

実践日本語コミュニケーション検定 (Practical Japanese Communication Exam) サンプル問題 Ver.2

正答・解説

<正答>

<Part1:基礎知識編>					
1	<input type="text" value="1"/> 4	<input type="text" value="2"/> 3	<input type="text" value="3"/> 2		
2	<input type="text" value="4"/> 4	<input type="text" value="5"/> 4	<input type="text" value="6"/> 3	<input type="text" value="7"/> 4	<input type="text" value="8"/> 4
	<input type="text" value="9"/> 2	<input type="text" value="10"/> 3	<input type="text" value="11"/> 4	<input type="text" value="12"/> 1	<input type="text" value="13"/> 3
3	<input type="text" value="14"/> 2	<input type="text" value="15"/> 4	<input type="text" value="16"/> 4	<input type="text" value="17"/> 3	<input type="text" value="18"/> 2
<Part2:事例編>					
(1) 聴解			(2) 聴読解		
1	<input type="text" value="19"/> 3	<input type="text" value="20"/> 4	<input type="text" value="35"/> 1	<input type="text" value="36"/> 2	
2	<input type="text" value="21"/> 1	<input type="text" value="22"/> 4	<input type="text" value="37"/> 1	<input type="text" value="38"/> 3	
3	<input type="text" value="23"/> 3	<input type="text" value="24"/> 1	<input type="text" value="39"/> 3	<input type="text" value="40"/> 3	
4	<input type="text" value="25"/> 1	<input type="text" value="26"/> 1	<input type="text" value="41"/> 3	<input type="text" value="42"/> 1	
5	<input type="text" value="27"/> 2	<input type="text" value="28"/> 3	<input type="text" value="43"/> 1	<input type="text" value="44"/> 4	
6	<input type="text" value="29"/> 3	<input type="text" value="30"/> 1	<input type="text" value="45"/> 4	<input type="text" value="46"/> 2	
7	<input type="text" value="31"/> 4	<input type="text" value="32"/> 3	<input type="text" value="47"/> 1	<input type="text" value="48"/> 4	
8	<input type="text" value="33"/> 1	<input type="text" value="34"/> 4	<input type="text" value="49"/> 3	<input type="text" value="50"/> 1	

<Part 1：基礎知識編>

1. 社会人としての心構え

問題1

【正答】 4

【解説】

日本でよくいわれる時間厳守の考え方について、理解しているかを問うている。

1：不適切。始業時刻が朝9時の場合には、9時から仕事をスタートできる状態であることが求められる。したがって、一般的には、始業の10分前には会社に着いていることが望ましい。2：不適切。約束の30分前に着くのは早すぎである。あまり早くに到着されると、相手も、資料準備ができていない、応接室があいていない、などで迷惑する可能性がある。応接室に案内される時間などを考えると、約束の5分前に受付に到着し、約束時間ちょうどから面談が始められる状態がベストである。

3：最も適切とはいえない。案件によっては、夜の提出でもよいかもしれないが、朝一番に必要な場合もあるので、指示を出した人に、提出時刻まできちんと確認する必要がある。4：最も適切。少しでも遅れそうな場合には、その旨を相手に連絡する必要がある。遅刻して相手を待たせるということは、相手に「待つ」という不要な時間をかけさせ、また「いつ来るのだろうか？ 何かあったのだろうか。」と心配をかけさせることを意味する。たとえそれが数分の遅れでも、きちんと謝り、また事前に連絡する必要がある。

問題2

【正答】 3

【解説】

日本企業で求められる勤労意識、就業マナーについて理解しているかを問うている。

1：不適切。自分に非がなくとも、始業時間に遅れたことにかわりはないので、謝る必要がある。2：最も適切とはいえない。日本では、協力し合いながら共に働く姿勢が求められる。他の社員が全員残っているならば、周囲に配慮して、「すみませんが、お先に失礼します。」などの声かけをして帰るのが望ましい。また、もし残業することが可能であれば、「何かお手伝いできることはありますか？」などと聞いてみることも大切である。3：最も適切。一般的なオフィスワークの職種では、就業中は、着信音が鳴らないようにマナーモードにして、鞆の中などに入れておくとうい。4：不適切。昼休みは、自由時間といえども、節度ある行動が求められる。アルコールを飲むのは、午後の仕事に支障が出るため、不適切である。

問題3

【正答】 2

【解説】

組織におけるコミュニケーションの重要性についての基本的知識を問うている。

1：不適切。組織においても人間関係は業績に大きな影響を与える。情報共有のためのコミュニケーションと同様、人間関係の構築や維持のためのコミュニケーションも大切である。2：適切。情報伝達および情報共有が目的で行われるコミュニケーションを「ホウ・レン・ソウ」（「報告」「連絡」「相談」と呼び、組織内コミュニケーションとして特に重要である。3：不適切。人はそれぞれ異なった価値観をもっており、だからこそ組織では様々なアイデアが生まれ、創造的な活動が可能になる。異なる価値観をもった人々を結びつけるのが、コミュニケーションである。4：不適切。企業や部署によっては、少人数で家族のように親しい人間関係を築いているところもあるが、一般的には年上の社員や上司に対しては正しい敬語で話す。同期や後輩の社員に対しても、ていねいな話し方をするのがよい。

