケジュールについては、26～27ページをご覧ください。

## 事務分担

実務技能検定協会の行う事務	施行委託団体の行う事務
① 試験に関する規定	① 検定案内の配布
② 検定案内・要項の送付	② 受験者の募集
③ 試験問題の送付	③ 会場の設営
④ 試験答案の採点	④ 試験の実施
⑤ 合否の通知	⑤ 合否の連絡（受験者）
⑥ その他、これに伴う事務	

その他、事務の分担について疑義のある場合は、協議の上処理します。

## 手数料の支払い（委託団体）

1. 学校、事業所等で、取りまとめて受験の申し込みがあった場合は、その団体に下記の手数料をお支払いします。

### 委託団体申込者の取りまとめ手数料

受験料の10%（受験料から取りまとめ手数料分を差し引いてご送金ください）

※16名未満の場合は、ご容赦ください。

### 個人（外部）申込者の引受手数料

受験料の10%（本会場のみ・試験実施日から約1カ月半後にお支払いします）

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴う試験監督料として下記による金額をお支払いします（受験者50名について1名の割合）。

### 本会場

13,000円×監督者数（ただし、一つの時間帯のみ実施の場合は10,000円×監督者数）

3. 準会場の場合、試験監督料は志願者数に応じて所定の金額をお支払いします（受験料から試験監督料分を差し引いてご送金ください）。

### 準会場

16～40名……8,000円

41名以上……志願者数×@200円

※16名未満の場合は、ご容赦ください。



## 受験形態別事務取り扱い一覧

	本会場	準会場	特約受験	個人申込
試験会場	貴校(貴社)	貴校(貴社)	協会指定	協会指定
申込方法	一括申込	一括申込	一括申込	個別申込
受験願書	団体申込用	団体申込用	個人申込用	個人申込用
受験票	ご担当者宛て 一括送付	ご担当者宛て 一括送付	本人宛て送付	本人宛て送付
合否通知書	同上	同上	同上	同上
合格証	合格者各人がダウンロード ※デジタル環境がない方はカードを有料で発行(申込制)			
合格証明書	合格者各人がダウンロード(用紙で出力可) ※デジタル環境がない方は有料で発行(申込制)			
手数料の支払い	団体申込者受験料の10%(16名未満の場合は、ご容赦ください)および個人申込者受験料の10%	団体申込者受験料の10%(16名未満の場合は、ご容赦ください)	申込者受験料の5%(16名未満の場合は、ご容赦ください)	_____
試験監督料の支払い	13,000円×監督者数。ただし、一つの時間帯のみ実施の場合は、10,000円×監督者数	16~40名…8,000円 41名以上…志願者数×@200円 (16名未満の場合は、ご容赦ください)	_____	_____

※どの受験形態も実施回ごとに登録しますので、必ず事前にご連絡ください。

1. 本会場……委託団体申込者および個人(外部)申込者の受験する試験場。
2. 準会場……委託団体申込者のみが受験する試験場(原則として16名以上)。
3. 特約受験……試験実施委託団体にはならないが、受験願書および受験料を学校、事業所等でまとめて送付していただける場合は、「特約受験扱い」とします(原則として16名以上)。受験票・合否通知は本人宛てに送付。合否結果一覧表はご担当者宛て送付。

※受験願書に写真は不要です。

※特約受験と個人申込の方は、試験当日、身分を証明するもの(身分証明書、健康保険証、運転免許証、パスポートなど)をお持ちください。

※受験願書にご記入いただいた個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用しません。

## 事務連絡スケジュール

### ◆第75回（2024年6月30日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校) / (貴校) ← (協会)	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➡	1月上旬	・会場種別等連絡票（願書請求） ・実施企画書	・会場種別等連絡票（願書請求）の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	3月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内（願書付）	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送（会場のみ）	○	○	○	○
願 書 受 付	↔	4月5日(金) ） 5月27日(月)	・受験願書 ・送り状	・受験願書，送り状の返送（5月27日必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	↔	6月11日(火)	・試験監督者数連絡通知（ファクシミリで送信）	・監督者数をファクシミリで返信	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	6月14日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金（振込期限 6月26日）	○	○	○	
試 験 資 材	➡	6月24日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認（確認後，協会へ通知）	○	○		
試 験 の 実 施		6月30日(日)		・試験実施後，答案，出欠名簿，実施報告書を梱包	○	○		
答 案 返 送	↔	7月1日(月)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌日に佐川急便が集荷	○	○		
模 範 解 答	➡	7月2日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡	8月1日(木)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		「合否」一覧のみ送付
手数料の支払い (本会場のみ)	➡	8月上旬	・外部受験者引受手数料	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験の場合，受験票は6月17日(月)に受験者本人宛てにお送りします。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。

※ 一括事務処理体制をとっています。上記の↔印について，**1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので，ご協力のほどよろしくお願ひします。

◆第76回（2024年12月1日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校社) ←	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➔	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票（願書請求）の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➔	8月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	9月4日(水) 10月28日(月)	・受験願書 ・送り状	・受験願書，送り状の返送 (10月28日必着)	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	←	11月12日(火)	・試験監督者数連絡 通知（ファクシミリ で送信）	・監督者数をファクシミリ で返信	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➔	11月15日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 11月27日)	○	○	○	
試 験 資 材	➔	11月25日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後，協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		12月1日(日)		・試験実施後，答案，出 欠名簿，実施報告書を 梱包	○	○		
答 案 返 送	←	12月2日(月)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌日に佐川急便が 集荷	○	○		
模 範 解 答	➔	12月3日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➔	2025年 1月14日(火)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		「合 否」 一覧のみ送付
手数料の支払い (本会場のみ)	➔	1月中旬	・外部受験者引受手 数料	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験の場合，受験票は11月18日(月)に受験者本人宛てにお送りします。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。

※ 一括事務処理体制をとっています。上記の←印について，**1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので，ご協力のほどよろしくお願ひします。

## ビジネス文書技能検定の事績

### 第73回（2023年7月2日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	210名	43名	20.5%
2級	977名	619名	63.4%
3級	2,432名	2,063名	84.8%
合計	3,619名	2,725名	

### 第74回（2023年11月26日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	204名	67名	32.8%
2級	1,390名	827名	59.5%
3級	1,853名	1,603名	86.5%
合計	3,447名	2,497名	

1～74回累計	643,355名	419,900名
---------	----------	----------

## 表彰

成績優秀者および優秀団体は、文部科学省、日本秘書クラブおよび当協会から次のように表彰させていただきます。また、試験の実施においてお世話になった団体には「感謝状」を贈呈します。

