

ビジネスコモンセンス

ビジネスマナー検定試験

3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 [10] 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
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。)

●マナーの態度

問1 次の文章は、学ぶものとしての自覚や立場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. 学生時代はモラトリアムといわれるが、それは社会人と違って、さまざまな点で優遇措置を受けている期間のことをいう。
2. 集団の一員として行動するときは、集団の決まりごとに従うこと、集団のマナーを守ることが基本になる。
3. 人が支え合って生きている世の中で、学生は支えられている立場であるが、さまざまな規則に縛られ、社会人よりも責任が重い。
4. 人間は、相手に対する優しさや思いやりの心を持っている点で、学習機能を持つコンピューターと異なっている。
5. 教育を受けるということは、自分が将来の選択をしていくときに必要な「価値基準」を培うことである。

解答 (①)

問2 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)

- a. 社会人になることは、精神的自立・経済的自立を目指すことである。働くことによって収入を得、その金で(ア)することが第一の経済的自立である。これは、自分の意思で自分の道を切り拓いて行く力を持つということでもある。社会人になると束縛が多くなると考えがちだが、自分で決められる大きな(イ)を得ることができる。もちろん(イ)というものには、それに見合う(ウ)が伴っている。
- b. 社会の一員として生きるためには、社会のルールに従わなければならない。その最大のルールが(エ)である。これは、人が社会の一員として生きるうえでの道しるべともいえるものである。また、我々の住む社会が今後も優良な社会であり続けるためには、一人ひとりが政治や経済、国際問題に対して関心を持ち、(オ)を失わないようにすることが大切である。

【語群】

- | | | | | |
|-------|--------|-------|--------|----------|
| 1. 納税 | 3. マナー | 5. 自由 | 7. 自活 | 9. 法律 |
| 2. 権利 | 4. 責任 | 6. 政治 | 8. 向上心 | 10. 信頼関係 |

解答 ア.(②) イ.(③) ウ.(④) エ.(⑤) オ.(⑥)

問3 次の文章は、Cさんが取った行動であるが、良識に欠けると思われるものを1～6から3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. 車内で音楽を聞きながら通学した。電車の音がうるさかったが、音が外に漏れないようボリュームは控え目にした。
2. 部活後、友人と一緒にお菓子や飲み物を車内に持ち込んで、飲食しながら帰宅した。
3. 通学時に電車に乗ったが優先席付近だったので、携帯電話の電源を切った。
4. 通学にリュック形式のカバンを使った。満員だったので両手が使えるよう背負って乗った。
5. 運良く満員電車の座席に座れた。横に座っている人の迷惑にならないよう、足を組んで座った。
6. 通学時の電車内でドアの前に立っていたが、次の駅で乗客が大勢降りたので、一旦ホームに出て降りる人が済んでから再度乗車した。

解答 (⑦) (⑧) (⑨)

問4 次の文章1～8から不適切であると思われるものを3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. 教職員と接するときは、たとえ親しい教職員であっても、ぞんざいな口の聞き方をせず、正しい言葉遣いをする。
2. 先輩・後輩の分け隔てなく、人間として尊重し合い、何でも話し合える関係を築く努力をすることが大切である。
3. 廊下で教職員とすれ違うときは、どの教職員に対しても目を見てきちんと挨拶をする。
4. 何でも遠慮なく言い合え、他のグループの人は寄せ付けない強い絆の友人を多く持つことが大切である。
5. 職員室にいる教員に急用のときは、急いで教員の席に行き、すばやく用件を伝える。
6. 廊下などで先輩や後輩とすれ違うときは、先輩・後輩に関係なくこちらから積極的に挨拶をする。
7. 苦しいときにグチを言ったり、慰め合ったり、励まし合ったりすることができる親しい友人を持つことは大切である。
8. 先輩には教えてもらう姿勢を失わず、謙虚な気持ちで接し、後輩には威圧的な態度で接し、先輩としての威厳を保つことが大切である。

解答 (⑩) (⑪) (⑫)

問5 次の項目ア～ウの説明文のうち、最も不適切と思われるものを、それぞれ1～3から1つ選び解答しなさい。

ア. 時間管理

1. 朝の通勤・通学時は、混雑で乗り物が遅れるのはあたりまえなので、10分位早めに家を出るようにするとよい。
2. 乗り物の事故で始業時刻に遅れそうなときは、途中で連絡を入れ、復旧したら急いで学校に向かうとよい。
3. 寝坊して学校に遅刻しそうな場合、遅刻は恥ずかしいことなので連絡はせず、急いで支度をして出かければよい。