2. 人間関係の作り方

問題4

【正答】 4

【解説】

人間関係を作るための効果的な方法を問うている。

1：適切。自分から先手で挨拶をしていくと、相手も心を開いてくれやすい。2：適切。自分の名前をおぼえてくれている人に対しては、親しみの感情を抱きやすい。3：適切。たとえ違う部署の人でも、挨拶を交わすことは必要である。さらに言えば、会社内ですれ違った人は、たとえ社外の人であろうと、無視せずに、会釈をしたり挨拶をしたりすることが求められる。4：不適切。日本では、日常的に握手をすることはほとんどない。体に触られることを嫌がる人も多いので、避けたほうがよい。

問題5

【正答】 4

【解説】

場面や人間関係による敬語の使い分けの基本を問うている。日本では「上」と「下」に加え、「外」と「内」の考え方で敬語を使い分ける。一般的に、「上」と「外」の人物の言動には尊敬語を、また「上」と「外」の人物に対して「下」と「内」の人物の言動を話すときには謙譲語を用いる。

1：適切。社内においては上司に関してはもちろん、その場にはいない上司の言動に関しても敬意を表す。したがって、部長の言動について、「お出かけになるとおっし

やっていました」と尊敬語を用いているのは適切である。2：適切。取引先の相手と話す場合は、取引先が「外」、自分と上司は「内」となるため、自分の上司の言動に関しては謙譲語を使う。したがって、自分の上司については「伺う」と謙譲語を用い、取引先の島田部長については「いらっしゃいますか」と尊敬語を用いているのは適切である。3：適切。会議などフォーマルな場では同僚に対してもていねいな表現や敬語を使うことがある。したがって、同僚の佐藤さんに「いかが思われますか」と尊敬語を用いているのは適切である。4：不適切。上司の家族に対しても敬語を使う。「まいられたのですか」は謙譲語「まいる」に「られる」をつけた二重敬語であり、二つの観点から誤っている。尊敬語「いらっしゃったのですか」を用いるのが適切である。なお、部下には敬語は使わないが、日本では、初めて会った部下の家族には「外」の相手として敬語を使うのが一般的である。

問題6 6

【正答】 3

【解説】

話し手、その上司、上司の家族という関係性を把握したうえでの表現の使い分けを問うている。

1：不適切。「ご苦労さまです」を目上の人への行為に対して使うのは通常は適切ではない。「お疲れさまです」が適切である。また、「なさいます」は尊敬語なので、自分がすべき行為である「渡す」には使えない。2：不適切。部長の家族に対して話しているので、部長を「山野」と呼び捨てにするのは家族に対する敬意に欠ける。

3：適切。家族にも部長にも敬意を表している。4：不適切。「ご苦労さまです」は選択肢1の解説同様。また、「お渡し申し上げます」というのは、不適切ではないものの、最上級の敬意表現であり、この状況で用いるのは不自然である。

問題7 7

【正答】 4

【解説】

効果的な伝達方法に関する基本的な知識を問うている。効果的に伝えるには「か（簡潔に）、い（印象深く）、わ（わかりやすく）」を心がけたい。

1：不適切。相手に察してもらうような遠まわしな表現は、わかりにくく、誤解や混乱の原因となり得る。2：不適切。時間に沿って伝えることも場面によっては効果的であるが、この場合は結論（成果が上らなかった）を先に述べると簡潔に伝わる。3：不適切。アイコンタクトやジェスチャーは相手に印象を与えるのに効果的である。この場合は、上司にきちんと向き合えばききと報告することで、信頼感を与えることができる。アイコンタクトをあえて避けると、不誠実な印象を与えることがある。4：適切。事実と意見が混在すると、聞き手は間違った解釈をする

ことがある。何が事実で何が話し手の意見かを区別することで、よりわかりやすく伝えることができる。

問題 8 8

【正答】 4

【解説】

こちらの都合により客の予約内容を変更する際の説明手順について問うている。

1：不適切。まず、客の予約状況を確認したうえで変更事項を説明するのが自然な手順である。また、金額に変更がないことを伝える前に、受け入れてもらえるかどうか確認するのも不自然である。2：不適切。これも最初に変更を伝えているので誤りである。3：不適切。金額に変更がないことを伝えたいうえで受け入れてもらえるか確認するのが正しい順番である。4：適切。

問題 9 9

【正答】 2

【解説】

上司から指示を受けた際、自分にとって情報が不足していると感じた場合の確認の仕方について、理解しているかどうか問うている。

1：不適切。自分の理解内容が正しいかを確認せずに、一方的に相手にさらなる説明を求めると、理解しようとする意志が薄いと受け取られる可能性がある。また、「わかりやすく説明してください。」と言うのは、相手の説明がわかりにくいと言っているように聞こえ失礼である。2：適切。理解した部分と、自分の業務にかかわるところで不明な部分を整理して質問すれば、上司も何を知りたがっているかを明確に把握することができ、必要な指示を出しやすい。3：不適切。同じ内容をもう一度繰り返して説明してもらうのではなく、聞きたいポイントを絞って聞くほうが互いに効率よく、必要な情報が得られる。4：不適切。仕事の現場で質問しては、業務に滞りが出たり、また事前に情報を把握していれば防げたミスをしてしまったりする危険性もある。疑問を感じたら、できるだけ早めに解消しておくことが大切である。

