

令和6年度

第14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、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 口臭や爪の長さなど身体に関することは、清潔さを第一に考え、相手に不快感を与えないよう気を付ける。
- イ. 相手に与える印象は話し方や話の内容で決まるので、身だしなみは特に気にしなくてよい。
- ウ. 周囲との調和を考えるよりも、自分の好みを優先させた個性のある身だしなみのほうがよい。
- エ. 服を選ぶ際は、機能性よりも、高価であるかやブランド品であるかなどを重視するとよい。

(2) 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. ワイシャツの第一ボタンを締めると苦しそうに見えるので、ネクタイをしている時は開けておいてよい。
- イ. マスクをしている時は、髭（ひげ）のそり残しは気にしなくてよい。
- ウ. ズボンは折り返しがついており、膝の生地が伸びていないものがよい。
- エ. 汚れてしまわないように、ワイシャツの袖口はスーツから出ないようにする。

(3) 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. マニキュアをする際は、指先が目立つように濃いめの色を選ぶとよい。
- イ. 疲れにくく活動しやすいようにするため、ヒールの高すぎない靴を選ぶとよい。
- ウ. 職場でイヤリングやネックレスをつける際は、おしゃれに見えるように大きくて派手なものにする。
- エ. 机の上には鏡と櫛（くし）を置いておき、仕事中でも常に鏡を見て髪型を整えるようにする。

(4) 相手に好印象を与える表情について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. スタンバイスマイルとはすぐにでも笑顔で応対できる表情であり、眉間は開くようにする。
- イ. 微笑とは口角が上がり、歯が少し見える程度の表情であり、相手に良い印象を与えることができる。
- ウ. 上司や顧客など自分にとって大切だと思う人には、気に入ってもらえるよう上目遣いをするとうよい。
- エ. 会話をするときには、視線の位置は相手の目から胸元の範囲で保つようにする。

(5) 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. 先週行われた社内研修会の講師役を務めていた先輩社員に、「先日はお世話になりました」と感謝の気持ちを伝えた。
- イ. 不備のあった書類を上司に再提出するときに、「申し訳ありません」と謝罪の意を伝えた。
- ウ. 出張先から帰社した同僚と廊下ですれ違ったときに「お帰りなさい」と声をかけた。
- エ. 階段を上ってくる上司を見かけたので、上段から「おはようございます」と声をかけ、敬礼した。

(6) 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. 目上の人に対して深い尊敬の念を表すときに、両膝を地面につけ両手を地面に置き、さらに頭を地面につける最も厳格なお辞儀を最敬礼という。
- イ. 指示を受けて「かしこまりました」や「失礼いたします」などと言うときや、廊下などですれ違うときに使う軽いお辞儀を会釈という。
- ウ. 歓迎の意を表すときや、上司や客に対して上体を30度傾けるお辞儀を敬礼または普通礼という。
- エ. エレベーターで顔見知りに出会ったときや、離れた場所にいる相手とお互いを認識したときに目と目を合わせて挨拶することを目礼という。

(7) 相手に柔らかな印象を与えるクッション言葉の使い方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「よろしければ、こちらをお使ください」
- イ. 「恐れ入りますが、少しお待ちいただけますか」
- ウ. 「ごもっともでございますが、対応が難しい状況です」
- エ. 「差し支えなければ、私ではわかりかねます」

(8) 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	くださる	差し上げる
持つ	②	お持ちする
読む	お読みになる	③

- ア. ①もらう ②持ちます ③拝読する
- イ. ①あげる ②お持ちになる ③拝読する
- ウ. ①もらう ②お持ちになる ③お読みする
- エ. ①あげる ②持たれる ③読まれる

(9) 相手に丁寧さや配慮を表す言葉遣いとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 断るときはクッション言葉を用いたうえで、理由を述べたり、代替りの案を示して相手の意向を尋ねたりするとよい。
- イ. 相手が理解できないようなカタカナ言葉や省略語、流行語は安易に使用しない。
- ウ. 相手にわかりやすく説明したいときは、「でも」「だから」といった言葉を多く使用するとよい。
- エ. 肯定的な意味と否定的な意味を持つ「結構です」や「大丈夫です」という表現は伝わりにくいので、使わない方がよい。