解答 (⑬)

イ. 健康の維持

1. ストレスをためると健康を害することになるから、一晩中趣味に没頭したり、激しい運動でたっぷり汗を流したりしてストレスを発散するとよい。
2. たとえ学校や職場を休まなくても、やる気がない、面倒くさいと感じている人は、健康とはいえない。
3. 夜更かしなどで朝起きられない人は、生活習慣を改める努力が必要である。

解答 (⑭)

ウ. 健康な食生活

1. 朝食は、きちんと取るべきである。朝から体にエネルギーが入り、頭の働きが良くなる。
2. 決まった時間に三食食べるよりも、自由な時間に好きなものを好きなだけ食べるほうが健康にはよい。
3. 朝起きられなくて朝食を抜いている人は、生活のリズムを改める努力が必要である。

解答 (⑮)

●ビジネスの知識●

問1 次の文章ア～エの内容に最も適した用語を、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)

- ア. 民主主義という考え方を基本にした政治をこう呼んでいる。
イ. 民主政治の形態の一つであり、わが国や英国で採用している制度である。
ウ. 主権者として国民が最高の決定権を持っているということであり、国家権力による強制や拘束は、その主権者の支持無しにはできないことを意味している。
エ. 国家権力は、国民の自由や権利を守るものであり決して侵害してはならないという考え方のことである。生まれながらにして保障されている権利である。

[語群]

- | | |
|----------|----------|
| 1. 基本的人権 | 5. 議院内閣制 |
| 2. 政党政治 | 6. 君主主権 |
| 3. 大統領制 | 7. 民主政治 |
| 4. 国民主権 | 8. 法治国家 |

解答 ア. (⑬) イ. (⑭) ウ. (⑮) エ. (⑯)

問2 次の文章は、情報収集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. 情報収集の上手な人は、必要かつ十分な情報を複数の情報源(例えば、全国紙の新聞二紙以上)から収集している。
2. 情報はただ漫然と収集するだけでなく、さらに目的に応じて加工・分析し、整理することが大切である。
3. 情報は、とにかく見たり聞いたり読んだりできるものはできるだけ収集、蓄積することが大切である。
4. 「活字情報」としての新聞は、最新情報の宝庫である。見出しやリードの部分を読むことから始めて情報の幅を広げる努力が大切である。
5. 情報に振り回されないためには、すべて正しいという前提に立って情報収集することが大切である。

解答 (⑳) (㉑)

問3 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）

（ア）は、国や地方公共団体などの公的な資本によって設立された企業をいい、提供する製品やサービスは自由競争には合わないものが多い。（イ）は、民間の資本によって設立された企業をいい、自由競争の中で企業自身が責任を持って活動している。資本主義社会では、この企業が経済の中心的役割を果たしている。

現代企業の典型である（ウ）は、多くの資本を集めるために株式を発行し、それを所有している人の結合によって成立している。この会社は（エ）と経営の分離が特徴である。

【語群】

- | | |
|---------|---------|
| 1. 合資会社 | 5. 私企業 |
| 2. 公企業 | 6. 個人企業 |
| 3. 合同会社 | 7. 所有 |
| 4. 責任 | 8. 株式会社 |

解答 ア. (㉒) イ. (㉓) ウ. (㉔) エ. (㉕)

問4 組織が集団とは異なって、組織らしく適切にはたらくために必要な三要件の組み合わせとして正しいものはどれか、1～4から1つ選び解答しなさい。

1	a. 各個人は同じ目的を持っている b. 各個人は専門分野に専念する c. 仕事のやり方をルール化する	3	a. 各個人は同じ目的を持っている b. 各個人は役割に従って行動する c. しっかりしたルールが存在する
2	a. 各個人の独自の考えを b. 各個人は能力に応じて行動する c. 仕事の成果を公平に評価する	4	a. 各個人の意思を尊重する b. 各個人は何らかの役割を持っている c. 仕事の成果を公平に評価する

解答 (㉖)

