

令和2年度

第8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て下さい。
3. 解答はすべて別紙解答用紙に記入して下さい。
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) 社会人の資質として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 社会人は周りの意見を聞いたり、同僚とのコミュニケーションをとることよりも、自分の信念に基づいて行動することが必要である。
- イ. 社会人は仕事の成果だけでなく、法令や会社の規則、ルールに従い、社会に貢献することが求められる。
- ウ. 社会人は、会社の備品を私用で使ったり、会社のアドレスで私用メールをしたりせず、公私をしっかりと区別する。
- エ. 社会人は指示されたことをこなすだけでなく、自ら進んで仕事に取り組むことが大切である。

(2) 仕事に対する姿勢として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. パートやアルバイトは、正社員とは異なり所属する会社の一員としての責任ある行動までは要求されないので、気楽に仕事をすればよい。
- イ. 上司に呼ばれたときに、仕事に取り組んでいたり同僚の話を聞いているときは、すぐに返事をしなくても構わない。
- ウ. 上司から仕事の命令を聞いているときに、少しでも疑問に思ったら、話している途中でも質問して構わない。
- エ. 仕事への取り組み方として、正確で迅速に行うことや、計画的に効率よく行うことを常に心掛けることが大切である。

(3) 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. タートルビズは、ノーネクタイ、ノージャケットを基本とし、半袖シャツを着用してもよい。
- イ. 高級ブランドの鞆であれば、色や形にこだわらなくてよい。
- ウ. スメルハラスメントの一因となる口臭や体臭は、マウスウォッシュや制汗スプレーなどを用いて抑えるとよい。
- エ. ハンカチは人前で使用することがあるので、キャラクター柄を避けるとよい。

(4) 「男性の身だしなみ」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. 靴は黒またはこげ茶であればスニーカーでもよい。
- イ. 髪の毛は寝癖を直して、香りの強い整髪料で整えるようにする。
- ウ. ワイシャツのボタンはネクタイで隠れるが、一番上からすべて留めるようにする。
- エ. スーツはベルトと調和がとれていれば、花柄やドット柄などの華やかなデザインのものを着用してもよい。

(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. 靴はヒールのある疲れにくく動きやすいものを選び、よく磨いておく。
- イ. スカートをひざ丈を基本とし、裾が広がったフレアスカートよりも身体にフィットしたタイトスカートが望ましい。
- ウ. 香水は香りの強いものを避け、なるべく控えめなものを選ぶ。
- エ. 自然で清潔感があるメイクを心掛けるが、自分の肌に自信があればノーメイクでも構わない。

(6) 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. あいさつは相手の目を見て行い、しっかりと目線を合わせるようにする。
- イ. 相手からあいさつされるのを待つのではなく、自分から先にするよう心掛ける。
- ウ. あいさつには、言葉だけではなく笑顔や握手も含まれる。
- エ. 社内で宅配業者や警備員とすれ違ったときは、あいさつをしなくてもよい。

(7) 場面に応じた対応として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 外出する際に、周りの人に「〇〇のため席を外します。30分ほどで戻ります」と声をかけた。
- イ. 上司がパソコン入力をしているときに、「失礼します」と声をかけ書類の確認をお願いした。
- ウ. 上司が外出先から戻ってきた際に、「ご苦労様でした」と声をかけた。
- エ. 大切な客が帰る際に、車が見えなくなるまでお辞儀をして見送った。

(8) 電話の受け方について、次の中から適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 相手が会社名や名前を名乗ったら、「〇〇会社の〇〇様ですね」と必ず復唱する。
- イ. 初めての相手からの電話でも「お世話になります」とあいさつをする。
- ウ. 担当者が不在のときは、「〇〇はただいま外出中なので、またかけ直してください」と言って電話を切る。
- エ. 電話を切るときは、「お電話ありがとうございました」とあいさつをしてから切る。

