

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

2025年度第2回・第3回検定用

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
■秘書技能検定の事績	12
■表彰	13
■秘書技能審査基準	14・15・16・17

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なり得ること、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（埼玉純真短期大学元学長）
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

14～17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136回（2025年度第1回）】2025年6月22日（日） *準会場の場合は、21日（土）または22日（日）
受付期間 4月4日（金）～5月20日（火）（団体申込の場合は5月20日必着）

【第137回（2025年度第2回）】2025年11月16日（日） *準会場の場合は、15日（土）または16日（日）
受付期間 9月3日（水）～10月14日（火）（団体申込の場合は10月14日必着）

【第138回（2025年度第3回）】2026年2月8日（日） *準会場の場合は、7日（土）または8日（日）
受付期間 12月8日（月）～1月13日（火）（団体申込の場合は1月13日必着）
※第138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）

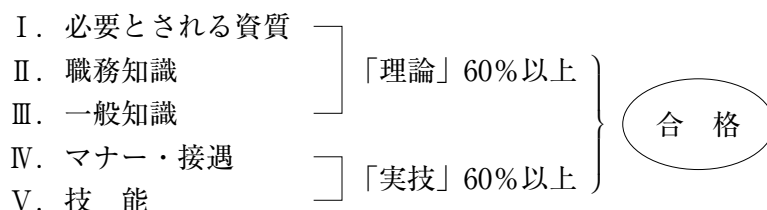
1 級 7,800円 準1級 6,500円 2 級 5,200円 3 級 3,800円

1 級・準1級 14,300円 1 級・3 級 11,600円

準1級・2 級 11,700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。



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

初回の面接試験に不合格もしくは欠席だった方は、1年間（次回と次々回）は筆記試験が免除されます。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からダウンロード、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136回（2025年度第1回）】

（1級面接試験）

札幌	7月27日（日）	第136回筆記試験合格者・筆記試験免除者
東京	6月7日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	8月2日（土）	第136回筆記試験合格者のみ
東京	8月3日（日）	〃
新潟	7月13日（日）	第136回筆記試験合格者・筆記試験免除者
名古屋	7月20日（日）	〃
大阪	7月19日（土）	〃
広島	7月12日（土）	〃
福岡	7月27日（日）	〃

（準1級面接試験）

札幌	7月27日（日）	第136回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	7月27日（日）	〃
東京	5月31日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	7月26日（土）	第136回筆記試験合格者のみ
東京	7月27日（日）	〃
東京	8月2日（土）	〃
新潟	7月27日（日）	第136回筆記試験合格者・筆記試験免除者
金沢	7月20日（日）	〃
名古屋	7月26日（土）	〃
名古屋	7月27日（日）	〃
大阪	7月26日（土）	〃
大阪	7月27日（日）	〃
広島	7月27日（日）	〃
高松	7月26日（土）	〃
福岡	8月2日（土）	〃
鹿児島	7月27日（日）	〃
那覇	7月27日（日）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。

【第137回（2025年度第2回）】

（1級面接試験）

札幌	12月14日（日）	第137回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月25日（日）	〃
東京	10月25日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	1月10日（土）	第137回筆記試験合格者のみ
東京	1月17日（土）	〃
名古屋	12月20日（土）	第137回筆記試験合格者・筆記試験免除者
大阪	12月21日（日）	〃
広島	1月24日（土）	〃
高松	12月6日（土）	〃
福岡	12月7日（日）	〃
宮崎	12月13日（土）	〃
那覇	12月20日（土）	〃

（準1級面接試験）

札幌	12月14日（日）	第137回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月10日（土）	〃
東京	11月1日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	1月10日（土）	第137回筆記試験合格者のみ
東京	1月11日（日）	〃
東京	1月17日（土）	〃
新潟	12月14日（日）	第137回筆記試験合格者・筆記試験免除者
金沢	12月20日（土）	〃
名古屋	1月10日（土）	〃
名古屋	1月11日（日）	〃
大阪	1月10日（土）	〃
大阪	1月11日（日）	〃
広島	1月11日（日）	〃
高松	1月10日（土）	〃
福岡	1月11日（日）	〃
宮崎	12月13日（土）	〃
那覇	12月20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

「団体ページ」の作成

学校、事業所等で本検定の実施をご希望の場合は、まず初めに「団体ページ」を作成してください（初回のみ）。

団体試験を実施するに当たり、「団体ページ」の作成が必要になります。

※「団体ページ」の詳細については、別冊「団体ページ利用の手引き」をご覧ください。

団体受験登録

各実施回の受付開始約1カ月前に、団体ページ上でその回の試験実施予定を登録していただきます。
※登録開始に合わせて、一斉メール配信でご案内しますので、メールに従って試験実施のご登録をお願いします。

登録された内容に従い、以下の予定で「検定案内（願書付）」等の資料をお送りします。

- ・2025年度第2回検定　：　8月下旬以降
- ・2025年度第3回検定　：　11月下旬以降

お送りする「検定案内」は、ビジネス系検定（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。本検定以外の実施も併せてご検討ください。

願書の提出

各実施回の受付期間内に以下のいずれかの方法で願書を提出してください。

- ・Excel願書 … ①団体ページもしくは検定協会HPから願書フォーマット（Excel）をダウンロード
②申込情報を入力後、団体ページ上で提出（ファイルアップロード）
- ・個別登録 … 団体ページから各人の申込情報を直接入力
- ・紙願書 … 「受験案内」の中の願書を切り離して、申込情報を記入の上協会宛てに郵送

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。その際、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　努力が必要

