

受験料 (税込み)

級	3級	2級	1級
金額	3,000円	4,200円	8,500円 ^{*2}

*2 1級受験料優遇措置: 2級合格者が一定期間内に受験する場合は、5,500円(税込み)となります。(ただし、1回限り)

◆ ペーパー方式2級合格者の優遇対象期間

2級合格者が1年以内に受験する場合。

例) 2021年度前期2級合格者: 2021年度前期、2021年度後期のいずれかの期間で1回。

◆ CBT方式2級合格者の優遇対象期間

2級試験日 (=合格登録日)	優遇対象となる1級試験回
1月1日～7月31日	試験日の年の前期試験(9月) } のいずれか1回 試験日翌年の後期試験(2月) }
8月1日～12月31日	試験日翌年の後期試験(2月) } のいずれか1回 試験日翌年の前期試験(9月) }

なお、優遇措置を使った1級出願手続きは、システムの都合上、2級試験日(合格登録日)の翌々日から可能です。(1級の出願期間は、B検ホームページにて確認ください。)

受験対象

1級・2級・3級	どなたでも受験できます。
----------	--------------

出題形式

ペーパー方式	2級・3級	解答マークシート方式
CBT方式	1級	解答記述入力方式
	2級・3級	解答選択方式

合格基準

1級	60 / 100点 ^{*3}
2級	65 / 100点
3級	70 / 100点

各級とも100点満点

*3 配点得点: 体系的知識問題 50点、実践応用問題 50点のうち、体系的知識問題 25点、実践応用問題 20点以上の得点が必要で、体系的知識問題で基準点に満たない場合、実践応用問題は採点されません。

※新型コロナウイルス感染症の拡大の状況により、申込手続き等が変更になる場合があります。最新の情報は、下記ホームページでご確認ください。

一般財団法人 職業教育・キャリア教育財団 検定試験センター
〒102-0073 東京都千代田区九段北 4-2-25 私学会館別館
TEL: 03-5275-6336 FAX: 03-5275-6969
(休日: 土・日・祝日および年末・年始)
URL: <https://bken.sgec.or.jp/>

目次

Contents

刊行にあたって

ビジネス能力検定ジョブパス試験概要

期待される社会人・職業人を目指して…………… 10

第1編 ビジネスとコミュニケーションの基本

第1章 キャリアと仕事へのアプローチ …………… 16

- ① 働く意識 …………… 16
- ② 仕事への取り組み方 …………… 18
- ③ 会社の基本とルール …………… 20

第2章 仕事の基本となる8つの意識…………… 22

- ① 8つの意識 …………… 22
- ② 顧客意識 …………… 24
- ③ 品質意識、納期意識、時間意識 …………… 26
- ④ 目標意識、協調意識 …………… 28
- ⑤ 改善意識、コスト意識 …………… 30

第3章 コミュニケーションとビジネスマナーの基本 …………… 32

- ① コミュニケーションの基本 …………… 32
- ② 円滑なコミュニケーションのために …………… 34
- ③ コミュニケーションを支えるビジネスマナー …… 36
- ④ 社会人としての身だしなみ …………… 38

⑤	感じのよいあいさつ	40
⑥	おじぎの基本	42
⑦	工作中的態度と健康管理	44
⑧	出社から退社までと休暇の基本ルール	46
第4章	指示の受け方と報告、連絡・相談	48
①	指示を受けるポイント	48
②	報告・連絡の仕方	50
③	連絡・相談の仕方と忠告の受け方	52
第5章	話し方と聞き方のポイント	54
①	ビジネスにふさわしい話し方	54
②	ビジネスの場にふさわしいことばづかい	56
③	敬語の種類と必要性	58
④	尊敬語と謙譲語のつかい方	60
⑤	聞き方の基本	62
第6章	来客応対と訪問の基本マナー	64
①	来客応対の基本	64
②	来客応対の流れ	66
③	面談の基本マナー	68
④	名刺交換と紹介の仕方	70
⑤	訪問の基本マナー	72

