

令和4年度

第11回 ビジネスコミュニケーション検定試験
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) オフィスにおける服装について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 自分の好みよりも、職場に調和しているかを優先して選ぶとよい。
- イ. 個性を出すために、派手な色や華美なデザインの服装を選ぶとよい。
- ウ. シワや汚れがあっても、服の色やデザインが良ければ気にしなくてもよい。
- エ. デスクワークが中心の場合、見た目や動きやすさは気にしなくてもよい。

(2) 「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. ベルトは上着で隠れるため、色や柄、素材はどのようなものでもよい。
- イ. スーツの色は、赤や白など派手なものではなく、黒や紺、グレーなどがよい。
- ウ. ネクタイは派手な柄は避け、スーツの色に合ったものを選ぶとよい。
- エ. 靴はスニーカーではなく、黒やダークブラウンの革靴を履くとよい。

(3) 会話中の表情について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 相手を緊張させないように、終始視線を合わせないほうがよい。
- イ. 相手に真剣さが伝わるように、常に眉を寄せたままにしておくとうよい。
- ウ. マスクを着用していれば顔が覆われているので、表情は特に気にしなくてよい。
- エ. 相手に安心感を与えるように、口角を少し上げ、自然な笑顔を作るとよい。

(4) 場面に応じたあいさつについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 入社したときに、他の部署の社員にはあいさつをせず、同じ部署の上司や同僚にだけあいさつをした。
- イ. 外出先から帰社したときに、「ただいま戻りました」と静かに近くの社員だけに声をかけ、上司の仕事の邪魔をしないようにした。
- ウ. 客が帰るときにエレベーターまで案内し、「こちらで失礼します」と声をかけてドアが閉まるまでお辞儀をして見送った。
- エ. 訪問先のトイレで担当者と偶然顔を合わせたので、「お世話になっております」と声をかけてその場で打ち合わせを始めた。

(5) 最敬礼について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 来客を迎えるときや他社を訪問したときにおこなう。背筋を伸ばして上体は30度くらい傾ける。
- イ. 感謝、謝罪を表すときや客を見送るときにおこなう。上体は45度くらい傾ける。
- ウ. お辞儀をせずに敬意を表すときにおこなう。相手と目を合わせ上体は倒さずに目を伏せる。
- エ. 入社、退社するときや、人の前を通るときにおこなう。上体は15度くらい傾ける。

(6) 普通語に対する尊敬語・謙譲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。

	普通語	尊敬語	謙譲語
ア	来る	参る	おこしになる
イ	見る	ご覧になる	拝見する
ウ	聞く	おっしゃる	拝聴する
エ	する	いたす	なさる

(7) 相手に柔らかな印象を与えるクッション言葉について、下記の空欄に入る言葉として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

「、こちらでは携帯電話の電源をお切りください」

- ア. せっかくのお話ですが
- イ. 身に余るお言葉ですが
- ウ. 恐れ入りますが
- エ. お言葉を返すようですが

(8) いわゆる「マニュアル敬語」ではない正しい言葉遣いとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「こちらが領収書の方になります」
- イ. 「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」
- ウ. 「5,000円からお預かりいたします」
- エ. 「店内で召し上がりますか」

(9) ビジネスにおける言葉遣いとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「担当者が10時に伺います」
- イ. 「お客様が参られました」
- ウ. 「この資料を読ませさせていただきます」
- エ. 「この時間は会議に出れません」

(10) 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. 起立して相手の正面で名刺を交換する。間にテーブルがあるときは脇に移動する。
- イ. 会社名、部署、氏名を名乗り、相手が文字を読める向きにして名刺を渡す。
- ウ. 名刺を切らしたときは、会社名、部署、氏名をメモ用紙に記入して渡す。
- エ. 受け取った名刺は胸の高さで持ち、相手の名前や役職等を復唱して読み方を確認する。

(11) 紹介の仕方について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 初対面の人同士を紹介するときは、共通の趣味や出身地、興味を引く話題などを交えておこなうとよい。
- イ. 取引先に上司を紹介するときは、名前、役職名の順で敬称をつけて紹介する。
- ウ. 自分が上司から紹介をされたときは、上司が部署、名前を相手に伝えているので特に自分からは名乗らない。
- エ. 上司に取引先の部長と担当者を紹介するときは、取引先の担当者、部長の順で上司に紹介してから上司を取引先の担当者と部長に紹介する。