(14) 応接室の席次のルールについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 席次とは座席の順序のことであり、一般的に上座は客や目上の人が座る席、下座は客をもてなす立場の人や目下の人が座る席のことである。
- イ. 案内人に席を指定されたときは、上座・下座に関わらず、勧められた席に座る。
- ウ. 来客には、背もたれ・肘かけのある一人用の椅子ではなく、より格の高い背もたれ・肘かけのある長椅子を勧める。
- エ. 出入口が中央にある場合は、入って正面に向かって左側が上座、右側が下座である。

(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. 受けた電話で質問をするとき、「いただいたお電話で恐れ入りますが」
- イ. 担当者が不在のとき、「もしよろしければ伝言を承りますが」
- ウ. 呼び出し音が鳴り、受話器をとったとき、「もしもし、全商商事株式会社の〇〇です」
- エ. 相手が名乗らなかったとき、「失礼ですが、どちら様でしょうか」

(16) 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. 担当者が目に見える場所にいたとしても、そのまま声をかけると相手に聞こえてしまうため、保留ボタンを押してから声をかける。
- イ. 聞き覚えのない会社からの電話があった場合は、一度担当者に確認をして、取り次ぐ必要がなければ丁寧に断るとよい。
- ウ. 相手が話すことを聞きながらメモを取り、会社名や名前、用件などを復唱し、確認してから取り次ぐようにする。
- エ. 担当者が他の電話に対応している場合、かけ直しの手間を省くため、相手と雑談をしながらその場を取り持つようにする。

(17) 携帯電話のマナーについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 携帯電話は電波が不安定になりトラブルを招く可能性があるため、携帯電話の番号を知っていても、まずは会社に電話をするようにする。
- イ. 周囲が騒がしいところで電話をするときは、相手に声が届きにくいいため、騒音に負けないくらい大きな声で話すようにする。
- ウ. 商談中、自社から携帯電話に着信があったときは、緊急の要件かもしれないため必ず出るようにする。
- エ. 着信音はいつでも気づけるように自分の好きな音楽を選び、常に鳴るように設定しておく。

(18) 冠婚葬祭について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「冠」は、成人を迎えたことを示す儀式である昔の「元服」に由来する。現代では成人式や七五三・還暦など人生の節目の祝い事のことをいう。
- イ. 「婚」は、婚礼の儀式を指し、一般的に、結婚式のほか縁談やお見合い、結納などの結婚に関する様々な行事がこれにあたる。
- ウ. 「葬」は弔い全般を称したもので、故人の逝去を悼み、冥福を祈って別れを告げる儀式を意味し、弔問や通夜、葬儀など葬式に関することを指す。
- エ. 「祭」は、本来は神仏や祖先をまつることで、正月、お盆、彼岸など祈りや感謝をささげる儀式のことをいう。現代では体育祭や学校祭、音楽祭などもこれに含まれる。

(19) 結婚披露宴に参列する際のマナーとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 久しぶりに新郎・新婦に会う場合、披露宴が始まると時間が取れないので、その前に長く時間を取ってもらい旧交を温めるようにする。
- イ. 「切る」「去る」「帰る」「戻る」などの別離を連想させる言葉は、結婚式での忌み言葉となるので、スピーチでは使用しないよう気を付ける。
- ウ. 披露宴に出席する際のネクタイは、場が華やぐように、金や赤、黄などの目立つ色を基調とした、派手なデザインのもを着用するとよい。
- エ. 祝儀袋に入れる結婚祝い金は、「たくさんのいいことがありますように」という気持ちを込め、なるべく多くの枚数の紙幣を入れるようにする。