目次

Contents

第7章 会社関係でのつき合い.....	74
① 会食のマナーと会食中のコミュニケーション ...	74
② 業務終了後のつき合いと冠婚葬祭の基本	76
確認問題	78

第2編 仕事の実践とビジネスツール

第1章 仕事への取り組み方	84
① 仕事は正確かつ計画的に	84
② 定型業務・非定型業務とマニュアル	86
③ 効率的・合理的な仕事の進め方	88
④ スケジュール管理と情報整理	90
⑤ パソコンは仕事の基本	92
⑥ 電子メール（Eメール）の活用	94
第2章 ビジネス文書の基本.....	96
① ビジネス文書の役割と書き方	96
② ビジネス文書の種類	98
③ 社内文書の種類と作成例	100
④ 社外文書の種類と作成例	104
⑤ 社外文書の出し方とわかりやすい文章の基本	110
⑥ 電子メール（Eメール）の書き方	112
第3章 電話応対.....	114

① 電話対応の重要性	114
② 電話の受け方	116
③ 電話のかけ方	118
④ 電話の取りつぎと携帯電話のマナー	120

第4章 統計・データの読み方・まとめ方..... 122

① 表とグラフの役割と特徴	122
② 表の読み方・まとめ方	124
③ グラフのつくり方と特徴	126

第5章 情報収集とメディアの活用..... 128

① 情報の取捨選択	128
② インターネット等からの情報収集	130
③ 新聞からの情報収集	132

第6章 会社を取り巻く環境と経済の基本..... 136

① 日本経済の基本構造と変化	136
② 経済環境の変化と求められる人材の変化	138

確認問題 140 |

巻末資料

ビジネス用語の基本..... 144

索引..... 154

期待される社会人・職業人を目指して

～学生時代に学ぶこと・考えること～

社会人・職業人になった皆さんの先輩たちから、学生時代の過ごし方について、いろいろな反省のことは聞くことがしばしばあります。たとえば、つぎのようなことです。

「授業をもっと積極的に真剣に受け、多くのことを学ぼうとすればよかった」

「卒業後の人生や働く意味について、しっかりと考えて就職活動をすればよかった」

「学生時代にしかない夏休みや春休みの貴重な長期休暇を、もっと有効に活用すればよかった」

「社会人をはじめ、いろいろな人たちと積極的に人間関係を築きコミュニケーション能力を高めておけばよかった」

「社会人・職業人として必要なマナーを修得しておけばよかった」

「外国語を真剣に学んでおけばよかった」

皆さんには、このような諸先輩の反省から多くを学び、考えて、期待される社会人・職業人を目指してほしいと思います。大切な学生時代を、反省することはあっても後悔することのないよう、有意義に過ごしてください。

● 期待される社会人・職業人とは

ひと言で言うと、期待される社会人・職業人とは、社会的にも職業的にも自^りつ（立・律）している人のことです。具体的には、社会のルールを守れる人、自分のことだけを考えるのではなく、他人や社会のためになることを考えて行動できる人のことです。また、自^りつして生活できる糧（^{かて}お金）を、修得した職務遂行能力によって継続的に自ら得ることができる人のことです。さらに、自分自身を、精神的にも成長させ、自己管理ができ、誠実に仕事をすることによって周囲から信用・信頼を得ることができる人のことでもあります。このような期待される社会人・職業人を目指し、学生時代の貴重な時間を、よく学び、よく考えて有意義に過ごしてください。

