

令和元年度

第7回 ビジネスコミュニケーション検定試験

筆記試験問題

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. 問題用紙の表紙に受験番号を記入しなさい。
3. 解答はすべて別紙解答用紙に記入しなさい。
4. 解答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) 社会人の持ち物として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. スマートフォンには時計の機能がついているので、携帯していれば腕時計を使う必要はない。
- イ. 名刺は財布や定期入れではなく、名刺入れに入れて持ち歩くようにする。
- ウ. いつでもメモが取れるように、手帳やメモ帳、筆記用具は必ず持ち歩くようにする。
- エ. A4サイズの書類が収まる黒や茶色の手提げかばんを使うとよい。

(2) 会社を欠勤、遅刻するときの対応として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 体調が悪く会社を欠勤するときは、「体調が悪いので休みます」と言うより、「体調が悪いので休ませていただいてよろしいでしょうか」と言ったほうがよい。
- イ. どんな理由であっても、会社に遅刻しそうときはまずは電話して遅刻することを伝える。
- ウ. 体調が悪く、出勤前に病院に行くときには、一度病院に行くことを伝えれば、診察後、遅刻するのか欠勤するのかの連絡を入れる必要はない。
- エ. やむを得ず欠勤するときは、同僚への迷惑が最小限になるよう、その日の予定を伝え、取引先への対応等を依頼する。

(3) 身だしなみについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 身だしなみを整えるときは、周囲との調和よりも、自分の好みを優先させてよい。
- イ. 一日着用したスーツはハンガーにかけて風通しのよいところにかけてよい。
- ウ. 職場の志気を高めるために、凝ったデザインの服を着るとよい。
- エ. 身だしなみの基本は、体のラインが強調されるものや露出が多いものを着ることである。

(4) 「男性の身だしなみ」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. ズボンは折り目のついた膝がぬけていないものを履く。
- イ. ハンカチは派手ではない清潔なものを常にポケットに入れておく。
- ウ. スーツのボタンは、3つボタンでも2つボタンでも一番下のボタンは留めない。
- エ. 靴下は清潔感のある白を基本とし、それ以外でもなるべく明るい色のものを履く。

(5) 「女性の身だしなみ」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. 遠くからでもはっきりとわかるような濃い化粧をするよう心掛ける。
- イ. 前髪は眉毛にかからないようにし、長い場合は分けてピンで留め、額を出すようにする。
- ウ. ブラウスは、胸元が開きすぎないようにする。
- エ. ストッキングは、柄や模様のないシンプルなものを履く。

(6) お辞儀について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 会釈とは、45度程度上体を傾けるお辞儀である。
- イ. すれ違ったときや、エレベーターの中などで行うお辞儀を普通礼（敬礼）という。
- ウ. お辞儀をするときは、足を開き、首だけを傾けるようにする。
- エ. 賞状を受け取るときは、最大限の敬意を示す最敬礼を行う。

(7) あいさつについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 上司へあいさつをするときに目線を合わせることは失礼なので、目を合わせずにお辞儀をした。
- イ. 一度あいさつをした相手と再び顔を合わせたので、今度はあいさつをせずそのまま通り過ぎた。
- ウ. 上司や先輩だけでなく、同僚や後輩など誰にでもあいさつをした。
- エ. 相手がこちらに気づかなかったので、相手の目の前に行き、相手が気づくまで何度もあいさつをした。

(8) 「場面に応じたあいさつ」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. 退社するときに、周りの人へ「お先に失礼します」と声をかけた。
- イ. 階段を降りているときに上司が上がってきたので、同じ段まで降りてあいさつをした。
- ウ. 上司が話しながら歩いてきたので、話を中断させないように、黙って会釈をした。
- エ. 取引先の担当者と握手をする際に、敬意を表すためお辞儀をしながら、手を差し出した。

(9) 電話のかけ方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 取引先への電話で10コール以上呼び出しているが、相手が電話に出るまでは、根気よく待つほうがよい。
- イ. 相手が電話に出たら会社名だけでなく、所属と名前も必ず名乗る。
- ウ. 電話をかけるときは、事前に用件を整理し、順序立てて話すことをメモしておく。
- エ. 電話を切るときは、手でフックを押した後に受話器を置くようにする。

