

ビジネスコモンセンス  
ビジネスマナー検定試験

2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）

社会人の本分である仕事は「人々が社会生活を送る上で必要としている財やサービスを、生産し、提供する活動で、その活動を通して社会に貢献し、代償として（ア）を受ける社会的な行為」と定義される。

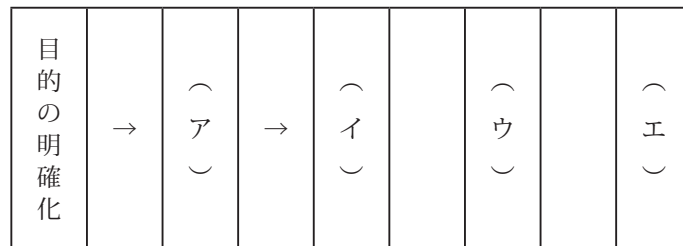
人々が働くのは、働くことで収入を得、経済的に自立し、真に（イ）に生きるためである。また、働くということは、自分の知識や技能を存分に発揮して何かを作り出す喜びや自分が成長する喜びを感じて（ウ）を得ることもある。さらに働くことは（エ）を果たすことにもなる。一人ひとりがそれぞれの仕事を通して社会の中のある役割を担い、それを果たすことで他の人々の（オ）な社会生活に貢献する。

【語群】

- |         |         |
|---------|---------|
| 1. 信 頼  | 6. 自 由  |
| 2. 幸 福  | 7. 人間的  |
| 3. 権 利  | 8. 社会参加 |
| 4. 生きがい | 9. 報 酬  |
| 5. 自己実現 | 10. 名 誉 |

解答 ア.（1） イ.（2） ウ.（3） エ.（4） オ.（5）

問2 次の図は、計画的な仕事の進め方を示したものである。空欄（ア）～（エ）を、語群a～d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。



【語群】

- |           |          |
|-----------|----------|
| a. 手順の組立て | c. 結果の評価 |
| b. 予定表の作成 | d. 仕事の実施 |

（ア イ ウ エ）

1. a b d c
2. b a d c
3. d c a b
4. b d a c
5. a d c b

解答（6）

問3 次の文章は、新入社員の心構え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. 新入社員は、仕事の途中で問題点にぶつかったとき、まず、学生時代にアルバイトで培った経験を生かして自ら解決することを試みるべきである。
2. 新入社員といえども、チームの一員であるから、個人の都合より組織の目標達成を優先した行動を取らなければならない。
3. 新入社員は、仕事に必要な知識や技術の教育を受けて一人前に育つのであるから、一人前になるまでは、学生時代のような学ぶ者としての意識を強く持たなければならない。
4. 新入社員に必要な積極的な姿勢とは、つまらないと思える仕事を与えられたときであっても、責任を持って期日までに確実に終わらせることである。
5. 新入社員は、指示・命令された仕事が終了したとき、上司や先輩から次の仕事の指示・命令があるまで静かに自席で待っていなければならない。

解答 ( 7 ) ( 8 )

問4 次は、利益増大に貢献しようと努力した結果を示したものである。前年度より確実に利益が増加しているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。ただし、 $\text{売上高} - \text{原価} = \text{利益}$ の等式が成り立っており、前年度は黒字であったとする。

1. 売上高、原価とも前年度より増加した。
2. 売上高は前年度と同額であったが、原価は前年度より増加した。
3. 売上高、原価とも対前年増加率が、10%であった。
4. 売上高、原価とも対前年増加率が、マイナス10%であった。
5. 原価の対前年増加率が、売上高の対前年増加率を上回った。

解答 ( 9 )

問5 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. 規律意識は、社会常識や職場のルール、仕事の手順を正しく守り、社会人としての信頼を失わないために必要な意識である。
2. 目標意識を持つことは、人はお互いに支え合って生きているという関係を受け入れ、他人のための自分という意識を持つことである。
3. 規律意識を持つと、仕事の目的や背景にまで考えが及び、仕事のやり方の幅が広がり、能力向上に結びつく。
4. 目標意識を持たずに行った仕事は、機械が行う仕事となら変わるところはなく、工夫というノウハウの蓄積はなされない。
5. 仕事上、時間を大切にすることは、規律意識より目標意識と深く結びついている。