各賞は次の通りです。

〈個人〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 理事長賞

実務技能検定協会 優秀賞

日本秘書クラブ 会長賞

〈団体〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 優秀賞

実務技能検定協会 感謝状

※2023年度受賞団体は次の通りです。なお、感謝状贈呈団体名・個人受賞者名は省略させていただきます。

#### ●文部科学大臣賞（団体）

唐津ビジネスカレッジ

比治山大学短期大学部

京都医療科学大学

#### ●団体優秀賞

専門学校穴吹ビジネスカレッジ

穴吹ビジネス専門学校

大阪バイオメディカル専門学校

太田情報商科専門学校

静岡インターナショナル・エア・リゾート専門学校

専門学校日経ビジネス

武庫川女子大学

※2024年度表彰は、2025年3月に行う予定です。

# ビジネス文書技能審査基準

## 3 級

程 度	領 域	内 容	
実務に役立つ文書作成技能について、知識と技能との基本を身に付けていることにより、上司の指示に従って、普通の文書を正しく理解し、作成することができる。	I 表記技能	(1) 総 合 (2) 用 字  (3) 用 語  (4) 書 式	① 文字を、丁寧に、正しく、読みやすく、整えて書くことができる。 ① やさしい実用文に使われる常用漢字と、固有名詞やビジネス用語に使われる漢字とを書くことができる。 ② 常用漢字表にはあるが、仮名書きすべき語句を、一応、知っている。 ③ 「現代仮名遣い」について、一応、知っている。 ④ 「送り仮名の付け方」を正しく使える。 ⑤ 片仮名が正しく書け、仮名書きする語句について、一応、知っている。 ⑥ 数字が正しく書け、漢数字と算用数字との使い分けができる。 ⑦ 句読点が正しく使える。 ① 一般の用語について、一応、知っている。 ② やさしい同音異義語や異字同訓語を使い分けすることができる。 ③ 慣用の手紙用語について、一応、知っている。 ① 横書き通信文の構成とレイアウトについて、一応、知っている。
	II 表現技能	(1) 正確な文章  (2) 分かりやすい文章  (3) 礼儀正しい文章	① 普通の長さの文を、文法的によじれなく書ける。 ② 類義語を使い分けすることができる。 ③ 曖昧な用語や二通りに解釈できるような語句について、一応、知っている。 ① 標題（件名）が付けられる。 ② 箇条書きなどを使って、文章を分かりやすくすることができる。 ③ 分かりやすくするための図表が書ける。 ① 人を指す言葉・敬称を知っている。 ② 「お・ご（御）」を正しく付けられる。 ③ 動作の言葉に付ける尊敬語と謙譲語とを、単純な場合に、正しく使うことができる。 ④ 丁寧な言葉遣い、丁寧な言い回しが、一応、できる。 ⑤ 現在用いられている手紙上のエチケットやしきたりを、一応、知っている。
	III 実務技能	(1) 社内文書 (2) 社外文書 (3) 文書の取り扱い	① 簡単な社内文書（通知文など）が書ける。 ① 簡単な業務用社外文書が、文例を見て書ける。 ① 受発信事務について、一応、知っている。 ② 「秘」扱い文書の取り扱いについて、知っている。 ③ 郵便について、一応、知っている。 ④ 用紙の大きさ、紙質について、一応、知っている。 ⑤ 印刷物の校正について、知っている。

## 2 級

程 度	領 域		内 容
実務に役立つ文書作成技能について、知識と技能との全般を身に付けていることにより、単独で普通の文書を正しく理解し、作成することができる。	I 表記技能	(1) 総 合 (2) 用 字  (3) 用 語  (4) 書 式	① 文字を、丁寧に、正しく、読みやすく、整えて書くことができる。 ① 普通の実用文に使われる常用漢字とビジネス用語に使われる漢字とを書くことができる。 ② 常用漢字表にはあるが、仮名書きすべき語句を、知っている。 ③ 「現代仮名遣い」について、知っている。 ④ 「送り仮名の付け方」を、一定の基準に従って正しく使える。 ⑤ 数字が正しく書け、漢数字と算用数字との使い分けができる。 ⑥ 句読点の他、各種の区切り符号が正しく使える。 ① 一般の用語について、知っている。 ② やや難しい同音異義語や異字同訓語を使い分けることができる。 ③ 慣用の手紙用語について、知っている。 ① 縦書き通信文の構成とレイアウトについて、一応、知っている。 ② 公印の押し方について、一応、知っている。
	II 表現技能	(1) 正確な文章  (2) 分かりやすい文章  (3) 礼儀正しい文章	① やや長い文を、文法的によじれなく書くことができる。 ② 意味の近い類義語を、使い分けることができる。 ③ 曖昧な用語や二通りに解釈できるような語句について、知っている。 ① 内容を的確に表した標題（件名）が付けられる。 ② 箇条書きなどを使って、文章を分かりやすくすることができる。 ③ 分かりやすくするための図表が十分書ける。 ① 人を指す言葉・敬称などを、よく知っている。 ② 「お・ご（御）」を正しく付けられる。 ③ 動作の言葉に付ける尊敬語と謙譲語とを、一般的な場合に、正しく使うことができる。 ④ 丁寧な言葉遣い、丁寧な言い回しができる。 ⑤ 現在用いられている手紙上のエチケットやしきたりを、知っている。
	III 実務技能	(1) 社内文書 (2) 社外文書  (3) 文書の取り扱い	① 一般の社内文書（稟議・規定・議事録など）が書ける。 ① 普通の業務用社外文書が、文例を見て書ける。 ② 簡単な社交文書が、文例を見て書ける。 ① 受発信事務ができる。 ② 「秘」扱い文書の取り扱いについて、よく知っている。 ③ 適切な郵便方法を選ぶことができる。 ④ 用紙の大きさ、紙質などについて、知っている。 ⑤ 印刷物の校正ができる。

# 1 級

程 度	領 域		内 容
<p>実務に役立つ文書作成技能について、知識と技能とを十分に身に付けているとともに、必要に応じて、これらを適切に指導することができる。</p>	I 表記技能	<p>(1) 総 合</p> <p>(2) 用 字</p> <p>(3) 用 語</p> <p>(4) 書 式</p>	<p>① 文字を、丁寧に、正しく、読みやすく、整えて書くことができる。</p> <p>① かなり難しい実用文に使われる常用漢字とビジネス用語に使われる漢字とを書くことができる。</p> <p>② 常用漢字表にはあるが、仮名書きすべき語句を、よく知っている。</p> <p>③ 「現代仮名遣い」について、よく知っている。</p> <p>④ 「送り仮名の付け方」を、一定の基準に従って正しく使える。</p> <p>⑤ 数字が正しく書け、漢数字と算用数字との使い分けが完全にできる。</p> <p>⑥ 句読点の他、各種の区切り符号が正しく使える。</p> <p>① 一般の用語について、よく知っている。</p> <p>② 難しい同音異義語や異字同訓語を、使い分けることができる。</p> <p>③ 慣用の手紙用語について、よく知っている。</p> <p>① 縦書き通信文の構成とレイアウトについて、知っている。</p> <p>② 公印の押し方について、知っている。</p>
	II 表現技能	<p>(1) 正確な文章</p> <p>(2) 分かりやすい文章</p> <p>(3) 礼儀正しい文章</p>	<p>① 長い文を、文法的によじれなく書ける。</p> <p>② 非常に意味の近い類義語を、使い分けることができる。</p> <p>③ 曖昧な用語や二通りに解釈できるような語句について、よく知っている。</p> <p>① 内容的に的確に表した標題（件名）が付けられる。</p> <p>② 箇条書きなどを使って、文章を分かりやすくすることができる。</p> <p>③ 分かりやすくするための図表が十分書ける。</p> <p>① 人を指す言葉・敬称などを、よく知っている。</p> <p>② 「お・ご（御）」を正しく付けられる。</p> <p>③ 動作の言葉に付ける尊敬語と謙譲語とを、複雑な場合にも正しく使うことができる。</p> <p>④ 丁寧な言葉遣い、丁寧な言い回しが、十分できる。</p> <p>⑤ 現在用いられている手紙上のエチケットやしきたりを、よく知っている。</p>
	III 実務技能	<p>(1) 社内文書</p> <p>(2) 社外文書</p> <p>(3) 文書の取り扱い</p> <p>(4) 添削指導</p>	<p>① 一般の社内文書（稟議・規定・議事録など）が書ける。</p> <p>① 例外的な場合の業務用社外文書が、文例を見て書ける。</p> <p>② 複雑な社交文書が、文例を見て書ける。</p> <p>① 受発信事務について、説明や指導ができる。</p> <p>② 「秘」扱い文書の取り扱いについて、よく知っている。</p> <p>③ 適切な郵便方法を選ぶことができる。</p> <p>④ 用紙の大きさ、紙質などについて、よく知っている。</p> <p>⑤ 印刷物の校正ができる。</p> <p>① 部下や後輩が書いたものについて、適切な助言や添削指導ができる。</p>





