

平成24年度
ビジネスコミュニケーション
検定試験(試行)問題

解答上の注意

1. この問題のページは1から14までです。
2. 解答はすべて別紙解答用紙に記入しなさい。
3. 問題用紙の表紙に受験番号を記入しなさい。
4. 文字または数字で記入するもの以外はすべて記号で答えなさい。
5. 計算用具などの持ち込みはできません。
6. 制限時間は40分です。

※ 試験終了後、問題用紙も回収します。

1 ビジネスマナーに関する次の問いに答えなさい。

(1) 次の文の()にあてはまるものは何か。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

私たちが社会生活を営む上で守らなければならないルールを()といい、法律や道徳、礼儀、慣習などがある。特に、ビジネス社会で求められる道徳や礼儀、慣習などの一定のルールをビジネスマナーという。

- ア. 定款
- イ. 就業規則
- ウ. 社会規範

(2) 「P D C A サイクル」の英文字はそれぞれ何という用語の頭文字をとったものか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. Plan - Do - Check - Analyze
- イ. Plan - Do - Communication - Action
- ウ. Plan - Do - Check - Action

(3) 「身だしなみ」についての説明で、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. スーツやYシャツに気をつかえば、あまり見られることのない靴に気をつかう必要はない。
- イ. スーツのボタンはいちばん下をはずしたままにする。
- ウ. 型崩れも防ぎ、見た目もすっきりさせるため、スーツのポケットにはあまり物をつめすぎないようにする。

(4) ビジネスの場に適した「男性の身だしなみ」として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. ワイシャツは袖口や襟元に汚れがなく、シミのないことを確認してから着るべきである。
- イ. ネクタイはスーツの色に合わせ、派手なものは避けたほうがよい。
- ウ. 靴下はスーツの場合、清潔感のある白いものが望ましい。

(5) ビジネスの場に適した「女性の身だしなみ」として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 化粧は控え目にしたほうがよい。
- イ. アクセサリーはおしゃれに気をつけていることがわかるよう、なるべく派手なものを付けたほうがよい。
- ウ. スカートはひざが隠れる長さのものが望ましい。

(6) 「身だしなみ」についての説明で、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. ハンカチは人前で使うこともあるので、あまり派手な柄でなく、きちんとプレスされていることが望ましい。
- イ. 腕時計はセンスが問われるので、なるべく高価で派手なものがよい。
- ウ. 香水やコロンは相手に好感をもってもらうため、多めにつけたほうがよい。

(7) 「おじぎ」についての説明で、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 足はそろえ、つま先は相手に向かって少し開くとよい。
- イ. 手は、男性は腰の後ろで組み、女性は身体の前で軽く重ねる。
- ウ. おじぎをするときは首を曲げるのではなく、腰を曲げて上半身を傾けるようにする。

(8) 先輩より先に帰宅する場合のあいさつとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「お先に失礼します」
- イ. 「おやすみなさい」
- ウ. 「ご苦労さまでした」

(9) 次の文の(ア)～(ウ)の中で、適切でないものを一つ選びなさい。

あいさつは、相手への(ア)敬意を表すものであり、コミュニケーションの第一歩である。信頼関係を築くうえではとても大切な行動であるので、(イ)明るい表情で、相手に聞こえるようにはっきりと大きな声でしなければならない。また、おじぎの最初と最後は相手の(ウ)胸を見るようにする。

(10) 次の組み合わせで、適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 電話や面会の取り次ぎで、相手に待ってもらうとき - 「少々お待ちください」
- イ. 上司から仕事を頼まれたとき - 「かしこまりました」
- ウ. 上司から注意されたとき - 「ごめんなさい」

(11) 「敬語の使い方」として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. どうぞ資料を拝見なさってください。
- イ. ご不明な点は、何なりとお伺いください。
- ウ. 私どもの部長の鈴木が、よろしくと申しておりました。

(12) 「尊敬語」の説明で、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 相手をほめたり、おだてたりするために使う言葉
- イ. 相手や第三者の立場を高めて、尊敬の気持ちを表現する言葉
- ウ. 自分を低く表現することで相手に敬意を表す言葉

