

総務3級

令和2年4月

試験範囲

I 企業経営管理の基礎	1 企業経営	(1) 企業理念	イ 企業理念の意義 ロ 企業理念の制定 ハ 企業理念の周知徹底
		(2) 経営目的、経営方針	イ 経営目的、経営方針とは何か ロ 経営方針と経営諸活動
		(3) 企業の種類	イ 法人と個人事業主の違い ロ 法人の分類 ハ 株式会社と持分会社 ニ 各種法人 ホ 協同組合
	2 経営組織	(1) 経営組織の機能	イ 経営組織の意義 ロ 組織化と組織原則
		(2) 経営組織の形態	
		(3) 企業の組織	イ 企業の成長と組織 ロ 事業部制組織 ハ 社内カンパニー制 ニ マトリックス組織 ホ ネットワーク組織
	3 企業の社会的責任(CSR)	(1) 企業と社会の共生のために	
		(2) 企業倫理	イ 企業倫理の意義 ロ 企業倫理の具体的な基準策定の考え方
		(3) 地球環境問題への対応	イ 地球環境問題と環境問題に関する法律 ロ 地球環境問題に対する企業の取り組み
II 総務管理の基礎	1 企業経営における総務部門の組織と機能	(1) 総務部門の組織と機能	イ 総務部門の位置づけと機能 ロ 総務部門の合理化
	2 会議	(1) 会議の意義、目的、形態	イ 会議の意義 ロ 会議の目的 ハ 会議の形態
		(2) 会議運営	イ 会議の準備と会場設営等 ロ 会議における議長 ハ 会議の運営と進行 ニ 議事録
	3 社内規程	(1) 社内規程の意義	イ 社内規程とは ロ 社内規程の意義
		(2) 社内規程の種類と体系	イ 法定規程と任意規程 ロ 社内規程の分類 ハ 規程、規定、規則 ニ マニュアル、規準、基準、規格、通達 ホ 社内規程の体系化
		(3) 社内規程の管理	イ 主管部門の設定 ロ 社内規程の管理事項
	4 文書管理	(1) 文書管理	イ 文書の種類 ロ 文書管理の基礎
		(2) ファイリング・システムの考え方	イ ファイリング・システム概念 ロ ファイリング・システムの実際 ハ 一般文書以外の文書の整理 ニ 文書の保存期間
		(3) ビジネス文書の基本ルールと留意点	イ ビジネス文書の基本ルール ロ 社外文書の基本ルール ハ 社内文書の基本ルール ニ トラブルにならない表現 ホ 文書の控え ヘ 電子メールの基本ルール
		(4) ビジネス文書に関連する知識	イ 印鑑の種類 ロ 署名・記名と印鑑の利用方法 ハ 印鑑の管理 ニ 収入印紙の知識
		(5) 帳票管理	イ 帳票の設計 ロ 帳票の運用
	5 文書・荷物の受・発送管理	(1) 郵便・配送の知識	イ 信書の送付 ロ 郵便制度および郵便物の知識 ハ 郵便以外の配送方法
		(2) 荷受・発送管理	イ 荷受業務の流れ ロ 荷受業務における注意事項 ハ 発送業務の流れ ニ 発送業務における注意事項

