

令和4年度

第10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下さい。
3. 解答はすべて別紙解答用紙に記入下さい。
4. 解答はすべて記号で答え下さい。
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) 社会人としての心構えについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 一人の社員が時間を守れないために、企業全体が時間にルーズなイメージで見られてしまうことがあるので、常に時間厳守を心掛ける。
- イ. 日頃から同僚や先輩とコミュニケーションを取ることは大切なので、仕事中でも趣味の話やプライベートな話題などで職場が和やかな雰囲気になるように心掛ける。
- ウ. 会社の携帯電話を私用で使わない、会社のパソコンを社外に持ち出さないなど、勤務外でも会社が定めたルールを守り、節度のある行動をとる。
- エ. 職場で指示を受けるときは、必要に応じてメモを取り、不明な点や疑問点があればその場で質問するなどして、ミスを起こして周囲に迷惑をかけないようにする。

(2) 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. 外出先で身だしなみや髪型などが整っているかを確認するために、小さめの鏡をカバンに入れて持ち歩くとよい。
- イ. 身分や立場を証明する社員証や社章（社員バッジ）は、常に携帯し紛失したり汚したりしないよう注意する。
- ウ. スマートフォンを持っていれば時刻が分かるので、腕時計は特に身につけなくてよい。
- エ. メモ帳や手帳は常に携帯し、気づいたことがあればすぐに書き留めるとよい。

(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. 客や同僚に早く顔と名前を覚えてもらうために、カジュアルで個性的な服装を心掛ける。
- イ. 人の第一印象は身だしなみが大きく影響する。相手に安心感を与えるような落ち着いた服装を心掛ける。
- ウ. 会社に制服がある場合でも、通勤時の服装は清潔で華美にならないように心掛ける。
- エ. 職場では、季節に応じた機能性とデザインを考慮した服装を選ぶように心掛ける。

(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. ワイシャツは白の無地を基本とし、スーツの袖口から少し出るくらいの長さのものを選ぶとよい。
- イ. スーツを選ぶときは、過度にスリムでないシングルのもので、肩幅や胴囲、股下などが自分のサイズに合うものにする。
- ウ. ワイシャツの下に着る肌着やTシャツは、上着を着ると見えないので自分の好みの柄や色のものを着るとよい。
- エ. 顔がすっきりと見えるように髪を整える。前髪は眉毛にかからないようにする。

(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. 夏場は蒸し暑いので、ブラウスの代わりとしてキャミソールを着ても構わない。
- イ. ストッキングは自分の肌に近い色を選び、伝線したときに備えて替えを常備しておくといよい。
- ウ. ブラウスは靴の色と合わせるようにし、濃い目の色を選ぶといよい。
- エ. ジャケットは、女性らしい身体のラインがはっきりとわかるデザインのものを選ぶといよい。

(6) 場面に応じた対応について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 大事な商談をするときは、熱意が伝わるように相手と1メートル以内の距離で話すとよい。
- イ. 話しながら歩く上司とすれ違うときは、自分に気づくように上司の前に立ってあいさつする。
- ウ. 外出先から戻ってきたときは、席の近くの同僚だけに声をかければよい。
- エ. 作業中に同僚が用事を頼みに来たときは、一旦作業を止め、相手の顔を見て話を聞く。

(7) お辞儀の仕方について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. お詫びをするときは、誠意を表すために首だけを何度も上下に振ってお辞儀をする。
- イ. 座布団に座ったままお辞儀をするのは非礼にあたるので、座布団の上に立ってお辞儀をする。
- ウ. お辞儀をするときは、相手と目線を合わせずに素早く行い、相手より先にその場から離れる。
- エ. お辞儀は相手に敬意を払う行為であり、背筋を伸ばし、心を込めて腰から上体を倒して行う。

(8) 電話の対応について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 工作中、すぐに手が離せないときにかかってきた電話は、急用であればまたかけ直してくると思うので、仕事を優先させて出なくても構わない。
- イ. 電話を切るときは、原則として電話をかけた側、あるいは目上の方から切るようにする。
- ウ. 昼休みや退勤前などこちらの時間が取れるときに、電話をかけるようにするとよい。
- エ. 出張で不在の社員にかかってきた電話で、急な用件なので連絡先を教えてもらいたいと頼まれたときは、出張先や電話番号を教えるても構わない。

