

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 : 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 : () に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「働く上では、いかに戦力になれるかを考え、貢献することで () になることを目標にすべきである。」

- ① 人財
- ② 人材
- ③ 人罪
- ④ 人在

問題 05 : 次の職場での行動のうち適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 会議中は、スマートフォンはマナーモードにしておいた。
- ② 受付で、手が空いていたので頬杖をついて客を待った。
- ③ 朝早く出社したので、パソコンのそばで食事をとった。
- ④ 昼休み中、会社のパソコンで週末の旅行情報を検索した。

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 : () に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「限られた時間で効率よく仕事を進める『時間意識』をもつことは、企業の () 削減につながる。」

- ① リスク
- ② ダスト
- ③ コスト
- ④ タスク

問題 08 : () に入る適切な言葉は、次のうちのどれですか。

「顧客のニーズにこたえるだけではなく、常にレベルの高い仕事を追求する姿勢を () 意識と言う。」

- ① 品質
- ② 改革
- ③ 探求
- ④ 上昇

問題 09 : 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 10: 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とつかむ。

問題 11: 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 12: 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 13: 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くことが大切だから。

問題 14: 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 学校の備品を勝手に持ち出す。
- ② 自分の机の中にごみを入れておく。
- ③ 共有のものは使ったら元の場所に戻す。
- ④ トイレの洗面台を水浸しにする。

問題 15: 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。

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。

効率的に仕事をするためには、作業中に袖や装飾が引っかからないなど、（ ）性への配慮も必要である。

問題 17 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を漢字 4 文字で答えなさい。

ビジネスパーソンに必要な持ち物は、名刺・手帳・（ ）・時計・スマートフォン（携帯電話）・ビジネスバッグ・眼鏡（必要な人は）である。

問題 18 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を 5 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、プライベートほど軽装ではない身だしなみが許容されてきた。これをオフィス（ ）という。

問題 19 : 冬にスーツの下にセーターやベストを着用することで暖房の温度を低めに設定する商習慣を 6 文字で答えなさい。

問題 20 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を 2 文字で答えなさい。

仕事中の座り姿勢は周りから目につくものである。足をぶらぶらと組んだり、猫背であごを突き出したり、（ ）をついて座るのは避ける。

問題 21 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を 2 文字で答えなさい。

相手に傘やペンなどすぐに使うものを手渡すときは、相手が使いやすいように（ ）を変えて手渡すのがよい。

問題 22 : 挨拶してから頭を下げるお辞儀で、語先後礼ともいう挨拶を漢字 3 文字で答えなさい。

問題 23 : ビジネスの多くの場面で用いられるお辞儀で、お客様の送迎や応接室への入退室の時に用いるお辞儀を漢字 2 文字で答えなさい。

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漢字 2 文字で答えなさい。

目上の方の話を聞いて感想を述べるときには「参考になりました」ではなく「（ ）になりました」とするのがよい。

問題 26 : 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。

敬語には尊敬語、謙譲語、丁寧語、美化語があるが、上司の家族から電話を受けたときは、上司のことは（ ）語で伝えるのがよい。

問題 27 : 上司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。

「明日は大阪にいらっしゃられるご予定です」

→「明日は大阪にい（ ）るご予定です」

問題 28 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を 4 文字で答えなさい。

かかってきた電話を受けるとき、コールが 3 回以上鳴った場合は、「（ ）いたしました」などと言添えるのがよい。

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。

電話で伝言を受けたら、相手の会社名、部署名、氏名、用件、自身の名前の他に、電話を受けた（ ）を書いておくのがよい。

問題 30 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を漢字 3 文字で答えなさい。

電話を受けたが、相手が社名を名乗らない場合は「失礼ですが、（ ）を伺ってよろしいでしょうか」と尋ねるとよい。

問題 31 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を 4 文字で答えなさい。

不在の名指し人の連絡先電話番号を教えてほしいと言われても、（ ）の許可なく教えてはいけない。

問題 32 : 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。

ビジネスメールのデメリットは、誤送信による情報漏洩の危険があること、緊急の要件には向かないこと、そして（ ）が伝わりづらいことが挙げられる。そのため、お詫びやお悔みの用件をメールで伝えるのは避けたほうがよい。

問題 33 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を漢字 1 文字で答えなさい。

メールの本文はすべて（ ）詰めで、行頭を一マス開ける必要はない。また署名も（ ）寄せにする。

問題 34 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を数字 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漢字 2 文字で答えなさい。

