

新検定

「ビジネスコミュニケーション検定試験」について

千葉県立千葉商業高等学校 学校長 浅野 達也

1. はじめに

この新検定の登場背景には、昨今の「コミュニケーション能力不足」が叫ばれ、ビジネス社会においては、ビジネスマナーやコミュニケーション能力を身につけた人材が求められていることなどが挙げられる。また学校から実社会へとスムーズに移行できるように、社会人が身につけておくべきコミュニケーションに関する基本的な知識やマナーを高校生段階で学習するための一助としている。特に全商協会主催の他の検定試験では実施していない面接試験も重要な要素であり、大きな特徴となっている。

2. 「ビジネスコミュニケーション検定」の概要

(1) 合格基準

【筆記試験】100点満点で70点以上

【面接試験】A（優れている）、B（普通）、C（劣っている）の総合評価でB以上

筆記試験・実技試験の両方が、ともに合格基準をクリアして合格とする。

(2) 面接試験導入の目的

本検定試験は、商業関係高等学校だけではなく全高等学校の就職・進学希望者にも役立つことを配慮して導入された。普通科、総合学科、産業教育関係の各学科の生徒にも積極的に受験していただくことを願っている。就職試験における面接の位置づけは最も重要なものであり、この部分を含まずに検定試験の実施に踏み切るには疑問があった。しかし、面接試験導入においては、実施上若干困難な面も想定されたが、他団体主催の「ビジネス実務マナー検定」「コミュニケーション検定」等でも面接試験を課している現状がある。

最終的に、コミュニケーション能力育成における面接の重要性を最優先に考え、本試験にも面接試験を導入することが本検定の役割のひとつとも考えた。

(3) 面接試験の内容、評価の観点

一つの会場で約40人が筆記試験を受験することを前提にすると、面接試験の時間は一人当たり90秒が適切と考えた。そこで、面接試験の内容は受験者一人当たりの時間が長く確保できないこと、就職希望職種、業種が多様であることを考慮して、共通する部分に限定し、基本的な内容（規定問題）と応用的な内容（応用問題）とした。

評価の観点は、態度・身だしなみ等の目で感じる点、話し方・声の大きさ等の耳で感じる点、積極性・話す内容等の総合的に感じる点とした。また、評価基準は主観的にならないように、二名の面接委員がA（あるいはC）と評価した場合のみA（あるいはC）とし、それ以外はBと判定するようにした。

(4) 実施例

面接試験までの待ち時間を短縮するためには、筆記試験の前後の時間帯に面接試験を設定する方法が考えられる。筆記試験前に面接試験を受ける受験者は、その後の時間を筆記試験の学習に費やせる。また、筆記試験後に面接試験を受ける受験者は、20～30分程度の待ち時間で面接試験が受けられる。

3. 検定試験（試行）結果について

(1) 結果および分析

平成24年7月22日（日）に筆記試験のみで実施した。ただし、今年度は試行のため、各試験場校の都合に合わせて7月12日～8月10日の期間で、実施日の変更を可能とした。また、面接試験は各都道府県の本部校のみで実施した。合否判定には用いず、来年度からの本検定実施のためのシミュレーションとしての位置づけで行われた。

試験場校は全国304校、受験者数は19,696名（1試験場校平均64.8名）、合格者数は14,762名であった。本部校を始めとした各試験場校の協力によって約2万人規模で実施することができた。

合格率は74.9%であり、目標の80%に達するこ

とはできなかったが、試行としては上々であった。

面接試験は、各県の本部校の453名が受験した。この内、合格基準となる判定AとBの者は448名で、その割合は98.9%であった。受験者には事前に面接形式や質問項目を周知しているので、あらかじめ練習をしていれば対策は十分であったと思われる。来年度の本試験でも、事前に受験者に十分な面接練習をさせることで、不合格者を出さないような取り組みを各校にお願いしたい。

(2) 寄せられたご意見について

「就職前に身につけておくべき内容であり、意味がある。」「適当な難易度である。」などの肯定的な意見を多数お寄せいただいたが、その半面、「易すぎる。」「どの科目に対応した検定なのか。」「面接の実施、評価が難しい。」等の意見のほか、「実施日を再検討してほしい。」「指導のため、出題範囲や出題用語を明確にしてほしい。」「対応したテキスト、問題集がほしい。」等の要望や各問いに対しての様々な指摘もいただいた。

それぞれの意見については、委員会で検討をし、すぐに対応が可能、必要であるというものについては、第1回検定から実施していきたい。面接の基準や詳しい出題範囲についても、各校にお知らせする予定である。テキストについても、年度内に出版社から刊行される予定という情報も聞いている。また、全商協会のHPにも当検定のサイトを作成したので、今後掲載される情報をご覧いただきたい。

4. おわりに

全国から寄せられた貴重な意見は、第1回検定試験の平成25年7月28日(日)には、すぐに反映できないものでもさらに検討し、可能な限り今後の改善に努めて参る所存である。これから始まるこの検定の成功と発展のため、今後とも皆様のご支援ご協力をお願いしたい。また全商加盟校以外で受験を考えている場合はお近くの商業高校へお問い合わせいただきたい。

ビジネスコミュニケーション検定試験出題範囲(案)

H24.11.30 現在

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践
 - 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・謙譲語・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践
 - 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

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コーポ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