● 働く意義を考える

これから社会的にも職業的にも、そして、経済的にも、自りつして生活していくためには、働くことが必要不可欠であることは、いうまでもありません。

働く意義について、ぜひ、いろいろな角度から真剣に考えて充実した職業人生を過ごせるようにしてください。

(1) 生活の糧を得る

社会的・職業的に自りつしていくためには、日々の生活を、自らの力で安定して維持・向上させていくことが不可欠です。そのためには、生活の糧を得ることが必要となります。

(2) 自己の成長につながる

人は、一生懸命に働くことによって、さまざまな面で成長することができます。仕事を通じた人間的な成長という点では、つぎのようなことが期待できます。

「コミュニケーション能力が向上し、良好な人間関係を築くことができるようになる」

「困難な状況にあっても逃げることなく、積極的に勇気をもって立ち向かうことができるようになる」

「自分のことだけでなく、上司や同僚、お客さまや取引先など、他者のことを考えて行動できるようになる」

また、職業遂行能力の向上という点では、「担当する仕事を通して知識・技術を高めることによって、上司の日常的な命令を受けなくても、主体的・積極的に遂行できるようになる」「知識・技術が向上し、職場の上司・先輩・同僚から信用される仕事ができるようになる」などがあります。

(3) 人とのつながりが広がる

働くことを通じて、所属する組織や職場の人たちだけではなく、お客さまや取引先など多くの出会いがあります。「人生我以外皆師^{じんせいわれいがいみなし}」ということばがあります。「自分以外の人、すべて、自分に何かを教えてくれる先生だ」という意味です。このことばのとおり、いろいろな人たちから刺激を受け、学ぶことができます。また、素直で誠実な言動をしていれば、困難な状況になったときに親身になって

相談に乗ってくれる人や、惜しみない支援をしてくれる人との出会いもあります。

(4) 社会に貢献できる

誠実かつ積極的に働くことを通じて、所属する組織や職場に対して貢献するだけでなく、社会に対しても貢献していくことになります。そして、このようなことが皆さんの働きがいや生きがいを得ることにつながるのです。

● 就職先を決めるためにも考え、行動する

就職先を決めることは、皆さんのこれまでの人生のなかで、もっとも重大な選択です。したがって、家族、先生、先輩などに相談をするのはもちろんのことですが、いろいろな視点から十分検討して決めることが大切です。とくに、就職説明会、インターンシップ、会社訪問などの体験は有効な判断材料となりますので、積極的に行動し、考える場として活用してください。

(1) どのようなライフスタイルを選ぶのか

就職先を選ぶことは、自分のライフスタイルを選ぶことと大きな関係があります。就職先によっては、国内・国外を問わず転勤を命じられることもあります。また、担当する仕事の種類が、自らの意思とは関係なくしばしば変わる就職先もあります。雇用の形態（正規か非正規かなど）、賃金、働く時間帯や休日・休暇などの労働条件も、自分のライフスタイルに合わせて選ぶ必要があります。

(2) どのような仕事をしたいのか

将来、どのような仕事に就きたいのかを考えている人もいれば、考えていない人も多いことでしょう。どのような仕事に就きたいのかを考えるには、多少でも興味や関心があるのは何かということから考えてみるのも1つの方法です。また、関心のある職種について、先輩の体験を聞いたり、インターンシップや会社訪問をしたりしてやることなども、仕事選びのヒントになります。

(3) どのような仕事に向いているのか

今までに自分が興味や関心をもったことは何かを考えることは、自分の適性を知る手がかりになります。また、就職の筆記試験に使われるような適性検査も参考に

なります。さらに、先生、家族、友人などの意見も参考にして、考えてみることも大切です。しかし若い人には幅広い適応力があることを忘れないでください。

(4) すべて満足できる就職先や仕事はない

就職先や仕事を選択するにあたって、さまざまな視点から調べたり、多くの就職説明会に参加したり、周囲の人に相談したりして真剣に考えても、現実には、皆さんが希望するすべてを満足させる就職先や仕事はないといっているでしょう。したがって、何を優先すべきかについて十分に考えて決断することが大切といえます。