(13) 「尊敬語」と「謙譲語」の組み合わせで、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- | 尊敬語 | | 謙譲語 |
|-----------|---|------|
| ア. おっしゃる | - | おる |
| イ. お読みになる | - | 拝読する |
| ウ. お聞きになる | - | 申す |

(14) 次の「敬語の使い方」には誤りがある。正しく直したものはどれか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

「お食事はお召し上がりになりましたか」

- ア. 「お食事は召し上がりましたか」
- イ. 「お食事はいただきれましたか」
- ウ. 「お食事はいただきましたか」

(15) 「敬語の使い方」についての説明で、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 外部の人に上司のことを説明する場合、謙譲語を使わなければならない。
- イ. 上司であっても自分より年下なら、敬語を使う必要はない。
- ウ. 自分の会社に対しての謙譲語は「弊社」を用いる。

(16) 「電話の応対」について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. かかってきた電話にはすぐに出ないで、4コール以上待ってから受話器を取る。
- イ. メモをとれるように、受話器は利き手と逆の手で取り、利き手で相手の名前や要件を書くようにする。
- ウ. 間違い電話かもしれないので、相手が名乗るまでこちらの社名・氏名は言う必要がない。

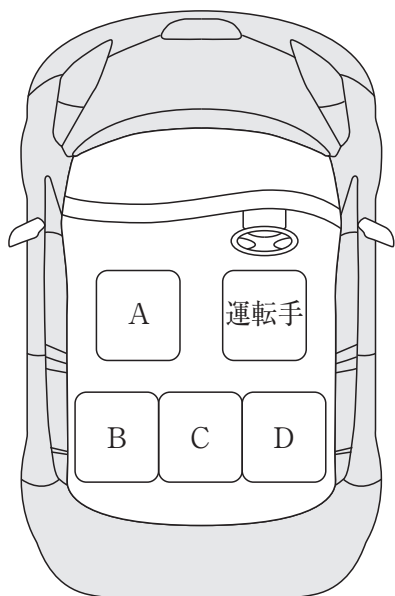
(17) 担当者の丸山課長が外出中に、取引先から電話があった。電話での対応として最も適切なものを次のなかから一つ選びなさい。

- ア. 「課長の丸山はただいま外出中でございます。携帯電話の番号をお教えしますので、そちらにおかけ直してください」
- イ. 「課長の丸山は〇〇商事に出張中でございます。こちらから連絡を取り、折り返しお電話いたします」
- ウ. 「課長の丸山はただいま外出中でございます。差し支えなければ、ご用件を伺いますが」

(18) 会社の入口付近で、来客と思われる人が立ち往生している。どう対応したらよいか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「いらっしゃいませ。どちらにご用ですか」と声をかける。
- イ. 社内放送で、入口付近に来客があることを知らせる。
- ウ. 「どなたですか」と声をかける。

- (19) タクシーに乗車する場合、上座(上席)からの席順はどうなるか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。



- ア. D → B → C → A
イ. A → D → B → C
ウ. B → A → D → C

- (20) 「名刺交換」についての説明で、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 受け取った名刺は、汚れたり折れたりすると失礼なのですぐにしまわなければならない。
イ. 名刺は訪問した側が先に差し出す。
ウ. 名刺を切らした場合、おわびをしたうえ、後日渡すか郵送したほうがよい。

- (21) 「訪問時のマナー」に関する行動について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 案内された部屋で「お座りください」とは言われなかったので、担当者が来るまでの間、立って待っていた。
イ. 受付で訪問目的と会社名・氏名を名乗り、名刺を渡して取り次いでもらった。
ウ. とても寒い日だったので、訪問先でもコートは脱がなかった。

(22) 「訪問時の手みやげ」について、次の行動のうち適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. あいさつが済んですぐに打ち合わせに入ってしまったので、話を中断して手みやげを渡した。
- イ. 手みやげを訪問先の近所で買うと、気持ちがこもってないように思われるので、あらかじめ自分の会社の近くで買ったものを持参した。
- ウ. あまり高価すぎるものを持っていくと迷惑になるので、値段も手頃で、大人数でも分けやすい菓子を持参した。

