

ビジネスコモンセンス
ビジネスマナー検定試験

1級 試験問題

【試験時間 90分】

●受験注意事項●

1. 試験問題は、問題1部と解答用紙1枚があります。
2. 試験問題は全部で13ページです。
3. 試験監督者の指示にしたがって、試験問題と解答用紙を確認してください。
4. ページ不足や違いがある人は、試験監督者まで申し出てください。

●解答用紙記入上の注意事項●

1. 記入が薄い場合や、消した跡が残っている場合などは、採点対象外になりますので注意してください。
 - 解答用紙の記入は、HBまたはBの筆記用具を使用し、濃く書いてください。
 - 書き直すときは、プラスチック消しゴムでよく消してください。
2. 解答用紙は機械で処理します。折り曲げたり、汚したりしないでください。

●解答用紙記入方法●

1. 『氏名』欄に、氏名を漢字とカタカナで次のように記入してください。
 - 姓と名の間は1マス空けてください。(漢字、カタカナとも)
 - カタカナ欄への記入については、濁音や半濁音は1マスに、拗音は2マスに記入してください。

【記入例】

氏名	漢字	山田	良太郎						
	カタカナ	ヤマダ	リョウタロウ						

2. 解答用紙の記入にあたっては、指定の枠からはみ出さないように注意し、正しい数字を記入してください。

良い例

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 悪い例

9	1	6	2
---	---	---	---

枠からはみ出さない 「1」か「7」か判別できない 「0」か「6」か判別できない 輪を作らない

3. 『受験番号』欄に数字を記入してください。
4. 『生年月日』欄に次のように数字を記入してください。

【例】1990年1月1日生まれの場合

生年月日 (西暦)	1	9	9	0	年		1	月		1	日
--------------	---	---	---	---	---	--	---	---	--	---	---

月と日が1桁の場合は、1マス目を空欄にしてください。

5. 答えは、問題の解答()欄内の丸数字を解答用紙のNo.に対応させ、所定欄に数字を記入してください。

解答用紙のみ提出してください。
(この試験問題はお持ち帰りください。)

主催 一般社団法人 全国検定教育振興会
ビジネスマナー検定委員会

(試験問題の無断転載、転用はお断わりします。例題として使用の場合は、当法人までご連絡下さい。)

●ビジネス一般に必要な態度

問1 次の文章ア～オのうち、先輩社員の立場を説明しているものを組み合わせているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

- ア. 上司から指示・命令されたことを、言われたとおりに遂行することが求められるため「待ち」の姿勢になりやすい。
- イ. 「組織の目標達成に貢献する姿勢」「チームプレーに徹する姿勢」「プロフェッショナルに徹する姿勢」という企業人の基本姿勢を一日も早く身につける努力が求められる。
- ウ. 今まで自分が上司や先輩から教えてもらったことを、今度は後輩に伝えていく立場になる。『学ぶ者』から『教える者』に立場が変わる。
- エ. 自分の言動の一つ一つが他人に対して大きな影響を持つようになり、自分自身の責任はもちろんのこと、他人の言動に対しても責任を負う立場におかれる。
- オ. 仕事を進める上で、当面する状況に応じた適切な対処を経験の中から自分で考え、自分の判断で行動することが求められる。

1. ア、イ、ウ 2. ア、エ、オ 3. イ、ウ、エ 4. イ、ウ、オ 5. ウ、エ、オ

解答 (1)

問2 次の用語ア～ウに最も適した用語群はどれか、語群1～8から1つ選び解答しなさい。(語群の重複使用は不可)

- ア. ライフプラン
イ. 人的ネットワーク
ウ. 自己実現

【語群】

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 原材料、製造、販売 | 5. 潜在能力、職場、仕事 |
| 2. 結び付き、交流、ギブアンドテイク | 6. 経営理念、経営方針、経営計画 |
| 3. 上司、同僚、部下 | 7. 売上、利益、人材育成 |
| 4. 機会、働く形、ライフワーク | 8. 仕事、家庭、将来の夢 |

解答 ア. (2) イ. (3) ウ. (4)

問3 次の文章は、社会人としてふさわしい行動について述べたものである。1～5から正しいと思われるものを2つ選び解答しなさい。(番号の小さい順に左から解答すること)

