

# 総務 3級 ガイドライン

## 試験基準の細目

- ・ 総務業務基礎
- 1. 経営管理
  - (1) 伝統、社風、経営理念
    - 自社の伝統、社風、経営理念を理解し、それを全社に周知徹底させることができる。
  - イ 社史
  - ロ 社是・社訓
  - ハ C I
  - ニ ブランド・マネジメント
  - (2) 経営目的、方針
    - 経営目的、方針を理解し、それを全社に周知徹底させることができる。
  - イ 経営目的、経営方針とは何か
  - ロ 経営目的、経営方針と経営諸活動
- 2. 経営組織
  - (1) 組織の形態、機能
    - 組織の基礎知識について理解できる。
  - イ 組織の形態
  - ロ 組織の機能
  - ハ 新しい組織形態
  - (2) 総務部門の組織と機能
    - 企業全体の組織の中における総務部門の位置づけについて理解することができる。
  - イ 総務部門の位置づけと機能
  - ロ 他部門との機能の調整
  - ハ 総務部門の合理化
- 3. 会議
  - (1) 会議の種類と進め方
    - 会議の種類と進め方について理解できる。
  - イ 会議の目的
  - ロ 決定のための会議
  - ハ 諮問のための会議
  - ニ 通知・伝達のための会議
  - (2) 会議運営
    - 会議の準備、会議の運営に係る様々な事務処理等を行うことができる。
  - イ 会議の形態
  - ロ 会議の準備と備品・機器の設定と活用
  - ハ 会議の運営と進行
  - ニ 議事録
- 4. 企業の社会的責任（CSR）
  - (1) 企業倫理
    - 企業倫理の考え方について理解できる。
  - 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
  - (2) 環境保護と地域対応
    - 環境保護と地域対応について理解できる。
  - イ 廃棄とリサイクル
  - ロ 地域対応
- 5. 広報概要
  - (1) 経営と広報
    - 経営と広報について理解できる。
  - イ 企業と社会の共生のために
  - ロ コミュニケーション理論とシステムの基礎知識
  - (2) 広報の今日的課題
    - 広報の今日的課題について理解できる。
  - イ 企業経営にとっての広報・コミュニケーション機能
  - ロ 広報機能部門の社内における位置付け
  - ハ コーポレート・コミュニケーション概念

## 試験基準の細目

- ・株式業務基礎
- 1. 株式の基礎知識
  - (1) 株式の種類
    - 株式の種類と内容について理解できる。
    - イ 普通株式
    - ロ 種類株式
  - (2) 株式の発行
    - 株式の発行と手続きについて理解できる。
    - イ 株式の発行
    - ロ 株式の管理
- 2. 株主対応
  - (1) 株主名簿と台帳
    - 株主名簿と台帳について理解できる。
    - イ 株主名簿の意義と機能
    - ロ 株主名簿・台帳の作成・管理
    - ハ 名義書換に係る事務手続
  - (2) インベスター・リレーションズ( I R )
    - インベスター・リレーションズ( I R )について理解できる。
    - イ I R の考え方
    - ロ I R の実施方法
- ・事務処理の情報システム化と文書管理
- 1. 事務処理の情報システム化
  - (1) 主要事務機器の種類と特徴
    - 主要事務機器の種類と特徴が理解できる。
    - イ 複写機
    - ロ パーソナルコンピューター
  - (2) 通信機器と社内 L A N の基礎知識
    - 通信機器と社内 L A N の基礎知識が理解できる。
    - イ 電話の諸システム
    - ロ ファクシミリの諸システム
    - ハ Eメールの活用
    - ニ O A 機器、通信機器の管理
    - ホ 社内 L A N
  - (3) 事務管理と情報システム化
    - 事務管理と情報システム化について理解できる。
    - イ 事務管理の考え方
    - ロ 事務処理のシステム化の方法
- 2. 文書管理
  - (1) 文書の基本
    - 文書の基本について理解できる。
    - イ 文書の種類
    - ロ 文書の構成
    - ハ 文書の表現
  - (2) ビジネス文書の作成と管理
    - ビジネス文書を作成することができる。
    - イ 社外ビジネス文書の作成
    - ロ 社内文書の作成と管理
    - ハ ビジネス文書の合理的表現
  - (3) 文書の保存期間
    - 文書の保存期間について理解できる。
    - イ 法令により保存期間の定められている文書
    - ロ その他の文書
  - (4) ファイリングシステムの考え方
    - 文書の保管処理に係る業務を行うことができる。
    - イ ファイリングの概念
    - ロ ファイリングの実際
    - ハ 一般文書以外の整理
    - ニ 文書電子化の基本
  - (5) 郵便制度の知識