問題 10 10

【正答】 3

【解説】

日本におけるあいづちの意義と役割について問うている。

1：適切。聞き手が「うんうん、それで?」「ほう」「ええ」「へえ」などのあいづちを打つことで、話し手は、聞き手が話の中の特に何に興味を持っているのか、またその話についてどう思っているのかなどがわかり、話しやすくなる。2：適切。聞

き手があいづちを打つことで、話し手は「きちんと聞いてもらえている。自分を尊重してくれている。」と安心して話しやすくなる。反対にまったくあいづちがないと、話し手は「話を聞いてもらえていないのではないか。」と不安になり、話しにくくなることが多い。3：不適切。あいづちは必要なものであるが、あまりに回数が多いと、話し手はかえって話しにくくなる。タイミングを見て、話の区切れやポイントで打つのがよい。4：適切。日本人は、内容を理解していることを示すために「ええ」「うんうん」などのあいづちを打つことがあるが、だからといって、自分もそれと同じ考え方をしているとは限らない。自分とはまったく異なる意見でも、まずは「ええ」と聞きながら受け止めて、そのあと、「おっしゃることには一理あります。でも、私は思うのですが〜。」などのように反対の意見を言うことはよくあることである。

問題 11 11

【正答】 4

【解説】

あいづちの打ち方は、相手との関係性や状況によっても変わってくる。

①：積極的に肯定するあいづちが入るので、「本当に」が適切である。「はあ」は、あまり気乗りしない、また納得がいかない場合などのあいづちである。②：肯定的な返事が入るが、上司に対する表現としては「うん」はくだけすぎであり、「はい」が適切である。③：「あ、そう」はくだけすぎであり、上司に対する表現としては不適切である。「そうですか」が適切である。④：「それじゃあ集まりますよね。」というのは、上司に対して失礼である。「人気アイドルですか？」とキーワードを繰り返して聞き、話を広げていくのが望ましい。

したがって、正答は4である。なお、選択肢4のあいづちの組み合わせ例だけが、この問題の会話における唯一の適切なあいづちの組み合わせなのではなく、他にもさまざまなあいづちのバリエーションが考えられる。

問題 12 12

【正答】 1

【解説】

相手の気持ちに配慮した断り方を問うている。

1：適切。「行けません」と即答するのではなく、まず「水曜日ですか」と言いながら困ったような様子を見せて相手に察してもらい、相手に心の準備をさせている。次に、行けないことを謝り、その理由を述べたあとに、「また誘ってください」と前向きにまとめている。2：最も適切とはいえない。「だめなんです」「無理です」という強いことばを、重ねて言う必要はない。3：不適切。「悪いですが、無理です。忙しいんです。」という表現は、ていねいさに欠ける。また、「他の人に聞いてみる

のはどうですか。」までは言う必要がない。4：不適切。断る必要があるのに、返答を先延ばしにするのは、相手にとって親切なことではない。

問題 13 13

【正答】 3

【解説】

日本での対人コミュニケーションにおける留意点について理解しているかを問うている。

1：適切。日本では、自分に近い存在の人物（＝親）について、遠い存在の人物（＝会社の上司）に話す場合には、遠い存在の人物への敬意を表すために、へりくだって謙譲表現を用いる。2：適切。日本ではボディ・コンタクトはほとんどないと考えてよい。握手をすることも稀である。異性であろうと同姓であろうと、不要に体に触ることは嫌悪されることが多いので気をつけたい。3：不適切。日本では一般的に、自分が失敗をした場合には、言い訳や弁明はせずに、潔く謝ることをよしとすることが多い。謝ったうえで、説明する必要があることについては、きちんと説明するとよい。ただし、相手が怒っている場合、また相手がこちらの言おうとしている状況について既によくわかっている場合などには、言い訳ととられる恐れのある説明はしないほうがよいこともある。4：適切。一般的に、これを言うことで相手は気分を害するのではと思われる事柄については、直接的に表現せずに、遠回しに言ったり、ことばの途中でやめたりして、相手に察してもらうようにすることが多い。たとえば、「お味噌汁のお代わりをいかがですか？」と聞かれた場合、「味がどうしても好きになれないので、いりません。」と言うのではなく、「いえ、もうおなかがいっぱいなので・・・。」などのように表現すると、相手に対して失礼にならない。

3. 効率的な仕事の進め方

問題 14 14

【正答】 2

【解説】

複数の仕事を同時に進行する場合、基本的に緊急性（期限の近いもの・突発的に発生した事案）の高いもの、また、重要性（人・物・金・情報・時間などの観点から、優先すべき事案）の大きいものはどれかを判断し、優先順位をつけて取り組む。

1：適切。例外的に、突発事項（クレーム対応など）が優先されることもあるが、期限がある場合は、納期を守ることが重要なので、基本的に期限の近いものから仕上げる。2：不適切。誰からの依頼であるか、というのは、「人」という重要性の尺度の一つではあるが、「必ず」それが優先する、ということではない。3：適切。仕事の期限が重なった場合は、まず重要性を考える。たとえば、「依頼した人」という