解答 ( 10 ) ( 11 )

問6 次の文章1～5から、誤っていると思われるものを1つ選び解答しなさい。

1. 上司に呼ばれたときは、急ぎの業務中であっても大きな声で返事をし、メモを持って上司の席に行く。
2. 出社時や退社時には、自分からすすんで、皆に元気良く明るい挨拶をする。
3. 組織を代表しているという意識を持って、電話や来客の取り次ぎは積極的に行う。
4. 疑問点や不明点は、放置せず上司や先輩に質問する。
5. 上司に報告を求められたら、経過を要領良く説明し、結論は最後に述べる。

解答（ 12 ）

問7 次の文章を読んで下記設問に答えなさい。

自己実現とは、自己の持つ潜在的な能力を開発し、それを発揮しながら人格的に成長し、自分がこうでありたいと願う姿を実現することである。自己実現を達成するためには「なんとしても自己実現を成し遂げたい」という強い気持ちを持つことが、達成への第一歩である。そして、その願いをかなえるために(ア) 目標を設定し、さらにその(イ) 目標を具体化し、達成するための手段を考える。ただし、自己の成長を推し進めるためには手段を決定したところで満足するのではなく、その達成に意欲を持って取り組むことが大切である。その過程で大切なのは、(ウ) プラス思考を持って行動することである。

設問1 下線部分（ア）の目標設定のレベルは高いほど良いとは必ずしもいえないといわれるが、その理由として最も適切であると思われるものはどれか、1～3から1つ選び解答しなさい。

1. 目標達成に時間がかかり過ぎるため、その間に目標を変更しなければならない環境の変化が生じる。
2. 目標の内容が抽象的になり、言葉や数値で明らかにすることができない。
3. どんなに努力をしてもなかなか目標に届かず、挫折感ばかりが残りやがて意欲が減退してしまう。

解答（ 13 ）

設問2 下線部分（イ）の目標の具体化の内容として不適切なものはどれか、1～3から1つ選び解答しなさい。

1. 目標を達成するために自分自身にとって最良の方法を明確にすること。
2. 目標を分析して達成すべき内容を言葉や数量で明確にすること。
3. 目標とすることは何で、それをいつまでに達成するのかを明確にすること。

解答（ 14 ）

設問3 下線部分（ウ）のプラス思考を適切に表現しているものはどれか、1～3から1つ選び解答しなさい。

1. 仕事の期限が近付き「間に合わない、誰か助けてくれないかなあ」と思った。
2. 困難な仕事にぶつかって「どうしたらできるのか考えてみよう」と思った。
3. 仕事が重なって「忙しいのにこんなのできるわけがない」と思った。

解答（ 15 ）

●ビジネス一般に必要な知識

問1 次の表は、(ア)上司との接し方、(イ)先輩との接し方、(ウ)同僚との接し方のポイントについて述べたものであるが、各ポイントに不適切なものが1つずつ含まれている。それぞれ1～4から選び解答しなさい。

(ア) 上司との接し方	(イ) 先輩との接し方	(ウ) 同僚との接し方
1. 積極的に指導をお願いする 2. 積極的に意見を述べる 3. 力を貸す 4. 尊敬の念を持って接する	1. 問題解決の知恵を借りる 2. お互いに助け合う 3. 個人面でも気軽に知恵を借りる 4. 見下す態度は取らず謙虚に	1. 金銭の貸借をしない 2. 良い競争相手となる 3. 信義を重んじる 4. 尊敬を持って接し、多くを学ぶ

解答 ア. ( 16 ) イ. ( 17 ) ウ. ( 18 )

問2 次の用語ア～ウと、語群a～jの用語群を正しく結び付けているものはどれか、1～6から1つ選び解答しなさい。

- ア. 経営者層
- イ. 管理者層
- ウ. 監督者層

【語群】

- a. トップ・マネジメント、部長、次長
- b. トップ・マネジメント、副社長、専務取締役
- c. トップ・マネジメント、監督者層の管理
- d. ミドル・マネジメント、一般社員層の管理
- e. ミドル・マネジメント、部長、工場長
- f. ミドル・マネジメント、組織全体の舵取り
- g. ミドル・マネジメント、取締役、監査役
- h. ロワー・マネジメント、工場長、班長
- i. ロワー・マネジメント、主任、班長
- j. ロワー・マネジメント、課長、係長