総務3級

令和2年4月

試験範囲

Ⅲ 業務管理の基礎	1 業務の基礎知識	(1) 業務の基礎	イ 業務と作業 ロ 定型業務と非定型業務 ハ 業務の基本的な流れ ニ 指示命令系統 ホ 報告・連絡・相談 ヘ 上申・稟議	
		(2) 手続業務	イ 主な手続 ロ 承認管理 ハ 期日管理 ニ 手続書類の保管	
		(3) 業務管理	イ 社内標準としての業務管理 ロ 正確性の担保 ハ 作業時間の管理 ニ 進捗管理 ホ 優先順位付け ヘ イレギュラー対応	
	2 業務改善	(1) 業務改善とは	イ 業務改善の必要性 ロ 推進役・相談役としての総務部門 ハ 業務改善推進の概要	
		(2) PDCAサイクル	イ PDCAサイクルとは ロ PDCAサイクルの活用	
		(3) 小集団活動と提案制度	イ 小集団活動や提案制度の意義 ロ 小集団活動とその推進方法 ハ 提案制度とその推進方法 ニ 推進において考慮すべき事項	
	3 事務機器・IT機器	(1) 事務機器・IT機器管理の基本	イ 信頼性・可用性・安全性 ロ 事務機器・IT機器の管理	
		(2) 事務機器・IT機器の種類・機能と管理	イ 固定電話の機能と管理 ロ 携帯電話・スマートフォンの種類と管理 ハ パソコンの種類と管理 ニ パソコンの周辺機器の種類と管理 ホ 複写機の機能と管理 ヘ ファクシミリの機能と管理	
	4 情報システム化	(1) 通信の基礎知識	イ LAN・Wi-Fiの基礎知識と管理 ロ インターネットの基礎知識と管理 ハ WANの基礎知識と管理 ニ 通信に対するセキュリティ	
		(2) 事務の情報システム化	イ 文書の電子化 ロ データの共有と一元管理 ハ 電子メールの活用 ニ メッセージング・ソフトの活用 ホ インターネットによる情報取等 ヘ テレビ会議の利用 ト グループウェアの利用 チ テレワークの推進 リ 電子文書に関する法律	
	5 情報のリスクマネジメント	(1) 情報システムのリスク対応	イ 情報システム・リスク ロ 情報システム・リスクへの対策の進め方	
		(2) 個人情報保護の知識	イ 個人情報保護の必要性 ロ 名簿の種類と管理 ハ 個人情報保護法の概要 ニ マイナンバー法の概要	
	Ⅳ 職場環境整備と資産管理の基礎	1 職場環境整備	(1) 職場環境整備の概要	イ 職場環境整備の概要 ロ 職場環境整備の意義
			(2) 職場のスペース計画	イ 職場のスペース ロ 福利厚生スペースの確保 ハ 職場のスペース計画の流れ
			(3) 照明・空調調節等	イ 照明・採光 ロ 空調調節(エア・コンディショニング) ハ 防音・振動の防止 ニ 受動喫煙防止対策 ホ 地球温暖化防止に配慮した対応
(4) 清掃管理と廃棄物処理			イ 5Sと清掃管理 ロ 3Rと廃棄物処理	
2 資産管理		(1) 企業の資産と資産管理	イ 企業が所有する資産 ロ 資産管理	
		(2) 用度品管理	イ 用度品の概要 ロ 用度品管理の意義と知識 ハ 用度品の購入 ニ 用度品の管理業務	
		(3) 棚卸資産管理	イ 棚卸資産の種類 ロ 棚卸資産の入在庫・保管 ハ 棚卸資産の記録 ニ 棚卸の実際 ホ 棚卸資産の評価	
		(4) 固定資産管理	イ 固定資産管理とは ロ 固定資産の取得 ハ 固定資産の保守・保全 ニ 固定資産の評価 ホ 固定資産の売却・廃棄	
		(5) リース管理	イ リースの概要 ロ リースの流れ ハ リース関連の業務知識 ニ リースとレンタルの違い	