(10) 携帯電話のマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. もらった名刺に会社の電話番号と、携帯電話の番号の両方が書かれていても、まずは会社に電話をかけ、不在で緊急の場合には携帯電話の番号にかけるようにする。
- イ. 外出中に取引先へ携帯電話をかける際、騒しい場所でかけるときは、周りを気にせず相手にしっかりと聞こえるよう大きな声で話す。
- ウ. 連絡先として携帯電話を指定されても、相手の勤務時間外には電話をかけない。
- エ. 打ち合せ中の携帯電話は電源を切るのが基本であるが、急な連絡が予想される場合には、打ち合せの相手にその旨を伝え、許可をもらうようにする。

(11) 苦情電話の対応として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 苦情電話で謝罪をするときは、相手が見えなくても頭を下げるようにする。
- イ. 苦情電話は迅速な対応が必要なので、できないこと、わからないことは「できません」、「わかりません」とはっきり答える。
- ウ. 苦情が相手の誤解で、相手が謝罪してきたときでも、「お電話ありがとうございました」などを言うほうがよい。
- エ. 苦情の内容は正確にメモを取り、上司や同僚に対応を代わるときに、苦情の内容をしっかりと伝えてから引き継ぐようにする。

(12) 名刺交換について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 名刺を受け取るときは、相手の名前や会社のロゴに指がかからないようにする。
- イ. 名刺交換は、テーブル越しにお互いの目を見ながら、椅子に座ったまま行う。
- ウ. 名刺を差し出すときは、素早く渡すことが重要なので片手で渡す。
- エ. その場で行った取引の内容などは、受け取った名刺に相手の目の前で書き込むとよい。

(13) 紹介の仕方について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

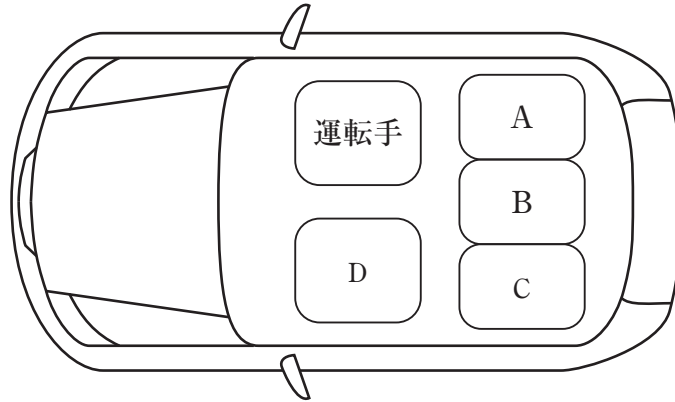
- ア. 社外の人に社内の上司を紹介する場合、上司であっても敬称を付けずに呼び捨てにする。
- イ. 職位が下位の人を上位の人に紹介をしてから、上位の人を下位の人に紹介する。
- ウ. 紹介者は、紹介する人を一人ひとり指で指しながら紹介する。
- エ. 一度に多くの人を紹介する場合は、職位に関係なく並んでいる順に紹介する。

(14) アポイント(訪問予約)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. 相手の都合に合わせてアポイントを取るため、はじめに相手の希望の日時を聞いた。
- イ. 仕事の妨げにならないように、早朝・昼休み・終業後などの時間帯を指定してアポイントを取るとよい。
- ウ. 早い時期に約束をしたので、変更はなかったが前日に訪問先へ確認の電話をかけた。
- エ. 社長や役員など自分より職位の高い人にアポイントをとる際は、秘書などに連絡し、本人とは直接やり取りをしない。

- (15) タクシーの席次について、高い順に並べたものとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

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



- (16) 「明日の14時に来てください」を、尊敬語を用いて表す場合、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「明日の14時にお伺いください」
- イ. 「明日の14時にお越しください」
- ウ. 「明日の14時においでください」
- エ. 「明日の14時にいらしてください」