1. 先輩社員には、改善すべき課題を探し出して問題提起をし、その解決に向けて積極的に責任をもって仕事をするという姿勢が求められる。そのためには、常に批判的に仕事を見直す必要がある。
2. 社会人にとって時間管理を徹底することは常識である。遅刻をしない、約束の時間を守るといった基本的なことから、期限までに仕事を仕上げるスケジュール管理、仕事からプライベートまで生活を律する自己管理を徹底することが求められている。
3. 社会人は、外見から判断できる『からだ』の健康より、外見から判断のつかない『こころ』の健康を優先的に管理し、常に最良のコンディションで仕事ができるように健康に留意しなければならない。
4. 不測の事態が発生した場合、経験豊富な社会人は、上司に指示を仰ぐ前に事態を正確に把握し、自分の経験の中からとっさの判断による応急措置をとって、損害を最小限に食い止めなければならない。
5. 先輩社員には、つまらないと思われる仕事を指示・命令されたときはもっと責任ある仕事をやらせて欲しいと願い出る積極性が必要である。

解答 (5) (6)

問4 次の文章中の空欄(ア)～(オ)に最も適した語句を、語群1～10から1つ選び解答しなさい。(語群の重複使用は不可)

(ア)は、ある一定期間の企業の方向付けを明示するものであり、売上、利益、新規事業、組織開発、人材育成などに関する方向性を定めている。

経営計画は、(ア)に基づいて、業績の安定向上、事業の永続的成長、そして従業員の(イ)を図ることを目的とし、経営活動の目標や、その達成のための具体的な方法を示すものである。これには、長期、中期、短期などの期間別に定められるもの、購買、営業・販売、製造、管理などの(ウ)に定められるもの、そして総合予算、利益計画など(エ)に定められるものがある。さらに、経営者層の経営計画として合併や新規事業などに関する高度な(オ)計画もある。これらは経営目標を達成するのに欠かすことのできないものであり、自分の達成目標の設定に大きく影響を与える。

【語群】

- | | |
|---------|----------|
| 1. 人事考課 | 6. 全般的 |
| 2. 意欲開発 | 7. 経営理念 |
| 3. 年度別 | 8. 戦略的 |
| 4. 臨時的 | 9. 部門別 |
| 5. 経営方針 | 10. 事業所別 |

解答 ア.(7) イ.(8) ウ.(9) エ.(10) オ.(11)

問5 次の文章のうち、問題意識について述べているものはどれか、1～3から1つ選び解答しなさい。

1. この意識を持つことで、所属する部署の組織における役割や自分が担当している仕事の重要性が理解できるようになる。これは、仕事に対する意欲を高める強い動機づけ要因となり、同時に自己実現を達成するための原動力にもなる。
2. この意識を持つためには「もっと安くできないか」「もっと楽にできないか」「もっと良くならないか」「もっと早くできないか」という視点から仕事を見直すことが必要である。さらに、意欲を持って取り組み、自分の仕事を広い視野で見直し、身近なものから始めることで実行する。
3. 業務の改善やコストダウンの前提となる意識であり、潜在的なものをいかに発見するかを考えることである。疑問を持つことから始まり、不満を感じたら原因を究明し、自分の業務を違った角度から見ることや調査をすることで潜在的なものが発見できる。

解答 (12)

問6 次の文章が述べている組織人として必要な能力は何か、最も適切なものを語群1～6から2つ選び解答しなさい。(番号の小さい順に左から解答すること)

上司から指示・命令がなされたとき、ただ機械的に仕事をすればよいということではない。具体的な仕事の進め方は、自分自身で考え組み立てて行かなくてはならない。

仕事を与えられたら、まずその仕事の意味と目的は何か、どのように行えば効率的に進めることができるのかを考える。仕事の進め方を組み立てるためには、その仕事の意味や目的に応じて、何をどうすればよいかを分析できる能力が必要である。その上で、創意工夫をこらして仕事を進めることによって、自分独自のノウハウを確立することができる。このノウハウを蓄積することで他の仕事にも生かして行くことが可能になる。

「語群」

1. 行動力
2. 創造力
3. 理解力
4. 判断力
5. 分析力
6. 対人関係能力

解答 (13) (14)

