

コミュニケーション検定

上級 知識試験

【制限時間 60 分】

解答時における注意事項

1. HB の黒鉛筆を使用してください。訂正の場合は、あとが残らないように消しゴムできれいに消し、消しくずを残さないでください。
2. 解答用紙の所定の欄に、会場コード、受験番号を記入しマークしてください。また、会場名、氏名、性別を所定の位置に記入してください。
3. 解答は、次の例題にならって、解答欄にマークしてください。

例題 日本の首都はどこか。

ア 東京 イ 京都 ウ 大阪 エ 名古屋

正しい答えは“ア 東京”ですから、次のようにマークしてください。



例題

指示があるまで開いてはいけません。
試験終了後、問題冊子を回収します。

受験会場	
受験番号	
氏 名	

以下の各設問について、ア～エの中から一つずつ正答を選びなさい。

<Part 1 コミュニケーション・セオリー (理論) >

問1. コミュニケーションのもつ力

(1) コミュニケーションを考える

設問1. コミュニケーションをとるにあたって、意識すべきことについて述べた文として、不適切なものを選びなさい。

- ア コミュニケーションとは、情報、意思、感情などを、送り手と受け手の双方で分かち合うことである。
- イ 送り手が伝える情報には、送り手が意識していようとまいと、必ず送り手の意思や感情が混じるものである。
- ウ コミュニケーションはよくキャッチボールにたとえられるが、送り手が暴投したり受け手がうまく捕れなかったりすると、コミュニケーションもそこで中断してしまう。
- エ 送り手と受け手の間でもっている知識・経験量に差があろうとも、それはコミュニケーションには影響しない。

問2. 聞く力

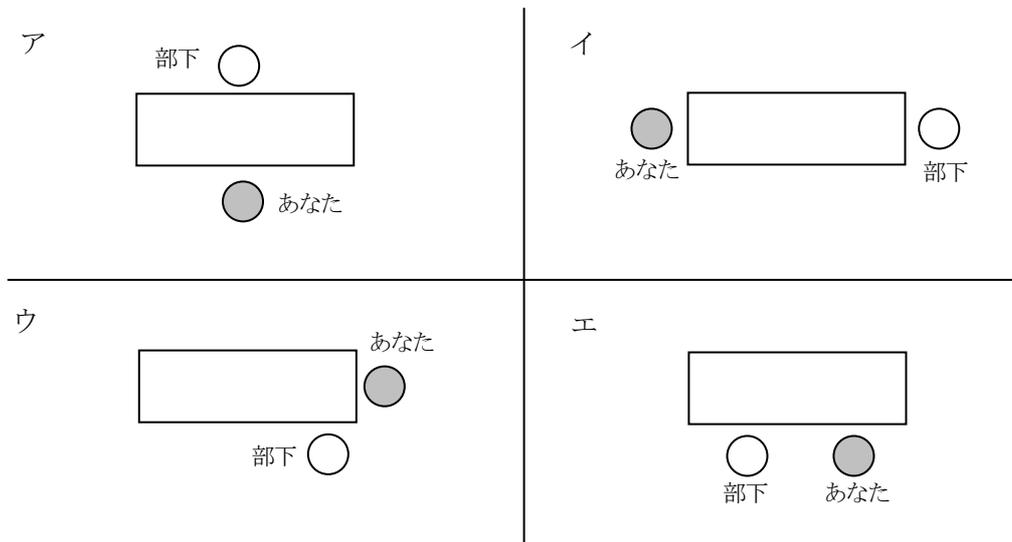
(1) 目的に即して聞く

設問1. あなたが昼休みに会社の同僚 4～5 人と話していると、今年のゴールデンウィークの過ごし方が話題になりました。あなたには特に旅行などの予定がないので、積極的に話の輪に加わることに對して抵抗感があります。このような場合の態度として、適切なものを選びなさい。

- ア ときどき頷きながら、自然な表情で聞き続ける。
- イ 様子を見ながら、その場から離れる。
- ウ 話題を変えてもらいたいということを、話の流れに関係なく早めに言う。
- エ 「それは楽しそうだね」「帰ってから話を聞かせて」などと、積極的にことばをはさみながら聞く。

(2) 傾聴する

設問1. あなたは、部下から相談したいことがあると言われました。仕事面だけでなく、プライベートな事情が加わった悩みようです。ある日、長方形のテーブルがある部屋で相談を受けることにしました。このときの座り方として、最も適切なものを選びなさい。