ビジネス実務マナー検定は「職場常識の育成」をめざしています

文部科学省後援

# ビジネス実務マナー技能検定試験

実施企画書

## 目 次

■ビジネス実務マナー技能検定の概要	35
■実施要項	36
■面接試験日程	37
■団体申込の取り扱い	38
■ビジネス実務マナー技能検定試験施行委託要綱	39
■受験形態別事務取り扱い一覧	40
■事務連絡スケジュール	41・42
■ビジネス実務マナー技能検定の事績・表彰	43
■ビジネス実務マナー技能審査基準	44・45・46

## 普及の趣旨

礼儀、道徳心の欠如が、社会的に問題になっています。

教育、社会の風潮、自由の誤解など、それぞれに原因があり、一部では容認もされていますが、ビジネスの社会では、これらの欠如に容認はありません。

礼儀、道徳心のことをビジネスの場では、ビジネスマナーと言います。

本検定が内容とする「ビジネス実務マナー」とは、ビジネス社会の秩序を知り、それに適応するための常識ということになります。

マナーの意識が、その人の社会性を表します。

当協会としては本検定の内容を、学生の就職教育として、また、ビジネス社会での活躍の根源として普及を図り、教育界、およびビジネス社会へ貢献したい考えであります。

## 本検定の監修委員（敬称略・五十音順）

小松 由美（目白大学短期大学部副学長）

藤田 利久（埼玉純真短期大学前学長）

藤村 やよい（前久留米信愛短期大学客員教授）

油谷 純子（目白大学短期大学部名誉教授）

本検定の総括責任者

白鳥 純子（ビジネス実務マナー検定チームチーフ）

## ビジネス実務マナー技能審査基準

44～46ページの「ビジネス実務マナー技能審査基準」をご参照ください。

# 実施要項

## 筆記試験日時

【第67回（2024年度第1回）】2024年6月23日（日） \*準会場の場合は、22日（土）または23日（日）  
受付期間 4月5日（金）～5月20日（月）（団体申込の場合は5月20日必着）

【第68回（2024年度第2回）】2024年11月24日（日） \*準会場の場合は、23日（土）または24日（日）  
受付期間 9月4日（水）～10月21日（月）（団体申込の場合は10月21日必着）

3 級 12:00～14:00      2 級 14:50～17:00

1 級 12:00～14:30

※受験上の注意の説明（10分間）を含む。

## 受験料（消費税込み）

1 級 7,800円      2 級 5,200円      3 級 3,800円

1 級・2 級 13,000円      2 級・3 級 9,000円

## 合格基準

筆記試験は「理論」と「実技」に領域区分され、それぞれの得点が60%以上のとき合格となります。

I. 必要とされる資質	「理論」60%以上	} 合格
II. 企業実務		
III. 対人関係	「実技」60%以上	
IV. 電話実務		
V. 技能		

## 合否の通知\*

2 級・3 級 — 試験終了約3週間後に通知します。

1 級 ————— 筆記試験の合否は面接試験日（試験地別）の約1週間前までに、面接試験の合否は面接試験終了約3週間後に通知します。

## 1 級筆記試験の免除について

面接試験に不合格だった方は、1年間（次回と次々回）は筆記試験が免除されます（初回の面接試験を欠席された方には適用されません）。詳細は合否通知書でお知らせします。

## 合格証・合格証明書の発行\*

合格証、合格証明書はデジタル化したものを合格者各人宛てに発行します。

合否通知書に表示された所定のURLよりダウンロード、PDF保存ができます。これにより「合格証明書」はいつでも出力が可能です。

※デジタル環境がない方には有料で対応しますので、個別にご相談ください。

合格証（カード）発行：1,000円 / 合格証明書発行：1,000円

\*……団体申込の場合は38ページをご覧ください。

## 面接試験日程

### 【第67回（2024年度第1回）】

#### （1級面接試験）

札幌	7月21日（日）	第67回筆記試験合格者・筆記試験免除者
東京	8月10日（土）	〃
新潟	7月7日（日）	〃
名古屋	8月3日（土）	〃
大阪	8月4日（日）	〃
広島	7月6日（土）	〃
福岡	7月20日（土）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。

### 【第68回（2024年度第2回）】

#### （1級面接試験）

札幌	12月15日（日）	第68回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月26日（日）	〃
東京	1月19日（日）	〃
名古屋	2月1日（土）	〃
大阪	2月2日（日）	〃
広島	1月25日（土）	〃
福岡	1月26日（日）	〃
那覇	12月21日（土）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。

## 団体申込の取り扱い

### 団体受験の申し込み

学校、事業所等で本検定の実施をご希望の場合は、その旨をご連絡ください。以下の予定で「受験案内（願書付）」をお送りします。

- ・2024年度第1回検定：3月下旬以降
- ・2024年度第2回検定：8月下旬以降

お送りする「受験案内」は、4検定（秘書検定・ビジネス文書検定・ビジネス実務マナー検定・サービス接客検定）の受験案内を1冊にまとめたものです。本検定以外の検定実施も併せてご検討ください。

### 合否の通知

当協会が試験の施行を委託する学校、事業所等（委託団体）に所属する受験者の合否通知は、ご担当者に一括してお送りします。

なお、「特約受験」の場合、合否の通知は受験者本人宛てに通知します。

### 合格証・合格証明書の発行

合格証、合格証明書は各人でダウンロード、PDF保存を行っていただきます。合格者には合否通知書に表示された所定のURLより各人で取得するようご案内ください。

※デジタル環境がない方には有料で対応しますので、個別にご相談ください。

※ 受験形態（本会場・準会場・特約受験・個人申込）によって、事務の取り扱いが違う点もありますので、詳細は40ページをご覧ください。

※ 事務連絡のスケジュールについては、41～42ページをご覧ください。

## 事務分担

実務技能検定協会の行う事務	施行委託団体の行う事務
① 試験に関する規定	① 検定案内の配布
② 検定案内・要項の送付	② 受験者の募集
③ 試験問題の送付	③ 会場の設営
④ 試験答案の採点	④ 試験の実施
⑤ 合否の通知	⑤ 合否の連絡（受験者）
⑥ その他、これに伴う事務	

その他、事務の分担について疑義のある場合は、協議の上処理します。

## 手数料の支払い（委託団体）

1. 学校、事業所等で、取りまとめて受験の申し込みがあった場合は、その団体に下記の手数料をお支払いします。

### 委託団体申込者の取りまとめ手数料

受験料の10%（受験料から取りまとめ手数料分を差し引いてご送金ください）

※16名未満の場合は、ご容赦ください。

### 個人（外部）申込者の引受手数料

受験料の10%（本会場のみ・試験実施日から約1カ月半後にお支払いします）

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴う試験監督料として下記による金額をお支払いします（受験者50名について1名の割合）。