(12) 来客者の案内について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

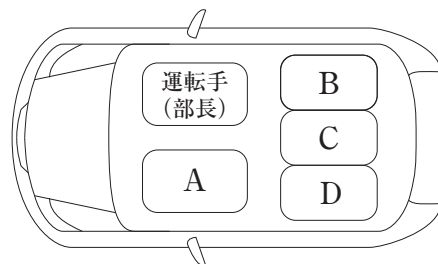
- ア. 部屋に案内をする際は、先に「〇〇階の〇〇にご案内します」とフロアと行先を伝える。
- イ. 応接室に入ったら、「こちらにお掛けになってお待ちください」と上座の席をすすめて座ってもらう。
- ウ. 階段を昇るときは客が先で自分は2、3段後ろを昇り、降りるときは自分が客の2、3段前を降りる。
- エ. 案内中は受付が不在となってしまうため、次の来客に備え、応接室に移動する際は客に合わせるのではなく自分のペースで早く歩き、短時間で案内を済ませる。

(13) お茶の接待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. 急須からお茶を注ぐ際は、茶たぐの上に茶碗をのせ、一人分ずつ注ぐようにする。
- イ. お茶はせん茶、ほうじ茶、玉露など多くの種類があるが、おいしく入れる温度は同じであり、どのお茶も100度を下回らないようにする。
- ウ. 茶碗の形状や模様が異なると、客に優劣を感じさせてしまう可能性があるため、社員が日頃から使っている茶碗があっても、社員と客の茶碗は同じものにする。
- エ. お茶を運ぶ際は、歩く振動でお茶がこぼれないように、お盆を腰の高さで固定して、両手で持つようにする。

- (14) 部長が運転する車に、課長、係長、主任、新入社員が同乗することとなった。課長と新入社員の座席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。

	課長	新入社員
ア	A	D
イ	A	C
ウ	B	C
エ	B	A



- (15) 電話の受け方について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 取引先から同僚あての電話がかかってきたが、上司と立ち話をしていたので、「ただ今会議中でございます」と相手に伝えた。
- イ. 電話を切る前に相手から「失礼します」と言われたので、「はい、さようなら」と親しみを込めてあいさつをした。
- ウ. 外出中の社員あてに電話が掛かってきたので、外出中であることを伝え、「直接お電話をお願いします」と携帯電話の番号を教えた。
- エ. 相手が「〇〇会社の〇〇と申します」と名乗ってきたので、知らない会社であったが「いつもお世話になっております」とあいさつをした。

- (16) 聞き間違いを防ぐための電話応対について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 数字の7（シチ）は数字の1（イチ）と聞き間違いやすいので、「ナナ」と言う。
- イ. 佐々木（ササキ）と田崎（タサキ）など聞き間違いやすい名前の場合は、「漢字ではどのように書きますか」などと聞いて確認をする。
- ウ. 「8時」では午前か午後かわからないので、「午前8時」または「午後8時」、「20時」と言う。
- エ. 会話を録音しておけば、後で内容を確認できるので、電話の最中に復唱したりメモを取ったりする必要はない。

- (17) 携帯電話の使い方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 電車の中で、マナーモードにしてある携帯電話に着信があったが、相手を確認するだけでその場では電話に出なかった。
- イ. 商談中、マナーモードにしてある携帯電話に着信があったので、商談相手には気づかれないように、後で連絡するというメールをすぐに送った。
- ウ. 外出中に取引先へ連絡する際は、周囲に人がいないことを確認したうえ、個人情報や会社の機密情報などが漏れないように重要な用件を話すのは避け、手短に済ませる。
- エ. 歩行中に使用すると視界が狭まり、通行人や車、自転車と接触する危険性が高まるので、電話をするときや訪問先を地図で確認するときなどは、端に止まって使用する。

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

- ア. 祝儀袋は使い終わったら捨てられてしまうので、わざわざ豪華なものを用意しなくても、紅白蝶結びの水引やのしが印刷された安価なものを用いればよい。
- イ. 男性の服装は、格式の高い披露宴でなければ一般的には準礼装だが、招待状に「平服でお越しください」と書いてあれば、カジュアルな普段着でよい。
- ウ. 友人の披露宴でのスピーチは、過去の不幸や苦労話、恋愛話は避け、祝福・はなむけの言葉や人柄、エピソードなどを簡潔にまとめ、ユーモアを交えて3分程度で終えるようにする。
- エ. 女性の服装は、新婦のウェディングドレスに合わせて白色のドレスを着用する。豪華な宝石のアクセサリーをつけて、披露宴の場が華やかになるよう心がける。