総務3級

令和2年4月

試験範囲

V 会社行事と社外対応基礎	1 会社行事	(1) 会社年中行事	イ 会社年中行事の意義 ロ 新年の行事 ハ 入社式 ニ 創立記念日（毎年行う場合） ホ 社内親睦行事	
		(2) 会社記念行事	イ 会社記念行事の意義 ロ 周年記念事業 ハ 社屋新築の式典 ニ その他の社内祝賀 ホ パーティーの運営	
	2 贈答と慶弔	(1) 贈答の基礎知識	イ 季節贈答 ロ 和式進物様式	
		(2) 慶事の基礎知識	イ 社外慶事の種類 ロ 担当者の心得 ハ 招待状の返信 ニ パーティーのマナー	
		(3) 弔事の基礎知識	イ 弔事の対応 ロ 通夜 ハ 葬儀・告別式 ニ 法要 ホ 宗教により異なる作法	
		(4) 社葬の基礎知識	イ 社葬の実際 ロ 社葬の具体的な進め方（仏式中心）	
		(5) 見舞いの基礎知識	イ 陣中見舞い ロ 災害見舞い ハ 火事見舞い ニ 傷病見舞い	
	3 来客対応と電話対応	(1) 来客対応	イ 来客対応の態度 ロ 来客対応の準備と手順 ハ 来客対応の言葉遣い ニ 名刺の扱い ホ 賓客への対応	
		(2) 電話対応	イ 電話対応の心得 ロ 基本的な電話対応 ハ 不在の場合の電話対応 ニ 電話のトラブル対応 ホ 基本的な電話のかけ方	
	VI 株式業務管理の基礎	1 株式の基礎知識	(1) 株式の種類	イ 背景 ロ 概要 ハ 各株式の内容
			(2) 株式の発行	イ 株式の発行 ロ 募集株式の発行手続 ハ 申込み・割当て・引受 ニ 出資の履行 ホ 効力発生 ヘ 違法・不正な新株発行
			(3) 株券の発行	イ 株券 ロ 株券の発行 ハ 株券不所持制度
		2 株主対応	(1) 株主名簿と台帳	イ 株主名簿の意義 ロ 株主名簿・台帳の作成・管理 ハ 株主名簿の縦覧と閲覧請求権への対応 ニ 株主名簿の機能・基準日 ホ 名義書換
			(2) 株主総会	イ 株主総会の意義 ロ 株主総会の招集 ハ 株主総会会場の準備 ニ 株主総会の決議 ホ 株主総会議事録
VII 広報業務の基礎	1 広報概要	(1) 企業経営と広報	イ 企業と社会の共生のための広報 ロ 広報とは ハ コーポレート・コミュニケーションズ ニ 広報業務	
		(2) 広報とコンプライアンス	イ 広報活動におけるコンプライアンス（法令遵守） ロ フライバシー保護 ハ 知的財産権保護	
		(3) CIとブランド・マネジメント	イ CI ロ ブランド・マネジメント	
		(4) 企業沿革と社史	イ 企業沿革 ロ 社史	
	2 社内広報	(1) 社内広報の対象と目的		
		(2) 社内広報の方法	イ 社内報・グループ報などの紙媒体 ロ 映像メディアやイントラネットなどのデジタル媒体 ハ フェース・ツー・フェースの社内コミュニケーション	
	3 対外広報	(3) 従業員への広報教育		
		(1) 対外広報の対象と目的、方法	イ 対外広報の対象と目的 ロ 対外広報の方法	
		(2) 対外広報におけるネット広報の意義と留意点	イ 対外広報におけるネット広報の意義 ロ ネット広報の留意点	
		(3) パブリシティ	イ パブリシティの意義とリスク ロ パブリシティの留意点 ハ パブリシティの方法	
		(4) ホームページ	イ ホームページの意義 ロ ホームページの作成と運用	
		(5) 会社案内	イ 会社案内の意義 ロ 会社案内の媒体 ハ 会社案内の基本構成	
	4 インベスター・リレーションズ(IR)	(6) ソーシャルメディアへの対応		
		(1) インベスター・リレーションズ(IR)の概要と行動指針	イ IRとは ロ IRの行動指針	
	5 リスクマネジメントにおける広報	(2) IRに関連する法令や規則	イ 法令等に基づく情報開示制度 ロ 金融商品取引法上の不正行為	
(3) IR活動		イ IR活動の留意点 ロ 具体的なIR活動		
(1) 緊急事態における広報		イ 緊急事態の種類 ロ 緊急事態における社内広報の基本 ハ 緊急事態における対外広報の基本		
(2) コミュニケーション・ギャップ		イ 社内のコミュニケーション・ギャップ ロ 対外のコミュニケーション・ギャップ ハ 広報活動上のコミュニケーション・ギャップ		

総務3級

令和2年4月

試験範囲			
Ⅷ リスクマネジメント基礎	1 リスクマネジメントの基礎知識	(1) リスクの定義と種類	イ リスクの定義 ロ リスクの種類
		(2) リスクマネジメントの基本的な考え方	イ リスクマネジメントの基本的な考え方 ロ リスクマネジメントの方法
	2 警備・保安・防災の基礎知識	(1) 警備・保安の基礎	イ セキュリティ管理の考え方 ロ 人・物の出入り管理
		(2) 防災の基礎	イ 防災責任 ロ 各種の災害事故 ハ 防災備品
	3 社用車の運行管理	(1) 社用車の管理	イ 社用車管理の必要性 ロ 安全運転管理者と整備管理者 ハ 社用車の管理体制 ニ 運行管理規程と管理様式
		(2) 自動車保険	イ 強制保険 ロ 任意保険
		(3) 自動車事故の防止	イ 安全運転教育の実施 ロ 安全のための装備 ハ 自動車の点検整備 ニ 事故防止マニュアル