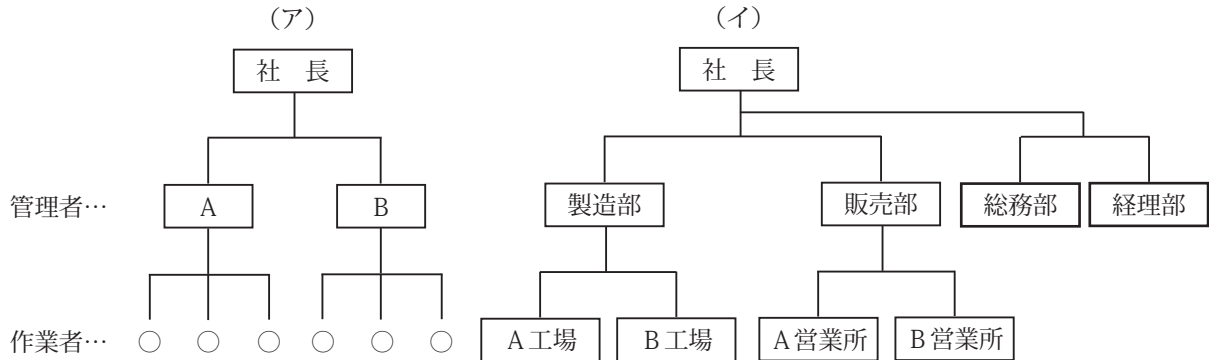
問7 次の文章は、ビジネス意識について述べたものである。1～5から正しいと思われるものを1つ選び解答しなさい。

1. 職場には、先輩たちが長い時間をかけて作り上げてきた伝統やさまざまな慣習があるが、良い慣習であれ、悪い慣習であれ長年継承してきたものであるから忠実に従うべきである。
2. コストダウンを徹底し利益の増大に結び付いた場合、借入金の返済や株主の配当に回され、従業員の給与にはなかなか反映されず、職場のモラルが高揚することはない。
3. 日常の仕事から無駄を省くためには、原価意識より目標意識や顧客意識を強く持って仕事に取り組むことが大切である。
4. 顧客意識を持ったマーケティングの一つに「商品知識を身につける」ことがあるが、これは、顧客と直接接することのない部署の人には不要な知識である。
5. 明確な目標意識を持つためには、組織の中で自分が果たすべき役割を認識し、自分が果たすべき目標は何かを明確にすることが必要である。

解答 (15)

●ビジネス一般に必要な知識

問1 次の組織図(ア)(イ)を適切に説明している説明文はどれか、1～4から1つ選び解答しなさい。(説明文の重複使用は不可)



[説明文]

1. ファンクショナル組織といわれ、専門性を追求するための組織である。各自が担当する職務は、種類の異なる複数の仕事の組み合わせによって成り立っている。この組織では特定の仕事ごとに専門の管理者が存在する。
2. この組織の各構成員は、一人の直属の上司の包括的な指揮・命令の権限だけに服し、この直接的な結び付きが最上位から最下位まで直線的に連なってライン系列をなしている組織である。直系組織といわれている。
3. この組織は、命令の一元性を保持しながら専門化の利点を活用するために、ライン組織にスタッフを補強した組織である。
4. 組織を事業部単位に分け、それぞれの事業部に機能別組織において管理を分権化し、各事業部を一個の独立した企業に見立てて運営していく組織形態である。そのため、それぞれの事業部は、プロフィット・センターとして独自の利益責任を負って活動する。

解答 ア.(16) イ.(17)

問2 次の文章中の空欄(ア)～(オ)に最も適した語句を、語群1～10から1つ選び解答しなさい。(語群の重複使用は不可)

収集された情報は、収集過程で、目的あるいはテーマに照らし合わせて(ア)する。さらに、役に立つ情報にするために、得た情報を分析、処理、加工して(イ)化する過程が必要になる。それらの情報の真価を発揮させるためには、それを適切なタイミングで(ウ)し、意思決定や(エ)のために活用することである。意思決定とは、これからの行動方針と(オ)を決定することであり、(エ)とは、過去、現在あるいは将来の顕在的・潜在的問題に関して、どのように対処するかということである。情報を活用する目的は、これらの行為をより確実なものにするためにある。

[語群]

- | | | | |
|---------|--------------|-------------|----------|
| 1. 伝達 | 4. インフォメーション | 7. インテリジェンス | 10. 取捨選択 |
| 2. 廃棄 | 5. 問題解決 | 8. 計画 | |
| 3. 目標設定 | 6. フィードバック | 9. 蓄積 | |

