

令和3年度

第9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. 勤務中に帰宅してしまうと周りに迷惑をかけてしまうので、発熱など体調不良になっても終業時刻までは退社しない。
- イ. 電車の遅れや体調不良などでどうしても遅刻をしてしまうときは、遅くとも始業10分前までに会社に連絡を入れ、遅刻する理由と出勤可能な時間を伝える。
- ウ. 出勤時に悪天候になることが前日から予想される場合は、最新の天気予報や利用する交通機関の運行の予定などを確認し、始業時刻に出勤できるように努力する。
- エ. 終業時刻になり、自分の仕事が終了しているときは、上司や同僚に急ぎの仕事がないか確認してから退社するようにする。

(2) 機密の保持について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 出張で会社のパソコンや重要書類を持ち出すときは、必ず上司の許可を得て、紛失や盗難にあわないよう十分注意する。
- イ. 社内で共有できない情報もあるので、長時間席を離れるときは、重要書類は机の上に置いたままにしない。
- ウ. 社外で同僚と会話するときは、たとえ利害関係者がいなくても、業務に関する話はしないようにする。
- エ. 外出中にUSBメモリに保存したデータの修正をするときは、インターネットカフェなどの個室に備えられているパソコンを使って作業をする。

(3) スーツの着用について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 体型が変わってもいつまでも着られるように、大きめのものを購入する。
- イ. 型崩れを防ぐため、ポケットにはあまり物を入れない。
- ウ. すぐにメモが取れるように、胸ポケットには常に複数のボールペンを挿しておく。
- エ. 購入したスーツのポケットやスリット、ベント（切れ込み）にしつけ糸が付いているときは、形を維持するためにつけたまま着用する。

(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. ズボンの丈は、座ったときにすねが見えないよう、立ったときは床に着くくらいの長さにする  
とよい。
- イ. 靴下は、色が黒や紺であれば、くるぶしが見えるくらいの短い丈でもよい。
- ウ. Yシャツの袖ボタンは、上着を着ると相手に見えないので留めなくてもよい。
- エ. ネクタイの結び方は、レギュラーやワイドなどYシャツの襟の型に合わせるとよい。

(5) 「女性の身だしなみ」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. 肩より長い髪は垂らしたままにしておき、前髪は眉毛が隠れるくらいの長さにとよい。
- イ. パンツスーツ着用時は、素肌が見えないのでストッキングや靴下を履かなくてもよい。
- ウ. イヤリングやピアスをつけるときは、小ぶりでシンプルなものを選ぶとよい。
- エ. 爪は短く切りそろえ、マニキュアは指先が目立つように濃いめの色を選ぶとよい。

(6) 場面に応じた対応について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 車椅子の客には、腰を落とし視線を合わせて会話をした。
- イ. 仕事中、上司が自分の席に来たので、椅子から立ち上がって話をした。
- ウ. 混雑している電車内で職場の先輩を見つけたので、聞こえるように大きな声であいさつをした。
- エ. 廊下で話をしている上司の脇を通るときに「失礼します」とあいさつをした。

(7) 会釈について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 客や取引先などへ最大限の敬意や感謝、謝罪の気持ちを表すお辞儀
- イ. 人とすれ違うときや、相手への親しみや好意を表すときにする軽いお辞儀
- ウ. 客や目上の人に対する敬意や感謝の気持ちを表し、最も多くの場面で使われるお辞儀
- エ. 謝罪や請願の強い気持ちを態度で表すために、地面や床にひざまずいて行うお辞儀

(8) 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. アポイントを取ったら社内の予定表に訪問先、用件、帰社時刻を記入し、出発時には上司や同僚に声をかける。
- イ. スムーズにアポイントが取れるように、あらかじめ複数の日時を示し、相手の都合に合わせて調整する。
- ウ. はじめての相手には、こちらの熱意が伝わるよう少なくとも1時間は会ってもらえるようお願いする。
- エ. 電話でアポイントが取れたら、行き違いがないように訪問日時などを確認するメールを送るとよい。

