

2級 好感を持たれる話し方	165
1 コミュニケーションをより円滑に	
2 ワンランクアップの話し方	
CASE STUDY 4	168

## 第3章 ビジネス文書の活用

### 確実な情報共有のために

3級 ビジネス文書の特徴と重要性	170
1 ビジネス文書の書き方と留意点	
3級 社内文書の種類と形式	172
1 ビジネス文書の種類	
2 社内文書の形式と作成のポイント	
3級 分かりやすいグラフ	180
1 グラフの種類と作成のポイント	
2級 ビジネスメール	182
1 ビジネスメールの特徴	

### 社外への発信

2級 社外文書の種類と形式	186
1 さまざまな社外文書とその目的	
2 社外文書の書き方	
3 社外文書の作成	
2級 社交文書の種類と形式	195
1 さまざまな社交文書とその形式	
CASE STUDY 5	200
Column——相手に満足、自分に誇りをもたらすコミュニケーションとは	202

# 第3編 ビジネスマナー 203

## 第1章 職場のマナー

### 組織の一員として

3級 出勤から終業までのマナー	204
1 職場のマナーの重要性	
3級 「公私」「機密」のけじめ	209
1 公私の区別	
2 機密保持の心得	