とくに、正規雇用か非正規雇用かについての選択は、最優先事項として考えてください。

学生時代に身につけておくこと

期待される社会人・職業人になるためには、学生時代に学び、考え、身につけておくべきことがたくさんあります。学び、考えることは、生涯にわたって必要なことですが、とくに、皆さんのように若いときに積極的に学ぶことや真剣に考えることが、人生においてもっとも効果的に身につくのです。今が皆さんにとって貴重な時期であることを自覚してください。

(1) 規則正しい生活習慣

周囲から信用・信頼される人になるためには、心身の健康がもっとも大切です。学生時代から、食生活の管理、規則正しい睡眠時間、適切な運動や趣味などを心がけ、心身の健康を維持する生活習慣を身につけることが大切です。

(2) コミュニケーション能力

現代の若者の課題としてコミュニケーション能力の不足が指摘されています。社会人をはじめいろいろな人たちと臆することなく積極的に交流することによってコミュニケーション能力の向上に努力してください。

(3) 日常生活のマナー

周囲の人から好感をもたれ良好な人間関係を築くためには、日常生活でのマ

ナーを身につけることが大切です。また、就職活動を効果的に行うためにも、積極的に、家族や先生など身近な人たちからマナーを学ぶことを心がけましょう。マナー講習会などに参加することも有効です。

(4) 学ぶ楽しさ

めまぐるしく変化する現代社会に生きる皆さんにとって、新しい知識・技術を学び、修得することは、豊かな人生を送り、期待される社会人・職業人を目指すうえで必要不可欠なことといえます。人は、本来学ぶ欲求をもっているのです。生涯にわたって自己を啓発する高い学習意欲をもち続けられるように、学生時代に学び方を身につけるとともに学ぶ楽しさや喜びを体得してください。

(5) 情報リテラシー

リテラシー(識字)とは、文字を読み書きする能力のことですが、情報リテラシーは、「情報技術を使いこなす能力」と「情報を分析し、活用する能力」を意味します。高度情報社会にあって、情報のもつ価値は以前と比較して非常に高くなっており、情報量も多くなっています。情報技術を身につけておけば、簡単に必要な情報を手に入れることができますが、手に入れた情報を的確に分析し、活用する能力を身につけておくことがきわめて重要なのです。したがって、多面的な視点から考える習慣や、専門的な知識・技術を身につけるようにしてください。

(6) 特技や貴重な体験

グローバル化が進展している社会にあって、英語をはじめとする語学力が求められています。語学力を身につけるのは、若ければ若いほど効果的です。ぜひ、学生時代に身につけるよう努力してください。また、学生時代には長期の休暇がありますから、その時間を有効に活用して、ボランティアや海外研修などを体験することも、充実した学生時代を送ることにつながります。

ぜひ、『ビジネス能力検定ジョブパス3級公式テキスト』を参考にビジネス能力の基本・基礎を学び、期待される社会人・職業人を目指してください。

第 1 編

ビジネスと コミュニケーションの基本

この編の内容

職場では、仕事を効率よく進め、確実に成果を上げるために、コミュニケーションが大切です。社内では、上司や同僚とのチームワーク、社外では、取引先との人間関係など、円滑なコミュニケーションをはかることが重要となります。

それにはまず、会社のルール、身だしなみ、あいさつの仕方、ことばづかいなど、社会人としてのマナーをしっかりと身につけ、良好な人間関係を築く必要があります。

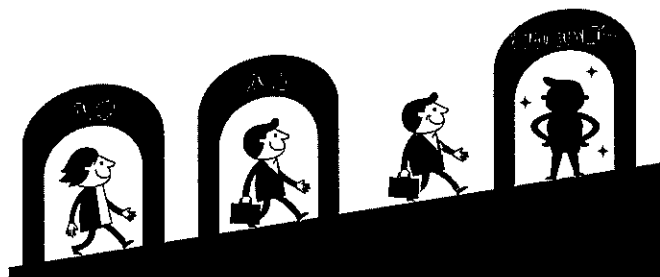
1 働く意識

1 自分のキャリアを考える

皆さんは、社会人としての自分の成長を思い描くことができますか。まず、成長した自分はどのようなことをしたいのか、どのような人になりたいのかを考えてみてください。自分のキャリアを考えることは、そこから始まります。