- (17) 敬語・言葉遣いに関する文章で、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「おる」は「いる」の謙譲語なので、尊敬の意をあらわす助動詞「られる」をつけて「先生はおられますか」などという言い方は本来間違いである。
- イ. 何かを尋ねられた時の「大丈夫です」という返答は、肯定にも否定にもなり得る曖昧な言葉となるので、用いるべきではない。
- ウ. 「ございません」や「ありません」は「ない」の丁寧語だが、「とんでもない」はこれで一語なので、「とんでもありません」や「とんでもございません」とは言わないほうがよい。
- エ. 「めっちゃ」「ぶっちゃけ」「～っすね」などの若者言葉は、相手が同年代であれば、ビジネスの場で使っても差し支えない。

(18) 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. 「その件については、私もお存じです」
- イ. 「大宮商事の鈴木社長がお見えになりました」
- ウ. 「先にお渡しした資料は拝見されましたか」
- エ. 「早速読まさせていただきます」

(19) 敬語・言葉遣いについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 相手が年上であるか、年下であるかにかかわらず、上司には敬語を使うべきである。
- イ. 「社長」や「会長」という役職名は敬称でもあるので、「先生」に対して「先生様」と言わないのと同様に、「社長様」や「会長様」とは言わない。
- ウ. 「戻る」の尊敬語は、「お戻りになる」や「戻られる」だが、その二つを同時に用いた二重敬語である「お戻りになられる」とすると、敬意がさらに高まる。
- エ. 「お父さん」「お母さん」は敬意を表す「お」や「さん」のついた敬語なので、身内に対して敬語は使わないビジネスの場では、「お父さん」「お母さん」ではなく、「父」「母」を使う。

(20) 洋食のマナーとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. パンはそのままかぶりつかずに、ひと口分にちぎって食べる。
- イ. ライスを食べるときは、フォークを裏返して背の部分に乗せて食べる。
- ウ. 人によって食べる速さは違うので、コース料理であっても同伴者のことは気にせず、自分のペースで食べたいように食べればよい。
- エ. フォークやナイフなどカトラリーは、並べられた内側から使う。

(21) 中華料理のマナーとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 円卓では上座・下座の区別はないので、好きな席に座ってよい。
- イ. 嫌いな料理は取らなくてもよいが、その代わり好きな料理は食べただけ取ってよい。
- ウ. 料理は自分の分を取ってもすぐには食べず、全員に行き渡ってから食べ始める。
- エ. 全員が取り分けた後に残った料理は、食べたい人が大皿から直接食べてよい。

(22) 立食パーティーでのマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 一つの皿に多くの料理を山盛りにするのは見苦しいのでやめる。
- イ. 好きな料理はなくならないように多めに取っておき、食べ切れなければ残せばよい。
- ウ. 食べ終わった皿や飲み終えたグラスは、サイドテーブルにそのまま置いておく。
- エ. 立って食事や会話をするので、裾が広がっているドレスやハイヒールは避け、動きやすい服装・靴にするとよい。

(23) 結婚披露宴のマナーとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 男性はモーニングかタキシードを着用して出席することが望ましいが、用意できなければ普段着でもよい。
- イ. 祝儀袋に入れる結婚祝い金は新札は避け、なるべく使い古した紙幣を用いる。
- ウ. 会場には30分前くらいには到着し、受付を済ませる。会場入口で新郎新婦へ挨拶する場合、久しぶりであっても手短にする。
- エ. 披露宴のスピーチを頼まれたら、場を盛り上げることを第一に考え、新郎新婦の失敗談や恋愛の暴露話などをふんだんに盛り込むようにする。

(24) 弔事のマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 葬儀に持参する不祝儀袋の表書きは、濃い色の墨で大きく書く。
- イ. 通夜は急に駆けつけることもあるので、地味な平服でも構わない。
- ウ. 弔電を送る場合、「かえすがえす」「ますます」「続く」などの忌み言葉は使わない。
- エ. 「供養」「冥福」「成仏」などは仏教のみで用いる言葉なので、神道、キリスト教では使わない。

