

じっせん にほんご けんてい  
**実践日本語コミュニケーション検定**  
 (Practical Japanese Communication Exam)

もんだい おんせい きさいばん  
**サンプル問題Ver.2 (音声記載版)**

しけんじかん ぶん  
**(試験時間 80分)**

ちゆう い  
**注 意**

**Notes**

1. 試験が始まるまで、この問題冊子を開けないでください。  
 Do not open this question booklet until the test begins.

2. この問題冊子を持って帰ることはできません。  
 Do not take this question booklet with you after the test.

3. 会場名、受験番号、名前を下の欄に書いてください。  
 Write your site name, examinee registration number and name in each box below.

4. 問題には解答番号の 、、...が付いています。  
 解答は、解答用紙にある同じ番号のところにマークしてください。  
 One of the row numbers , , ... is given for each question. Mark your answer in the same row of the answer sheet.

5. この問題冊子にメモをとってもかまいません。  
 You may make notes in this question booklet.

かいじょうめい 会場名 Site Name	
じゅけんばんごう 受験番号 Examinee Registration Number	
なまえ 名前 Name	

< Part 1. 基礎知識編 >

1. 社会人としての心構え

問題1. 日本では、時間厳守が大切だとよくいわれますが、その考え方として、最も適切なものを選びなさい。

1

- 1 会社の始業時刻が朝9時00分の場合、8時59分までに会社に着けばよい。
- 2 他社を訪問する際には、30分前に着くように余裕をもって向かうとよい。
- 3 仕事の締切が15日だと言われた場合には、15日夜までに提出するとよい。
- 4 打ち合わせに少しでも遅れそうな場合は、相手にその旨を電話するとよい。

問題2. 日本企業で働く人の行動として、最も適切なものを選びなさい。

2

- 1 電車の遅れで会社に遅刻したが、電車は公共交通機関であり、自分は悪くないので、上司には謝らなかった。
- 2 他の社員は全員残っていたが、終業時刻になったので、「私は帰りますね。」と言って、笑顔でオフィスを出た。
- 3 勤務時間中は私用の電話は控えるべきなので、携帯電話はマナーモードにして、自分の鞆の中に入れておいた。
- 4 昼休みは勤務時間外の個人の自由な時間なので、気分転換をしたいと思い、同僚とワインを2杯飲んだ。

問題3. 日本の組織で働くときに注意すべきこととして、適切なものを選びなさい。

3

- 1 会社は働く場所であり、業績を上げることが最も重要であるので、人間関係を良くするためのコミュニケーションをとる必要はない。
- 2 組織では、メンバーの間で情報を伝達、共有しながら連携して仕事を進めるので、「報告」「連絡」「相談」を欠かさないようにする。
- 3 組織では、メンバーの間で価値観が異なると良い成果を出すことができないので、部下はいつも上司の価値観に合わせるようにする。
- 4 同じ企業の社員は家族のようなものなので、年齢や役職にかかわらず、友達と話すときと同じように親しみを込めた話し方をする。

## 2. 人間関係の作り方

問題4. 日本における日常的な挨拶の説明として、不適切なものを選びなさい。

4

- 1 相手と早く親しくなるためには、自分から先に挨拶をしていくとよい。
- 2 相手の名前を早くおぼえて、名前を呼びかけながら挨拶をするとよい。
- 3 会社内ですれ違ったら、たとえ違う部署の人でも挨拶をするとよい。
- 4 自分を強くアピールしたいならば、握手とともに挨拶をするとよい。

問題5. 社員の敬語の使い方として、不適切なものを選びなさい。

5

- 1 自社の課長に：「部長は、午後1時から山村貿易との会議でお出かけになるとおっしゃっていました。」
- 2 取引先の島田部長に：「弊社の部長の山田は懇親会に伺う予定ですが、島田部長はいらっしゃいますか。」
- 3 社内の会議で同僚に：「それでは、佐藤さんは、営業部のこの企画案についていかがおもわれますか。」
- 4 社外で上司に家族を紹介され、上司の妻に：「こんにちは。ご家族皆さんで買い物にまいられたのですか。」

問題6. 次の会話文の  に入れることばとして、最も適切なものを選びなさい。

6

部長の妻と受付社員の会話

部長の妻が部長の忘れもの（大事な資料）を会社に届けに来た。

部長の妻「営業部の山野の妻ですが、これ、夫に言われて持ってきたんです。渡していただけますか。」

受付社員「  」

- 1 ご苦労さまです。山野さんにお渡しなさいます。
- 2 かしこまりました。山野にお渡しいたします。
- 3 かしこまりました。山野部長にお渡ししておきます。
- 4 ご苦労さまです。山野さまにお渡し申し上げます。

問題7. あなたは新規の顧客訪問をし、成果が得られなかったことについて上司に報告します。効果的な伝え方として、適切なものを選びなさい。

7

- 1 何も成果が上がらなかったと報告するのは気まずいので、直接的な表現は避け、上司に察してもらおうよう遠まわしに話す。
- 2 訪問を開始したところから時間の流れに沿ってていねいに話し、結局何も成果が上がらなかったと最後に結論を述べる。
- 3 成果が上がらなかったことに対する反省の気持ちを表すため、上司と目を合わせないようにしてお詫びのことばを伝える。
- 4 成果が上がらなかったという事実と、今後どのようにすればよいかについての自分なりの意見を区別しながら報告する。

問題8. あなたが働いているレストランでは、台風の影響で食材の入荷が間に合わないため、明日のコースメニューの食材に変更があります。明日の予約客に電話をしてそのことを伝える場合、伝える順番として、最も適切なものを選びなさい。

8

- ①メニューの一部が変更されることとその理由
- ②変更を受け入れてもらえるかどうかの確認
- ③現時点で受け付けてある予約内容の確認とそのお礼
- ④予約金額に変更はないこと

- 1 ①→②→④→③
- 2 ①→③→④→②
- 3 ③→①→②→④
- 4 ③→①→④→②

問題9. 業務の一部に変更があり、上司から変更内容についての説明がありました。変更点についてはだいたい理解できたのですが、具体的に自分の業務の中でどのように対応すべきなのかわからないところがありました。このあとのあなたの対応として、最も適切なものを選びなさい。

