

令和5年度  
第12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) 社会人としての資質について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 仕事とプライベートのけじめをつけ、両方を充実させることで相互に良い効果を生み出せるようにする。
- イ. 健康管理のために、日頃から十分な睡眠と栄養バランスが取れた食事を心掛ける。
- ウ. 仕事をひとりでやり遂げる責任感を持ち、失敗やミスが起きても、自分だけで考えて行動する。
- エ. 仕事でのトラブルや人間関係などが原因で起こるストレスをコントロールし、感情を安定させる。

(2) 仕事への取り組み方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 自社の商品やサービスに誇りを持ち、常に最新の情報を把握しておく。
- イ. コピー取りや資料整理などの単調な仕事を任されたとしても前向きに取り組み、迅速かつ正確で丁寧な仕事を心掛ける。
- ウ. 与えられた仕事は締め切りを確認し、仕事の進捗状況を上司にこまめに報告する。
- エ. 就業時間内は自分に与えられた仕事だけに集中し、仕事が完了した後は上司からの指示を休息しながら待つようにする。

(3) 有給休暇の取り方として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 休暇は労働者の権利なので、繁忙期であっても事前の調整は不要であり、自分の都合を優先してよい。
- イ. 取引先と信頼関係が築けていれば、長期の休暇を取る場合でも特に連絡しなくてもよい。
- ウ. 長期の休暇を取る場合は、前日までに現在担当している仕事内容のメモを同僚や上司に渡して、情報共有を図る。
- エ. 休暇を申請するときは、上司に了承してもらうために理由を必ず伝え、所在を明確にしておく必要がある。

(4) ビジネスで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. 社会人である自覚を示すために、なるべく高級なブランド品を身につける。
- イ. 腕時計を着用し、スマートフォンを時計代わりに使用しない。
- ウ. 相手の印象に残るように、においの強いコロンや香水をつける。
- エ. 髪の毛に寝癖があっても仕事をする上では支障がないので気にしなくてもよい。

(5) 「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. スーツの色に関わらず、靴下は清潔感を出すために白色のものを着用するとよい。
- イ. 靴は革製で、黒色、紐のあるものが基本である。汚れがないようにきれいにしておく。
- ウ. クールビズ期間は、会社で認められていればネクタイは着用しなくてもよい。
- エ. 顔の表情が相手に伝わるように、髪の毛の長さは短めに整えておくとよい。

(6) 「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. 高圧的に感じられるような高いヒールの靴は、避けたほうがよい。
- イ. クールビズ期間は、スカートを着用する際にストッキングを履かなくてよい。
- ウ. 髪が長い場合は、後ろで束ねたりピンで留めたりするとよい。
- エ. 化粧は派手なものやノーメイクは避け、健康的に見える程度がよい。

(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. 常に明るく元気よく大きな声であいさつをする。時間や場所、相手の立場によって変える必要はない。
- イ. 帽子やサングラスは、屋外であれば着用したままあいさつをしてもよい。
- ウ. 一度あいさつをした同僚には、その日のうちにまた会ってもあいさつをする必要はない。
- エ. あいさつは人間関係を築くコミュニケーションなので、取引先や客とだけでなく、職場でも自分から積極的にするとよい。

(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. 取引先で自己紹介をする際に、「いつもお世話になっております」と言い、握手をしながらお辞儀をした。
- イ. 退勤する際に、職場に残っている同僚や上司に「お先に失礼します」と声をかけた。
- ウ. 廊下で上司が客と会話をしながら歩いてきたため、端に寄り、立ち止まって会釈をした。
- エ. 前日遅くまで残業をしていた同僚に「昨日はお疲れ様でした」と労いの言葉をかけた。

(9) 普通礼（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. つま先を90度開き、つま先立ちになりながら、ゆっくりしゃがむ。武道などで体を低くし、相手にかしこまった形を示すときに使う。
- イ. 視線を自然に下ろしながら、上体を15度傾ける。廊下ですれ違うときなどに使う。
- ウ. 上体を30度傾け、視線は足元から約1.5m先に向ける。客を迎えるときなどに使う。
- エ. 片足を斜め後ろの内側に引き、もう片方の足の膝を軽く曲げる。おもに西洋で女性が目上の人に対して使う。