(ア イ ウ)

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

解答 ( 19 )

問3 次の文章中の下線部（ア）～（エ）の語句が正しいものには1を、誤っているものには語群2～9から最も適した語句を1つ選び解答しなさい。（語群の重複使用は不可）

市場経済の社会で、競争に勝ち残るための商品開発に必要なものは、技術力と情報力である。商品開発に必要な情報には、実際にどんなものが売れているかというデータを収集し、それを分析した（ア）製品情報、客がどんな製品やサービスを望んでいるかを収集し、それを分析した（イ）市場情報、競争相手がどんな製品やサービスを提供し、どんな新製品を開発しようとしているかの（ウ）開発情報がある。

これらの情報が商品開発の方向性を決め、（エ）経営理念を左右する。海外の動向や日本の社会現象などに常に関心を持って、情報収集に努めることが大切である。

【語群】

2. 経営方針    4. 経営管理    6. 秘密    8. 研究  
3. 販売    5. 顧客    7. 競合    9. 市場

解答 ア. ( 20 ) イ. ( 21 ) ウ. ( 22 ) エ. ( 23 )

問4 次の文章1～5から、誤っていると思われるものを1つ選び解答しなさい。

1. 組織の部門化と階層化は、組織を統制する目的で行われる。組織の人数が少ない場合は、組織を階層化するだけで機能するが、企業の規模が大きくなり人数が増えてくると組織の部門化が必要になる。
2. 営業マンに任じられると商品を販売しても良いという権利を与えられる。と同時にその権限を行使して、自分の営業目標を達成するという責任を負うことになる。
3. 仕事には権限と責任がつきものであるが、会社での立場が上にいくほど、権限も責任も大きくなる。
4. 新入社員が一定期間の合同研修を終えたのち、配属先で職場の上司や先輩から現場の基本的な仕事を実践的に教育される研修のことをオン・ザ・ジョブ・トレーニングという。
5. 新入社員が一同に集められ、社会人の心構えや、電話の応対などのビジネスマナーの基本を外部の講師を招いて行う教育訓練をオフ・ザ・ジョブ・トレーニングという。

解答 ( 24 )

問5 次の文章は、組織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. 組織は、通勤という共通目的を持った人々が乗り合わせた通勤電車に代表される。
2. 組織を構成するメンバーは、それぞれの専門的能力に応じた自己の目的に従って行動する。
3. 組織を構成するメンバーはさまざまな成果を求められ、その個々人もまたそれに応じた独自の考えを持って仕事に取り組む。
4. 組織のメンバーが円滑に役割を果たしていくために、さまざまな決まりごとや成果を評価する制度が存在している。
5. 組織は、一人では成し遂げることが難しい大きな仕事を一人でも実現可能となるよう、個人の能力の限界を取り除く働きを持つ。

解答 ( 25 )

問6 次の文章中の空欄(ア)～(エ)に最も適した語句を、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)

会社の部門は、会社の目標達成の中心的役割を果たす部門と、それらの部門が活動に専念できるよう援助する部門に分けられる。

購買部門、(ア)部門、営業・販売部門などは「会社の目的を達成するために直接的な活動を行う部門」であり、(イ)部門という。また、総務、人事、経理などの部門は「前者部門がその機能を十分に発揮できるよう援助する部門」であり、(ウ)部門という。会社の利益を生み出すのは、前者部門であるからこの部門だけあれば企業活動は一応成り立つ。ところが会社の規模が大きくなってくると建物管理や社員教育、給料の支払いなどの仕事が増え、前者部門だけでは対応ができなくなる。そこで総務や人事、経理といった(エ)を専門とする部門が必要になってくる。

