

秘書検定は「人柄育成」をめざしています

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（福島学院大学短期大学部教授）

藤田 利久（埼玉純真短期大学学長）

森脇 道子（自由が丘産能短期大学前学長）

油谷 純子（目白大学短期大学部学長）

本検定の総括責任者

鈴木 ゆかり（秘書検定チームチーフ）

### 秘書技能審査基準

15ページ～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124回 令和3年6月13日(日) \*準会場の場合は、12日(土)または13日(日)  
受付期間 4月7日(水)～5月11日(火) (団体受験の場合は5月11日必着)
- 第125回 令和3年11月14日(日) \*準会場の場合は、13日(土)または14日(日)  
受付期間 9月1日(水)～10月12日(火) (団体受験の場合は10月12日必着)
- 第126回 令和4年2月6日(日) \*準会場の場合は、5日(土)または6日(日)  
受付期間 12月6日(月)～1月11日(火) (団体受験の場合は1月11日必着)
- ※第126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(10分間)を含む。

## 受験料 (消費税込み)

1級 6,500円    準1級 5,300円    2級 4,100円    3級 2,800円

## 併 願

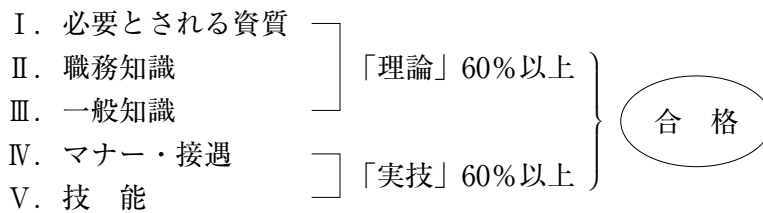
2級と3級, 準1級と2級 (1級と準1級, 1級と2級, 1級と3級, 準1級と3級は併願できません)

## 受験案内 (願書付き)

無料送付いたします。

## 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・3級 — 試験終了約3週間後に各人宛てに通知いたします。

1級・準1級 — 準1級の筆記試験受験者には約2週間後、1級は面接試験日(試験地別)の約1週間前までに、また面接試験受験者には面接試験終了約3週間後に通知いたします。

## 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)。詳細は合否通知のときにお知らせいたします。

## 合格証\*・合格証明書の発行

合格証は、合否通知書に同封いたします。

合格証明書はお申し出により発行いたします。1通につき500円(消費税込み)、送料無料です。

\*……団体の場合は7ページをご覧ください。

## 面接試験日程

### 【第124回（令和3年度第1回）】

#### （1級面接試験）

札幌	7月18日（日）	第124回筆記試験合格者・筆記試験免除者
東京	5月30日（日）	筆記試験免除者のみ
東京	7月31日（土）	第124回筆記試験合格者のみ
東京	8月1日（日）	〃
東京	8月7日（土）	〃
新潟	7月4日（日）	第124回筆記試験合格者・筆記試験免除者
名古屋	7月10日（土）	〃
大阪	6月6日（日）	筆記試験免除者のみ
大阪	7月11日（日）	第124回筆記試験合格者のみ
広島	7月3日（土）	第124回筆記試験合格者・筆記試験免除者
高松	7月4日（日）	〃
福岡	6月27日（日）	〃
鹿児島	7月18日（日）	〃

#### （準1級面接試験）

札幌	7月18日（日）	第124回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	7月18日（日）	〃
東京	5月22日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	5月23日（日）	〃
東京	7月11日（日）	第124回筆記試験合格者のみ
東京	7月17日（土）	〃
東京	7月18日（日）	〃
新潟	7月18日（日）	第124回筆記試験合格者・筆記試験免除者
金沢	7月11日（日）	〃
名古屋	5月23日（日）	筆記試験免除者のみ
名古屋	7月17日（土）	第124回筆記試験合格者のみ
名古屋	7月18日（日）	〃
大阪	5月23日（日）	筆記試験免除者のみ
大阪	7月11日（日）	第124回筆記試験合格者のみ
大阪	7月17日（土）	〃
大阪	7月18日（日）	〃
広島	7月18日（日）	第124回筆記試験合格者・筆記試験免除者
高松	7月17日（土）	〃
福岡	7月18日（日）	〃
鹿児島	8月1日（日）	〃
那覇	7月18日（日）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。