### 本会場

13,000円×監督者数（ただし、一つの時間帯のみ実施の場合は10,000円×監督者数）

3. 準会場の場合、試験監督料は志願者数に応じて所定の金額をお支払いします（受験料から試験監督料分を差し引いてご送金ください）。

### 準会場

16～40名……8,000円

41名以上……志願者数×@200円

※16名未満の場合は、ご容赦ください。

## 受験形態別事務取り扱い一覧

	本 会 場	準 会 場	特 約 受 験	個 人 申 込
試 験 会 場	貴校 (貴社)	貴校 (貴社)	協 会 指 定	協 会 指 定
申 込 方 法	一 括 申 込	一 括 申 込	一 括 申 込	個 別 申 込
受 験 願 書	団 体 申 込 用	団 体 申 込 用	個 人 申 込 用	個 人 申 込 用
受 験 票	ご担当者宛て 一括送付	ご担当者宛て 一括送付	本人宛て送付	本人宛て送付
合 否 通 知 書	同 上	同 上	同 上	同 上
合 格 証	合格者各人がダウンロード ※デジタル環境がない方はカードを有料で発行 (申込制)			
合 格 証 明 書	合格者各人がダウンロード (用紙で出力可) ※デジタル環境がない方は有料で発行 (申込制)			
手 数 料 の 支 払 い	団体申込者受験料の10% (16名未満の場合は、ご容赦ください) および個人申込者受験料の10%	団体申込者受験料の10% (16名未満の場合は、ご容赦ください)	申込者受験料の5% (16名未満の場合は、ご容赦ください)	_____
試 験 監 督 料 の 支 払 い	13,000円×監督者数。ただし、一つの時間帯のみ実施の場合は、10,000円×監督者数	16~40名…8,000円 41名以上…志願者数×@200円 (16名未満の場合は、ご容赦ください)	_____	_____

※どの受験形態も実施回ごとに登録しますので、必ず事前にご連絡ください。

1. 本 会 場……委託団体申込者および個人 (外部) 申込者の受験する試験場。
  2. 準 会 場……委託団体申込者のみが受験する試験場 (原則として16名以上)。
  3. 特 約 受 験……試験実施委託団体にはならないが、受験願書および受験料を学校、事業所等でまとめて送付していただける場合は、「特約受験扱い」とします (原則として16名以上)。
- 受験票・合否通知は本人宛てに送付。合否結果一覧表はご担当者宛て送付。

※受験願書に写真は不要です。

※特約受験と個人申込の方は、試験当日、身分を証明するもの (身分証明書、健康保険証、運転免許証、パスポートなど) をお持ちください。

※受験願書にご記入いただいた個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用しません。



## 事務連絡スケジュール

### ◆第67回（2024年6月23日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校) / (協会) ← (貴校)	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➔	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票 (願書請求) の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➔	3月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内 (願書付)	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	4月5日(金) ) 5月20日(月)	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送 (5月20日必着)	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	←	6月4日(火)	・試験監督者数連絡 通知 (ファクシミリで送信)	・監督者数をファクシミリで返信	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➔	6月7日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 6月19日)	○	○	○	
試 験 資 材	➔	6月17日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		6月23日(日)		・試験実施後, 答案, 出欠名簿, 実施報告書を梱包	○	○		
答 案 返 送	←	6月24日(月)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌日に佐川急便が集荷	○	○		
模 範 解 答	➔	6月25日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➔	7月12日(金)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		[合] 覧のみ送付
手数料の支払い (本会場のみ)	➔	8月上旬	・外部受験者引受手数料	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験の場合, 受験票は6月10日(月)に受験者本人宛てにお送りします。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。

※ 一括事務処理体制をとっています。上記の←印について, **1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので, ご協力のほどよろしくお願ひします。

◆第68回（2024年11月24日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校社) ←	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➡	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票(願書請求)の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	8月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	9月4日(水) ) 10月21日(月)	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送 (10月21日必着)	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	←	11月6日(水)	・試験監督者数連絡 通知(ファクシミリ で送信)	・監督者数をファクシミリ で返信	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	11月11日(月)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 11月20日)	○	○	○	
試 験 資 材	➡	11月18日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		11月24日(日)		・試験実施後, 答案, 出 欠名簿, 実施報告書を 梱包	○	○		
答 案 返 送	←	11月25日(月)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌日に佐川急便が 集荷	○	○		
模 範 解 答	➡	11月26日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡	12月13日(金)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		[合 否]一覧のみ送付
手数料の支払い (本会場のみ)	➡	1月中旬	・外部受験者引受手 数料	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験の場合, 受験票は11月12日(火)に受験者本人宛てにお送りします。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。

※ 一括事務処理体制をとっています。上記の←印について, **1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので, ご協力のほどよろしくお願ひします。

## ビジネス実務マナー技能検定の事績

### 第65回（2023年6月25日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	68名	23名	33.8%
2級	918名	532名	58.0%
3級	2,477名	1,600名	64.6%
合計	3,463名	2,155名	

### 第66回（2023年11月19日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	61名	27名	44.3%
2級	1,325名	813名	61.4%
3級	2,566名	1,877名	73.1%
合計	3,952名	2,717名	

1～66回累計	297,504名	188,604名
---------	----------	----------

## 表彰

成績優秀者および優秀団体は、文部科学省、日本秘書クラブおよび当協会から次のように表彰させていただきます。また、試験の実施においてお世話になった団体には「感謝状」を贈呈します。各賞は次の通りです。

〈個人〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 理事長賞

実務技能検定協会 優秀賞

日本秘書クラブ 会長賞

〈団体〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 優秀賞

実務技能検定協会 感謝状

※2023年度受賞団体は次の通りです。なお、感謝状贈呈団体名・個人受賞者名は省略させていただきます。

#### ●文部科学大臣賞（団体）

静岡インターナショナル・エア・リゾート専門学校

比治山大学短期大学部

損害保険ジャパン株式会社 東京保険金サービス第三課

#### ●団体優秀賞

宇部鴻城高等学校

宮崎県立高鍋高等学校

S.K.K. 情報ビジネス専門学校

専門学校岡山ビジネスカレッジ

唐津ビジネスカレッジ

※2024年度表彰は、2025年3月に行う予定です。

# ビジネス実務マナー技能審査基準

## 3 級

程 度	領 域	内 容
ビジネス実務の遂行に必要な一般的知識を持ち、平易な業務を行うのに必要な技能を持っている。	I 必要とされる資質	(1) ビジネスパーソンとしての資質 ① 適切な行動力、判断力、表現力が期待できる。 ② 明るさ、誠実さを備えている。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 自己管理について、理解できる。 (2) 執務要件 ① 平易な仕事を、確実に実行できる能力がある。 ② 良識を持ち、素直な態度をとることができる。 ③ 適切な動作と協調性が期待できる。 ④ 積極性、合理性、効率性について、理解できる。
	II 企業実務	(1) 組織の機能 ① 業務分掌について、一応、理解している。 ② 職位、職制について、一般的に知っている。 ③ 会社などの社会的責任について、知っている。
	III 対人関係	(1) 人間関係 ① 人間関係への対処について、一応、理解している。 (2) マナー ① ビジネス実務としてのマナーを心得ている。 ② ビジネス実務に携わる者としての服装について、一応の知識がある。 (3) 話し方 ① 話の仕方と人間関係との結び付きが分かる。 ② 基礎的な敬語を知っている。 ③ 目的に応じた話し方について、一応、理解している。 (4) 交 際 ① 慶事、弔事に関する作法と服装について、一般的な知識を持っている。 ② 一般的な交際業務について、初歩的な知識がある。
	IV 電話実務	(1) 会 話 力 ① 感じのよい話し方について、一応、理解している。 ② 整った分かりやすい話し方について、一応の知識がある。 (2) 応 対 力 ① 用件や伝言の受け方について、一応の知識がある。 ② 用件や伝言の伝え方について、一応の知識がある。 ③ 電話の特性について、初歩的な知識がある。 ④ 電話の取り扱いについて、基礎的な知識がある。
	V 技 能	(1) 情 報 ① 情報について、一般的な知識がある。 ② 情報の整理について、基礎的な知識がある。 ③ 情報の伝達について、基礎的な知識がある。 (2) 文 書 ① 文書の作成について、初歩的な知識がある。 ② 文書の取り扱いについて、基礎的な知識がある。 (3) 会 議 ① 会議について、基礎的な知識がある。 (4) 事務機器 ① 事務機器の基本機能について、一応、知っている。 (5) 事務用品 ① 事務用品の種類と機能とを知っている。