組織は、この両者がバランス良くかみ合って機能するときに最大限の力を発揮する。

**【語群】**

- |        |         |
|--------|---------|
| 1. ライン | 5. 管 理  |
| 2. 財 務 | 6. 補 助  |
| 3. 製 造 | 7. 主 要  |
| 4. 事 務 | 8. スタッフ |

解答 ア.(26) イ.(27) ウ.(28) エ.(29)

問7 次の文章中の下線部(ア)～(オ)の語句が正しいものをa、誤っているものをbとしたとき、正しく分類しているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

株式会社は、(ア) 有限責任の社員だけからなる会社である。株式会社では会社資本は小口に分割され株券に表現されている。この株券は原則として自由に譲渡できる。企業への参加・退出が自由にできることが投資家への大きな誘引となり、株式会社の(イ) 資本運用を容易にしている。大企業に株式会社が多いのはそのためである。

株式会社の代表的な機関には、最高議決機関である(ウ) 取締役会、実質的な経営を担当する(エ) 監査役、株主の権利を守ることを目的とし、会計および取締役の職務執行全般を監視することを役割としている(オ) 株主総会などの機関がある。

(ア イ ウ エ オ)

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

解答 (30)



## ●ビジネスマナーの技能

---

問1 次の文章は、身だしなみについて述べたものである。ア～オのうち誤っ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. ビジネスの場では、自分なりの個性を主張するよりも、どのような年代の人からも受け入れられるような身だしなみを心がけることが大切である。
- イ. 人の第一印象は外見で決まってしまうので、流行や高級ブランド品を積極的に取り入れて姿全体を整えるようにし、目に見える外面の美しさがにじみ出るような身だしなみを心がける。
- ウ. 相手に不快な印象を与えないよう、洗濯の良く行き届いた洋服を着用し、襟元の汚れ、裾のほつれ、爪の垢、肩のフケなどに気を配る。
- エ. ビジネスの場での服装は、男性はビジネススーツ、女性もそれに準じた服装が基本であるが、よく動き回る職場ではカジュアルな服装を選ぶとよい。
- オ. 社会人としての身だしなみは、目に見える身なりを整えるというだけではなく、立ち居振る舞いや心配りを伴うことが大切である。

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

解答 ( 31 )

問2 次の文章は、挨拶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. 来客や目上の人にだけでなく、出入りする業者、受付、警備の人など誰にでも明るい挨拶をする。
- 2. 毎日会う職場の人達には「おはようございます」より「おはよう」と言葉を省略して親しみを込めた挨拶を、来客や役員には省略せずに丁寧に挨拶する。
- 3. 挨拶は、相手に伝わらなければしなかつたのと同じなので、相手の目を見ながらはっきりした声で挨拶言葉をかける。
- 4. 暖かく、優しい、さわやかな笑顔は相手の心を和ませる。ただし、上司や来客には笑顔を見せずいんぎんな挨拶をすることが大切である。
- 5. 挨拶言葉の後に一言添えると親しみがわく。この一言には、政治や経済に関する話題を選び、学識が豊かであることをひけらかすとよい。

解答 ( 32 ) ( 33 )

問3 次は、職場での挨拶について述べたものである。ア～オのうち正しいものをa、誤っているものをbとしたとき、正しく分類しているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

ア. 先輩が取引先を訪問して戻ったとき

「ご苦労さまでした」

イ. 病気で3日間休暇を取り、入社したとき

「休み中は、ご迷惑をおかけいたしました」

ウ. 仕事が終わりに、残業している先輩より先に退社するとき

「お疲れさまです。お先に失礼します」

エ. 直接取引先を訪問してから入社したとき

「ただ今入社いたしました。遅れまして申し訳ありませんでした」

オ. 業務で先輩に余計な心配をさせてしまったとき

「ごめんなさい。ご心配をおかけしました」

(ア イ ウ エ オ)

1. a a b b b

2. b a b b a

3. b b a a b

4. a b a a a

5. b a a b b

解答 ( 34 )

