

受験番号	
------	--

令和5年度

第13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) 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. 髪型や髪色は職場の規定を確認し、奇抜で派手なものは避けるようにする。
- イ. スーツの形が崩れてしまわないように、ポケットには多くのものを入れないようにする。
- ウ. 職種によって望ましい服装は異なるが、周囲に不快感を与えないように意識する。
- エ. シャツのシミやしわ、汚れは隠れていて見えなければ気にする必要はない。

(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. ネクタイの柄は小さめのものが無難であり、派手なものは避けるようにする。
- イ. ベルトは柄がついているものや、大きいバックルなどカジュアルなものは避けるようにする。
- ウ. カバンは書類や荷物がたくさん入る、できるだけ大きく丈夫な布製のトートバッグがよい。
- エ. ズボンの丈はくるぶしが隠れ、靴の甲にあたらない程度の長さを目安とするとよい。

(3) 社会人としての身のこなしについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 小物を持ち上げるときは、わしづかみをするのではなく、きれいに見えるように親指、中指、薬指の3本の指でつまむとよい。
- イ. 立ち姿やお辞儀のときは、自然と胸が張り、自信があるように見えるので腰の後ろで手を組むとよい。
- ウ. 物を受け渡しするときは、両手で行うと作業が中断してしまうので、片手で行うとよい。
- エ. 何かを指し示すときは、何を指しているのかがわかるように、人差し指でさすとよい。

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

- ア. 取引先の担当者と久しぶりに再会したので、「ご無沙汰しております」と挨拶をして、近況報告をした。
- イ. 退社する先輩と廊下ですれ違ったので、「ご苦労さま」と挨拶をして、自席に戻った。
- ウ. 出張先から帰社したので、「ただいま戻りました」と上司に声をかけ、報告書を作成した。
- エ. 上司から明日の会議で使う資料の準備を依頼されたので、「承知しました」と答え、すぐに取り掛かった。

(5) お辞儀について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 背筋を伸ばして胸を張った状態で、相手と目を合わせてからお辞儀をする。
- イ. 傾けた上体はゆっくり起こし、頭を上げた後に相手の顔を見る。
- ウ. 遠くにいる同僚と目が合ったときは、大きな声を出さずに軽く頭を下げる。
- エ. お詫びの気持ちを表すときは、頭を下げている時間を長くするよりも、繰り返しお辞儀をする。

(6) 普通語に対する尊敬語と謙譲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	謙譲語
ア	する	なさる	いたす
イ	思う	思われる	存じる
ウ	行く	参られる	伺う
エ	会う	お会いになる	お目にかかる

(7) 敬語について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 敬語は表情や動作から相手の気持ちを察しながら使用する。
- イ. 敬語は相手や話中の人物への敬意を表すために使用する。
- ウ. 尊敬語は相手や第三者の動作・状態に対して使用し、謙譲語は自分の動作・状態について使用する。
- エ. 敬語は相手が年下であれば使用する必要はないが、相手が年上であれば必ず使用する。

(8) 上司である課長に対する言葉遣いとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「お客様はお帰りになりました」
- イ. 「社長がご出社になりました」
- ウ. 「部長がそのように申されました」
- エ. 「その件については、私に伺ってください」

(9) 客に対する言葉遣いとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 客から無理な要求をされたときに、「ちょっとそれはできません」と返した。
- イ. 客から聞かれていたことに対して、「お尋ねの件でございますが」と言った。
- ウ. 客から最大限の賛辞を受けたときに、「とんでもないことでございます」と返した。
- エ. 客が商品を探しているときに、「お探しの商品はこちらでよろしいでしょうか」と確認した。

(10) 名刺交換について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 訪問先の相手が複数いるときは、最初に職位が低い相手と交換する。
- イ. 商談の際に受け取った名刺は、邪魔にならないように交換後すぐにしまう。
- ウ. 名刺には会社名、所属部署が記載されているので、差し出すときは名前だけ名乗ればよい。
- エ. 相手を軽んじているような印象を与えてしまうので、文字の上には指を乗せないで受け取る。