尺度で重要性を考えると、社内の人よりも顧客の用件のほうが、重要度が高いことが一般的である。また、時間という尺度で重要性を考えると、期限をやや過ぎても業務に滞りがでない仕事や、多少の延期が許される仕事については、重要度は低いと考えられる。また、仕事の優先順位を考える際には、作業にかかる時間も考えるとよい。たとえ重要度が低い仕事でも、すぐに終わる仕事であれば、先に終えてしまったほうが、効率よく全体の業務が進むこともある。4：適切。優先順位の判断がつかない場合、自己判断は避け、上位者や依頼者に判断をゆだねるべきである。

問題 15

15

【正答】 4

【解説】

来客対応の心構えやポイントについて問うている。

1：適切。客からすると、受付の人が会社の顔であるので、それを認識して、責任をもって礼儀正しく対応する。2：適切。「社長の〇〇」というように、役職を先に言ったあと、名前を言うとよい。社内の人について社外の人に話すときには、謙譲表現を用いる。3：適切。客に対して後ろ姿はあまり見せないほうがよいと考えられているため、できるだけ振り向きながら歩く。4：不適切。来客に応接室の上座を示し、担当者が来るまで座って待つように伝える。

問題 16

16

【正答】 4

【解説】

電話の取り次ぎ方について問うている。

1：不適切。名指し人にすぐに代われる場合でも保留にする。取り次ぎの際の社内の声が相手に聞こえる恐れがあるため。2：不適切。名指し人が不在の理由を詳しく説明する必要はない。たとえば、A社に打ち合わせに出かけているなどの情報が、A社の競合であるB社に漏れた場合、会社の立場が悪くなる恐れもある。むやみに社内の情報を漏らすべきではない。また、相手にあらためてかけ直すように依頼するのは、相手に手間をかけさせることになり、失礼である。「外出しており、〇時に戻る予定ですが、いかがされますか。」などのように、必要事項だけ知らせ、また相手の要望を聞く対応が適切である。3：不適切。よくかかってくる相手の場合でも、会社名だけでなく名前も伝える。4：適切。電話であまり長く相手を待たせるのは失礼にあたるため、長くかかりそうな場合は、このように許可をとるか、もしくは一旦電話を切ってこちらからかけ直すようにする。

問題 17 17

【正答】 3

【解説】

名刺交換の仕方、ポイントについて問うている。

1：不適切。読み方について確認するのはよいが、その場で名刺に書き込む点が入りが不適切である。名刺はその人の顔であるので、その人の前で汚したり折り曲げたりしてはいけない。帰ったあとに、会った日付やその人の特徴など、必要事項を書き込んで保管するのはよい。2：不適切。すぐに名刺入れにしまう必要はない。名刺交換をしたあとは、テーブルの上に置いて、名前や肩書を間違えないようにするとよい。3：適切。名刺はていねいに扱うのが基本ルールのため、両手でていねいに受け取る。4：不適切。名刺交換は大切なやりとりであるため、立ち上がって行く。

問題 18 18

【正答】 2

【解説】

情報伝達には、対面・電話・Eメール・文書など、様々な手段がある。目的や緊急度を判断しながら、適切な手段を選択し、伝えることが重要である。

1：不適切。上司が目の前に座っているのであれば、終了の報告は、声をかけ、顔を見てすべきである。細かい内容や資料の報告については、どのような形（データか紙か、など）で行うべきか指示を仰ぐとよい。2：適切。日時や場所・議題など、言葉だけで聞いて記憶しにくいものを伝える場合、しかも複数のメンバーに同じ内容を周知させたい場合には、メールが適切である。3：不適切。相手がパソコンを見る環境にあるかどうか不明であり、伝わらない可能性がある。緊急の連絡手段としては不適切である。4：不適切。お詫びやお礼など、ただ情報を伝達するだけでなく、気持ちを伝えたり調整したりすることが必要な場合は、メールは不適切である。上司の元へ行き、お詫びをしたうえで事情を説明し、次の指示を仰ぐ。

<Part 2：事例編>

(1) 聴解

1. 来客対応

問題 1 19

【正答】 3

【解説】

受付で初めての来客が会社名と所属、名前を名乗った際の適切な対応方法を問うている。

1：不適切。全体的にていねいさに欠ける。まず、客は「さん」づけではなく「さま」で呼ぶ。「こんにちは」という挨拶は、ビジネスシーンではあまり用いない。自

社の社員は「佐藤さん」ではなく、「佐藤」と呼び捨てにする。また、相手の行為については、「約束されていますか」と尊敬表現にする。2：不適切。約束の有無を確認する前に、「お待ちしておりました」「佐藤はおります」などと言ってはいけない。3：最も適切。相手の会社名と名前を復唱したあと、挨拶し、約束の有無をていねいに確認しており、適切である。4：不適切。表現にていねいさが足りない。

