

### 3級 総務

令和2年4月

試験範囲	
<b>I. 企業経営管理の基礎</b> 1. 企業経営      2. 経営組織      3. 企業の社会的責任(CSR)	(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  (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  (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
<b>II. 総務管理の基礎</b> 1. 企業経営における総務部門の組織と機能    2. 会議	(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  (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

試験範囲	
3. 社内規程	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 社内規程の意義 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 社内規程とは</li> <li>ロ 社内規程の意義</li> </ul> </li> <li>(2) 社内規程の種類と体系 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 法定規程と任意規程</li> <li>ロ 社内規程の分類</li> <li>ハ 規程、規定、規則</li> <li>ニ マニュアル、規準、基準、規格、通達</li> <li>ホ 社内規程の体系化</li> </ul> </li> <li>(3) 社内規程の管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 主管部門の設定</li> <li>ロ 社内規程の管理事項</li> </ul> </li> </ul>
4. 文書管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 文書管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 文書の種類</li> <li>ロ 文書管理の基礎</li> </ul> </li> <li>(2) ファイリング・システムの考え方 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ ファイリング・システム概念</li> <li>ロ ファイリング・システム実際</li> <li>ハ 一般文書以外の文書の整理</li> <li>ニ 文書の保存期間</li> </ul> </li> <li>(3) ビジネス文書の基本ルールと留意点 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ ビジネス文書の基本ルール</li> <li>ロ 社外文書の基本ルール</li> <li>ハ 社内文書の基本ルール</li> <li>ニ トラブルにならない表現</li> <li>ホ 文書の控え</li> <li>ヘ 電子メールの基本ルール</li> </ul> </li> <li>(4) ビジネス文書に関連する知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 印鑑の種類</li> <li>ロ 署名・記名と印鑑の利用方法</li> <li>ハ 印鑑の管理</li> <li>ニ 収入印紙の知識</li> </ul> </li> <li>(5) 帳票管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 帳票の設計</li> <li>ロ 帳票の運用</li> </ul> </li> </ul>
5. 文書・荷物の受・発送管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 郵便・配送の知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 信書の送付</li> <li>ロ 郵便制度および郵便物の知識</li> <li>ハ 郵便以外の配送方法</li> </ul> </li> <li>(2) 荷受・発送管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 荷受業務の流れ</li> <li>ロ 荷受業務における注意事項</li> <li>ハ 発送業務の流れ</li> <li>ニ 発送業務における注意事項</li> </ul> </li> </ul>

試験範囲	
<b>Ⅲ. 業務管理の基礎</b>	
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 ファクシマリの機能と管理
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

試験範囲	
<p>5. 情報のリスクマネジメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) 事務の情報システム化 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 文書の電子化</li> <li>ロ データの共有と一元管理</li> <li>ハ 電子メールの活用</li> <li>ニ メッセージング・ソフトの活用</li> <li>ホ インターネットによる情報採取等</li> <li>ヘ テレビ会議の利用</li> <li>ト グループウェアの利用</li> <li>チ テレワークの推進</li> <li>リ 電子文書に関する法律</li> </ul> </li> <li>(1) 情報システムのリスク対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 情報システム・リスク</li> <li>ロ 情報システム・リスクへの対策の進め方</li> </ul> </li> <li>(2) 個人情報保護の知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 個人情報保護の必要性</li> <li>ロ 名簿の種類と管理</li> <li>ハ 個人情報保護法の概要</li> <li>ニ マイナンバー法の概要</li> </ul> </li> </ul>
<p>IV. 職場環境整備と資産管理の基礎</p> <p>1. 職場環境整備</p> <p>2. 資産管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 職場環境整備の概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 職場環境整備の概要</li> <li>ロ 職場環境整備の意義</li> </ul> </li> <li>(2) 職場のスペース計画 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 職場のスペース</li> <li>ロ 福利厚生スペースの確保</li> <li>ハ 職場のスペース計画の流れ</li> </ul> </li> <li>(3) 照明・空気調節等 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 照明・採光</li> <li>ロ 空気調節(エア・コンディショニング)</li> <li>ハ 防音・振動の防止</li> <li>ニ 受動喫煙防止対策</li> <li>ホ 地球温暖化防止に配慮した対応</li> </ul> </li> <li>(4) 清掃管理と廃棄物処理 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 5Sと清掃管理</li> <li>ロ 3Rと廃棄物処理</li> </ul> </li> <li>(1) 企業の資産と資産管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 企業が所有する資産</li> <li>ロ 資産管理</li> </ul> </li> <li>(2) 用度品管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 用度品の概要</li> <li>ロ 用度品管理の意義と知識</li> <li>ハ 用度品の購入</li> <li>ニ 用度品の管理業務</li> </ul> </li> </ul>