設問2. あなたが得意先回りから会社に戻ると、上司から「先月の営業報告書を明日の午前中までに出しておいてくれないか」と言われました。当初の予定では、明日いっぱい提出すればよいことになっています。また、明日の午前中は、別の報告書を仕上げる予定があります。「予定が変更になったのでしょうか?」と尋ねると、上司は、不機嫌そうな顔で、「とにかく、午前中だ」と言いました。このような状況でのあなたの対応として、適切なものを選びなさい。



- ア 上司の表情から、これ以上話さない方がよいと判断して、「承知しました」とだけ言う。
- イ 「急いでいるようです」と確認してから、「承知しました」と言う。
- ウ 明日の予定を告げて、どちらの報告書作成を優先したらよいか指示を仰ぐ。
- エ 無言で頷いて、その場を離れる。

問3. 話す力

(1) 目的を意識する

設問1. コミュニケーションをとるにあたっては、目的を意識することが非常に重要です。目的を意識しなかったばかりに起こった事態と考えられるものを選びなさい。

- ア 会議の冒頭で、議題と目標到達点について全員で情報を共有したところ、時間内に会議が終わった。
- イ 営業する際、顧客の要望を聞くという行為を意識して行ったところ、商談が順調にまとまった。
- ウ 顧客に謝罪する際に、つい「私に関知しておりませんでしたもので」と言ったところ、さらに激怒された。
- エ 歓送迎会で、長年勤務した退職者に社員全員で贈り物をしたところ、退職者が泣いてしまった。

(2) 話を組み立てる

設問1. 市の環境保全課が、来年度から実施する「ゴミの分別化および有料化」について、一般市民の理解と協力を請うために説明会を行うことになりました。その際の話の組み立て方の手順として、最も適切なものを選びなさい。

- ①話を組み立てる方法（ナンバリング、起承転結など）を決める。
- ②話材（柱を裏付けるエピソードなど）を選ぶ。
- ③テーマを決める。
- ④柱（話の幹となる項目）を決める。

- ア ③－②－①－④
- イ ③－④－①－②
- ウ ④－③－①－②
- エ ④－①－③－②

設問2. 納期が遅れそうであることを上司に報告する際の話の構成方法として、適切なものを選びなさい。

- ア 5W2H
- イ AIDMA の法則
- ウ 結果－原因
- エ 起承転結

(3) ことばを選び抜く

設問1. 次の表現の中には、私たちがうっかりすると陥ってしまう問題点が含まれています。これと同じ問題点をもつ文例として、適切なものを選びなさい。

「今日の彼の服装には、どこか違和感を感じざるを得ない」

- ア 「彼の母親の郷里の実家のたたずまいには、どこか懐かしさを感じる」
- イ 「彼の母親は、郷里の実家が庄屋だったので、とても大きな家でした」
- ウ 「成功できるようメッチャ頑張って、僕的にはぶっちぎりを目指したいと思います」
- エ 「成功へ向け精一杯努力するよう、努めて参る所存でございます」

設問2. あなたは、話をする際、情報をただ羅列するのではなく、「ことばを積みかけるようにして、心地よいリズム感を出すことによって説得力を増したい」と考え、いろいろと工夫しています。その目的を達するには、A と B の話し方のうち、どちらが効果的でしょうか。また、それはどのような理由によるものなのでしょう。効果的な話し方と理由の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

A. 彼女は4歳からバイオリンを始め、異例のスピードで上達し、10歳でソリストとしてデビューし、14歳からはアメリカに渡り、さらにその腕を磨き、周囲から「天才・神童」とまで呼ばれるようになりました。

B. 彼女は4歳からバイオリンを始め、異例のスピードで上達し、10歳でソリストとしてデビューしました。そして、14歳からはアメリカに渡って、さらに腕を磨き、周囲から「天才・神童」とまで呼ばれるようになりました。

- ア A—4つの読点のところで情報を区切りながら、5つの連用形を次々と繰り返している点が効果を上げている。
- イ A—ひとつのセンテンスの中に、6つもの情報を、コンパクトに詰め込むことができた点が効果を上げている。
- ウ B—全体を2つのセンテンスに分け、それぞれを「～し、～し、～した」のスタイルにまとめて繰り返した点が効果を上げている。
- エ B—ソリストとしてのデビューまではカタカナことばを使い、アメリカに渡ってからは漢語を中心に行っている点が効果を上げている。