【第125回（令和3年度第2回）】

（1級面接試験）

札幌	12月12日（日）	第125回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月23日（日）	〃
東京	10月31日（日）	筆記試験免除者のみ
東京	1月8日（土）	第125回筆記試験合格者のみ
東京	1月9日（日）	〃
東京	1月15日（土）	〃
名古屋	12月18日（土）	第125回筆記試験合格者・筆記試験免除者
大阪	11月7日（日）	筆記試験免除者のみ
大阪	12月19日（日）	第125回筆記試験合格者のみ
広島	1月22日（土）	第125回筆記試験合格者・筆記試験免除者
高松	12月4日（土）	〃
福岡	12月5日（日）	〃
宮崎	12月12日（日）	〃
那覇	12月18日（土）	〃

（準1級面接試験）

札幌	12月12日（日）	第125回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月9日（日）	〃
東京	10月23日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	10月24日（日）	〃
東京	1月8日（土）	第125回筆記試験合格者のみ
東京	1月9日（日）	〃
東京	1月15日（土）	〃
新潟	12月12日（日）	第125回筆記試験合格者・筆記試験免除者
金沢	12月25日（土）	〃
名古屋	10月24日（日）	筆記試験免除者のみ
名古屋	1月8日（土）	第125回筆記試験合格者のみ
名古屋	1月9日（日）	〃
大阪	10月24日（日）	筆記試験免除者のみ
大阪	1月8日（土）	第125回筆記試験合格者のみ
大阪	1月9日（日）	〃
大阪	1月15日（土）	〃
広島	1月9日（日）	第125回筆記試験合格者・筆記試験免除者
高松	1月8日（土）	〃
福岡	1月9日（日）	〃
宮崎	12月12日（日）	〃
那覇	12月18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、秘書検定試験実施をご希望の場合は、その旨をご連絡ください。試験実施委託団体として検討させていただきます。

なお、お送りする「団体用受験案内書」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）の案内書を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

試験施行委託を行う学校、事業所等に所属する受験者の合否通知は、その取扱者に一括してお知らせいたします。その際、準1級、2級、3級は理論・実技各領域の成績を段階評価でお知らせします。

合格……○

不合格……×A あと一息で合格      ×B やや努力が必要  
                  ×C さらに努力が必要      ×D かなり努力が必要

### 合格証・合格証明書の発行

試験施行委託を行う学校、事業所等に所属する受験者の合格証は、その取扱者に一括して送付いたします（無料）。合格証明書は1通につき500円の手数料が必要です。

※ 個人申込か団体受験か、また団体受験の場合でも委託団体となるかどうかで、事務の取り扱いが違う点もありますので、詳細は9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、10～12ページをご覧ください。

# 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 合格証・合格証明書の発行	⑥ 合格証の配布（受験者）
⑦ 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、取扱者に下記の手数料をお支払いいたします。

### 委託団体申込者の取りまとめ手数料

受験料の15%（受験料から手数料分を差し引いてご送金ください）

### 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いたします）

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴う試験監督者には、試験監督料を別途にお支払いいたします（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いたします（受験料送金時に精算いたします）。

### 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	同上(無料)	同上(無料)	同上(無料)	同上(無料)
合格証明書	申込制(有料)	申込制(有料)	申込制(有料)	申込制(有料)
手数料の支払い	団体申込者受験料の15%および個人申込者受験料の10%	団体申込者受験料の15%	申込者受験料の10%	_____
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いたしますので、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」といたします(原則として5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いたしません。

## 事務連絡スケジュール

### ◆第124回（6月13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7日 ) 5月11日	・受験願書 ・送り状	・受験願書，送り状の返送 (5月11日必着)	○	○	○	○
受 験 料 の 送 金 依 頼	➔	5月28日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 6/9)	○	○	○	
試 験 監 督 者 連 絡 (本会場のみ)	←	5月31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	○			
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	➔	6月2日(水)	・受験票 ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	➔	6月8日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認 (確認後，協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		6月13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14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15日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	➔	7月2日(金)	・合否通知書 ・合否一覧 ・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		[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	○			

※ 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，その際にご連絡いたします。

※ 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願いいたします。

◆第125回（11月14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1日 ) 10月12日	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送 (10月12日必着)	○	○	○	○
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	10月29日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 11/10)	○	○	○	
試 験 監 督 者 連 絡 (本会場のみ)	←	11月1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	○			
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	➡	11月4日(木)	・受験票 ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	➡	11月9日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		11月14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15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16日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	➡	12月6日(月)	・合否通知書 ・合否一覧 ・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		[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	○			