仕事に就く²ということは、単に会社を選ぶということではありません。どのような仕事をするかを選ぶことです。同じ会社に勤めても、さまざまな役割分担があります。また、家業を継いだり、自分で会社を始める（創業する・起業する）こともあるでしょう。

職業上の経験だけでなく、結婚や出産などさまざまな人生のイベントやプライベートな人間関係などが積み重なって、豊かなキャリアとなっていくます。どのようなキャリアを積んでいくのかは、「自分はどのような人間なのか」という生き方そのものにつながります。キャリアは、自分で築くものなのです。



2 働くことは生きること

子どもは両親や社会から守られ、育てられて大人になり、やが

▶キャリア

英語の career という単語には「職業、専門的職業」「経歴、職歴、履歴」という意味があります。

▶キャリア形成

「なりたい自分」の像を掲げて、現実化するためのプロセスをいいます。自分にとってやりがいのある仕事を得るためには、自分を理解し、興味のある職業や職務の内容を知り、その職業に就くための能力（エンプロイアビリティ）を身につけていく必要があります。

て自立します。自立のためには自分の力で収入を得て、生活の糧^{かて}を得るためには、まず仕事に就いて働かなければなりません。

学校教育を終えると、あとの長い人生のほとんどを働いて過ごすこととなります。「働く」時間は、そのまま皆さんの「生きている」時間でもあるのです。働いている自分は給料をもらうための「機械」のようなもので、仕事以外の趣味や交友で過ごす自分が「本当の自分」ということではありません。仕事の時間もそれ以外の時間もすべてが皆さんの人生そのものです。働く時間をいきいきと楽しく充実したものにし、職業人として成長していくことが、皆さんの人生をより充実したものにします。

3 社会が求める人になる

会社が求める人材像は、時代に合わせて変化します。変化の激しい現代で自分を支える力となるのは、仕事を通じて培った能力であり、経験です。

会社は、人材の募集にあたって「求める能力」を明示するようになりました。「採用してから育成する」だけでなく、「仕事ができる、能力のある人を採用する」という考え方が強くなっています。

社会が求める資質と能力をもっていれば、会社での仕事の場合は開かれています。会社や広く社会とのかかわり合いのなかで、自分の役割を果たすことができるようキャリア形成を考えることが必要です。

仕事に真剣に取り組み、成果につながると、つぎの新しい道が開けてきます。職場で、あるいはお客さまから頼りにされるようになります。組織や上司からの評価も高まれば、より大きな仕事を任されるようになり、仕事が充実して楽しくなるでしょう。

「『この仕事だったらあの人に』と言われるようになる」「新しい挑戦を任せられる」など、一つひとつ成果を積み上げていくことで、充実した将来が切り開かれるのです。

▶インターンシップ
就職前の学生が一定期間、職場を体験する制度。実際に仕事を体験することで自分の今の力や職業への適性を見ることができます。

▶エンプロイアビリティ
雇用される能力。産業構造の転換にともなう雇用流動化により、注目を浴びるようになった言葉。働く人自らの職業能力開発が大切であることはもちろん、会社の従業員に対する教育・訓練も要請されます。

▶たとえば「独立して自分で〇〇の会社を興す」という将来の自分をイメージして、そのためのキャリアを計画してみましょう。キャリアは無数に考えられ、自分で選べることも選べないこともあります。今を見つめ、柔軟な発想で、変化を恐れず、目標をもつことが大事です。