(19) 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. 告別式に参列する際、故人の宗教・宗派がわからない場合は、表書きが「御仏前」と書かれた不祝儀袋を用いる。
- イ. 通夜は遺族・近親者や故人と親しかった人たちが故人との別れを惜しむ儀式であるが、今日では葬儀場で行われることが多いため、一般弔問客も参列するようになっている。
- ウ. 葬儀用の不祝儀袋の表書きは、涙で墨が薄くなるという気持ちを表して、薄い墨で書く。
- エ. 仏教で故人を供養するための法要として「四十九日」「一周忌」などがあり、一般的には親族や近親者でおこなう。

(20) 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. お中元は、お世話になっている人に夏季に贈り物をする習慣である。贈る期間はそれぞれの地域のしきたりにより大きく異なるので注意が必要である。
- イ. お歳暮は、その年にお世話になった人に贈り物をする習慣で、翌年の1月末までに相手に届くように贈る。
- ウ. お中元を会社に贈る場合、缶ジュースや水ようかん、ゼリーなどみんなで分けやすく、暑い時期に喜ばれるものがよい。
- エ. お中元やお歳暮はお世話になっている人へのお礼なので、お返しをする必要はないが、できるだけ早くお礼状を出すようにする。

(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. 焼き魚などの長皿、盛り合わせの大皿や器は持ち上げて食べない。
- イ. 懐紙は指先や箸先の汚れをぬぐったり、受け皿として使ったりできるので、あらかじめ用意しておくとうよい。
- ウ. 料理の味が混ざらないように、箸先を口の中に入れてなめてきれいにしてから次の料理を食べる。
- エ. 箸置きがなければ、箸袋を折って箸置きの代わりにする。器や皿の上に箸を置かない。

(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. ナプキンは二つ折りにして膝の上に置く。食事の途中で席を離れるときは、きちんとたたんでテーブルの上に置く。
- イ. テーブルと体の間は握りこぶし1～2個分くらいあけて座る。また、椅子の背もたれには寄りかからないように座る。
- ウ. ライス（白米）はフォークの表面に、フォークからはみ出さない位の量をのせて食べる。スプーンはスープなどをすくうためのものであり、ライスを食べるのには用いない。
- エ. パスタを食べるときに、スプーンを受け皿代わりにして、その上でフォークを回転させるような、カトラリー同士が擦れて傷がつく食べ方をしない。

(23) 中国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. 一口では食べられない春巻きなどをそのままかじりつくのは上品ではないので、箸で一口大に切ってから食べる。
- イ. 麺類のスープは、器に口をつけて飲んだりせず、れんげを使って飲む。
- ウ. 円卓のターンテーブル（回転台）は時計回りに回す。自分の席に近いからといって反対には回さない。
- エ. 大皿の料理やスープは、こぼさないように立ち上がって取り分ける。

(24) 接客に対する心構えについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 年齢や性別、外見などで接客態度を変えず、どんな客にも相手の気持ちに寄り添い、心のこもった接客を心掛けるとよい。
- イ. 売り場に客がいないときは、同僚や上司とプライベートな話題で親睦を深めるとよい。
- ウ. 売り場の商品の知識だけでなく、流行や消費動向に関する情報を、専門誌、SNSなどからこまめに収集し把握するとよい。
- エ. 地域の慣習や行事、儀礼の知識を身につけ、客の要望に応えられるような接客を心掛けるとよい。

(25) ホスピタリティについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. いつでも相手が誰であろうとも同じ対応することが求められる。接客にあたる者は、マニュアルどおりに対応しなければならない。
- イ. ホスピタリティとは、相手を慈しむ心や歓待の精神による自発的な行為である。
- ウ. 常に相手の立場に立って寄り添うよう行動する。客は心のこもった接客によって感動や驚きを感じることができる。
- エ. 医療現場だけでなく飲食店や旅館、ホテルなどにおける接客の場面で求められる。