※ 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, その際にご連絡いたします。

※ 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願いいたします。

◆第126回（令和4年2月6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6日 ) 1月11日	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送 (1月11日必着)	○	○	○	○
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	1月21日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 2/2)	○	○	○	
試 験 監 督 者 連 絡 (本会場のみ)	←	1月24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	○			
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	➡	1月26日(水)	・受験票 ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	➡	2月1日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)	○	○		
試 験 の 実 施		2月6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7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8日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	➡	2月28日(月)	・合否通知書 ・合否一覧・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		「合否」一覧のみ送付
手数料の支払い (本会場のみ)	➡	3月中旬	・外部受験者引受手 数料	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 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, その際にご連絡いたします。

※ 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願いいたします。

## 秘書技能検定の事績

## 第120回（令和2年2月9日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
2級	20,550名	19,004名	10,485名	55.2%
3級	12,575名	11,726名	8,178名	69.7%
合計	33,125名	30,730名	18,663名	

## 第122回（令和2年11月15日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
1級	1,262名	1,084名	325名	30.0%
準1級	5,283名	4,857名	1,936名	39.9%
2級	33,545名	31,309名	20,061名	64.1%
3級	18,970名	17,845名	14,607名	81.9%
合計	59,060名	55,095名	36,929名	

## 第123回（令和3年2月7日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
2級	25,138名	23,606名	13,344名	56.5%
3級	13,150名	12,396名	9,763名	78.8%
合計	38,288名	36,002名	23,107名	

1～123回累計	8,379,169名	7,766,192名	4,123,650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」を贈呈いたします。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 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

※令和2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）

神戸市立六甲アイランド高等学校

都留文科大学

日本セラミック株式会社

専門学校那覇日経ビジネス

専門学校新潟医療福祉カレッジ

有限会社ビジネススクール・オカモト

大妻女子大学短期大学部

比治山大学短期大学部

愛知大学 豊橋校舎

金沢星稜大学

釧路公立大学

神戸女子大学・神戸女子短期大学

四天王寺大学

高松大学・高松短期大学

佛教大学

平安女学院大学

株式会社エストール

日本交通株式会社

### ●団体優秀賞

長崎県立諫早商業高等学校

埼玉県立熊谷商業高等学校

熊本県立熊本商業高等学校

高知県立高知丸の内高等学校

広島県立高陽東高等学校

埼玉県立久喜北陽高等学校

愛知県立成章高等学校

名古屋市立西陵高等学校

岡山県立総社高等学校

愛知県立知多翔洋高等学校

中京大学附属中京高等学校

新潟県立新潟商業高等学校

山口県立防府商工高等学校

愛知県立豊丘高等学校

太田医療技術専門学校

つくばビジネスカレッジ専門学校

東京IT会計専門学校

東北文化学園専門学校

※令和3年度表彰は、令和4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、2級に準じた知識があり、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 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、準1級に準じた知識があり、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 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）〉

<p>(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。</p>
---

## 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
■ビジネス文書技能検定試験施行委託要綱	23
■受験形態別事務取り扱い一覧	24
■事務連絡スケジュール	25・26
■ビジネス文書技能検定の事績・表彰	27
■ビジネス文書技能審査基準	28・29・30

## 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（福島学院大学短期大学部教授）

藤田 利久（埼玉純真短期大学学長）

森脇 道子（自由が丘産能短期大学前学長）

油谷 純子（目白大学短期大学部学長）

本検定の総括責任者

工藤 俊宏（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

28～30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

## 試験日時

【第69回（令和3年度第1回）】 令和3年6月27日(日) \*準会場の場合は、6月26日(土)または27日(日)

【第70回（令和3年度第2回）】 令和3年11月28日(日) \*準会場の場合は、11月27日(土)または28日(日)

3級 12:00～14:10      2級 14:50～17:10

1級 12:00～14:30

※受験上の注意（10分間）を含む。

## 申込期間

第69回 4月7日(水)～5月24日(月)      第70回 9月1日(水)～10月25日(月)

※本会場・準会場・特約受験は、5月24日願書必着（第70回検定は10月25日必着）。

※「受験案内（願書付）」は、無料送付いたします。

## 受験料（消費税込み）

1級 5,800円      2級 4,100円      3級 2,800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（25・26ページ参照）

