

1 ビジネス一般に必要な態度

問題 01 : 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 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 : 仕事への心構えとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 率先して仕事をする。
- ② 時間を有効活用する。
- ③ 尊大な姿勢で取り組む。
- ④ 心身の健康管理をする。

問題 04 : 率先して仕事に取り組む姿勢として適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 率先して会議で発言し、自分の主張を押し通す。
- ② 新しい仕事に進んで取り組む。
- ③ 自分の仕事より先輩の仕事を優先する。
- ④ 始業時間より早く来て仕事を始める。

問題 05 : 社会人として必要な心身の管理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 ストレスはすべてが悪いわけではないと考える。
- ② 朝はギリギリまで睡眠時間に充てる。
- ③ 食事はバランスよく食べる。
- ④ 適度に運動をする。

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 : () 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 08 : () 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 09 : 目標意識をもって働くことのメリットについて述べたもののうち不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 特定の仕事についてのスキルが上がる。
- ② 仕事の目的や背景に考えが及ぶ。
- ③ 目標設定や自分なりの工夫が生まれる。
- ④ 独自のノウハウが蓄積できる。

問題 10 : () 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 11：良い人間関係を築くための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 相手の社会的地位から人柄を理解する。
- ② 相手に対して先入観をもたない。
- ③ 相手の良いところに注目する。
- ④ 積極的に自分から人間関係を築く努力をする。

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：ビジネスにおける情報交換のコミュニケーションとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① とにかく短時間で伝える。
- ② 相手の立場になって伝える。
- ③ 相手に正しく伝える。
- ④ 相手の気持ちをくみ取る。

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：職場における報告のルールとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 指示を受けた上司に報告する。
- ② 悪い報告よりよい報告を優先する。
- ③ 緊急性の高い内容から報告する。
- ④ まずは結論を話し、必要に応じて経緯を伝える。

問題 16：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 17 : 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 18 : 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 19 : 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。

問題 20 : 地球の一員として気をつけたいこととして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① プラスティックストローを積極的に使う。
- ② ごみを適切に分別する。
- ③ レジ袋削減に取り組む。
- ④ マイボトルを活用する。

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 : ビジネスにおける身だしなみで「上品」として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 職場のイメージに合っていること
- ② どのような人からも好感をもってもらえること
- ③ 流行をさりげなく取り入れること
- ④ 高価で華やかであること

問題 23 : ビジネスシーンでスーツを着用するときに大切な要素として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① ジャストサイズである。
- ② 高級感がある。
- ③ 襟や袖口に汚れがない。
- ④ しわやほころび、ボタンの欠落などがない。

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 : 寒い時期に暖房を控えめにするため服装を工夫する取り組みは、次のうちのどれですか。

- ① ウォームビズ
- ② クールビズ
- ③ サマービズ
- ④ ウィンタービズ

問題 26 : 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 27 : 感じの良い歩き方のポイントとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 視線を正面に向ける。
- ② 足を引きずらない。
- ③ 大きな靴音を響かせない。
- ④ 腕は体に沿わせて動かさない。

問題 28 : 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 29 : 美しいお辞儀のポイントとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 指先を揃える。
- ② 首だけをゆっくり下げる。
- ③ 背筋を伸ばして姿勢を正す。
- ④ 何度もぺこぺこしない。

問題 30 : 次の場面に合わせたお辞儀の説明で適切なものは、次のうちのどれですか。

「お客様の送迎や訪問先で挨拶するときに用いられる、ビジネスで最も多く用いられるお辞儀」

- ① 目礼
- ② 会釈
- ③ 敬礼
- ④ 最敬礼

問題 31 : 敬語の重要性に関する文で（ ）に入る適切なものは、次のうちのどれですか。

「相手を笑顔にする言葉を適切に（ ）うことが、あなたの評価にもつながる。」

- ① 遣
- ② 違
- ③ 遺
- ④ 達

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 : 自身を謙遜する言葉で適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① とんでもありません
- ② とんでもございません
- ③ とんでもないです
- ④ とんでもないことです