問4 次の文章中の空欄(ア)～(ウ)に最も適した語句を、それぞれ語群1～3から1つ選び解答しなさい。

職場は、立場・年齢・性別・性格などが異なる人が多数集まって仕事をする場である。仕事を効率的に進めるに

は、一人ひとりが会社の基本的ルールとしての(ア)  $\left\{ \begin{array}{l} 1. \text{ 経営方針} \\ 2. \text{ 経営理念} \\ 3. \text{ 就業規則} \end{array} \right\}$ を守るとともにマナーを身につけることが

求められる。

通勤時間は(イ)  $\left\{ \begin{array}{l} 1. \text{ 自分の自由な時間} \\ 2. \text{ 気分転換の時間} \\ 3. \text{ 勤務時間の延長} \end{array} \right\}$ と考え、それに合った適切な行動を取るよう心がける。

始業時刻ちょうどには仕事が始められるよう、少し早めに席に着き(ウ)  $\left\{ \begin{array}{l} 1. \text{ 同僚と雑談をする} \\ 2. \text{ 仕事の段取りを整える} \\ 3. \text{ 身だしなみを整える} \end{array} \right\}$ ゆとり

が必要である。もし、急な事情で遅刻しそうなときは、始業時刻の前までに会社に電話で連絡を入れて、遅れる理由と入社予定時刻を告げておく。

解答 ア. ( 35 ) イ. ( 36 ) ウ. ( 37 )

問5 次の各場面で正しい言葉遣いをしているものはどれか、1～5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)

1. 席を外していた山口係長に、川田部長が呼んでいることを伝えるとき  
＝「係長、部長が部長室まで来てくださいと申しておりました」
2. 他部署の同期の渡辺さんに頼まれた資料を提出するとき  
＝「渡辺くん、先日頼まれた資料ですが、これでよろしいですか」
3. 訪問中の来客（佐藤さん）に対して、「課長に会わないか」と尋ねるとき  
＝「佐藤さん、私どもの課長にお会いになりませんか」
4. 上司である金井課長に、来客（田中さん）の訪問を知らせるとき  
＝「課長、三菱物産の田中様がいらっしゃいました」
5. 来客に、上司（福島課長）は外出中で不在であることを伝えるとき  
＝「あいにく課長の福島は、外出していらっしゃいますがいかがいたしましょうか」

解答 ( 38 ) ( 39 )

問6 次は、感じの良い話し方のポイントについて述べたものである。ア～オのポイントを適切に説明している文章はどれか、それぞれ1～2から1つ選び解答しなさい。

ア. けじめをつける

1. ビジネス上の上下関係を意識し、学生時代の言葉遣いは改め、不愉快に聞こえる口癖は直す努力をする。
2. 上司や先輩には敬語を用いるが、同僚とは友達言葉で親しみを持って話し、良い人間関係を築く。

イ. 明るくはっきりと話す

1. 相手の手元を見ながら、ジェスチャーを交えて笑顔で話す。
2. 聞き違いや誤解を防ぐためには、明瞭な声で、元気良く、分かりやすく話す。

ウ. 要領良く、テンポ良く話す

1. ポイントを抑え、相手が聞きやすいように適当な間を取りながら、適度な早さで話す。
2. 自分の伝えたいことの要点を整理した上で、一方的に最後までスピーディーに話を進める。

エ. 相手の立場を考えて話す

1. 相手が理解して初めて意味があるので、時々理解度を確認し、反応を見ながら話を進める。
2. 聞く側に分かりやすい表現を心がけ、専門用語や業界用語を使いながら簡潔に説明する。

オ. 心を込めて話す

1. 相手を思いやった話し方を心がけ、相手とはなるべく目を合わせないように謙虚に話す。
2. 相手への敬意を忘れず、礼を欠いた物言いにならないように配慮する。

解答 ア. ( 40 ) イ. ( 41 ) ウ. ( 42 ) エ. ( 43 ) オ. ( 44 )

問7 次の文章中の空欄（ア）～（オ）に入る語句の組み合わせとして正しいものを、1～5から1つ選び解答しなさい。

来客を迎えるときには、次のような点を念頭に置いて、応対することが大切である。

明るい笑顔、相手の立場に立って、真心のこもった（ア）応対を心がける。また、思いやりの気持ちを忘れずあたたかく（イ）応対をする。忙しいときの応対は、特にぞんざいになりがちではあるが、態度や言葉遣いは常に（ウ）応対をする。長時間待たせたりすることのないよう、きびきびとした（エ）応対をする。来客が重なったときには親しさや地位の高さで判断せず、先に来た人を先に案内する（オ）応対が求められる。