(9) 取引先への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. 時間に余裕を持って移動し、約束時間の10分前には到着できるようにする。
- イ. 取引先に着いたら、受付で訪問の用件を伝えた後、持参した手土産をすぐに手渡す。
- ウ. 案内された応接室では、席をすすめられるまでは下座に立って、担当者が来るのを待つ。
- エ. 取引先に着いたら、身だしなみを整え、コートやマフラーを脱いでから建物に入る。

(10) 来客者へのお茶の入れ方・出し方について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. コーヒーや紅茶などを出すときは、カップの持ち手を客の右手側に向けて置く。
- イ. ティーバッグを使って紅茶をいれるときは、ティーバッグをカップに入れたままにせず、取り出してから客に出す。
- ウ. お茶を入れるときは、茶碗の七分目程度まで注ぐ。
- エ. 客が一人のときは、茶たくやソーサーに茶碗やカップをのせて運び、お盆を使う必要はない。

(11) 場面に応じた席次について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 応接室では、客にはソファー（長椅子）をすすめ、自分は一人用の椅子に座った。
- イ. 和室では、客は床の間の前に座り、自分は入口に近い席に座った。
- ウ. エレベーターでは、自分は一番奥に立ち、客にはドアの前に立ってもらった。
- エ. 上司が運転する車では、先輩が助手席に座り、自分は後部座席に座った。

(12) 営業部のXさんは、来訪した取引先と自社の社員を引き合わせるようになった。Xさんがそれぞれを紹介する順序として最も適切なものを一つ選びなさい。

〈紹介する人物〉 取引先2名：社員A 課長B  
自 社2名：同僚C 部長D

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

(13) 取引先に電話をかけたときに相手が不在だった場合の対応について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 後でかけ直したいときに、「何時ごろお戻りになる予定でしょうか」
- イ. 尋ねたいことがあるときに、「どなたか、この件がお分かりになる方はいらっしゃいませんか」
- ウ. 急な用件ではないときに、「お言付けをお願いしてもよろしいでしょうか」
- エ. 至急連絡をとりたいたときに、「ご自宅の電話番号を教えてくださいませんか」

(14) 電話の受け方について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 社内の人からの電話を受けたときは、「お世話になります」や「お疲れ様です」など一言添えるとよい。
- イ. 朝の10時頃までに電話を受けたときは、「おはようございます。〇〇商事の〇〇でございます」と朝のあいさつを入れるとよい。
- ウ. 相手が名乗らずに、いきなり「〇〇さんお願いします」と言ったときは、急いでいるようなので、相手の所属や名前などは確認しないですぐに取り次ぐ。
- エ. 用件が済んでも、相手が言い忘れたことを話し始めることもあるので、相手が電話を切ったから受話器を置くようにする。

(15) 電話を受けたときに、不在者へ渡す「伝言メモ」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. 読みにくい字になっても後で説明すればいいので、できるだけ多くの情報を細かく書き込むとよい。
- イ. 話しながらメモを取っているので、記入した内容を確認するための復唱は必要ない。
- ウ. 電話の内容が記入されていれば、電話を受けた日付や時刻、担当者の名前などは記入する必要はない。
- エ. メモを机に置くだけではなく、担当者が戻ったときは、直接口頭でも伝えるようにする。

(16) ビジネスの場での敬語の使い方や言葉遣いについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 言葉は常に変化していくものなので、若者が使い出した新しい言葉も積極的に使うべきである。
- イ. 敬語を使うのに慣れていないと間違えて、かえって相手に失礼になるので、無理に使わなくてもよい。
- ウ. 尊敬語と謙譲語は話す相手により使い分け、年長者へは尊敬語を年少者へは謙譲語を用いる。
- エ. アルバイト先のコンビニエンスストアなどで覚えたバイト敬語を使うと、相手に不快な思いをさせることがあるので、使うべきではない。

(17) 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. アイコンタクトさえとれていれば、手をポケットに入れたり、腕組みをしてあいさつしても失礼にはならない。
- イ. あいさつには表情も含まれるので、口角を少し上げて微笑んだ表情でするとよい。
- ウ. あいさつはコミュニケーションの基本であるが、すでに信頼関係が築けている同僚にはしなくても構わない。
- エ. 朝のあいさつは、「おはようございます」と言いながら最敬礼をする。