解答 ア.(18) イ.(19) ウ.(20) エ.(21) オ.(22)

問3 「経営の四大資源」というときの組み合わせで最も適切なものを1～8から1つ選び解答しなさい。

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 物、金、技術、情報 | 5. 土地、人、情報、戦略 |
| 2. 土地、金、技術、知恵 | 6. 物、人、金、技術 |
| 3. 物、人、金、情報 | 7. 物、金、知識、情報 |
| 4. 材料、人、知識、戦略 | 8. 設備、人、資本、技術 |

解答 (23)

問4 次の文章中の下線部(ア)～(エ)のうち正しいものには1を、誤っているものには最も適した語句を、語群2～8から1つ選び解答しなさい。(語群の重複使用は不可)

一般社員の階層は階層化のピラミッドの最下位に位置するが、彼らの階層の中においても先輩と後輩、新人というタテのつながりがあり、そこにおいても(ア) 上下方向のコミュニケーションが行われる。この伝達経路に身を置くパイプ役は、風通しの良い職場環境を築くために、上下の社員の間に入り相互の交流が活発になるようにコミュニケーションを促進する役割を担う。このパイプ役の行うコミュニケーションは、(イ) 業務指向型のコミュニケーションといわれ、その種類は、仕事の意味ややり方を下位者に伝えたり、下位者からの意見を上申したりという(ウ) トップダウン型のコミュニケーションと、下位の社員の持つ不安や不満などを解消するために、上位の社員と交流させて人間関係を深めるなどの(エ) ボトムアップ型のコミュニケーションとがある。

【語群】

- | | |
|------------|------------|
| 2. 横方向 | 6. 人間関係指向型 |
| 3. 上下方向 | 7. トップダウン型 |
| 4. ボトムアップ型 | 8. 双方向 |
| 5. 業務指向型 | |

解答 ア. (24) イ. (25) ウ. (26) エ. (27)

問5 次の文章は、企業と利害者集団について述べたものである。1～5から正しいと思われるものを1つ選び解答しなさい。

1. 企業は福利厚生制度を充実させることで、企業と労働者間との信頼関係は強固にするが、企業と労働者の家族との間に信頼関係を築くことはできない。
2. 企業は多数の出資者のうち特定の出資者に対して、獲得した利益の一部を配当金として分配している。特定の出資者はその配当を期待して出資しているから、企業は彼の期待に応えなければならない。
3. 銀行は取引先企業の筆頭株主になっていることが多く、その企業の業績が悪化した場合には即時に撤退することが多い。そこで企業は、均等な持分関係となるよう複数の銀行と良好な関係を築く必要がある。
4. 消費者に対する責任をないがしろにすると、企業の商品やサービスは購入されなくなり、その企業の活動は継続的に行えなくなる。
5. 「マーケティング活動においては、顧客ニーズを探り出すだけでなく、地域社会など幅広い対象を考慮する必要がある」とする考え方をキャリア・デベロップメントという。

解答 (28)

問6 次の用語ア～ウと語群a～fを正しく結び付けているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

- ア. O J T
- イ. o f f - J T
- ウ. C D P

【語群】

- a. 職場外教育訓練、実務経験、教育内容の安定性
- b. 最新の知識や技能、通信教育、専門教育担当者
- c. 職場内教育訓練、キャリア計画、知識の陳腐化防止
- d. 職場内教育訓練、実践的教育、低コスト
- e. 趣味、キャリア開発、人事異動
- f. 経歴管理制度、キャリア計画、人事政策

(ア イ ウ)

- 1. c b f
- 2. e a c
- 3. d b f
- 4. c f e
- 5. d a e

解答 (29)

問7 次の文章中の下線部(A)および(B)に最も関係の深い用語の組み合わせはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

企業の活動には合理性が求められる。生産調整、人員整理、不採算部門の整理などは(A)合理化の代表的なものである。合理性の極端な追求は、働く人間の勤労意欲を低下させ、企業活動を停滞させる原因になる。反対に、合理性が損なわれれば、(B)企業としての活動の安定的継続性を維持できなくなる。まさに企業に求められるのは、合理性の追及と人間性の尊重という相反するバランスをどう均衡させ、経済活動を行っていくかということである。