設問3. 次の表現は、敬語を使って話したつもりでしたが、不適切であると指摘されたものです。
その理由として、適切なものを選びなさい。

「部長は、英会話もおできになるのですか」

- ア 「おできになるのですか」が、「おでき」を連想させて痛々しい感じを与えるから。
- イ 「おできになるのですか」が、部長の能力を測るような言い方で、失礼にあたるから。
- ウ 「できる」に「お～になる」をつけることは、普通は使わない表現だから。
- エ 「できる」ではなく「話す」を使い、「お話しになれるのですか」とすべきだから。

(4) 表現・伝達する

設問1. あなたは、自分たちのプロジェクトチームが開発した“多目的オフィステーブル”について、自社の営業担当者に説明することになりました。この説明会を、今後、この商品の営業を行う担当者にとってより有意義な内容にするために、営業活動に役立つような配布資料も準備したいと思います。営業担当者にとっては、有効性が最も低いと思われる資料を選びなさい。

- ア 他社人気製品との比較表（機能、価格、材質等）
- イ 当社製品のアピールポイントに関する数値的なデータ
- ウ テーブルの開発から製造にかかったコスト一覧表
- エ 社内外のモニターから寄せられた感想

設問2. あなたは、大学の授業で 10 分間の研究発表をします。発表は初めてではありませんが、人前に出ると、緊張するほうです。発表を成功させるための方法として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 話す内容をすべて原稿に書き、発表時に間違えずに読み上げられるよう練習を積む。
- イ あがるのは目の前の聞き手を意識しすぎるためなので、聞き手がいないつもりで正面の壁を見ながら話すようにする。
- ウ 練習をしすぎると話し方が不自然になるので、話す内容と順序を頭に入れ、発表練習は一切せず本番に臨む。
- エ 話す内容の大筋を簡単にメモしておき、メモにときどき目をやりながら自分のことばで話せるように練習する。

<Part 2 コミュニケーション・プラクティス (実践) >

問4. 基礎

(1) 来客対応

次の来客対応の場面について、設問1、2に答えなさい。

あなたは一人で受付業務を担当しており、来客の予定はすべて来客予定表で把握しています。今は、14:30の約束で来社した客Aを受け付けています。

あなた「いらっしゃいませ」

客 A「日本商事の加藤と申します」

あなた「①日本商事の加藤様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。②本日はどのようなご用件でお越しになったのですか」

客 A「本日の2時30分に総務課の君島課長にお約束をいただいております。少し早いので受付だけ先にすませて、5分前になったら取り次いでいただけますか」

あなた「③わかりました。④総務課の君島でございますね」



設問1. 会話文の受付対応の下線部①～④のうち、不適切な箇所の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

- ア ②、③
- イ ②、④
- ウ ①、②、③、④
- エ ②

設問2. 客 A の受付の手続きをしていると、客 B が息を切らしながら駆けつけてきて、次のように言いました。

客 B 「すみません… (ハアハア)。2時の約束だったのですが、15分も遅れてしまいました。急いで取り次いでもらえませんか」

あなた「」

客 B の話を聞いて、時計を確認すると、確かに 14 : 15 を回ろうとしています。その場合のあなたの対応として、適切なものを選びなさい。

- ア 客 A に「大変申し訳ございませんが、先にお取り次ぎをさせていただいてもよろしいでしょうか」と尋ねる。
- イ 客 B に「お急ぎなのはわかりますが、順番でございますので、申し訳ございませんが、お待ちください」と言う。
- ウ 客 B に「こちらのお客様の受付が終わりましたら、すぐに受け付けます。大変申し訳ございませんが、もう少しお待ちくださいませか」と言う。
- エ 客 A に「こちらのお客様がこのようなおっしゃっていますので、恐れ入りますが先にお取り次ぎをさせていただきます」と言う。

(2) 電話応対

次の電話応対の場面について、設問1、2に答えなさい。

斉藤「はい、ABC銀行でございます」

菊池「X社の菊池と申します。いつもお世話になっております」

斉藤「」

菊池「X社の菊池と申しますが」

斉藤「失礼いたしました。こちらこそ、お世話になっております」

菊池「沢田部長はいらっしゃいますか」

斉藤「申し訳ございません。あいにく沢田は出張しております、明後日に出社の予定でございます。よろしければ、私のご用件を承りましょうか」

菊池「それでは、伝言をお願いいたします。来週のセミナーの件ですが、XXフォーラムに会場が変更になりました、とお伝えください。念のために私の電話番号ですが、123-4567です」

斉藤「かしこまりました。来週のセミナーの会場がXXフォーラムに変更になったとのことでございますね。私、斉藤と申します。沢田が戻りましたら確かに申し伝えます」

設問1. 相手の声が小さくて聞き取れなかった場合、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。

- ア お電話が少々遠いようでございますが
- イ もう少し大きな声でお願いいたします
- ウ 回線が込み合っているようでございますが
- エ お声が小さいようでございますが