(9) 電話の対応について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 相手には見えないので、ほおづえをついたり、足を組んだりして、リラックスできる姿勢で対応するほうがよい。
- イ. 自分だけではなく、相手の時間も使っているという意識をもって迅速に対応することが大切である。
- ウ. 会社のイメージアップにもつながるので、ていねいな言葉遣いで、明るくはっきりとした受け答えが必要である。
- エ. 電話では声だけの対応になるので、間違った情報によりトラブルを引き起こさないように、内容をしっかり確認しながらメモを取ることが大切である。

(10) 取引先の担当者へ携帯電話をかけ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. 名刺に携帯電話の番号が記載されている場合、普段は会社の電話と携帯電話のどちらにかけた方がよいか、前もって確認しておくといよい。
- イ. 携帯電話にかけて留守番電話だった場合は、録音時間内に用件のすべてが録音できるように、できるだけ早口でしゃべる方がよい。
- ウ. 携帯電話にはいつでもかけられるが、緊急時以外は時間帯を考え、早朝や昼休み、就業時間外にはかけないように配慮する。
- エ. 携帯電話にかけると、相手が移動中だったり、周囲に多くの人がいったりする場合もあるので、そのまま話してよいか、相手の状況を確認してから話を始めた方がよい。

(11) 名刺交換について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 訪問先での名刺交換の際は、自分から先に相手に名刺を差し出すようにする。
- イ. 受け取った名刺で読み方がわからない場合は、その場で読み方を確認する。
- ウ. 外国企業と取引する際は、名刺に氏名や社名の英語表記をしておくといよい。
- エ. いつでも素早く名刺交換ができるように、名刺を直に胸ポケットへ入れておくといよい。

(12) 紹介のルールについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 上司に取引先を紹介するときは、「〇〇商事の〇〇部長です」と紹介し、略歴も簡単に付け加える。
- イ. 紹介者は紹介する両者の間に立ち、先に年長者を年少者に紹介し、次に年少者を年長者に紹介する。
- ウ. 取引先同士を紹介するときは、紹介者は両者の間に入り、より関係の深い取引先から紹介する。
- エ. 紹介が終わった後、初めて会った者同士だけにならないように、紹介者はなるべく中座しない。

(13) 訪問時のマナーについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

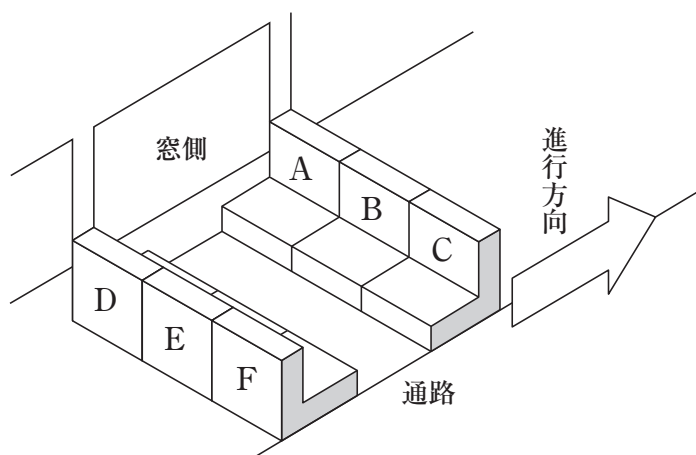
- ア. 鞆は床に置くと汚れるので、応接室では椅子やテーブルの上に置いておく。
- イ. 面談の内容についてあらかじめ上司や同行する同僚と確認をし、必要な資料を用意しておく。
- ウ. 持参した手土産は、担当者とのあいさつが済み、本題に入る前に渡す。
- エ. 携帯電話は、面談中に着信音が鳴らないよう、訪問前に電源を切り鞆にしまっておく。

(14) 来客者の対応で、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 案内した部屋のドアを閉める際、客に背中を見せるのは失礼なので後ろ手でドアを閉めた。
- イ. エレベーターでは客に先に乗ってもらい、降りる時も客に先に降りてもらった。
- ウ. 廊下では客に中央を歩いてもらい、自分は斜め前方を歩いた。
- エ. 客にお茶を出す際、職位に関係なく入口に近い客から順に出した。