問題2

20

【正答】 4

【解説】

来客に約束の有無をたずね、約束があった場合の適切な応答を問うている。

1：不適切。「念のため、佐藤に連絡して確認をとりますので」というのは、相手の発言を信用していない印象を与える。また、ことば遣いにていねいさが欠ける。2：不適切。ことば遣いにていねいさが欠ける。3：不適切。「そうですか」はていねいさに欠ける。「さようございますか」が適切。また、「連絡させていただきます」は、来客に対する謙譲の気持ちから言っているのか、社内の佐藤さんに対する謙譲の気持ちから言っているのかあいまいである。社内の佐藤さんに対する謙譲表現の場合は、佐藤さんを敬うことになってしまうため不適切である。シンプルに「連絡いたします」と言うのが適切である。4：最も適切。約束があるにもかかわらず、社内の連携ミスから、受付で約束の有無を把握できていなかったため、そのことに対してまず「失礼いたしました」と謝罪し、それから必要事項をていねいに述べている。

2. 電話対応

問題3

21

【正答】 1

【解説】

電話がかかってきて、名指し人が不在の場合の対応を問うている。

1：最も適切。お世話になっている挨拶をし、不在であることを伝えており適切である。2：不適切。自分の会社の社員を「さん」付けで呼んでおり不適切である。3：不適切。聞かれていないのに、会社内の事情を説明しており不適切である。4：不適切。運が悪いという表現や、また電話をするよう指示していることが不適切である。

問題4 22

【正答】 4

【解説】

会議の終了予定時刻を聞かれた場合の対応を問うている。

1：最も適切とはいえない。「確か〜だったと思います。」というあいまいな言い方ではなく、正確に情報を伝える。2：不適切。会議の終了時刻をきちんと答えていない。また、相手にまた電話をかけるように言うのも失礼である。表現もていねいさに欠ける。3：不適切。「戻りませんよ」というマイナス表現は避ける。また、表現もていねいさに欠ける。4：最も適切。終了時刻を正確に伝えている。また、今後の対応を考えるために、「お急ぎでしょうか」とていねいな表現で聞いている。

3. 報告・連絡・相談

問題5 23

【正答】 3

【解説】

指示があいまいで業務に差し支えが出る場合は、きちんと内容を確認する。

1：不適切。いきなり責めるような言い方をしてはいけない。2：最も適切とはいえない。ことば遣いとしては適切だが、不明事項を確認していない。3：最も適切。不明事項をていねいに確認している。4：最も適切とはいえない。自分の思い込みで確認している。

問題6 24

【正答】 1

【解説】

指示を受けた際には、具体的な納期を必ず確認する。

1：最も適切。課長は「今日の午後必要」としか言っていないので、具体的に何時までに準備するか確認する必要がある。2：不適切。納期を確認していない。また、ほとんどできているのであれば、短時間で終わるこの資料作成から先に行くべきである。早く提出すれば、そのぶん課長もゆっくり資料を確認することができ、修正が必要な場合にも、対応することができる。優先順位や自分の作業手順を考えてから、取りかかるとよい。また、周囲との連携が必要な場合には、その時間も考えて動く。3：最も適切とはいえない。ことば遣いとしては適切だが、納期を確認していない。4：不適切。納期を確認していない。また、「どうぞ安心してください」ということばも不要である。

4. 他社訪問

問題7

【正答】 1

【解説】

アポイントメントのある訪問先の受付での適切な対応を問うている。

1：最も適切。自分の会社名、所属と名前を名乗り、挨拶し、約束のある相手と時間について敬語で伝えており適切である。2：不適切。自分の会社名、所属と名前を名乗り、約束の時間を伝えているが、後半部分がていねいさに欠ける。3：不適切。自分の会社名、所属と名前を名乗り、相手の名前を伝えているが、約束の時間を伝えていない。また、表現にていねいさが欠ける。4：不適切。自分について名乗らず、いきなり用件を伝えている。また、表現にていねいさが欠ける。

問題8

【正答】 1

【解説】

アポイントメントのある訪問先の受付での適切な対応を問うている。

1：最も適切。案内してくれることに対するお礼のことばと挨拶をていねいに述べている。2：不適切。ていねいさに欠ける。3：不適切。「お待ちしておりました」という挨拶のことばに対して、自分の感情で答えている。4：不適切。自分で勝手に応接室に行く行為は失礼にあたる。

5. 接遇・接客

問題9

【正答】 2

【解説】

日本では、店舗での接客の際、店員はただ料金を受け取るだけでなく、感じよく接し、相談に乗りながら商品を紹介する。ただし、あまりしつこくすると嫌われ、逆にまったく声をかけないと失礼であるので、その「加減」に注意する必要がある。

1：不適切。入ってきてすぐに客にはりつくと、売り込まれるのではないかと警戒され、逆効果である。2：最も適切。感じよい挨拶で迎え、最初はある程度自由に見てもらうのがよい。3：不適切。来店時の挨拶としては不適切である。第一印象に大きなマイナスである。4：不適切。来店早々安いサービス品を勧めるのは、客を見下しているようで失礼である。

問題 10 28

【正答】 3

【解説】

客から何がいいか相談された場合、客は一般論や人気商品が何かを参考にして商品を選びたいと思っていることが多いので、きちんと紹介するのが親切である。店の売れ筋商品や、年代に合ったものを勧められるよう、日頃から商品知識を身につける努力が必要である。