設問2. この電話を切ったあとに作成する伝言メモの書き方として、**不適切なもの**を選びなさい。

- ア 伝言内容は、できるだけ5W3Hで整理してから要点を正確にメモするとよい。
- イ 相手の名前の漢字が「菊池」か「菊地」かを確認し忘れたら、カタカナかひらがなで書けばよい。
- ウ 名指し人が相手の電話番号を知っていると思われる場合は、電話番号は書かなくてよい。
- エ 伝言内容は長々とした文章で書くより、一目瞭然で伝わるよう箇条書きにするとよい。

(3) アポイントメント・訪問・挨拶

次の状況について、設問1～3に答えなさい。

A 商事の山本さんは、後任者の早川さんとともに、業務の引き継ぎのためのあいさつ回りをしています。取引先のB社の担当者である村田課長を訪問しました。

応接室で待っていると、村田課長が入ってきました。山本さんと早川さんは、立ち上がってあいさつをします。

山本「お世話になっております。本日はお時間をとっていただき、ありがとうございます」

村田「こちらこそ、いつもお世話になっております」

山本「私が4月より埼玉支店へ異動となりますので、本日は、そのごあいさつと後任者のご紹介をさせていただきますにありがとうございました」

村田「それは、どうもご丁寧にありがとうございます」

山本「いえ、いろいろとお世話になり誠にありがとうございました。担当が変わりましても、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。えー、こちらがB社の営業部の村田課長です。そして、こちらが後任の早川です」

早川「早川と申します。 どうぞよろしくお願いいたします」

村田「B社営業部の村田です。こちらこそ、よろしくお願いいたします」

(村田課長、名刺を差し出す。)

早川「これはどうも、頂戴いたします。A商事の早川です。よろしくお願いいたします」

(早川さん、村田課長の名刺を受け取り、自分の名刺を差し出す。)



設問1. 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。

- ア 山本には及びませんが、
- イ 趣味は野球です。毎週日曜日になると地元の草野球チームで野球をしています。
- ウ 入社して三年目でして、まだまだ経験不足ですが、
- エ B社さんの商品はいつも愛用させていただいておりますので、担当になれて嬉しいです。

設問2. 会話文のあいさつ、紹介の仕方について述べた文として、適切なものを選びなさい。

- ア 村田課長が来たら、まず後任者である早川さんがすぐに名乗るべきであった。
- イ 山本さんは、村田課長の紹介をする前に、まず後任者である早川さんのことを紹介するべきであった。
- ウ 山本さんだけがあいさつをして、後任者である早川さんはこの場では名乗らず、次回一人で来たときに改めて名乗るべきであった。
- エ 会話文の内容で特に問題はない。

設問3. 会話文の名刺交換の仕方について述べた文として、適切なものを選びなさい。

- ア 早川さんのほうから、名乗った際に名刺を差し出すべきであった。
- イ 早川さんは、村田課長から名刺を差し出された際、受け取る前に自分の名刺を差し出し、お互いに同時に名刺を受け取るべきであった。
- ウ 名刺の交換はする必要がなかった。
- エ 会話文の内容で特に問題はない。

(4) 情報共有の重要性

以下の場面について、設問1～3に答えなさい。

あなたは課長に呼ばれ、「今度の合同会議に課を代表して出て欲しい」と指示されました。

①あなたにとっては、年に1回の他部門との合同会議の出席は初めてなので、大変驚きました。

会議は、主催した課の担当者の議事進行のもと進められました。そのとき、「質問のタイミングなどは議事進行上、こちらでご案内しますのでご協力を願います」と発言がありました。②会議に出席したあなたは、質問を行い、最後の質疑応答にも積極的に参加しました。

③会議終了後、報告書をまとめ、翌日、課長に提出しました。

設問1. 下線部①について、課長から指示を受けた際のあなたの反応として、最も適切なものを選びなさい。

- ア すぐに「わかりました」と答える。
- イ 課長に「本当に自分のような者でいいのでしょうか」とまずは相談する。
- ウ 課長に「会議で注意することはありますか」と心構えを質問する。
- エ 仕事が忙しいので「誰か別の人にしていただけないでしょうか」と相談する。

設問2. 下線部②について、質問の仕方として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 説明者の話がひと区切りしたとき、手を挙げて説明者に「質問したいことがあります」と言った。
- イ 説明者の話が終了すると、すぐ、説明者に向かって「質問があります」と発言した。
- ウ 話の途中で内容がわからなくなったので、「ちょっとすみませんが」と説明者の話をさえぎって質問した。
- エ 議事進行係が発言を促したので、手を挙げて「質問があります」と発言した。