(15) 新幹線で6人向かい合わせの席次について、2番目と5番目に高いものの組み合わせとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. F - B
- イ. A - C
- ウ. F - D
- エ. A - E



(16) 言葉の読み方の組み合わせとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- | 御用達       | - | 遵守    | - | 進捗    |
|-----------|---|-------|---|-------|
| ア. ごようたし  | - | そんしゅ  | - | しんちよく |
| イ. ごようたつ  | - | じゅんしゅ | - | しんぽ   |
| ウ. ごようたし  | - | じゅんしゅ | - | しんちよく |
| エ. おんようたつ | - | そんしゅ  | - | しんぽ   |

(17) 敬語の使い方や言葉遣いについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 一部の例外を除き、「お休み」など音読みする名詞の文頭には「お」を、「ご休憩」など訓読みする名詞の文頭に「ご」を付けるとていねいな言い方になる。
- イ. 「自愛」は「身体を大事にする」という意味なので、「お体をご自愛ください」ではなく、「ご自愛ください」が正しい。
- ウ. 「各位」は複数の相手に対する敬意を表す言葉なので、「各位様」という言い方は間違いである。
- エ. 「了解しました」を目上の人に使うのは失礼にあたるので、「承知しました」や「かしこまりました」を用いた方がよい。

(18)  の中に入る言葉として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

「全商商事の佐藤社長がそのように  」

- ア. お言いになられました。
- イ. おっしゃいました。
- ウ. おっしゃられました。
- エ. 申しました。

(19) 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. 「ご不明な点がございましたら、お気軽にお尋ねください」
- イ. 「先ほどお渡しした資料をご拝見ください」
- ウ. 「A案とB案のどちらにいたしますか」
- エ. 「先ほど浦和社長が参られました」

(20) 食事のマナーとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 食事をする際は、周りの人と合わせることなく、自分のペースで好きなように食べてよい。
- イ. げっぷは生理現象であるため、食事中であっても気にせずにしてよい。
- ウ. 料理が残ってしまうともったいないので、持参した容器に入れて持ち帰ってもよい。
- エ. 食べているものが見えてしまうので、口に物が入っている状態で喋ってはいけない。

(21) 和食のマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. うどんやそばは、周りを不快にさせない程度で、すすりながら音を立てて食べても構わない。
- イ. 小鉢やお椀に入っている料理は、持ち上げずにテーブルに置いたまま食べる。
- ウ. 料理を取るときは、取り皿や懐紙を用い、手を受け皿のようにしてはいけない。
- エ. わさびを醤油に溶かすと風味が損なわれるので、わさびは少量を刺し身にのせて、醤油につけて食べるとよい。

(22) 洋食のマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. パスタ料理はフォークのみで食べるのが基本だが、スプーンを使う場合でもスプーンを受け皿代わりにして、パスタをフォークにからめて食べることはしない。
- イ. 食事の途中で休む時は、フォークは背を上に向け、ナイフは刃を内向きにして「ハ」の字型にして皿の上に置く。
- ウ. 肉料理を食べるときは、先に肉を食べやすい大きさに切り分けておく。
- エ. 食事が済んで退席するときにナプキンをきれいにたたむと、「料理に満足しなかった」という意思表示になるので、軽くたたんでテーブルの上に置く。

(23) 慶事のマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 弔辞には「忌み言葉」があるが、披露宴のスピーチにはそれがないので、言葉遣いは気にせずにあいさつしてよい。
- イ. 結婚祝い金は、新札を表を上にして、金額にふさわしい祝儀袋に入れ、袱紗（ふくさ）に包んで持参する。
- ウ. 招待に対する返信用はがきの記入について、表面の「行」は二重の斜線で消し、左に敬称の「様」を書き入れる。
- エ. 女性が結婚披露宴に出席する際は、新婦よりも派手な素材やデザインにならないよう注意して服装を選ぶようにする。