なお、「特約受験」の場合、合否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から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。

※合格後、合格者各人が「マイページ」を作成し、合格情報を入力しひも付けすると、「マイページ」からも合格証、合格証明書をデジタル取得できます。

「マイページ」とは個人受験者専用のページのことです。団体受験をした受験者も合格後に検定協会HPから作成することができます。「マイページ」を作成すると、結果の確認、証明書類のダウンロード、新たな試験の申込みなど全てが「マイページ」上でできるようになります。

※ 受験形態（本会場・準会場・特約受験・個人申込）によって、事務の取り扱いが異なる点もあります。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、10～11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	試験施行を委託された団体の行う事務
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。

手数料等の支払い

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「試験実施費」をお支払いします。

「送金依頼書」で、受験料から試験実施費を差し引いてご請求します。

志願者1名につき以下の金額

本会場・準会場 1級 800円 準1級 700円 2級 500円 3級 400円
 特約受験 全級一律 200円

※ この制度の運用により、従来の「取りまとめ手数料」、準会場の「試験監督料」等の支払いはなくなります。

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴い下記による金額をお支払いします。

- (1) 試験監督料（志願者50名につき監督者1名の割合）

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）

- (2) 外部受験者引受手数料

志願者1名につき全級一律400円（試験実施日から約1カ月半後にお支払いします）

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）			
試 験 実 施 費 (志願者1名当たり)	1級 800円 準1級 700円 2級 500円 3級 400円 ※団体申込者対象	1級 800円 準1級 700円 2級 500円 3級 400円	全級一律 200円	_____
試 験 監 督 料	13,000円or10,000 円×監督者数	_____	_____	_____
外 部 受 験 者 引 受 手 数 料	志願者1名につき 全級一律400円	_____	_____	_____

※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……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……団体申込者のみが受験する試験場。
3. 特約受験……試験の実施は行わないが、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。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137回（2025年11月16日実施）

事務連絡	協会 (協会) 貴校 (貴校)	団体 ページ	時 期	主な送付物・通知物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
団体受験登録	➡	●	7月中旬	・団体受験登録依頼 (メール案内)	・団体受験実施の登録	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	●	8月下旬	・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・団体ページで実施委託 引受連絡(会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	⇐	●	9月3日(水) 10月14日(火)	・受験願書 ・送り状	・郵送または団体ページ で受験願書の提出 (10月14日必着)	○	○	○	○
試験監督者 連 絡 (本会場のみ)	⇐	●	10月30日(木)	・試験監督者数連絡 通知(団体ページ) ・監督料振込通知 (団体ページ)	・団体ページで監督者数 を申請 ・指定振込先に銀行振込	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	●	10月31日(金)	・受験料送金依頼書 (団体ページ)	・受験料の送金 (振込期限 11月12日)	○	○	○	
試 験 資 材	➡	●	11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・ 団体ページで報告	○	○		
試験の実施			11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	⇐		11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	➡	●	11月18日(火)	・模範解答 (団体ページ)	・団体ページで模範解答 をダウンロード	○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡		12月8日(月)	・合否通知書 ・合否結果一覧	・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 数料振込通知 (団体ページ)	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験・個人受験の場合、受験票は11月4日(火)に受験者本人宛てに送付または通知します。

※ 「団体ページ」欄に●がある項目は、団体ページ上で通知および報告・申請のやりとりが発生します。

※ 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、その際はご連絡します。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日もしくは通知日**です。

※ 一括事務処理体制を取っています。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。

事務連絡スケジュール

◆第138回（2026年2月8日実施）

事務連絡	（協）→（貴） （会）←（校）	団体 ページ	時 期	主な送付物・通知物	主な事務手続き	本 会 場	準 会 場	特 約 受 験	個 人 受 験
団体受験登録	➡	●	10月中旬	・団体受験登録依頼 （メール案内）	・団体受験実施の登録	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	●	11月下旬	・検定案内（願書付）	・受験者の募集 ・団体ページで実施委託 引受連絡（会場のみ）	○	○	○	○
願 書 受 付	←	●	12月8日(月) 1月13日(火)	・受験願書 ・送り状	・郵送または団体ページ で受験願書の提出 （1月13日必着）	○	○	○	○
試 験 監 督 者 連 絡 （本会場のみ）	←	●	1月27日(火)	・試験監督者数連絡 通知（団体ページ） ・監督料振込通知 （団体ページ）	・団体ページで監督者数 を申請 ・指定振込先に銀行振込	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	●	1月23日(金)	・受験料送金依頼書 （団体ページ）	・受験料の送金 〔振込期限 2月4日〕	○	○	○	
試 験 資 材	➡	●	2月2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・ 団体ページで報告	○	○		
試 験 の 実 施			2月8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9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(火)	・模範解答 （団体ページ）	・団体ページで模範解答 をダウンロード	○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡		3月2日(月)	・合否通知書 ・合否結果一覧	・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）	➡	●	3月初旬	・外部受験者引受手 数料振込通知 （団体ページ）	・指定振込先に銀行振込	○			

- ※ 特約受験・個人受験の場合、受験票は1月26日(月)に受験者本人宛てに送付または通知します。
- ※ 「団体ページ」欄に●がある項目は、団体ページ上で通知および報告・申請のやりとりが発生します。
- ※ 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、その際はご連絡します。
- ※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日もしくは通知日**です。
- ※ 一括事務処理体制を取っています。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。