設問3. 下線部③について、報告の仕方として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 会議内容の要点のみを文書化して報告した。
- イ 会議内容の要点と会議配布資料をつけて報告した。
- ウ 会議内容の要点に自分の発言に関する質疑内容も加え、会議配布資料をつけて報告した。
- エ 会議の内容等を口頭で報告した。

(5) チーム・コミュニケーション

次の状況について、設問1～3に答えなさい。

佐藤さんは、今年この会社に転職してきたばかりで、新しい職場で一生懸命仕事を覚えようと努力しています。できるだけ残業をしないように心がけて、就業時間の5時までは熱心に仕事に取り組み、先輩社員に対しても気配りをしているつもりでした。

しかし、あるとき、帰る間際の佐藤さんに、ベテラン社員の上田さんがそっと声をかけ、別室に呼び出して、次のように言いました。

上田「みんなはまだ仕事を終わっていないのに、どうして君だけ5時に帰るんだい？ 手伝うのが常識だろう」

佐藤さんは、内心「5時までは一生懸命仕事をし、与えられた仕事をきちんとこなしている。先輩社員にも5時までは手伝えるところは手伝っているし、自分のやるべきことが終わっているのに、どうして5時以降も残らなくてはいけないのか」と思いました。

佐藤「」



設問1. 今後、上田さんとの関係を良好に保つために、佐藤さんが で言うべきことばとして、最も適切なものを選びなさい。

- ア すみません、今度から気をつけます。5時以降も残って仕事をするように心を入れ替えて頑張ります。ご助言ありがとうございました
- イ 私はやるべきことをやっているのだし、残業代がかからないように頑張っています。5時以降も残らなくてはならない合理的根拠はどのようなものですか
- ウ 前の職場では、いつも5時に帰っていました。むしろ、5時までに終わって帰るのが常識ではないでしょうか。前の職場のよいところをどんどん取り入れて、働きやすい職場に改善しましょう
- エ おっしゃることはわかりました。残業をしなくてすむように5時までに終わらせることが大事だと思っていました。今後は、帰る前に周りの人に手伝うことがあるか声をかけてみます

設問2. 佐藤さんは、上田さんが言ったことを正しく理解したいと思っています。上田さんの言動に対する佐藤さんの解釈の仕方として、不適切なものを選びなさい。

- ア 上田さんは、先輩社員としてみんなをまとめなくてはならないと責任を感じて、自分の一人異なる行動を心配したのかもしれない。
- イ 上田さんが自分を別室に呼び出して注意したのは、他の人に知られないようにするためで、それは上田さんの気配りだろう。
- ウ 上田さんは、自分が一人だけ早く帰るのが面白くなくて、いじめようとしているのかもしれない。
- エ 上田さんは、自分がなぜ 5 時に帰るのか純粋に理由を聞き出そうとしているだけかもしれない。

設問3. 佐藤さんのような異なる組織から入ってきた人に対して、新しい職場での明文化されていない習慣や価値観を理解してもらうための方策として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 明文化されていない習慣や価値観は教えるものではなく自分で気づくものであり、したがって、新しく入ってきた人が自然と気づくまで元からいる人は忍耐強く待つのがよい。
- イ 人の習慣や価値観は異なることを前提に、お互いに明確なことばで質問したり説明したりするのがよい。
- ウ 「郷に入れば郷に従う」という姿勢をもってもらうため、新しく入ってきた人が周りの人と異なることをしたら、そのつど間違っていることを元からいる人が指摘するのがよい。
- エ 人事査定に価値観を測る項目を作り、新しく入ってきた人が新しい職場の価値観や習慣をどれだけ理解できているかを定期的にチェックするのがよい。

問5. 応用

(1) 接客・営業

次の状況について、設問1～3に答えなさい。

相沢さんは、デパートで案内係として勤務しています。今、相沢さんは客Aの接客中で、その案内が終わるまでにはまだしばらく時間がかかりそうです。そこへ、別の客Bが「ちょっと聞きたいんだけど」と、客Aと相沢さんの会話に割り込んで声をかけてきました。あいにく、ほかに対応できるスタッフはいません。