試験後約1カ月後に、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

なお、「特約受験」「個人受験」の場合、合否の通知は全て受験者本人に通知いたします。

## 合格証・合格証明書の発行

合格証は、合否通知書に同封いたします。

合格証明書はお申し出により発行いたします。1通につき500円（消費税込み）、送料無料です。

## 団体受験の申し込み

学校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。3月下旬以降（第70回検定は8月下旬以降）、「受験案内（願書付）」をお送りいたします。

〔 お送りする「受験案内」は、4検定（ビジネス文書検定・ビジネス実務マナー検定・サービス接遇検定・秘書検定）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。 〕

## 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 合格証・合格証明書の発行	⑥ 合格証の配布（受験者）
⑦ 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、取扱者に下記の手数料をお支払いいたします。

### 委託団体申込者の取りまとめ手数料

受験料の15%（受験料から手数料分を差し引いてご送金ください）

### 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いたします）

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴う試験監督者には、試験監督料を別途にお支払いいたします（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いたします（受験料送金時に精算いたします）。

### 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	同 上 (無料)	同 上 (無料)	同 上 (無料)	同 上 (無料)
合 格 証 明 書	申込制 (有料)	申込制 (有料)	申込制 (有料)	申込制 (有料)
手数料の支払い	団体申込者受験料の15%および個人申込者受験料の10%	団体申込者受験料の15%	申込者受験料の10%	_____
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いたしますので、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」といたします（原則として5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いたしません。



## 事務連絡スケジュール

### ◆第69回（6月27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 ・実施企画書	・会場種別等連絡票の返送（試験会場の申込）	○	○	○	○
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7日 ） 5月24日	・受験願書 ・受験願書送り状	・願書・受験願書送り状の返送（5/24協会必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	⇩	6月10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	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	6月11日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金（振込期限 6/23）	○	○	○	
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	➡	6月15日(火)	・受験票 ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	➡	6月22日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認（確認後、協会へ通知）	○	○		
試 験 の 実 施		6月27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28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29日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	➡	7月30日(金)	・合否通知書 ・合否一覧 ・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		[合]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	○			

※ 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いたします。

◆第70回（11月28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 ・実施企画書	・会場種別等連絡票の返送（試験会場の申込）	○	○	○	○
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1日 ） 10月25日	・受験願書 ・受験願書送り状	・願書・受験願書送り状の返送（10/25協会必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	←	11月12日(金)	・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12日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金（振込期限 11/24）	○	○	○	
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	➡	11月16日(火)	・受験票 ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	➡	11月22日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認（確認後、協会へ通知）	○	○		
試 験 の 実 施		11月28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29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30日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	➡	令和4年 1月12日(水)	・合否通知書 ・合否一覧 ・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		[合]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	○			

※ 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いたします。

## ビジネス文書技能検定の事績

### 第66回（令和元年12月1日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
1級	363名	290名	109名	37.6%
2級	1,881名	1,672名	1,064名	63.6%
3級	2,899名	2,680名	2,351名	87.7%
合計	5,143名	4,642名	3,524名	

### 第68回（令和2年11月29日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
1級	326名	238名	92名	38.7%
2級	2,074名	1,854名	1,178名	63.5%
3級	3,855名	3,546名	3,115名	87.8%
合計	6,255名	5,638名	4,385名	

1～68回累計	696,374名	620,673名	402,959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」を贈呈いたします。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 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

※令和2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）

れいめい高等学校

鹿児島情報ビジネス公務員専門学校

武庫川女子大学

### ●団体優秀賞

学校法人穴吹学園 徳島校

太田情報商科専門学校

専門学校那覇日経ビジネス

高松大学・高松短期大学

※令和3年度表彰は、令和4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 表題（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
<p>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。</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 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。</p> <p>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。</p> <p>③ 「現代仮名遣い」について、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、知っている。</p> <p>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。</p> <p>③ 慣用の手紙用語について、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、一応、知っている。</p> <p>② 公印の押し方について、一応、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 やや長い文を、文法的によじれなく書くことができる。</p> <p>② 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、知っている。</p> <p>① 内容を的確に表した表題（件名）が付けられる。</p> <p>② 簡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、一般的な場合に、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、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>① 一般の社内文書（稟議・規定・議事録など）が書ける。</p> <p>① 普通の業務用社外文書が、文例を見て書ける。</p> <p>② 簡単な社交文書が、文例を見て書ける。</p> <p>① 受発信事務ができる。</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、知っている。</p> <p>⑤ 印刷物の校正ができる。</p>