(9) 電話の取り次ぎについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 商談中の上司に電話がかかってきたときは、用件にかかわらず内線電話をかけ、話を中断させても取り次ぐようにする。
- イ. 電話を取り次ぐときは、間違いのないように、担当者の部署や名前を復唱して確認する。
- ウ. 取り次ぎの途中にこちら側の操作ミスで電話が切れてしまった場合は、相手の電話番号がわかるときはすぐかけ直し、最初に切れてしまったことをお詫びする。
- エ. 会議中にかかってくる予定の電話を取り次いでもらいたいときは、事前に同僚に伝えておき、電話がかかってきたら連絡してもらう。

(10) 電話の対応例として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 電話をかけるとき、「〇〇商事の〇〇と申します。いつもお世話になっております」
- イ. 電話をかけ、担当者に取り次いでもらうとき、「恐れ入ります。〇〇様をお願いします」
- ウ. 担当者が席を外しているとき、「すぐに戻るとお思いますので、5分後にかけて直してください」
- エ. 電話の途中で相手を待たせるとき、「少々お時間をいただいてもよろしいでしょうか」

(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. 受け取った名刺に書かれた名前の読み方が難しかったので相手に確認した。
- イ. 複数人から名刺を受け取ったので、テーブルの上に座席順に並べた。
- ウ. 相手の目の前で、日付や用件、相手の特徴を受け取った名刺に直接書き込んだ。
- エ. 会釈をして、差し出された名刺を両手で受け取った。

(12) 訪問先への手土産について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

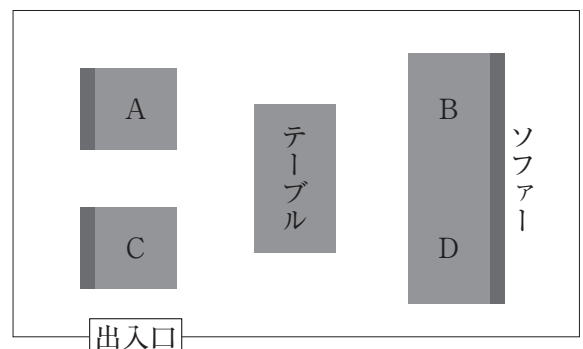
- ア. 上司と一緒に訪問したときは、自分が用意してきても上司から相手に手渡す。
- イ. 品物に迷ったときは、後で好きなものを選んでもらえるカタログを持っていくとよい。
- ウ. みんなで切り分けてすぐに食べてもらえるような、ケーキや生菓子を選ぶとよい。
- エ. 手提げ袋に入れてきたときは、袋から出さずにそのまま手渡す。

(13) 受付での対応について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 来客があったときは、先方の会社名と名前、用件を聞き、担当者に取り次ぎ指示を仰ぐ。
- イ. アポイントのない来客は、担当者に取り次がないで、自分の判断で面会を断ってよい。
- ウ. 来客が重なったときは、先着順に対応し、「お待たせしました」と一声かけて案内する。
- エ. 案内に時間がかかるときは、「こちらでお待ちください」と声をかけ、椅子に座って待つようにすすめる。

(14) 応接室の席次について、来客者（2名）の上座と会社側（2名）の下座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。

	来客者の上座	—	会社側の下座
ア.	B	—	C
イ.	A	—	D
ウ.	D	—	A
エ.	C	—	B



(15) 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. アポイントは時間に余裕をもって取る。少なくとも訪問を希望する1週間前までには連絡する。
- イ. やむを得ず日時の変更をするときは速やかに連絡する。ていねいにお詫びをしてから相手の都合を最優先して日時を決定する。
- ウ. 日時が決まったら同行者の人数を伝え、持参する資料を準備するため、相手の同席者の人数を確認するとよい。
- エ. アポイントを取ってから時間が経っていても、その後変更がなければ直前に確認する必要はない。

(16) 上司である山本課長が外出中に、取引先からかかってきた電話に対する応答として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「山本は、外出しております」
- イ. 「山本課長は、外出しています」
- ウ. 「山本は、外出されています」
- エ. 「山本課長は、外出されております」

(17) 敬語の使い方について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「ご不明な点は、何なりとお伺いください」
- イ. 「先日お送りした資料は、拝見なさいましたか」
- ウ. 「お飲み物は何になさいますか」
- エ. 「社長がそのように申されました」

