

ビジネス実務マナー技能審査基準

3 級

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

2 級

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

1 級〈一次試験（筆記）〉

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

1 級〈二次試験（面接）〉

（審査要素）

ビジネスパーソンとして、ふさわしい整った話し方と物腰などが感じられる。

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