秘書技能検定の事績

第133回（2024年6月16日実施）

施 行 級	受 験 者 数	合 格 者 数	合 格 率
1 級	599名	206名	34.4%
準 1 級	2,204名	936名	42.5%
2 級	10,761名	6,281名	58.4%
3 級	6,657名	4,678名	70.3%
合 計	20,221名	12,101名	

第134回（2024年11月17日実施）

施 行 級	受 験 者 数	合 格 者 数	合 格 率
1 級	617名	165名	26.7%
準 1 級	2,162名	971名	44.9%
2 級	8,564名	4,896名	57.2%
3 級	5,797名	3,433名	59.2%
合 計	17,140名	9,465名	

第135回（2025年2月9日実施）

施 行 級	受 験 者 数	合 格 者 数	合 格 率
2 級	5,334名	3,283名	61.5%
3 級	6,754名	4,294名	63.6%
合 計	12,088名	7,577名	

1～135回累計	8,054,236名	4,295,623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いたします。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」を贈呈させていただきます。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

日本秘書クラブ 奨励賞

〈団体〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 団体優秀賞

実務技能検定協会 感謝状

※2024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）

福島県立福島商業高等学校

大分歯科専門学校

武庫川女子大学

●団体優秀賞

高知県立岡豊高等学校

石川県立金沢商業高等学校

埼玉県立久喜北陽高等学校

愛知県立成章高等学校

埼玉県立深谷商業高等学校

都城東高等学校

神戸市立六甲アイランド高等学校

専修学校インターナショナルリゾートカレッジ

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

専門学校甲府医療秘書学院

札幌商工会議所付属専門学校

情報科学専門学校

仙台大原簿記情報公務員専門学校

筑波研究学園専門学校

新潟公務員専門学校

博多メディカル専門学校

水戸経理専門学校

早稲田速記医療福祉専門学校

大妻女子大学短期大学部

修文大学短期大学部

比治山大学短期大学部

宮崎学園短期大学

愛知大学 豊橋校舎

岐阜聖徳学園大学

共愛学園前橋国際大学

共立女子大学・共立女子短期大学

静岡文化芸術大学

椋山女学園大学

高松大学・高松短期大学

都留文科大学

帝塚山学院大学

日本女子体育大学

ノートルダム清心女子大学同窓会

桃山学院大学

株式会社アプト

株式会社島根人材育成

日本交通株式会社

※2025年度表彰は、2026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) ロールプレーイング

(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) ロールプレーイング (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」を目指しています

文部科学省後援

ビジネス文書技能検定試験

実施企画書

2025年度第2回検定用

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
■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（目白大学短期大学部副学長）
- 藤田 利久（埼玉純真短期大学元学長）
- 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

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

筆記試験日時

【第77回（2025年度第1回）】 2025年7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4日（金）～6月2日（月）（団体申込の場合は6月2日必着）

【第78回（2025年度第2回）】 2025年11月30日(日) *準会場の場合は、29日(土)または30日(日)

受付期間 9月3日（水）～10月27日（月）（団体申込の場合は10月27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からダウンロード、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。

団体申込の取り扱い

「団体ページ」の作成

学校、事業所等で本検定の実施をご希望の場合は、まず初めに「団体ページ」を作成してください（初回のみ）。

団体試験を実施するに当たり、「団体ページ」の作成が必要になります。

※「団体ページ」の詳細については、別冊「団体ページ利用の手引き」をご覧ください。

団体受験登録

各実施回の受付開始約1カ月前に、団体ページ上でその回の試験実施予定を登録していただきます。※登録開始に合わせて、一斉メール配信でご案内しますので、メールに従って試験実施のご登録をお願いします。

登録された内容に従い、以下の予定で「検定案内（願書付）」等の資料をお送りします。

・2025年度第2回検定：8月下旬以降

お送りする「検定案内」は、ビジネス系検定（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。本検定以外の実施も併せてご検討ください。

願書の提出

各実施回の受付期間内に以下のいずれかの方法で願書を提出してください。

- ・Excel願書…①団体ページもしくは検定協会HPから願書フォーマット（Excel）をダウンロード
②申込情報を入力後、団体ページ上で提出（ファイルアップロード）
- ・個別登録…団体ページから各人の申込情報を直接入力
- ・紙願書…「受験案内」の中の願書を切り離して、申込情報を記入の上協会宛てに郵送

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。その際、表記技能・表現技能・実務技能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 努力が必要

なお、「特約受験」の場合、合否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から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。

※合格後、合格者各人が「マイページ」を作成し、合格情報を入力しひも付けすると、「マイページ」からも合格証、合格証明書をデジタル取得できます。

「マイページ」とは個人受験者専用のページのことです。団体受験をした受験者も合格後に検定協会HPから作成することができます。「マイページ」を作成すると、結果の確認、証明書類のダウンロード、新たな試験の申込みなど全てが「マイページ」上でできるようになります。

※ 受験形態（本会場・準会場・特約受験・個人申込）によって、事務の取り扱いが異なる点もあります。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ページをご覧ください。

ビジネス文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	試験施行を委託された団体の行う事務
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。

手数料等の支払い

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「試験実施費」をお支払いします。

「送金依頼書」で、受験料から試験実施費を差し引いてご請求します。

志願者1名につき以下の金額

本会場・準会場 1級 800円 2級 500円 3級 400円
 特約受験 全級一律 200円

※ この制度の運用により、従来の「取りまとめ手数料」、準会場の「試験監督料」等の支払いはなくなります。

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴い下記による金額をお支払いします。

- (1) 試験監督料（志願者50名につき監督者1名の割合）

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）

- (2) 外部受験者引受手数料

志願者1名につき全級一律400円（試験実施日から約1カ月半後にお支払いします）

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）			
試 験 実 施 費 (志願者1名当たり)	1 級 800円 2 級 500円 3 級 400円 ※団体申込者対象	1 級 800円 2 級 500円 3 級 400円	全級一律 200円	—————
試 験 監 督 料	13,000円or10,000 円×監督者数	—————	—————	—————
外 部 受 験 者 引 受 手 数 料	志願者1名につき 全級一律400円	—————	—————	—————