(18) ビジネスの場での敬語の使い方や言葉遣いについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「お召し上がりになる」や「お伺いする」などは本来二重敬語であるが、習慣として定着していることから、敬語として使用されている。
- イ. 上司からの指示に対する受け答えとしては、「わかりました」よりも、「承知しました」や「かしこまりました」とする方がよい。
- ウ. 電話の相手の声が小さくて聞こえにくいときは、「声が小さくて聞こえません」と言うと相手を責めているようなので、「お電話が遠いようですが」と言う方がよい。
- エ. 「行かせていただきます」よりも、いわゆる「さ入れ言葉」である「行かさせていただきます」とすると、より敬意が高まる。

(19) 普通語に対する、尊敬語・謙讓語の組み合わせとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

普通語	—	尊敬語	—	謙讓語
ア. 会う	—	お目にかかる	—	会われる
イ. する	—	なさる	—	いたす
ウ. 言う	—	おっしゃる	—	申し上げる
エ. 帰る	—	お帰りになる	—	失礼する

(20) 結婚披露宴のマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 招待状が届いたが欠席する場合は、返信用はがきに欠席の返事、欠席の理由とお詫びの言葉、お祝いの言葉を手短かに記入し、速やかに返送する。
- イ. 披露宴会場にハンドバッグを持ち込むときは、盗難や置き忘れを避けるため目の届くテーブルの上に置いておく。
- ウ. 男性は披露宴では、黒色のスーツまたは礼服に、白やシルバークレーのネクタイを着用する。
- エ. やむを得ず遅刻したときは、係員の指示に従って会場に入り、タイミングを見計らって新郎新婦と親にお祝いと遅れたお詫びをする。祝儀袋は招待された側の親に渡す。

(21) 通夜、告別式のマナーについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 葬儀に参列する際、適度な大きさの真珠の一連のネックレスならつけても構わない。
- イ. キリスト教式の葬儀では、水引がなく十字架やユリが印刷された、表書きが「御花料」と書かれた不祝儀袋に香典（お金）を入れて渡す。
- ウ. 連絡しようと思っていた取引先の社員が葬儀場にいたので、葬儀が始まるまで仕事の話をした。
- エ. ハンドバッグは、は虫類の革製のものや金色の金具の付いたものは避け、布製の黒色の地味なものがよい。

(22) 病氣見舞いのマナーとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 入院中はさびしい思いをしているので、なるべく大勢でお見舞いに行って長い時間話をし、元気づけてあげた方がよい。
- イ. 病氣見舞いでは、白無地の封筒か、熨斗のしがなく水引が紅白で結び切りの袋に「御見舞」と書かれているものを用いる。
- ウ. 病氣見舞いでは、「根付く」から「寝付く」ことを連想させる鉢植えの花を持参するのは避けるべきである。
- エ. 病院にお見舞いに行くときは、面会の可否、面会時間を前もって確認したうえで訪問する。



(23) 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. 汁物が入ったお椀の蓋は、外した後は裏返して置く。食べ終わったら元通りに蓋をする。
- イ. 食べ終わった椀や皿などの器を重ねると傷がつく恐れがあるので、そのままにしておく。
- ウ. 箸は、食べ物をはさむだけでなく、乗せたり、突き刺したりして自分の食べやすいように用いてよい。
- エ. 使い終わった割り箸を箸袋に戻すときは、使い終わったことがわかるように箸袋の先を折り曲げるとよい。

(24) 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. フォークを床に落としてしまったので、軽く手を上げて係員を呼んで拾ってもらい、新しいフォークを持ってきてもらった。
- イ. スープが少なくなったので、スプーンを使わずに、皿を持ち上げて直接口に付けて飲んだ。
- ウ. 料理がきたので、テーブルの上の皿からナプキンを取ってひざの上に広げた。
- エ. 自分のペースで食べるのではなく、同席者の食べるペースに合わせて食事をした。

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

- ア. 料理を取るときは、汁気のある料理とない料理を分けたり、冷たい料理と温かい料理を分けたりして、一皿に異なる種類を取らないようにする。
- イ. 料理の置いてあるメインテーブルの前では、立ち止まって人と話したり、食べたりしない。
- ウ. 多くの人との交流が目的なので、食事するだけでなく、初対面の人にも積極的に話しかけるようにする。
- エ. 次の料理を取るときは、多くの皿を使わないで済むように食べ終えた自分の皿を繰り返して使う。