- |            |         |         |       |        |
|------------|---------|---------|-------|--------|
| 1. アー誠意のある | イー丁寧な   | ウー親切的な  | エー機敏な | オー迅速な  |
| 2. アー丁寧な   | イー誠意のある | ウー親切的な  | エー公平な | オー優先的な |
| 3. アー誠意のある | イー親切的な  | ウー丁寧な   | エー迅速な | オー公平な  |
| 4. アー丁寧な   | イー親切的な  | ウー誠意のある | エー迅速な | オー優先的な |
| 5. アー親切的な  | イー誠意のある | ウー丁寧な   | エー機敏な | オー公平な  |

解答（ 45 ）

問8 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）

- 電話で話をするときには、明瞭な（ア）を心がける。仕事をしている周囲の人に迷惑になるので大きな声で話をするのは控える。
- ビジネス上の電話には正確性と（イ）が求められる。電話会話には、電話料金や自分と相手との貴重な時間を費やすことによるコストがかかっているため、要領良く話す。
- 電話をかけるときは相手の（ウ）を考える。始業時刻の直後や終業時刻の直前など忙しい時間帯は避け、相手が話せる状態かどうかを確認したうえで用件を切り出す。
- 電話は声だけの（エ）である。だらしない姿勢で電話をすれば、声にも緊張感がなくなってしまい相手に伝わってしまう。
- （オ）な表現を心がける。組織内だけで通じる専門用語は避けて話をする。また、難しい言葉やあいまいな表現も避けて、平易な言葉を用いるようにする。

【語群】

- |         |              |         |
|---------|--------------|---------|
| 1. 発音と声 | 5. 都合        | 9. 簡易   |
| 2. 商談   | 6. 丁寧        | 10. 気持ち |
| 3. 迅速性  | 7. コミュニケーション |         |
| 4. 言葉遣い | 8. 利便性       |         |

解答 ア.（ 46 ） イ.（ 47 ） ウ.（ 48 ） エ.（ 49 ） オ.（ 50 ）

問9 次の文章は、訪問のマナー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. 訪問の際は、必ずアポイントメントを取る。アポイントメントを取るとは、直接先方に出向いて面会を取り付け、商談を成功させることである。
- イ. 訪問日時は、先方の都合の良い日時を確認して決定する。約束をしてしまってから変更を申し出ることのないよう、自分の予定をきちんと確認しておく。
- ウ. 組織を代表して訪問するのだという意識を持つことが大切である。相手からの要望や質問に責任をもってこたえられるよう十分な事前準備をする。
- エ. 訪問前に必要資料を用意し、約束の時間内で手際よく用件を済ませられるよう心がける。予定時間より早めに用件が済んだときは、長居せず早めに引き上げる。
- オ. あらかじめ約束を取り付けてある場合でも、訪問日が近付いたら、再度確認の電話を入れておくといった配慮が必要である。

1. 0個 2. 1個 3. 2個 4. 3個 5. 4個 6. 5個

解答 ( 51 )

問10 次の目的別に分類した会議名ア～ウを、最も適切に説明しているものはどれか、それぞれ1～3から1つ選び解答しなさい。

ア. 調整会議

- 1. プロジェクトや調査の進捗状況や結果などを関係者に知らせるための会議
- 2. 部門ごとの利害や方針、それぞれの意見を調整し、組織としての統一的な見解を決定する会議
- 3. 取締役が集まって、業務執行について決議をし、会社の方向性を決定する会議

イ. 対策会議

- 1. 新しい企画立案を目的に、自由な雰囲気アイデアや意見を出し合う会議
- 2. 組織全体の方針や経営戦略を決定するために、幹部が集まって行う会議
- 3. 事件や事故が発生した場合、問題解決のために組織としての意思決定をはかる会議