(25) 贈り物のマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 病気見舞いのお返しを贈る際は、「災いごとを後に残さない、災いごとを洗い流す」という意味から、食べ物や飲み物、タオルや石けんなどを選ぶとよい。
- イ. 贈る相手が望んだ場合を除き、結婚の贈り物としては、「縁を切る」を連想させるナイフやはさみ、「割れる」を連想させるグラスや陶器は避ける。
- ウ. お中元やお歳暮を贈るときは、紅白蝶結びの水引で、のしのついたものを用いる。
- エ. お中元を贈る時期は、8月初旬から8月中旬のお盆が終わるくらいまでである。

2 コミュニケーションに関する次の問いに答えなさい。

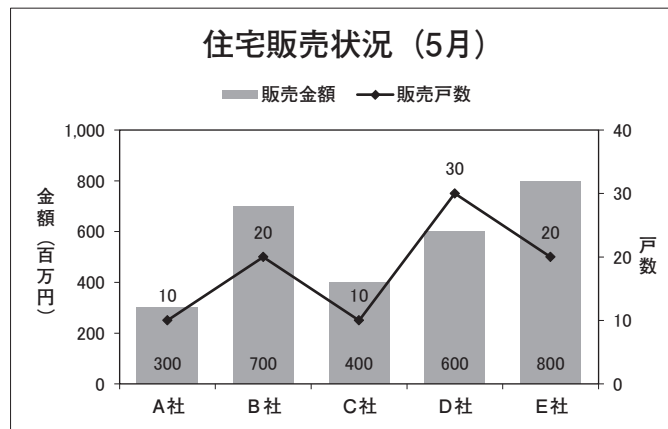
(1) Aさんは、部下のBさんが以前に注意した誤りを繰り返したので、再度注意することにした。両者が不快な気持ちにならないようなAさんの言葉として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「慣れるまで大変だと思うけど、もうちょっと気をつけた方がいいと思うよ」
- イ. 「君のミスで取引先にまた迷惑をかけたぞ。二度と間違えな」
- ウ. 「なぜ間違えるのかな。今度間違えたら、もうこの仕事はさせないからね」
- エ. 「この部分が間違っているね。どうすれば間違わずにできるか、今度一緒に考えてみよう」

(2) ビジネスにおける話し方について、次のなかから適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 用件を正確に伝えるために、5W3Hで話を展開する。
- イ. わかりやすい言葉や表現を心掛け、外来語や専門用語などは相手に応じて用いる。
- ウ. 回りくどい言い方や二重否定などは避け、短い文で簡潔に伝える。
- エ. 相手の話よりも自分の話題で展開し、あらかじめ考えたストーリーどおりに進める。

(3) 下記のグラフから読み取ることができるものとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。



- ア. D社の販売戸数は、全体の1/3である。
- イ. A社の販売金額は、3ヶ月連続して最も低い。
- ウ. C社の1戸あたりの平均販売金額は、全体で最も低い。
- エ. B社とE社の1戸あたりの平均販売金額は、同額である。

(4) コピー機の使い方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 拡大や縮小，両面コピーなどをした後は，使用後にリセットして，標準のモードに戻しておく。
- イ. 前の使用者がコピー原稿を置き忘れていたときは，機密保持のため，すぐに原稿をシュレッダーにかけて廃棄しておく。
- ウ. 大量にコピーした後は，使ったサイズ of 用紙をトレイに補充しておく。
- エ. 使用後は，原稿を読み込むガラス面を汚していないか確認し，汚れていれば拭いてきれいにしておく。

(5) 個人情報保護法について，次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 本人から請求があった場合は，「個人情報」の開示や訂正，利用停止などに対応しなければならない。
- イ. 「個人情報」の漏えいが起こらないよう，流出や盗難，紛失を防止する対策をとらなければならない。
- ウ. 指紋や虹彩，手のひらの静脈情報などの身体的特徴は「個人情報」に含まれない。
- エ. 「個人情報」を取得する際は，どのような目的で利用するのか，具体的に特定しなければならない。