2 仕事への取り組み方

1 社会人としての意識

社会人になるということは、学校という「学びの場」から「実践の場」に出ていくということです。そこでは、仕事の成果だけではなく、納税の義務など社会のルールに従い、社会へ貢献することも求められます。

会社に入ることさえできれば、会社から与えられた仕事を毎日していれば将来は安泰だということではありません。周囲から求められる存在になることや、場合によっては、自分の力で起業することも意識し、自立した責任ある社会人としての行動を身につけなければなりません。また、他人との関係を大切にし、どのように見られるのか、どのように振る舞えばよいのかを考えて行動することが大切です。よく周囲を見渡して状況を把握し、他人の意見や助言に耳を傾け、報告や連絡など、伝えなければならないことをきちんと伝えるよう心がけましょう。

▶ 社会のルール

社会人になると、働くことのほか、納税などの義務も発生します。税金の知識については、2級テキスト第2編第6章第6節を参考にしてください。

2 仕事には責任がともなう

仕事は、何人もの人の協力のうえに成り立っています。そこには組織（チーム）が構成されています。そのチームのメンバーがそれぞれの役割を期待どおりに発揮しなければ、会社が目標としていた成果を上げることはできません。ビジネスチャンスを失ったり、損失をもたらしたりします。チームのメンバー一人ひとりはお互いに協力し合いながら、自らの職務をしっかりと果たさなくてはなりません。それが責任ということです。

▶ 責任を重んじる気持ちがあるからこそ、仕事のやりがいが生まれてくるのです。

3 職業倫理をもつ

社会人として、法律や社会の規範、ルールを守らなければならないのは当然のことです。自分自身の保身や会社の利益のために不正をしたり、間違いを隠したりすることは、会社にとっても自分にとってもよい結果を招きません。

仕事に関する法律やルールをしっかりと勉強し、規範を学び、善悪を正しく判断し、それに従って行動することが大切です。

また、公私の区別をし、品位ある行動をすること、交渉相手やお客さま、同僚といった関係者の人格を尊重することを心がけましょう。自分の仕事は、社会に貢献しているとともに、社会に影響を及ぼしているということを忘れてはなりません。

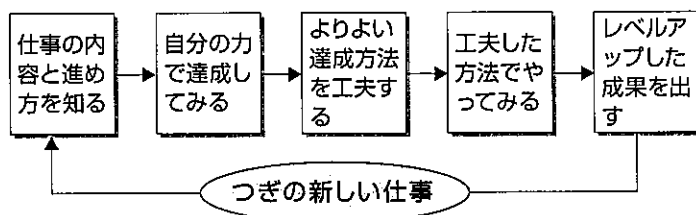
▶仕事に関する法律
2級テキスト第2編
第6章を参照してください。

4 積極性と自主性

仕事は真剣に取り組むことによって、自分の力を限りなく伸ばしてくれるものです。言われたことだけでなく、自分から進んで仕事に取り組む姿勢をもつことが大切です。

どのような仕事でも、最初はできないのがあたりまえです。それを乗り越えることで成長できます。図表1-1のステップで、創意工夫を加えていくと仕事が楽しくなるでしょう。失敗を恐れず、とにかくやってみようという姿勢が大切です。

図表1-1 仕事のステップ



3 会社の基本とルール

1 社会の一員としての自覚

仕事をするということは、商品やサービスを通じて社会に影響を与えるということです。お客さまから受け取る代金に見合うよう、少しでもよい商品を、少しでも満足できるサービスを提供しようという気持ちが必要です。また、会社から一歩外に出れば、お客さまや取引先からは会社の代表として見られます。たとえ新人であっても、責任ある行動が求められます。

2 社会のなかの会社（組織）

会社（組織）もまた、社会の一員として存在しています。会社が社会から好意をもって迎えらるるために求められているのが、コンプライアンスです。

コンプライアンスとは、一般的に「法令順守」と訳されます。法律や規則を守ることだけでなく、不公正・不透明な取引活動を禁止することなどをいい、多くの会社で、コンプライアンスプログラム（企業倫理規程）が定められています。