相沢「①お客様、ただいまこちらのお客様のご案内中ですので、すぐにご案内できることなら承りますが、そうでなければ少しお待ちいただけますか」

客B「すぐに終わることよ。眼鏡売り場を教えてください」

相沢「眼鏡売り場でございますか。②」

客B「え、眼鏡置いてないの？ 困ったわねえ。それじゃあ、近くで眼鏡を売っているところはないかしら。どうしても今日の夕方までに眼鏡がいるのよ」

相沢「眼鏡店ですか。ただいまお調べいたしますので、少々お待ちくださいませ」

～1分後～

相沢「お待たせいたしました。さくら通りにABC眼鏡店がございます」

客B「さくら通りってどこよ？」

相沢「当店正面入口を出ていただきまして、右側に直進しますと、C銀行が左手にございますので、そこで左に曲がっていただきます。そうしますと、そこがさくら通りでして、ABC眼鏡店はそのままだ直進していただいた2ブロック先の右手にございます」

客B「あら、ありがとう。助かったわ」

～客B、去る。～

相沢「③」

客A「もういいわよ。こんなに待たされるなんて。私のほうが先に来ていたのに、割り込みじゃないの。まったく、ここの接客はどうなっているのかしら」



設問1. 下線部①の対応について述べている文として、適切なものを選びなさい。

- ア 適切な対応である。
- イ 「はい。何でしょうか。承ります」と、どのような場合にでも声をかけてきた客に対してすぐに対応すべきである。
- ウ 「申し訳ございません。次に承りますので、恐れ入りますが、少々お待ちくださいますか」と丁寧をお願いし、順番を守るように伝えるべきである。
- エ 客に対して断るのは失礼なので、「今、接客中なのでしばらく待っていて欲しい」という気持ちを目で訴えるべきである。

設問2. 会話文の に入ることばとして、適切なものを選びなさい。

- ア 眼鏡売り場は、当店にはございません
- イ 申し訳ございません。当店では、眼鏡はお取り扱いしておりません
- ウ 眼鏡売り場は、確か当店にはなかったと思います
- エ 申し訳ございませんが、眼鏡売り場はなかったような気がいたします

設問3. 会話文の に入ることばとして、適切なものを選びなさい。

- ア 大変お待たせして申し訳ございませんでした。引き続きご案内をさせていただいてもよろしいでしょうか
- イ 割り込みでございましたね。誠に申し訳ございません
- ウ お客様、大変お待たせいたしました。ご用件は何でしたでしょうか
- エ こんなに時間がかかるとは思いませんでした。申し訳ございません

(2) クレーム対応

次のクレーム対応の場面について、設問1～3に答えなさい。

運送会社に荷物の配達に関するクレームの電話がかかってきました。次の会話文は客と運送会社社員のやりとりです。 ※問い合わせがあった時間は17:08です。

客 「ABC商事だけど、お宅に配達を頼んだ商品がこの時間になっても、まだ到着していないんだよ。いつもはだいたい4時ごろには届いているのに、今日はどうなっているんだ。急いでいるし、今日中に商品が入ってないと非常に困るんだよ…」

社員 「①そうですか、申し訳ございません。 ②それでは確認してみますけど、お待ちください」

(～ 確認中 ～)

社員 「お待たせいたしました。商品はJK511を100個でございますね」

客 「そうだけど」

社員 「③昨日、発送しておりますので、たぶん本日中にはお届けできるものと思われましてけど…」

客 「本日中っていったい何時だよ。夜中に届くんじゃないだろうね」

社員 「④申し訳ございません。一応ドライバーにも連絡をいたします。もうしばらくお待ちいただけますか」

設問1. 下線部①～④の社員の対応を説明した文として、不適切なものを選びなさい。

- ア ①「そうですか」ではなく、「それは知りませんでした」と言う。「そうですか」は他人事のような言い方である。
- イ ②「それでは確認してみますけど」では、確認することが面倒くさそうで、反発の気持ちがあるように感じられる。「それでは(すぐに)確認いたしますので」と言う。
- ウ ③「たぶん」や「思われますけど…」の言い方があいまいである。「昨日、発送しておりますので、本日中にはお届けできる予定でございますが、少々遅れているようでございます。申し訳ございません」と言う。
- エ ④「一応ドライバーにも」の「一応」は言わない。「一応」は「ひとまず、応急的に」の意である。客は本日中に届くかどうか、何時ごろ届くのかを知りたいと思っているので、確実にドライバーに連絡を取ってもらいたいと思っている。

設問2. このあと、あなたが担当のドライバーに電話をする際に、ドライバーに伝えることとして、最も適切なものを選びなさい。

- ア 「ABC 商事さんのところの配達、大至急お願いします」
- イ 「ABC 商事さんの配達、何時ころになりそうですか。先ほどまだかという問い合わせの連絡が入りました」
- ウ 「ABC 商事さんから、いつもは 4 時ごろには届いているのに、今日はまだ届かないと問い合わせがありましたけど、どうしたんですか」
- エ 「ABC 商事さんから “商品が夜中に届くんじゃないか” と言われてしまったのですが、急いで配達してもらえますか」