9

- 1 自分の業務とどう関係するのかがよくわからないので、もっとわかりやすく説明してくださいと頼む。
- 2 変更内容が自分の業務にどう関連するのか、理解したこととわからなかったことを整理して質問する。
- 3 もう一度繰り返して説明してもらうように頼み、それを聞いてもわからなかったら、詳しく質問する。
- 4 ほぼ理解できたのでその場では質問せず、業務の中で困った際に具体的な状況説明とともに質問する。

問題10. 日本におけるあいづちの説明として、不適切なものを選びなさい。

10

- 1 あいづちは、話している相手が話しやすくなるように打つものである。
- 2 あいづちには、話をきちんと聞いていることを話し手に伝える効果もある。
- 3 あいづちは、打つ回数が多いほど、相手にとってよいものである。
- 4 「ええ」とあいづちを打っていても、その話に同意していないこともある。

問題11. あなたは、会社の販売促進イベント終了後の打ち上げで、上司と話しています。次の①～④の箇所で、あなたが打つあいづちの組み合わせ例として、適切なものを選びなさい。

11

上司 「いやあ、今日のイベントはうまくいったなあ。」  
 あなた 「 ① 」。大盛況でしたね。」  
 上司 「あんなにたくさん人が集まったのは久々だよ。事前の告知の仕方がよかったな。」  
 あなた 「 ② 」。今回の告知の仕方は、とても勉強になりました。」  
 上司 「Twitter やブログでも情報を流したりしたからな。でもまあ、俺が以前に商品Aのイベントを仕掛けた際には、今日よりももっと人が集まったんだよ。」  
 あなた 「 ③ 」。すごいですねえ。」  
 上司 「まあね。もっとも、あの頃は、販売促進にもっとお金をかけられたんだけどね。人気アイドルを使ったりしてさ。」  
 あなた 「 ④ 」。  
 上司 「ああ。アイドルグループの〇〇〇に来てもらったんだよ。」

<あなたが①～④の箇所で打つあいづちの組み合わせ例>

	①	②	③	④
1	はあ	はい	あ、そう	それじゃあ集まりますよね。
2	ほんとうに	うん	そうですか	人気アイドルですか？
3	はあ	うん	あ、そう	それじゃあ集まりますよね。
4	ほんとうに	はい	そうですか	人気アイドルですか？

問題12. あなたは、知人の誘いを断る必要があります。相手の気持ちに配慮した断り方として、最も適切なものを選びなさい。

12

- 1 「水曜日ですか。ごめんなさい。その日は用事があるんです。また誘ってください。」
- 2 「水曜日ですって？ その日はだめなんです。先約があるので、ちょっと無理です。」
- 3 「水曜日？ 悪いですが、無理です。忙しいんです。他の人に聞いてみるのはどうですか。」
- 4 「水曜日ですか。その日はどうでしょう。ええっと、そうですね、考えておきます。」

問題13. 日本での対人コミュニケーションにおいて留意すべき点として、不適切なものを選びなさい。

13

- 1 会社で上司などに自分の身内のことを話す場合は、親であろうとも「私の父は～しております。」と謙譲表現を用いる。
- 2 一般的にボディ・コンタクトをとることは少なく、相手の体にむやみに触ることは、相手に不快感を与える恐れがある。
- 3 自分が失敗をした場合には、まずはその理由をていねいに説明して、自分の立場を周囲の人にわかってもらうようにする。
- 4 相手の批判などのように、相手に直接言いにくいことは、最後まではっきり言わないで、相手に察してもらうようにする。



### 3. 効率的な仕事の進め方

問題14. 仕事に取り組む際の優先順位の決め方として、不適切なものを選びなさい。

14

- 1 仕事をいつまでに仕上げるかという期限は重要なので、基本的には期限が迫っているものから取りかかる。
- 2 仕事の依頼者は誰かということが重要なので、部長と課長の依頼が重なれば、必ず部長の仕事優先する。
- 3 複数の仕事の期限が重なった場合は、その仕事の重要性や作業にかかる時間などを考えて、順位を決める。
- 4 仕事の期限が重なり、どちらを先に行ったらよいかわからない場合は、上司に事情を話し、指示を仰ぐ。

問題15. 来客応対についての説明として、不適切なものを選びなさい。

15

- 1 会社を代表して客と接しているのだという意識をもち、常に責任をもって、礼儀正しく対応する。
- 2 客に対して社内の人のことを話すときは、たとえ社長でも「社長の山田が～」のように呼び捨てにする。
- 3 来客を応接室に案内する際には、客の2～3歩前を歩き、振り向きながら「こちらです。」と案内する。
- 4 来客を応接室に案内したら、担当者が来るまで、どこでも好きな席に座って待っているように伝える。

問題16. 電話の取り次ぎ方についての説明として、最も適切なものを選びなさい。

16

- 1 名指し人 (=電話をかけてきた人が話したい相手) にすぐに代われる場合は、保留にしないでよい。
- 2 名指し人が不在の場合は、不在の理由を詳しく説明して、あらためてかけ直してもらおうとよい。
- 3 名指し人に取り次ぐ際、よくかかってくるかけ手の場合は名前を伝えずに会社名だけでよい。
- 4 相手を長く待たせてしまいそうな場合は、このまま待たせてもよいか相手の意向を聞くとよい。

問題17. 名刺交換についての説明として、最も適切なものを選びなさい。

17

- 1 名刺をもらったら、名前の読み方を確認し、読みにくければ、その場で名刺に書き込む。
- 2 名刺はその人の顔であるので、敬意を表すために、受け取ったらすぐに名刺入れにしまう。
- 3 相手から名刺をもらうときは、相手への敬意を表すために、両手でていねいに受け取る。
- 4 初対面時の大切なやりとりなので、お互いに座って、ゆっくりと落ち着いてから行う。