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) 企業の経営組織について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 組織は大きく経営者層、管理者層、一般従業員の階層に分けられる。
- イ. 仕入、製造、販売などの専門機能で編成される組織を職能別組織という。
- ウ. 経営者層には、社長、専務、部長、課長などの職位があり、企業経営の基本方針を決定する。
- エ. 製品ごと、顧客ごと、地域ごとなどに部門化して運営する組織を事業部制組織という。

(2) 株式会社における意思決定について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 株主総会は、経営に関する重要事項を決定する最高意思決定機関である。
- イ. 経営方針から日常的な物品購入まで、内容に関わらず、意思決定はすべて会議によって行う。
- ウ. 取締役会は、業務執行の意思決定をする権限を与えられている。
- エ. 意思決定の内容は上司から部下へ指示や命令として伝えられ、社員はそれに従う義務がある。

(3) 報告・連絡・相談について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 上司に業務の報告をするときは、自分の解釈や意見を交えて説明し、最後に結論を述べる。
- イ. 業務の進行状況が悪いときほど早めに上司に報告し、対策を立てる。
- ウ. 連絡を受けたら自分一人の情報とせず、必要とする人や部署を適切に判断して共有する。
- エ. 自分では手に負えないことや心配事があるときは、一人で悩まずに先輩や上司に相談する。

(4) 上司との会話について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 前にも聞いたことがある内容の話を始めたら「その話は聞いたことがあります」と話を止める
とよい。
- イ. 話している内容がある程度わかってきたら「つまりこういうことですね」と話をまとめるとよ
い。
- ウ. 話の内容が理解できないときは、首を振るなどして上司に気づいてもらえるような態度をとる
とよい。
- エ. 話の切れ目には「はい」「そうですね」などと肯定的なあいづちを打つとよい。

(5) 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. 時間のかかる仕事から先に取り組み、すぐにできる仕事は余裕があるときに行う。
- イ. 始業前に一日の予定を確認し、段取りを決めてから仕事に取りかかる。
- ウ. 計画を立てるときは、ある仕事に遅れがでてでも全体として期限に間に合うよう、ゆとりを持っ
た時間配分にする。
- エ. 頼まれた順番や期限よりも、自分の得意なことを優先して仕事に取りかかる。

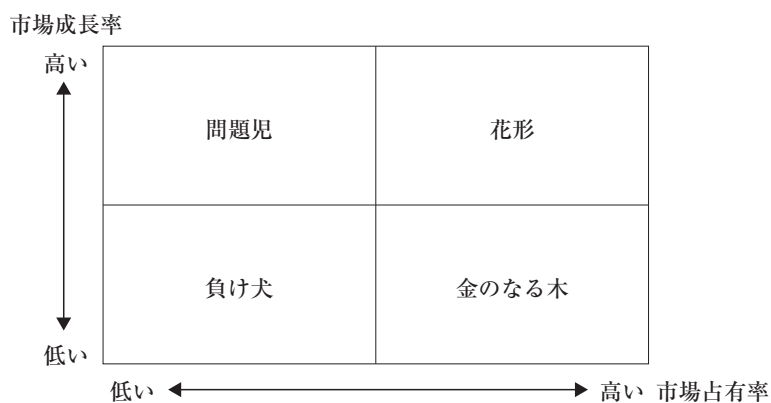
(6) 社会人としての心構えについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 社員が慣習として勤務時間前に清掃活動を行っている場合でも、就業規則に明文化されていなければ、特に参加する必要はない。
- イ. 社内に不用品や消耗品があっても、自分の判断で勝手に社外に持ち出してはならない。
- ウ. 得意先への訪問は、相手の準備時間を考慮して、約束の時間より5分程度経ってから到着するようにする。
- エ. 就業時間内であっても休憩時間であれば、社内の電話で私的な連絡をとっても構わない。

(7) 人的ネットワークについて、次のなかから適切なものを一つ選びなさい。

- ア. こちらが有利な立場にある仕入先に対して、一方的な要求や横柄な態度をとってはならない。お互いに持ちつ持たれつ関係を築くとよい。
- イ. 顧客目線の意見や発想を得ることもあるので、仕事とは直接関係のない友人や趣味を通じて知り合った人との関係も大切にするとよい。
- ウ. 社内では得られない新たなビジネスチャンスに繋がることもあるので、展示会や見本市などの社外イベントには積極的に参加し、多くの人と交流したほうがよい。
- エ. 社内で人脈を広げると、派閥に組み入れられたりねたまれたりして、かえって仕事がしづらくなるので、社員同士のつきあいは最小限でよい。