- (18) 次の表の①～③にあてはまる言葉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。

普通語	尊敬語	謙譲語
①	いらっしゃる	参る
食べる	②	いただく
尋ねる	お尋ねになる	③

- ア. ①おる            ②ちょうだいする        ③伺う  
 イ. ①行く            ②召し上がる            ③伺う  
 ウ. ①行く            ②お召しになる        ③申し上げる  
 エ. ①参上する        ②もらう                ③拝見する
- (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. 「お客様が応接室でお待ちしています」  
 イ. 「本日の会議にはご出席いたされますか」  
 ウ. 「お客様がお見えになりました」  
 エ. 「明日までにお届けしていただけますか」

- (20) 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. 店の玄関で靴を脱ぐ際は、靴の向きを直す手間が省けるよう、お尻を向けて後ろ向きに上がった構わない。  
 イ. 和室では、敷居や畳の縁へりに座ったり、踏んだりしてはいけない。  
 ウ. 小皿や小鉢、飯碗や汁椀、小さいお重や井は持って食べる。  
 エ. 箸を使わないときに器や皿の上に置いて、箸置き代わりに使ってはいけない。

- (21) 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. ナプキンは、食事中はテーブルの上に置いたままにし、口を拭くときは表面の真ん中を使う。  
 イ. 乾杯のときはお互いのグラスを目線まで上げる。グラスを合わせて音を立てることはしない。  
 ウ. 料理を食べ終えたら、使ったナイフとフォークを2本揃えて皿の上に置く。  
 エ. フィンガーボールの水は、汚れた指先を洗うためのものであり、飲んではいけない。

- (22) 中華料理のマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 席から遠くの料理を立ち上がって取ってはいけない。自分の前までターンテーブルを回して取る。  
 イ. 料理を食べるとき、茶碗は持ち上げるが、取り皿は持ち上げず置いたままにする。  
 ウ. 同じ皿に別の料理を盛り付けると味が混じってしまうので、料理ごとに取り皿を代える。  
 エ. 食べ終わった皿はそのままだにしないで、ターンテーブルの上に重ねて置いておく。



(23) 長寿の祝いについての説明で、①～③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。

節目の年齢に長寿をお祝いすることを「①」といい、数え年の61歳を祝う「還暦」からはじまり、70歳を祝う「古稀」、77歳を祝う「②」、80歳を祝う「傘寿」、88歳を祝う「③」、90歳を祝う「卒寿」などがある。

- ア. ①栄転      ②喜寿      ③皇寿
- イ. ①賀寿      ②喜寿      ③米寿
- ウ. ①賀寿      ②茶寿      ③白寿
- エ. ①叙勲      ②百寿      ③米寿

(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. 香典で用いるお札は、結婚式のときと同様、使い古したお札ではなく用意しておいた折り目のない新札を用いる。
- イ. 男性の略礼服の胸ポケットのハンカチは、アクセサリとなってしまいますので、入れてはいけません。
- ウ. 葬儀などで女性が喪服を着る際は、薄い化粧で口紅はひかない「片化粧」と言われるメイクをするのがマナーである。
- エ. 自分の宗教・宗派と異なっても、参列する葬儀、告別式の作法や手順に合わせる。

(25) 出産のお祝いについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 出産祝いのプレゼントに衣類や靴を贈る場合、赤ちゃんの成長を考え、半年先や一年先に使えるものにするとよい。
- イ. 親しい間柄で出産祝いを持参する場合でも、相手の都合を優先し、滞在時間はできるだけ短くすることや、幼児を連れて行かないなどの配慮が必要である。
- ウ. 出産祝いのメッセージとして、流れる・帰る・落ちるなどの言葉は忌み言葉となるので使わない。
- エ. 出産後はあわただしくなるので、出産祝いは出産前にあらかじめ贈っておくとよい。

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) 入社2年目のAさんは、先日、担当地区の市場調査結果についてレポートを提出した。入社以来何かと気にかけてくれている課長のBさんは、本日、部長からよくまとめられた優れたレポートであると言われ、自分のことのように喜び、課のみんなの前でAさんの業績をほめた。Bさんの気持ちに応えるような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。