※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……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……団体申込者のみが受験する試験場。
3. 特約受験……試験の実施は行わないが、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。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78回（2025年11月30日実施）

事務連絡	（協会） （貴校） （貴校） （協会）	団体 ページ	時 期	主な送付物・通知物	主な事務手続き	本 会 場	準 会 場	特 約 受 験	個 人 受 験
団体受験登録	➡	●	7月中旬	・団体受験登録依頼 （メール案内）	・団体受験実施の登録	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	●	8月下旬	・検定案内（願書付）	・受験者の募集 ・団体ページで実施委託 引受連絡（会場のみ）	○	○	○	○
願 書 受 付	⇐	●	9月3日(水) 10月27日(月)	・受験願書 ・送り状	・郵送または団体ページ で受験願書の提出 （10月27日必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 （本会場のみ）	⇐	●	11月11日(火)	・試験監督者数連絡 通知（団体ページ） ・監督料振込通知 （団体ページ）	・団体ページで監督者数 を申請 ・指定振込先に銀行振込	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	●	11月14日(金)	・受験料送金依頼書 （団体ページ）	・受験料の送金 〔振込期限 11月26日〕	○	○	○	
試 験 資 材	➡	●	11月25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・ 団体ページで報告	○	○		
試験の実施			11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	⇐		12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	➡	●	12月2日(火)	・模範解答 （団体ページ）	・団体ページで模範解答 をダウンロード	○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡		1月9日(金)	・合否通知書 ・合否結果一覧	・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 数料振込通知 （団体ページ）	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験・個人受験の場合、受験票は11月17日(月)に受験者本人宛てに送付または通知します。

※ 「団体ページ」欄に●がある項目は、団体ページ上で通知および報告・申請のやりとりが発生します。

※ 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、その際はご連絡します。

※ 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取っています。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。

ビジネス文書技能検定の事績

第75回（2024年6月30日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	169名	55名	32.5%
2級	995名	672名	67.5%
3級	2,112名	1,624名	76.9%
合計	3,276名	2,351名	

第76回（2024年12月1日実施）

施行級	受験者数	合格者数	合格率
1級	224名	71名	31.7%
2級	1,169名	734名	62.8%
3級	1,789名	1,440名	80.5%
合計	3,182名	2,245名	

1～76回累計	649,813名	424,496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いたします。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」を贈呈させていただきます。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
日本秘書クラブ 奨励賞

〈団体〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 団体優秀賞
実務技能検定協会 感謝状

※2024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）

大阪バイオメディカル専門学校
京都医療科学大学
損害保険ジャパン株式会社 名古屋支店

●団体優秀賞

れいめい高等学校
太田情報商科専門学校
熊本電子ビジネス専門学校
中央情報経理専門学校
新潟ビジネス専門学校
姫路情報システム専門学校
高松大学・高松短期大学

※2025年度表彰は、2026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
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、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。

© 公益財団法人 実務技能検定協会

ビジネス実務マナー検定は「職場常識の育成」を目指しています

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

2025年度第2回検定用

目 次

■ビジネス実務マナー技能検定の概要	33
■実施要項	34
■面接試験日程	35
■団体申込の取り扱い	36
■ビジネス実務マナー技能検定試験施行委託要綱	37
■受験形態別事務取り扱い一覧	38
■事務連絡スケジュール	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（目白大学短期大学部副学長）

藤田 利久（埼玉純真短期大学元学長）

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

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

筆記試験日時

【第69回（2025年度第1回）】2025年6月29日（日） *準会場の場合は、28日（土）または29日（日）
受付期間 4月4日（金）～5月26日（月）（団体申込の場合は5月26日必着）

【第70回（2025年度第2回）】2025年11月23日（日） *準会場の場合は、22日（土）または23日（日）
受付期間 9月3日（水）～10月20日（月）（団体申込の場合は10月20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。

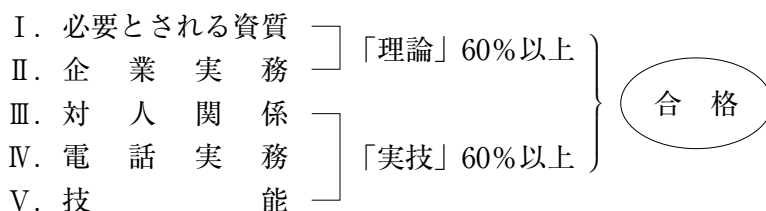
受験料（消費税込み）

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。



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

初回の面接試験に不合格もしくは欠席だった方は、1年間（次回と次々回）は筆記試験が免除されます。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からダウンロード、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36ページをご覧ください。

面接試験日程

【第69回（2025年度第1回）】

（1級面接試験）

札幌	7月27日（日）	第69回筆記試験合格者・筆記試験免除者
東京	8月9日（土）	〃
新潟	7月13日（日）	〃
名古屋	8月31日（日）	〃
大阪	8月30日（土）	〃
広島	7月12日（土）	〃
福岡	7月26日（土）	〃