設問3. 担当ドライバーに確認したところ、18 時過ぎに ABC 商事に配達できるとのことでした。ABC 商事に電話をしてその旨を伝える際のこととして、適切なものを選びなさい。

- ア 「ご迷惑をおかけしております。先ほどお問い合わせがございました商品の配達でございますが、あと 1 時間ほどお待ちいただければ、配達できるようでございます。遅くなりまして誠に申し訳ございませんが、もうしばらくお待ちいただけますよう、お願いいたします」
- イ 「お待たせいたしております。お問い合わせの商品でございますが、担当ドライバーに連絡を取りましたら、18 時過ぎになってしまうとのごことでございました。遅くなりまして本当に申し訳ございませんが、もうしばらくお待ちいただけますよう、お願いいたします」
- ウ 「遅くなってしまいまして、申し訳ございません。担当ドライバーに連絡を取りましたが、本日は大変道路が混雑をしております、そのため配達がいつもより遅くなってしまったとのごことでございます。配達は 18 時過ぎになってしまうとのごことでした。恐れ入りますが、もうしばらくお待ちいただけますよう、お願いいたします」
- エ 「お待たせいたしております。担当ドライバーに連絡を取りましたところ、配達が 18 時過ぎになってしまうとのごことでございました。遅くなりまして誠に申し訳ございません。本日は大変道路が混雑をしております、そのため配達がいつもより遅くなってしまったとのごことでございます。もうしばらくお待ちいただけますよう、お願いいたします」

(3) 会議・取材・ヒアリング

次の場面について、設問1～3に答えなさい。

会社の社員旅行の積立金について話し合う会議で、議長は次のことばで切り出しました。その後、議論はスムーズにすべり出し、効率的に進みました。

「今日のテーマは社員旅行の積み立てについてです。毎月3,000円、係に集めてもらっていますが、この3年ほど毎年予算がオーバーしています。今年の旅行では不足額が5万円になり、係は追加徴収が大変だったと言っています。今日はまず、積立金の額をこれからどうするのか、次に、ほかにより追加徴収の集金方法はないのか、この2つの点について、1時間の議論で結論を出しましょう。ではまず、」

設問1. 議論を切り出す際の議長のこのことばが効果をあげた理由として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 出席者が議論すべき点をはっきり認識できるよう、まず問題点を整理し、そのうえで会議の2つの目的を具体的に明示しているから。
- イ 出席者の考えを縛らず自由に発言してもらえるよう、あえて大ざっぱな状況説明だけにとどめているから。
- ウ 会議がどのような結論を出すべきか、議長としての考えをあらかじめ具体的に述べ、その方向に進むように誘導しているから。
- エ 会議が打ち出すべき結論のアウトラインを、議長としての権限で示し、できるだけ異論が出ないような状況設定にしているから。

設問2. に入ることばとして、適切なものを選びなさい。

- ア 今年の旅行の思い出あたりから、自由に述べていただきますよう
- イ 積立額をいくらにするか、自由に提案を出していただきますよう
- ウ 集金方法をどう変えるか、自由に提案を出していただきますよう
- エ 今年の幹事をした A さんの実情報告からお願いしよう

設問3. 議長のことばの下線部分を、会議のテーマがより明確になるように修正した場合の表現として、適切なものを選びなさい。

- ア 今日の会議では、社員旅行の積み立てを今後どうするのかをテーマにしましょう。
- イ 今日の会議では、社員旅行の積み立ての仕方を、今後どのように変えていったらよいのかについて議論しましょう。
- ウ 今日の会議のテーマは、お金がかかり過ぎている社員旅行の問題と、積立金の不足の実態について知っていただくことです。
- エ 今日の会議のテーマは 2 つです。社員旅行にお金がかかり過ぎている問題、そして効率的な追加徴収の方法です。

(4) 面接

次の場面について、設問1～3に答えなさい。

あなたは、あるスポーツクラブの就職試験で、学生4人ずつのグループに分けられ、ディスカッション面接に臨むことになりました。面接官から与えられたテーマは「顧客満足度を高めるために、私たちにできること」であり、20分間でグループとしての結論を出すように言われました。