- 1. A-ソーシャル・マーケティング B-リストラクチャリング
- 2. A-リストラクチャリング B-ゴーイング・コンサーン
- 3. A-ゴーイング・コンサーン B-プロフィット・センター
- 4. A-モラル B-キャリア・デベロップメント
- 5. A-キャリア・デベロップメント B-コーポレート・シチズン

解答 (30)

●ビジネスマナーの技能

問1 次の文章は、社会人としてふさわしい身だしなみについて述べたものである。ア～オのうち正しいものには1を、誤っているものには2をそれぞれ解答しなさい。

- ア. 社風に合わせて身だしなみを整え、周囲との調和を考える必要がある。個人の趣味に合っていること、季節に合った服装をすること、流行を積極的に取り入れることなどもポイントになる。
- イ. 体調が思わしくないとき、気分が落ち込みがちのときは、リラックスできるカジュアルな服装や明るい化粧を取り入れて気分転換を図るとよい。
- ウ. 着心地が良く動きやすい機能的な身だしなみを心がける。邪魔になるようなアクセサリーは避けるが、色やスタイルは好みに合ったものを選べばよい。
- エ. 身だしなみは、相手に信頼感を与えることが求められる。それは、時・場所・状況（TPO）をわきまえた身だしなみを心がけることである。
- オ. 組織の一員として身だしなみを整えることが最低限のマナーである。一人の個人であると同時に、良くも悪くも組織の広告の役割を担っていることを忘れてはならない。

解答 ア. (31) イ. (32) ウ. (33) エ. (34) オ. (35)

問2 次の文章は、挨拶のマナーについて述べたものである。1～5から誤っていると思われるものを2つ選び解答しなさい。(番号の小さい順に左から解答すること)

- 1. 挨拶言葉をかけながら同時に礼をすることを「同時礼」というが、下を向きながら言葉をかけることになり、言葉も聞き取りにくく不明瞭になってしまうため、現在では使われていない。
- 2. 挨拶言葉を先にかけて、後からお辞儀をすることを「語先後礼」といい、正式な挨拶の仕方である。このときのお辞儀は「最敬礼」か「敬礼」が適している。
- 3. 上司が来客と話をしながら廊下を歩いてきたときは、廊下の端に寄って立ち止まり、大きな声で明るい挨拶言葉をかける。
- 4. 最近では握手による挨拶も多くなっている。ただし、目上の人や年長者に対しては、相手から手を差し出されない限り握手を求めてはいけない。
- 5. 各部署を巡回していた担当役員に声をかけられた場合、仕事が忙しく手が離せないときであっても、椅子から立ち上がって姿勢を正し、挨拶言葉をかけ対応する。

解答 (36) (37)

問3 次の文章中の「 」内の敬語表現のうち、正しいと思われるものを1～5から1つ選び解答しなさい。

- 1. 得意先の問い合わせに「弊社の担当の者がそのように申されたのでしょうか」と確認した。
- 2. 外出して不在の者への電話を取り次いで「〇〇は、ただいま外出なさっております」と対応した。
- 3. 取引先へ電話をかけ「先日、書類をお送りしましたが、ご覧になられましたでしょうか」と確認した。
- 4. 上司に「〇〇会社さんから見積書が届きましたので、ご確認ください」と手渡した。
- 5. 来客を待っている上司に「お客様がおいでになられました。」と告げた。

解答 (38)

問4 次の文章は、さまざまな場面での身だしなみについて述べたものである。1～5から正しいと思われるものを2つ選び解答しなさい。(番号の小さい順に左から解答すること)

1. 特に服装の指定がないセミナーへ参加するときは、男性・女性ともジーンズにTシャツ、スニーカーなどカジュアルな服装で、リラックスして参加できるようにするとよい。
2. 取引先との会食の場で女性は、オフィスの装いより少し明るめの色を取り入れ、チーフやスカーフで上半身をすっきり装うとよい。口紅は濃い目で、香水も少しにおいの強いものを選ぶ。
3. 上司と同行して他社を訪問するときは、上司や先方とのバランス、自分の立場を考えたやや控え目な服装を心がけるとよい。
4. 通勤時は革靴を着用するが、職場で仕事をするときは、サンダルに履き替えるなど、リラックスして仕事ができるように工夫するとよい。
5. 冬の寒い時期にコートやマフラーを着用して企業を訪問する場合には、玄関に入る手前でコートやマフラーを脱いで身だしなみを整えるとよい。