## 2 級

程 度	領 域		内 容
ビジネス実務の遂行について理解を持ち、一般的な業務を行うのに必要な知識、技能を持っている。	I 必要とされる資質	(1) ビジネスパーソンとしての資質  (2) 執務要件	① 状況に応じた行動力、判断力、表現力が期待できる。 ② 明るさ、誠実さを備えている。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 自己管理ができる。 ① 一般的な仕事を、確実に実行できる能力がある。 ② 良識を持ち、模範となる態度をとることができる。 ③ 協調性のある行動をとることができる。 ④ 積極性、合理性、効率性について、十分理解できる。
	II 企業実務	(1) 組織の機能	① 業務分掌について、理解がある。 ② 職位、職制の持つ役割および機能について、知識がある。 ③ 会社などの社会的責任および役割について、知識がある。
	III 対人関係	(1) 人間関係  (2) マナー  (3) 話し方  (4) 交際	① 人間関係への対処について、理解がある。 ② 人間関係の心理について、基礎的な知識がある。 ① ビジネス実務としてのマナーを活用できる。 ② ビジネス実務に携わる者としての服装について、基礎的な知識がある。 ① 話し方の成立要件が理解でき、人間関係への結び付きが分かる。 ② 一般的な敬語が使える。 ③ 目的に応じた話し方ができる。 ① 慶事、弔事に関する作法と服装および式次第について、一般的な知識を持っている。 ② 一般的な交際業務について、知識がある。
	IV 電話実務	(1) 会話力  (2) 応対力	① 感じのよい話し方について、理解がある。 ② 整った分かりやすい話し方について、知識がある。 ① 用件や伝言の受け方について、知識がある。 ② 用件や伝言の伝え方について、知識がある。 ③ 電話の特性について、知識がある。 ④ 電話の取り扱いについて、知識がある。
	V 技 能	(1) 情 報  (2) 文 書  (3) 会 議  (4) 事務機器 (5) 事務用品	① 情報活動ができる。 ② 情報の整理ができる。 ③ 情報の伝達ができる。 ① 基本的な文書が作成できる。 ② 一般的な文書の取り扱いができる。 ① 会議について、一般的な知識がある。 ② 会議の運営について、基礎的な知識がある。 ① 事務機器の機能について、知識がある。 ① 事務用品を適切に使うことができる。

## 1 級〈一次試験（筆記）〉

程 度	領 域	内 容
ビジネス実務の遂行について深い理解を持ち、業務全般に関して、高度の知識、技能を発揮できる。	I 必要とされる資質	(1) ビジネスパーソンとしての資質 (2) 執務要件 ① 状況に応じた行動力、判断力、表現力がある。 ② 明るさ、誠実さを備えている。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 自己管理ができる。 ① 一般的な仕事を、確実に実行できる能力がある。 ② 良識を持ち、模範となる態度をとることができる。 ③ 協調性のある適切な行動をとることができる。 ④ 積極性、合理性、効率性について、深い認識がある。
	II 企業実務	(1) 組織の機能 ① 業務分掌について、深い理解がある。 ② 職位、職制の持つ役割および機能について、深い認識がある。 ③ 会社などの社会的責任および役割について、深い認識がある。
	III 対人関係	(1) 人間関係 (2) マナー (3) 話し方 (4) 交際 ① 適切な対人行動をとることができる。 ② 人間関係の心理について、知識がある。 ① ビジネス実務としてのマナーを活用できる。 ② ビジネス実務に携わる者としての服装について、知識がある。 ① 話し方の成立要件が認識でき、人間関係への結び付きが理解できる。 ② 高度な敬語が使える。 ③ 目的に応じた話し方が適切にできる。 ① 慶事、弔事に関する作法と服装および式次第について、全般的な知識を持っている。 ② 交際業務全般について、深い知識がある。
	IV 電話実務	(1) 会話力 (2) 応対力 ① 感じのよい話し方ができる。 ② 整った分かりやすい話し方が適切にできる。 ① 用件や伝言の受け方が適切にできる。 ② 用件や伝言の伝え方が適切にできる。 ③ 電話の特性について、深い知識がある。 ④ 電話の取り扱いが適切にできる。
	V 技 能	(1) 情 報 (2) 文 書 (3) 会 議 (4) 事務機器 (5) 事務用品 ① 情報活動が効率よくできる。 ② 情報の整理が合理的にできる。 ③ 情報の伝達が適切にできる。 ① 一般的な文書が効率よく作成できる。 ② 文書全般について、取り扱いが適切にできる。 ① 会議について、深い知識がある。 ② 会議の運営が一応、できる。 ① 事務機器の機能について、知識がある。 ① 事務用品を適切に使うことができる。

## 1 級〈二次試験（面接）〉

（審査要素）

ビジネスパーソンとして、ふさわしい整った話し方と物腰などが感じられる。

- ① 第1課題 — 指定された課題内容を人前でスピーチできる。
- ② 第2課題 — 選択した課題について自分の考えを人前でスピーチできる。

サービス接遇検定は「サービスマインドの育成」をめざしています

文部科学省後援

# サービス接遇実務検定試験

実施企画書

## 目 次

■ サービス待遇実務検定の概要	49
■ 実施要項	50
■ 準1級について	51
■ 面接試験日程	52・53
■ 団体申込の取り扱い	54
■ サービス待遇実務検定試験施行委託要綱	55
■ 受験形態別事務取り扱い一覧	56
■ 事務連絡スケジュール	57・58・59
■ サービス待遇実務検定の事績	60
■ 表彰	61
■ サービス待遇実務審査基準	62・63・64



## 普及の趣旨

社会の高度化による産業構造の変化は、産業のサービス化を拡大し、その比重をなお増しつつあります。即戦力人材の育成を本旨とする実務教育界にあっては、これら社会の変化に対応した教育が、喫緊の要事でありましょう。

本検定の「サービス接遇実務」とは、近時、産業の大きな要素になっている業務のサービス化およびサービス産業におけるサービスの“理解と表現”のことを言っています。

従って、内容はサービス業務に対する心構え、対人心理などの理解、応対の技術、口の利き方、これらに伴う態度振る舞い、その在り方などとなっています。

当協会としては、本検定の内容を就職前教育の一助、また、接遇マナー教育の指導目標として位置づけ、産業界への貢献を目的として普及したい考えであります。

## 本検定の監修委員（敬称略・五十音順）

小松 由美（目白大学短期大学部副学長）

藤田 利久（埼玉純真短期大学前学長）

藤村 やよい（前久留米信愛短期大学客員教授）

油谷 純子（目白大学短期大学部名誉教授）

本検定の総括責任者

磯 早苗（サービス接遇検定チームチーフ）

## サービス接遇実務審査基準

62～64ページの「サービス接遇実務審査基準」をご参照ください。

# 実施要項

## 筆記試験日時

【第61回（2024年度第1回）】2024年6月9日（日） \*準会場の場合は、8日（土）または9日（日）  
受付期間 4月5日（金）～5月7日（火）（団体申込の場合は5月7日必着）

【第62回（2024年度第2回）】2024年11月10日（日） \*準会場の場合は、9日（土）または10日（日）  
受付期間 9月4日（水）～10月7日（月）（団体申込の場合は10月7日必着）

【第63回（2024年度第3回）】2025年2月16日（日） \*準会場の場合は、15日（土）または16日（日）  
受付期間 12月9日（月）～1月20日（月）（団体申込の場合は1月20日必着）