(10) 客に対する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. 新商品を紹介するとき                    - 「パンフレットを拝見されますか」
- イ. 打ち合わせの場所を決めるとき       - 「私がそちらに伺います」
- ウ. 相手の都合を聞くとき                 - 「その日は、お出かけになられますか」
- エ. お茶を出したとき                       - 「遠慮なさらずにいただいでください」

(11) ビジネスでの会話について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 誰に聞かれるかわからないので、どんなときでも小さな声で話すようにする。
- イ. 表情や態度は話の中身には関係ないので、特に意識せずに話すようにする。
- ウ. ゆっくり話すと相手の時間を余分に奪ってしまうので、早口で手短かに用件を話すようにする。
- エ. 誤解を招くといけないので、あいまいな表現は避け具体的に話すようにする。

(12) 敬語の種類について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 美化語はものごとを上品に言い表す言葉であり、「お料理」「ご飯」といった使い方をする。
- イ. 謙譲語は相手に対して敬意を表す言葉であり、「召し上がる」「おいでになる」といった使い方をする。
- ウ. 尊敬語は自分や身内をへりくだって表す言葉であり、「申し上げる」「存じ上げる」といった使い方をする。
- エ. 丁寧語は二重に敬語を用いるていねいな言葉であり、「おっしゃられる」「お読みになられる」といった使い方をする。

(13) 社会人の言葉遣いとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 自分の会社の課長を相手に紹介するときに、「課長の〇〇です」と言った。
- イ. 相手の会社の部長を呼ぶときに、「〇〇部長様」と言った。
- ウ. 相手の子どものことを話すときに、「ご子息」「ご息女」と言った。
- エ. 自分の両親のことを話すときに、「お父さん」「お母さん」ではなく、「父」「母」と言った。

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

- ア. 短時間で効率よく済ませるために、話したい内容をまとめ、資料等はあらかじめ手元に用意しておく。
- イ. 数コールしても相手が出ない場合は、忙しくて電話に出られない可能性があるため、一旦切り、時間を置いてからあらためてかけ直す。
- ウ. 早朝や昼食時間帯、夜遅くにかけるときは、お詫びの言葉を添えてから用件を伝える。
- エ. 原則として受けた方から切るため、自分からかけたときは、話が終了しても相手が切るまでそのまま待つ。

(15) 苦情電話の対応として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 明らかに相手が誤解していると分かったら、すぐに相手の話をさえぎって「その点は違います」と誤解している部分をはっきりと指摘する。
- イ. 相手の主張や具体的な状況がわからない場合、「私には対応できかねます」と正直な気持ちを伝えて電話を切る。
- ウ. 金銭の要求など悪質なクレームに対しては、「残念ながらできません」と落ち着いた口調ではっきりと伝える。
- エ. 社長を名指ししてきた場合、「ただいま社長に代わります」と用件を聞かずに社長へつなぎ、すべてを任せる。

(16) 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。

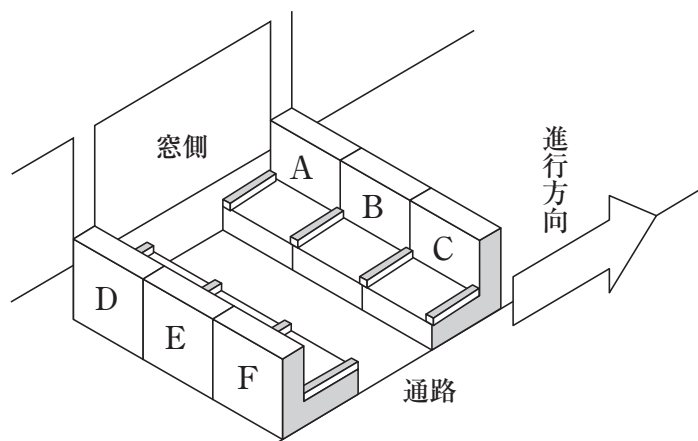
- ア. 相手の話を聞き取れなかった場合は、ためらわずに聞き直して確認をする。
- イ. 電話の出だしは、つながったことを知らせるため「もしもし」からはじめる。
- ウ. 電話を取り次ぐときは、通話口を手で押さえるのではなく、保留ボタンを押す。
- エ. 電話の内容は、5W3Hを意識しながらメモをしておく。