# 1 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。	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 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。 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。 ③ 「現代仮名遣い」について、よく知っている。 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完全にできる。 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、よく知っている。 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。 ③ 慣用の手紙用語について、よく知っている。 ① 縦書き通信文の構成とレイアウトについて、知っている。 ② 公印の押し方について、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 長い文を、文法的によじれなく書ける。 ② 非常に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、よく知っている。 ① 内容的に正確に表した表題（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、複雑な場合にも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、十分できる。 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、よく知っている。
	III 実務技能	(1) 社内文書 (2) 社外文書  (3) 文書の取り扱い  (4) 添削指導	① 一般の社内文書（稟議・規定・議事録など）が書ける。 ① 例外的な場合の業務用社外文書が、文例を見て書ける。 ② 複雑な社交文書が、文例を見て書ける。 ① 受発信事務について、説明や指導ができる。 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、よく知っている。 ⑤ 印刷物の校正ができる。 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。

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	33
■実施要項	34・35
■ビジネス実務マナー技能検定試験施行委託要綱	36
■受験形態別事務取り扱い一覧	37
■事務連絡スケジュール	38・39
■ビジネス実務マナー技能検定の事績・表彰	40
■ビジネス実務マナー技能審査基準	41・42・43



## 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（福島学院大学短期大学部教授）

藤田 利久（埼玉純真短期大学学長）

森脇 道子（自由が丘産能短期大学前学長）

油谷 純子（目白大学短期大学部学長）

本検定の総括責任者

齊藤 和彦（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

41～43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

## 試験日時

### 【第61回（令和3年度第1回）】

筆記試験 令和3年6月20日(日) \* 準会場の場合は、19日(土)または20日(日)

3級 12:00～14:00 2級 14:50～17:00

1級 12:00～14:30

※受験上の注意（10分間）を含む。

### 面接試験（1級のみ）

札幌 7月18日(日) 第61回筆記試験合格者・筆記試験免除者

東京 8月21日(土) ♪

新潟 7月4日(日) ♪

名古屋 8月28日(土) ♪

大阪 8月29日(日) ♪

広島 7月3日(土) ♪

高松 7月4日(日) ♪

福岡 9月5日(日) ♪

### 【第62回（令和3年度第2回）】

筆記試験 令和3年11月21日(日) \* 準会場の場合は、20日(土)または21日(日)

### 面接試験（1級のみ）

札幌 12月12日(日) 第62回筆記試験合格者・筆記試験免除者

仙台 1月23日(日) ♪

東京 1月16日(日) ♪

名古屋 1月29日(土) ♪

大阪 1月30日(日) ♪

広島 1月22日(土) ♪

福岡 1月23日(日) ♪

那覇 12月18日(土) ♪

## 申込期間

第61回 4月7日(水)～5月17日(月) 第62回 9月1日(水)～10月18日(月)

※本会場・準会場・特約受験は、5月17日願書必着（第62回検定は10月18日必着）。

※「受験案内（願書付）」は、無料送付いたします。

## 受験料（消費税込み）

1級 6,500円 2級 4,100円 3級 2,800円

## 団体受験の申し込み

学校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。3月下旬以降（第62回検定は8月下旬以降）、「受験案内（願書付）」をお送りいたします。

〔 お送りする「受験案内」は、4検定（ビジネス実務マナー検定・ビジネス文書検定・サービス接遇検定・秘書検定）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】

試験後約3週間後に、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

### 【1級筆記試験受験者】

面接試験日（試験地別）の約1週間前までに、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

### 【1級面接試験受験者】

面接試験終了後約3週間後に、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

なお、「特約受験」「個人申込」の場合、合否の通知は、全て受験者本人宛てに通知いたします。

（37ページ参照）

## 1級筆記試験の免除について

面接試験が不合格だった方は、1年間（次回および次々回）、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」送付の際にお知らせいたします。

## 合格証・合格証明書の発行

合格証は、合否通知書に同封いたします。

合格証明書はお申し出により発行いたします。1通につき500円（消費税込み）、送料無料です。

## 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 合格証・合格証明書の発行	⑥ 合格証の配布（受験者）
⑦ 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、取扱者に下記の手数料をお支払いいたします。

### 委託団体申込者の取りまとめ手数料

受験料の15%（受験料から手数料分を差し引いてご送金ください）

### 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いたします）

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴う試験監督者には、試験監督料を別途にお支払いいたします（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いたします（受験料送金時に精算いたします）。