※第63回は2級と3級，団体受験（準会場）のみ実施いたします。

3 級 12：00～13：40      2 級 14：50～16：40

1 級 12：00～14：10

※受験上の注意の説明（10分間）を含む。

## 受験料（消費税込み）

1 級 7,800円      準1級 5,900円      2 級 5,200円      3 級 3,800円

1 級・準1級 13,700円      準1級・2 級 11,100円      準1級・3 級 9,700円

1 級・2 級 13,000円      2 級・3 級 9,000円

1 級・準1級・2 級 18,900円      準1級・2 級・3 級 14,900円

## 合格基準

筆記試験は「理論」と「実技」に領域区分され、それぞれの得点が60%以上のとき合格となります。

I. サービススタッフの資質	} 「理論」60%以上	} 合格	
II. 専門知識			
III. 一般知識			
IV. 対人技能			} 「実技」60%以上
V. 実務技能			

## 合否の通知\*

2 級・3 級 — 試験終了約3週間後に通知します。

準1級 — 面接試験終了約3週間後に通知します。

1 級 — 筆記試験の合否は面接試験日（試験地別）の約1週間前までに、面接試験の合否は面接試験終了約3週間後に通知します。

## 1 級筆記試験の免除について

面接試験に不合格だった方は、1年間（次回と次々回）は筆記試験が免除されます（初回の面接試験を欠席された方には適用されません）。詳細は合否通知書でお知らせします。

## 合格証・合格証明書の発行\*

合格証，合格証明書はデジタル化したものを合格者各人宛てに発行します。

合否通知書に表示された所定のURLよりダウンロード，PDF保存ができます。これにより「合格証明書」はいつでも出力が可能です。

※デジタル環境がない方には有料で対応しますので，個別にご相談ください。

合格証（カード）発行：1,000円 / 合格証明書発行：1,000円

\*……団体申込の場合は54ページをご覧ください。

## 準1級について

**試験内容** 面接試験のみ（筆記試験は行いません）

### 準1級の合格について

準1級の合格には、「準1級面接試験」と「2級試験（CBT2級も可）」の合格が必要になります。（2級試験に合格していない方で面接試験に合格した方は「ロールプレーイング合格」となり、2級試験合格後、申請により「準1級合格」となります。）

※詳細は、合否通知書でお知らせします。

### 受験手続き上の注意

団体受験の場合、貴校・貴社にお支払いする諸手数料は、準1級のみ計算方法が異なります。  
（56ページ「受験形態別事務取り扱い一覧」参照）

### 準1級受験票（面接試験の通知書）

面接試験の約3週間前までに、ご担当者宛てに一括してお送りします。

（特約受験、個人申込の場合は、受験者本人宛てにお送りします）

※面接試験の受験に際しては、写真が必要です。

### 合否の通知

面接試験終了約1カ月後に、ご担当者宛てに一括してお送りします。

（特約受験の場合、「合否通知書」は受験者本人宛てに、ご担当者には「合否一覧」をお送りします。個人申込の場合、「合否通知書」は受験者本人宛てにお送りします）

## 面接試験日程

### 【第61回（2024年度第1回）】

#### （1級面接試験）

札幌	7月21日（日）	第61回筆記試験合格者・筆記試験免除者
東京	6月22日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	8月25日（日）	第61回筆記試験合格者のみ
新潟	7月7日（日）	第61回筆記試験合格者・筆記試験免除者
名古屋	8月3日（土）	〃
大阪	6月2日（日）	筆記試験免除者のみ
大阪	8月4日（日）	第61回筆記試験合格者のみ
広島	7月6日（土）	第61回筆記試験合格者・筆記試験免除者
福岡	7月20日（土）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。

#### （準1級面接試験）

札幌	7月20日（土）
東京	7月6日（土）
東京	7月7日（日）
東京	7月13日（土）
金沢	7月13日（土）
名古屋	7月6日（土）
名古屋	7月13日（土）
大阪	7月6日（土）
大阪	7月7日（日）
広島	7月7日（日）
高松	7月6日（土）
福岡	7月6日（土）
福岡	7月7日（日）
鹿児島	7月13日（土）
那覇	7月13日（土）

※準1級は面接試験のみです。

## 【第62回（2024年度第2回）】

### （1級面接試験）

札幌	12月15日（日）	第62回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月26日（日）	〃
東京	11月23日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	2月8日（土）	第62回筆記試験合格者のみ
名古屋	2月1日（土）	第62回筆記試験合格者・筆記試験免除者
大阪	11月2日（土）	筆記試験免除者のみ
大阪	2月2日（日）	第62回筆記試験合格者のみ
広島	1月25日（土）	第62回筆記試験合格者・筆記試験免除者
高松	12月7日（土）	〃
福岡	1月26日（日）	〃
那覇	12月21日（土）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。

### （準1級面接試験）

札幌	12月14日（土）
仙台	12月15日（日）
東京	12月14日（土）
東京	12月15日（日）
東京	12月21日（土）
新潟	12月15日（日）
名古屋	12月14日（土）
名古屋	12月21日（土）
大阪	12月14日（土）
大阪	12月15日（日）
大阪	12月21日（土）
岡山	12月15日（日）
広島	12月14日（土）
福岡	12月14日（土）
福岡	12月15日（日）
那覇	12月15日（日）

※準1級は面接試験のみです。

## 団体申込の取り扱い

### 団体受験の申し込み

学校、事業所等で本検定の実施をご希望の場合は、その旨をご連絡ください。以下の予定で「受験案内（願書付）」をお送りします。

- ・2024年度第1回検定：3月下旬以降
- ・2024年度第2回検定：8月下旬以降
- ・2024年度第3回検定：11月下旬以降

お送りする「受験案内」は、4検定（秘書検定・ビジネス文書検定・ビジネス実務マナー検定・サービス接客検定）の受験案内を1冊にまとめたものです。本検定以外の検定実施も併せてご検討ください。

### 合否の通知

当協会が試験の施行を委託する学校、事業所等（委託団体）に所属する受験者の合否通知は、ご担当者に一括してお送りします。

なお、「特約受験」の場合、合否の通知は受験者本人宛てに通知します。

### 合格証・合格証明書の発行

合格証、合格証明書は各人でダウンロード、PDF保存を行っていただきます。合格者には合否通知書に表示された所定のURLより各人で取得するようご案内ください。

※デジタル環境がない方には有料で対応しますので、個別にご相談ください。

※ 個受験形態（本会場・準会場・特約受験・個人申込）によって、事務の取り扱いが違う点もありますので、詳細は56ページをご覧ください。

※ 事務連絡のスケジュールについては、57～59ページをご覧ください。

## 事務分担

実務技能検定協会の行う事務	施行委託団体の行う事務
① 試験に関する規定	① 検定案内の配布
② 検定案内・要項の送付	② 受験者の募集
③ 試験問題の送付	③ 会場の設営
④ 試験答案の採点	④ 試験の実施
⑤ 合否の通知	⑤ 合否の連絡（受験者）
⑥ その他、これに伴う事務	

その他、事務の分担について疑義のある場合は、協議の上処理します。

## 手数料の支払い（委託団体）

1. 学校、事業所等で、取りまとめて受験の申し込みがあった場合は、その団体に下記の手数料をお支払いします。

### 委託団体申込者の取りまとめ手数料

1級・2級・3級受験料の10%および準1級受験料の5%（受験料から取りまとめ手数料分を差し引いてご送金ください）

※16名未満の場合は、ご容赦ください。

### 個人（外部）申込者の引受手数料

1級・2級・3級受験料の10%（本会場のみ・試験実施日から約1カ月半後にお支払いします）

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴う試験監督料として下記による金額をお支払いします（受験者50名について1名の割合）。