(17) 来客対応について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 客を応接室の中へ案内するときは、どんなときにも客を優先させるため、ドアが内開きの場合でも客を先に入れる。
- イ. 客にお茶を出すために応接室へ入室するときは、そそいだお茶がこぼれないように扉の外で声をかけて、自社の社員に扉を開けてもらう。
- ウ. 商談が終了し客を退室させるときは、出入口が引き戸の場合は自分が先に退室し、客に戸を閉めてもらう。
- エ. 車で来社した大切な客を見送るときは、玄関から出て、車が動き出したら車が見えなくなるまでお辞儀をする。

(18) 新幹線で6人向かい合わせの席次について、1番目と6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。

- 1番目－6番目
- ア. D － C
  - イ. D － B
  - ウ. F － B
  - エ. F － C



(19) アポイント（訪問予約）から訪問までについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 訪問の際は、ほこりなどで建物内を汚さないように、コートは建物に入る前に脱ぎ、表面を内側にして手に持って入る。
- イ. 訪問日時を決めるときは、こちらからいくつかの案を提示して、相手の都合を優先して決めるとよい。
- ウ. 意思決定権を持っているのは職位の高い人であるため、訪問予約をするときはできる限り直接社長や役員などに電話をかける。
- エ. 約束の時間に遅れてしまいそうなときは、遅れる理由と到着見込みの時間を簡潔に、迅速に連絡する。

(20) 長寿の祝いの説明として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「白」の字を音読みすると、「はく」となることから、89歳のお祝いを白寿という。
- イ. 十干十二支が60年で一巡して生まれた年の干支に還ることから、満60歳のお祝いを還暦という。
- ウ. 「喜」という字の草書体は、七十七と読めることから、77歳のお祝いを喜寿という。
- エ. 「米」の字を分解すると、八十八となることから、88歳のお祝いを米寿という。

(21) 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. 葬儀での故人への弔い方として、仏式では献花、神式では焼香、キリスト教式では玉串奉奠（たまぐしほうてん）がある。
- イ. キリスト教での死とは神に召されることなので、「安らかなお眠りをお祈りいたします」と弔意を伝える。仏式のお悔やみの言葉である「ご愁傷様でした」は言ってはいけない。
- ウ. 不祝儀袋は、無地もしくは蓮や菊、蘭などの模様の寒色系の袱紗（ふくさ）に包んで持参し、受付で袱紗から出して渡す。
- エ. 斎場には供花・供物があることが多いが、それらは親族、近親者や会社、団体などが供えるものであり、一般弔問客は供える必要はない。

(22) 出産のお祝いについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. お祝い品を渡すのは、早ければ早いほどよいので、大安、仏滅、友引といった六曜などの暦を気にする必要はない。
- イ. 病院で出産した同僚へのお祝いは、なるべく早く、まだ病院にいる間にした方がよい。
- ウ. お祝い品には、「何度あってもおめでたい」という意味の紅白の蝶結びの水引がついたのし（のし紙）をつけて、表書きとして「御祝」や「御出産御祝」などと書く。
- エ. お祝い品は、出産の労をねぎらう意味も込めて母親が使う化粧品やアクセサリを贈るようにする。乳児の成長は早く、乳児のための衣服はすぐに使えなくなってしまうので避ける。



(23) 和食のマナーとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 芋にかじりついたが、ひと口で食べきれなかった分は皿に戻した。
- イ. 味噌汁が熱くて持てないので、汁椀を自分のそばまで寄せて持ち上げずに飲んだ。
- ウ. 箸に付いた食べ物を口でなめて取り、次の料理を食べた。
- エ. 箸を使うときは、上の箸だけを動かし、下の箸は固定したまま動かさない。

(24) レストランでの会食のマナーとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. とても疲れていたのに、テーブルにひじをついて食事をした。
- イ. 邪魔にならないようにバッグは椅子の背もたれに置いてから、椅子に座った。
- ウ. 少し寒かったので、コートは預けずに着たままでテーブルに着席した。
- エ. フォークを床に落としてしまったが、従業員の手をわずらわせないように自分で拾った。

(25) 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. 中華まんじゅうは、そのままかぶりつかず、まず半分に割り、ひと口大にちぎって食べる。
- イ. 大皿に盛られているものは、そのまま食べず、取り皿に取り分けて食べる。
- ウ. 円卓では、出入口から一番遠い席が上座となる。
- エ. 温かい料理が多いので、冷めてしまわないように、自分の分を取り分けたら食べ始めてよい。