問題18. 次の状況のうち、Eメールを使って相手に連絡するべきものとして、適切なものを選びなさい。

18

- 1 机の向かい側に座っている上司に、指示された仕事を終えたことを知らせる。
- 2 来週開催の会議の日時・場所・議題などを、社内外の参加メンバーに知らせる。
- 3 顧客先への訪問が10分程度遅れることを、訪問時刻の直前に相手に知らせる。
- 4 仕事が締切日に間に合わないことを、お詫びと理由とともに上司に知らせる。

## < Part 2. 事例編 >

### 【注意事項】

1. 「Part 2. 事例編」は聴解試験です。
  2. 聴解試験中は、メモをとってもかまいません。
  3. 聴解試験には、(1)「聴解」と(2)「聴読解」の二種類の問題があります。まず「聴解」をおこなったあと、「聴読解」を行います。
    - (1)「聴解」は、問題文(状況設定文)が文字と音声の両方で提示され、発話文と選択肢は音声のみで提示されます。選択肢をよく聞いて、答えを選んでください。また、一つの状況から二つの問題が出されます。
    - (2)「聴読解」は、会話文が音声のみで提示され、質問と選択肢は文字のみで提示されます。音声は流れません。電子音のあと、問題冊子の選択肢から答えを選んでください。また、一つの状況につき質問は一つです。
- ※なお、日本語では、発音する際の口語と、文字で表記する際の文語で、異なる発音をする言葉があり、「聴解」問題でも区別しています。
- 例) 文語「よい」 → 口語「いい」

※音声のみで提示の部分(=本来、問題冊子には掲載しない部分)は、ルビなしで記載。

まず、(1) 聴解の問題例を挙げますので、聞いてください。問題文(状況設定文)のあとに、発話文と選択肢が流れますので、よく聞いて、正答を選んでください。問題は二つです。

(1) 聴解 問題例

あなたは、ファストフード店の店員としてレジで精算の仕事をしています。状況と質問が流れますので、最も適切なものを選択肢から選びなさい。

問題1. 顧客から次のように言われました。このあと、あなたはどのように返答すればよいですか。

客「すみません、ポテトを一つください。」

- 1 「はい、サイズは何になさいますか。」
- 2 「はい、Mサイズでいいですね?」
- 3 「はい、サイズはMにしておきますね。」
- 4 「はい、サイズを教えてください。」

答えは1「はい、サイズは何になさいますか。」です。

そこで、マークシート用紙の解答欄の1をマークします。

<記入例>



次に、問題2が流れます。

問題2. 問題1の会話のやり取りのあと、顧客から次のように言われました。あなたはどのように返答すればよいですか。

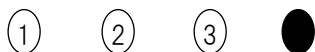
客「ケチャップをもらえますか。」

- 1 「わかりました、つけます。」
- 2 「はい、待っていてくださいね。」
- 3 「少し待ってください。」
- 4 「はい、かしこまりました。」

答えは4「はい、かしこまりました。」です。

そこで、マークシート用紙の解答欄の4をマークします。

<記入例>



問題例は以上です。それでは、これより(1)聴解を始めます。

(1) 聴解

1. 来客対応

あなたは会社で受付を担当しています。状況と質問が流れますので、最も適切なものを選択肢から選びなさい。

問題1. 訪ねてきた客から次のように言われました。このあと、あなたはどのように返答すればよいですか。

来客「山田自動車営業部の高橋と申します。いつもお世話になっております。総務部の佐藤さまはいらっしゃいますか。」

19

- 1 「山田自動車営業部の高橋さんですね。こんにちは。総務の佐藤さんとは何時に約束していますか。」
- 2 「いらっしゃいませ。高橋さま、お待ちしておりました。佐藤はおりますので連絡いたしますが、何時からのお約束でしょうか。」
- 3 「山田自動車営業部の高橋さまですね。いつもお世話になっております。失礼ですが、佐藤とはお約束いただいていますでしょうか。」
- 4 「山田自動車さんですね、いつもお世話になり、ありがとうございます。今日は、うちの佐藤とはお約束はありますか。」

問題2. 問題1の会話のやり取りのあと、客から次のように言われました。あなたはどのように返答すればよいですか。

来客「はい、13時からのお約束でまいりました。」

20

- 1 「そうでしたか。それでは、念のため、佐藤に連絡して確認をとりますのでこちらで少々お待ちください。」
- 2 「はい。それでは、ただ今すぐに佐藤に連絡いたしますのでそのまましばらく待っていてもらえますか。」
- 3 「そうですか。失礼いたしました。では、佐藤に連絡させていただきますので、少々お待ちくださいませ。」
- 4 「さようございますか。失礼いたしました。では、佐藤に連絡いたしますので少々お待ちくださいませ。」

## 2. 電話対応

担当者が会議中で、かかってきた電話に出られない場合の電話対応の会話です。状況と質問が流れますので、最も適切なものを選択肢から選びなさい。

問題3. 電話をかけてきた人から次のように言われました。このあと、あなたはどのように返答すればよいですか。

取引先「いつもお世話になっております。山田貿易の井上と申しますが、営業課の原田さん、お手すきでしたらお願いしたいんですが。」

21

- 1 「こちらこそいつもお世話になっております。あいにく原田は会議に入っております。」
- 2 「いつも大変お世話になっております。今、原田さんは会議中で出られないんです。」
- 3 「すみません。今、会議をしていますから、電話はつながないように言われています。」
- 4 「ああ、運が悪いですね。原田は今会議中です。またあとで電話していただけますか。」

問題4. 問題3の会話のやり取りのあと、相手から次のように言われました。あなたはどのように返答すればよいですか。

取引先「そうですか。会議は何時までのご予定でしょうか。」

22

- 1 「会議は、確か4時までだったと思います。」
- 2 「4時ぐらいにまたかけてみたらいかがですか。」
- 3 「4時まで戻りませんよ。どうしますか。」
- 4 「4時までの予定です。お急ぎでしょうか。」

### 3. 報告・連絡・相談

会社における上司と部下との会話です。状況と質問が流れますので、最も適切なものを選択肢から選びなさい。

問題5. ガイさんは、浜田課長から次のように資料提出の指示を受けました。このあと、ガイさんはどのように返答すればよいですか。なお、ガイさんは課長から、東京物産と晴海建設、2種類の営業資料作成を預かっています。最近頼まれたのは、東京物産の資料です。