解答 (39) (40)

問5 次の文章は、電話対応について述べたものである。ア～オのうち正しいものを組み合わせているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

- ア. 取引先から商品に対するクレームの電話を受けた。自分は担当者ではなかったが、不愉快な思いをさせたので「ご迷惑をおかけして申し訳ありません」と丁寧に謝罪して担当者に代わった。
- イ. 訪問の予約を取るために取引先へ電話を入れた。担当者が会議中とのことだったので、終了時間を確認し、会議が終了したら電話を下さいと依頼して電話を切った。
- ウ. 電車事故で訪問時間に間に合いそうにないので、途中で電話を入れた。担当者が席にいたので、電車事故で1時間ほど遅れそうだが時間は大丈夫でしょうかと、相手の都合を確認した。
- エ. 担当者が外出中で不在のため伝言を依頼した。特に日時や電話番号は聞き取りやすいようにゆっくりと繰り返して伝え、最後に取次者の名前を確認してから電話を切った。
- オ. 緊急な要件で電話を入れたが、担当者が会議中で席を外しているということなので、緊急なので会議室につないで下さいと丁寧に依頼した。

1. ア、イ、ウ 2. ア、ウ、エ 3. イ、ウ、エ 4. イ、エ、オ 5. ウ、エ、オ

解答 (41)

問6 次の文章は、来客対応について述べたものである。1～5から不適切であると思われるものを2つ選び解答しなさい。(番号の小さい順に左から解答すること)

1. 相手から訪問の予約を受けたときは、早めに受付担当者に、予定日時、訪問者名とその人数、こちらの面会者を連絡し、応接室の予約をしておく。
2. 階段を上って応接室に案内する場合、客の前を歩いて誘導すると振り返ったときに見下ろす形になるから、この場合は、客の後ろを歩くようにした方がよい。
3. 名指し人が外出から戻るのが遅れているときに約束のある来客があった場合は「15分ほどお待ちください」と一方的に告げて、応接室に案内する。
4. 顔見知りで予約のある客の訪問を受けた場合は「〇〇様でいらっしゃいますね、お待ちいたしておりました」と声をかけて取り次ぐとよい。
5. 訪問客へは失礼のないように対応する。応接室へ誘導するときは、客の1メートルくらい後ろを相手の歩調に合わせて歩く。

解答 (42) (43)

問7 次の言葉の工夫ア～エと説明文a～dを正しく結び付けているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

- ア. 肯定的な表現をする
- イ. 丁寧な依頼形の表現をする
- ウ. 明確な表現をする
- エ. 美しい表現への言い換えをする

【説明文】

- a. 「～してください」という一方的な言い方ではなく「～していただけますか」と相手を受け入れやすい表現をする。
- b. 「分かりません」「できません」といった表現を、残念ですが～という気持ちを込めて「分かりかねます」「できかねます」と表現する。
- c. 椅子に座ってもらうときに「お座りになってください」と言わずに「お掛けになってください」と表現する。
- d. 「ご購入いただけますか」と聞かれて、イエスあるいはノーのどちらとも取れる「結構です」を使わずに「お断りします」と表現する。

1. アーb イーa ウーc エーd
2. アーb イーa ウーd エーc
3. アーa イーc ウーb エーd
4. アーd イーb ウーc エーa
5. アーa イーb ウーd エーc

解答 (44)

問8 次の文章は、職場のマナーについて述べたものである。1～5から正しいと思われるものを2つ選び解答しなさい。(番号の小さい順に左から解答すること)

1. 長期休暇を取るときは、急ぎの仕事は責任を持って済ませておく。また、周囲のメンバーに迷惑をかけないよう机の上を整頓し、資料や書類の所在が他の人にも分かるようにしておく。
2. 取引先に提出する書類を他部署に依頼する場合は、こちらであらかじめ段取りした予定で作業をお願いし、他部署に負担をかけないようにする。
3. 期日の決められている仕事の提出が遅れそうな場合は、ぎりぎりまで残業したり、自宅に持ち帰ったりして期日までに終わらせる努力をする。
4. 仕事が重なって忙しいときは、日常業務を優先して進める。顧客から依頼された見積書・企画書の作成、お世話になった礼状や挨拶状の手配は余裕のあるときに行う。
5. 外出の際には、訪問先や帰社予定時刻、携帯電話番号を周囲の人に伝えてから出かける。予定時刻より帰社が遅れそうなときは、上司に連絡を入れる。