(24) 弔事のマナーについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 親族ではない一般弔問客が葬儀に参加する際、香典は渡すが、供花や供物（くもつ）を備える必要はない。
- イ. 「忌み言葉」にさえ気を付ければ、お悔やみの言葉には仏式、神式、キリスト教式での区別はない。
- ウ. 葬儀に参加する際の女性の履き物としてハイヒールやブーツは適さない。ヒールの低い黒い靴を履くようにする。
- エ. 葬儀に参加する際、男性は黒いスーツまたは略礼服に白いワイシャツ、黒いネクタイ、黒い靴下を着用する。

(25) 祝儀袋、不祝儀袋の水引についての説明で、①～④に入る語の組み合わせとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

水引の結び方は大きく分けて、一度結ぶと引っ張ってもほどけない①と、何度でも結べる②がある。結婚式や病気・災害見舞い、弔事では「一度きり」という意味で①を、出産、長寿の祝いなどの慶事一般では「何度あってもよい」という意味で②を用いる。

水引の色は慶事では③、赤金のいずれかを、弔事では④、青白、黄白のいずれかを使い、濃い色が右、薄い色が左になるよう結んである。

- ア. ①蝶結び      ②あわび結び      ③黒白、銀      ④紅白、金銀
- イ. ①結び切り      ②蝶結び      ③黒白、銀      ④紅白、金銀
- ウ. ①蝶結び      ②結び切り      ③紅白、金銀      ④黒白、銀
- エ. ①結び切り      ②蝶結び      ③紅白、金銀      ④黒白、銀

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) ある日の昼前、営業部のAさんは、以前の上司である総務部のBさんと廊下でばったり会い、「久しぶりだね。昼飯を一緒に食べに行かないか」と誘われた。Aさんはいつも弁当を持参している。AさんとBさんが不快な気持ちにならないようなAさんの返答として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「弁当を持ってきているので行きません」
- イ. 「外食は身体に良くないのであまり気乗りしませんが、せっかくのお誘いなので行きます」
- ウ. 「お誘いいただきありがとうございます。今日は弁当があるので遠慮しますが、今度ご一緒させてください」
- エ. 「はい、是非ご一緒させてください。持ってきた弁当は夕飯にします」

(2) グラフの利用方法として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 自動車の販売台数をメーカー別に比較するには、棒グラフが適している。
- イ. 自動車の生産台数の10年間の推移をあらわすには、レーダーチャートが適している。
- ウ. 自動車の利用目的の比率をあらわすには、折れ線グラフが適している。
- エ. 自動車の性能について、複数項目のバランスを車種別に見るには、円グラフが適している。

(3) 業務における「報告」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. 作業の完了や進捗状況は、指示した上司から聞かれる前に、自分の方から先に伝えに行く。
- イ. 大きいや小さい、多いや少ないなどの感覚的な表現はなるべく避けて、数値に置き換えられるものは、できる限り数値で伝えるようにする。
- ウ. 良くないことは、事態がさらに悪化しないよう、後回しにしないでできるだけ早く伝える。
- エ. 事実経過に漏れがないよう、起こった順に話していき、最後に結果を伝える。

(4) 社外文書について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. どんな文書であっても、組織や会社を代表して作成していることを忘れてはならない。
- イ. 余計な装飾語は省き、要点がはっきりとわかるように「だ・である」調の文章にする。
- ウ. 相手に敬意を表して前文や末文にあいさつを入れる。主文は敬語を正しく使い、ていねいで礼儀を重んじた文章にする。
- エ. 作成後は、正確な情報を伝えているかよく確認し、上司にチェックしてもらう。



(5) 客が来店した際の販売員の対応として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. あいさつした後は、客に店内を自由に見てもらい、必要に応じて声をかける。
- イ. 本日は商品の割引きがあり、いつもよりもお買い得であることを伝える。
- ウ. 当店には特典のあるポイントカードがあることを伝え、作成をすすめる。
- エ. 特に気にしていないという態度で、そのまま商品の整理を続ける。

