

第0回

ビジネスマナー検定試験

準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11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) 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 : 学生と社会人とでは本分が異なりますが、本分の意味として適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 生活の中心となる本来の務め
- ② 社会での役割
- ③ 本来の自分
- ④ 生活の基盤となる場所

問題 03 : () に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「働くことの意味は、経済的自立とやりがい、そして () である。」

- ① 社会への参画
- ② 家族の支援
- ③ 人間関係の拡大
- ④ 趣味との両立

問題 04 : 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でできる人になる。
- 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 05 : 仕事への心構えに大切な「謙虚な姿勢」として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① あいまいな点は必ず確認する。
- ② わからない仕事は引き受けない。
- ③ まずは先輩のやり方を真似る。
- ④ ミスをしたらすぐに報告して謝罪する。

問題 06 : 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 07 : 次の職場での休暇の取り方のうち不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 休暇中も連絡が取れるように、常にスマートフォンなどをつなげておく。
- ② 休暇の申請は直属の上司に行う。
- ③ 急な体調不良で休むことも想定しておく。
- ④ 休暇を取得しても周りに迷惑が掛からないよう準備しておく。

問題 08 : () に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「ビジネスパーソンに求められる最も基本的な姿勢は、組織の () を理解し、目標達成に貢献しようとする姿勢である。」

- ① 基本理念
- ② 損益分岐点
- ③ 沿革
- ④ 福利厚生

問題 09 : () 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 10 : () に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「仕事を進める上で公正・公平であることを理解し、社会常識や職場のルールを守ろうとする姿勢を、() 意識という。」

- ① 規範
- ② 倫理
- ③ 帰属
- ④ 規律

問題 11 : 人間関係づくりの基本姿勢として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 相手を受け入れる姿勢
- ② 相手を知ろうと努力する姿勢
- ③ 相手の良いところを見る姿勢
- ④ 服装や持ち物から判断する姿勢

問題 12 : 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 13 : () に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「立場の異なる相手と良好な関係を構築するために最も大切なことは、相手を () ことです。」

- ① 憐れむ
- ② 思いやる
- ③ 喜ばせる
- ④ 蔑む

問題 14 : 後輩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 意見を頭ごなしに否定しない。
- ② 公私にわたって親しくかかわる。
- ③ 困っているようなら進んでサポートする。
- ④ 自分のやり方を一方的に押し付けない。

問題 15 : 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 16 : 学校という組織でもマナーが重要視される理由として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 学生は支えられる立場のため、学校の規則には従うべきだから。
- ② 1人の無責任な行動が、学校のマイナスイメージにつながってしまうから。
- ③ 学びたい仲間の邪魔をするような行為は避けるべきだから。
- ④ 社会に出るための助走期間を充実したものにしていけることが大切だから。

問題 17: 人との関わりの中で心がけることの組み合わせとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 教職員＝礼も過ぎれば無礼となる
- ② 友人＝よきライバルとして影響し合う
- ③ 先輩＝教えてもらうという謙虚な姿勢
- ④ 後輩＝威圧的な態度で接しない

問題 18: 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 19: 学校でのマナー違反でないものは、次のうちのどれですか。

- ① 授業中に携帯電話を鳴らす。
- ② ロッカーの中をぐちゃぐちゃにして使う。
- ③ 授業中に勝手に離席する。
- ④ 来校者に進んで挨拶する。

問題 20: 公共の場でのマナーとして適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① スマートフォンから音楽やゲーム音が漏れている。
- ② 混雑した街中でアイスクリームを食べる。
- ③ 店の前でしゃがみこんで話をする。
- ④ 電車で困っている人に座席を譲る。

2 ビジネスマナーの技能

問題 21 : ビジネスの場で身だしなみを整える理由として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 人は初対面の際の印象を 2 秒以内に決定しているといわれているから。
- ② 印象を変えるには相当の時間と労力を費やさなければならないから。
- ③ 個人が与えた印象が所属する組織そのものの印象として受けとられがちだから。
- ④ 頭髪や衣服を整え、態度をきちんとすると、契約の成約率が 2 倍になるから。

問題 22 : 身だしなみにおける「清潔感」の要素のうち不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 汚れやしわがないこと
- ② 個性を発揮できること
- ③ だらしないくないこと
- ④ サイズが合っていること

問題 23 : 職場における身だしなみに必要な要素として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 信頼につながる高価な服装であること
- ② 作業中に袖や装飾が引っかからないこと
- ③ 自分の体型に合っていること
- ④ 動きやすい服装であること

問題 24 : ビジネスシーンで持ち物をそろえるとき、気を付けるべき点として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 機能性を重視すること
- ② カジュアルすぎる色やデザインでないこと
- ③ キャラクターのついたものであること
- ④ 汚れや傷がないように手入れすること