解答 (45) (46)

問9 次は、訪問の注意点について述べたものである。場面ア～エのそれぞれの説明文1～3から最も適切なものを1つ選び解答しなさい。

ア. 訪問の事前準備

1. 訪問先との商談が有意義に進むよう、直前に重要情報、ニュースを送って欲しいと担当者に依頼する。
2. 訪問の目的を明確にし、時間内で要領良く話が進められるように下準備をしておく。
3. 名刺、関係書類、資料などは、最小限度の数だけ用意し、余分なものは持たないように準備する。

イ. 初対面の相手を上司に同行しての訪問

1. 応接室では上司より下座に腰掛け、発言は上司や相手から名指しされたときと事前の打ち合わせがあったものにとどめる。
2. 訪問先へのアポイントメントは上司の指示がない限り自分で取る必要はない。指示があったときは、自分の名でアポイントメントを取り、上司に同行することを伝える。
3. 上司に紹介される前に自分から名刺を出して挨拶し、面談中も積極的に商談に加わり、メモを取るのを忘れないようにする。

ウ. 重要な案件で上司を同行しての訪問

1. アポイントメントは自分で取り、あらかじめ訪問する上司の役職や人数を伝えておく。
2. 訪問先の受付は自分で済ませ、応接室では上司が上座になるように腰掛け、上司に先導してもらって話を進める。
3. 先方も上位者を同席している場合、まず先方の担当者にこちらの上位者を紹介し、次に先方の上位者に紹介する。

エ. 後輩を同行しての訪問

1. 先方とのアポイントメントは後輩に任せるが、訪問に必要な資料の作成は自分でする。
2. 訪問後の礼状の手配や追加資料の作成・送付など事務処理は後輩に任せる。
3. 後輩には事前に先方の状況、プロフィールなどの情報を与え、当人も面談時に話に加われるように打ち合わせしておく。

解答 ア. (47) イ. (48) ウ. (49) エ. (50)

問 10 次の文章中の空欄（ア）～（オ）に最も適した語句を、語群 1～10 から 1 つ選び解答しなさい。（語群の重複使用は不可）

社外文書は、大きく（ア）な文書とビジネス取引に関する文書とに分類される。前者は、相手との関係をより良くするために出すお付き合いの文書のため、（イ）やエチケットを重視する。後者は、自社製品の受注など取引や相手に対して提案する文書で、間違いは取り返しのつかない結果となるので、細心の注意が必要である。いずれも、組織を代表して作成するという自覚が求められる。

これらの文書は、（ウ）、本文、付記とで構成されている。（ウ）には、文書番号、発信年月日、受信者名、発信者名を書き入れる。本文には、中央に件名を書き入れ、何についての文書であるかを明確にする。社内文書と異なり（エ）の挨拶が必要になる。本文の下部分には日時や場所などを箇条書きに列記する。書き足す事項があれば（オ）とし、資料や地図などの同封物があれば箇条書きにし「以上」で締めくくる。最後に担当者名と連絡先を書き入れる。

【語群】

- | | |
|----------|--------|
| 1. しきたり | 6. 儀礼的 |
| 2. 前文 | 7. 注記 |
| 3. 時節や日頃 | 8. 前付 |
| 4. 格式 | 9. 社交的 |
| 5. 追伸 | 10. 敬語 |

解答 ア. (51) イ. (52) ウ. (53) エ. (54) オ. (55)

問 11 次の文章は、郵便について述べたものである。ア～オのうち正しいものは何個あるか、1～6から1つ選び解答しなさい。

- ア. 郵便物は第一種から第四種に分類されるが、一般の封筒による郵便物は第一種、ハガキは第二種、定期刊行物は第三種、通信教育・学術刊行物は第四種とされる。
- イ. 通常郵便の重さの制限を超えるものを送る場合は、小包郵便が便利である。重さに関係なく郵送距離で料金が決められているので比較的割安である。
- ウ. 結婚の祝儀袋を送るときは現金書留、高額の小切手を送るときは簡易書留にすればよい。
- エ. アンケートの返信はがきなどに用いられ、受取人側が使用した分の郵便料金に一定の手数料を加えて支払う郵便を『料金受取人払』という。
- オ. 3 kg 以内の書籍を送るときは、専門の小包郵便を利用すると、郵送距離に関係なく重さで料金が決まるため割安になる。

