第０回

ビジネスマナー検定試験

準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9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。

●受験者情報の確認について●

１．解答用紙には、あらかじめ『氏名』『フリガナ』『生年月日』を印字しています。誤りがある場合は『訂正欄』に訂正記入してください。（楷書で濃く・ハッキリと記入してください。）
２．氏名に特殊な文字を使用されている場合は、合格証書等に代替文字を使用する場合があります。

●解答用紙記入上の注意事項●

１．解答用紙は機械で処理します。下記の注意事項をよく読み、解答してください。
(1) 問題の解答（　）欄内の丸数字を解答用紙の丸数字と対応させ、[1] から [4] のうち１つだけ塗りつぶして（マークして）ください。（解答用紙に記載のマーク例をご確認ください。）
(2) 1つの欄に2箇所以上マークされている場合は、不正解となります。
(3) 単語記述の問題は、枠からはみでないように注意して、記入してください。
(3) 解答用紙の記入に使用できる筆記用具は、黒色の鉛筆かシャープペンシルで、HBまたはB以上の濃さのものです。
(4) ボールペンや万年筆、また黒色以外の筆記用具は使用できません。
(5) 訂正する場合は、プラスチック消しゴムでよく消してください。
(6) 記入が薄い場合や、消した跡が残っている場合などは、機械で正しく読み取れないため、採点対象外となります。
２．折り曲げたり汚したりしないでください。

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

1　ビジネスマナー一般に必要な態度

問題 01：（　　）に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「マナーとは、人間関係や（　　）を保つために取るべき態度や行動のことである。」

① 社会的秩序

② 仕事の進捗

③ 倫理観

④ 社会的価値

問題 02：プロとして働くスタートを切るうえで大切な心がけとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

① 当たり前のことが当たり前にできる人になる。

② どんなに小さな仕事にも全力で取り組む。

③ 全力で仕事にまい進し周りからの信頼を得る。

④ 自分にできる仕事を選別し、その範囲で働く。

問題 03：仕事でミスをしたときの対処として適切なものは、次のうちのどれですか。

① ミスはマイナス評価につながるので隠す。

② ギリギリまで自分一人で解決を図る。

③ 事情を説明して上司の指示を受ける。

④ 上司や先輩に責任を負ってもらう。

問題 04：次の働く上での基本姿勢の説明で適切なものは、次のうちのどれですか。

① 休憩時間以外は、自分の居場所は明確にしておき、席を立つときは周囲に声をかける。

② 上司に呼ばれたら「メモは必要か」と聞いてから席を立つようにする。

③ 仕事を引き受けるとき、わからないことがあってもまずはできそうなところから進める。

④ 引き受けた仕事が終わらなければ、自己判断で責任を持って持ち帰る。

問題 05：仕事上でミスやクレームを受けたときの対応として不適切なものは、次のうちのどれですか。

① 納得いくまで相手と話し合いを重ねる。

② すぐに上司や関係者に報告する。

③ 相手に誠意をもって謝罪する。

④ 最善策を上司と相談する。

問題 06：（　　）に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「ビジネスでは、商品やサービスを提供する側の都合を優先させない姿勢が大切で、これを（　　）意識という。」

① 原価
② 民主
③ 顧客
④ 財貨

問題 07：仕事を締め切り間に合わせるための心がまえとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

① しっかり計画を立てる。
② 時間を無駄にしない。
③ 手際よく仕事を進める。
④ 残業をしてでも仕事を翌日まで持ち越さない。

問題 08：コミュニケーションに例えられるスポーツの動作で適切なものは、次のうちのどれですか。

① スローイン
② キャッチボール
③ フリースロー
④ ブロック

問題 09：上司とのコミュニケーションで大切なポイントのうち不適切なものは、次のうちのどれですか。

① 価値観の違いは気にしない。
② 敬意をもって接する。
③ 素直にアドバイスを聞き入れる。
④ 指示の意図をしっかりつかむ。

問題 10：効果的なコミュニケーションをとるために必要な正しい聞き方として不適切なものは、次のうちのどれですか。

① 聞いてもわからなかったことは慎重に憶測する。
② 反論があるときもまずは最後まで聞く。
③ 必要な事項は正確にメモを取る。
④ 先入観を持たず、受け入れる姿勢で聞く。

問題 11：問題解決のために相談を行う上で不適切なものは、次のうちのどれですか。

① 解決策を相手に丸投げせず、自身の意見も伝える。
② 仕事内容を理解している人を選んで相談する。
③ 機密事項が漏洩しないよう配慮する。
④ 客観的な意見をもらうために社外の人に相談する。

問題 12：（　　）に入る言葉の組み合わせで適切なものは、次のうちのどれですか。

「学ぶことは（　　）であるから、一人ひとりの（　　）が尊重されるように、互いが精力的に学べるようにする必要がある。」

① 特典
② 自然
③ 義務
④ 権利

問題 13：学校生活でさまざまな人間関係を構築するうえで必要なマナーとして適切なものは、次のうちのどれですか。

① 気の合わないクラスメートとは、あまり無理して付き合う必要はない。
② クラスメートは学ぶ場ではよきライバルとして、距離をとって接する。
③ 後輩には、上の立場から威圧的な態度で接する。
④ 先生には敬意をもって接する。