問5 次の文章は、コミュニケーションをとるときの基本姿勢について述べたものである。
1～8から適切であると思われるものを4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. 相手の目を見ながら真剣に聞く。相づちは相手の目障りになるので打たない。
2. 相手に話すときは、適切な速さで、間を取りながら笑顔で話す。
3. 相手の言うことが間違っていると感じたときは、話の途中でもすぐに反論する。
4. 相手の話している内容に理解できない点があれば、後回しにせずその時点で質問する。
5. 相手の評判など先入観を持たずに、姿勢よく、相手を見て話を聞く。
6. 初対面の相手と話すときは、緊張感を与えないよう目を見ないで話をする。
7. 相手の言ったことで必要だと思われることは、正確に記録する。
8. 相手に話すときは、要点を整理し、分かりやすい言葉で話す。

解答 (27) (28) (29) (30)

●マナーの技能

問1 次の文章は、職場の身だしなみ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. 洗濯やアイロンの行き届いた清潔感のある服装を心がける。化粧は、健康的に見えるよう濃い目にとするとよい。
- イ. 髪は良く洗髪し、フケが浮いていたりしないように気を付ける。女性の長い髪は、束ねておく。
- ウ. 靴は洋服とのバランスを考えて選び、汚れがないようにきちんと手入れをしておく。
- エ. 職場での服装は、男性・女性ともにスーツが基本であり、色やスタイルは個性的なものを選ぶ。
- オ. 女性は短めのスカートを着用して若さを表現し、男性はひげを伸ばして精悍さを表現するとよい。

(ア イ ウ エ オ)

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

解答 (㉓)

問2 次のア～エの用法で正しいものはどれか、それぞれ1～3から1つ選び解答しなさい。

ア. 『する』の丁寧語

1. します
2. なさる
3. いたす

ウ. 『聞く』の謙譲語

1. お聞きになる
2. お聞きする
3. 聞きます

イ. 『来る』の尊敬語

1. 参る
2. 来ます
3. いらっしゃる

エ. 『見る』の尊敬語

1. ご覧になる
2. 拝見する
3. 見ます

解答 ア. (㉔) イ. (㉕) ウ. (㉖) エ. (㉗)

問3 次の文章は、さまざまな場面で取った言葉遣いや態度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. 部活を終えた下校時に、先生に会ったので
＝「お先に失礼します」と先生の顔を見て、元気良く明るい挨拶をした。
2. 集まりに遅刻し、迷惑をかけてしまったので
＝まずは「どうも」と誠意をもって謝り、その後で理由を話した。
3. 近所の方からもらい物をしたので
＝「結構な物をちょうだいしまして、どうもすみません」とお礼の言葉を述べた。
4. 洗面所で友人と手を洗いながら話をしていたとき、客が入って来たので
＝話をやめ、客の方に目を向けて「失礼します」と挨拶して、洗面所を出た。
5. 先生と客が話をしながら廊下を歩いてきたので
＝廊下の端に寄って立ち止まり「いらっしゃいませ」と良く聞こえるように大きな声で挨拶した。

解答 (③⑥) (③⑦)

問4 次の文章は、集団のマナー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. 教室のすみにゴミが散乱していた。気になったので掃除当番ではなかったが、拾ってゴミ箱に捨てた。
2. 学校の廊下で訪問者と出会った。知らない人だったが、廊下の端に寄って立ち止まり、軽く会釈した。
3. 電車の発車のベルが鳴り響いたので、階段を駆け足で上り、締まりかけたドアに飛び乗った。
4. 満員電車の中での長い髪は他人に不快感を与えるので、出かける前に髪を束ねておいた。
5. クラブ活動の後輩との待ち合わせで、先輩としての威厳を保つために少し遅れて到着した。

解答 (③⑧) (③⑨)

問5 次は、取引先に電話をするときの手順を示したものである。空欄（ア）～（ウ）に最も適したものを語群1～6から1つ選び解答しなさい。（語群の重複使用は不可）

ダイヤルをする		（ア）		こちらの会社名 ・氏名を名乗る		（イ）		挨拶し用件を伝える		（ウ）		挨拶し受話器を置く
---------	--	-----	--	--------------------	--	-----	--	-----------	--	-----	--	-----------

【語群】

1. 名指し人を指名する
2. 話す要件をメモする
3. 相手の電話番号を確認する
4. 相手先を確認する
5. ポイントを確認する
6. 名指し人の所属を確認する

解答 ア. (④0) イ. (④1) ウ. (④2)