(11) 社員Aが取引先社員Bに上司である部長Cを紹介する際のルールとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 誰を紹介しているのか分かるように、手のひらを部長Cに向けた。
- イ. 最初に取り先社員Bを部長Cに紹介し、次に部長Cを取引先社員Bに紹介した。
- ウ. 部長Cを紹介するときに、「弊社の部長のCです」と紹介した。
- エ. 取引先社員Bと部長Cの間に立ち、両者に視線を合わせながら紹介した。

(12) 訪問先への手土産について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 原則は袋から取り出して渡すが、会社の外で渡すときなどは持ち運びやすいように袋のまま渡してもよい。
- イ. 商談で相手の会社に行ったときに渡すタイミングは、挨拶や自己紹介を終えた後がよい。
- ウ. 手土産によって今後の相手の対応が変わってくるため、できる限り高価な品を選ぶとよい。
- エ. 親しい取引先への手土産は、固い印象を与えないように、のしと表書きはつけなくてもよい。

(13) 来客者の見送りとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 商談が終了し客が帰り支度をしていたが、「部屋の外でお待ちしております」と客の支度を待たずに席を立ち、部屋の外で客を待った。
- イ. 次の来客の予定時間が過ぎてしまっていたため、「こちらで失礼いたします」と玄関まで行かずに受付のところで見送った。
- ウ. 懇意にしている客に対して、エレベーター前で「本日はありがとうございました」と挨拶をし、エレベーターの扉が閉まるまでお辞儀をした。
- エ. コートを手にかけたまま外に出ようとした客に、「寒いですからどうぞこちらでお召しになってください」と外に出る前に声をかけた。

(14) 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. 急須でお茶を入れるときは、お茶の味を抽出するために、お湯で茶葉を10分程度蒸らす。
- イ. お茶を客に運ぶときは、同時に複数の茶碗や茶たぐは持てないので、給湯室から1人分ずつ持っていく。
- ウ. 応接室に入室するときは、片手でお盆を持ち、扉が開いていたとしても必ずノックをする。
- エ. 商談中にお茶を出すときは、熱いうちに召し上がってもらうために、「冷めないうちにどうぞ」と話を遮ってお茶を勧める。

(15) 電話の応対例として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 間違い電話を受けたとき「番号を確認してかけ直してください」と言って、すぐに電話を切る。
- イ. 電話を取り次ぐとき「担当部署に電話をお繋ぎいたします」と言ってから、保留ボタンを押す。
- ウ. 話が終わったとき「ご用件を復唱いたします」と言い、メモを見ながら用件を確認する。
- エ. 相手の話に相づちを打つとき「さようでございますか」と言いながらうなずく。

(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. 相手側の騒音で話が聞き取れないときは、「周りがうるさくて聞こえないので移動してください」と伝え、場所を移動してもらう。
- イ. 3回以上着信音が鳴ってから電話に出るときは、始めに「お待たせしました」とお詫びの言葉を言う。
- ウ. 相手が名乗らずに担当者への取り次ぎを依頼してきたら、相手が急いでいる場合であっても必ず会社名や名前を確認する。
- エ. 会話の始めに相手が雑談してきたときは、良好な人間関係を築いていくために、長くならない程度に対応する。

(17) 電話を受けた際に相手の会社名を聞き取れなかった次の場面において、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。

自分：「全商商事株式会社でございます」

相手：「わたくし、△#□○株式会社の加藤でございます」

自分：「」

- ア. 「えっと・・・。会社名はなんですか」
- イ. 「申し訳ございません。もう一度会社名をお聞かせ願えますか」
- ウ. 「活舌が悪いからか、会社名を聞き取れませんでした」
- エ. 「電話は繋がっていますでしょうか。こちらは全商商事株式会社でございます」

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

- ア. 男性はブラックスーツなど略礼服を着用するのが基本である。
- イ. 男性の靴は革製であれば、スニーカーやローファー、ブーツでもよい。
- ウ. 女性は、新婦よりも派手な素材やデザインは避け、肌の露出が少ない、ひざ下丈かロング丈のワンピース、スーツを着用する。
- エ. 女性の和装の場合、親族を除き一般的には訪問着だが、未婚者の場合は振袖でもよい。