**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) 営業部のAさんが出張する際に、駅で切符を購入するため券売機の列に並んでいたところ、自分の前に横から知らない人が突然割り込んできた。Aさんの対応として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「ふざけるな。割り込みするな」と言い、相手の不正をはっきりと指摘する。
- イ. 「お急ぎでしょうか。私の方が先に並んでますので列の後ろに回っていただけますか」と言う。
- ウ. 「私の方が先ですから」と言い、割り込んだ人の前に再び出る。
- エ. 心の中ではムツとしているが、トラブルを避けるために何も言わない。

(2) 会議に参加する際の心得、態度として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 開始時刻前に着席して資料を確認し、司会者の指示に従って議事の進行に協力する。
- イ. 議題に関して不明な点があれば、事前に整理して自分なりに質問を考えておく。内容は議事録に残るので責任の持てるものとする。
- ウ. 自分の意見を述べたいときは、挙手して司会者に指名されてから発言する。
- エ. 賛否を求められた場合は、提案者の立場を尊重するとともに、会議が穏やかに進むよう司会者にも配慮して、原則賛成とする。

(3) 業務における情報の伝達について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 自分が起こしたミスやトラブルに関する情報を入手したときは、慎重に真偽を確かめてから後日伝える。
- イ. 新しい情報を入手したときは、同じ仕事をしている全員に知らせて共有する。
- ウ. 重要な情報を入手したときは、入手した本人が直接伝えるようにし、不在者にも連絡する。
- エ. 入手した情報が多いときは文書化して、一人ひとりに配ったり回覧したりする。

(4) ビジネスの場での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。

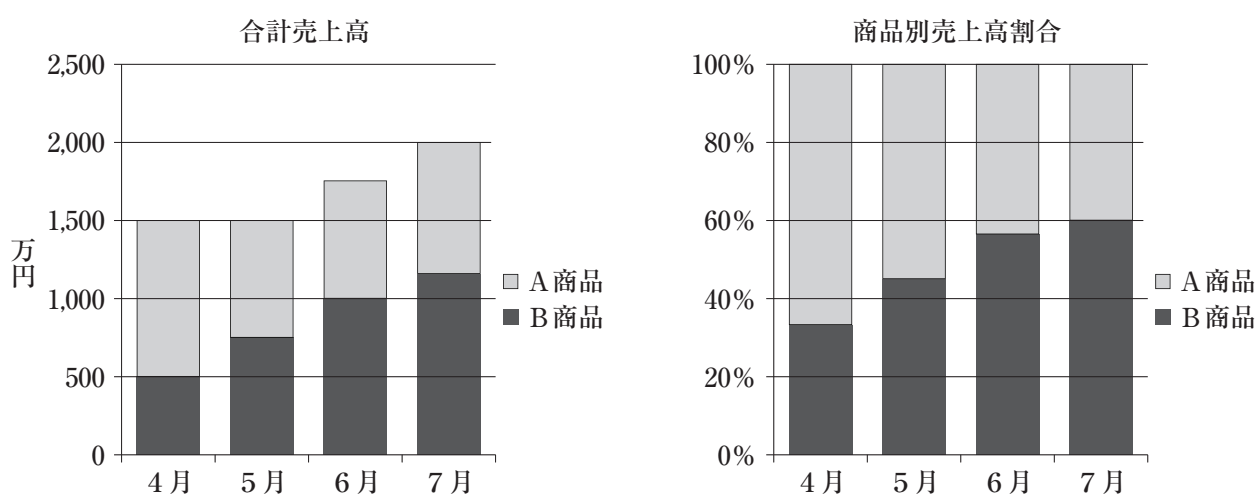
- ア. 電子メールを受信したが、すぐには返答できない内容のものについては、とりあえず電子メールを受け取ったことを伝える返信をする。
- イ. 1日に何件も受信することが多いので、タイトルを見ただけで用件がイメージできるような件名にするとよい。
- ウ. 手軽に迅速に連絡できることから、お詫びやお見舞い、お悔み、お祝いなどの儀礼的な文書についても、これまでの手紙に替えて用いるとよい。
- エ. 署名を入れても、最後まで読まないで差出人がわからないので、本文の始めの方に自分の会社名と名前を入れるようにする。