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) 下記の得意先への社外文書（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。

(省略)
ご入金のお礼
拝啓 平素より格別の（ ① ）を賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、このたびの納品につきましてご請求申し上げましたところ、早速のご入金をいただき誠にありがとうございました。つきましては（ ② ）を同封させていただきましたので、ご査収のほどよろしくお願ひ申し上げます。
なお、今後とも多少にかかわらず（ ③ ）のほどお待ちいたしております。
敬 具

- ア. ① ご高配                      ② 領収書                      ③ ご用命  
イ. ① ご健勝                      ② 請求書                      ③ ご用命  
ウ. ① ご高配                      ② 請求書                      ③ ご理解  
エ. ① ご健勝                      ② 領収書                      ③ ご理解

- (2) あるメーカーのA製品の3年間の支店別売上高を示した下記の表について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

支店	2020年	2021年	2022年
東京	1,200	750	400
大阪	400	300	200
福岡	400	450	400

- ア. 各支店の売上高の推移を表すには、折れ線グラフが適している。  
イ. 各年度の売上高合計と各支店の比率を同時に表すには、積み上げ棒グラフが適している。  
ウ. 各年度の売上高合計に対する大阪支店の割合は、2年連続で減少している。  
エ. 売上高合計は毎年減少し、2年間で半減している。

- (3) 上司への報告について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 社外から緊急の報告を入れるときは電話で簡潔に伝え、帰社してから詳細を報告する。  
イ. 口頭では説明しにくい内容については、見やすい資料やデータなどを添えて報告する。  
ウ. 仕事の日々の進捗状況は報告せず、すべての仕事が完了したときだけ報告する。  
エ. 5W3Hをふまえ、憶測や私見を入れることなく事実だけを簡潔に報告する。



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

- ア. 「料金受取人払い」は、アンケートの回収や通信販売の注文など、送信相手に料金を負担させずに返信してもらいたいときに利用する。料金は返信があった分だけ支払えばよいので無駄がない。
- イ. 「内容証明」は、クーリングオフの通知書を送るときなどに利用する。送付用と保管用、控え用の3通の書類を用意することで、どのような文書を送ったかを証明できる。
- ウ. 「速達」は、とにかく急いで相手に届けたいときに使用する。通常料金に加え速達料金が必要になるが郵便局で到着日や到着時間を確認することができる。
- エ. 「簡易書留」は、定期的に毎月50通以上の郵便物を送るときに利用する。あらかじめ郵便局で手続きをしておけば代金は翌月の20日にまとめて支払う。

(5) 販売員の対応として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 客が入店したらすぐに近寄り「いらっしゃいませ、何かお探しですか」と親しみを持ってもらえるように声をかけた。
- イ. レジで代金を受け取るときに値札を客に示し「消費税を合わせまして〇〇円です」と金額を確認した。
- ウ. 入店した客が何も購入せず店を出たので、気付かないふりをして無言で見送った。
- エ. 客が商品を手に取り購入を迷っているようなので、「ご購入でよろしいですね」と客が購入を決めるように声をかけた。

(6) オフィス環境の整備について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. オフィスの色彩は、役員室や会議室は緑やベージュなど落ち着いた色に、応接室は茶系統の暖かみを感じさせる色にするとよい。
- イ. 室内の明るさは目の疲れを防ぐためカーテンやブラインドなどを取り付け、間接照明や自然光を上手に活用するとよい。
- ウ. 応接室は、セキュリティの観点からエントランスから離れた場所に設置する。使用していないときは仮眠をとったり、同僚と談話したりするのに利用しても構わない。
- エ. ドアをゆっくり閉めるドアクローザーや厚手のカーテンを用いたり、電話の呼び出し音を調整したりすることで、静かな環境をつくるよう心掛ける。

(7) 取引先に送る縦書きの封筒の書き方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 相手の住所は右上から都道府県名から書き始め、番地を漢数字で記入し、その左にはビル名や階数を省略せずに記入した。
- イ. 会社名を記入し、役職名、個人名に「様」をつけ、「営業部長 ○○○○ 様」と封筒の中央に記入した。
- ウ. 剥がれないように封筒をのりづけしたあと、封印として「緘」と記入した。
- エ. 社内で一番早く気付いた人に開封してもらうために、表面の左下に「親展」と大きく記入した。