問題 35 : 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 謙譲語
- ③ 丁寧語
- ④ 主語

問題 36 : 電話会話のマナーで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① なるべく端的な専門用語で迅速に伝えること
- ② 口をしっかりと開けて聞き取りやすい発音を心がけること
- ③ 背筋を伸ばして話すこと
- ④ 電話を受けることが出来る状態か確認してから用件を話すこと

問題 37 : 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 38 : 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ても、「お待たせいたしました」と言えば良い。
- 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 39 : 電話で用件を伝える際の 5 W 3 H で不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① HOW=いくらで
- ② WHAT=何を
- ③ WHEN=いつまでに
- ④ WHO=誰に伝える内容なのか

問題 40 : 伝言メモを書く上で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 相手の会社名、氏名、電話番号を記入する。
- ② 「折り返し電話が欲しい」「伝言を伝えてほしい」「またかけ直してくれる」など、相手の判断や希望を記入する。
- ③ 伝言を受けた日時や自分の名前を記入する。
- ④ 伝言メモは、名指し人が戻ったら直接手渡す。

問題 41 : 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ある。
- 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 42 : メールを複数人に送信する際に各自のメールアドレスを知られないようにするためにメールアドレスを入力する欄で適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① Acc
- ② Bcc
- ③ Dcc
- ④ Ecc

問題 43 : ビジネスメールの構成として適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 名指人の所属、氏名は最初に右詰め 1 行で入れる。
- ② 本文はすべて左詰めにする。
- ③ なるべく長文で、丁寧な説明を心がける。
- ④ 署名は右詰めにする。

問題 44：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 45：ビジネスメールの署名に入れておくといふ内容として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 連絡先と、都合のつきやすい時間帯
- ② 所属と氏名、氏名のフリガナ
- ③ 会社名と会社の所在地
- ④ 自身のメールアドレスと電話番号

問題 46：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 47：社外文書作成のポイントとして不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 前付＋本文＋付記で構成する。
- ② 前付には、文書番号・日付・受信者名・発信者名を書く。
- ③ 前付けに続き、件名を書く。
- ④ 前文は、頭語＋時候の挨拶＋結語で構成する。

問題 48：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 1 月＝迎春
- ② 4 月＝陽春
- ③ 7 月＝盛夏
- ④ 10 月＝晩秋

問題 49：ビジネス文書の前文に書く日頃の御礼として使われる言葉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 企業あて：ご隆盛
- ② 企業あて：ご繁栄
- ③ 個人あて：ご清祥
- ④ 個人あて：ご発展

問題 50 : 書類を送る際の文書に書く表現で、「確認して受け取ってほしい」の意味で適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① ご査収ください
- ② ご笑納ください
- ③ ご自愛ください
- ④ ご教示ください

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 : 面会予約の別の言い方で適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① アポイントメント
- ② サプリメント
- ③ ドキュメント
- ④ コミットメント

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 : 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 名前の読み方がわからない場合は「どのようにお読みするのですか」と聞く。
- ② 受け取った名刺は、すぐにポケットにしまう。
- ③ 名刺を同時交換するときは、片手で自分の名刺を出しながら、もう一方の手で相手の名刺を受け取る。
- ④ 立って話をしている間は、名刺入れの上に相手の名刺を重ねておく。

問題 55 : 名刺交換の後のマナーで不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 相手の名刺を持ったまま話をするときは、相手の氏名を指で隠さないようにする。
- ② 着席して商談が始まったら、一番目上の方の名刺を名刺入れの上に置き、他の人の名刺は座席順に並べる。
- ③ 商談中、書類を相手の名刺の上に重ねないように注意する。
- ④ 面談の内容を相手から受け取った名刺の裏にメモ書きする。

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 : 来客を迎える準備として不適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① 予定時間になったら飲み物を用意していつでも出せるようにしておく。
- ② 使用する資料や備品を揃えておく。
- ③ 冷暖房を適温に調整しておく。
- ④ 床にごみや汚れがない状態にしておく。

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。

問題 60 : 上司と先輩と自分の 3 人でタクシーの後部座席に座る場合の席順で適切なものは、次のうちのどれですか。

- ① (左) 先輩・(中) 自分・(右) 上司
- ② (左) 上司・(中) 先輩・(右) 自分
- ③ (左) 自分・(中) 先輩・(右) 上司
- ④ (左) 上司・(中) 自分・(右) 先輩

以上