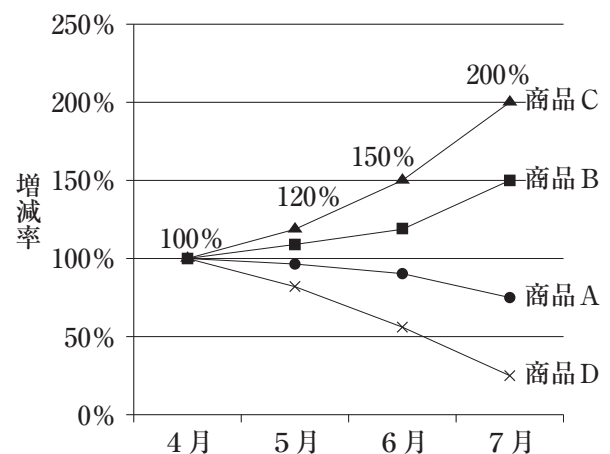
- ア. 「そうですか。これまでと同じようにやっただけです」  
 イ. 「ありがとうございます。うれしいです。次もがんばりますので、引き続きご指導をお願いします」  
 ウ. Bさんの方を向いて微笑み、特に何も言わない。  
 エ. 「いいえ。そんなことはありません。このくらいの仕事は誰にでもできます」

- (2) 在宅勤務について、次のなかから適切なでないものを一つ選びなさい。

- ア. 昼過ぎまで寝ていたり、深夜に仕事をしたりして生活のリズムを崩しがちなので、自宅にいても出勤しているときと同じような生活スタイルを心掛ける。  
 イ. 上司への報告は一日に1回、終業時にだけ行えばよい。何度も報告していると、お互い集中できず仕事の妨げとなってしまう。  
 ウ. 一人でいると仕事に没頭して時間の感覚が無くなってしまうこともあるので、勤務中はときどき休憩をとり、身体を動かすなどしてリフレッシュするとよい。  
 エ. 工作中的の服装は、外出しないときでもラフになりすぎないように注意する。きちんとした清潔な服装をすることで、プライベートと仕事を切り替えることができる。

- (3) 商品ごとに売上数の推移を示した下記の表から、4月の売上数を基準にして増減率を求めた表を作成し、折れ線グラフを作成した。表とグラフから商品Cの7月の売上数  $x$  を求め、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

種類	4月	5月	6月	7月
商品A	400	380	360	300
商品B	200	220	240	300
商品C	300	360	450	$x$
商品D	500	400	300	125



- ア. 200      イ. 500      ウ. 600      エ. 900



(4) 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。

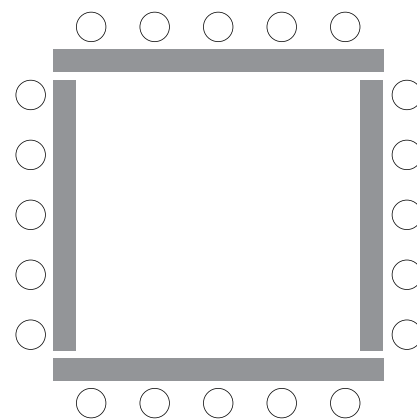
- ア. 送信した電子メールを相手を読んだか読んでいないかの確認が容易にできる。
- イ. 相手がオフィスにいるかいないかに関わらず、直接用件を残すことができる。
- ウ. 同じ内容の電子メールを複数の相手に同時に送信することができる。
- エ. 受け取った電子メールをそのまま他者へ転送することができる。

(5) 在宅勤務での Web 会議について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. Wi-Fiの電波が途切れてしまうと会議が中断することになるので、電波が不安定な場合は、パソコンを有線（ケーブル）で接続して利用した方がよい。
- イ. 会議中、マイクを常にONの状態にしておくと、家族の話し声や生活音、クルマの音などを拾ってしまうことがあるので、自分が話すとき以外はミュート（消音）にしておくとうい。
- ウ. 会議が始まる前に、自分の姿をカメラで映し、角度や距離が適切かチェックする。また、背景に生活感があるものや趣味、娯楽品などが映り込まないように注意する。
- エ. 自宅に適当な場所が無いときは、重苦しい雰囲気にならないよう密室は避け、人の多い明るく開放的なカフェや図書館などを利用する。