(8) スケジュール管理について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 年間予定表は、個々の社員の一日一日のあらゆる行動を詳しく記入した表である。誰でも一目でわかるような場所に掲示するとよい。
- イ. 週間予定表は、1週間のアポイントや会議の予定など、その週の行動を記入した表である。時間、場所など必要な情報を書き込むとよい。
- ウ. PERT図は、仕事の時間的配分を表し、予定と実施により進行状況が一目でわかるように作られたものである。
- エ. ガントチャートは、作業が複雑に関わる業務に対して時間のかかる作業を見つけ出し、作業を効率的におこなうために作成する。

(9) 交渉における効果的な話の進め方について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 相手に断られないようにするためには、「お買い求めいただける場合は、明るい色と落ち着いた色のどちらがよろしいでしょうか」などと、二者択一で聞いていくとよい。
- イ. 相手からの質問には答えず、自分の要求は時間をかけて伝え、自分の主張が認められるように進めていく。
- ウ. 相手の意見に納得できないときは、相手に質問をし続け、それでも納得できないときは相手の意見を批判しても構わない。
- エ. 交渉の時間には限りがあるので、余計な話はせずに、あいさつが済んだらすぐに本題に入るとよい。

(10) 会議の進行役としての議事の進め方について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 会議の全体を把握し、中立的な立場で意見を集約し、会議が混乱しないように調整する。
- イ. 会議の進み具合により、予定時間内に終わりそうもないときは、臨機応変に終了時間を変更する。
- ウ. 参加者にひとりずつ発言を求める場合は、進行役の席に近い者から順番に指名する。
- エ. 他人の発言中に疑問が生じたときは、その後の会議を円滑に進行させるため、発言の途中であっても質問する。

(11) あるプロジェクトリーダーのAさんは、Bさんの担当業務の遅れに気がついた。リーダーであるAさんがBさんに伝える言葉として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「あなたにはこの仕事は無理なようです。他のメンバーに代わってもらうので、もう結構です」
- イ. 「あなたの仕事の遅れが全体に影響します。残業をしてでも遅れを取り戻してください」
- ウ. 「あなたの仕事の遅れはリーダーである私の責任です。私が遅れを取り戻します」
- エ. 「業務が遅れているようですが、どのような状況ですか。今後の進め方について一緒に考えていきましょう」

(12) 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. 会社では年齢や価値観などが異なる多様な人と一緒に働いている。特定の人とだけ接するのではなく、多くの人と接して様々なことを学ぼうとする姿勢が大切である。
- イ. それぞれに仕事の役割があるので、周囲が進めている仕事に関心を持ったり手伝ったりせず、自分に与えられた仕事だけに集中すべきである。
- ウ. 「おはようございます」「ありがとうございます」など、あいさつは心をこめて自分から積極的に行う。
- エ. 社内の人とのコミュニケーションを深めて良好な人間関係を築くため、懇親会や親睦会に参加し多くの人と交流を深めるようにするとよい。

(13) 文書の保管・保存と廃棄について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 一般的にファイルは年度ごとに更新するので、年度末には職場内にある当年度分の保管場所から前年度分の保管場所へ移動させる。
- イ. 保存されている文書は定められた保存年限にしたがって保存し、年限が来たら廃棄文書目録等に記録のうえ、廃棄する。
- ウ. 個人情報や企業機密などの機密文書は、漏えいを防ぐために担当者が責任をもってシュレッダーで直接廃棄する。
- エ. 職場内にはできる限り長い年度分、最低でも10年分の文書を保管する。保管しきれなかったら文書保存箱などに入れて、職場からはなれた書庫や倉庫に移動して保存する。

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

- ア. 複数の用件があるときは、受信者が何度も開かなくて済むように、一件のメールにまとめて書いて送信するとよい。
- イ. データファイルは、相手が受信可能なファイル形式やサイズにしてから添付する。
- ウ. 本文は、あいさつは短めにし、文章は簡潔にして、相手を読みやすい句読点の位置で改行するとよい。
- エ. 迷惑メールと間違えられないように、「見積り内容確認のお願い」などと、具体的な件名にする。