(23) 「テーブルマナー」についての説明で、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 和食で、お椀の上に箸を置くのはマナー違反である。
- イ. 洋食で、ライスは必ずフォークの背に乗せて食べなければいけない。
- ウ. 食事中に誤まってナイフやフォークを床に落としたときは、自分で拾わずに、従業員を呼んで取り替えてもらう。

(24) 「弔事」についての次の文のうち、適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 男性の弔問時の服装は、略礼服に白ワイシャツ、黒ネクタイが基本である。
- イ. 仏式の通夜・告別式の場合、不祝儀袋の表書きは「御霊前」と上書きされたものを用いるのが一般的である。
- ウ. 不祝儀袋の表書きは、墨の色は濃くして書く。

(25) 次の「長寿の祝い」と年齢の組み合わせで、適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 喜寿 - 77歳
- イ. 米寿 - 88歳
- ウ. 卒寿 - 99歳

② コミュニケーションの技法に関する次の問いに答えなさい。

(1) 下の資料 I の(a)について、件名として最も適切なものを次のなかから一つ選びなさい。

- ア. ご出席願います
- イ. 新商品発表会のお知らせ(全商商事・鈴木)
- ウ. 新商品「NAV-1」の機能説明およびコストパフォーマンスの紹介について

【資料 I】

差出人：鈴木太郎<taro@xxx.com> 宛先：木村悠太<kimukimu@xxxxx.co.jp> 件名： (a)
----- ABCストア 営業部第一営業課長 木村悠太 様 日頃より大変お世話になっております。 さて、新商品発表会について以下のように概要が決定しましたので、お知らせいたします。 ■日時：平成24年7月23日(月) 午後1時から ■会場：弊社13階 大ホール なお、詳細につきましては、後日要項として送付させていただきます。 取り急ぎEメールにて失礼いたします。 ***** 株式会社全商商事 商品開発部 鈴木太郎 〒160-XXXX 東京都新宿区大京町 XX Tel.03-1234-5678 fax03-9876-5432 *****

} (b)

(2) 上の資料 I の(b)は、差出人情報を事前に登録しておく部分である。これを何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. アカウント
- イ. 住所録
- ウ. 署名

(3) 下の資料Ⅱは会議における主な会場設営図である。次のような条件を満たす会場として、最も適切なものを一つ選びなさい。

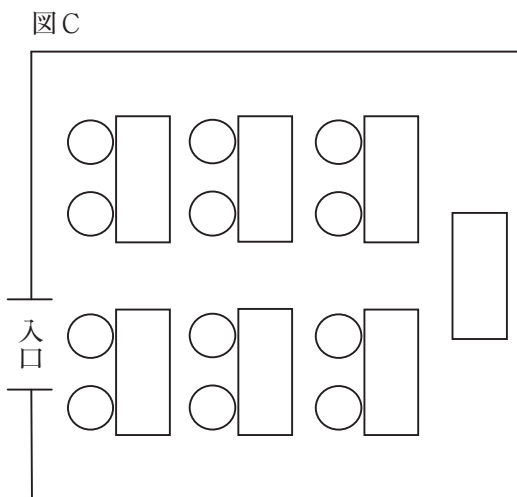
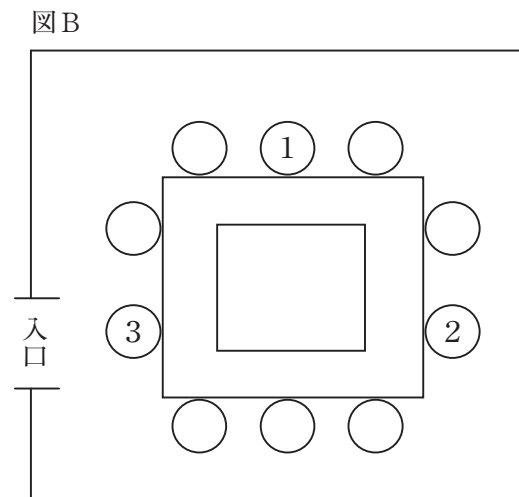
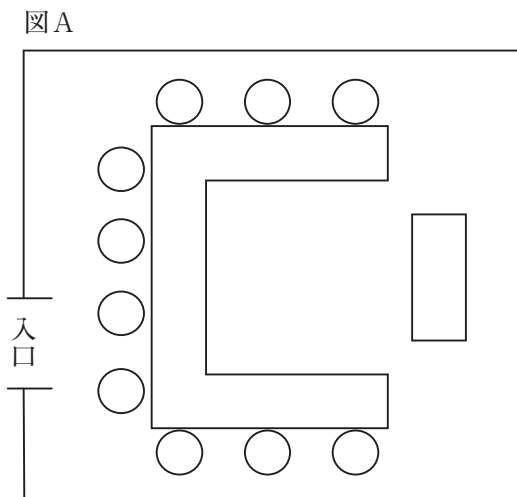
〈条件〉