課長「ガイさん、この間頼んだ資料だけど、今日の午後必要なので用意してほしいんだ。」

23

- 1 「この間の資料って、どの資料のことなのか、はっきり指示していただけますか。」
- 2 「はい、かしこまりました。それでは、今からすぐに取りかかります。」
- 3 「東京物産と晴海建設の資料をお預かりしていますが、どちらの件でしょうか。」
- 4 「ええっと、それでは、東京物産の資料を用意すればいいんですよね。」

問題6. 問題5の会話のやり取りのあと、浜田課長が次のように答えました。ガイさんはどのように返答すればよいですか。

課長「晴海建設の資料だよ。頼んだよ。」

24

- 1 「はい、晴海建設ですね。今日の何時までにお渡しすればよろしいですか。」
- 2 「はい。ほとんどできています。先にこの伝票入力をしてしまいますね。」
- 3 「はい、かしこまりました。それでは、早速、今から取りかかります。」
- 4 「はい、それでしたらほとんどできています。どうぞ安心してください。」



#### 4. 他社訪問

リンさんはアポイントメントのある取引先を訪問します。状況と質問が流れますので、最も適切なものを選択肢から選びなさい。

問題7. 受付の人から次のように言われました。このあと、リンさんはどのように返答すればよいですか。

受付「いらっしゃいませ。」

25

- 1 「あさひ貿易営業部のリンと申します。いつもお世話になっております。営業部の田中さまとの14時のお約束でまいりました。」
- 2 「あさひ貿易営業部のリンと申します。営業部の田中さんに、14時に来ると約束しました。よろしくお願ひします。」
- 3 「あさひ貿易営業部のリンです。今日は約束があつて来ました。営業部の田中さんをお呼びでもらえますでしょうか。」
- 4 「こんにちは。営業部の田中さんをお願ひします。今日の14時に約束があります。どうぞよろしくお願ひします。」

問題8. 問題7の会話のやり取りのあと、受付の人から次のように言われました。リンさんはどのように返答すればよいですか。

受付「あさひ貿易営業部のリンさまですね。お待ちしておりました。ご案内いたします。」

26

- 1 「ありがとうございます。お願ひいたします。」
- 2 「そうですか、それじゃあ、お願ひします。」
- 3 「待っていてくれたんですか、うれしいなあ。」
- 4 「自分でまいりますから大丈夫です。」

## 5. 接客・接客

あなたは駅前えきまえの大きな洋菓子店おおで接客ようがしてんをしています。状況せつきやくと質問じょうきようが流れますので、最もしつもん適切なものを選択肢ながから選びなさい。

問題9. あなたが陳列棚ちんれつだなに商品しょうひんを並べていると、40代だいくらいの女性じよせいがお店みせに入って来て、次のように言いました。このあと、あなたはどのように返答へんとうすればよいですか。

客「こんにちは。」

27

- 1 「こんにちは。どのようなものをお探しですか。」
- 2 「こんにちは。いらっしゃいませ。」
- 3 「はい、どうも。」
- 4 「いらっしゃいませ。こちらが今、タイムサービスでお安くなっています。」

問題10. 問題9の会話かいわのやり取りのあと、女性客じよせいきやくは箱詰めはこづの焼き菓子ややゼリーがしを手に取り、迷まよっているようで、あなたに次のように質問つぎしてきました。あなたはどのように返答へんとうすればよいですか。

客「これからお年寄りのいらっしゃるお宅たくに伺ううんだけど、手土産てみやげはどれがいいかしら。」

28

- 1 「そうですね・・・お年寄りといっても、それぞれお好みがありますので、決めるのは難しいです。」
- 2 「こちらのフルーツゼリーはいかがでしょう。歯の悪い人でも食べられるので、老人にはぴったりです。」
- 3 「こちらのフルーツゼリーはいかがですか。お子さまからご年配の方まで喜ばれる、人気の商品です。」
- 4 「ウチの商品は、どれもおいしくて、皆お勧めです。どのお菓子でも、きっと喜ばれますよ。」

## 6. クレーム対応

あなたは、大型スーパーの洋服店で働いています。状況と質問が流れますので、最も適切なものを選択肢から選びなさい。

問題11. 女性客から次のように言われました。このあと、あなたはどのように返答すればよいですか。

客「この服、昨日こちらで買ったのですが、取り替えたいと思って…。店員さんに勧められて買ったんですけど、家で着てみたら、やっぱり小さくて着られませんでした。」

29

- 1 「それは残念でしたね。これ、とても素敵なデザインなのに。あの～、ところでサイズは何でしたか。」
- 2 「誠に失礼いたしました。私は昨日いなかったのでよくわからないのですが。どのサイズをお求めになったのですか。」
- 3 「誠に申し訳ございません。まずは、お買い求めいただいたサイズを確認させていただいてもよろしいですか。」
- 4 「サイズ違いだったんですね。私どものほうでサイズを取り違えたのかもしれない。何サイズですか。」

問題12. 問題11の会話のやり取りのあと、客から次のように言われました。あなたはどのように返答すればよいですか。

客「買ったのはSサイズです。Mサイズで同じものがあつたら、取り替えたいんです。」

30

- 1 「はい、Mサイズですね。すぐに見つけてまいります。」
- 2 「わかりました。見てきますので、待っていてください。」
- 3 「あるかわかりませんが、ちょっと見てまいります。」
- 4 「Mですか。Lではなさそうですね。少々お待ちください。」

## 7. 会議・打ち合わせ

富士電機で、桜商事との共同開発の会議が行われています。状況と質問が流れますので、最も適切なものを選択肢から選びなさい。

問題13. 富士電機の南部長が新商品の開発について次のように意見を言います。しかし、桜商事の西川さんはこの意見に反対です。このあと、西川さんはどのように返答すればよいですか。

南部長「この商品は、ターゲットを若者にしぼったほうがいいですよ。具体的なイメージが作りやすいから、開発の期間が短縮できますよね。」

31

- 1 「南部長のお考えはもっともですけどねえ…。う～ん、どうなのでしょうねえ。」
- 2 「その意見には反対です。なぜなら、高齢者層にも需要はあるはずだからです。」
- 3 「そうでしょうか。それには賛成しかねます。高齢者層にも需要はありますよ。」
- 4 「確かにご意見はもっともだと存じます。ただ、高齢者層にも需要はあると考えます。」