1：不適切。迷っている人には、一般論や人気のあるものを紹介し、選択肢を絞ってあげると選びやすい。2：不適切。勧めるのはよいが、「歯の悪い人」「老人」という言い方は、接客者としては失礼である。また、「年寄り＝歯が悪い」と決めつけているようにも聞こえる。3：最も適切。4：不適切。具体性がなく、客からすると、相談した意味がない返答内容である。

6. クレーム対応

問題 11 29

【正答】 3

【解説】

客が来店した場合のクレーム対応の第一のポイントは、「商品に関してご迷惑をおかけしたうえに、来店していただいて申し訳ない」という恐縮した態度で、問題点を探ることである。また、客の言い分を、誠意をもって聴き、それを態度と表情で客に伝えることである。

1：不適切。謝罪もなく、軽い受け答えで誠意が見られない。2：不適切。クレーム対応としては受け答えが軽すぎる。「失礼いたしました」ではなく、「申し訳ございません」ときちんと謝る必要がある。また、「私は昨日いなかったのでよくわからないのですが。」は責任逃れの発言であり、かえって客を怒らせる可能性がある。直接接客したのが自分でなくとも、店の一員として責任をもって対応する。3：最も適切。客に対する謝罪があり、サイズの確認の仕方もていねいである。4：不適切。謝罪がない。「私どものほうでサイズを取り違えたのかもしれませんが。」は不要である。また、「何サイズですか」という表現はていねいさに欠ける。「サイズを教えてくださいいただけますか」などが適切である。

問題 12 30

【正答】 1

【解説】

客に配慮しながら必要な対応をとれるかを問うている。

1：最も適切。間違いがないようにサイズを復唱して確認しており、表現もていねいである。2：不適切。表現にていねいさが足りない。同じ意味内容でも、「承知し

ました。見てまいりますので、少々お待ちいただけますか。」であれば適切である。

3：不適切。「あるかわかりませんが」は不要である。4：不適切。「Lではなさそうですね」は不要である。客によっては、サイズについて何か言われるのを好まない客もいるので、注意が必要である。

7. 会議・打ち合わせ

問題 13 31

【正答】 4

【解説】

会議において、相手の意見に反論する際の切り出し方を問うている。

1：不適切。会議は発言の場であるので、はっきりと意見を言うべきである。2：最も適切とはいえない。発言の冒頭から直接反対だということばを使うのは、マナーとして好ましくない。3：最も適切とはいえない。「そうですね」がやや感情的に聞こえるし、直接「賛成できない」という表現を使っているので、反論の言い方としてはふさわしくない。4：最も適切。まず相手の意見を受け入れたうえで、それに対する反対意見を言うのが望ましい。

問題 14 32

【正答】 3

【解説】

意見が決まっていない状態で意見を求められたときの対処の仕方を問うている。

1：不適切。「特にありません」と言うと、その話題に対しての積極性が感じられない。2：不適切。「わかりません」ということばで結論を出すのは、無責任に聞こえる。3：最も適切。意見が決まっていないことを、「決めかねています」という前向きな表現で率直に述べている。また、「お時間をいただけますか」と前向きかつ周囲に配慮しながらまとめている。4：不適切。前半はよいが、最後に答えられないと結論づけると、それ以上の発展性が感じられず、自らの能力が不十分であると聞こえる可能性もある。

8. 面接

問題 15 33

【正答】 1

【解説】

就職面接における適切な返答内容、表現について問うている。

1：最も適切。「いたしました」など、ていねいな謙譲表現を用いている。内容としても、数字を挙げながらわかりやすく述べている。2：不適切。表現にていねいさが足りない。また、「遊ぶことばかりを考えている人もいて」のようにマイナスかつ

後ろ向きな内容は面接では望ましくない。3：不適切。友人に話しているような口調で、表現にていねいさが足りない。また、内容としては、もう少し具体的に、また前向きにまとめる必要がある。4：不適切。「もうあんな思いはしたくないです。」というようなマイナスな発言は望ましくない。

問題 16 34

【正答】 4

【解説】

就職面接における適切な返答内容、表現について問うている。

1：不適切。「弊社」というのは、自分の会社のことをへりくだって言うときの表現であり、ここで用いるのは誤っている。敬意表現である「御社」が正しい。2：不適切。どのような仕事をするかわからなくとも、推測しながら答えることはできる。質問されたことに対してきちんと答えるという誠意を見せることが必要である。3：最も適切とはいえない。「仕事をするうえでどのように生かせるか」と聞いているので、具体的に仕事とからめながら答えるのがよい。4：最も適切。仕事とからめながら、積極的に答えている。

(2) 聴読解

1. 来客対応

問題 17 35

【正答】 1

【解説】

名指し人が不在のときに、適切な応答ができるかどうかを問うている。

1：最も適切。来客は応接室に通し、会議中の佐藤さんに、メモで来客がある旨を伝える。通りがかっただけとはいえ、責任をもって対応する。2：不適切。こちらの都合で先方に出直してもらうということはしてはいけない。また、会議がいつ終わるのか相手にはわからない。3：不適切。こちらの事情で遅れているのに、部署の受付前で待ってもらうのは不適切である。適切な場所に案内して待ってもらう。4：不適切。すぐに呼べるかどうか確認せずに言うのは不適切である。