(8) PPM (プロダクト ポートフォリオ マネジメント) における「金のなる木」の領域にある事業について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。



- ア. 利益が少ないか赤字なので、早期に撤退するか投資を増やして占有率を高めるかの選択をする。
- イ. 将来性は低い安定した利益を見定める。
- ウ. 利益が少なく将来性も低いため、縮小するか撤退するかを検討する。
- エ. 成長率が高いので、さらに占有率を高めるため今後より一層の投資を増やす。

(9) ディベートについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 特定の議題について肯定側、否定側それぞれが相手の意見を尊重しながらも自分の意見を述べ、最終的には合意を形成することを目的としている。
- イ. 肯定側、否定側のディベーターと審判団の3つのグループで編成され、肯定側と否定側が向き合って座り、両者の間に審判団が座る。
- ウ. 肯定側の立論から始まり、否定側の尋問、立論と続いていくのが一般的な流れである。
- エ. 立論とは、議題を肯定する理由と否定する理由などを説明することである。

(10) 苦情対応について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 客の話から矛盾点を探りだし、客が勘違いしていることに気づくよう早い段階で指摘するとよい。
- イ. 複数で対応すると客が言いくるめられると誤解するので、最初から最後まで必ず一人で対応するとよい。
- ウ. まずは謝罪して客の話最後までよく聞く。苦情は客からの期待や要望と受けとめ、感謝の気持ちをもって対応するとよい。
- エ. 客も不快な思いをしているので記録として残さないほうがよい。また、個人情報保護の観点からその情報は社内で共有してはならない。

(11) ソーシャルメディアを活用することで企業が期待できる効果について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 自社商品に対する相談を受けた後は、関連する情報だけでなく、在庫品や処分品の情報も発信することができる。
- イ. アンケートを実施して既存商品に対する要望や新商品に対する意見を募り、商品開発に生かすことができる。
- ウ. お得な商品情報を発信したり、クーポンを配布したりして、実店舗やネットショップへの来店を促すことができる。
- エ. クチコミで広がり、多くの共感を得られた情報は、信ぴょう性が高く信頼できるので、経営活動に反映させることができる。

(12) 会議の形式について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 小グループでの話し合いの後、代表者が意見をまとめて発表する形式をパネルディスカッションという。
- イ. おもに公共性の高いテーマについて、参加者が意見を出し合う形式をブレインストーミングという。
- ウ. おもに学術的なテーマについて専門家が講演をおこない、その後参加者と質疑応答をおこなう形式をシンポジウムという。
- エ. 他人の意見を批判せず、自由にたくさんのアイデアや意見を出し合う形式をフォーラムという。

(13) 会議の準備として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 出席者を公平に扱うため、会議の形式にかかわらず、事前に席次は決めないで、受付順に好きな席に座ってもらう。
- イ. 会議の目的に合った出席者を選び、出席予定者一覧表を作成する。
- ウ. 当日使用する会場の広さや机・椅子の数、受付の位置などを事前に確認する。
- エ. 会議を行う会場は、終了予定時刻よりも余裕をもった時刻まで使用できる場所を選ぶ。

(14) 下記の社外文書（一部）について、文中の①～③に入る語句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。

営発第189号 令和4年12月18日
(省略)
<u>見本送付のお知らせ</u>
拝啓 (①) の候、貴社ますます (②) のこととお喜び申し上げます。 さて、このたびは当社製品の見本をご請求いただきまして、厚く御礼申し上げます。
(省略)
(③)

- ア. ①厳寒 ②ご発展 ③草々
- イ. ①寒冷 ②ご隆盛 ③敬具
- ウ. ①余寒 ②ご健勝 ③敬具
- エ. ①秋冷 ②ご繁栄 ③草々

(15) 稟議書（りんぎしょ）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. 関係者に回覧して案件の承認を求めるための文書
- イ. 会議の出席者や討議内容、決定事項などをまとめた文書
- ウ. 宣伝を目的とした催しを知らせるために出される文書
- エ. 商品やサービスの売買に関する取り決めに記載した文書