問題14. 西川さんは、次に、桜商事の開発部の野村さんに意見を求めます。しかし、野村さんは、それについて、まだ意見が決まっていません。野村さんはどのように返答すればよいですか。

西川「この商品は、若者に限らず幅広い世代に使えるように開発したほうがいいのではないかと思います。野村さん、開発部の立場から見て、どうお考えですか。」

32

- 1 「そうですねえ。開発部の立場からは、特にありません。」
- 2 「どちらも大変けっこうだと思いますので、ちょっとわかりません。」
- 3 「実は、まだ意見を決めかねています。少しお時間をいただけますか。」
- 4 「それぞれメリット、デメリットがありますので、お答えできません。」

## 8. 面接

あなたは学生で、就職活動中です。今日は、企業の面接試験を受けています。状況と質問が流れますので、最も適切なものを選択肢から選びなさい。

問題15. 面接官から次のように言われました。このあと、あなたはどのように返答すればよいですか。

面接官「学生時代に、テニス部で部長をされていたそうですが、大変だったことは何ですか。」

33

- 1 「部員は40名程いたのですが、皆、考え方が違うので、まとめるのに苦労いたしました。」
- 2 「部員の中には、とにかく遊ぶことばかりを考えている人もいて、取り仕切るのが大変でした。」
- 3 「部長の仕事は、とにかくなんでも大変ですよ。部員の意見のとりまとめからして苦労しました。」
- 4 「40名いる部員のとりまとめに苦労いたしました。もうあんな思いはしたくないです。」

問題16. 問題15の会話のやり取りのあと、面接官から次のように言われました。あなたはどのように返答すればよいですか。

面接官「では、その経験は仕事をするうえで、どのように生かしていけるとおもいますか。」

34

- 1 「弊社ではプロジェクトごとにチームを組むそうなので、チームで仕事をする際に生かせればよいと思います。」
- 2 「そうですね、どのような仕事をするのかまだわからないので、今のところはなんとも申し上げられないです。」
- 3 「とても勉強になる経験だったので、仕事をするうえで、どんな場面にでも生かせるのではないかと思います。」
- 4 「プロジェクト・チーム内でコミュニケーションをとりながら仕事を進める際に、ぜひ生かしたいと思います。」

(1) 聴解は以上です。

次に、(2) 聴読解です。まず、問題例を挙げますので、聞いてください。

会話文のあとに、電子音が流れますので、そのあと、問題冊子の質問を読んで、正答を選んでください。

(2) 聴読解 問題例

問題. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

リーさんは、オフィスの鍵締めの仕方について先輩から教えてもらっています。

先輩「最後にオフィスを出る人は、この入退室管理表に名前を書きます。そして、プリンターやエアコン、電気の消し忘れがないかを確認して（リーさんに中断される）。」

リー「すみません、入退室…なんですか？」

先輩「(少しムツとして) 入退室管理表です。社員のオフィスへの入退室を管理する表ですよ。」【電子音】

質問：この会話の説明として、最も適切なものを選びなさい。

- 1 リーさんは、先輩の説明が一区切りついたところで質問するべきだった。
- 2 リーさんは、説明を受ける立場なので、質問するべきではなかった。
- 3 リーさんは、もっとていねいなことば遣いで質問するべきだった。
- 4 リーさんは、わからないことばについてはあとで自分で調べるべきだった。

答えは1「リーさんは、先輩の説明が一区切りついたところで質問するべきだった。」です。

そこで、マークシート用紙の解答欄の1をマークします。

<記入例>



問題例は以上です。

それでは、これより(2) 聴読解を始めます。

## (2) 聴読解

## 1. 来客対応

問題17. 次の来客対応の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

35

ヤンさんはある販売会社の営業部門で働いています。部の受付のそばを通ったところ、訪問者がいたので声をかけました。

ヤン「いらっしゃいませ。」

客「こんにちは。13時に佐藤さんと約束した田中ですが。」

ヤン「田中さまですね。お世話になっております。少々お待ちください。」

ヤンさんが受付の内線電話で佐藤さんに連絡したところ、違う人が出て、佐藤さんは会議が長引いており、いつ終わるかわからないとのことでした。ヤンさんはそれを来客に伝えます。

ヤン「あいにく佐藤は会議が長引いているそうです。」

客「(困った様子で) そうですか…どうしたらいいですかねえ？」

ヤン「申し訳ないですが佐藤でないとわかりかねますので、しばらくお待ちください。」

客「(ややむっとした様子で) それは困るなあ。」

質問: ヤンさんは、最後にどのように言うべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 「申し訳ございませんが、応接室でお待ちいただけますか。確認してまいります。」
- 2 「恐れ入りますが、会議が終わった頃にもう一度、来ていただけますか。」
- 3 「申し訳ございませんが、佐藤がまいりますまでそのままお待ちください。」
- 4 「佐藤をすぐに呼んでまいりますので、今しばらくお待ちくださいませ。」

問題18. 次の来客対応の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

36
----

受付「いらっしゃいませ。」

客「あの一、営業部の山田の親戚の者なのですが、山田を呼んでもらえませんか。」

受付「営業一部の子田直樹さんでしょうか。」

客「そうそう、直樹です。」

受付「ご親戚とのことですが、山田さんとはどのようなご関係でしょうか。」

客「(イライラしたように) ご関係? え〜と、いここです、いここ。急いでいるので、早く呼んでもらえませんか。」

質問: 受付の人は、最後にどのように言うべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 「はい、では営業一部の子田さんをお呼びしますから、少々こちらでお待ちくださいませ。」
- 2 「はい、ただ今、山田さんにご連絡いたします。失礼ですが、お名前をお教えいただけますか。」
- 3 「申し訳ございませんが、仕事中ですから、ご親戚やご家族であってもお取り次ぎできません。」
- 4 「失礼ですが、どのようなご用件でしょうか。私が伺って、山田さんにお伝えいたします。」