※面接試験は、筆記試験合格後に行います。

【第70回（2025年度第2回）】

（1級面接試験）

札幌	12月14日（日）	第70回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月25日（日）	〃
東京	1月18日（日）	〃
名古屋	2月1日（日）	〃
大阪	1月31日（土）	〃
広島	1月24日（土）	〃
福岡	1月25日（日）	〃
那覇	12月20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

「団体ページ」の作成

学校、事業所等で本検定の実施をご希望の場合は、まず初めに「団体ページ」を作成してください（初回のみ）。

団体試験を実施するに当たり、「団体ページ」の作成が必要になります。

※「団体ページ」の詳細については、別冊「団体ページ利用の手引き」をご覧ください。

団体受験登録

各実施回の受付開始約1カ月前に、団体ページ上でその回の試験実施予定を登録していただきます。

※登録開始に合わせて、一斉メール配信でご案内しますので、メールに従って試験実施のご登録をお願いします。

登録された内容に従い、以下の予定で「検定案内（願書付）」等の資料をお送りします。

・2025年度第2回検定：8月下旬以降

お送りする「検定案内」は、ビジネス系検定（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。本検定以外の実施も併せてご検討ください。

願書の提出

各実施回の受付期間内に以下のいずれかの方法で願書を提出してください。

- ・Excel願書…①団体ページもしくは検定協会HPから願書フォーマット（Excel）をダウンロード
②申込情報を入力後、団体ページ上で提出（ファイルアップロード）
- ・個別登録…団体ページから各人の申込情報を直接入力
- ・紙願書…「受験案内」の中の願書を切り離して、申込情報を記入の上協会宛てに郵送

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。その際、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 努力が必要

なお、「特約受験」の場合、合否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から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。

※合格後、合格者各人が「マイページ」を作成し、合格情報を入力しひも付けすると、「マイページ」からも合格証、合格証明書をデジタル取得できます。

「マイページ」とは個人受験者専用のページのことです。団体受験をした受験者も合格後に検定協会HPから作成することができます。「マイページ」を作成すると、結果の確認、証明書類のダウンロード、新たな試験の申込みなど全てが「マイページ」上でできるようになります。

※ 受験形態（本会場・準会場・特約受験・個人申込）によって、事務の取り扱いが異なる点もあります。詳細は38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、39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	試験施行を委託された団体の行う事務
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。

手数料等の支払い

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「試験実施費」をお支払いします。

「送金依頼書」で、受験料から試験実施費を差し引いてご請求します。

志願者1名につき以下の金額

本会場・準会場 1級 800円 2級 500円 3級 400円
 特約受験 全級一律 200円

※ この制度の運用により、従来の「取りまとめ手数料」、準会場の「試験監督料」等の支払いはなくなります。

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴い下記による金額をお支払いします。

- (1) 試験監督料（志願者50名につき監督者1名の割合）

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）

- (2) 外部受験者引受手数料

志願者1名につき全級一律400円（試験実施日から約1カ月半後にお支払いします）

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）			
試 験 実 施 費 (志願者1名当たり)	1 級 800円 2 級 500円 3 級 400円 ※団体申込者対象	1 級 800円 2 級 500円 3 級 400円	全級一律 200円	—————
試 験 監 督 料	13,000円or10,000 円×監督者数	—————	—————	—————
外 部 受 験 者 引 受 手 数 料	志願者1名につき 全級一律400円	—————	—————	—————

※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……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……団体申込者のみが受験する試験場。
3. 特約受験……試験の実施は行わないが、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。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70回（2025年11月23日実施）

事務連絡	(協会)→(貴校) (←)	団体 ページ	時 期	主な送付物・通知物	主な事務手続き	本 会 場	準 会 場	特 約 受 験	個 人 受 験
団体受験登録	➡	●	7月中旬	・団体受験登録依頼 (メール案内)	・団体受験実施の登録	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	●	8月下旬	・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・団体ページで実施委託 引受連絡(会場のみ)	○	○	○	○
願 書 受 付	←	●	9月3日(水) 10月20日(月)	・受験願書 ・送り状	・郵送または団体ページ で受験願書の提出 (10月20日必着)	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 (本会場のみ)	←	●	11月5日(水)	・試験監督者数連絡 通知(団体ページ) ・監督料振込通知 (団体ページ)	・団体ページで監督者数 を申請 ・指定振込先に銀行振込	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	●	11月10日(月)	・受験料送金依頼書 (団体ページ)	・受験料の送金 (振込期限 11月19日)	○	○	○	
試 験 資 材	➡	●	11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・ 団体ページで報告	○	○		
試 験 の 実 施			11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	←		11月25日(火)	・答案 ・出欠名簿 ・実施報告書	・試験翌々日に佐川急便 が集荷	○	○		
模 範 解 答	➡	●	11月26日(水)	・模範解答 (団体ページ)	・団体ページで模範解答 をダウンロード	○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡		12月12日(金)	・合否通知書 ・合否結果一覧	・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 数料振込通知 (団体ページ)	・指定振込先に銀行振込	○			

※ 特約受験・個人受験の場合、受験票は11月11日(火)に受験者本人宛てに送付または通知します。

※ 「団体ページ」欄に●がある項目は、団体ページ上で通知および報告・申請のやりとりが発生します。

※ 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、その際はご連絡します。

※ 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取っています。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。

◆◆◆ ビジネス実務マナー技能検定の事績 ◆◆◆

第67回（2024年6月23日実施）

施 行 級	受 験 者 数	合 格 者 数	合 格 率
1 級	65名	19名	29.2%
2 級	768名	449名	58.5%
3 級	2,527名	1,666名	65.9%
合 計	3,360名	2,134名	