(6) 先輩からの依頼を断る際の対応として，次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 断る際は，「申し訳ございません」などと，相手の期待に応えられないことへのお詫びの気持ちを一言述べる。
- イ. 簡単に断らず，依頼に応じられない理由を明確に示し，相手に納得してもらう。
- ウ. 断るだけでなく，代案があれば提案するなど，相手に協力する姿勢を見せる。
- エ. はっきり断って相手を失望させては申し訳ないので，「一応，考えておきます」などと期待を持たせるようなことを言う。

(7) 縦書き封筒の表面左下に記入する「外協付け」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. 必ず開封して読んでもらいたい文書には，「拝啓」と書く。
- イ. 宛名の本人に自分で開封して読んでもらいたい文書には，「親展」と書く。
- ウ. 履歴書を入れた封筒には，「履歴書在中」と書く。
- エ. 受け取ったらすぐに開封して読んでもらいたい文書には，「至急」と書く。

(8) ビジネス文書に関する組み合わせとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 企画書 - 新たな事業などを実現するための方策を具体的に示した文書
- イ. 詫び状 - 注文した商品の納入や貸した金品の返却などを求める文書
- ウ. 稟議書 - 関連する部署に回覧し、承認を受けるための文書
- エ. 依頼状 - 相手に何らかの用件を頼んだり、お願いしたりする文書

(9) スケジュール管理について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 月間予定表や週間予定表は、黒板やホワイトボードに記入して、関係者がいつでも見られるようにするとよい。
- イ. 確定していない行事や正式に決まっていない日程については、(仮)の文字を付けて、所定の箇所にとりあえず記入しておくといよい。
- ウ. 年間予定表は、365日分の予定を記入しなければならないので、何枚になっても構わない。
- エ. 週間予定表や日程表には、予定内容の詳細についてメモができるように、広めの備考欄を設けておくといよい。

(10) プレゼンテーションについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 第一声は特に注意して、大きくはっきりした声で話すとよい。
- イ. 強調したい部分では、少し間を空け、声のトーンを変えるとよい。
- ウ. 熱意を伝えることが大切なので、時間は気にしなくてよい。
- エ. ボディランゲージを用いて、日常よりも少しオーバーな表現をするとよい。

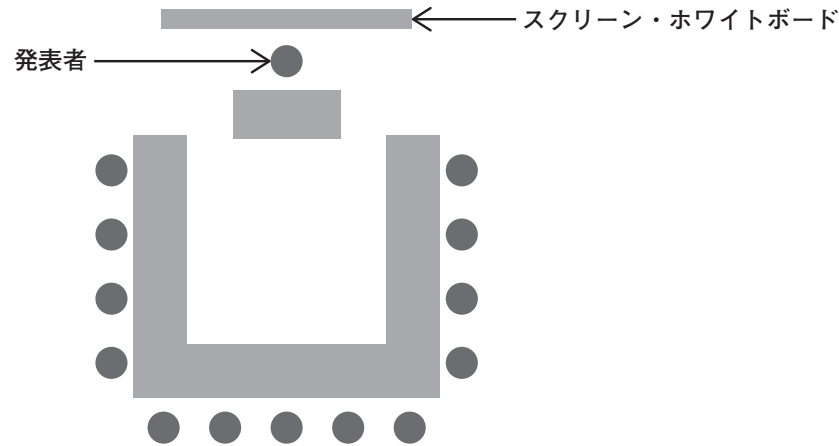
(11) 電子メールについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 時候のあいさつや頭語、結語を省き、簡潔な短い文章にするよう心掛ける。
- イ. 資料としてデータファイルなどを添付するときは、ファイルサイズが大きくなり過ぎないように気をつける。
- ウ. 送る相手を間違えた場合は、できるだけ早くお詫びのメールを送る。
- エ. 重要な要件は、郵送だと時間がかかるので、封書は使わず電子メールだけにする。

(12) オフィスの機器や文具について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. ファクシミリ (FAX) は、文書や画像を通信回線を通して遠隔地に伝送する装置である。
- イ. クリアファイルは、書類を2枚の透明なシートの間にはさんで整理する文具である。
- ウ. パンチは、「コ」の字形の金属の針を書類に通し、折り曲げて綴じる文具である。
- エ. プロジェクターは、画像や映像をスクリーンに拡大して投影する装置である。