問題 25 : TPO の要素のうち不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 季節感
- ② 時間帯
- ③ 場所
- ④ 場面

問題 26 : 挨拶の要素として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 表情や声の大きさ
- ② 話すスピードや滑らかさ
- ③ ジャスチャー
- ④ 上から目線

問題 27 : 職場での挨拶用語のうち適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 用事を頼まれたときに「承知いたしました」
- ② 上司をねぎらうときに「ご苦労様です」
- ③ 上司から指示を受けたときに「了解いたしました」
- ④ 上司に食事をごちそうになったときに「普通においしかったです」

問題 28 : 緊張感のある美しい座り方のポイントとして適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 足を組んでぶらぶらさせる。
- ② 背中を丸めてあごを突き出す。
- ③ 浅く腰かけて背もたれに寄りかかる。
- ④ 男性は両手をひざの上で軽く握り、ひざを自然に開く。

問題 29 : 書類を手にして歩くときの注意点として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 周りの人から書類を運んでいることが分かるように持つ。
- ② 書類の内容が他の人に見えないように持つ。
- ③ 書類を見ながら歩かない。
- ④ できれば書類を封筒などに入れて持ち運ぶ。

問題 30 : 挨拶言葉をかけてから頭を下げる礼は、次のうちのどれですか。

- ① 同時礼
- ② 分離礼
- ③ 最敬礼
- ④ 一同礼

問題 31 : 敬語がビジネスシーンで重要である理由のうち不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 自分の地位が低いと相手に思われてしまうから。
- ② 社会人として常識を疑われかねないから。
- ③ 相手を不愉快にしてしまうから。
- ④ 意図とは異なった受け取られ方をされる可能性があるから。

問題 32 : 敬語がビジネスシーンで重要である理由のうち不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 相手を敬う気持ちを伝えるため
- ② 自身を謙遜する姿勢を示すため
- ③ 相手と自分の立場を明確にするため
- ④ 身分の上下を周囲に理解してもらうため

問題 33 : 目上の人に対して使う挨拶言葉で「不適切でない」ものは、次のうちのどれですか。

- ① 参考になりました
- ② 勉強になりました
- ③ 了解しました
- ④ 了解です

問題 34 : 敬語の種類で不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 尊敬語
- ② 謙讓語
- ③ 丁寧語
- ④ 主語

問題 35 : 敬語の使い方として適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① ご使用になった食器はこちらまでお戻してください。
- ② おタバコはお吸いになられますか。
- ③ ネクタイが曲がっていらっしやいます。
- ④ 社長のお宅で、犬がお生まれになったそうです。

問題 36 : 電話でのコミュニケーションの特徴について述べたものの組み合わせで適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 双方向性と即時性
- ② 緊急性と記録性
- ③ 正確性と迅速性
- ④ 簡潔性と親密性

問題 37 : 外線電話を受けて用件を聞くときのマナーで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 同音異義語のある漢字の言葉や省略表現はできるだけ避ける。
- ② 専門用語など、共通理解のある言葉を使う。
- ③ 数字を伝えるときは、7（シチ）を「ナナ」と言うようにする。
- ④ 日時、名前、電話番号は復唱して確認する。

問題 38 : 電話をかける際にすべきことで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 相手が出たら、まずこちらから企業名と氏名を名乗る。
- ② 名指し人が出たら、今話ができる時間的な余裕があるかを確認する。
- ③ 5W3Hに沿って簡潔に用件を伝える。
- ④ 用件が正しく伝わったかを確認するため、相手に用件を復唱してもらう。

問題 39 : 電話の受け方のマナーとして適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 外部からの電話には「もしもし、〇〇でございます」と企業名を名乗る。
- ② コール音が 10 回以上鳴ってから出る場合は、「お待たせいたしました」という。
- ③ 相手が名乗ったら、「こちらこそいつもお世話になっております」と応える。
- ④ 用件が終わったら、電話を受けたこちら側から電話を切る。

問題 40 : 名指し人が不在時の電話の取り次ぎ方で不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 会議や打ち合わせなど、名指し人不在の理由がわかるときは、理由と終了予定時間を伝える。
- ② 名指し人が休みの場合は、次の出社予定日を伝える。
- ③ 名指し人が外出の場合は、外出している旨と戻りの予定時刻を伝える。
- ④ 名指し人が出張の場合は、出張先の連絡先を伝える。

問題 41 : ビジネスメールのデメリットとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 相手が受信したかわからない
- ② 相手が読んだかわからない
- ③ 相手の時間を奪ってしまう
- ④ 読んでもらうための工夫が必要

問題 42 : メールの簡便性の説明として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 相手の時間を確保する必要がない。
- ② 簡単な操作で相手に即時送信できる。
- ③ 発送や輸送の時間が省ける。
- ④ 情報漏洩のリスクがない。