(6) 得意先から頼まれて、1週間後に新商品のプレゼンテーションに出向くことになった。事前の準備として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 参加者や会場の詳しい情報を手に入れ、本番を想定したりハーサルを行う。
- イ. 対象者を絞らずに、どんな相手にでも対応できるように資料を作成する。
- ウ. これまでに上手くいったプレゼンテーションを思い出し、その時の資料を探して読み返す。
- エ. 当日よく通る声が出るように、発声や滑舌などのボイストレーニングを始める。

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

- ア. 入社したら、今日一日のスケジュールを確認してから仕事を始め、退社する前に一日の仕事に漏れがないか確認する。
- イ. 就業中に予定外の仕事が入ってくることもあるので、あわてないためにも余裕を持ったスケジュールを立てておくことが重要である。
- ウ. 終業時にスケジュール通りに進んでいないときは、自分のスケジュール管理に問題があるので、自己責任で残業してその日のうちに終わるようにする。
- エ. 就業中に上司より新しい指示が出されたときは、期限を確認し優先順位を考え、必要があれば途中でスケジュールを変更する。

(8) 職場での心構えについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 人間関係が大切であり、上司や同僚から積極的に指導・助言を受け、チームとして組織的に働くよう心掛ける。
- イ. 職務上知り得たすべての情報は、関係者だけでなくすべての社員に知らせて、会社全体で共有する。
- ウ. 懇親会や社内行事の参加は自由であるが、コミュニケーションを深め、人間関係を円滑にするために、できるだけ参加するようにする。
- エ. 就業規則などのルールを守ることはもちろん、私用の電話をするなど業務に関係ない行動はしない。

(9) ディスカッションについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 目的や論点を明確にせず、自由な発想で発言できる雰囲気を作る。
- イ. 最初に進行役を決めて、特定の人だけが発言することなく全員に発言する機会を与える。
- ウ. 自分の意見は、相手の意見を尊重した上で、簡潔に論理的に述べる。
- エ. 他の参加者の意見をよく聞き、自分の意見が批判されても感情的にならない。

(10) 苦情対応について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 客の置かれている状態と心情を理解して、客の気持ちに寄り添った対応をする。
- イ. 自分の気持ちを落ち着かせ、聞くこととお詫びに徹し、穏やかに対応するよう心掛ける。
- ウ. 事態の収束を最優先し、客のどんな強硬な要求も断ってはならない。
- エ. ていねいな対応を心掛け、事実を正確に把握するよう努める。

(11) 会議に参加する際の心得、態度として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

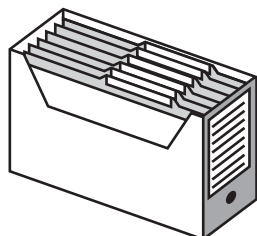
- ア. 他人の発言中は、メモを取るために下を向くのは失礼になるので、常に顔を上げて聞くことだけに集中すべきである。
- イ. 資料の収集や分析などの事前準備をすると先入観を持ってしまうので、しない方がよい。
- ウ. 他人の発言中に疑問が生じた場合は、忘れないように、発言の途中であってもすぐに質問すべきである。
- エ. 賛否を求められた場合は、あいまいな回答はせず、はっきりと意思表示すべきである。

(12) 社交文書について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

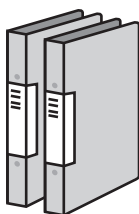
- ア. 災害の見舞状は、相手の状況の如何に関わらず、1日でも早く送ることが最も重要である。
- イ. 礼状は、ていねいな文面で感謝を込めて作成し、なるべく早く出すようにする。
- ウ. 招待状などで出欠をとる場合は、その旨を記入し、返信用はがきを同封する。
- エ. 年賀状の返礼を松の内（正月の松飾りを飾っておく期間）に出せなかったときは、「寒中見舞い」を年賀はがきではなく、一般の官製・私製はがきに書いて出す。

(13) 資料を管理するファイリングシステムのうち、バーチカルファイリングを表す図として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

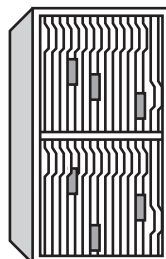
ア.