3 次の文章を読み、問いに答えなさい。

あるIT企業に就職した新入社員Aは、新入社員研修が終わり、システム開発部への配属が決まった。まずは上司から顧客への対応を学んで欲しいと、1ヶ月間は1階フロアの受付を任されることになった。ある日、①取引先企業の顧客Bが訪ねてきた。

社員A：「いらっしゃいませ。おはようございます」

顧客B：「いつもお世話になっております。全商商事のBと申します。10時に打ち合わせの約束があるのですが、営業部のCさんをお願いできますか」

社員A：「確認いたしますので、少々お待ちください」

社員Aは、会社全体の来客予定表を調べたが、10時に顧客Bが来訪するという記載がなかった。

社員A：「来客予定表に記載がないのですが・・・お約束は間違いはないですか」

顧客B：「②私が嘘をついているとおっしゃりたいのですか。確かにアポイントメントを取ったので確認してください」

社員A：「かしこまりました」

社員Aは、営業部の社員Cに内線で10時からの顧客Bとの約束を確認した。その後、社員Cの指示で社員Aが、3階にある応接室まで誘導することになった。

社員A：「お待たせいたしました。お約束の確認が取れました。申し訳ございませんでした」

顧客B：「アポイントメントが確認されてよかったです。来訪予定は必ず受付に伝わるようにしておいてもらえませんか」

社員A：「申し訳ございません。以後、気を付けます。それでは、応接室までご案内いたします」

顧客B：「よろしくお願いします」

社員Aは新入社員研修で学んだ、廊下での案内はななめ前方を歩くことを意識して誘導した。

社員A：「こちらの③エレベーターで、上の階まで上がります。お足元に気を付けて、お乗りください」

顧客B：「ありがとうございます。ドアを閉めますね。何階を押せばよろしいですか」

社員A：「気が利かなくてすみません。エレベーターの操作は私がします」

3階に到着しエレベーターを降りて、顧客Bを④応接室へ誘導した。



数時間後、打ち合わせを終えて帰る顧客Bに対して、社員Aは受付にて会釈をして見送った。

来客対応を終えた社員Aは、お昼休憩になり、仲のよい同期の社員たちと社外へ食事に出掛けた。そこで社員Aは食事をしながら、先ほどの顧客Bへの対応など、⑤会社での出来事を大声で面白おかしく話した。

問 題

(1) 下線部①より、来客の応対をするにあたり、社員Aが心掛けるべきこととして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 最初の応対次第で第一印象が決まり、会社のイメージに影響を与えることを自覚する。
- イ. 来客者の年齢や身なりなどにより、相手にあわせて応対する。
- ウ. 椅子に座っているときは起立し、その場に合ったお辞儀をして、あいさつをする。
- エ. 親切さや気配りなど、十分な心遣いが必要であり、明るく笑顔で迎える。

(2) 社員Aは下線部②のように言われなかったためにどうすべきだったか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 社内での連絡ミスの可能性があるので、「さようございますか。少々お待ちください」などと言ってから、すぐに担当者に顧客Bとのアポイントメントの確認をして、指示を仰ぐ。
- イ. 来客者を待たせるのは失礼なので、「来客予定表には記載がないですが、せっかくお越しくくださったので中へどうぞ」などと、受付で判断をして来客者を中へ通す。
- ウ. 来客者のミスの可能性があるので、「失礼ですが、お約束は本日でお間違いないでしょうか」などと丁寧に尋ねて、来客者に予定を確認してもらう。
- エ. 来客予定表に記載がないので、「本日のところは、お引き取りください。日を改めていただければと思います」などと、来客者に帰ってもらう。

(3) 下線部③より、エレベーターでの案内として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. エレベーター内では他の人の迷惑にならないように、来客者との会話は最小限にとどめる。
- イ. エレベーター内では来客者を奥に誘導し、自分は操作盤の前に立つ。
- ウ. 乗るときは、「失礼します」と自分が先に乗り、開ボタンを押しながら来客者を誘導する。
- エ. 降りるときは、来客者に開ボタンを押しておいてもらい、自分が先に降りて誘導する。

(4) 下線部④より、応接室への誘導として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「空室」の表示があっても、軽くノックをして「失礼します」と言ってからドアを開ける。
- イ. 担当者が来るまでは来客者とドアの前で一緒に待機し、担当者が来てから入室する。
- ウ. 外開きのドアは来客者が先で、内開きのドアは自分が先に入ってから来客者を入れる。
- エ. 来客者が入室したら、後ろ手にならないよう、ドアに両手を添えて静かに閉める。