(6) 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. どの席からも参加者の顔がよく見え、対等な立場で自由に発言しながら意見交換ができる少人数の会議に適している。
- イ. 情報伝達がメインの会議で、参加者の多いプレゼンテーションや研修会、研究発表会などに適している。
- ウ. 適度な距離感で意見交換を行う会議に適している。参加者が多い場合は、内側に座席を増やすことができる。
- エ. パネルディスカッションやシンポジウムなどで、参加者と発表者が質疑応答をするのに適している。



(7) 下記の社外文書（一部）について、文中の①と②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。

(省略)

拝啓 初夏の候、（ ① ）ますますご繁栄のこととお喜び申し上げます。  
さて、（ ② ）では7月7日に下記の予定で新商品発表会を開催いたします。

(省略)

- ア. ①御社 ②弊社    イ. ①貴社 ②弊社    ウ. ①貴社 ②御社    エ. ①御社 ②貴社

(8) 交渉における効果的な話の進め方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. その日の天気などの雑談から切り出し、和やかな雰囲気を作ってから本題に入るとよい。
- イ. 相手の意見に納得できないからといって面と向かって反論するのではなく、やんわりと自分の意見を主張するとよい。
- ウ. 即時に断られないように、二者択一の質問で相手が答えやすいように話を進めるとよい。
- エ. 自分から相手に尋ね返すような質問はしないが、相手から質問があったときは、自分の気が済むまで説明するとよい。

(9) オフィス環境の整備について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 通路が狭くなり移動に支障が生じたとしても、オフィス内では社員のコミュニケーションを重視した机の配置にするとよい。
- イ. 来客者の導線とセキュリティの観点から、応接室は玄関や各部署の出入り口からできるだけ遠い場所に設置するとよい。
- ウ. 静かな環境を保つため、電話の呼び出し音量なども調整し、ドアクローザーや間仕切りを設置するとよい。
- エ. オフィス内の照明は、統一感を持たせるため、会議室や休憩室、トイレも含めすべて同じものにするとよい。

(10) グループウェアの機能について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 客のさまざまな情報を共有し、顧客対応や商品開発に役立てることができる。
- イ. 商品の仕入から販売の発注・出荷までの一連の商品の流れと在庫管理を自動的に行うことができる。
- ウ. グループ内でお互いのスケジュールを把握し、行動管理や会議室などの予約管理をすることができる。
- エ. 稟議書や企画書などを電子化し、申請から承認、決裁まで行うことができる。

(11) 客の購買意欲を高める販売員の対応について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 客がどのような場面で商品を使用するかを会話の中から聞き出し、使用している場面が想像できるようにするとよい。
- イ. 客が日頃から不便に思っていることや困っていることを会話の中から聞き出し、共感し手助けができるようにするとよい。
- ウ. 客の好みの色やデザインを会話の中から聞き出し、希望にそった商品を探して手に取ってもらい、他の商品と比較できるようにするとよい。
- エ. 客の予算を会話の中から聞き出し、所有するだけで優越感にひたれる高級ブランド品を、予算を超えてでも購入するようすすめるとよい。

(12) シュレッダーの使い方について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 不要な文書や雑誌、カタログ、新聞、ダンボール箱などの紙製品は、すべてシュレッダーにより破棄する。
- イ. 重要文書の廃棄は、関わる人が増えるほど情報漏えいのリスクが高まるため、自らの手でシュレッダーにより破棄する。
- ウ. 廃棄する文書に金属類やフィルム類が混じっていると故障の原因となるので、取り除いてからシュレッダーに投入する。
- エ. 細断くずを貯めすぎると紙詰まりを起こして故障の原因となるので、満杯になったサインが出たらすぐに処分する。