ウ. 連絡会議

- 1. 複数の専門家がテーマごとに発表を行い、参加者全体で討論を行う会議
- 2. 新商品や企画などについて、資料をもとに関係者に説明しながら知らせる会議
- 3. 職場の朝礼や定期的に行われるミーティングなど、情報交換や伝達のための会議

解答 ア. ( 52 ) イ. ( 53 ) ウ. ( 54 )

問 11 次の文章は、社内文書の作成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. 決められたフォーマットに沿って作成する。特に親しい部署に出す場合は、略語や専門用語を使って簡潔に書くといふ。
2. 文書の右上には発信番号を記入する。これは文書管理を円滑に行うためのもので、社内や部署ごとの統一番号を用いる。
3. 文書の発信者名は、受信者の役職とのバランスを考えて記載する。例えば受信者が「営業課長」であれば、発信者を「〇〇課長」とするとよい。
4. 仕事に関する伝達を正確に行うためのものなので、誤字・脱字や内容に間違いがないかを、上司や先輩に確認してもらおうといふ。
5. 他部署の役職者に宛てて出す文書は、時候や安否の挨拶を書いてから「さて」で内容に入るようにする。この場合、感謝の挨拶は省略してよい。

解答 ( 55 ) ( 56 )

問 12 次の文章は、ビジネスツール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1つ選び解答しなさい。

1. 記録メディアのフロッピーディスク、CD-ROM、DVD-ROMは、情報を記録する円盤上の補助記録装置をいい、経理情報や作成文書、映像などを保存するのに用いられる。
2. 新聞・雑誌を整理するときは、新聞は翌日、雑誌は次号が届いてから必要な記事を切り抜き、原則として一枚の台紙に一件の記事を貼る。台紙の余白に紙誌名と日付を記入し、テーマごとにバインダー式ファイリング方式で整理する。
3. それ程枚数のない名刺を整理するのに適しているのが名刺ホルダーである。後で追加や差し替えが可能なバインダー形式のものを使うと便利である。
4. カタログやパンフレットは、入手経路や入手日をメモし、ハンギング・フォルダーを用いて整理するのが一般的である。
5. ファクシミリは、書類や伝票をすぐに相手に届けられる装置で、正確な情報伝達と事務の効率化に役立っている。手書きの書類もそのまま送ることが可能である。

解答 ( 57 )

問13 次の文章は、弔事におけるマナーについて述べたものである。ア～オのうち正しいものをa、誤っているものをbとしたとき、正しく分類しているものはどれか、1～5から1つ選び解答しなさい。

ア. 訃報の電話を受けたら悔やみの言葉を述べ、通夜・葬儀の日時や場所、宗教、喪主など内容を詳しく確認しておく。

イ. 仕事上の関係者が亡くなったときは、上司と相談のうえ弔電や香典、供物の準備を整える。

ウ. 取引先の担当者の親族がなくなったときは、葬式の手配や受付、会計などの手伝いを申し出る。

エ. 取引先関係者の告別式に参列する場合、宗教が分からなかったときは、不祝儀袋の表書きを「御霊前」として持参する。

オ. 訃報を受けたが、葬儀に参列できそうにないときには、故人宛てに弔電を打っておく。

(ア イ ウ エ オ)

1. a b a a a

2. a a b a b

3. a a a b b

4. b b b a a

5. b a b b a

解答 ( 58 )

問14 次の文章は、慶弔事の服装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. ブラックスーツは、公式の式典で多く着用するスーツである。慶事では白ネクタイ、弔事では黒ネクタイと使い分ける。

2. 昼のパーティーでの女性の服装は、カクテルドレスという肌を露出しないワンピースタイプのものが一般的である。アクセサリは控え目なものがよい。

3. 夜のパーティーにおける女性の正装は、襟の大きく開いたイブニングドレス、男性の場合には燕尾服やタキシードである。

4. 昼間に行われる正式な式典での男性の正装は、モーニングコートといわれるもので、白シャツ、蝶ネクタイ、黒の靴で装う。

5. 慶事に和服を着用する場合は、昼夜の別はない。既婚者、未婚者を問わず留袖や訪問着、振り袖のうちから選んで着用すればよい。

解答 ( 59 ) ( 60 )

問題終了