コンプライアンスを重視することで、一部のお客さまや取引先にとっては融通がきかず、利益を損ねることになる場合があるかもしれません。しかし、それを避けるために例外措置をとっていると、後日、不公正・不透明であることが指摘され、会社にとって取り返しのつかない信用問題になりかねません。コンプライアンスに反した場合のダメージが大きいものであることは、実際に起きた近年の事例からも明らかです。

▶ 友人関係が中心であった学生時代と大きく違う点として、公私のけじめをつけることがあります。

▶ 会社という枠だけではなく、一人の社会人として、日ごろから相手の立場を理解し、尊重する姿勢をもつ必要があります。

▶ コンプライアンス
会社が法律や内規などの基本的なルールに従って活動することです。法令違反により信頼を失墜させた事例が繰り返されているため、会社活動における法令違反を防ぐという観点から注目されるようになりました。

▶ 業界内で定めた独自基準を守っていないことが発覚したことで、法律違反ではないにしても業界内での信用を失った事例もあります。

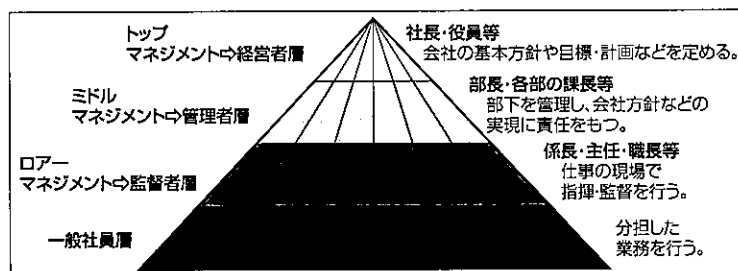
一度失った会社の社会的信用を取り戻すことは、大変難しいもののなのです。

3 会社のなかの組織（分業システム）

会社が利益を上げながら社会に貢献し、自らも成長・発展していくためには、まず、事業の目的を明確にしたうえで、目的を達成するために仕事を分担します。つぎに、それぞれに適切な人材を配置し、指示、報告・連絡の経路とルールを整備します。

仕事の分担の仕方によって、経営組織はいろいろな形態に分けられます。日本の多くの会社は、階層別のタテの分業、部門別のヨコの分業とで成り立っています。自分の会社の個々の部門が、全体の構造のなかでどのように結びついているのか、よく理解する必要があります。

図表1-2 会社の組織



4 組織のなかでの自分の役割

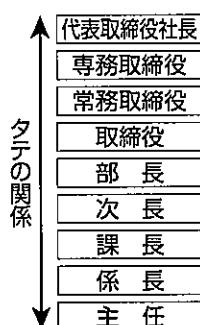
会社で仕事をするうえで、自分が配属された部門の仕事を覚えるだけでなく、自分の会社の業種、規模、組織の特徴などを理解しておくことが大切です。そして、組織全体のなかで、自分が果たす役割を考えます。小規模な会社の場合、いくつかの役割を一人で担当することもあります。

どのような仕事を担当しても、いっしょに働く人や、お客さまの満足を第一に考えて仕事にあたしましょう。

▶ 会社の種類

- ・ 株式会社：株式と呼ばれる細分化された社員権をもつ有限責任の社員（株主）のみの組織です。
- ・ 合名会社：個人事業の事業主が複数で共同事業化した組織です。社員は無限責任を負い、原則として各自が業務を執行し、会社を代表します。
- ・ 合資会社：有限責任社員と無限責任社員からなる組合のような組織です。
- ・ 合同会社：社員が間接的に有限責任のみを負う組織です。

▶ 株式会社の役職の例



- ▶ 人事や経理など直接お客さまに接しない部門であっても、一つひとつの仕事は最終的に「お客さまを満足させること」につながっているのです。