(5) オフィスの事務用品について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. ステープラは、ホッチキスともいい、紙に「コ」の字形の針を刺し針先を平らにして紙を綴じる用具である。
- イ. ラベルライターは、小切手や手形などの帳票に金額を打刻する用具である。
- ウ. ゼムクリップは、細い針金を渦巻き状に曲げたクリップのことで、伝票や書類などをまとめる用具である。
- エ. パンチは、書類を綴じるための穴をあける用具である。

(6) ある商店のA商品とB商品の売り上げを示した下記のグラフから読み取れることとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。



- ア. A商品の売上高は、4ヶ月間、常に前の月よりも売上高を伸ばしている。
- イ. B商品の売上高は、4ヶ月間、常にA商品を上回っている。
- ウ. 7月の合計売上高は、5月の約2倍である。
- エ. 7月のA商品の売上高は、約800万円である。

(7) 職場の人間関係について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 職位や年齢の上下関係における立場、職務上の立場など、現在、職場で自分の置かれている立場をよく認識した上で、人と接するようにする。
- イ. 初めて一緒に仕事をする人とは、職場でこれまでに見聞きした噂や評判に基づいたイメージを持って接するようにする。
- ウ. 職場では、自分の仕事の都合だけではなく、周囲の人の都合も考えて協調して行動することが大切である。
- エ. 職場で上司から自分の誤りに対する助言や指導を受けたときは、言い訳や自己弁護をしないで、素直に認めて受け入れる。

(8) バズセッションの説明として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 異なる立場や見解を持つ複数の発言者がそれぞれの意見を発表した後、進行役の質問などを通して議論する形式の会議
- イ. 参加者は20人くらいまでで、席次を決めずにそれぞれが意見やアイデアを自由に発言する形式の会議
- ウ. 学術的なテーマに対して立場の異なる専門家たちから、報告や意見の講演を聞いた後、参加者と専門家が質疑応答を行う形式の会議
- エ. 参加者を5～6人のグループに分け、意見やアイデアを出し合い、結論をグループのリーダーが発表する形式の会議

(9) 品質管理や業務管理を継続的に行うために活用されているP D C Aサイクルにおいて、下記のCとAはどのようなプロセスのことをいうか、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- P (Plan : 計画)    →    D (Do : 実行)    →    C    →    A
- ア. Check : 評価                      Act : 改善
  - イ. Choose : 選択                      Advise : 助言
  - ウ. Check : 評価                      Assist : 援助
  - エ. Change : 変更                      Act : 改善

(10) 郵便物の取扱サービスについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「一般書留」は、配達までの送達過程を記録し、郵便物が相手に届かなかったり破損したりした場合に一定限度額を損害賠償請求できる。
- イ. 「内容証明」は、いつ、どのような文書を誰から誰あてに差し出されたかということを出出人が作成した謄本（写し）によって証明することができる。
- ウ. 「速達」は、封筒の右上に黒で速達と記入し直接ポストに投函すれば、通常の郵便料金のみで相手に早く届けることができる。
- エ. 「郵便区内特別郵便物」は、定形郵便物や定形外郵便物のいずれかが100通以上で形や重量が同じである場合、同じ郵便局の配達区域内ならば割安料金で発送することができる。

(11) 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. 個人情報を社員が漏えいさせてしまった場合、企業には一切責任はないので、漏えいさせた社員個人がすべての責任を負わなければならない。
- イ. 個人情報は目的を明示して取得し、明示した範囲内で本人の了承を得て利用しなければならない。
- ウ. 個人情報の開示請求が本人からあったときは、速やかにこれに応じなければならない。
- エ. 個人情報を第三者に提供する場合は、あらかじめ本人から同意を得ておかななければならない。提供した内容は原則3年間保存する。

(12) 社内文書の書き方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 受信者名は一般的に職名だけにする。敬称は「様」とし、受信者が複数の場合は「各位」とする。
- イ. 発信者名は発行する部署や組織の責任者の職名だけにする。
- ウ. 本文では「です」「ます」の敬体で用い、尊敬語は使わない。
- エ. 件名の後には「拝啓」や「拝復」などの頭語、時候のあいさつや日頃の感謝を記入する。