(20) 仏式での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. 友人の急逝の知らせを受け、すぐに遺族に電話をかけ、死因を聞いた。
- イ. 焼香の際は、香は親指・人差し指・中指の3本でつまみ、軽く頭を下げて目の高さに持ち上げた後、香炉に静かに落とす。
- ウ. 葬儀では上下とも黒色の服の着用を基本とし、上が紺色、下がグレーなど色違いの服装はしない。
- エ. 四十九日の法要に、「御仏前」と書かれた不祝儀袋に香典を入れて持参した。

(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. わさびは醤油に溶かすと風味が失われてしまうので、刺し身の上に乗せ、その反対の面を醤油につけて食べる。
- イ. 汁気を含むものを食べるときに、汁をこぼさないよう手のひらを添える手皿をしてはいけない。
- ウ. 箸の先がテーブルに触れてしまうと汚いので、箸を使わないときは、器や皿の上に置いておく。
- エ. テーブルに殻入れがなければ貝殻は椀の中に残しておく。椀のフタの蒔絵などを傷つけてしまうおそれがあるので、フタに貝殻を出してはいけない。

(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. ハンドバッグ以外の荷物は、クロークに預ける。
- イ. いつ料理がきてもいいように、着席したらすぐにナプキンを広げる。
- ウ. ナイフやフォークは用途に応じて用意されているので、外側から順番に使う。
- エ. 席に案内されたら、椅子の左側から入って着席する。

(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. 麺類やスープは、周りを不快にさせないように、なるべく音を立てないようにして食べる。
- イ. 料理は主賓や目上の人から取り分ける。その後は時計周りに円卓を回して順番に料理を取っていく。
- ウ. 汁気の多い料理は、一口で食べられる分をレンゲにのせて食べる。
- エ. 食べきれなければ残せばいいので、好きな料理はなくならいうちに多めに取っておいたほうがよい。

(24) 販売員の心構えについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 長期間使用する商品は、手入れの仕方やアフターサービスの有無を確認しておき、購入後のフォロー体制を調べておく。
- イ. 冠婚葬祭などに必要な商品やサービスは、地方であっても首都圏の慣例に従って考えるとよい。
- ウ. 過去の販売データや客の購買志向をこまめに確認し、客を満足させる品揃えを心掛ける。
- エ. 自店で取り扱う商品は、メーカー名や商品名、価格だけでなく、品質や性能を熟知しておく。

(25) ホスピタリティについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. ホスピタリティは外国人観光客を対象としており、国内の日本人には必要としない。
- イ. 客の年齢や性別に関係なく、どんな客にもマニュアルどおりの一律のおもてなしを行うことが求められる。
- ウ. 主にホテル・旅館や飲食店での接客時に求められ、福祉施設や介護施設では求められない。
- エ. 単なるサービスを提供するだけでなく、客のニーズを正確に把握し、客に寄り添った接客をすることで、感動や驚きを与えることができる。

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) 企業組織の意思決定について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 発案者が作成した文書を関係者に回覧し、それぞれの承認を求めながら意思決定を行う、稟議という手続きがある。
- イ. 企業組織における意思決定は、ビジネスの目的に沿って行う必要があり、原則として会議をとおして行われる。
- ウ. 意思決定とは、事業計画を立案・実行する際に、さまざまな選択肢や可能性の中から最善の案を選択することである。
- エ. 企業における意思決定には、企業の経営方針や経営戦略など複雑な課題に対する定型的な意思決定や、消耗品の購入など簡単な課題に対する非定型的な意思決定がある。

(2) 業務の進め方について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 業務の継続的な改善に役立てるためには、計画→実行→評価→改善の4段階の活動を繰り返して行うPDCAサイクルという手法を用いるとよい。
- イ. 依頼された仕事が期限までに終わりそうもないときは、一人で悩まず、上司や先輩に相談して対応するとよい。
- ウ. 急な事態が起きたときの上司への最初の報告は、ミスがないように、時間をかけて綿密な事実確認をした後に行う。
- エ. 取引先から打ち合わせの日程変更を受けたときは、自分だけでとどめず、関係者に正確に伝える。