- 目 的 新商品の販売促進活動について各支店のアイデアをまとめる
- 人 数 10名
- 使用器具 パソコン、プロジェクタ、スクリーン

ア. 図A イ. 図B ウ. 図C

【資料Ⅱ】

□ : 机 ○ : 椅子



(4) 上の資料Ⅱの図Bについて、議長(リーダー)の席で最も適切なものを次のなかから選びなさい。

ア. 1 イ. 2 ウ. 3

- (5) X商事の庶務課に所属しているA子は、上司から得意先であるY社とZ社の部長に書類を手渡してくるよう指示された。両部長には書類届け時間は連絡済みだという。次はそのときのA子の一連の行動である。次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. Y社を訪問したら、部長が来客対応をしていた。その後Z社に行く都合もあることから、近くにいた社員に書類を部長に渡してもらうよう依頼して、Y社を退出した。
- イ. Z社に向かう途中、上司に到着が遅れていることを携帯電話から報告した。
- ウ. Z社到着後、遅延をわびて部長に書類を手渡した。

- (6) 販売員の教育方法の一つで、売り場で実際の仕事を通して必要な知識や技術を身に付けていく方法を何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. KJ法
- イ. OJT(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)
- ウ. ロールプレイング

- (7) 上司が部下の意欲を高めるための会話術の一つとして、相手をほめる表現を使った技法がある。鈴木さんの上司である佐藤さんの一連の言葉のなかから、この話法に当てはまる、最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「鈴木さん、最近の仕事ぶり、とてもいいね」
「でも、この書類は不備が少し目立つね。手直ししてくれるとありがたいな」
「鈴木さんなら、しっかりと出来ると思うよ。よろしく頼むね」
- イ. 「鈴木さん、この書類は不備が多いね」
「でも、いいたいことはよくわかるよ。要点がしっかり押さえられているね」
「だからといって、もう少し手直ししてくれないと困るんだよね」
- ウ. 「鈴木さん、最近の仕事ぶり、とてもいいね」
「でも、この書類は不備が少し目立つね。手直ししてくれるとありがたいな」
「これは遊びではなく仕事なのだから、しっかり頼むよ」

- (8) 人に情報を伝達する際のポイントである「5W3H」に関する英単語とそれに属する意味の組合わせで、最も適切なものを次のなかから一つ選びなさい。

- ア. Where - 日時
- イ. How much - 手段・方法
- ウ. Why - 理由・原因

(9) 仕事のマニュアル化のメリットとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. だれが担当しても一定の安定した品質を保ちやすくなる。
- イ. 分野ごとに定型化がなされるため、業務改善について全体的な視野で見通す必要はなくなる。
- ウ. マニュアル以外の方法についてまったく考える必要がなくなり、従業員の仕事に対する創造力が高くなる。

(10) ビジネス文書を分類し、利用したいときにすぐに取り出し参照できるように整理・保管する作業を「ファイリング」と呼ぶ。これについて、次のなかから適切なでないものを一つ選びなさい。

