

「ビジネス実務マナー検定」リニューアルスタート

このたび「ビジネス実務マナー検定」にビジネス電話の実務やマナーに関する問題を新たな領域として加え、再出発することにいたしました。

ビジネス社会で必要とされる電話応対は、相手に好印象を与える応対であることが必須の条件ですが、携帯電話の著しい普及により、公器としてのマナーや知識・技能の必要性が薄れているのが現状です。しかし、ビジネスでは電話を使用しない企業はありません。

当会といたしましては、より多くの方に電話の公器としての認識、電話マナーの必要性を普及するために、ビジネス電話検定単独での実施を取りやめ、ビジネス実務マナー検定に盛り込んで普及をはかってまいりたい考えです。

リニューアルの内容

出題領域の変更

- ① 旧ビジネス実務技能審査基準に「**IV 電話実務**」を追加。
- ② 上記①に伴い、旧ビジネス実務技能審査基準「**IV 技能**」が「**V 技能**」に変更。

ビジネス実務マナー検定出題領域（新）	ビジネス実務マナー検定出題領域（旧）
I 必要とされる資質 II 企業実務 III 対人関係 IV 電話実務 V 技能	I 必要とされる資質 II 企業実務 III 対人関係 IV 技能

全体の出題数に変更はありません。

●新領域（IV電話実務）出題例

3級

販売課の金子久美は、外出中の係長に至急伝えたいことがあり、係長の携帯電話に電話をかけることにした。このような場合金子は、電話に出た係長に、最初にどのように言うのがよいか。次の中から**適当**と思われるものを一つ選びなさい。

- (1) 「金子です。お世話さまでございます」
- (2) 「金子です。お疲れさまでございます」
- (3) 「金子です。ご苦労さまでございます」
- (4) 「金子です。お世話になっております」
- (5) 「金子です。急ぎのご連絡でございます」

【解答・解説】(2)【解説】急ぎの電話であっても、きちんとあいさつするのは当然のこと。この場合のあいさつは目上である係長へのねぎらいの言葉、「お疲れさまでございます」が一般的である。(1) (4) は社外の人などへの言葉。(3) は目下の人への言葉。(5) はあいさつをしていない。