

令和5年度（第12回）ビジネスコミュニケーション検定試験出題範囲

1 ビジネスマナーに関する内容

- (1) ビジネスマナーの重要性
 - ア 社会人の資質
 - イ ビジネスマナーの基本
- (2) ビジネスマナーの実際
 - ア 身だしなみ
 - ①身だしなみの基本
 - ②男性の身だしなみ
 - ③女性の身だしなみ
 - イ あいさつ
 - ①あいさつの基本
 - ②場面に応じたあいさつ
 - ③お辞儀
 - ウ 敬語の使い方
 - ①敬語の種類
(尊敬語・謙讓語・丁寧語)
 - ②敬語の使い分け
 - エ 電話の応対
 - ①電話の受け方
 - ②電話のかけ方
 - オ 接客と訪問時のマナー
 - ①名刺交換のマナー
 - ②紹介のマナー
 - ③アポイント(訪問予約)のマナー
 - ④訪問時のマナー
 - ⑤来客応対のマナー
 - ⑥席次のマナー
 - カ 食事のマナー
 - ①マナーの基本
 - ②料理の種類に応じたマナー
 - キ 冠婚葬祭のマナー
 - ①冠婚葬祭の基本
 - ②慶事のマナー
 - ③弔事のマナー
 - ④贈り物のマナー

2 コミュニケーションに関する内容

- (1) コミュニケーションの重要性
 - ア 職場の人間関係
 - ①社会人としてのルール
 - ②組織の一員としてのルール
 - イ コミュニケーションの基本
 - ①社内でのコミュニケーション
 - ②社外でのコミュニケーション
- (2) コミュニケーションの実際
 - ア ビジネス会話
 - ①ビジネス会話の基本
 - ②ディスカッション
 - ③プレゼンテーション
 - ④交渉
 - ⑤苦情対応
 - イ 会議
 - ①会議の目的・種類・形式・進行
 - ②会場設営
 - ③議事の進め方
 - ④議事録
 - ウ ビジネス文書の作成
 - 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文書の発信
 - エ 事務の仕事
 - ①業務の進行方法
 - ②スケジュール管理
 - ③オフィス環境の整備
 - ④事務用品の管理
 - ⑤資料管理
 - オ 情報機器の活用と留意点
 - ①ソフトウェアの活用
 - ②電子メール
 - ③モバイル端末
 - ④FAX
 - カ 情報の収集と分析
 - ①関連法規
 - ②インターネット, 新聞, その他の出版物
 - ③表とグラフの活用
 - キ 販売スキルと接遇
 - ①販売スキルと接遇の基本
 - ②商品知識とセールストーク
 - ③アプローチとクロージング

3 総合問題

実際のビジネスの場面を想定した内容

4 関連知識

- (1) ビジネスと経営組織
 - ア 経営組織の原則
 - ①経営組織の階層化
 - ②管理のルールと意思決定
 - イ 経営組織の種類
 - ①企業の成長にともなう組織の変化
 - ②経営組織と経営戦略
- (2) 企業の責任とビジネス倫理
 - ア 企業の社会的意義と役割
 - ①企業活動と倫理観
 - ②企業の社会的責任
 - イ 職場のルールとビジネス倫理
 - ①就業規則と慣習
 - ②コンプライアンスとコーポレートガバナンス
 - ③関連法規
- (3) ビジネスに関する時事

令和5年度（第13回）ビジネスコミュニケーション検定試験出題範囲

1 ビジネスマナーに関する内容

(1) 応対に関するビジネスマナー

ア 身だしなみ・表情・身のこなし

- ①身だしなみの基本
- ②男性の身だしなみ
- ③女性の身だしなみ
- ④表情
- ⑤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

エ 名刺交換・紹介

- ①名刺交換
- ②紹介

オ 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

カ 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

(2) 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

(3) 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

2 コミュニケーションに関する内容

(1) 経営組織と人間関係

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) コミュニケーションの重要性

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

イ コミュニケーションの基本

- 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論理的な考え方
- ④ディベート

(3) コミュニケーションの実際

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社外文書
- ③社外文書
- ④社外文書
- ⑤文書の受発信
- ⑥電子メール

3 ビジネスに関する時事問題