(13) 業務の指示・命令の受け方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 上司からの指示や命令が複数あり、期日までに終わりそうもない場合は、優先順位を自分で決め、少なくとも一つは終わるようにする。
- イ. 上司から呼ばれたらすぐに「はい」と返事をする。メモの準備をして立ち上がり、速やかに上司のもとに向う。
- ウ. 上司からの指示や命令は、要点をまとめてメモを取る。特に数値や日時の間違えのないように気をつける。
- エ. 上司の話は最後まで聞き、指示や命令はメモを復唱して確認する。不明な点があれば、話がすべて済んでから質問する。

(14) コンピュータでのフォルダ（ディレクトリ）の管理やファイル名のつけ方について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 業務内容や取引先ごとにメインフォルダ、その下に案件ごとにサブフォルダを作成し、複数の階層でファイルを管理するとよい。
- イ. ファイルのバックアップを取るときは、同じハードディスクにバックアップ用のフォルダを作って保存する。
- ウ. 部署内でデータのやり取りをスムーズにするために、シンプルでわかりやすいファイル名をつけるとよい。
- エ. 誤って上書きしないように、日付や更新回数などを入れたファイル名にするとよい。

(15) ビジネスにおける情報の収集について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 書籍は、専門家がデータや経験を基に情報を提供しているため、専門性の高い詳細な情報を得ることができる。
- イ. 新聞は、政治、経済、スポーツなど、あらゆる分野の情報が日々更新され、多くの人に共有されるなど公共性が高い。
- ウ. インターネットは、必要な情報をすばやく大量に収集でき、どの情報も正確性が高い。
- エ. 白書は、各省庁がその所管とする行政活動の現状や対策・展望などをまとめた報告書であり信頼性が高い。

3 次の文章を読み、問いに答えなさい。

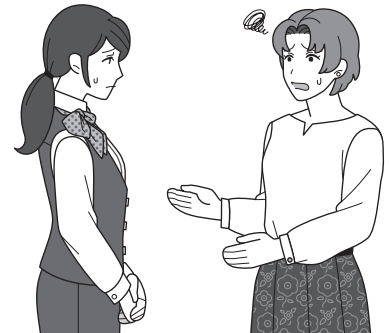
社員Aは、高校卒業後は就職したいと考えて商業高校へ進学した。就職先は接客業を希望し、①住宅手当や資格手当、休暇制度などが充実していることを踏まえ、両親と相談して携帯電話の販売会社に就職した。入社して半年ほど経ったある日、開店して間もなく一人の女性が来店した。

社員A：「いらっしゃいませ。今日はどういったご用件でしょうか。ご予約いただいておりますか」  
客 B：「スマホが使えなくなってしまって。予約が必要だったのですか。知りませんでした」  
社員A：「かしこまりました。応対ができるか確認してまいりますので、番号札をお取りになりお待ちください」

社員A：「ご予約されているお客様が優先になります。少しお待ちいただけますか」  
客 B：「わかりました。ではお願いします」

1時間を過ぎたころ、客Bは他の客に接客中の社員Aに話しかけた。

客 B：「ちょっといいですか。少しと言われたのですが、時間がかかりすぎじゃないですか」  
社員A：「…」  
客 B：「②こんなに待たされるなんて思ってなかったですよ」  
社員A：「もう少しお待ちください」



その後、さらに10分ほど経って再び客Bは社員Aに話しかけた。

客 B：「まだですか。あとどれくらいかかるんですか」  
社員A：「申し訳ございません」  
客 B：「早くしてくださいよ。それから、あそこにいる高校生っぽい2人、マスクはしているけれど大声で話しすぎじゃないですか。注意してくださいよ」  
社員A：「③」  
客 B：「きちんと注意してくださいよ」

その後社員Aが注意すると2人は恐縮して会話をやめた。それからしばらくして社員Aは客Bの対応を始めた。

社員A：「長らくお待たせして申し訳ございませんでした」  
客 B：「本当に待ちました。ずっと呼ばれないかと思いました」  
社員A：「お待たせしてすみませんでした。でも、ご予約のないお客様はこのくらいお待ちいただいています」

その後スマートフォンの不具合は解決したものの、客Bは不満な表情で帰って行った。昼休みに先輩と話をするなかで、④アドバイスを受け、今後は自分の接客を見直そうと考えた。勤務時間終了後、自分のやるべき仕事は終わったので、上司や同僚は働いていたが⑤先に帰ることにした。