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

- ア. フローチャートは、複数の作業からなる複雑な業務の日程計画において、クリティカルパスという作業時間に余裕のない経路を見つけ出すことができる。
- イ. 年間予定表は、年度末までに、前年度の予定表を参考にして作成し、新年度当初には関係者へ配付する。
- ウ. 日程表は、社員一人ひとりのその日の行動予定が他の社員にも一目でわかるように、前日の退勤時までに作成する。
- エ. ガントチャートは、一般に、縦軸に作業内容を取り、横軸に時間（日数）をとって作成し、作業の遂行状況が左から右へわかるようにする。

(14) ビジネスにおける効果的な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. どんな人にも対応できるように話すのではなく、そのときの聴き手の年代や立場、商品に関する知識などを考慮して話すようにする。
- イ. 発表時間が指定されている場合でも、熱意を買ってもらえるよう、5分程度時間を超過して終えるようにする。
- ウ. 会場の大きさや使用できる設備や用具などを事前に調べておき、適切なプレゼンテーションツールを選択して用いる。
- エ. 聴き手にわかりやすく説明するには、始めに結論を話し、続いてその理由と根拠を話し、最後にもう一度結論を話すようにするとよい。

(15) 議事録の作成について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 会議の過程がわかるように、発言の一言一句を時系列で記入するとよい。
- イ. 5W2Hに基づいて、わかるところは会議の前に調べておき、事前に記入しておくとうよい。
- ウ. 決定事項は、会議の結果何が決まったのかを具体的に簡潔に記入するとよい。
- エ. 質問や回答は、発言者とその内容を必ずメモにとり、要点をまとめて記入するとよい。

3 次の文章を読み、問いに答えなさい。

社員Aは子どもの頃から、いつか人の役に立つ仕事をしたいと考えていた。会社案内の「①自分たちの手でお客様を幸せにしたい。そこで働く社員みんなを幸せにしたい」という言葉に惹かれ、全商運送株式会社に就職し、生き生きと仕事に励んでいた。ある日会社に客Bから電話がかかってきた。

社員C：「はい、全商運送のCです。どういったご用件でしょうか」

客 B：「Bといます。不在票が届いていたので、今日の19時から20時に再配達をお願いします」

社員C：「かしこまりました。確認いたしますのでお待ちください」

「お待たせいたしました。では、19時から20時で承りました」

客 B：「お願いします」

社員Aは20時をだいぶ過ぎてから客Bの家を訪問した。

社員A：「全商運送です。荷物をお届けに参りました」

客 B：「遅くないですか。19時から20時の再配達でお願いしたはずですが」

社員A：「申し訳ありません。今日は配達が多かったものですから」

社員Aが配達を終えて帰社すると、客Bから再び電話がかかってきた。

社員A：「全商運送のAです。何かございましたか」

客 B：「箱を開けたら中の皿が割れてしまっているんですが」

社員A：「えっ!? きちんと運んでますので、そのようなことはないかと思いますが」

客 B：「間違いではありません。ここに来て見てもらえればわかりますよ」

社員A：「そう言われましても…」

客 B：「梱包はきちんとされているんです。運んでいるときに割れたとしか思えないんですが」

社員A：「何かの間違いではないかと」

客 B：「②もういいです。今すぐここに来て確認をしてください」

社員Aは客Bの家を再び訪問した。

社員A：「こんばんは。全商運送のAです」

客 B：「いつまで待たせるんですか」

社員A：「申し訳ございません」

客 B：「これです。見てください」

社員A：「確かに割れてしまっていますね」

客 B：「この割れた皿は誰が責任を取ってくれるんですか」

社員A：「…」

客 B：「弁償してくれますよね」

社員A：「…。では、一度会社に戻って再度連絡いたします」

客 B：「③あなたではなく、別の人が連絡するように伝えてください」



社員Aは会社に戻り、すぐに上司に報告をした。④上司は直ちに客Bへ連絡して謝罪し、後日改めて訪問することを伝えた。

## 問 題

(1) 会社の活動方針の基礎となる考え方を示した下線部①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. 定款            イ. 社内規程            ウ. 経営理念            エ. 経営目標