(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. 弔辞を頼まれた場合、「忌み言葉」に注意をし、死因に触れることは避け、3分程度を目安にまとめる。
- イ. 遅刻すると失礼になるので、葬儀、告別式に参列する際は、開始10分前までには斎場での受付を済ませる。
- ウ. 地域により違いはあるが、通夜の後に食事や酒をふるまう「通夜振る舞い」には、親族以外の参列者は誘われた場合に参加するとよい。
- エ. 焼香を済ませたあとに退席する場合、葬儀の最中であっても、必ず喪主に対して退席の理由と詫びの言葉を述べに行ってから斎場をあとにする。

(20) 病院への病気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. 入院中の見舞い品としては縁起の悪いとされる、シクラメンや菊、椿の花を持って行くのは好ましくない。
- イ. 病状や治療内容についての話をこちらからすることは避けるなど、会話の内容には十分に注意し、相手が安心するような言葉をかけるとよい。
- ウ. 見舞い品として花を持参するときは、すぐに枯れてしまう切り花よりも、長持ちのする鉢植えの方がよい。
- エ. あらかじめ面会の規制や制限を確認のうえ、相手の都合を聞いてからお見舞いをするとよい。自分の体調がすぐれないときは、お見舞いは控える。

(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. 焼き魚を食べるときは、上身を食べたら裏返さずに、中骨を取って下身を食べる。
- イ. 割り箸をお膳の上で割ったり、縦にして割ったりしてはいけない。
- ウ. 近年は訪日外国人も多いので、外食ではうどんやそばも音を立てないように食べる。
- エ. お椀を持つときは、親指を折り曲げて器の中に入れてないように気を付ける。

(22) 和食でのやってはいけない箸使いとその説明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。

- ア. ねぶり箸 - どれを食べようかとあちこちと箸を動かすこと
- イ. 涙箸 - 箸先から料理の汁をぼたぼたと落としながら食べること
- ウ. 寄せ箸 - 器の中に箸をかけて食器を手元に引き寄せること
- エ. 刺し箸 - 料理に箸を突き刺して食べること

(23) 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. 肉料理を食べるときは、左端から一口大に切って食べる。最初から全部切り分けておかない。
- イ. スープの飲み方には、皿の奥から手前にすくうフランス式と、皿の手前から奥に向かってすくうイギリス式がある。どちらも皿は持ち上げない。
- ウ. 店員が椅子を引いてくれたら前に立ち、後ろから椅子を押してくれたらそれにあわせて座る。
- エ. 料理に満足したら、帰るときにナプキンをきれいにたたんで椅子の上に置いておく。

(24) AIDCA の法則による客の購買心理の経過について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 興味 → 注目 → 欲望（欲求） → 行動 → 確信
- イ. 注目 → 興味 → 欲望（欲求） → 確信 → 行動
- ウ. 興味 → 注目 → 欲望（欲求） → 確信 → 行動
- エ. 注目 → 興味 → 欲望（欲求） → 行動 → 確信

(25) 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. 客が入店した時に元気よく「いらっしゃいませ」と挨拶し、お辞儀をした。
- イ. 客が商品を手に取って迷っている様子だったので、客に近寄り、商品について説明した。
- ウ. 客が閉店時間の10分前に来店したが、すでに閉店作業に取り掛かっていたので退店を促した。
- エ. お買い上げの商品を客から預かる際に両手で受け取り、「他に何かお探しのものはございませんか」と確認した。

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) 企業における重要な会議について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 監査役会は、会計監査及び会社の経営、業務執行に関する監査を行う機関であり、社長、専務取締役、常務取締役などで構成される。
- イ. 取締役会は、会社の経営に関する基本方針を決定する機関であり、株主総会によって選任された取締役で構成される。
- ウ. 株主総会は、経営に関する重要事項を協議する機関であり、監査役で構成される。
- エ. 常務会は、株式会社の運営に関する基本事項を決める最高意思決定機関であり、株主で構成される。

