

【学習提案】

試験名：「実践日本語コミュニケーション検定（PJC）」

■標準学習時間

16時間

■対策教材

『実践日本語コミュニケーション検定ガイドブック』

編著：サーティファイコミュニケーション能力認定委員会

発行：サーティファイ出版 価格：1,650円（税込）

■標準学習カリキュラム

★解説動画テーマ

週	時間	大項目	小項目
1 W	1	II 試験内容のポイント Part1.基礎知識編	1 社会人としての心構え 1-1 求められる勤労意識 1-2 求められる就業マナー ★約束の時刻に遅れそうなときの対応 ★電車の遅れで遅刻したときの対応 ★納期の厳守 1-3 企業内コミュニケーションの重要性 ★あいさつの重要性
	2	Part1.基礎知識編	2 人間関係の作り方 2-1 コミュニケーションを取る際の留意点 2-2 敬語 ★上司との会話（尊敬語・謙譲語の使い分け） ★来客との会話（ウチとソトとの使い分け 社員には謙譲語）
2 W	3	Part1.基礎知識編	2-3 効果的な伝え方 2-4 話の組み立て方 2-5 ビジネスにおける指示の受け方・確認の仕方 ★指示の受け方のポイント ★報告の仕方のポイント
	4	Part1.基礎知識編	2-6 あいづちの打ち方 ★あいづちの打ち方 2-7 依頼の断り方 ★相手に配慮した断り方 2-8 日本文化特有のコミュニケーション ★日本人のコミュニケーションの特徴
3 W	5	Part1.基礎知識編	3 効率的な仕事の進め方 3-1 報告・連絡・相談 ★ホウレンソウの重要性 3-2 PDCA 3-3 仕事の優先順位
	6	Part1.基礎知識編	3-4 来客対応 ★来客対応の心構え
4 W	7	Part1.基礎知識編	3-5 電話対応 ★電話対応の心構え
	8	Part1.基礎知識編	3-6 アポイントメント ★アポイントメントの取り方
5 W	9	Part1.基礎知識編	3-7 名刺交換 3-8 Eメール ★Eメールの活用
	10	Part2.事例編	1 来客対応 ★約束があるかどうか分からない来客の対応の仕方 2 電話対応 ★名指された人が電話に出られないときの対応 ★伝言を頼まれたときの対応 3 報告・連絡・相談 ★仕事が重なっているときの指示の受け方
6 W	11	Part2.事例編	4 他社訪問 ★他社の受付での取り次ぎ依頼の仕方 5 接遇・接客 6 クレーム対応 ★クレーム対応の心構え
	12	Part2.事例編	7 会議・打ち合わせ ★意見を求められたときの対応 8 面接 ★面接で知らないことを質問されたときの対応 ★面接官の質問への対応
7 W	13	III 模擬問題 1 模擬問題①	Part1.基礎知識編 ※各自で解答
	14	1 模擬問題②	Part2.事例編 ※各自で解答
8 W	15	2 聴解スクリプト 3 正答・解説	Part1.基礎知識編 ※問題の振り返り
	16	2 聴解スクリプト 3 正答・解説	Part2.事例編 ※問題の振り返り