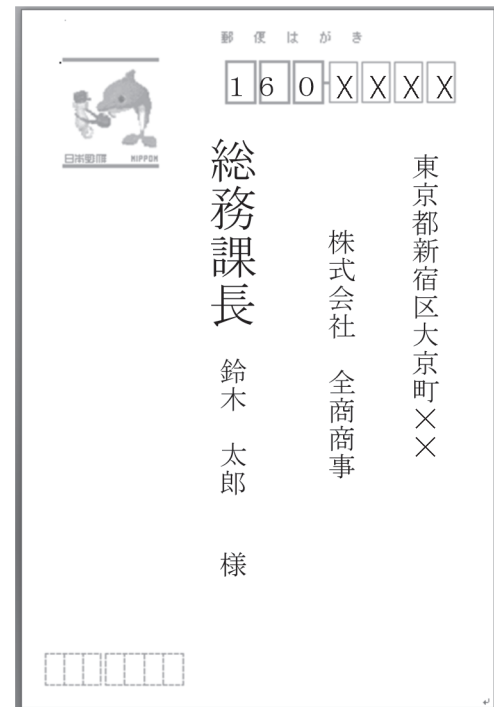
- ア. 文書だけではなく、カタログも必要に応じて整理しておくといよい。
- イ. いつ必要になるかはわからない資料についても、整理してすべて手元に置いておかなければならない。
- ウ. 資料は、目的や時間といった軸で分類すると、後になって参照しやすくなる。

(11) 意思決定に関するビジネス文書は、組織のルールに基づいて、関係責任者を経由したうえで最高責任者の決裁をもらう場合が多い。このように関係者の合議を経てから上司の決裁をもらうビジネス文書を何と呼ぶか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 注文書
- イ. 回覧書
- ウ. 稟議書(回議書)

(12) 右の郵便はがきに関して間違いを指摘した記述の中で、最も適切なものを一つ選びなさい。なお、はがきの宛名は取引先の総務課長、鈴木太郎である。

- ア. 敬称が「様」になっている。取引先の場合は「殿」を使用する。
- イ. 役職のサイズが、氏名より大きい。氏名のほうを役職より大きめに書く。
- ウ. 官製はがきの場合は、スペースが限られるため、「株式会社」を「株」と略して表記するのが一般的である。



- (13) ある情報管理会社のAが、取引先であるB銀行から、新しい金融商品に関するアンケートをインターネット上で実施したい、との申し出を受けた。対象は性別・年齢を問わず1,000人規模とする場合、Aがアンケートを実施する際に遵守すべき法律として、最も適切なものを次のなかから一つ選びなさい。

- ア. 不正アクセス禁止法
- イ. 金融商品取引法
- ウ. 個人情報保護法

- (14) 下の資料Ⅲを用いてグラフを作成する場合、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

【資料Ⅲ】A高校におけるメディア別利用状況

単位：人

メディア	よく利用する	たまに利用する	あまり利用しない	利用しない
テレビ	554	53	20	3
ラジオ	46	208	284	92
新聞	308	157	113	52
インターネット	473	84	35	38

- ア. 「利用しない」の項目は、全体的には数値が低いので、グラフ化するときは省略してもよい。
- イ. 項目の構成比を表すには、棒グラフが適している。
- ウ. 項目の構成比を表すには、帯グラフが適している。

- (15) ある販売店では、一人ひとりの顧客の好みや価値観に基づいて、個別に販売促進活動を行っている。これを何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. ワントゥワン・マーケティング
- イ. ワークシェアリング
- ウ. プレゼンテーション

③ 次の文章を読み、問いに答えなさい。

家電量販店の携帯電話コーナーの店員Aは、研修を終えたばかりの新人で、売り場での経験は少なかった。① 無表情で自信なさそうに立っていると、お客から声がかかった。

お 客 「携帯電話で、いま人気のあるデザインはどれですか？」

店員A 「そうですね。このような感じのものが流行っていますが…」

お 客 「この2つの携帯電話の機能はどう違うのですか？」

店員A 「② うーん、そうですね…」

お 客 「このあたりにおいてあるのはずいぶん安いけど、どうしてですか？」

店員A 「前の機種だからだと思いますが…」

お客はパンフレットや現物を見たりしながら迷っていたが、店員Aは黙って立っていた。お客は、最終的には一番人気のある機種を選び、店員Aに購入を申し出た。店員Aは、③ 在庫を確認したところ、その商品はなかった。