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

- ア. ゆとりを持たせた計画だと時間に無駄ができ、仕事の効率が悪くなるため、仕事と仕事の間に空いた時間がないように計画を立てるとよい。
- イ. グループウェアを用いると、スケジュールに変更があってもすぐに社内で情報を共有することができる。
- ウ. スケジュール表を紙で配付して予定を共有する場合は、なるべく1枚でおさまるように作成する。
- エ. 仕事の優先順位を決めるなど、段取りについてのひと工夫が忙しさを解消できる場合もある。

(4) 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. 仕事の期限が迫っていたので、会社の内部資料を通勤のバスの中で広げて読んでいた。
- イ. 他にも頼まれていた仕事があったが、効率を最優先させるため得意な分野の仕事のみを引き受けた。
- ウ. 天候や公共交通機関の影響で遅刻しないように、時間にゆとりをもって家を出た。
- エ. プライベートで必要だったので、仕事とは無関係のものを取引先に用意してもらった。

(5) 組織の一員として働く心構えについて、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 職場で働く年長者には敬意を払い、ささいなことでも相談をして助言を受けるとよい。
- イ. 有給休暇は誰もが持つ権利なので、周りの状況は気にせず、好きなときに取得してよい。
- ウ. 入社後の早期の離職を防ぐため、新入社員を先輩の社員が積極的にフォローする。
- エ. 懇親会などの社内行事に参加して、上司や同僚の人柄を知り、円滑な人間関係を作るとよい。

(6) ビジネスの場面での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. よりよい人間関係を築いて相手に好感を与えるために、笑顔で接するなど自分の感情を伝える表情や態度を意識するとよい。
- イ. 話をしている内容が正しいのか疑問を持ち、考察した後に結論を出すことをクリティカルシンキングという。
- ウ. 相手の話をきちんと理解するため、相手の話が終わったところで不明な点を質問して確認するとよい。
- エ. 自分の考え方や感情を相手に理解させることが目的なので、どのような時でもじっくりと時間をかける必要がある。

(7) ビジネスにおける思考の方法である帰納法について、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 大前提とする条件があり、そこに小前提をつけ加えることで、説得力のある結論を導き出す方法である。
- イ. 一定数以上の事例やサンプルなどを観察し、収集したデータから仮説を立て、結論を導く方法である。
- ウ. 物事を考える際に、必要な要素を網羅しつつも、それらが重複しないようにする考え方である。
- エ. 前提となるルールに、目の前で起きている物事を当てはめ、「当てはまるかどうか」で結論を出す方法である。

(8) ディベートについて、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 進行役を中心として、テーマに対して制限時間内に意見を出し合い、関係者全員が納得できる状況に導く。
- イ. 互いに要求を持つ者同士が話し合いをし、すり合わせた上で双方が納得できる結論を導き、最終的に合意を目指す。
- ウ. 特定のテーマについて、2つのグループが賛成と反対の立場で第三者を説得するように議論を交わし、最終的には勝敗を決める。
- エ. 集団で自由にアイデアを出し合った上で、他人が出したアイデアに同調し、独創的な解決策やアイデアを数多く引き出すことを目的とする。

(9) 効果的な交渉の進め方について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 相手が興味・関心のある話や天候の話など雑談をするのは時間の無駄であり、相手から誠意がないと思われる。商談は、挨拶が済んだら余計な話はせず、すぐに本題に入る。
- イ. 直接交渉すると感情的になるような案件は、事前に依頼状などの文書を用いて理由や具体的な内容を相手に知らせておくとスムーズに交渉が進む。
- ウ. 断られないことを前提に肯定的な二者択一で質問をする。相手も答えやすいのでよい方向に進むことが多い。
- エ. 相手からの質問には簡単に答え、逆に相手に質問を返すようにすると相手を中心に話を進めることができる。答えにくい相手からの質問も切り返して回避できる。