1. 0個 2. 1個 3. 2個 4. 3個 5. 4個 6. 5個

解答 (56)

問12 次の用語ア～ウのそれぞれの説明文 a、b のうち正しいものを組み合わせているものはどれか、1～5 から1つ選び解答しなさい。

ア. パーティカル・ファイリング

- a. 新聞や雑誌の切り抜きを台紙に貼って保管する方法であるが、順番を見直したり、一部の記事だけを取り出したりするのに不便という欠点がある。
- b. 大量の情報を細かく分類・整理するのに適しており、キャビネットやボックスに書類を立てて並べるので、出し入れや検索にも便利である。

イ. ホリゾンタル・ファイリング

- a. 分類を見やすくするための見出し紙やガイドが、個々のファイルの横側についた、比較的高い所に書類を立てて整理・保管する方法である。多くの人が利用する書類を分類するのに適している。
- b. 書類を立てずに平に重ねていく整理・保管法で、常に新しい情報を上段に並べておくことができる。

ウ. バインダー式ファイリング

- a. 必要な情報を日付順に張り付けていく方法で、期間が経過すると廃棄しやすいという長所がある。
- b. 紛失や順序が乱れる心配がない整理・保管法で、書類の量がそれほど多くないときに最適な方法であるが、書類を順々に綴じ込むので取り出したり差し替えたりしにくいという欠点がある。

(ア イ ウ)

- 1. b b b
- 2. b a b
- 3. a b b
- 4. b a a
- 5. a a a

解答 (57)

問13 次の文章は、慶事のマナーについて述べたものである。1～5から誤っていると思われるものを2つ選び解答しなさい。(番号の小さい順に左から解答すること)

- 1. 結婚披露宴の招待状を受け取ったときは、できるだけ出席できるように日程調整をし、出欠のはがきは、一言添えて早めに出す。
- 2. 祝賀会会場には、主催者の挨拶が始まるまでには必ず到着するようにする。立食形式の場合は、途中退席は許されないので、当日のスケジュール管理をしっかりとっておく必要がある。
- 3. 取引先の祝賀会に持参する祝儀の金額は、相手との今までの関係や前例を参考にして決める。品物を贈る場合は、前もって届けておき、当日は目録を持参するとよい。
- 4. 立食形式のパーティーでは、知り合いがいなくても、積極的に歓談の輪に入り、自己紹介や名刺交換をして人脈を広げる努力をすることが大切である。
- 5. 祝賀会の場で主催者が入口で迎え入れるような場合は、長話は避けて手短かに挨拶し会場に進む。帰るときに、祝いの言葉を丁寧に述べ、芳名帳に記帳して会場を出る。

解答 (58) (59)

問 14 次の文章中の空欄（ア）～（オ）を、語群 a～j を使って正しく埋めているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

会議の開催には慎重を期し、（ア）や緊急度を考慮して判断する。日程はいつまでに（イ）を出す必要があるかを考慮して決定する。会議の場所は、交通の便が良く、資料や会議用具が揃えやすい所を選定する。

日程が決まったら（ウ）を作成し関係者に配布する。会議の名称、日時、議題、資料などの必要事項を箇条書きにし、会議に関する問い合わせ先や、出欠確認の期限なども明確にしておく。

会議に必要な資料は、（エ）に関係者に渡すように準備しておくといよい。資料は、具体的な比較例、数値、表、グラフなどを用いて分かりやすく作成する工夫が必要である。限られた時間内で会議を効率良く進めるためには、議長や書記といった会議当日の（オ）を明確にしておくことが大切である。

【語群】

- | | |
|-----------|----------|
| a. 会議開催通知 | f. 役員の予定 |
| b. 役割分担 | g. 議案書 |
| c. 責任者 | h. 目的 |
| d. 結論 | i. 事前 |
| e. 入室直前 | j. 報告書 |

（ア イ ウ エ オ）

1. f g j i d
2. h j a i c
3. h d a i b
4. f j g e b
5. h d j e c

解答（ 60 ）

問題終了