問題 14：学校内での良識行動といえないものは、次のうちのどれですか。

① 制服を適切に着用する。
② お客様にきちんと挨拶する。
③ 廊下を走る。
④ 学ぶ場にふさわしい髪型に整える。

問題 15：公共の場で思いやる行動を積極的にとることは、直接的ではなくともあなたのプラスになりますが、そのような考え方を述べた言葉は、次のうちのどれですか。

① 因果応報
② 情けは人のためならず
③ 覆水盆に返らず
④ 案ずるより産むがやすし

2　ビジネスマナーの技能

問題 16：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。

身だしなみとは「人に（　　）感を与えないように、言動や服装を整えること。また、その心がけ」をいう。

問題 17：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。

信頼される身だしなみのポイントは、（　　）感、上品・控え目、機能性である。

問題 18：次の文章の（　　）に入る適切な語句を２文字で答えなさい。
ビジネス場面にふさわしい持ち物のうち、バッグは、(　　）サイズの書類を折らずに入れられるもの、床に置いたとき自立するもの、華美過ぎないデザインのものがよい。

問題 19：次の文章の（　　）に入る適切な語句を４文字で答えなさい
ビジネス場面での身だしなみが多様化した中で、スーツスタイルほどかたすぎず、プライベート程カジュアルではない身だしなみが許容されてきた。これを（　　）カジュアルという。

問題 20：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
挨拶をする場面で大切な要素には、(　　）や声の大きさ、話すスピードのほかにジェスチャーがある。

問題 21：次の文章の（　　）に入る適切な語句を８文字で答えなさい。
社内から外出するときには、上司や周囲の人に行先と場所を知らせたうえで、(　　）と挨拶言葉をかける。

問題 22：次の文章の（　　）に入る適切な語句を３文字で答えなさい。
先に退社する上司に声をかけるときには「ご苦労様でした」ではなく「(　　）様でした」とするのがよい。

問題 23：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
書類を手にして職場を歩くときには、内容が見えないように持つ配慮が求められる。できれば（　　）に入れて持ち運ぶ。

問題 24：次の文章の（　　）に入る適切な語句を３文字で答えなさい。
目上の人をねぎらうときは、「ご苦労様」ではなく「(　　）様でした」とするのがよい。

問題 25：次の文章の（　　）に入る適切な語句を６文字で答えなさい。
上司からほめられたとき、自身を謙遜して使う表現は、「とんでもございません」ではなく「とんでも（　　)」とするのが正しい

問題 26：次の文章の（　　）に入る適切な語句を４文字で答えなさい。
ものに尊敬表現は使わないので、「〇〇さんのお宅で、犬がお生まれになったそうだ」は「〇〇さんのお宅で、犬が（　　）そうだ」とすればよい。

問題 27：お客様への言葉遣いで間違っている部分を正しく直すとき、(　　）に入る適切な語句を４文字で答えなさい。
「お手数をおかけしますが、少しこちらでお待ちになられてください」
→「お手数をおかけしますが、少しこちらでお待ち（　　)」

問題 28：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
電話は、相手の時間を拘束することになるので、迅速・正確・（　　）な伝達を心がけるべきである。

問題 29：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
社内の電話を受けるときには、（　　）名だけか、（　　）名と氏名を名乗って挨拶するのがよい。

問題 30：次の文章の（　　）に入る適切な語句を３文字で答えなさい。
電話を受けたが、名指し人が不在の時は、「あいにくただいま席を（　　）おります」と言うのがよい。

問題 31：次の文章の（　　）に入る適切な語句を２文字で答えなさい。
電話を受けたが、相手の声が小さくて聞き取れない時は「恐れ入りますが、お電話が少々（　　）ようですが」などと伝えるのがよい。

問題 32：次の文章の（　　）に入る適切な語句を３文字で答えなさい。
ビジネスシーンで多く用いられるメールの利便性は、即時に大量の送信ができること、記録として残せること、もう一つは低（　　）であることがあげられる。

問題 33：次の文章の（　　）に入る適切な語句を３文字で答えなさい。
メールの受信者全員に「このメールを送ったこと」を知られずに一斉送信する場合は、アドレスを（　　）欄に入れるのがよい。

問題 34：次の文章の（　　）に入る適切な語句を２文字で答えなさい。
メールの一行の文字数は、25～（　　）文字程度にして、適宜改行すると読みやすい。

問題 35：次の文章の（　　）に入る適切な語句を４文字で答えなさい。
「営業担当」と名乗る相手からのメールに返信するときのあて名は、営業（　　）様とするのがよい。