第68回（2024年11月24日実施）

施 行 級	受 験 者 数	合 格 者 数	合 格 率
1 級	50名	13名	26.0%
2 級	1,008名	633名	62.8%
3 級	2,277名	1,806名	79.3%
合 計	3,335名	2,452名	

1～68回累計	304,199名	193,190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いたします。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」を贈呈させていただきます。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

日本秘書クラブ 奨励賞

〈団体〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 団体優秀賞

実務技能検定協会 感謝状

※2024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

新教育総合研究会株式会社

●団体優秀賞

大阪バイオメディカル専門学校

静岡インターナショナル・エア・リゾート専門学校

新潟県立新潟テクノスクール

新潟ビジネス専門学校

環太平洋大学

※2025年度表彰は、2026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。 (3) 話し方 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。 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。 (4) 交 際 ③ 目的に応じた話し方について、一応、理解している。 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 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。 (2) 執務要件 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 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。 (2) マナー 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。 (3) 話し方 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。 (4) 交 際 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 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。 (2) 応 対 力 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 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。 (2) 文 書 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。 (3) 会 議 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。 (4) 事務機器 ① 事務機器の機能について、知識がある。 (5) 事務用品 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 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。 (2) 執務要件 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 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。 (2) マナー 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。 (3) 話し方 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。 (4) 交 際 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 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。 (2) 応 対 力 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 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。 (2) 文 書 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。 (3) 会 議 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。 (4) 事務機器 ① 事務機器の機能について、知識がある。 (5) 事務用品 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」を目指しています

文部科学省後援

サービス接遇実務検定試験

実施企画書

2025年度第2回・第3回検定用

目 次

■ サービス接遇実務検定の概要	47
■ 実施要項	48
■ 準1級について	49
■ 面接試験日程	50・51
■ 団体申込の取り扱い	52
■ サービス接遇実務検定試験施行委託要綱	53
■ 受験形態別事務取り扱い一覧	54
■ 事務連絡スケジュール	55・56
■ サービス接遇実務検定の事績	57
■ 表彰	58
■ サービス接遇実務審査基準	59・60・61

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付け、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（埼玉純真短期大学元学長）

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

59～61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64回（2025年度第1回）】2025年6月15日（日）＊準会場の場合は、14日（土）または15日（日）
受付期間 4月4日（金）～5月12日（月）（団体申込の場合は5月12日必着）

【第65回（2025年度第2回）】2025年11月9日（日）＊準会場の場合は、8日（土）または9日（日）
受付期間 9月3日（水）～10月6日（月）（団体申込の場合は10月6日必着）

【第66回（2025年度第3回）】2026年2月15日（日）＊準会場の場合は、14日（土）または15日（日）
受付期間 12月8日（月）～1月19日（月）（団体申込の場合は1月19日必着）

※第66回は2級と3級、団体受験（準会場）のみ実施します。

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		「実技」60%以上				
IV. 対 人 技 能						
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

初回の面接試験に不合格もしくは欠席だった方は、1年間（次回と次々回）は筆記試験が免除されます。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からダウンロード、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52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（C B T 2 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。

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」を受験者本人宛てに送付、もしくは合否結果を「マイページ（52 ページ参照）」上でお知らせします）

面接試験日程

【第64回（2025年度第1回）】

（1級面接試験）

札幌	7月27日（日）	第64回筆記試験合格者・筆記試験免除者
東京	6月28日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	8月9日（土）	第64回筆記試験合格者のみ
新潟	7月13日（日）	第64回筆記試験合格者・筆記試験免除者
名古屋	8月31日（日）	〃
大阪	8月30日（土）	〃
広島	7月12日（土）	〃
福岡	7月26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26日（土）
東京	7月12日（土）
東京	7月13日（日）
東京	7月19日（土）
金沢	7月19日（土）
名古屋	7月12日（土）
名古屋	7月19日（土）
大阪	7月12日（土）
大阪	7月13日（日）
広島	7月13日（日）
高松	7月12日（土）
福岡	7月12日（土）
福岡	7月13日（日）
鹿児島	7月26日（土）
那覇	7月19日（土）

※準1級は面接試験のみです。

【第65回（2025年度第2回）】

（1級面接試験）

札幌	12月14日（日）	第65回筆記試験合格者・筆記試験免除者
仙台	1月25日（日）	〃
東京	11月22日（土）	筆記試験免除者のみ
東京	1月18日（日）	第65回筆記試験合格者のみ
名古屋	2月1日（日）	第65回筆記試験合格者・筆記試験免除者
大阪	1月31日（土）	〃
広島	1月24日（土）	〃
高松	12月6日（土）	〃
福岡	1月25日（日）	〃
那覇	12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	12月13日（土）
仙台	12月14日（日）
東京	12月13日（土）
東京	12月14日（日）
東京	12月20日（土）
新潟	12月14日（日）
名古屋	12月13日（土）
大阪	12月13日（土）
大阪	12月14日（日）
大阪	12月20日（土）
岡山	12月14日（日）
広島	12月13日（土）
福岡	12月13日（土）
福岡	12月14日（日）
那覇	12月14日（日）

※準1級は面接試験のみです。

団体申込の取り扱い

「団体ページ」の作成

学校、事業所等で本検定の実施をご希望の場合は、まず初めに「団体ページ」を作成してください（初回のみ）。

団体試験を実施するに当たり、「団体ページ」の作成が必要になります。

※「団体ページ」の詳細については、別冊「団体ページ利用の手引き」をご覧ください。

団体受験登録

各実施回の受付開始約1カ月前に、団体ページ上でその回の試験実施予定を登録していただきます。
※登録開始に合わせて、一斉メール配信でご案内しますので、メールに従って試験実施のご登録をお願いします。