### 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	同 上 (無料)	同 上 (無料)	同 上 (無料)	同 上 (無料)
合 格 証 明 書	申 込 制 (有料)	申 込 制 (有料)	申 込 制 (有料)	申 込 制 (有料)
手数料の支払い	団体申込者受験料の15%および個人申込者受験料の10%	団体申込者受験料の15%	申込者受験料の10%	_____
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いたしますので、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」といたします (原則として5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いたしません。

## 事務連絡スケジュール

### ◆第61回（6月20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 ・実施企画書	・会場種別等連絡票の返送（試験会場の申込）	○	○	○	○
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7日 ） 5月17日	・受験願書 ・受験願書送り状	・願書・受験願書送り状の返送（5/17協会必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	⇦	6月3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	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	⇨	6月4日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金（振込期限 6/16）	○	○	○	
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	⇨	6月8日(火)	・受験票 ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	⇨	6月15日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認（確認後、協会へ通知）	○	○		
試 験 の 実 施		6月20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21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22日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	⇨	7月9日(金)	・合否通知書 ・合否一覧 ・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		[合]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	○			

※ 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いたします。

◆第62回（11月21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 ・実施企画書	・会場種別等連絡票の返送（試験会場の申込）	○	○	○	○
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1日 ） 10月18日	・受験願書 ・受験願書送り状	・願書・受験願書送り状の返送（10/18協会必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	←	11月4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	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	11月8日(月)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金（振込期限 11/17）	○	○	○	
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	➡	11月10日(水)	・受験票 ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	➡	11月16日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認（確認後、協会へ通知）	○	○		
試 験 の 実 施		11月21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22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22日(月)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	➡	12月10日(金)	・合否通知書 ・合否一覧 ・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		[合]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	○			

※ 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いたします。



## ◆◆◆ ビジネス実務マナー技能検定の事績 ◆◆◆

### 第58回（令和元年11月17日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
1 級	82名	68名	26名	38.2%
2 級	1,409名	1,307名	767名	58.7%
3 級	3,023名	2,770名	1,752名	63.2%
合計	4,514名	4,145名	2,545名	

### 第60回（令和2年11月22日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
1 級	93名	80名	36名	45.0%
2 級	1,912名	1,735名	1,042名	60.1%
3 級	4,168名	3,845名	2,393名	62.2%
合計	6,173名	5,660名	3,471名	

1～60回累計	297,658名	272,310名	172,232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」を贈呈いたします。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 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

※令和2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）

岐阜県立飛騨高山高等学校

日本こども福祉専門学校

北九州地区職業訓練協会

#### ●団体優秀賞

専門学校岡山ビジネスカレッジ

大阪バイオメディカル専門学校

日本ビジネス公務員専門学校

※令和3年度表彰は、令和4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>

## 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。

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、技能を發揮できる。	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。			



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

■ サービス接遇実務検定の概要	47
■ 実施要項	48・49
■ 準1級の実施について	50
■ サービス接遇実務検定試験施行委託要綱	51
■ 受験形態別事務取り扱い一覧	52
■ 事務連絡スケジュール	53・54・55
■ サービス接遇実務検定の事績・表彰	56
■ サービス接遇実務審査基準	57・58・59

# サービス接遇実務検定の概要

## 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（福島学院大学短期大学部教授）

藤田 利久（埼玉純真短期大学学長）

森脇 道子（自由が丘産能短期大学前学長）

油谷 純子（目白大学短期大学部学長）

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

57～59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52回** 令和3年6月6日(日) \*準会場の場合は、5日(土)または6日(日)  
受付期間 4月7日(水)～5月10日(月)(団体受験の場合は5月10日必着)
- 第53回** 令和3年11月7日(日) \*準会場の場合は、6日(土)または7日(日)  
受付期間 9月1日(水)～10月4日(月)(団体受験の場合は10月4日必着)
- 第54回** 令和4年2月13日(日) \*準会場のみ。12日(土)または13日(日)  
受付期間 12月6日(月)～1月17日(月)(1月17日必着)
- ※第54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(10分間)を含む。

## 受験料(消費税込み)

1 級 6,500円      準1 級 4,700円      2 級 3,900円      3 級 2,700円

### 【第52回(令和3年度第1回)】

#### 1 級面接試験(準1 級は50ページ参照)

札幌	7月18日(日)	第52回筆記試験合格者・筆記試験免除者
東京	6月27日(日)	筆記試験免除者のみ
東京	8月22日(日)	第52回筆記試験合格者のみ
新潟	7月4日(日)	第52回筆記試験合格者・筆記試験免除者
名古屋	8月28日(土)	〃
大阪	8月29日(日)	〃
広島	7月3日(土)	〃
高松	7月4日(日)	〃
福岡	9月5日(日)	〃
鹿児島	7月18日(日)	〃

