

ビジネスコミュニケーション検定試験出題範囲

1 ビジネスとコミュニケーション

(1) 意思決定と組織の構成者としての行動

ア 経営組織と意思決定

- ①経営組織の種類
- ②意思決定の方法

イ 業務の進行

- ①業務の進行方法
- ②スケジュール管理

(2) 人的ネットワークの構築

ア 職場の人間関係

- ①社会人の資質とルール
- ②組織の一員としてのルール
- ③信頼関係と人的ネットワーク

2 ビジネスマナー

(1) 応対に関するビジネスマナー①

ア 身だしなみ・表情・身のこなし

- ①身だしなみ
- ②表情
- ③身のこなし

イ あいさつ

- ①場面に応じたあいさつ
- ②お辞儀

ウ 言葉遣い

- ①敬語の種類（尊敬語・謙譲語・丁寧語）
- ②場面に応じた敬語の使い方
- ③ビジネスの場での言葉遣い

(2) 応対に関するビジネスマナー②

ア 名刺交換・紹介

- ①名刺交換
- ②紹介

イ 訪問・来客応対

- ①アポイント（訪問予約）
- ②訪問
- ③受付・案内・見送り
- ④お茶の接待
- ⑤席次

ウ 電話応対

- ①電話の受け方
- ②電話のかけ方
- ③場面に応じた電話応対
- ④携帯電話の使い方

(3) 交際に関するビジネスマナー

ア 冠婚葬祭

- ①冠婚葬祭の基本
- ②慶事
- ③弔事
- ④贈答

イ 食事

- ①テーブルマナーの基本
- ②日本料理・和食
- ③西洋料理・洋食
- ④中国料理
- ⑤立食スタイル

(4) 接客に関するビジネスマナー

ア 接客

- ①接客の心構え
- ②商品知識
- ③購買心理
- ④販売スキル

イ ホスピタリティ

3 ビジネスにおける思考の方法とコミュニケーション

(1) 言語コミュニケーションと非言語コミュニケーション

ア コミュニケーションの基本①

- ①コミュニケーションの種類
- ②コミュニケーションの方法
- ③アサーション

(2) ビジネスにおける思考の方法

ア コミュニケーションの基本②

- ①論理的な考え方

- ②ディベート

(3) ビジネスにおけるコミュニケーション①

ア ビジネスコミュニケーションの技法

- ①ディスカッション
- ②プレゼンテーション
- ③交渉
- ④苦情対応
- ⑤ソーシャルメディアの活用

イ 会議

- ①会議の目的・種類・形式
- ②会議の基本的な流れ
- ③会場設営
- ④議事の進行
- ⑤議事録

ウ ビジネス文書

- ①ビジネス文書の基本
- ②社内文書
- ③社外文書
- ④社交文書
- ⑤文書の受発信
- ⑥電子メール

(4) ビジネスにおけるコミュニケーション②

ア ビジネスに関する時事問題