(2) 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. ディベートは、一つのテーマに対して、賛成側、反対側に分かれてそれぞれの主張を展開し、論理的な正しさを競い、最終的に勝敗をつける。
- イ. ディベートのテーマの種類には、二者の優劣を競う価値論題、推理や予測の適否を競う推定論題、政策的なテーマを競う政策論題がある。
- ウ. まず否定側、肯定側の順にそれぞれの考えを論拠とともに説明し、審判団が初期段階での優劣を発表する。その後、相手側の意見の不明点や聞き漏らした点を確認する。
- エ. 自分とは反対の立場の相手を説得するためには論理的な整合性が必要である。ディベートをとおして、こうした論理的な思考力を養うことができる。

(3) あるドラッグストアチェーンについて SWOT 分析をおこなったとき、「機会」として考えられるものについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 健康志向が高まっている。
- イ. 他社と比較すると、店舗数が少ない。
- ウ. 多くの自社の店舗の近くに超大型のドラッグストアが続々とオープンした。
- エ. 美容部員などエキスパート販売員を配置している。

(4) 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. 月間予定表は、前月のスケジュールを参考に、当月になってから作成し始め、完成したらすぐに共有する。
- イ. 仕事が順調に進み、時間に余裕があるときは、すぐにできる仕事の処理や情報収集の時間にあてるとよい。
- ウ. 仕事が予定どおりに進まなかった場合は、その後のスケジュールを適切に修正する。
- エ. 次のスケジュールを決める際の基本となり、自分の時間管理にもつながるため、仕事を終えるまでにかかった時間を記録しておくといよい。

(5) 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. 少し席を離れる程度であれば、個人情報に記載された資料はそのままにしておいて構わない。
- イ. 自分の仕事が終わるまではその仕事だけに集中し、他の仕事を頼まれたときは、別の人にお願
いしてもらう。
- ウ. 仕事でトラブルが発生したときは、迅速な対応が必要なため、上司に報告するよりも先に、自
らの判断で行動しなくてはならない。
- エ. 心身ともにゆとりをもって仕事に専念するため、毎日の食事や睡眠に気を配り、良好な健康状
態を保つよう心掛ける。

(6) コミュニケーションについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. フォーマルコミュニケーションとは、休憩時間の同僚との会話や懇親会での歓談のことである。
- イ. 非言語（ノンバーバル）コミュニケーションは、身ぶりや手ぶりなどのジェスチャー、表情や
態度によって行われるものである。
- ウ. 間接的コミュニケーションには、電子メールや郵便物を利用した特定の個人を対象にしたもの
と、インターネットやマスメディアを利用した広告など不特定多数を対象にしたものがある。
- エ. 直接的コミュニケーションとは、メッセージや指示を明確に伝えるために、人と人が直接顔を
合わせて行うものである。

(7) 顧客との信頼関係を高める方法について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 商品購入時に、氏名、住所、生年月日のほか、趣味や好みなど会社にとって必要な情報を教え
てもらい、挨拶状や店舗のセール情報などを送付する。
- イ. 一定回数以上の購入歴のある客に、店舗の商品や接客に関する満足度についてのアンケートを
答えてもらうことで、サービスの向上に役立てる。
- ウ. 半年以上来店しない客に、月に1度、来店しない理由の回答や来店を促すメールを送る。
- エ. 購入履歴や実際に会話をして得た情報を参考に、客が求めるような商品をすすめる。

(8) 会議の会場設営として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 株主総会や多人数の説明会などの情報伝達を目的とする会議は、口の字型がよい。
- イ. 異なる意見を持つ数人の討論者が聴衆の前で討論するパネルディスカッションは、教室型がよ
い。
- ウ. お互いの顔が見えて自由に意見を述べることができるアイデア会議は、公開討論型がよい。
- エ. プロジェクターやビデオなどを使う研修会やプレゼンテーションは、Vの字型がよい。

(9) 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. 会場の場所や設備などを事前に調べ、それに適した配付資料やスライド、映像を用い、視覚からも聞き手にアピールすることが大切である。
- イ. 発表する内容は、聞き手の年代、立場、価値観や知識量などを考慮する。特に発言力や決定権のあるキーパーソンを意識して行う。
- ウ. 制限時間を過ぎたり、ハプニングがある方が聞き手に強い印象を与えることができるので、事前にリハーサルはせずに発表する。
- エ. 発表後の質問は、あらかじめ予想して答えを用意しておく。予想外の質問に答えられなければ、謝罪して、すぐに調べて、できるだけ早く連絡する。