## 問 題

(1) 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. 経営戦略
- イ. 社会福祉
- ウ. 福利厚生
- エ. 就業規則

(2) 下線部②より、このような客の不満が出ないようにするにはどうすればよかったか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 最初におよその待ち時間を告げ、それまでは店外に出ても構わないことを伝える。
- イ. 店が混んでいるので予約をしてから再度来店するように伝え、事情も聞かずに帰ってもらう。
- ウ. 即座に対応するため、自分で判断して事前予約した客よりも優先して対応する。
- エ. 客が勝手に不満を持ち機嫌を悪くしているので、収まるまで様子を見てから声をかける。

(3) 下線部③について、あてはまる返答は何か。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「マスクをしていないならともかく、着用して話しているので特に問題ないかと思います」
- イ. 「かしこまりました。他のお客様に迷惑なので小さな声で話してもらうようお願いしてきます」
- ウ. 「何か事情があるのかもしれませんが。様子を尋ね、場合によっては止めていただきます」
- エ. 「かしこまりました。どう対応したらいいかよく考えてみます。少しお待ちください」

(4) 下線部④の先輩からのアドバイスとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 自分の過去の経験を伝え、どうすれば良かったか具体的に伝える。
- イ. 不満を抱いたまま帰ってしまった理由を、客の立場になって考えるよう伝える。
- ウ. 困ったときはすぐに助けを求めず、失敗を恐れずに自分で解決するよう伝える。
- エ. 問題が起きたら必ず上司に報告をして指示を受けるよう伝える。

(5) 下線部⑤について、社員Aはどのようにすればよいか。最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「ご苦労様です」と上司に告げた後、先輩や同僚に帰宅することを伝えて帰る。
- イ. 上司より先に帰ることは許されないので、上司が帰るまでは席で待つ。
- ウ. 他の社員の仕事を妨げてはいけないと考え、何も言わずにそっと帰る。
- エ. 上司に至急の仕事がないかを確認した後、「お先に失礼します」と周囲に伝えて帰る。



**4** ビジネス全般に関する次の問いに答えなさい。

(1) 雇用契約を結ぶ際に、使用者が労働者に対して書面で示さなければならない労働条件について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 退職や解雇に関すること
- イ. 就業時間や残業、休憩時間に関すること
- ウ. 労働契約の期間に関すること
- エ. 通勤方法や通勤時間に関すること

(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. インセンティブとは、目標を達成した社員にボーナスを増額するなど、企業が社員の意欲を引き出すために行う施策のことをいう。
- イ. フランチャイズチェーンとは製品の原材料の調達、生産、配送、販売、消費までの一連の経済活動のことをいう。
- ウ. クラウドコンピューティングとは、インターネット上のサーバから、ソフトウェアやデータなどを利用する形態のことをいう。
- エ. サブスクリプションとは、商品やサービスを一定期間ごとに一定の金額で利用することができる形態のことをいう。

(3) 雇用保険の説明として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 障害で働くことができなくなったときや、老齢、死亡により支払われる。
- イ. 工作中や通勤途中に事故などでけがをしたり、病気になったりした場合に支払われる。
- ウ. 病気のために病院で治療を受けたときの治療費の一部を負担する。
- エ. 失業したときの現金給付、育児や介護などで仕事を休むときの所得補償がある。

(4) SDGs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. 貧困の根絶やジェンダー平等など、持続可能な17の目標を2030年までに実現することを目指し、国連で提案された国際社会共通の目標のこと
- イ. データやデジタル技術を駆使して、ビジネスに関わるすべての事象に変革をもたらし、人々の生活をより良いものへと変革すること
- ウ. インターネット上で強い影響力を持つタレントやファッションモデル、スポーツ選手など特定の分野の専門家や知識人のこと
- エ. 特定の国や地域、企業だけで適用されるものではなく、世界中の誰もが共通に利用することができる基準や規格のこと



(5) 新型コロナウイルス感染症のビジネスへの影響について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 自宅で過ごす時間が増え、ゲームソフトの売り上げや宅配サービスの需要が増加した。
- イ. 企業でのテレワークや学校でのオンライン授業が増え、ICT機器の売り上げが増加した。
- ウ. 新たな働き方や新しい生活様式が浸透したことで、観光地の人出が増加した。
- エ. 利用制限によってスポーツ施設や映画館、多くの飲食店は売り上げが大幅に減少した。