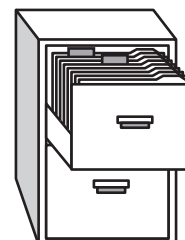
イ.



ウ.



エ.



(14) 名刺の管理について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

ア. 複数枚ある名刺や不用になった名刺は、シュレッダーを用いて廃棄する。

イ. 最新の状態にしておくため、保管している名刺の内容に変更があった場合は、ただちに修正する。

ウ. 得意先の担当者名を検索しやすいように、名刺交換をした日にちごとに分類して管理するとよい。

エ. 名刺交換を大量に行う企業においては、社員が個別に管理するのではなく、名刺管理ソフトウェアを用いて会社全体で管理するとよい。

(15) 電子メールを利用する際に気をつけることとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

ア. 複数の人へ同時に送信するときは、他の受信者のメールアドレスが表示されるCcと、表示されないBccの使い分けに十分注意する。

イ. メールの記事には、丸数字や特殊記号をたくさん使い、相手に親しみやすい印象を与えるように工夫する。

ウ. コンピュータウイルスの感染に注意し、差出人が不明なメールは開封せずに削除する。

エ. メールはこまめにチェックし、返信が必要なものについては、できるだけ早く送るようにする。

3 次の文章を読み、問いに答えなさい。

新人Aは①老舗百貨店に就職し、紳士靴の担当になった。ある日の夕方、売場に中年の男性がやってきた。

新人A：「いらっしゃいませ。何かお探しのものはございますか」

客 B：「・・・」

新人A：「②何かお探しですか」

客 B：「もう少し見たいので、ちょっと待ってください」

新人A：「失礼いたしました」

商品整理をしながら様子をうかがっていると客Bから声をかけられた。

客 B：「すみません。この靴を履いてみたいのですが」

新人A：「かしこまりました。こちらでご試着ください」

新人A：「履き心地はいかがですか」

客 B：「少しきつく感じるので、もう一つ大きなサイズはありますか」

新人A：「確認して参りますので少々お待ちください」

新人A：「すみません。あいにく在庫を切らしておりますが、色違いのものがございましたのでお試してください」

客 B：「このサイズがちょうどいいので、取り寄せていただけますか」

新人A：「かしこまりました。商品が届きましたらご連絡いたします」

客 B：「わかりました。お願いします」

数日後、商品が届いたと連絡があったので、客Bは再び売場を訪れた。

新人A：「いらっしゃいませ」

客 B：「先日注文したものが届いていると連絡を受けたもので」

新人A：「かしこまりました。少々お待ちください」

新人A：「こちらでよろしいでしょうか」

客 B：「はい、結構です」

新人A：「では、お会計が〇〇〇円になります。お支払いはどうなさいますか。もしよろしければクレジットカードでのお支払いはいかがでしょうか」

客 B：「現金でお願いします」

新人A：「カードでお支払いいただければ、今回に限りポイント還元を2倍にできるのですが」

客 B：「・・・」

新人A：「いかがですか」

客 B：「わかりました。カードで支払います」

新人A：「ありがとうございます」



## 問 題

(1) 下線部①より、売場での新人Aの服装として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. どこにいても一目で分かるような派手なスーツを着用した方がよい。
- イ. どのようなスーツを着ても特に問題ないので、自分に合った好みのスーツを着用した方がよい。
- ウ. 店のイメージや客層を意識したスーツを着用した方がよい。
- エ. いま流行りの若々しさを感じさせるスーツを着用した方がよい。

(2) 下線部②より、新人Aはどのように対応すればよかったか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 黙ってその場を立ち去る。
- イ. 自分の薦めたい商品についての説明を始める。
- ウ. 客の年齢に近い販売員に替わってもらう。
- エ. 「ご用がございましたらお声がけください」と言って、その場を離れる。