(10) ネットショップでの商品説明について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 商品の価値や魅力がわかるように、キャッチフレーズをトップページに載せる。
- イ. 自社の販売担当者が消費者を装い、口コミサイトに商品の良さを投稿する。
- ウ. 商品の使用上の注意書きや欠点なども詳しく載せることで、購入後のトラブルを防ぐことができる。
- エ. 購入者がレビューを商品ページに載せることにより、レビューを見た客が自分で使用しているようなイメージをいまくことができる。

(11) ビジネス文書に関する組み合わせとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 送付状 - 各関係部署に申請をかけ、回覧し、承認を受けるための文書
- イ. 督促状 - 期間内に支払われない代金を支払ってもらえるよう促す文書
- ウ. 依頼状 - 書類や商品を送るときに送付者や用件を確認するための文書
- エ. 詫び状 - 取引先に何らかの用件を頼んだり、お願いしたりするときの文書

(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. お悔み状は、相手を思いやる言葉で書く。繰り返しの意味を持つ重ね言葉は使用しない。
- イ. 礼状は、丁寧な文面で感謝を込めて書く。好意や援助を受けたらすぐに出すようにする。
- ウ. 災害の見舞状は、時候の挨拶や近況は書かない。相手の状況が確認できてから出す。
- エ. 挨拶状は、時候の挨拶や頭語・結語は書かない。形式にこだわらず素直な気持ちを書く。

(13) ディスカッションの方法として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 漠然とした話し合いにならないように、最初に目的や論点、ルールを明確にしてから始める。
- イ. 発言者は結論から先に端的に述べ、次に理由を事例などを交えて聞き手にわかりやすく話す。
- ウ. 進行役は自分の考えに近い参加者の発言を多くし、そうでない参加者の発言は少なくする。
- エ. 聞き手は発言者の話をしっかりと受け止め、同意や共感または反対のメッセージを伝える。

(14) ソーシャルメディアの活用方法について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 著名人の来店情報や個人情報をSNSに投稿することにより、多くの人が注目し、商品や企業のイメージアップにつながる。
- イ. ユーザーが興味を持つような商品の情報や画像をSNSに投稿し、ユーザーが拡散してくれることで宣伝効果が増す。
- ウ. ファンコミュニティサイトを開設し、ファン同士、ファンと企業との情報交流を行うことで、商品開発や改良、商品宣伝、集客に役立つ。
- エ. ダイレクトメールにより客と直接やり取りができるので、意見や要望が把握しやすく、客が望むアフターサービスを提供できる。

(15) 電子メールの送信について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. メールは便利な点はいつでも連絡がとれることなので、たとえ深夜であっても相手の都合は気にせず送信している。
- イ. 送信したメールをすぐに読んでくれるとは限らないので、大切な用件については相手にメールを送ったことを電話で知らせている。
- ウ. メールアドレスに自分の名前を入れているので、何度も送受信している相手には、時間短縮のために本文に自分の名前は入っていない。
- エ. メールは正式な手紙と違うので、相手に自分の感情が伝わるようにフォントを工夫したり、絵文字、顔文字を使用したりして送信している。

3 次の文章を読み、問いに答えなさい。

子どもの頃から販売職に就きたいと考えていた新入社員Aは、家電量販店である全商電器に就職した。①入社から4か月間は、同じ部署の先輩社員がついて仕事を教えてくれたことで、仕事の手順だけでなく、仕事に対する姿勢も学ぶことができた。ある日、客Bが購入した商品の不調を訴えて店舗を訪れた。

社員A：「いらっしゃいませ」

客 B：「先日ここで購入したこの無線LANルータを家で使ってみたら動かないのですが、どう
いうことですか」

社員A：「それは誠に申し訳ございません。購入日と詳しい状況を教えていただけますか」

客 B：「買ったのは先週の日曜日です。家に帰って早速コンセントに差し込んで、電源を入れて
みたけれど、全く動かない状態です。買ったばかりなんだから、もちろん商品を交換して
くれますよね」