(10) 苦情対応について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 相手が話している最中に話に割って入ったりすると、客は否定されていると感じて感情的になりやすい。まずは、聞くことに徹して事実を正確に把握する。
- イ. 専門の担当者や上司に交代してもらったりすると、客はたらい回しにされていると感じてしまう。一貫して受けた者が一人で対応する。
- ウ. 客の理不尽な要求に対してあやふやな態度で接すると過大な期待を抱かせてしまう。「出来ること」と「出来ないこと」をはっきりと伝える。
- エ. あたかも客の方が勘違いしているかのような態度を決してとってはならない。とにかく謝罪に徹して心を落ち着かせて穏やかに対応する。

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

- ア. 企業アカウントは、自社の商品やサービス、活動を紹介するために開設する。無料で開設し低コストで運用することができる。
- イ. 企業アカウントを開設したら、担当者が一度投稿するだけで認知度が向上し、すぐに来客増加や売上向上の成果がでる。
- ウ. 顧客の素直な感想や要望をダイレクトに、スピーディーに収集することができ、商品開発やアフターサービスに役立つ。
- エ. 顧客が必要とするタイムセールなどの情報を、投稿によりリアルタイムに発信することができる。

(12) 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. 事前に把握している会議名・日時・場所・出席者・テーマなどは会議前に記入しておく。
- イ. 会議開始時に時刻と欠席者や代理出席者を記録し、開会の挨拶は要約して記録する。
- ウ. 発言者名は個人情報となるため記録しない。ただし、発言内容は詳細に記録する。
- エ. 決定事項は、箇条書きで記録する。担当者やスケジュールも漏れのないように記録する。

(13) ビジネス文書を作成する際に気を付けることとして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 一つの文書に対して用件は一つが基本である。件名は、わかりやすく一目で用件が把握できるものにする。
- イ. 「起承転結」という文章構成で作成する。ビジネスでの文書はすべて結論を最後にすることが基本である。
- ウ. 一般的な言葉を使い、流行語は使用しない。また、数量や金額に「以下」や「未満」など意味を誤解されやすい用語を使う際は十分注意する。
- エ. 基本的に敬語を使うが尊敬語と謙譲語を混同させない。過剰に丁寧な言葉を使うとかえって相手に対して無礼になる。

(14) 社外文書の頭語や結語について、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 「前略」は、形式的なものは省きますという意味があり、用件だけ伝わればよい社外文書に頻繁に使われている。結語は「敬具」を用いる。
- イ. 「拝啓」は、つつしんで申し上げますという意味であり、ビジネス文書において一般的に使われている。結語は「敬具」を用いる。
- ウ. 「謹啓」は、拝啓よりもさらに敬意を高めたより丁寧な表現であり、改まった重要な文書を送るときに使う。結語は「敬白」や「敬具」を用いる。
- エ. 「拝復」はつつしんで返事をするという意味であり、一度受けた書状に対して返事をするときに使う。結語は「敬具」を用いる。

(15) 社内メールの書き方として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 本文の冒頭は「いつもお世話になっております。最近寒くなりましたが風邪などひいていませんか」などと、挨拶や相手を気遣う一言を添える書き出しにする。
- イ. 上司にメールを送る場合であっても、「〇〇してくださらないでしょうか」というような丁寧な口調ではなく「〇〇してください」でよい。
- ウ. アドレスを見れば誰が送信してきたかすぐわかるので、担当部署はもちろん、名前も名乗る必要はない。
- エ. 早めに開封してもらいたい重要なメールには、件名の先頭に「至急」、「重要」などを加えると目につきやすくわかりやすくなる。

3 次の文章を読み、問いに答えなさい。

新入社員Aは、DIYが趣味であることから、ホームセンターに就職した。本社で行われた新入社員研修では、労働に関する法律やコンプライアンス、①企業で働くうえでのルールや労働条件などを確認した。研修が終わり、店舗で働き始めたある日、客Bから声をかけられた。