店員A 「申し訳ございません。あいにく、品切れですので、お取り寄せになりますが…」

お 客 「いつぐらいになるのですか？」

店員A 「④ 3日後に入荷できますが…」

お 客 「では、3日後にまた来ますので、予約をお願いします」

店員A 「かしこまりました。それでは予約を承りますので、お名前をお願いします。お渡しは午後2時以降になりますが、よろしいでしょうか？」

お 客 「はい、午後3時ごろに取りに来ます」

店員A 「お待ちしております」

店員Aが、後でよく在庫を調べると、色違いではあるが同機種のもので倉庫に残っていた。また、入荷は3日後ではなく、5日後であることがわかった。しかし、電話番号を聞いていなかったため、このことを連絡することができなかった。

3日後、予約をしたお客が来店したが、⑤ 予約を受けた店員Aは当日、出張していた。また、このことについて、他の店員にお願いするのを忘れてしまっていた。そこで、当日は店員Bが担当した。

お 客 「先日、携帯の予約をお願いした〇〇ですが…」

店員B 「〇〇さんですね。少々お待ちください。確認してきます」

店員B 「申し訳ございません。あさってでなければ入荷できないのですが…」

お 客 「この前の方は、今日入ると言っていたのですが…」

店員B 「誠に申し訳ございません。こちらの不手際で、電話番号をお聞きしなかったため、入荷日の変更を連絡できなかったように思われます」

お 客 「…」

問題

(1) 下線部①より、店員Aは新人としてどのような姿勢で売り場に立つべきであるか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. お客の迷惑にならないように、でしゃばらないで黙って隅にいる。
- イ. お客に対して、「いらっしゃいませ」等の声を笑顔でかける。
- ウ. 商品の勉強をするために、パンフレットを見ながらいる。

(2) 下線部②より、お客から2つの携帯電話の違いを聞かれたとき、店員Aはどのように対応するのが望ましいか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 機能の違いについて説明できる店員をつれてくる。
- イ. 不明なところは自分の想像力を生かして説明する。
- ウ. 迷惑がかからないように、わからないということをはっきり告げる。

(3) 下線部③より、店員Aの在庫確認の方法として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 商品管理システムで、在庫状態を確認する。
- イ. 他の売り場の店員に聞いて、在庫状態を確認する。
- ウ. お客と一緒に売り場を見て、在庫状態を確認する。

(4) 下線部④より、店員Aの入荷日の回答として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 仕入先に連絡して、入荷日の確認をして告げる。
- イ. 状況によっては入荷日が変わる場合もあることを告げる。
- ウ. 他の商品の入荷日を参考にして、入荷日を告げる。

(5) 下線部⑤より、店員Aは予約を受けたお客の来店に備えて、店員Bにどう連絡しておくべきか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. お客に再度来店していただくように頼んでおく。
- イ. おわびをしたのち、お客の要望に迅速に対応するように頼んでおく。
- ウ. 連絡先を知らされていなかったと告げてもらい、あらためて連絡先を聞くように頼んでおく。

4 ビジネス全般に関連する次の問いに答えなさい。

(1) 社会保険についての説明で、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 雇用保険 - 介護を要する状態になった場合に受けられる保険制度
- イ. 労災保険 - 工作中的の病気やケガ, 死亡等の場合に労働者を保護するための保険給付制度
- ウ. 健康保険 - 病気やケガをした場合に受けられる公的な医療保険制度

(2) 男女雇用機会均等法について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 採用後の配置・昇進などについては、男性社員を優先して決定する。
- イ. 従業員の募集・採用について、男女に均等な機会を与える。
- ウ. 女性の採用条件について、通勤時間の上限を定めている。

(3) 企業の社会的責任(CSR)について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 経営の効率化のためには、従業員数を積極的に削減する。
- イ. 地域の環境保全活動や福祉活動などの社会貢献活動に積極的に取り組む。
- ウ. 株主, 取引先といった利害関係者に対して適切な情報を公開する。

(4) 日本国憲法に定められている国民の三大義務について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 勤労 - 福祉 - 選挙
- イ. 教育 - 福祉 - 納税
- ウ. 教育 - 勤労 - 納税

(5) 環太平洋経済連携協定は、加盟国の間で工業品, 農産品の関税や知的財産権, 金融, 医療サービス等における非関税障壁を撤廃し自由化することを目指したものである。その略称について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. APEC
- イ. TPP
- ウ. IMF