問題 18 36

【正答】 2

【解説】

親戚という情報だけでは誰かがわからないので、相手の名前を確認し、山田さん本人に連絡して対応する。

1：不適切。相手の名前を確認せずに、すぐに呼んでしまうのは不適切である。2：最も適切。山田さんは自社の人間ではあるが、客は山田さんの親戚なので、敬意を

表して「山田さん」と呼ぶ。3：不適切。用件も聞かずに断ってはいけない。4：不適切。客は山田さんと呼んでほしいと言っているのに、何も説明せずに自分が用件を聞くと言うのは不適切である。

2. 電話対応

問題 19 37

【正答】 1

【解説】

名指し人が不在の時に伝言を適切に預かることができるかどうかを問うている。

1：不適切。変更について対応できるかどうかは山田さん本人でなければわからないことである。不確実な返答をしてはかえって迷惑をかけることになる。2：適切。伝言を受けた場合は、必ず返信が必要かどうかを確認する。3：適切。責任をもって伝えるためだけでなく、相手が改めて確認したい場合のためにも、名前を伝えておくべきである。4：適切。同じ名字の取引先がいる場合もあり、内容を特定する意味でも、最低限確認することが必要である。

問題 20 38

【正答】 3

【解説】

名前を名乗らない相手に対する対応を問うている。

1：不適切。このように強気の姿勢で聞くのは、相手を怒らすことになる。2：不適切。このような状況では、いつの友達かを根掘り葉掘り聞いても、はぐらかされる可能性が高い。3：最も適切。すぐにつながないことをお詫びして、名前を聞かないと取り次げないため名乗ってもらうよう頼んでおり、適切である。4：不適切。こちらから電話を切ってはいけない。かけてきた相手が切るのを待ってから電話を切る。また、「おつなぎできません」という否定的かつ断定的な表現で終わるのも不適切である。

3. 報告・連絡・相談

問題 21 39

【正答】 3

【解説】

日本のビジネスシーンでは、チームで業務を進めていくことがよくある。チームで効果的に仕事を進め、課題を達成していくためには、コミュニケーションをうまくとりチームを機能させる必要がある。

1：不適切。日本では「察する」というコミュニケーション行動をよくとるが、この場合は上司に状況をきちんと伝えるべきである。返事をしないと、上司との人間

関係にも悪い影響が出る。2：不適切。「ご覧のとおり忙しい」とか、「他の人に頼んでください」という言い方は挑発的なうえ感情的ととれる表現で、上司に対して失礼である。3：最も適切。もし資料提出後に手伝えるようであれば、その旨を伝えて上司の指示を仰ぐとよい。4：不適切。別の仕事で忙しいときは、状況をまず正確に伝えることが大切である。

問題 22 40

【正答】 3

【解説】

他部署のメンバーとの間で起こった問題について、適切に連絡・相談が行えるかどうかを問うている。

1：不適切。規則に従うことは重要であるが、部署が異なれば重要なことの優先順位が異なることも理解したうえで連絡・相談をする必要がある。2：最も適切とはいえない。営業の立場から考えれば適切といえるが、経理の立場からいえば適切とはいえず、相手の立場への理解を示す相談をすることが必要である。3：最も適切。各部署の立場や優先する事項を理解し合いながら、最も適切な方法を相談することが組織コミュニケーションでは重要である。4：不適切。業務に関する規則を徹底することも重要であるが、それらの業務を行う目的を忘れて規則だけを徹底しても会社の目的からずれてしまうことがある。

4. 他社訪問

問題 23 41

【正答】 3

【解説】

アポイントメントを取る際の適切な対応を問うている。

1：不適切。会社の内部事情や個人的な感情を伝えることは不適切である。2：不適切。相手は忙しいかもしれないので、電話では世間話などは控え、用件を簡潔に伝える。3：最も適切。用件を簡潔に伝えてアポイントメントを取ってもらうよう依頼している。また、日時についても、「来週お時間を頂戴できますでしょうか。」と、「来週」という目安を提示しながら相手の都合を優先させており、適切である。会話文のように、自分から日時を指定してはいけない。4：最も適切とはいえない。ていねいではあるが、挨拶や前置きが長すぎる。

問題 24 42

【正答】 1

【解説】

アポイントメントのある取引先を訪問する際の適切な対応を問うている。

1：最も適切。約束の時間を守る。通常は、約束の時間の5分前を目安に到着するようにする。また、お土産は直接担当者に渡すべきである。2：不適切。約束の時間より早く行くことは不適切である。また、手土産は担当者に渡す。3：不適切。約束の時間を守らず、受付で待たせてもらうと言うことは不適切である。また、手土産は担当者に渡す。4：不適切。約束の時間を守らず、さらに自分で担当者のところへ行くのは不適切である。

5. 接遇・接客

問題 25 43

【正答】 1

【解説】

客の要望に答えられない場合の対応について問うている。会話文では、「キャンペーンは今月末までなので、だめです。」とタムさんが即答したため、客は気分を害してしまった。来月はチラシが使えないことを謝ったうえで、「来店してくださるのであれば、他に何かできることはないか店長に確認してみる」という対応が望ましい。

