

## 実践日本語コミュニケーション検定 サンプル問題

### Part 1 基礎知識編

#### 1. 社会人としての心構え

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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

#### 2. 人間関係の作り方

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。

- 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。」
- 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。」
- 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られますか。」
- 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  に入ることばとして、最も適切なものを選びなさい。

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  
いただけませんか。」

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。

- 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

こうりつてき しごと すす かた  
**3. 効率的な仕事の進め方**

もんだい 問題17. めいし こうかん 名刺交換についての説明として、せつめい 最も適切なものを選びなさい。

- 1 めいし 名刺をもらったら、なまえ よ 名前の読み方を確認し、かた かくにん 読みにくければ、よ その場で名刺に書  
き き込む。
- 2 めいし 名刺はその人ひと の顔であるので、な お 敬意を表すために、けい い 受け取ったらすぐに名刺入れ  
あらわ にしまう。
- 3 あいて 相手から名刺をもらうときは、めいし 相手への敬意を表すために、あいて 両手でていねいに  
けい い 受け取る。
- 4 しよたいめん 初対面時の大切なやりとりなので、じ お互いに座って、たいせつ ゆっくりと落ちて着いてから  
たが 行う。

## Part 2 事例編

### (1) 聴解

### 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。

(音声)

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。」

- 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。

(音声)

課長「晴海建設の資料だよ。頼んだよ。」

- 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。」

## 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。

(音声)

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。」

- 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ね。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。

(音声)

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思えますか。」

- 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。」

ちょうどつかい  
(2) 聴 読 解

でんわおうたい  
2. 電話対応

もんだい  
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。

(音声)

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。」

しつもん  
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。

#### 4. 他社訪問

問題24. 次の会話を聞いて、問題冊子の質問に答えなさい。

(音声)

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。村田は今手に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。少し早くですみません。」と挨拶し、自分で村田課長のところに行くべきだった。

## 実践日本語コミュニケーション検定 サンプル問題 正答と解説

### Part 1 基礎知識編

#### 1. 社会人としての心構え

問題 2 正答 3

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いよい。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。

#### 2. 人間関係の作り方

問題 5 正答 4

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ゃっていました」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 正答 3

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 8 正答 4

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と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。

### 3. 効率的な仕事の進め方

問題 17 正答 3

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不適切である。名刺はその人の顔であるので、その人の面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、立ち上がって行う。

## Part2 事例編

### (1) 聴解

### 3. 報告・連絡・相談

問題 5 正答 3

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 正答 1

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うべきである。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。

## 8. 面接

問題 15 正答 1

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 正答 4

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**

**2. 電話対応**

問題 19 正答 1

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。

**4. 他社訪問**

問題 24 正答 1

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。約束の時間を守ること。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。

実践日本語コミュニケーション検定 サンプル問題 以上