### 【第53回(令和3年度第2回)】

#### 1 級面接試験(準1 級は50ページ参照)

札幌	12月12日(日)	第53回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月23日(日)	〃
東京	11月21日(日)	筆記試験免除者のみ
東京	2月5日(土)	第53回筆記試験合格者のみ
名古屋	1月29日(土)	第53回筆記試験合格者・筆記試験免除者
大阪	1月30日(日)	〃
広島	1月22日(土)	〃
高松	12月4日(土)	〃
福岡	1月23日(日)	〃
那覇	12月18日(土)	〃



## 団体受験の申し込み

学校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。3月下旬以降（第53回検定は8月下旬以降、第54回は11月下旬以降）、「受験案内（願書付）」をお送りいたします（無料送付）。

〔 お送りする「受験案内」は、4検定（サービス接遇検定・ビジネス文書検定・ビジネス実務マナー検定・秘書検定）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】

試験後約3週間後に、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

### 【準1級】

面接試験終了後約3週間後に、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

### 【1級筆記試験受験者】

面接試験日（試験地別）の約1週間前までに、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

### 【1級面接試験受験者】

面接試験終了後約3週間後に、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

なお、「特約受験」「個人申込」の場合、合否の通知は、全て受験者本人宛てに通知いたします。

（52ページ参照）

## 1級筆記試験の免除について

面接試験が不合格だった方は、1年間（次回および次々回）、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」送付の際にお知らせいたします。

## 合格証・合格証明書の発行

合格証は、合否通知書に同封いたします。

合格証明書はお申し出により発行いたします。1通につき500円（消費税込み）、送料無料です。

## 準1級の実施について

**試験内容** 面接試験のみ（筆記試験は行いません）

<b>試験日</b>	第52回	札幌	7月17日（土）	
		東京	7月3日（土）・4日（日）・10日（土）	
		金沢	7月10日（土）	
		名古屋	7月3日（土）・4日（日）	
		大阪	7月3日（土）・4日（日）	
		広島	7月4日（日）	
		高松	7月3日（土）	
		福岡	7月3日（土）・4日（日）	
		鹿児島	7月31日（土）	
		那覇	7月10日（土）	
		第53回	札幌	12月11日（土）
			仙台	12月12日（日）
			東京	12月11日（土）・12日（日）・18日（土）

**受験資格** ありません（どなたでも受験できます）

### 準1級合否について

準1級の合格には、「準1級面接試験」と「2級試験」の合格が必要になります。

なお、準1級面接試験合格時に2級試験に合格していない方（＝ロールプレイング合格者）は、2級試験合格後、申請により「準1級合格」となります。

※準1級を先に受験し、後から2級を受験することも可能です。

### 受験手続き上の注意

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。

（52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）

6月18日（金）（第53回検定は11月22日（月））に、ご担当者宛てに一括してお送りいたします。

※面接試験の受験に際しては、写真が必要です。

### 準1級の合否通知書／合格証

面接試験終了後約1カ月後に、ご担当者宛てに一括してお知らせいたします。

（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」をお送りいたします）

## 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 合格証・合格証明書の発行	⑥ 合格証の配布（受験者）
⑦ 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、取扱者に下記の手数料をお支払いいたします。

### 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15%および準1級受験料の10%（受験料から手数料分を差し引いてご送金ください）

### 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いたします）

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴う試験監督者には、試験監督料を別途にお支払いいたします（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いたします（受験料送金時に精算いたします）。

### 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	同上(無料)	同上(無料)	同上(無料)	同上(無料)
合格証明書	申込制(有料)	申込制(有料)	申込制(有料)	申込制(有料)
手数料の支払い (1級・2級・3級)	団体申込者受験料の15%および個人申込者受験料の10%	団体申込者受験料の15%	申込者受験料の10%	_____
手数料の支払い (準1級)	団体申込者受験料の10%	団体申込者受験料の10%	申込者受験料の10%	_____
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いたしますので、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」といたします(原則として5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いたしません。