メールに添付ファイルをつける場合は、その旨本文に記載する。メールの容量が大きい場合、データを（ ）して添付するのがよい。

問題 36 : 金銭の支払いが期日までにされないときに、支払いを相手に求めるために送付する文書を漢字 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漢字 1 文字で答えなさい。
社内文書は基本的には A 4 サイズの用紙に（ ）書きで作成するのがよい。

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。
ビジネス文書において、時候のあいさつの後には「貴社ますますご（ ）のこととお喜び申し上げます」と入れる。「ご発展」や「ご繁栄」としてもよい。

問題 39 : 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。
ビジネス文書の最後に「これまで以上に力を貸して助けをよろしく頼みたい」という意味の末文を入れるときは、「今後も（ ）のご厚情を賜りたくお願い申し上げます」とするのがよい。

問題 40 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を数字 1 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、（ ）週間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 1 文字で答えなさい。
名刺は、その人自身を表すものとされており、（ ）で相手の名刺の氏名の部分を隠すようにして持ったり、その場で畳んだり折り返したりするのは避ける方がよい。

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。
個人宅を訪問する場合、和室では畳の縁や（ ）は踏まないように歩くのがマナーである。

問題 43 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を 5 文字で答えなさい。
受付で来客を迎えたときは、相手の所属と氏名、名指し人の氏名、（ ）メントの有無を確認して担当者に取り次ぐ。

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。
来客を応接室に案内するときには、「〇〇へご案内いたしますのでどうぞ」などと声をかけて、（ ）の 2 ～ 3 歩先を歩くのがよい。

問題 45 : 次の文章の（ ）に入る適切な語句を漢字 1 文字で答えなさい。
来客を応接室などに案内するとき、ドアが（ ）開きの場合には「お先に失礼いたします」と言ってから自分が先に入室する。

3 ビジネスマナー一般に必要な知識

問題 46 : 企業のうち、地方公共団体が出資する・経営する企業は、次のうちのどれですか。

- ① 法人企業
- ② 公企業
- ③ 公共企業
- ④ 自治企業

問題 47 : 企業の出資者のうち、その負債に対して無制限に責任を負う社員は、次のうちのどれですか。

- ① 無限責任社員
- ② 全責任社員
- ③ 無限出資社員
- ④ 無制限債務社員

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。

「規模の大きい組織では、経営者自身がすべての資本金を出資し、同時に経営を行うことは難しい。そのため（ ）の分離がされていることが多い。」

- ① 出資者と取締役
- ② 収入と支出
- ③ 資本と経営
- ④ 資産と負債

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。

「企業のグローバル化に伴い、諸外国の企業と同様の役職名を用いる企業も増加している。そのうち最高経営責任者を () という。」

- ① CEO
- ② COO
- ③ CCO
- ④ CGO

問題 53 : 2015 年の国連サミットで採択された、2030 年までに達成を目指す環境に関する目標のことを SDGs と言いますが、最初の「S」の意味で適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① ステートメント
- ② サステナブル
- ③ センシティブ
- ④ スピーディ

問題 54 : 情報メディアのうち、テレビ、ラジオ、新聞など、不特定多数を対象にしているメディアとは、次のうちのどれですか。

- ① ソーシャルメディア
- ② ビッグメディア
- ③ メガメディア
- ④ マスメディア

問題 55 : 収集した多くの情報は有効活用していく必要がありますが、その方法として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 関係するメンバーは組織で共有する
- ② データごと、関連する項目別に分類する
- ③ 古い情報を長く保存する
- ④ 関係者で意見交換する

問題 56 : 会議やミーティングの事務局として行うべき事前準備についての説明で不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 資料を用意し、当日配布する。
- ② オンライン会議の場合は全員が利用できるツールを設定する。
- ③ 議長や発表者と事前打ち合わせを行う。
- ④ 議案やテーマに応じて必要時間を設定する。

問題 57 : 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 58 : 結婚にあたり事前に祝いを送るときには吉日の午前中に届けるのが基本とされていますが、吉日とされるものは、次のうちのどれですか。

- ① 赤口
- ② 六曜
- ③ 賀寿
- ④ 友引

問題 59 : 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

問題 60 : 葬儀・告別式の身だしなみで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 喪服
- ② 3連のパールのネックレス
- ③ 数珠
- ④ 結婚指輪

以上