

対象範囲		4級	
第1章 接遇の基本項目	Lesson1 第一印象	○	
	Lesson2 身だしなみ1 身だしなみ2	○	
		○	
	Lesson3 表情	○	
	Lesson4 目線	○	
	Lesson5 あいさつ・おじぎ	○	
	Lesson6	姿勢① 姿勢	○
		姿勢② 動作「歩き方」「指し示し方」	○
姿勢③ 動作「物の受け渡し方」		○	
姿勢④ やってはいけない動作チェックリスト		○	
第2章 コミュニケーション	Lesson1 話し方と聴き方	○	
	Lesson2 接遇の言葉づかい① 基本用語とクッション言葉	○	
	Lesson6 接客英語① 基本マナーと基本用語	○	
第3章 敬語	Lesson10 会話の方法	○	
第4章 社会人としての心構え	Lesson2 職場のルールとマナー	○	
	Lesson3 企業内コミュニケーション	○	
	Lesson4 環境整備（5S）	○	
第5章 ビジネスマナー	Lesson5 名刺の受け取り方・さし出し方	○	
第7章 異文化適応力	Lesson1 知・異文化3つのステップ	○	
	Lesson4 日本のコミュニケーションの特徴	○	
	Lesson5 日本人が大切にしていることや考え	○	
	Lesson6 和の精神	○	
	Lesson7 言葉づかいは心づかい	○	
	Lesson8 日本のおもてなし	○	

※4級試験での分野は「コミュニケーション」となります

※4級試験での分野は「接遇の基本項目」となります