- (13) 下記のような座席の配置は、どのような形式の会議に適しているか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。



- ア. お互いの顔がよく見えるので、自由に発言しながら、意見交換ができる会議に適している。
イ. 中央の空さに、座席を増やすこともできるので、参加人数の多い会議に適している。
ウ. パネルディスカッションやシンポジウムなどで、質疑応答をするのに適している。
エ. 参加者から発表者やスクリーンが見やすいので、研修会や研究発表に適している。

- (14) 客が来店した際のアプローチとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 明るくあいさつし、歓迎の気持ちを込めて、にこやかに話しかける。
イ. 客のそばに近寄り、勧めたい商品の説明をすぐに始める。
ウ. こちらからは声をかけず、客から声がかかるまでじっと待つ。
エ. 客に無駄な時間をとらせないように、購入の意思があるか、単刀直入に聞く。

- (15) 客が購買行動を行うまでの心理的な過程を表したA I D C A (アイドカ) の法則において、Cはどのような購買心理のことをいうか、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

Attention (注目) → Interest (興味) → Desire (欲望) → → Action (行動)

- ア. Catch (獲得)
イ. Conviction (確信)
ウ. Convenience (便利)
エ. Chance (機会)

3 次の文章を読み、問いに答えなさい。

あるレストランに就職した新人店員Aは、早く一人前の接客係になろうと日々努力を続けている。ある日の夕方、5人で来店した客の一人Bに話しかけられた。

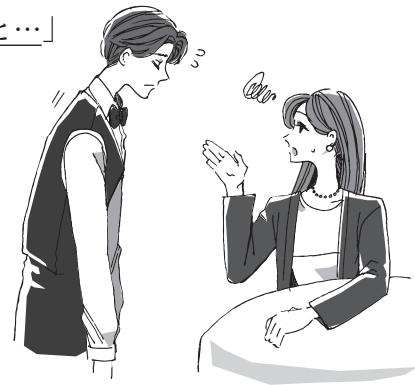
- 客 B 「こんばんは、予約をしているBです」
店員A 「いらっしゃいませ。B様ですね。少々お待ちください」
店員A 「申し訳ございません。①本日のお席の予約はされておられません。明日の予約となっております」
客 B 「えっ、どうなっているのですか。間違いなく今日の予約のはずですが」

数分のやりとりの後、結局ここで食事をするようになった。席が空いたので案内したが、客Bから話しかけられた。

- 客 B 「すみません。席を替えてもらうことはできますか」
店員A 「どうかなさいましたか」
客 B 「もっと広い席へ移動したいのですが」
店員A 「申し訳ございません。②あいにく満席なので難しいかと…」
客 B 「ちょっと狭いんですけど…」

注文を受けてから料理を運び、店員Aから客Bに話しかけた。

- 店員A 「ご注文の品はすべて揃っておりますでしょうか」
客 B 「〇〇がまだきてません」
店員A 「少々お待ちください。確認してまいります」



- 客 B 「すみません。③〇〇はどうになりましたか。さっき言ってからだいぶ経つのですが」
店員A 「少々お待ちください」
客 B 「時間がないのもう結構です」
店員A 「たいへん申し訳ございません」

食事を終え、支払いをしようと客Bたちはレジにやってきた。その際、隣の席にあった忘れ物を持ってきた。

- 客 B 「隣の席にスマートフォンが置いてありましたよ」
店員A 「ありがとうございます。④こちらで預かっておきます」

客Bたちは不満がありそうな顔ではあったが、支払いを済ませると何も言わずに帰っていった。店員Aはそれを申し訳なさそうに見送った。

問 題

(1) 下線部①より、店側の責任でこのようなトラブルが起こらないようにするためにはどうすればよいか、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 電話で予約を受ける場合は、担当者名を告げ、予約内容を復唱しながら予約台帳に記録する。
- イ. 記録が残るように、予約はインターネットの予約専用サイトから受け付ける。
- ウ. 客に店内で直接予約手続きをしてもらい、その際に身分を証明できるものを預かる。
- エ. 予約受付後に電子メールやSNSなどを利用して、店から客に予約内容を伝える。