問題 43 : メールでのコミュニケーションで適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 報告
- ② 謝罪
- ③ お悔み
- ④ 見舞い

問題 44 : メールを速やかに受け手に開封してもらえるような件名の例として適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① ご連絡
- ② 人事の山本です
- ③ 質問です
- ④ インターンシップの御礼【〇〇大学鈴木です。】

問題 45 : メール本文に記載する 1 行の文字数で適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 10 文字以内
- ② 25～30 文字
- ③ 40～50 文字
- ④ 100～120 文字

問題 46 : ビジネス文書の目的として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 商業上の取引においては、取引の内容を文書にすることが一般的であるため。
- ② 議事録など、記録として残すため。
- ③ 常に最新の情報を更新しながら、相互に共有できるため。
- ④ 正確性が求められるデータを確実に伝えるため。

問題 47 : ビジネス文書のうち社外文書でないものは、次のうちのどれですか。

- ① 契約書
- ② 見積書
- ③ 督促状
- ④ 指示書

問題 48 : 社内文書作成の際の注意点として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① A4 サイズの用紙を使う。
- ② 頭語と結語をつける。
- ③ 文体を「です・ます」調で揃える。
- ④ 箇条書きを使う。

問題 49 : 頭語と結語の組み合わせで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 拝啓＝敬具
- ② 謹啓＝敬白
- ③ 拝復＝敬復
- ④ 前略＝草々

問題 50 : 社外文書の時候の挨拶で不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 2 月＝迎春
- ② 5 月＝新緑
- ③ 8 月＝残暑
- ④ 11 月＝晩秋

問題 51 : ビジネスの成功につながる訪問で不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 相手に出向いてしっかりとした対応を見てもらい緊張感を与える。
- ② 相手の気持ちや求めていることを細かくくみ取り、信頼を得る。
- ③ 相手企業に解決策を示しその発展を助ける。
- ④ 顧客のニーズをヒアリングしてお勧めできる商品・サービスを提供する。

問題 52 : 訪問のためのアポイントメントを取るときの注意点で適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 人数を伝える。
- ② 用件と所要時間を伝える。
- ③ 相手の都合に合わせる。
- ④ 1 か月前に取る。

問題 53 : コートを脱ぐタイミングで適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 建物に入る前
- ② 受付の前
- ③ 応接室の前
- ④ 応接室の中

問題 54 : さまざまな場面での訪問のマナーで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 会議で取引先を訪問したときは、案内を断り自身で会議室に移動する。
- ② 来客用の ID カードなどを渡されたら、他の人から見えるように着用する。
- ③ 受付に担当者がいない企業を訪問するときは、備え付けの内線電話などで担当者呼び出す。
- ④ 商談中は、相手に進められてから飲み物に口をつけるのがよい。

問題 55 : 名刺交換のマナーで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 訪問した側、目上の人から先に名刺を出して名乗る。
- ② 複数の相手と名刺交換する場合には、上位者から順に行う。
- ③ 名刺を相手側に向けて持ち、軽く会釈をしてから渡す。
- ④ 受け取るときは「ちょうだいします」と言って、両手で受け取る。

問題 56 : () に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「最初にあった人の印象が、その組織全体のイメージにつながってしまうことを () 効果という」

- ① 初頭
- ② 冒頭
- ③ 会頭
- ④ 最頭

問題 57 : 来客と面談する場所として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① ロビーの打ち合わせコーナー
- ② 会議室
- ③ 応接室
- ④ 社員食堂

問題 58 : 来客受付の流れで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 来客に気がついたら座ったまま、お客様の目を見て明るく爽やかな笑顔で挨拶する。
- ② 相手の所属、名指し人の氏名、アポイントの有無を確認する。
- ③ 名指し人のところへ行くか、内線電話で来訪を伝える。
- ④ 受付がない会社の場合、来客に気づいた人がすぐに立ち上がって対応する。

問題 59 : 来客を誘導するうえでの注意点で不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 有人のエレベーターに乗るときは、自分が先に乗り込んで「開」ボタンを押し、来客を招き入れる。
- ② エレベーターが到着階で扉が開いたら「開」ボタンを押し、来客に先に降りてもらう。
- ③ 応接室が「空室」表示になっていたらノックし、空室であることを確認してからドアを開ける。
- ④ 応接室のドアが外開きの場合には、来客に先に入室してもらう。

問題 60 : 来客を見送るうえでの注意点で不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 自分が担当者でない場合でも、帰る客を見かけたら立ち上がって挨拶する。
- ② 来客を見送る場所は、相手との関係や状況によって異なる。
- ③ エレベーター前で見送る場合は、エレベーターが動き出すまでお辞儀をし続ける。
- ④ 車の前で見送る場合は、車のドアが閉まるまで見送る。

以上

主催 一般社団法人全国検定教育振興会