登録された内容に従い、以下の予定で「検定案内（願書付）」等の資料をお送りします。

- ・2025年度第2回検定：8月下旬以降
- ・2025年度第3回検定：11月下旬以降

お送りする「検定案内」は、ビジネス系検定（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。本検定以外の実施も併せてご検討ください。

願書の提出

各実施回の受付期間内に以下のいずれかの方法で願書を提出してください。

- ・Excel願書…①団体ページもしくは検定協会HPから願書フォーマット（Excel）をダウンロード
②申込情報を入力後、団体ページ上で提出（ファイルアップロード）
- ・個別登録…団体ページから各人の申込情報を直接入力
- ・紙願書…「受験案内」の中の願書を切り離して、申込情報を記入の上協会宛てに郵送

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。その際、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 努力が必要

なお、「特約受験」の場合、合否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から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。

※合格後、合格者各人が「マイページ」を作成し、合格情報を入力しひも付けすると、「マイページ」からも合格証、合格証明書をデジタル取得できます。

「マイページ」とは個人受験者専用のページのことで、団体受験をした受験者も合格後に検定協会HPから作成することができます。「マイページ」を作成すると、結果の確認、証明書類のダウンロード、新たな試験の申込みなど全てが「マイページ」上でできるようになります。

※ 受験形態（本会場・準会場・特約受験・個人申込）によって、事務の取り扱いが異なる点もあります。詳細は54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、55～56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	試験施行を委託された団体の行う事務
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。

手数料等の支払い

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「試験実施費」をお支払いします。

「送金依頼書」で、受験料から試験実施費を差し引いてご請求します。

志願者1名につき以下の金額

本会場・準会場 1級 800円 準1級 200円 2級 500円 3級 400円
 特約受験 全級一律 200円

※ この制度の運用により、従来の「取りまとめ手数料」、準会場の「試験監督料」等の支払いはなくなります。

2. 本会場の場合、試験施行委託に伴い下記による金額をお支払いします。

- (1) 試験監督料（志願者50名につき監督者1名の割合）

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）

- (2) 外部受験者引受手数料

志願者1名につき全級一律400円（試験実施日から約1カ月半後にお支払いします）

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）			
試 験 実 施 費 (志願者1名当たり)	1 級 800円 準1 級 200円 2 級 500円 3 級 400円 ※団体申込者対象	1 級 800円 準1 級 200円 2 級 500円 3 級 400円	全級一律 200円	_____
試 験 監 督 料	13,000円or10,000 円×監督者数	_____	_____	_____
外 部 受 験 者 引 受 手 数 料	志願者1名につき 全級一律400円	_____	_____	_____

※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……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……団体申込者のみが受験する試験場。
3. 特約受験……試験の実施は行わないが、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。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65回（2025年11月9日実施）

事務連絡	（協） （会） （貴） （校） （社） （印）	団体 ページ	時 期	主な送付物・通知物	主な事務手続き	本 会 場	準 会 場	特 約 受 験	個 人 受 験
団体受験登録	➡	●	7月中旬	・団体受験登録依頼 （メール案内）	・団体受験実施の登録	○	○	○	○
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	●	8月下旬	・検定案内（願書付）	・受験者の募集 ・団体ページで実施委託 引受連絡（会場のみ）	○	○	○	○
願 書 受 付	↔	●	9月3日(水) ↖ 10月6日(月)	・受験願書 ・送り状	・郵送または団体ページ で受験願書の提出 （10月6日必着）	○	○	○	
試験監督者の 連 絡 （本会場のみ）	↔	●	10月21日(火)	・試験監督者数連絡 通知（団体ページ） ・監督料振込通知 （団体ページ）	・団体ページで監督者数 を申請 ・指定振込先に銀行振込	○			
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	●	10月24日(金)	・受験料送金依頼書 （団体ページ）	・受験料の送金 （振込期限 11月5日）	○	○	○	
試 験 資 材	➡	●	11月4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・ 団体ページで報告	○	○		
試験の実施			11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	↔		11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	➡	●	11月11日(火)	・模範解答 （団体ページ）	・団体ページで模範解答 をダウンロード	○	○	○	○
合 否 通 知 書	➡		12月1日(月)	・合否通知書 ・合否結果一覧	・合否通知書の配布	○	○	「舎」 「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 数料振込通知 （団体ページ）	・指定振込先に銀行振込	○			

- ※ 特約受験・個人受験の場合、受験票は10月27日(月)に受験者本人宛てに送付または通知します。
- ※ 「団体ページ」欄に●がある項目は、団体ページ上で通知および報告・申請のやりとりが発生します。
- ※ 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、その際はご連絡します。
- ※ 準1級の受験票は、11月25日(火)にお送りします。
- ※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日もしくは通知日**です。
- ※ 一括事務処理体制を取っています。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。