## 事務連絡スケジュール

### ◆第52回（6月6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 ・実施企画書	・会場種別等連絡票の返送（試験会場の申込）	○	○	○	○
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7日 ） 5月10日	・受験願書 ・受験願書送り状	・願書・受験願書送り状の返送（5/10協会必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	⇩	5月21日(金)	・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25日(火)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金（振込期限 6/2）	○	○	○	
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	⇨	5月27日(木)	・受験票(1・2・3級) ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	⇨	6月1日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認（確認後、協会へ通知）	○	○		
試 験 の 実 施		6月6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7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8日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	⇨	6月25日(金)	・合否通知書 ・合否一覧 ・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		[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	○			

※ 準1級の受験票は、6月18日(金)にご担当者宛てに一括してお送りします。

※ 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いいたします。

◆第53回（11月7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 ・実施企画書	・会場種別等連絡票の返送（試験会場の申込）	○	○	○	○
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1日 ） 10月4日	・受験願書 ・受験願書送り状	・願書・受験願書送り状の返送 （10/4協会必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 （本会場のみ）	←	10月21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	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	10月22日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 （振込期限 11/4）	○	○	○	
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	➡	10月26日(火)	・受験票(1・2・3級) ・出欠名簿	・受験票の配布	○	○		
試 験 問 題	➡	11月2日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認 （確認後、協会へ通知）	○	○		
試 験 の 実 施		11月7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8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9日(火)	・模範解答 ・試験問題見本		○	○	○	○
合 否 通 知 ・ 合 格 証	➡	11月26日(金)	・合否通知書 ・合否一覧 ・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布	○	○		[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	○			

※ 準1級の受験票は、11月22日(月)にご担当者宛てに一括してお送りします。

※ 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いいたします。



◆第54回（令和4年2月13日実施）※2級・3級のみ実施

事務連絡	(協会) → (貴校社) / (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	➡	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6日 ) 1月17日	・受験願書 ・送り状	・受験願書, 送り状の返送(1月17日必着)		○		
受 験 料 の 頼 送 金 依 頼	➡	1月28日(金)	・受験料送金依頼書	・受験料の送金 (振込期限 2/9)		○		
受 験 票 ・ 出 欠 名 簿	➡	2月1日(火)	・受験票 ・出欠名簿	・受験票の配布		○		
試 験 問 題	➡	2月8日必着	・試験問題	・試験問題部数の確認 (確認後, 協会へ通知)		○		
試 験 の 実 施		2月13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14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15日(火)	・模範解答 ・試験問題見本			○		
合 否 通 知 ・ 合 格 証	➡	3月4日(金)	・合否通知書 ・合否一覧・合格証	・合否通知書の配布 ・合格証の配布		○		

※ 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願いいたします。

## サービス接遇実務検定の事績

### 第48回（令和元年11月3日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
1級	577名	518名	171名	33.0%
準1級	2,865名	2,599名	2,208名	85.0%
2級	9,727名	9,266名	5,913名	63.8%
3級	10,882名	10,339名	8,783名	85.0%
合計	24,051名	22,722名	17,075名	

### 第50回（令和2年11月8日実施）

施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
1級	504名	475名	157名	33.1%
準1級	4,468名	4,044名	3,425名	84.7%
2級	12,449名	11,989名	8,287名	69.1%
3級	17,177名	16,541名	10,676名	64.5%
合計	34,598名	33,049名	22,545名	

1～50回累計	945,600名	895,624名	641,422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」を贈呈いたします。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 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
---	--

※令和2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） 名古屋医療秘書福祉専門学校 比治山大学短期大学部 松山市役所	九州文化学園歯科衛生士学院 国際ホテル＆ブライダル専門学校 大阪バイオメディカル専門学校 東京美容専門学校 名古屋ウェディング＆ブライダル専門学校 広島外語専門学校 前橋医療福祉専門学校 横浜fカレッジ プライダル科 湘北短期大学 損害保険ジャパン株式会社 首都保険金サービス第3課
●団体優秀賞 広島県立庄原実業高等学校 大原簿記情報医療専門学校 静岡校 鹿児島情報ビジネス公務員専門学校 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	

※令和3年度表彰は、令和4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

2級試験合格者を対象に、サービス接遇担当者としての口頭表現について面接による簡単な審査を行う。

## 1 級

程 度	領 域	内 容
サービス接客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) 接客知識 (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 接客者としてのマナーを、十分発揮することができる。 ⑤ 接客用語を知っている。 ⑥ 接客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 接客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。
	(備考) サービス接客担当者としての口頭表現について面接による審査を付加する。	

©公益財団法人 実務技能検定協会