(15) 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. クリアファイルは、書類やプリントを2枚の薄いシートの間にはさんで収納する文具である。
- イ. 付せんは目印や備忘のために、用件を記入して書類などに貼り付ける文具である。
- ウ. プロジェクターは水性マーカーとイレーサーを用いて、文字や図などを繰り返し書いて消せる用具である。
- エ. ラミネーターは、カードや書類など保護したい紙の表面にフィルムを貼る用具である。

3 次の文章を読み、問いに答えなさい。

社員Aは子どもの頃から家造りに携わる仕事をしたいと考えていた。就職先の全商ホームでは、①パートタイムの主婦、外国籍の方、障がいのある方なども社員として一緒に働いており、和やかな雰囲気の職場である。ある日、全商ホームの住宅展示場に家族連れ（父親・母親・子ども）が見学にやってきた。

社員A：「いらっしゃいませ」

父 親：「こんにちは。新築を考えているのですが、見学をしてもよろしいですか」

社員A：「はい。どうぞご自由にご覧ください。何かございましたら、お気軽にお声掛けください」

母 親：「子どもが遊べるスペースはありますか」

社員A：「はい。2階にキッズスペースがございますので、ご利用ください」

母 親：「ありがとうございます」

社員A：「②滑り台や絵本がたくさんあるから、いっぱい楽しんでいってね」

子ども：「うん。ありがとう」

家族3人はしばらくの間、リビングやキッチン、書斎やキッズスペースなど展示場内の各箇所を回りながら見学していた。

母 親：「すみません。全商ホームの一番の売りは何ですか」

社員A：「はい。私どもの一番の売りは、震度7でも崩れない耐震構造です。何度も自社実験を行った結果であり、地震の際も安全な住まいを提供できると自負しております」

父 親：「それは安心ですね。ところで、近くにある山の手工務店との違いは何ですか」

社員A：「山の手工務店さんとの違いですか・・・。えっと・・・。それはですね・・・」

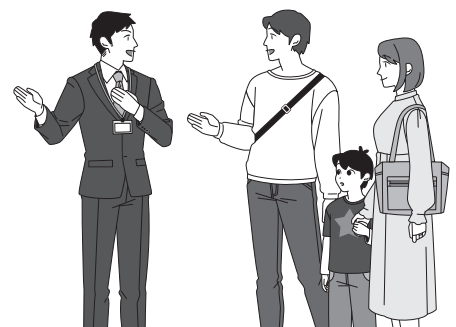
父 親：「どこで契約をするか迷っていて、ちょっと聞いてみただけなので③もう結構です」

社員A：「申し訳ございません」

家族3人は再び見学を行い、最後にアンケートの記入をした。

父 親：「ありがとうございました。家に帰って検討をしたいので、性能や外壁、設備などについての資料をいただけますか」

社員A：「こちらこそ本日はご来店いただき誠にありがとうございました。かしこまりました。資料を確認して参りますので、少々お待ちください」



社員Aは資料の在庫を確認したが、全くない状態だった。

社員A：「申し訳ございません。ただいま資料を切らしておりますので、④\_\_\_\_\_」

父 親：「では、お願いします」

話が終わった後、社員Aは⑤来場者特典として粗品を手渡して、お見送りをした。

## 問 題

(1) 下線部①のように、性別や国籍、障がいの有無などにとらわれず、多様な人々が共存している状態を何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

ア. パブリシティ      イ. ユニバーシティ      ウ. スマートシティ      エ. ダイバーシティ

(2) 下線部②より、子どもへの対応をする際に、社員Aが心掛けるべきこととして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

ア. どこにいても声が届くようにするために、常に大きな声で話しかける。  
イ. 親近感を持たせるために、常にキャラクターのまねをしながら話しかける。  
ウ. ひざまづくなどして、子どもに目線を合わせて優しく話しかける。  
エ. 怖がらせないようにするために、必要最低限のことだけを話しかける。

(3) 下線部③のように言われなかったために、社員Aは日頃からどのようなことを心掛けるべきか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

ア. 業界全体や競合他社の情報も収集して、比較、分析をした上で、自社の優位性を説明できるようにする。  
イ. 客に対してこちらから一方的に説明をして、客が質問をする機会を与えないようにする。  
ウ. 自社で契約をしてもらったためにも、他社の方が優れている点があっても認めず、必ず否定するようにする。  
エ. 客に不信感を与えないために、根拠がなくても自分の考えで必ず答えるようにする。