問6 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. 事前に、電話等で訪問日や時間を告げて、相手の都合を確認しておく。その際、在宅が確実な時間帯の早朝を選ぶとよい。
- イ. 訪問後は、帰宅してすぐに電話でお礼を述べておき、食事をご馳走になったときなどは、お礼状を出すをよい。
- ウ. 訪問時にコートを着用しているときは、玄関の手前でコートを脱ぎ、身だしなみを整えてからチャイムを押す。
- エ. 持参した手土産があれば、できるだけ早めに手渡すようにするとよい。
- オ. 玄関できちんと挨拶をし、勧められたら部屋に上がる。その際、靴は脱ぎっ放しにしておいてよい。

1. 0個 2. 1個 3. 2個 4. 3個 5. 4個 6. 5個

解答 (④3)

問7 次の文章ア～オのうち、適切なものには1を、不適切なものには2をそれぞれ解答しなさい。

ア. 男性の立ち姿勢は、背筋を伸ばして少し踏ん返り返った姿勢で立ち、相手を見下ろす視線になっていると堂々としていてよい。

解答 (④)

イ. 女性の美しい座り姿勢は、背筋を伸ばし深くしっかりと腰掛け、両膝をきちんと付け、足をまっすぐ下ろした状態である。

解答 (⑤)

ウ. 感謝の気持ちを伝える挨拶では、お辞儀をする前に、相手の顔を見てお礼の言葉をかけると丁寧である。

解答 (⑥)

エ. 廊下で客とすれ違うときの挨拶は、歩きながら首だけを曲げる会釈が適当である。

解答 (⑦)

オ. お辞儀には、状況に応じて会釈、敬礼、最敬礼があり、最も普通に使われるお辞儀は上半身を30度傾ける敬礼である。

解答 (⑧)

問8 次の記述ア～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)

ア. 頭語に『前略』を用いたときに使われる結語

イ. 結語に『敬具』を用いたときに使われる頭語

ウ. 3月上旬ごろの手紙文に用いる時候の挨拶用語

エ. 5月上旬ごろの手紙文に用いる時候の挨拶用語

オ. 7月下旬に書く季節の挨拶状

【語群】

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. 草々 | 6. 残暑お見舞い |
| 2. 暑中お見舞い | 7. 拝啓 |
| 3. 新緑の候 | 8. 敬白 |
| 4. 春暖の候 | 9. 早春の候 |
| 5. 前略 | 10. 初夏の候 |

解答 ア. (⑨) イ. (⑩) ウ. (⑪) エ. (⑫) オ. (⑬)

問9 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）

他人同士が理解し合うためには、お互いの（ア）や主張を交換し合う必要がある。また、集団で何かをしようとするときは、効果的な話し合いを持ちながら協力し合うことが大切である。少しでも良い結論が出せるよう、（イ）を寄せ合うのがディスカッションの基本である。

効果的な意見交換を行うには、自分の考えを積極的に発言することが大切である。ただし、一方的な（ウ）にならないように、また、感情的な発言をしないように気を付けなくてはならない。

さらに、ディスカッションは（エ）を豊かにすることにもつながる。自分から積極的に相手に飛び込み、コミュニケーションを図ることで人的（オ）を広げることができる。その中で、ものの見方や考え方、価値観や判断力が育てられる。

【語群】

- | | | | |
|-----------|---------|---------|--------|
| 1. 思いやり | 4. 情報 | 7. 知恵 | 10. 身体 |
| 2. ネットワーク | 5. 人間関係 | 8. 結論 | |
| 3. 社会生活 | 6. 感情 | 9. 押しつけ | |

解答 ア.（54） イ.（55） ウ.（56） エ.（57） オ.（58）

問10 次の文章は、弔事のマナー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. 葬式とは、亡くなった人の冥福を祈る一連の儀式である。葬儀、通夜そして告別式の順に行われるのが一般的である。
2. 礼拝のやり方が分からなければ、前の人を参考にして同じようにすればよい。
3. 葬儀に参列する服装は、黒色のスーツに黒靴が正装である。学生は、制服があれば制服でよい。
4. 冥福を祈る礼拝は宗教ごとに異なる。仏式では焼香、神式では献花、キリスト教式では玉串奉てんが一般的である。
5. 特に親しい関係ではない人が亡くなった場合は、通夜に参列して冥福を祈るとよい。

解答（59）（60）

問題終了

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