## 試験基準の細目

郵便制度に係る具体的な知識を有し、收受文書及び発信文書の処理ができる。

- イ 郵便制度及び郵便物の知識
- ロ 宅配便・バイク便の活用
- ハ 文書の收受と社内への分配

### ・社内管理基礎

#### 1. オフィス環境整備

##### (1) 良好なオフィス環境の整備

良好なオフィス環境の整備について理解できる。

- イ 採光・照明
- ロ 空調
- ハ 防音
- ニ 温度調整（クールビズ、ウォームビズ）

##### (2) 目的別業務スペースの運営

目的別業務スペースの運営について理解できる。

- イ 執務スペースの運営
- ロ 福利厚生スペースの運営

#### 2. 社内規定の内容の理解

##### (1) 社内規定の種類

社内規定の種類について理解できる。

- イ 社内規定の定義
- ロ 規定・マニュアル
- ハ 規格・規準

##### (2) 社内規定の体系

社内規定の体系について理解できる。

- イ 体系化の考え方
- ロ 体系化の方法

##### (3) 社内規定の主管部門

社内規定の主管部門について理解できる。

- イ 主管部門の設定と役割
- ロ 主管部門の職務

#### 3. 資産管理

##### (1) 固定資産管理の基礎知識

固定資産管理の基礎知識について理解できる。

- イ 固定資産の現物管理
- ロ 固定資産の台帳管理

##### (2) 棚卸資産、海外資産管理の基礎知識

棚卸資産、海外資産管理の基礎知識について理解できる。

- イ 棚卸資産の種類
- ロ 棚卸資産のチェック
- ハ 海外資産の種類

##### (3) 用度品管理の基礎知識

用度品に係る具体的な知識を有し、用度品の購入・払い出しに係る定型的な業務を行うことができる。

- イ 用度品に係る基礎知識
- ロ 用度担当者の基本業務

##### (4) 償却資産の基礎知識

償却資産の基本的な考え方について理解できる。

- イ 償却資産とは
- ロ 償却資産の種類

##### (5) リース物件の管理

リース物件・レンタル物件の管理ができる。

- イ リースとレンタルの違い
- ロ リース物件とレンタル物件の管理方法

#### 4. 社内広報

##### (1) 社内広報の目的

社内広報の目的と役割について理解できる。

- イ 社内広報の目的と内容
- ロ 社内広報・コミュニケーションのメディアと対象別留意点

##### (2) 社内広報とコンプライアンス

社内広報とコンプライアンスについて理解できる。

## 試験基準の細目

- イ プライバシー保護
- ロ 知的財産権保護

### ・社外対応基礎

#### 1. 会社行事

- (1) 会社年中行事  
会社年中行事について理解し、その運営に係る業務を行うことができる。

- イ 会社年中行事の意義
- ロ 主な会社年中行事の種類とその概要

- (2) 会社記念行事  
会社記念行事について理解し、その運営に係る業務を行うことができる。

- イ 会社記念行事の意義
- ロ 会社記念行事の種類とその概要

#### 2. 受付業務と電話対応

- (1) 受付業務  
受付の基本的態度を身につけ、来訪者に応じた的確な対応ができる。

- イ 受付の基本的態度
- ロ 来訪者別の対応
- ハ 来客の接遇

- (2) 電話対応業務  
電話対応の基本的な態度を身につけ、様々なケース別の対応ができる。

- イ 電話交換
- ロ 電話対応の態度
- ハ ケース別対応

#### 3. 慶弔

- (1) 慶弔の基礎知識  
慶弔の基礎知識について理解できる。

- イ 慶弔の種類と概要
- ロ 葬儀についての基礎知識

- (2) 贈答についての基礎知識  
贈答の基礎知識について理解できる。

- イ 季節贈答
- ロ 各種見舞

#### 4. 対外広報

- (1) 対外広報の目的  
対外広報の目的について理解できる。

- イ 対外広報の対象と方法
- ロ 対外広報メディア

- (2) 対外広報とコンプライアンス  
対外広報とコンプライアンスについて理解できる。

- イ 対外広報活動における法令順守
- ロ 対外広報活動にあたってのプライバシー保護

### ・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  
企業を取り巻くリスクについて理解できる。

- 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  
リスクマネジメントの手法について理解できる。

- イ リスクコントロール
- ロ リスクファイナンス

#### 2. 警備・保安・防災の基礎知識

- (1) 警備・保安の基礎  
警備・保安の基礎について理解できる。

- イ セキュリティ管理の考え方
- ロ 人・物の出入りチェック

- (2) 防災の基礎

## 試験基準の細目

防災の基礎について理解できる。

- イ 防災責任
- ロ 各種の災害事故

### 3. 営業車両の運行管理

#### (1) 社用車の管理

社用車の管理について理解できる。

- 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 社内管理組織の構築
- ニ 運行管理規程と管理データ

#### (2) 自動車保険

自動車保険について理解できる。

- イ 強制保険
- ロ 任意保険

#### (3) 自動車事故の防止

自動車事故の防止について理解できる。

- イ 安全運転教育の実施
- ロ 自動車の点検整備
- ハ 事故防止マニュアル

### 4. リスクマネジメントと情報管理

#### (1) 情報システムのリスク対応

情報システムのリスク対応について理解できる。

- イ 情報システムに係わるリスク
- ロ 情報システムリスクへの対応方法

#### (2) 個人情報保護の知識

個人情報保護の知識について理解できる。

- イ 個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）の概要
- ロ 個人情報の取扱い

### 5. リスクマネジメントと広報

#### (1) 緊急時の社内広報

緊急時の社内広報について理解できる。

- イ 緊急事態の種類
- ロ 危機管理の基本

#### (2) 緊急時の社外広報

緊急時の社外広報について理解できる。

- イ 緊急時の対外広報の考え方
- ロ マスコミ等対外関係者への対応方法

#### (3) コミュニケーション・リスク

コミュニケーション・リスクについて理解できる。

- イ 社内でのコミュニケーションリスク
- ロ 社外でのコミュニケーションリスク
- ハ 広報活動上のコミュニケーションリスク