(3) 客Bが支払いを済ませた後、新人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. すでにあいさつは済んでいるので、商品の引き渡し後は、すぐに別の客の対応にあたる。
- イ. 包装した商品を売場の外まで持って行き、それから手渡しする。
- ウ. 「また、どうぞお越しくださいませ」という言葉とともに、感謝の気持ちで見送る。
- エ. 客が売場を去るまで、最敬礼をするなどきちんと最後まで見送る。

(4) ここまでの新人Aの対応について、全体的にどのようなことが言えるか。次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 今回は問題になっていないが、客によってはトラブルになるような対応が見られる。
- イ. 常に客の望むことを優先して考え、自分の意見は押しつけてはいない。
- ウ. 販売員として、積極的に客に接しようとしている。
- エ. 客に対して、ていねいな言葉遣いで対応している。

(5) 客と長期的に良好な関係を築いていくために店ができることについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 客の声を正確に把握するために、返信を求めるアンケートをメールで頻繁に送る。
- イ. 直接客に店の情報を届けるため、自宅へDM(ダイレクトメール)を送る。
- ウ. 過去の来店回数や購入履歴など、顧客に関するデータを管理して販売活動に活かす。
- エ. SNSに店のリアルタイムな情報を載せ、客の反応を店のイベントや売場の品揃えに活かす。

**4** ビジネス全般に関する次の問いに答えなさい。

(1) 労働基準法の説明として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 労働者が健康で文化的な生活を行うための最低限の労働条件を定めた法律
- イ. 労働関係の調整を図り、労働争議を予防、解決することを目的とした法律
- ウ. 派遣労働者の地位や権利を守り、保護することを目的とした法律
- エ. 憲法で保障された労働三権を、労働者に保障するための法律

(2) 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. アウトソーシングとは、企業が本来行う業務の一部または全部を外部の企業に委託することをいう。
- イ. コストパフォーマンスとは、企業がある事業を行うときの費用とその効果を対比したものをいう。
- ウ. ベンチャー企業とは、極端な長時間労働や残業代・給料などの賃金不払い、パワーハラスメントなどの行為が横行している企業のことをいう。
- エ. ユニバーサルデザインとは、障害の有無や年齢、性別などに関係なく、すべての人にとって使いやすいよう意図して作られた製品や建物などのデザインのことをいう。

(3) 必ず出勤しなければいけない時間帯（コアタイム）のほかは、始業や終業の時間を社員が自由に決めることができる働き方を何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. ワークシェアリング
- イ. フレックスタイム制
- ウ. フリーランス
- エ. モバイルワーク

(4) 2019年10月の消費税の引き上げについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 消費税の引き上げによる増収分は、全額を社会保障に充当し、高齢者中心の社会保障制度から幼児教育の無償化などの全世代型の社会保障制度の転換に使われることになっている。
- イ. 現金による代金決済を推奨し、大規模小売店舗で利用額に応じたポイント還元を実施した。
- ウ. 外食にあたらない飲食料品の購入にかかる税率は、これまでと同様に8%とする軽減税率制度が実施されている。
- エ. 所得の低い人や乳幼児のいる子育て世代に対して、プレミアム商品券を発行し家計の負担を軽減する措置が取られた。

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

- ア. 近年の著しい発達により A I（人工知能）は、様々な分野で活用されるようになってきており、将来的には多くの仕事が人間から A I に取って代わると言われている。
- イ. 年齢や性別、人種、国籍、宗教、障害の有無などにとらわれずに、多様な人材を活用する考え方をダイバーシティという。
- ウ. 外国人が日本を訪れることを一般的にアウトバウンドという。増加する訪日客に向けての宿泊施設確保や観光地での環境保全などの対策が重要となっている。
- エ. 近年、買い物の代金を支払う際、スマートフォンの代金決済アプリやクレジットカードなどを利用して支払うキャッシュレス決済が広がりつつある。