## 2. 電話対応

問題19. 次の電話対応の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

37
----

リーさんが電話に出たところ、相手は山田さんと話したいと言います。しかし、あいにく山田さんは外出中です。それを伝えたところ、伝言を頼まれました。

相手「では、山田さまにご伝言をお願いしてもよろしいでしょうか。」

リー「はい、承ります。小川さま、ご伝言の内容をお願いいたします。」

相手「はい、えー、4月15日午後2時に弊社で山田さまとお会いする予定でしたが、お見せする商品サンプルの入荷の関係で、お約束を午後3時に変更していただきたいのです。その旨、お伝えいただけませんか。」

リー「はい、4月15日14時からのお約束を15時に変更ということですね。」

相手「はい。」

リー「承知いたしました。確かにお伝えいたします。」

質問：この電話での対応にはいくつか足りない点があります。リーさんがすべきこととして、不適切なものを選びなさい。

- 1 予定の変更について承知したことを山田さんに代わって答える。
- 2 山田さんが帰社後、折り返し電話する必要があるかどうかを確認する。
- 3 伝言を受けた者を特定しておくために、自分の名前を述べる。
- 4 相手の会社名、名前、電話番号などを、もう一度確認する。

問題20. 次の電話対応の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

38

キムさんは事務所で受付をしています。初めての方からの電話を受けました。

キム「はい、お電話ありがとうございます。上田建設でございます。」

相手「ああ、上田社長いる？ 社長さんお願いしたいんだけど。」

キム「あのう、失礼ですが、どちらさまでしょうか。」

相手「ああ、俺、社長の友だちなんだよ、早く、代わって。」

キム「少々お待ちください。ただいまおつなぎいたします。」

質問：この電話を社長につなぎ、電話が終わったあと、キムさんは社長から「営業電話を私につなぐな！」と怒られてしまいました。キムさんはどのように対応するべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 「そう言われても困ります。名前を言うのは常識ですよね？ どちらさまかおっしゃってください。」と名前を聞くべきだった。
- 2 「社長のお友達ということですが、いつのお友達でいらっしゃいますか？ 学生時代ですか？」と詳しく話を聞くべきだった。
- 3 「申し訳ございません。お名前を伺わないとお取り次ぎいたしかねます。失礼ですが、どちらさまでしょうか。」と聞くべきだった。
- 4 「申し訳ありませんが、お名前をおっしゃっていただかないとおつなぎできません。」と言って、先に電話を切るべきだった。

### 3. 報告・連絡・相談

問題21. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

39

オンさんは、今日の12時に客に提出する資料の作成中です。すでに11時になっており、急がないと間に合いそうもありません。そんなとき、上司の鈴木課長が次のように頼んできました。

鈴木課長 「手が空いていたら、このデータの修正作業を手伝ってくれないかな。」  
 オンさん 「え？ 今ですか？」  
 鈴木課長 「ああ、今日中に終わらせたいんだ。」  
 オンさん 「それは無理です。」  
 鈴木課長 「(少しムツとしたような困ったような声で) なにが無理なんだ？」

質問：オンさんはどのように対応するべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 鈴木課長の頼みを気づかないふりをして返事をせず、その様子から、課長に状況を察してもらうべきだった。
- 2 「今、私はご覧のとおり忙しいんです。申し訳ありませんが、他の人に頼んでください。」と言うべきだった。
- 3 「すみません。12時にお客さまに渡す資料を作成中でして、これを終えてからでよろしいですか。」と言うべきだった。
- 4 「かしこまりました。今からデータの修正作業をお手伝いいたします。」と言い、課長の指示にすぐに従うべきだった。

問題22. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

40

経理部の池田さんと営業部の劉さんの会話です。日ごろから社員の経理部への提出書類に不備が多く、経理部の池田さんは、そのたびに訂正や修正を社員にお願いしています。今日も営業部の劉さんから提出された書類に不備があり、訂正をしてもらうよう伝えていきます。

池田「劉さん、これ、今日提出された書類ですけど、こちらは申請書類のほかに見積もり書と上司の印鑑も書類に押しってもらう規則になっています。」

劉「えっ、そんなこと、聞いていませんでしたよ。それならそうと、事前に知らせてくれないと、課長は昨日から1週間海外出張だから、印鑑なんて当分押ししてもらえませんか。でも、この申請、急いでいるんです。お客さまが待っているんです。」

池田「そう言われても、申請マニュアルには書いてありますし、規則ですから、劉さんだけ特別扱いすることはできません。課長が帰国してから提出し直してください。」

劉「規則規則って、そんなこと言ってたら、営業の仕事なんてできないよ。社内で社員向けの仕事をしている人にはわからないと思うけどね。」

池田「そんな言い方はないでしょう。」

質問：この会話から見えてくる問題点として、最も適切なものを選びなさい。

- 1 経理部の池田さんは規則に従った正しいことを言っているので、問題はなく、規則を守れない営業部の劉さんが行動を改めるべきである。
- 2 営業の仕事は客を最優先すべきなので、言い方は厳しいが劉さんの言うことは適切であり、経理部の池田さんが柔軟に対応すべきである。
- 3 お互いに感情的になって自分の主張ばかりをしている点が問題であり、それぞれの立場を理解したうえで、今できることを探し出すべきである。
- 4 申請マニュアルがあるのに、その内容を社員が知らないという点に問題があり、業務遂行に関する社員教育を徹底させるべきである。

