

# 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) ビジネスマンとしての資質 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 適切な行動力、判断力、表現力が期待できる。</li> <li>② 明るさ、誠実さを備えている。</li> <li>③ 身だしなみを心得ている。</li> <li>④ 自己管理について、理解できる。</li> </ol> (2) 執務要件 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 平易な仕事を、確実に実行できる能力がある。</li> <li>② 良識を持ち、素直な態度をとることができる。</li> <li>③ 適切な動作と協調性が期待できる。</li> <li>④ 積極性、合理性、効率性について、理解できる。</li> </ol>
	II 企業実務	(1) 組織の機能 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 業務分掌について、一応、理解している。</li> <li>② 職位、職制について、一般的に知っている。</li> <li>③ 会社などの社会的責任について、知っている。</li> </ol>
	III 対人関係	(1) 人間関係 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 人間関係への対処について、一応、理解している。</li> </ol> (2) マナー <ol style="list-style-type: none"> <li>① ビジネス実務としてのマナーを心得ている。</li> <li>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。</li> </ol> (3) 話し方 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 話の仕方と人間関係との結び付きが分かる。</li> <li>② 基礎的な敬語を知っている。</li> <li>③ 目的に応じた話し方について、一応、理解している。</li> </ol> (4) 交 際 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>② 一般的な交際業務について、初歩的な知識がある。</li> </ol>
	IV 電話実務	(1) 会 話 力 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 感じのよい話し方について、一応、理解している。</li> <li>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。</li> </ol> (2) 応 対 力 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 用件や伝言の受け方について、一応の知識がある。</li> <li>② 用件や伝言の伝え方について、一応の知識がある。</li> <li>③ 電話の特性について、初歩的な知識がある。</li> <li>④ 電話の取り扱いについて、基礎的な知識がある。</li> </ol>
	V 技 能	(1) 情 報 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 情報について、一般的な知識がある。</li> <li>② 情報の整理について、基礎的な知識がある。</li> <li>③ 情報の伝達について、基礎的な知識がある。</li> </ol> (2) 文 書 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 文書の作成について、初歩的な知識がある。</li> <li>② 文書の取り扱いについて、基礎的な知識がある。</li> </ol> (3) 会 議 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 会議について、基礎的な知識がある。</li> </ol> (4) 事務機器 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事務機器の基本機能について、一応、知っている。</li> </ol> (5) 事務用品 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事務用品の種類と機能とを知っている。</li> </ol>

※ビジネス電話検定の終了に伴い、出題領域に〔電話実務〕を新たに取り入れます。

## 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) ビジネスマンとしての資質  (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。

※ビジネス電話検定の終了に伴い、出題領域に〔電話実務〕を新たに取り入れます。

# 1 級

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) ビジネスマンとしての資質  (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。
(備考) ビジネスマンの適性としての口頭表現について面接による審査を付加する。			

※ビジネス電話検定の終了に伴い、出題領域に〔電話実務〕を新たに取り入れます。