### 本会場

13,000円×監督者数（ただし、一つの時間帯のみ実施の場合は10,000円×監督者数）

3. 準会場の場合、試験監督料は志願者数に応じて所定の金額をお支払いします（受験料から試験監督料分を差し引いてご送金ください）。

### 準会場

16～40名……8,000円

41名以上……志願者数×@200円

※16名未満の場合は、ご容赦ください。

## 受験形態別事務取り扱い一覧

	本 会 場	準 会 場	特 約 受 験	個 人 申 込
試 験 会 場	貴校（貴社）	貴校（貴社）	協会指定	協会指定
申 込 方 法	一括申込	一括申込	一括申込	個別申込
受 験 願 書	団体申込用	団体申込用	個人申込用	個人申込用
受 験 票	ご担当者宛て 一括送付	ご担当者宛て 一括送付	本人宛て送付	本人宛て送付
合 否 通 知 書	同 上	同 上	同 上	同 上
合 格 証	合格者各人がダウンロード ※デジタル環境がない方はカードを有料で発行（申込制）			
合 格 証 明 書	合格者各人がダウンロード（用紙で出力可） ※デジタル環境がない方は有料で発行（申込制）			
手数料の支払い （1級・2級・3級）	団体申込者受験料の10%（全級合計で16名未満の場合は、ご容赦ください）および個人申込者受験料の10%	団体申込者受験料の10%（全級合計で16名未満の場合は、ご容赦ください）	申込者受験料の5%（全級合計で16名未満の場合は、ご容赦ください）	—————
手数料の支払い （準1級）	団体申込者受験料の5%	団体申込者受験料の5%（全級合計で16名未満の場合は、ご容赦ください）	申込者受験料の5%（全級合計で16名未満の場合は、ご容赦ください）	—————
試験監督料の 支 払 い	13,000円×監督者数。ただし、一つの時間帯のみ実施の場合は、10,000円×監督者数	16～40名…8,000円 41名以上…志願者数×@200円 （1・2・3級の合計で16名未満の場合は、ご容赦ください）	—————	—————

※どの受験形態も実施回ごとに登録しますので、必ず事前にご連絡ください。

1. 本 会 場……委託団体申込者および個人（外部）申込者の受験する試験場。
2. 準 会 場……委託団体申込者のみが受験する試験場（原則として16名以上）。
3. 特 約 受 験……試験実施委託団体にはならないが、受験願書および受験料を学校、事業所等でまとめて送付していただける場合は、「特約受験扱い」とします（原則として16名以上）。受験票・合否通知は本人宛てに送付。合否結果一覧表はご担当者宛て送付。

※受験願書に写真は不要です。

※特約受験と個人申込の方は、試験当日、身分を証明するもの（身分証明書、健康保険証、運転免許証、パスポートなど）をお持ちください。

※受験願書にご記入いただいた個人情報、検定試験実施に関する業務以外には使用しません。



## 事務連絡スケジュール

### ◆第61回（2024年6月9日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校) / (協会) ← (貴校)	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➡	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票(願書請求)の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	3月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	4月5日(金) ↳ 5月7日(火)	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送 (5月7日必着)	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	←	5月21日(火)	・試験監督者数連絡 通知(ファクシミリ で送信)	・監督者数をファクシミリ で返信	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	5月24日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 6月5日)	○	○	○	
試 験 資 材	➡	6月3日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		6月9日(日)		・試験実施後, 答案, 出 欠名簿, 実施報告書を 梱包	○	○		
答 案 返 送	←	6月10日(月)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌日に佐川急便が 集荷	○	○		
模 範 解 答	➡	6月11日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡	6月28日(金)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		[倉] 一覧の送付
手数料の支払い (本会場のみ)	➡	8月上旬	・外部受験者引受手 数料	・指定振込先に銀行振込	○			

- ※ 特約受験の場合, 受験票は5月27日(月)に受験者本人宛てにお送りします。
- ※ 準1級の受験票は, 6月21日(金)にお送りします。
- ※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。
- ※ 一括事務処理体制をとっています。上記の←印について, **1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので, ご協力のほどよろしくお願ひします。

◆第62回（2024年11月10日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校) / (貴校) ← (協会)	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➡	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票(願書請求)の返送	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	8月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	9月4日(水) ↳ 10月7日(月)	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送 (10月7日必着)	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	←	10月22日(火)	・試験監督者数連絡 通知(ファクシミリ で送信)	・監督者数をファクシミリ で返信	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	10月25日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 11月6日)	○	○	○	
試 験 資 材	➡	11月5日(火) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		11月10日(日)		・試験実施後, 答案, 出 欠名簿, 実施報告書を 梱包	○	○		
答 案 返 送	←	11月11日(月)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌日に佐川急便が 集荷	○	○		
模 範 解 答	➡	11月12日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡	11月29日(金)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布	○	○		[倉] 一覧の送付
手数料の支払い (本会場のみ)	➡	1月中旬	・外部受験者引受手 数料	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験の場合, 受験票は10月28日(月)に受験者本人宛てにお送りします。

※ 準1級の受験票は, 11月25日(月)にお送りします。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。

※ 一括事務処理体制をとっています。上記の←印について, 1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となりますので, ご協力のほどよろしくお願ひします。

◆第63回（2025年2月16日実施）

事務連絡	(協会) → (貴校) / (貴校) ← (協会)	時 期	主な送付物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
会 場 確 認	➡	1月上旬	・会場種別等連絡票 (願書請求) ・実施企画書	・会場種別等連絡票（願書請求）の返送		○		
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	11月下旬	・実施委託書 ・実施委託引受書 ・検定案内（願書付）	・受験者の募集 ・実施委託引受書の返送 (会場のみ)		○		
願 書 受 付	←	12月9日(月) ) 1月20日(月)	・受験願書 ・送り状	・受験願書，送り状の返送 (1月20日必着)		○		
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	1月31日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 2月12日)		○		
試 験 資 材	➡	2月10日(月) 必着	・受験票 ・出欠名簿 ・試験問題	・受験票の配布 ・試験問題部数の確認 (確認後，協会へ通知)		○		
試 験 の 実 施		2月16日(日)		・試験実施後，答案，出欠名簿，実施報告書を梱包		○		
答 案 返 送	←	2月17日(月)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌日に佐川急便が 集荷		○		
模 範 解 答	➡	2月18日(火)	・模範解答 ・試験問題見本			○		
合 否 通 知 書	➡	3月7日(金)	・合否通知書 ・合否一覧	・合否通知書の配布		○		

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日**です。

※ 一括事務処理体制をとっています。上記の←印について、**1団体の遅れが全体の事務処理遅滞となります**ので、ご協力のほどよろしくお願いします。

## サービス接遇実務検定の事績

### 第58回（2023年6月11日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	406名	183名	45.1%
準1級	2,390名	2,031名	85.0%
2級	6,328名	4,612名	72.9%
3級	8,945名	6,524名	72.9%
合計	18,069名	13,350名	

### 第59回（2023年11月5日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	417名	195名	46.8%
準1級	1,822名	1,534名	84.2%
2級	6,293名	4,429名	70.4%
3級	8,639名	6,480名	75.0%
合計	17,171名	12,638名	

### 第60回（2024年2月4日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
2級	1,297名	974名	75.1%
3級	1,014名	706名	69.6%
合計	2,311名	1,680名	

1～60回累計	1,025,147名	740,618名
---------	------------	----------

## 表彰

成績優秀者および優秀団体は、文部科学省、日本秘書クラブおよび当協会から次のように表彰させていただきます。また、試験の実施においてお世話になった団体には「感謝状」を贈呈します。各賞は次の通りです。

