

項目	本テキスト対象		本テキスト対象外
	3 級	2 級	1 級
Ⅰ 社会常識	1. 社会と組織 社会人の自覚 キャリアを理解する 会社組織の成り立ち スキルと能力 変動する社会 雇用形態の多様化	キャリアを形成する リーダーシップとフォローシップ 社会変化とその対応	
	2. 仕事と成果 目標の重要性 組織目標と個人目標 主体性の発揮 組織の活性化 企業と経営資源	仕事と成長 モチベーション 企業の社会的責任	リスクマネジメント リスクを予見・想定 対策と行動計画の策定 リスクの分析・活用
	3. 一般知識 政治や経済に関連する基礎用語 ビジネスの基礎は日本語（漢字の読み書き、類義語と対義語、同音異義語と同訓異字語） カタカナ用語 都道府県名・県庁所在地・都道府県別関連情報	税金や社会保障制度に関連する基礎用語 労働環境・経営意識に関連する基礎用語 四文字熟語とことわざ・慣用句 欧文略語 世界の国名と首都	
	4. ビジネス計算 ビジネスにおける計算力 数式を元にした課題の解決		
Ⅱ コミュニケーション	1. ビジネスコミュニケーション 傾聴の重要性とポイント 職場のコミュニケーション 組織と人間関係 良い人間関係のためのコミュニケーション 第一印象の重要性、立ち居振る舞い、身だしなみ、表情、お辞儀と挨拶 基本の挨拶言葉	社外の人とのコミュニケーション 顧客満足、社外交流のエチケット 上手なコミュニケーション 効果的な伝え方、分かりやすい話の組み立て方、説得力ある話し方	リーダーシップ
	2. 社会人にふさわしい言葉遣い 敬語の種類、尊敬語・謙譲語の適切な使い方 職場での言葉遣い 話し方と聞き方 指示の受け方、報告の仕方、連絡の仕方、相談の仕方	社外の人への言葉遣い 状況に合わせた来客対応、電話対応の言葉遣い 好感を持たれる話し方説明、説得の仕方、注意・忠告の仕方・受け方、断り方、苦情の受け方	上司への報告、来客対応の言葉遣い（応用）
	3. ビジネス文書 ビジネス文書の書き方と留意点 社内文書の種類、形式 社内文書作成 報告書、議事録、通知文 グラフの種類と特徴	社外文書の種類、形式 社外文書作成 案内状 社外文書の種類、形式 社外文書作成 礼状 宛名の書き方 ビジネスメールの特徴 ビジネスメールの書き方	社外文書作成 議事録作成
Ⅲ ビジネスマナー	1. 職場のマナー 出勤時から終業時 公私、機密のけじめ		状況応用
	2. 来客対応 上司や担当者との約束がある来客への対応 受付から見送り 約束のない来客への対応	約束がある来客 担当者が応対する 訪問・紹介のマナー 約束から訪問後	状況応用
	3. 電話応対 受け方の基本手順 名乗り方から切り方 特別な電話の受け方 伝言メモ	電話を掛ける 基本的な掛け方 特別な電話、携帯電話	状況応用
	4. 交際業務 慶事のマナー・結婚、弔事のマナー 病気見舞い	さまざまな慶事のマナー、会食とパーティー 贈り物と上書き	状況応用
	5. 文書類の受け取りと発送・他 文書の取り扱い、郵便の役割、さまざまな配送サービス オフィス環境と事務機器		状況応用
		6. 会議 会議の種類・形式・用語、会議の準備から後始末	状況応用
		7. ファイリング・他 文書類の保管、秘書書の取り扱い、名刺・カタログの保管、日程管理、押印の知識	状況応用