(2) 社員Aは配達業務を行うために日頃からどんなことを心掛けるべきか。次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 車両の故障による遅延がないように、日頃よりこまめに点検し、不具合がないことを確認する。  
イ. 会社のイメージが損なわれないように、清潔な制服を着用し、ていねいな言葉遣いを心掛ける。  
ウ. 客にできるだけ早く荷物を届けるために、休憩はなるべく取らずに運転する。  
エ. 急な欠勤による配達業務への支障がないように、日頃から体調管理に努める。

(3) 下線部②について、社員Aはどのように対応すればよかったか。次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 相手の感情を抑えるために、まずは謝罪をする。  
イ. 客Bが納得するまで自分の主張を粘り強く伝える。  
ウ. 途中で言い訳をせず、客Bの話最後まで誠意を持って聞き、状況や内容の把握に努める。  
エ. 客の立場になって、困っている客Bに寄り添うような対応をする。

(4) 下線部③について、社員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. 自分に責任がないと判断し、客から送り主へ連絡してもらう。  
イ. 皿がいつ割れたかをはっきりさせるため、自分で送り主に直接連絡して確認する。  
ウ. 夜の遅い時間であることを理由に、荷物の確認だけをしてすぐに帰る。  
エ. その場で自分の責任を認めて謝罪し、すぐに対応することを約束する。

(5) 下線部④について、の中に入る上司の言葉として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

「この度は大変申し訳ありませんでした。」

- ア. 今後はこのようなことがないように、社員の教育を徹底したいと思います  
イ. 配達時刻はあくまでも目安ですので、1時間程度の遅れはご容赦ください  
ウ. 割れた責任は、おそらく送り主にありますので、原因を調査したいと思います  
エ. まだ若い社員ですので、こういうこともあります。大目に見てあげてください



**4** ビジネス全般に関する次の問いに答えなさい。

(1) 正規雇用（正社員）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. 数か月や1年程度の雇用期間を定めた雇用形態
- イ. 自分の都合に合わせて、比較的短い労働時間を自由に選択できる雇用形態
- ウ. 派遣会社と雇用契約を結び、派遣先の企業で働く雇用形態
- エ. 雇用期間の定めがなく、フルタイムで長期間働くことを前提とした雇用形態

(2) 経営組織について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 職務とは、経営組織の中で製造や仕入、販売など社員一人ひとりに割り当てられた仕事のことをいう。
- イ. 中間管理者層とは、取締役会や社長など企業経営の最高責任者からなる階層のことをいう。
- ウ. 職位とは、主任や係長、課長、部長などのような組織上の地位のことをいう。
- エ. 事業部制組織とは、規模の大きな企業が、製品別、地域別などで事業部を分け、それぞれが独自に経営を行う組織のことをいう。

(3) フルタイムで働いても生活保護の水準以下の収入しか得られない「働く貧困層」のことを何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. ワーキングプア
- イ. ワーキンググループ
- ウ. ワークショップ
- エ. ワークライフバランス

(4) 企業倫理の説明として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. CSR（企業の社会的責任）とは、製造、販売した商品のリサイクル活動や、文化財の保護活動に売り上げの一部を寄付するなど、企業が社会に貢献する役割のことをいう。
- イ. コンプライアンス（法令遵守）とは、企業が法令や規則はもとより、社会的規範や道徳などを遵守して経営活動を行うことをいう。
- ウ. コーポレートガバナンスとは、企業が不祥事を防止するために、社内に倫理委員会を作ったり、社外から取締役を入れたりして、企業経営を監視する取り組みのことをいう。
- エ. eコマースとは、会社関係者等が未公開の内部情報を利用して行う不正な株取引のことをいう。



(5) 最近の働き方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. 副業とは、本来の仕事とは別に行う仕事のことで、政府が進める働き方改革でも副業の普及を進めているが、現実には多くの企業は認めていない。

イ. モバイルワークとは、出張先や取引先までの移動中に業務をおこなう働き方のことをいう。

ウ. シェアオフィスとは、複数の企業や個人が共同で使用するオフィス空間や設備のことをいう。

エ. フリーランスとは、労働者一人当たりの労働時間を短縮することで労働を分け合い、社会全体の雇用者数を増やす取り組みのことをいう。