#### 4. 他社訪問

問題23. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

41

ウォンさんは、取引先の担当者とデザイン変更の件で相談するため、面談のアポイントメントを取るようと、上司から言われ、取引先の企業に電話をしています。

ウォン「いつもお世話になっております。井出物産のウォンでございます。」

取引先「ああ、ウォンさん、井上です。いつもお世話になっております。」

ウォン「実は上司から言われて電話しているんですが、アポイントを取りたいんですよ。」

取引先「(驚いた様子で) ……はあ、さようでございますか。」

ウォン「それで、来週の月曜 14 時のご都合いかがですか。ぜひお願いします。」

取引先「(戸惑った様子で) ……はあ、来週の月曜ですか。ご用件はどのようなことでございますか。」

ウォン「ああ、デザインの変更の件で相談したいんです。」

質問：ウォンさんはどのように話すべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 「実は、今日になって急に社長からデザインを変更しろと言われて困っているんですよ。」とデザイン変更の理由を話すべきだった。
- 2 「最近いかがですか。暑くてまいりますね。それに景気もあいかわらずで困りますし。」などと世間話をしてから話すべきだった。
- 3 「早速ですが、デザイン変更の件で井上さまにご相談がございます。来週お時間を頂戴できますでしょうか。」と言うべきだった。
- 4 「お電話したのはご相談したいことがあるんです。デザイン変更の件で、井上さまにお会いしたいのですが。」と言うべきだった。

問題24. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

42

モレノさんはアポイントメントのある取引先に手土産を持って訪問しています。

受 付 「いらっしゃいませ。どのようなご用件でしょうか。」

モレノ 「ヤマダ電子のモレノです。いつもお世話になっております。営業の村田課長いらっしゃいますか。約束は14時ですけど、早く着いたんで来てしまいました。」

受 付 「はい、ヤマダ電子のモレノさまですね。営業の村田と14時のお約束でございますね。承っております。少々お待ちくださいませ。ただ今、村田に確認いたしますので。」

モレノ 「ありがとうございます。あっ、これ、出張のお土産です。みなさんでどうぞ召し上がってください。おいしいんですよ。」

受 付 「まあ、ありがとうございます。頂戴いたしますね。」

受付の人が、内線電話で村田課長に連絡したあと、モレノさんに言います。

受 付 「お待たせいたしました。応接室へご案内いたします。村田は今手がはなせませんのでしばらくお待ちいただくようにとのことでございます。申し訳ございません。」

質問：モレノさんはどのように行動するべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 約束の時間を守り、「営業の村田課長と14時のお約束でまいりました。ヤマダ電子のモレノです。」と挨拶し、手土産は村田課長に渡すべきだった。
- 2 「営業の村田課長との約束で、約束の時間は14時ですが、早く着いてしまったものですみません。」とお詫びをして、手土産を渡すべきだった。
- 3 「営業の村田課長とのお約束は14時ですから、こちらで少し待たせてください。」と受付で手土産を渡し、世間話をしながら待つべきだった。
- 4 「営業の村田課長と14時に約束があるヤマダ電子のモレノです。少し早くてすみません。」と挨拶し、自分で村田課長のところに行くべきだった。

## 5. 接遇・接客

問題25. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

43

タムさんは、新しくオープンした居酒屋で働いています。店先でオープンキャンペーンのチラシを配っています。

タム「こんにちは、居酒屋・太平洋です。こちらのチラシをどうぞ。」

客「へえ、こんなところに新しいお店ができたんですね。」

タム「はい、今週オープンしたばかりなんです。新鮮な魚介を楽しんでいただけるお店です。今月中はオープンキャンペーンで全メニュー3割引です。このチラシを持ってきていただければよいので、ぜひどうぞ。」

客「そうなんですか、来月の初めに友人と飲むときに来てみようかな。このチラシは来月初めも使えますか。」

タム「キャンペーンは今月末までなので、だめです。」

客「(気分を害した様子で)・・・そうですか。それじゃあ別の店にするのでいいです。」

質問：タムさんは、最後に対処するべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 「申し訳ありません、このチラシは今月末までなので……。他のサービスができないか店長に聞いてみます。」と言うべきだった。
- 2 「え〜と、本当はだめなんですけど、内緒で使えるようにします。お会計のときに私のところに来てください。」と言うべきだった。
- 3 「そうですね、来月でもきっと大丈夫だと思います。私から店長に頼んでみますよ。任せておいてください。」と言うべきだった。
- 4 「さっき、私、キャンペーンは今月中と言いましたよね？ 聞いていらっしゃいませんでしたか。」と聞くべきだった。

問題26. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

44

ワンさんは、事務用品を製造販売している会社の営業担当です。新製品を紹介するため、貿易会社を初めて訪問しています。場所は、その貿易会社の応接室です。

田中「お待たせしました。」

ワン「エコグリーンの一と申します。よろしくお願いいたします。」

田中「企画部の田中です。どうぞおかけください。」

ワン「失礼いたします。本日は、お忙しいところお時間を頂戴いたしまして申し訳ございません。」

田中「いえ、暑い中、お越しいただきありがとうございます。立秋も過ぎたというのに毎日暑いですね。」

ワン「本当に暑いですね。今年は特に暑さが厳しいようです。早速ですが、お電話で少しお話しいたしました新製品につきまして、ご紹介させていただきたいと思ひます。」

田中「はい、よろしくお願いしします。」

ワン「私どもは、事務用品の企画、製造、販売を行っております。会社の規模としては～（※会話続く）。」

質問：この会話の説明として、最も適切なものを選びなさい。

- 1 ビジネスの会話であり、時間をもったいないので、特に気候についての話に答えるべきではなかった。
- 2 ビジネスの会話にも雑談は必要なので、もっと長く気候についての話をするべきだった。
- 3 ビジネスの会話なので、気候の話題は本題と違ふと先方に伝え、早めに本題に入るべきだった。
- 4 ビジネスの会話にも本題に入る前に気候などの雑談は必要なので、気候の話で始めるのは適切だった。



## 6. クレーム対応

問題27. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

45

リーさんは、ファミリーレストランでアルバイトをしています。リーさんが注文を受けた客が、運ばれてきた料理が注文したものと違うとクレームをつけました。しかし、リーさんは注文を受けた時点で復唱して確認しているのです。間違いはないと確信しています。

客 「これ、僕が注文したものと違うんだけど。カレーライスを頼んだんだよ。」  
 リー「ご注文いただいたときに復唱しておりますので、そんなはずはないと思います。」  
 客 「(気分を害して) それじゃあ、こっちが間違っただって言うのか？」