客 B：「すみません。ちょっとお聞きしたいのですが、ステンレスの食器水切りラックはどこにありますか」

社員A：「いらっしゃいませ。ステンレスの食器水切りラックですね。売り場までご案内いたします」

社員Aは客Bを、売り場まで案内することにした。

社員A：「あれ……。たしかこの辺りだった気がするんですが。こっちだったかな……。そういえば20番通路にあったはずですよ」

社員Aと客Bは20番通路を見に行ったが、社員Aの勘違いであり、その場所でもなかった。そこで、社員Aと客Bは商品を探すために再び店内を歩き始めた。

社員A：「こっちだったかな。やっぱり、あっちだった気もするけど……」

客 B：「まだ見つからないの。ここはさっきも見たけど。②どれだけ客を連れ回すのよ」

社員A：「申し訳ございません。店舗に配属されてから日が浅くてまだ不慣れでして……。こちらにございました。ここが食器水切りラックのコーナーになります」

「申し訳ありませんが、ステンレスのものはあいにく在庫切れとなっております」

客 B：「③せっかく買いに来て、こんなに探し回ったのに無いなんて」

社員A：「申し訳ございませんでした」

無駄な時間を費やしたと怒った客Bは、何も買わずに帰ろうとした。

社員A：「ご迷惑をおかけして申し訳ございません。すぐに注文し、④、いかがでしょうか」

客 B：「だったらここで買ってもいいけど」

社員A：「かしこまりました。そのように対応させていただきます」
「またのご来店をお待ちしております」



社員Aは客Bを見送った。その後、社員Aは次の仕事として⑤商品の陳列を行うことにした。

問 題

(1) 下線部①を定めたものを何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 企業理念 イ. 経営方針 ウ. 行動規範 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ために行うこととして、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

- ア. 自社では扱っていない商品であることにして、他店へ誘導する。
イ. 店舗で働く社員として、自社の取扱商品についての知識や売り場の位置を把握しておく。
ウ. 一目で売り場が分かるような看板や店内マップを表示する。
エ. 内線などを使用して、他の社員に聞いて売り場の位置を確かめる。

(3) 下線部③について、会社としてどのようなことを社員に徹底させたらよいか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 店舗に来る際には、事前に客から在庫の有無の確認電話をするように願う。
イ. 確認はせずに近日中に入荷すると確約して、客を納得させてから商品を注文する。
ウ. 担当者は取扱商品の日々の在庫管理を行い、欠品がないようにする。
エ. 売り上げを優先して、店頭にある別の商品を紹介し、購入するように誘導する。

(4) 下線部④について、あてはまる返答として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 商品が入荷し次第、ご連絡を差し上げますが
イ. お客様がいらしたときに分かるように、届き次第、毎日何度も店内アナウンスをいたしますが
ウ. 決して売り切れることがないくらいの在庫を用意しておきますが
エ. いついらっしゃってもお困りにならないよう、次のご来店までこの場でお待ちしておりますが

(5) 下線部⑤について、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. 客が取りやすくするために、奥にある商品を手前に出していく。
イ. 間違いがないように陳列作業に集中するため、客への挨拶は特にししない。
ウ. 陳列作業をする際は、商品が入っている段ボールが客の通行の妨げにならないようにする。
エ. 商品を分かりやすくするため、パッケージが客に見えるように陳列する。

4 ビジネス全般に関する各問に答えなさい。

- (1) 企画部の社員Aは新規企画の参考にするため、自分のスマートフォンでSNSを閲覧し情報収集をしていた。しかし、同僚Bから勤務中はスマートフォンに触らぬよう注意を受けた。このときお互いが不快な気持ちにならないような社員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. 「何も言わずに使ってしまいすみません。新規企画のために情報収集をしていました」と言い、丁寧に説明する。
- イ. 「それなら私の代わりに情報収集をお願いできますか」と言い、自分のスマートフォンを渡して、不服な気持ちを表す。
- ウ. 「情報収集しているのですが何が悪いんですか」と言い、注意を受けた理由を詳しく聞く。
- エ. 「はい、了解です。今後勤務中にスマートフォンを使わないようにします」と言い、少したってからBに気づかれないように、再び閲覧を続ける。