(5) 下線部⑤の社員Aの言動について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 隣の席の人に聞こえないように細心の注意を払い、小声で話すことを意識する。
- イ. 個人が特定されないように内容だけを話し、顧客Bの名前は口にしない。
- ウ. 情報漏えいの危険性があるため、社外では職場の話をもやみにしない。
- エ. お昼休憩でも社外であるので、たとえ仲のよい同期であっても、職場の話は面白がらずに真剣な態度で話す。

4 ビジネス全般に関する各問いに答えなさい。

(1) 営業部の社員Aは、1週間後のX社における新商品のプレゼンテーションの準備に追われている。昨日、Y社担当の社員Bが急に発熱し、10日間は出社できないことがわかった。C課長はBが作成中の資料をAに完成させるよう指示した。本日、C課長から、資料がどうなっているかと聞かれたときのA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. 「ただ今作成中です。あとどのくらい時間をいただけますか」
- イ. 「自分の仕事だってあるのに、そんな簡単にできるはずないじゃないですか」
- ウ. 「あとどれくらいかかるかわかりません。お急ぎなら、私よりもほかの人に頼んだ方がいいと思います」
- エ. 「ちょうど今やろうと思っていたところです。がんばりますので多分何とかできます」

(2) ある家具製作会社の開発部のAは、ソファの新商品開発に取り組んでいる。本日、食堂で隣席した営業部のB部長から「こんどのソファは価格をできるだけ抑えて」と言われ、その後、品質管理部のC部長からも「価格よりも品質を重視して」と言われた。このような場合、Aはどのように対応すればよいか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. B部長とC部長はいずれも直属の上司ではないので、二人の指示は無視して自分の仕事を進める。
- イ. 最初のB部長の指示に従い、できるだけ価格を抑えた新商品の開発を目指す。
- ウ. これまでのB部長とC部長の話直属の上司であるD部長に報告し、指示を仰ぐ。
- エ. 自分でも購入者に長く使ってもらえる商品を作りたいと思っているので、C部長の指示に従う。

(3) 令和4年における日本経済を取り巻く環境として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 原油価格が上昇した。産油国であるロシアからの原油輸出が、ウクライナ侵攻によって滞り、世界的に原油の供給量が減少するのではないかという懸念が大きな要因となった。
- イ. 小麦などの穀物価格が上昇した。アフリカ、アジア諸国の人口増大や所得向上などにより世界的な需要が高まる中で、世界各地で頻発した天候不順による不作が重なったためである。
- ウ. 年当初と比べて円高傾向が続いている。強い円を背景に外国からの輸入品を安く買えるようになった。また、外国に旅行する日本人が大幅に増えた。
- エ. 物価が上昇傾向にある。各事業者は、原材料や燃料、包装資材、物流費用などの上昇分を販売価格に転嫁してきており、加工品をはじめ、生鮮品、飲食店の価格が上昇傾向にある。

- (4) 社員Aは、取引先である全商食品株式会社が開催するセミナーの案内状を受け取った。下記のような返信用はがきの表面と裏面の記入について、①、②の問いに答えなさい。

表面	裏面
<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 50px; margin: 0 auto 20px auto;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> 1 6 0 0 0 1 5 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>東京都新宿区大京町二十六番地</p> <p>全商食品株式会社</p> <p>総務課セミナー担当</p> <p>東京 太郎 行</p> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>御住所</p> <p>御芳名</p> <p>役職名</p> <p>会社名</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>御出席</p> <p>御欠席</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>外食産業セミナー</p> </div> </div>

- ① 表面のあて名の下にある「行」の文字を二重線で消し、その左側に記入する語として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

ア. 御中 イ. 様 ウ. 殿 エ. 宛

- ② 裏面の記入について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「出席」か「欠席」のどちらか一方を○で囲み、敬意表現である「御」と○で囲まなかった方を二重線で消す。
- イ. 「御芳名」「御住所」の「御」と「芳」は敬意表現なので、二重線で消して、その下に名前と住所を書く。
- ウ. 出席する場合は、余白部分に「よろしくお願ひいたします」などとひと言書き加えるとよい。
- エ. 欠席する場合は、余白部分に「忙しいので行けません」「興味ありません」などと欠席の理由を正直に書き加えるとよい。