事務連絡スケジュール

◆第66回（2026年2月15日実施）

事務連絡	(協会)→(貴校) (←)	団体 ページ	時 期	主な送付物・通知物	主な事務手続き	本会場	準会場	特約受験	個人受験
団体受験登録	➡	●	10月中旬	・団体受験登録依頼 (メール案内)	・団体受験実施の登録		○		
実施委託書・ 検 定 案 内	➡	●	11月下旬	・検定案内(願書付)	・受験者の募集 ・団体ページで実施委託 引受連絡(会場のみ)		○		
願 書 受 付	←	●	12月8日(月) ～ 1月19日(月)	・受験願書 ・送り状	・郵送または団体ページ で受験願書の提出 (1月19日必着)		○		
受 験 料 の 送 金 依 頼	➡	●	1月30日(金)	・受験料送金依頼書 (団体ページ)	・受験料の送金 (振込期限 2月12日)		○		
試 験 資 材	➡	●	2月9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・ 団体ページで報告		○		
試 験 の 実 施			2月15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16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17日(火)	・模範解答 (団体ページ)	・団体ページで模範解答 をダウンロード		○		
合 否 通 知 書	➡		3月6日(金)	・合否通知書 ・合否結果一覧	・合否通知書の配布		○		

※ 「団体ページ」欄に●がある項目は、団体ページ上で通知および報告・申請のやりとりが発生します。

※ 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、その際はご連絡します。

※ 上記の日程は「必着指定日」を除いて全て**発送日もしくは通知日**です。

※ 一括事務処理体制を取っています。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61回（2024年6月9日実施）

施 行 級	受 験 者 数	合 格 者 数	合 格 率
1 級	388名	167名	43.0%
準 1 級	2,429名	2,065名	85.0%
2 級	5,323名	3,740名	70.3%
3 級	7,714名	5,862名	76.0%
合 計	15,854名	11,834名	

第62回（2024年11月10日実施）

施 行 級	受 験 者 数	合 格 者 数	合 格 率
1 級	533名	198名	37.1%
準 1 級	1,787名	1,555名	87.0%
2 級	4,806名	4,111名	85.5%
3 級	9,137名	6,069名	66.4%
合 計	16,263名	11,933名	

第63回（2025年2月16日実施）※団体受験のみ

施 行 級	受 験 者 数	合 格 者 数	合 格 率
2 級	1,189名	708名	59.5%
3 級	1,143名	792名	69.3%
合 計	2,332名	1,500名	

1～63回累計	1,059,596名	765,885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いたします。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」を贈呈させていただきます。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

日本秘書クラブ 奨励賞

〈団体〉 文部科学大臣賞

実務技能検定協会 団体優秀賞

実務技能検定協会 感謝状

※2024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）

福岡県立香椎高等学校

専門学校岡山ビジネスカレッジ

産業能率大学

仙台医療秘書福祉&IT専門学校

東京美容専門学校

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

日本外国語専門学校

前橋医療福祉専門学校

横浜fカレッジ ブライダル科

専門学校ルネサンス・ペット・アカデミー

YIC京都ビューティ専門学校

香蘭女子短期大学

埼玉女子短期大学

湘北短期大学

中村学園大学・中村学園大学短期大学部

極東ファディ株式会社

一般財団法人公園財団 飛鳥管理センター

森林公園里山パークス共同体 国営武蔵丘陵森林公園管理センター

東海旅客鉄道株式会社 新幹線鉄道事業本部 品川駅

縁エキスパート株式会社 警備事業部

●団体優秀賞

三重県立白子高等学校

足利デザイン・ビューティ専門学校

大原スポーツ医療保育福祉専門学校

大原トラベル・ホテル・ブライダル専門学校 浜松校

専門学校岡山ビューティモード

沖縄ビューティー&ブライダル専門学校

関西ビューティプロ専門学校

九州文化学園歯科衛生士学院

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

静岡インターナショナル・エア・リゾート専門学校

駿台観光&外語ビジネス専門学校

※2025年度表彰は、2026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 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。 (2) 従業要件 ① 良識を持ち、素直な態度がとれる。 ② 適切な行動と協調性が期待できる。 ③ 清潔感について、理解できる。 ④ 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 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。 (2) 従業知識 ① 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 ① 一般的に、人間関係が理解できる。 (2) 接遇知識 ① 対人心理が理解できる。 ② 一般的なマナーを心得ている。 ③ 接遇者としてのマナーを心得ている。 (3) 話し方 ① 接遇用語を知っている。 ② 接遇者としての基本的な話し方が理解できる。 ③ 提示、説明の仕方が理解できる。 (4) 服装 ① 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 ① 問題処理について、理解できる。 (2) 環境整備 ① 環境整備について、理解できる。 (3) 金品管理 ① 金品の管理について、理解できる。 (4) 社交業務 ① 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 接客者としてのマナーを、発揮することができる。 ⑤ 接客用語を知っている。 ⑥ 接客者としての話し方ができる。 ⑦ 提示、説明ができる。 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、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）

(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。 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。

1 級〈一次試験（筆記）〉

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 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。 (2) 従業要件 ① 良識を持ち、素直な態度がとれる。 ② 適切な行動と協調性のある行動を、とることができる。 ③ 清潔感について、理解できる。 ④ 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 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。 (2) 従業知識 ① 商業活動、経済活動について、深い理解がある。 ② 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 ① 人間関係の対処について、発揮できる能力がある。 (2) 接客知識 ① 顧客心理を理解し、十分能力を発揮することができる。 ② 一般的なマナーを、十分発揮できる。 ③ 接客者としてのマナーを、十分発揮することができる。 (3) 話し方 ① 接客用語を知っている。 ② 接客者としての高度な話し方ができる。 ③ 提示、説明、説得ができる。 (4) 服装 ① 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 ① 問題処理について、効率よく対処できる。 (2) 環境整備 ① 環境整備について、十分対処できる。 (3) 金品管理 ① 金品の管理について、十分能力を発揮できる。 (4) 金品搬送 ① 送金、運搬について、能力を発揮できる。 (5) 社交業務 ① 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)

サービス接客実務者として、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。