質問：リーさんはどのように対応すべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 「ご注文されたものと違うということですね。私のミスです。申し訳ございません。」と言うべきだった。
- 2 「それでは、料理をカレーライスとお取り替えすればよろしいのでしょうか。」と言うべきだった。
- 3 「そのように言われても…。なんとかそのお料理を召し上がっていただけませんか。」と言うべきだった。
- 4 「ご注文と違うということでございますね。確認してまいりますので少々お待ちください。」と言うべきだった。

問題28. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

46

ワンさんは、取引先の大手文具店の加藤さんから朝一番にクレームの電話を受けます。クレームの内容は納品した商品の印刷が注文と違っているということです。その取引先はワンさんが担当している企業です。

ワン「エコグリーン、営業部のワンでございます。」

加藤「信用堂の加藤ですが。」

ワン「あ、加藤さん、いつもお世話になっております。」

加藤「こちらこそお世話になっております。実は、先日納品していただいた紙袋なんです。」

ワン「何か問題でもありましたか。」

加藤「紙袋に入れたマークの印刷が違っていたんです。全部、青色でお願いしたのに、黒になっていました。」

ワン「えっ、本当ですか。」

加藤「黒は、暗いので、少し明るいイメージにするため、青でお願いしたんですが。」

ワン「大変申し訳ございません。色については、印刷所の方に伝えたはずなんです。」

加藤「とにかくこちらに来て、確認してください。」

ワン「印刷所に連絡をしたのは、別の者ですので、その者に連絡をとりまして、こちらに伺わせますが、よろしいでしょうか。」

質問：ワンさんの最後の発話についての説明として、最も適切なものを選びなさい。

- 1 ことば遣いに気をつけながら先方にお伺いを立てており、クレーム対応として問題がない。
- 2 たとえ印刷所に連絡したのが別の人でも、担当であるワンさんが責任をもって確認に行くべきである。
- 3 順序として、先方(=信用堂)に確認に行く前に、まず印刷所に印刷物の確認をしに行くべきである。
- 4 まず印刷所の責任者に連絡を取り、先方を待たせても、責任者と一緒に先方へ確認に行くべきである。

## 7. 会議・打ち合わせ

問題29. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

47

会議中、社員の佐藤さんが秋田課長に資料を見せながら話しています。

佐藤さん「では、次に資料2に移ります。まず左上の表1をごらんください。」  
秋田課長「おや、こりゃまた細かい数字だな。眼鏡、眼鏡…老眼にとってはきびしいね。」  
佐藤さん「申し訳ございませんでした。以後気をつけます。」

質問：佐藤さんの資料についての説明として、適切なものを選びなさい。

- 1 佐藤さんは、見やすい大きさに表を作成すべきだった。
- 2 佐藤さんは、資料を一つにまとめて作成すべきだった。
- 3 佐藤さんは、表に使う数字を少なくすべきだった。
- 4 佐藤さんは、もっと詳しく表の説明をするべきだった。

問題30. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

48
----

居酒屋チェーン本部の社内会議中、秋田課長が意見を言いました。それに続けて司会の鈴木さんが話します。なお、鈴木さんは、司会であるため、中立的な立場から幅広く出席者の意見を聞くことが求められています。

秋田課長「来月はいつも団体客が落ち込む月だから、女子会キャンペーンという企画をやるのはどうだろう？」

鈴木さん「なるほど、それはいいアイデアですね。他の皆さまはいかがですか。」

質問：この会話の説明として、最も適切なものを選びなさい。

- 1 鈴木さんは、課長のアイデアについて、もっと掘り下げて詳しく課長に聞くべきだった。
- 2 鈴木さんは、課長がよいアイデアを出したのだから、すぐに実行しようと提案すべきだった。
- 3 鈴木さんは、課長がよいアイデアを出したのだから、他の人の意見を求める必要はなかった。
- 4 鈴木さんは、課長の意見について受け止めつつ他の人の意見も求めており、問題はなかった。

## 8. 面接

問題31. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

49

企業の採用試験で行われた面接官と受験者の会話です。

面接官「志望動機などはわかりました。ありがとうございます。ところで、当社のプロジェクトで最近ヒット商品『3D スパイラルゲーム』を出して話題になったチームがあるのですが、その成功の理由はどんなところにあると思いますか。」

受験者「『3D スパイラルゲーム』を開発したチームだったら知っています。ええっと、その成功の理由は……。ええっと……………」

質問: 受験者はどのように答えるべきだったでしょうか。最も適切なものを選びなさい。

- 1 以前にネットニュースで関連記事を読んだことがあるものの、詳しいことは忘れてしまったということを率直に話すべきだった。
- 2 聞かれた商品については知らなくとも、他の商品について詳しいならば、勉強成果をアピールするために、それを話すべきだった。
- 3 知らないのであれば、勉強不足を詫びたうえで、正直に話し、家に帰ってからすぐに調べたいなどの前向きな内容で終えるべきだった。
- 4 聞かれたことを知らなくとも、何もことばを発しないのは評価が落ちるため、思いつくことをなんでもいいから話しておくべきだった。

問題32. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

50

企業の採用試験で行われた面接官と受験者の会話です。

面接官「では次に、チョウさんはこれまで日中間の業務提携に関わってこられたわけですが、今後のキャリアプランというか、将来についてどのように考えていらっしゃいますか。」

チョウ「そうですね。御社で採用していただけたら、御社の海外進出に貢献していきたいと思っております。そして、経験のある程度積んだら、やはり母国に帰ってその経験を生かした仕事をしたいと考えております。ずっと、日中の懸け橋でありたいと思っております。」

面接官「なるほど、それは高い理想をお持ちですね。」

質問：この面接官は、受験者の答えからどのような情報を知りたいと考えてこの質問をしたのでしょうか。可能性として、最も低いものを選びなさい。

- 1 業務提携や海外進出の仕事をするのに必要な交渉力があるかどうかを知りたかった。
- 2 働く意味や意義についてどのような考え方を持っている人なのかを知りたかった。
- 3 この会社に長く勤めたいのか、ステップの一つと考えているのかを知りたかった。
- 4 特定の専門職と様々な分野がこなせる総合職のどちらに向いているかを知りたかった。



試験問題内容に関して、他人にこれを伝え、漏洩することを禁じます。

©CERTIFY Inc.2013 禁無断転載複写