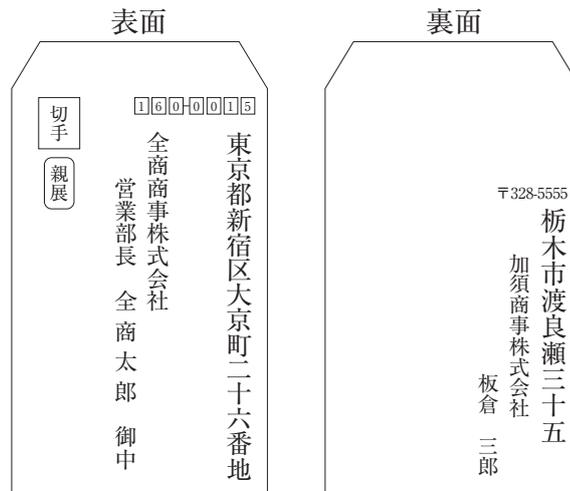
- (2) ある日の会議が予定よりも1時間長引いてしまっている。会議に参加している社員Aは、あまりにも長引いている会議を終わらせたい。このときの社員Aの対応として、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. 「いつまでダラダラと会議を続けるんですか。もう終わりにしてください」と言う。
- イ. 「会議の時間が長すぎます。次の予定があるのでここで失礼します」と言って、机を強く叩いて立ち上がる。
- ウ. 「議論が白熱していますが、予定の時間を過ぎてしまっています。別の機会に話すというのはいかがですか」と提案する。
- エ. 無言で時計を何度も見て、周囲の人に目配せし、早く終わらせたいことを間接的にアピールする。

- (3) 数字12桁の個人番号が記載され、市町村に申請をして発行される顔写真付きの身分証明書を何というか。次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

- ア. トレーディングカード
- イ. マイナンバーカード
- ウ. SDカード
- エ. デビットカード

- (4) 下図の封筒の書き方には誤りがある。誤りの直し方として、次のなかから適切でないものを一つ選びなさい。

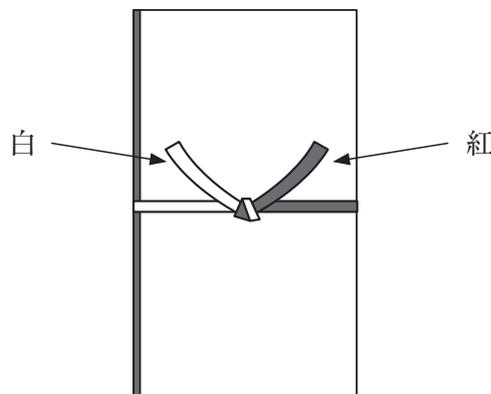


- ア. 名前は住所、部署名よりも大きく書く。
 イ. 個人宛なので、「御中」ではなく、「様」と書く。
 ウ. 裏面の住所・差出人の位置は、住所と差出人の間が封筒の中央になるか、もしくは住所・差出人とも左側になるように書く。
 エ. 親展の位置は切手の下ではなく、切手と郵便番号の間に書く。
- (5) 祝儀袋・不祝儀袋について、空欄に入る語句の組み合わせとして、次のなかから最も適切なものを一つ選びなさい。

水引は何度あってもよいことには を、そうでないものには を用いる。水引の色は、弔事には を、慶事やそれ以外には を用いる。また、おめでたいことには熨斗（のし）のついた袋を、そうでないことには熨斗のない袋を使う。

これらのことから、下図のような水引の色が紅白で熨斗のない袋は に使用する物である。

に使用する袋は、水引がないものでもよい。



- ア. ① 蝶結び - ② 結び切り - ③ 紅白 - ④ 黒白 - ⑤ 結婚式
 イ. ① 蝶結び - ② 結び切り - ③ 黒白 - ④ 紅白 - ⑤ 結婚式
 ウ. ① 蝶結び - ② 結び切り - ③ 黒白 - ④ 紅白 - ⑤ 御見舞
 エ. ① 結び切り - ② 蝶結び - ③ 黒白 - ④ 紅白 - ⑤ 御見舞