1：最も適切。自分のできる範囲内で、最大限の誠意を尽くしている。2：不適切。勝手に自己判断で物事を進めてはいけない。3：不適切。選択肢2同様、自己判断で進めてはいけない。4：不適切。キャンペーンは今月中ということを知りながら、客は話している。ここで再度強調することは、相手を怒らせる可能性が高い。

問題 26 44

【正答】 4

【解説】

雑談には人間関係をスムーズにする働きがある。ビジネスシーンでも、本題に入る前に天候などの当たり障りのない話題について話すことは、人間関係を築くうえで、大切な役割を果たしている。

1：不適切。先方から気候の話をはじめているのだから、それに答えないというのは失礼である。2：不適切。雑談は、あくまで本題に入る前の準備段階なので、それについて長く話をする必要はない。3：不適切。本題に入る前の雑談は必要である。4：最も適切。ビジネスシーンにおいても、適当な雑談は、ビジネスをうまく進めるために必要である。

6. クレーム対応

問題 27 45

【正答】 4

【解説】

自分に非がないと思われることでクレームを受けた場合は、感情的にならず、状況

を把握したうえで、客にはていねいに対応しながら上司に相談するのが望ましい。

1：不適切。自分に非がないとわかっているのに、むやみに謝るのはよくない。2：不適切。先走りせずに、まずしっかりと客の言うことを聞いて、事実確認をすることが大切である。3：不適切。クレームに対しては相手の情に訴えるのではなく、冷静にかつていねいに対応したい。4：最も適切。最も冷静でかつ失礼のない対応である。まず客の発言を理解したことを示すために内容を復唱し、さらに「確認してまいりますので少々お待ちください。」と言って、上司に相談しに行く。

問題 28 46

【正答】 2

【解説】

クレームの対応として、可能な限り相手の要望に沿うようにすることが基本である。また、担当者が責任をもって対応することで、誠意を見せることが大切である。

1：不適切。印刷所に連絡したのが別の人でも、責任を転嫁するような言い方をすべきではない。取引先が希望しているように、担当者であるワンさんが行くべきであり、クレーム対応として問題がある。2：最も適切。選択肢1の解説と同様。3：最も適切とはいえない。印刷所で確認するよりも、要望を出している客を待たせないように、客先へ出向き確認することが先決である。4：不適切。この段階では、印刷所の責任者に連絡を取るのは早すぎる。ワンさんが確認してから、必要があれば一緒に先方に出向けばよい。また、先方を待たせてはいけない。

7. 会議・打ち合わせ

問題 29 47

【正答】 1

【解説】

会議資料に関する問題である。「きびしい」などの、ことばの使い方についての広い知識も問うている。

1：適切。2：不適切。課長が困っているのは字が小さいことである。3：不適切。選択肢2と同様である。4：不適切。課長が不満を感じているのは、表の説明ではなく、表の字が小さいということである。

問題 30 48

【正答】 4

【解説】

司会者が参加者の意見に対処しながら、どう会議を進行させていくかについての知識を問うている。

1：不適切。他の人の意見も幅広く求める。2：不適切。司会者がその場で実行の

判断を直接下すことはしない。3：不適切。参加者の意見をできるだけ平等に引き出すのが司会者の役目の一つである。4：最も適切。なお、「団体客が落ち込む月だから、女子会キャンペーンの企画をということですね。他の皆さまはいかがですか。」などのように、課長の発言内容を復唱確認して、他の人の意見を聞くのもよい。

8. 面接

問題 31 49

【正答】 3

【解説】

面接で知らないことについて聞かれた際の返答の仕方について問うている。面接では、あえて受験者が知らないだろうことを質問してその反応を見るということもよくあることである。日本では誠実な対応が評価されるので、嘘はつかずに知らないことを率直に認めたいうえで、今後努力することを伝えるのが好ましい。

1：最も適切とはいえない。忘れてしまったということを率直に述べるだけでは、面接での回答としては不足している。勉強不足を詫びること、また今後努力することを伝えることなども必要である。2：不適切。現在聞かれているのは、『3D スパイラルゲーム』の成功の理由なので、他の商品について知っているということは返答にはならない。なお、状況にもよるが、無知を詫びたいうえで、他の商品の成功の理由ならば話せるがそれを話してもよいかと確認してから話すのであれば、一般的には問題ない。3：最も適切。勉強不足を詫びたいうえで、今後の努力を述べている。4：不適切。質問内容にそぐわない返答をするのは、面接官の話聞いていない、質問意図を理解していない、コミュニケーションが円滑にとれないなどの観点から、かえってマイナス評価となる。

問題 32 50

【正答】 1

【解説】

面接官の質問の意図を理解しているかを問うている。

1：最も可能性が低い。この質問内容で業務提携や海外進出に必要な交渉力を確認することはできない。2：可能性はある。キャリアプランや将来についての考え方から、働く意義についてどのような考え方をもっているか探ろうとする可能性はある。3：可能性は高い。多くの日本企業の場合、長く勤務してくれる人材を求めている。外国人は帰国や転職する場合も多いため、それを確認する方法としてこのような質問をすることが多い。4：可能性はある。総合職に向いているか専門職に向いているかを見極めるための情報の一つとして、聞く可能性はある。

M E M O

M E M O

本書を無断複写複製(コピー)すると著作者・発行者の権利侵害になります。©CERTIFY Inc.2013