試験範囲	
	<p>(3) 棚卸資産管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 棚卸資産の種類</li> <li>ロ 棚卸資産の入出庫・保管</li> <li>ハ 棚卸資産の記録</li> <li>ニ 棚卸の実際</li> <li>ホ 棚卸資産の評価</li> </ul> <p>(4) 固定資産管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 固定資産管理とは</li> <li>ロ 固定資産の取得</li> <li>ハ 固定資産の保守・保全</li> <li>ニ 固定資産の評価</li> <li>ホ 固定資産の売却・廃棄</li> </ul> <p>(5) リース管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ リースの概要</li> <li>ロ リースの流れ</li> <li>ハ リース関連の業務知識</li> <li>ニ リースとレンタルの違い</li> </ul>
<p><b>V. 会社行事と社外対応基礎</b></p> <p>1. 会社行事</p>        <p>2. 贈答と慶弔</p>	<p>(1) 会社年中行事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 会社年中行事の意義</li> <li>ロ 新年の行事</li> <li>ハ 入社式</li> <li>ニ 創立記念日(毎年行う場合)</li> <li>ホ 社内親睦行事</li> </ul> <p>(2) 会社記念行事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 会社記念行事の意義</li> <li>ロ 周年記念事業</li> <li>ハ 社屋新築の式典</li> <li>ニ その他の社内祝賀</li> <li>ホ パーティーの運営</li> </ul> <p>(1) 贈答の基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 季節贈答</li> <li>ロ 和式進物様式</li> </ul> <p>(2) 慶事の基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 社外慶事の種類</li> <li>ロ 担当者の心得</li> <li>ハ 招待状の返信</li> <li>ニ パーティーのマナー</li> </ul> <p>(3) 弔事の基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 弔事の対応</li> <li>ロ 通夜</li> <li>ハ 葬儀・告別式</li> <li>ニ 法要</li> <li>ホ 宗教により異なる作法</li> </ul> <p>(4) 社葬の基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 社葬の実際</li> <li>ロ 社葬の具体的な進め方(仏式中心)</li> </ul>

試験範囲	
<p>3. 来客対応と電話対応</p>	<p>(5) 見舞いの基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 陣中見舞い</li> <li>ロ 災害見舞い</li> <li>ハ 火事見舞い</li> <li>ニ 傷病見舞い</li> </ul> <p>(1) 来客対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 来客対応の態度</li> <li>ロ 来客対応の準備と手順</li> <li>ハ 来客対応の言葉遣い</li> <li>ニ 名刺の扱い</li> <li>ホ 賓客への対応</li> </ul> <p>(2) 電話対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 電話対応の心得</li> <li>ロ 基本的な電話対応</li> <li>ハ 不在の場合の電話対応</li> <li>ニ 電話のトラブル対応</li> <li>ホ 基本的な電話のかけ方</li> </ul>
<p><b>VI. 株式業務管理の基礎</b></p> <p>1. 株式の基礎知識</p> <p>2. 株主対応</p>	<p>(1) 株式の種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 背景</li> <li>ロ 概要</li> <li>ハ 各株式の内容</li> </ul> <p>(2) 株式の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 株式の発行</li> <li>ロ 募集株式の発行手続</li> <li>ハ 申込み・割当て・引受</li> <li>ニ 出資の履行</li> <li>ホ 効力発生</li> <li>ヘ 違法・不公正な新株発行</li> </ul> <p>(3) 株券の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 株券</li> <li>ロ 株券の発行</li> <li>ハ 株券不所持制度</li> </ul> <p>(1) 株主名簿と台帳</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 株主名簿の意義</li> <li>ロ 株主名簿・台帳の作成・管理</li> <li>ハ 株主名簿の縦覧と閲覧請求権への対応</li> <li>ニ 株主名簿の機能・基準日</li> <li>ホ 名義書換</li> </ul> <p>(2) 株主総会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 株主総会の意義</li> <li>ロ 株主総会の招集</li> <li>ハ 株主総会会場の準備</li> <li>ニ 株主総会の決議</li> <li>ホ 株主総会議事録</li> </ul>

試験範囲	
<b>VII. 広報業務の基礎</b>	
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 プライバシー保護 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) 従業員への広報教育
3. 対外広報	(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  (6) ソーシャルメディアへの対応
4. インベスター・リレーションズ(IR)	(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

試験範囲	
<p>5. リスクマネジメントにおける広報</p>	<p>(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</p> <p>(3) IR活動  イ IR活動の留意点  ロ 具体的なIR活動</p> <p>(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</p> <p>(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</p>
<p><b>VIII. リスクマネジメント基礎</b></p> <p>1. リスクマネジメントの基礎知識</p> <p>2. 警備・保安・防災の基礎知識</p> <p>3. 社用車の運行管理</p>	<p>(1) リスクの定義と種類  イ リスクの定義  ロ リスクの種類</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(2) 防災の基礎  イ 防災責任  ロ 各種の災害事故  ハ 防災備品</p> <p>(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</p> <p>(2) 自動車保険  イ 強制保険  ロ 任意保険</p> <p>(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</p>