あなた「では、ディスカッションを始めましょう。司会は私が務めたいのですが、よろしいですか」

A、B、C「はい、お願いします」

あなた「まず、一人ひとり自由に意見を出してください」

A 「顧客満足度を高めるためには、社員がお客様の立場に立つことが必要だと思います」

B 「私は、お客様の生の声をできるだけ多く集める仕組みを作ったらよいと思います」

C 「私は、社員の対応よりも、施設を立派に充実させることが先だと思います」

あなた「今、3人の意見が出されましたが、私は建物や施設などのハードと、社員の対応や客へのサービスといったソフトの両面から考えていくことが大切だと思います」

A 「 あまり範囲を広げすぎると、中途半端な結論に終わりそうなので、ハードかソフトに絞り込みませんか」

B、C 「そうしましょう」

あなた「なるほど、いいアイデアですね。では、ハードとソフトのどちらに絞りましょうか。テーマは私たちにできることなので、ソフトである社員の対応を小テーマにしませんか」

A、B、C「賛成です」

あなた「では、このあとは、その小テーマで意見を出し合いましょう」

・・・ディスカッション続行・・・



設問1. 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。

- ア たった 20 分間でハードとソフトの両面から考えていくなんて、私は絶対に反対です。
- イ なるほど、そういう考え方もありますね。しかし、私は反対意見をもっています。
- ウ ハードとソフトの両面から考えていくという、司会者の意見に私は賛成します。
- エ 皆さん、私の意見が一番正しいと思うので、もう一度よく聞いてください。

設問2. 会話文のディスカッションにおけるあなたのアイコンタクトの取り方として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 視線が落ち着くように、4人グループの席の真ん中辺りの床を見ながら話を聞いた。
- イ 発言するメンバーを中心に、ほかの2人にもときどき視線を配りながら話を聞いた。
- ウ 一人につき必ず5秒ずつ数えながら、順番にアイコンタクトを取りながら自分の意見を話した。
- エ 後ろに控えて観察している面接官にときおりアイコンタクトを取りながら自分の意見を話した。

設問3. 会話文におけるディスカッション中の言動に関する記述として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 協調性を保つために、人の意見にはたとえ反対であっても迎合しておくといよい。
- イ リーダーシップをアピールしたいならば、司会に立候補するのが最も効果的である。
- ウ 発言するときの話の構成は、理由や経緯を述べてから、最後に結論を話すとよい。
- エ 人の意見は最後まで聞き、さまざまな側面よりテーマをとらえてから、皆で結論を出すといよい。

(5) プレゼンテーション

次の状況を読み、設問1～3に答えなさい。

松本さんは、社会人になって2年目です。商品の新しい販売方法についての案を、1週間後に営業部員に向けてプレゼンテーションするように上司から言われました。

設問1. プレゼンテーションの説明として、最も適切なものを選びなさい。

- ア テーマに対して、肯定側と否定側に分かれ、それぞれの立場で根拠を提示し、自分たちの主張の正しさを論理的に証明する説得コミュニケーションである。
- イ 話し手が自らの考え、意見、提案、アイデア、情報・事実などを、視覚資料を使い、限られた時間の中で、効果的に相手に伝える公的コミュニケーションである。
- ウ 自分の考えや判断を保留にし、相手の気持ちに寄り添って理解しようとする態度である。
- エ 顧客のニーズを調査するため、関係者に直接会って質問項目にしたがって話を聞きながら、相手から情報を引き出すコミュニケーションである。

設問2. 松本さんがこの1週間でやるべき準備として、不適切なものを選びなさい。

- ア 会議室の広さや聞き手の座る位置、自分の立ち位置、マイク、照明、使用機器の操作方法を確認するために、事前に会議室を下見しておく。
- イ アンケート調査の結果をわかりやすく説明するために、グラフを作成する。
- ウ いきなり質問されては困るので、何人かの出席者に質問してもらう内容を書いて渡しておく。
- エ 1時間の予定なので、質疑応答の時間を設けるために、話す内容は45分以内で終わらせたい。話すスピードやポーズなどに気をつけて練習しておく。

設問3. 松本さんが採用すべきプレゼンテーションの構成内容に関する説明として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 聞き手に効果的に伝えるために、「序論」―「本論」―「結論」の順序で簡潔に話すことを心がける。
- イ 「序論」では、聞き手を引きつけるために、全く関係のない話を持ち出して意外性をもたせる。
- ウ 「本論」では、話に集中してもらうために、あえて視覚ツールは使わず、強調したいことを要約しながら話す。
- エ 「結論」では、ポイントを確認するために視覚ツールを使いながら、なぜそれがポイントとなるのか詳しく説明する。

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.2008 禁無断転載複写