社員A：「_____②_____」

客 B：「そちらの不備なのにそれはおかしいでしょ」

社員A：「大変申し訳ございません。メーカーに商品を送って、初
期不良と判断されたら商品の交換をいたします。または、
修理と判断されたらそのままお預かりして修理をするとい
う流れになっております」

客 B：「修理の場合は、その間家で使えないってことですよね」

社員A：「はい。そういうことになってしまいます」

客 B：「それは困ります。以前、別の商品を購入した時にも同じようなことがあって、③その時の
担当者はすぐに新品と交換してくれたから、今回もそのくらいのことをしてもらわないと」

社員A：「そう言われましても・・・」

客 B：「忙しいのにわざわざ店に来てあげているんだから、早くしてよね」



社員Aが何度も丁寧に説明を繰り返すことでようやく客Bは納得し、メーカーに商品を送ることになった。メーカーの判断がわかり次第、全商電器から客Bに連絡をすることになったため、その手続きを始めた。

社員A：「お手数ですが、こちらの商品預り証に、住所や氏名などの必要事項をご記入ください。
早急にメーカーに商品を送って、対応をさせていただきます」

客 B：「わかりました。これでよろしいですか」

社員A：「ありがとうございます。それでは、メーカーの判断がわかり次第、ご記入いただいた
④連絡先にお電話いたします」

客 B：「よろしくお願いします」

社員A：「あらためまして、本日は商品の不調に関しまして、大変ご迷惑をお掛けして申し訳ござ
いませんでした。⑤今後はこのようなことがないように努めて参りますので、今後ともよ
ろしく願います」

社員Aは、店舗の出入口まで案内して、頭を下げながら客Bを見送った。

問 題

(1) 下線部①のように、入社後の数か月間、同じ部署内の年齢が近い先輩社員がついて仕事を教えてくれる制度を何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. ペアレント・チャイルド制度
- イ. ボス・サブ制度
- ウ. ブラザー・シスター制度
- エ. マスター・フォロワー制度

(2) 下線部②について、社員A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. 「その日のうちにお持ちくださればよかったです」
- イ. 「交換はできませんので、新しいものを再度お買い求めください」
- ウ. 「お客様が誤った使い方をされませんでしたか」
- エ. 「申し訳ありませんが、調べてみないと現状では何とも申し上げられません」

(3) 下線部③のように言われなかったために、会社全体として、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. リピーターになってもらうために客の言い分を受け入れ、必ず希望どおりの対応を行う。
- イ. 客の態度や口調で事態の大小を判断し、大事にならないように即座に対応を変える。
- ウ. どんな些細なことでも店長をすぐに呼んで、対応してもらう。
- エ. 社員によって対応が異ならないように、基準や手順について統一を図る。

(4) 下線部④について、社員Aの対応として、どのよう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. 客の都合を優先するために、電話に出やすい曜日や時間帯を聞いておく。
- イ. 一刻も早く客に連絡を取るために、個人の携帯電話に客Bの連絡先を登録しておく。
- ウ. こちらからの連絡だとわかるように、発信番号を事前に伝えておく。
- エ. 連絡の行き違いを避けるために、留守番電話サービスへの伝言の可否を確認しておく。

(5) 下線部⑤について、客Bが帰った後の社員Aの取るべき行動として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 対応内容や経緯、商品の状況などを記録に残し、上司に報告するとともに社内で共有する。
- イ. 他の商品にも不備がある可能性があるため、客への注意喚起の張り紙を作成する。
- ウ. 会社からのお詫びの気持ちと誠意が伝わるように、客の自宅へ粗品を郵送する。
- エ. 客とのトラブルの原因は製造元であるメーカーにあるので、メーカーへ苦情電話をする。

4 ビジネス全般に関する各問いに答えなさい。

- (1) 広報部の社員Aは、1か月後に行われる商品展示会の案内メールを取引企業へ送信しようとしていた。会場案内のファイルを添付する予定であったが、誤って個人情報を含む顧客の一覧を送信してしまった。このような場合、社員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. 送信先は自社と取引をしている企業であるため問題はなく、今後は気を付けようと気持ちを切り替える。
- イ. 自分には非がないようにするため、ハッキングによって誤送信されたことにして、自社のセキュリティに問題があると上司に訴える。
- ウ. 誤送信したという事実が広まらないよう、送信先に黙ってもらえるように依頼する。
- エ. 事実の公表や個人情報が流出した顧客への連絡、謝罪などの早急な対応が必要であるため、速やかに上司に報告する。