〈個人〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 理事長賞

実務技能検定協会 優秀賞

日本秘書クラブ 会長賞

〈団体〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 優秀賞

実務技能検定協会 感謝状

※2023年度受賞団体は次の通りです。なお、感謝状贈呈団体名・個人受賞者名は省略させていただきます。

### ●文部科学大臣賞（団体）

大原トラベル・ホテル・ブライダル専門学校 浜松校

中村学園大学・中村学園大学短期大学部

沖縄ヤマト運輸株式会社

国際ホテル&ブライダル専門学校

札幌医療秘書福祉専門学校

駿台観光&外語ビジネス専門学校

東京美容専門学校

東京リゾート&スポーツ専門学校

名古屋医療秘書福祉&IT専門学校

名古屋ウェディング&ブライダル専門学校

前橋医療福祉専門学校

横浜医療秘書専門学校

横浜fカレッジ ブライダル科

YIC京都ビューティ専門学校

大阪成蹊短期大学

湘北短期大学

比治山大学短期大学部

愛知大学 豊橋校舎

産業能率大学

極東ファディ株式会社

松山市役所

### ●団体優秀賞

福岡県立香椎高等学校

専門学校穴吹動物看護カレッジ

ECC国際外語専門学校

エルケア医療保育専門学校

大阪医療福祉専門学校

大阪バイオメディカル専門学校

大原スポーツ医療保育福祉専門学校

専門学校岡山ビジネスカレッジ

関西ビューティプロ専門学校

九州国際情報ビジネス専門学校

神戸元町医療秘書専門学校

国際ビューティ&フード大学校

※2024年度表彰は、2025年3月に行う予定です。

# サービス接遇実務審査基準

## 3 級

程 度	領 域	内 容
サービス接遇実務について初歩的な理解を持ち、基本的なサービスを行うのに必要な知識、技能を持っている。	I サービススタッフの資質	(1) 必要とされる要件 (2) 従業要件 ① 明るさと誠実さを、備えている。 ② 適切な判断と表現を、心得ている。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 良識を持ち、素直な態度がとれる。 ⑤ 適切な行動と協調性が期待できる。 ⑥ 清潔感について、理解できる。 ⑦ 忍耐力のある行動が期待できる。
	II 専門知識	(1) サービス知識 (2) 従業知識 ① サービスの意義を、一応、理解できる。 ② サービスの機能を、一応、理解できる。 ③ サービスの種類を知っている。 ④ 商業用語、経済用語が理解できる。
	III 一般知識	(1) 社会常識 ① 社会常識が理解できる。 ② 時事問題を、一応、理解している。
	IV 対人技能	(1) 人間関係 (2) 接遇知識 (3) 話し方 (4) 服装 ① 一般的に、人間関係が理解できる。 ② 対人心理が理解できる。 ③ 一般的なマナーを心得ている。 ④ 接遇者としてのマナーを心得ている。 ⑤ 接遇用語を知っている。 ⑥ 接遇者としての基本的な話し方が理解できる。 ⑦ 提示、説明の仕方が理解できる。 ⑧ 接遇者としての適切な服装が理解できる。
	V 実務技能	(1) 問題処理 (2) 環境整備 (3) 金品管理 (4) 社交業務 ① 問題処理について、理解できる。 ② 環境整備について、理解できる。 ③ 金品の管理について、理解できる。 ④ 社交儀礼の業務について、理解できる。

## 2 級

程 度	領 域	内 容
サービス接遇実務について理解を持ち、一般的なサービスを行うのに必要な知識、技能を持っている。	I サービススタッフの資質	(1) 必要とされる要件 (2) 従業要件 ① 明るさと誠実さを、備えている。 ② 適切な判断と表現ができる。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 良識を持ち、素直な態度がとれる。 ⑤ 適切な行動と協調性のある行動を、とることができる。 ⑥ 清潔感について、理解できる。 ⑦ 忍耐力のある行動を、とることができる。
	II 専門知識	(1) サービス知識 (2) 従業知識 ① サービスの意義を理解できる。 ② サービスの機能を理解できる。 ③ サービスの種類を理解できる。 ④ 商業活動、経済活動が理解できる。 ⑤ 商業用語、経済用語が理解できる。
	III 一般知識	(1) 社会常識 ① 社会常識がある。 ② 時事問題を理解している。
	IV 対人技能	(1) 人間関係 (2) 接遇知識 (3) 話し方 (4) 服装 ① 人間関係の対処について、理解がある。 ② 顧客心理を理解し、能力を発揮することができる。 ③ 一般的なマナーを発揮できる。 ④ 接遇者としてのマナーを、発揮することができる。 ⑤ 接遇用語を知っている。 ⑥ 接遇者としての話し方ができる。 ⑦ 提示、説明ができる。 ⑧ 接遇者としての適切な服装ができる。
	V 実務技能	(1) 問題処理 (2) 環境整備 (3) 金品管理 (4) 金品搬送 (5) 社交業務 ① 問題処理について、対処できる。 ② 環境整備について、対処できる。 ③ 金品の管理について、能力を発揮できる。 ④ 送金、運搬について、理解できる。 ⑤ 社交儀礼の業務について理解し、処理できる能力がある。

### 準1級（面接）

<p>(1) ロールプレイング            (審査要素)            サービス接遇実務者として、ふさわしい話し方・態度・物腰などが感じられる。</p> <p>① 「基本言動」パネルで提示された課題を、「言葉と動作」で表現できる。            ② 「接客応答」パネルで提示された課題を、「言葉と言い方」で表現できる。            ③ 「接客対応」審査員をお客さまに見立てて、模擬販売（「言葉・言い方・動作」）ができる。</p>
--

## 1 級〈一次試験（筆記）〉

程 度	領 域	内 容	
サービス接遇実務について十分な理解、および高度な知識、技能を持ち、専門的なサービス能力が発揮できる。	I サービススタッフの資質	(1) 必要とされる要件 (2) 従業要件	① 明るさと誠実さを、備えている。 ② 適切な判断と表現ができる。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 良識を持ち、素直な態度がとれる。 ⑤ 適切な行動と協調性のある行動を、とることができる。 ⑥ 清潔感について、理解できる。 ⑦ 忍耐力のある行動を、とることができる。
	II 専門知識	(1) サービス知識 (2) 従業知識	① サービスの意義について、深い理解がある。 ② サービスの機能を理解し、十分発揮できる能力がある。 ③ サービスの種類を活用できる。 ④ 商業活動、経済活動について、深い理解がある。 ⑤ 商業用語、経済用語について、深い理解がある。
	III 一般知識	(1) 社会常識	① 社会常識を、十分活用できる。 ② 時事問題を、十分理解している。
	IV 対人技能	(1) 人間関係 (2) 接遇知識 (3) 話し方 (4) 服装	① 人間関係の対処について、発揮できる能力がある。 ② 顧客心理を理解し、十分能力を発揮することができる。 ③ 一般的なマナーを、十分発揮できる。 ④ 接遇者としてのマナーを、十分発揮することができる。 ⑤ 接遇用語を知っている。 ⑥ 接遇者としての高度な話し方ができる。 ⑦ 提示、説明、説得ができる。 ⑧ 接遇者としての適切な服装ができる。
	V 実務技能	(1) 問題処理 (2) 環境整備 (3) 金品管理 (4) 金品搬送 (5) 社交業務	① 問題処理について、効率よく対処できる。 ② 環境整備について、十分対処できる。 ③ 金品の管理について、十分能力を発揮できる。 ④ 送金、運搬について、能力を発揮できる。 ⑤ 社交儀礼の業務について、深く理解し処理できる能力がある。

## 1 級〈二次試験（面接）〉

(1) ロールプレイング (審査要素) サービス接遇実務者として、ふさわしい話し方・態度・物腰などを表現することができる。 ① 「テレセールス」 課題の指示に従って、模擬電話セールスができる。 ② 「セールストーク」 課題の指示に従って、模擬対面販売ができる。
--