(2) 下線部②より、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. 客Bの希望する席が空きしだい、案内することを伝える。
- イ. 満席の状態なので無理だと言って、はっきりと断る。
- ウ. 客Bを優先して、希望する席の客に移動してもらう。
- エ. 自己判断で飲み物やデザートをサービスして、我慢してもらう。

(3) 下線部③について、確認を忘れていた店員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. 待たせてしまったので、客Bが〇〇をキャンセルするだろうと考えてそのまましておく。
- イ. 混んでいるので、料理の提供が遅れていると言い訳する。
- ウ. どうしたらよいかわからないので、接客マニュアルを確認する。
- エ. 自分の不手際を謝り、すぐに確認する。

(4) 下線部④より、店員Aはどのように対応するのが望ましいか。次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 忘れ物があった席と日時をメモして、一緒に保管しておく。
- イ. 忘れた客に少しでも早く知らせるため、客のスマートフォンを操作して連絡先を探し、連絡をとる。
- ウ. 忘れた客から連絡がきたらすぐに対応できるように、他の店員にも伝えておく。
- エ. 忘れ物があった日から数日が経過しても連絡がなければ、警察に届ける。

(5) ここまでの店員Aの対応について、全体的にどのようなことがいえるか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 丁寧な言葉遣いではあるが、トラブルへの対応には改善すべき点がある。
- イ. いくつかのトラブルはあったが、客は支払いを済ませて帰ったので問題はない。
- ウ. 客の立場に立って親身に対応している。
- エ. 客の要望よりも、自分の意見を一方的に押しつけて納得させている。

4 ビジネス全般に関する次の問いに答えなさい。

(1) 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. 百貨店による、年始に福袋販売やバーゲンセールをしたり、友の会会員を優遇したりして、自社の売り上げを伸ばすための取り組み
- イ. 建設機械を製造する企業による、外国での森林再生の取り組みや、紛争地域における地雷除去作業用機械を無償で貸与する取り組み
- ウ. プリンタを製造・販売している企業による、トナーカートリッジの回収などリサイクル活動の取り組み
- エ. 飲料メーカーによる、商品を1本販売するごとに1円を地域の環境や文化財の保護・保全活動に寄付する取り組み

(2) 持株会社の説明として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 国内企業と外国企業が共同で出資して設立された会社のこと。外国企業が単独で進出するよりも、国内企業の協力が得られるなどの有利な面がある。
- イ. 他の会社の株式を所有して、支配・管理することを目的とする会社のこと。
- ウ. 複数の企業が提携し、協力し合って利益を生み出す体制のこと。
- エ. 農林水産業者、消費者などが相互扶助の精神で設立した組織のこと。お互いの生活を向上させることを目的としている。

(3) 障害者雇用促進法の説明として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 募集や採用、賃金などにおいて、障害者であることを理由に差別してはならない。
- イ. 障害者雇用の対象は、身体障害者に限られ、知的障害者や精神障害者は含まれない。
- ウ. 企業に対し、従業員数に応じて一定の割合以上障害者を雇用することを義務付けている。
- エ. 視覚障害者や聴覚障害者に対する採用試験では、点字や音声による試験や、筆談による面接を行うなどの配慮をしなければならない。

(4) 漫画やアニメなどを中心に日本の文化を海外に積極的に発信する取り組みを何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. アベノミクス
- イ. フェアトレード
- ウ. シェアビジネス
- エ. クールジャパン

(5) ビジネスに関する用語の説明として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 上司が暴力や暴言など身体的・肉体的苦痛を与えて、職務を強要する行為をパワーハラスメント（パワハラ）という。
- イ. 企業全体で法令を遵守し不祥事を防止するため、社外取締役を導入したり、行動規範や行動指針を作るなどの取り組みをコーポレートガバナンス（企業統治）という。
- ウ. 正規雇用者（正社員）やそれに近い状態で働いているにもかかわらず、低い生活基準を余儀なくされていることをワークシェアリングという。
- エ. 税金が課せられなかったり、税率が低いなど企業に有利な税制を持つ地域のことをタックスヘイブンという。