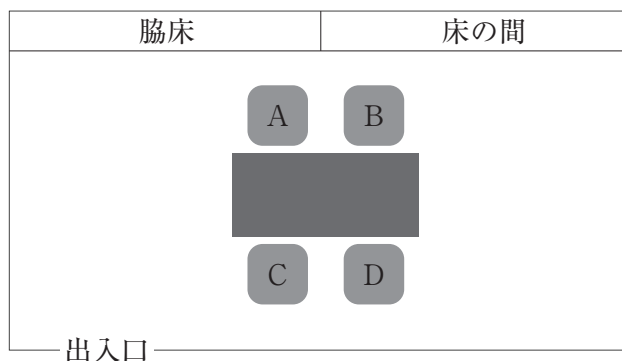
- (2) 社員Aが所属する営業部では社外文書を送る際に、内容や構成を複数の人に確認してもらうことになっている。ある日、Aは1週間後に期日が迫った社外文書を作成し先輩のBに確認の依頼をしたが、3日経ってもBに確認してもらえずにいた。このとき、両者が不快な気持ちにならないようなBに対するAの対応として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 早く確認をしてほしいが、Bの仕事に影響が出てしまうのを避けるため、確認してくれるまで待つ。
- イ. 「期日が近づいてきているので、お忙しい中恐縮ですが、ご確認いただけないでしょうか。もし私が代わりにできる仕事があれば、お手伝いさせていただきます」という。
- ウ. 「期日が迫っていて急いでいるのでもう結構です。お忙しいようですので他の方に確認していただきます」という。
- エ. 「お願いしたのは3日前なのに、まだ確認していただけないんですか。期日が迫っているのでそろそろ確認してもらわないと困ります」という。

- (3) 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。

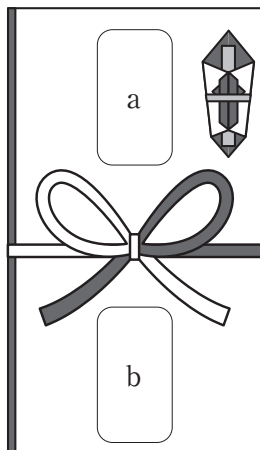
- ア. インフルエンサーとは、就労しても十分な収入を得られず、貧困状態にある労働者のことをいう。
- イ. 生成AIとは、大量のデータを学習することで画像、文章などのさまざまなコンテンツを生み出すことができる人工知能のことをいう。
- ウ. インバウンド消費とは、外国人が日本を訪れ国内で消費することをいう。新型コロナウイルス感染防止のための入国制限が2023年6月に解除された後、訪日外国人は急増している。
- エ. インボイス制度とは、買い手が仕入税額控除の適用を受けるために、売り手が発行したインボイス（適格請求書）の保管が必要になる消費税法上の制度のことをいう。

- (4) 営業部の課長は、取引先の課長、係長を接待するため、上司である部長とともに日本料理店に来ている。和室での席次について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。



- ア. 接待の席次には特に決まりはないので、早く着いた者から自由に席を選んで座る。
 イ. 4人の中では一番下の役職である取引先の係長が、出入口に最も近く下座となるCに座る。
 ウ. 床の間に最も近く、出入口から最も遠い席であるBが上座となるため、接待相手である取引先の課長が座る。
 エ. それぞれの会社の規模や地位に関係なく、年齢の高い者からB→A→D→Cの順に座る。

- (5) 下記の祝儀袋についての説明として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。



- ア. 右肩にある小さな飾りを「のし」といい、「のし」のついたこの袋のことを「のし袋」とも言う。
 イ. aには贈る名目を書く。上図の祝儀袋の場合は「御結婚祝」「御見舞」などと書き入れる。
 ウ. bには送り主の名前を書く。連名の場合は上位者の名前を右から書く。
 エ. 中央の飾りを「水引」といい、上図の蝶結びの他、結び切り、あわじ結びなどがある。一般的に祝儀袋では紅白で印刷されているか、紅白のひもが結んである。