問題 36：上司や役員の承認を得るために作られるビジネス文書で、複数の上層部で回覧され承認を得る文書を漢字３文字で答えなさい。

問題 37：次の文章の（　　）に入る適切な語句を２文字で答えなさい。
作成する文書の目的に合わせた内容をもれなく記載するためには、５（　　）Hに沿って書くとよい。

問題 38：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
「前略」で書き出した文書の最後には、結語として「(　　)」を用いるのがよい。

問題 39：次の文章の（　　）に入る適切な語句を１文字で答えなさい。
（　）月に書くビジネス文書の季節の挨拶は、「晩夏の候」あるいは「残暑の候」とするのがよい。

問題 40：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
商談で初めての相手を訪問するときは、１（　　）くらい前までにはアポイントを取っておくのがよい。

問題 41：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
訪問先で応接室に案内されたら、特に指示がなければ（　　）の席に腰かけて、面談相手が来るのを待つのがよい。

問題 42：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
訪問先で、部長、課長、担当者と名刺交換をすることになったので、まず（　　）に、氏名を名乗って挨拶し名刺を出した。

問題 43：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
来客応対で必要な要素は、迅速、誠意、（　　）、丁寧の４つである。

問題 44：次の文章の（　　）に入る適切な語句を漢字２文字で答えなさい。
来客を案内するときは、客には廊下の（　　）を歩いてもらうのがよい。

問題 45：次の文章の（　　）に入る適切な語句を５文字で答えなさい。
応接室に案内した客に冷たい飲み物を出すときは、先に（　　）をテーブルに置き、その上にグラスを置くのがよい。

３　ビジネスマナー一般に必要な知識

問題 46：組織の要件として不適切なものは、次のうちのどれですか。
①　目的を共有すること
②　役割を分担すること
③　秩序ある集団であること
④　互いを疑わないこと

問題 47：会社企業のうち、有限責任社員の出資のみで経営される会社で、配当分配率や議決権を自由に決められる企業形態は、次のうちのどれですか。

① 有限会社
② 合同会社
③ 合名会社
④ 合資会社

問題 48：次の文章で（　　）に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「株式会社では、株式は自由に売買でき、株主は株式の（　　）を負担するが、それ以上に義務を負うことはない。これを有限責任と言う。」

① 信頼性
② 引受価額
③ 売買手数料
④ 株価の低下分

問題 49：株主総会で選任され、取締役の職務の執行をチェックする役職は、次のうちのどれですか。

① 会長
② 代表取締役
③ 監事
④ 監査役

問題 50：次の文章で（　　）に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「企業において業務を効率よく進めるためには役割を分担する必要がある。その中で、ものをつくる、売る、などの部門を（　　）と言う。」

① ライン部門
② タスク部門
③ マーケティング部門
④ メイン部門

問題 51：次の文章で（　　）に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「組織は業務を分担する中で階層化が行われる。大きく分けて経営者層、管理者層、（　　）、一般社員層に分けられる。」

① 指示者層
② 監査者層
③ 業務者層
④ 監督者層

問題 52：次の文章で（　　）に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「企業が利潤を追求するだけでなく、社会の一員として社会や環境にとって利益のある活動を行う考えを、（　　）と言う。」

① PR
② CI
③ IR
④ CSR

問題 53：企業が、法令や規則に従うのはもちろん、道徳や倫理観に従い経営を行うことを示す言葉である「コンプライアンス」を日本語で言うと、次のうちのどれですか。

① 倫理憲章
② 顧客満足度
③ 法令順守
④ 経営理念

問題 54：経営の４大資源のうちで不適切なものは、次のうちのどれですか。

① 技術
② 物
③ 金
④ 情報

問題 55：ブレーンストーミングの説明として不適切なものは、次のうちのどれですか。

① 自由な雰囲気の中で多くの提案を引き出す
② 相手の意見を批判しない
③ 積極的にアイディアを出し合う
④ 大人数で情報共有を効果的に行う

問題 56：会議において、賛否同数となった場合に議長が投じる票は、次のうちのどれですか。

① チャンスボート
② キャスティングボート
③ チョイスボート
④ ディサイドボード

問題 57：冠婚葬祭のうち、「冠」にあてはまらないものは、次のうちのどれですか。

① 成人式
② 七五三
③ 出産
④ 七夕

問題 58：結婚披露宴では、祝儀袋に現金を入れ、布に包んで持参しますが、この布は、次のうちのどれですか。

① 風呂敷
② 袱紗
③ 巾着袋
④ 懐紙

問題 59：寒中お見舞いを送る時期で適切なものは、次のうちのどれですか。

① １月７日頃から２月４日ころまで
② １月１５日ころから２月１０日ころまで
③ １月下旬から２月下旬まで
④ １２月２０日から１月末まで

問題 60：賀寿のうち、満六十歳の祝で適切なものは、次のうちのどれですか。

① 還暦
② 観暦
③ 環暦
④ 完暦

以上

主催　一般社団法人全国検定教育振興会