(4) 下線部④について、あてはまる返答は何か。次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

ア. ご自宅に郵送させていただいてもよろしいですか  
イ. ご自宅に直接お届けに伺ってもよろしいですか  
ウ. お渡しにつきましては電話で連絡する際に、ご相談させてください  
エ. これから口頭で内容をお伝えします。お手数ですがメモを取っていただけますか

(5) 下線部⑤より、自社の集客に結びつけ、他社と差別化を図っていくためにどのようなものがよいか、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

ア. 受け取った人がSNSなどで紹介したくなるような、話題性のあるものにする。  
イ. 子どもたちに人気のキャラクターを勝手に使用した、限定グッズを製作する。  
ウ. 来場回数をポイント制などにして、回数に応じて毎回違うものにする。  
エ. 自社であると一目で分かるように、会社名やロゴの入った実用的なものにする。



**4** ビジネス全般に関する各問いに答えなさい。

(1) 機能別組織の説明として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 機能別組織とも呼ばれ、最高経営者層の下に、機能や業務内容ごとに、「営業部」「製造部」「経理部」などのように部門を編成する組織形態である。
- イ. 部門ごとに業績や収支を明らかにし、会社の業績が悪化した場合には、その原因となった部門を特定することができる組織形態である。
- ウ. 重要な意思決定は最高経営者層が行い、各部門はその決定に従うという、指揮系統が一元化した、統制がとりやすい組織である。
- エ. 企画や営業、経理などの各部門では専門性の高い知識や技術が要求されるので、担当業務のスペシャリストの育成に適している組織である。

(2) 経営組織の管理の原則について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 権限責任一致の原則とは、「職務における個人の権限と責任を明確化し、権限は常に上司にあり、部下は職務の責任だけを負う」ということである。
- イ. 命令統一性の原則とは、「指示系統が複数あると混乱するため常に一人の上司からの命令を受けられるようにする」ということである。
- ウ. 統制範囲の原則とは、「一人の上司が直接管理できる部下の人数には限界があるので、許容範囲を超えた部下の数を管理してはならない」ということである。
- エ. 専門化の原則とは、「業務を製造、営業などのように機能ごとに分業して、担当者が単一の活動に従事できるように配分しなければならない」ということである。

(3) 企業が納税する税金の説明として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 法人税の課税対象となる法人は、株式会社や合名会社、合資会社などの普通法人と宗教法人、学校法人であり、すべての収益に対して税金が課せられる。
- イ. 固定資産税の課税対象は、所有する土地や建物、車両運搬具であり、飲食店の厨房用具や美容室の洗面設備などは対象外である。
- ウ. 印紙税は、経済取引等に伴って契約書や領収書などの文書を作成した場合に、その文書に課税される税金であり、相当額の収入印紙を課税文書に貼り付けて消印（割印）を押す。
- エ. 消費税の課税対象者は、課税売上高が年間60万円を超える事業者であり、当てはまらない場合は非課税業者となり納税の義務はない。



(4) 労働基準法について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 使用者は労働者の人数に関わらず、勤務時間、休憩、休日、休暇、賃金、退職に関する事項を記載した就業規則を、所轄の公共職業安定所（ハローワーク）に届け出なければならない。
- イ. 労働者が同意の上で使用者と結んだ労働契約は、後日、労働基準法に違反していることが判明しても有効である。
- ウ. 労働者を解雇する場合は、使用者は少なくとも30日前に予告しなければならない。解雇予告をしない場合には、30日以上平均賃金を支払わなければならない。
- エ. 年次有給休暇は、1年以上継続勤務した正社員にだけ付与される休暇で、取得しても賃金が減額されない。

(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. ブラッシュアップには「磨き上げる」という意味があり、ビジネスでは大切な商談の前に靴を磨いたり、スーツやシャツをクリーニングしたりして「見た目を良くする」ことを指す。
- イ. シナジーとは、企業における事業の統合や企業間の合併、提携などで生まれる「相乗効果」のことを表す。「シナジー効果」とも言う。
- ウ. エビデンスには、「根拠」「証拠」「検証結果」という意味があり、ビジネスでは提案や主張、判断を立証するための合理的な「裏付け」となるデータや記録などを指す。
- エ. デフォルトとは一般的には「標準的な」「基本的な」の意味で用いられることが多いが、金融、経済分野では「債務不履行」や「財政破綻」、IT分野では「初期設定」を意味する。