

コミュニケーション検定

上級 知識試験

解答・解説

<解答>配点：各2点×40問

問1	(1)	設問1 エ										
問2	(1)	設問1 ア		(2)	設問1 ウ	設問2 ウ						
問3	(1)	設問1 ウ		(2)	設問1 イ	設問2 ウ	(3)	設問1 エ	設問2 ウ	設問3 イ		
	(4)	設問1 ウ	設問2 エ									
問4	(1)	設問1 ア	設問2 ア	(2)	設問1 ア	設問2 ウ	(3)	設問1 エ	設問2 イ	設問3 ア		
	(4)	設問1 ウ	設問2 エ	設問3 ウ	(5)	設問1 エ	設問2 ウ	設問3 イ				
問5	(1)	設問1 ウ	設問2 イ	設問3 ア	(2)	設問1 ア	設問2 イ	設問3 エ	(3)	設問1 ア	設問2 エ	設問3 イ
	(4)	設問1 イ	設問2 イ	設問3 エ	(5)	設問1 イ	設問2 ウ	設問3 ア				

<Part 1>

問 1

(1)

設問 1 【解答】エ

【解説】

エ：不適切。送り手と受け手の知識・経験に大きな落差があると、円滑なコミュニケーションは望めない場合がある。たとえば、専門知識をもっている人が、知識のない人と、専門分野についてコミュニケーションをとろうとしても、会話をすること自体が難しいことがある。そういう場合は、知識のある人が知識のない人のレベルに合わせる必要がある。コミュニケーションをとるにあたって、相手の知識や経験、価値観などを知ることが大切なのはそのためである。

問 2

(1)

設問 1 【解答】ア

【解説】

日常生活の中では、ときには、必ずしも自分にとって興味がない話も聞いていなくてはならないことがある。イの場合、あなたの真意がわからない同僚たちにとっては、その場から離れるというあなたの行動は不快に映る可能性が高い。ウのように、正直な気持ちを伝えることは大切ではあるが、状況にかかわらず自分のペースのみで発言をするのは周りから違和感をもたれやすい。エの対応は、その場の話題に本当に関心があるなら適切であるが、そうでない場合、自分の気持ちと反対の言動をするのは、自分にも無理があり、周囲にも失礼である。したがって、自然な対応であるアが最も適切である。

(2)

設問 1 【解答】ウ

【解説】

話をするときは、その内容や目的に応じて適切な位置関係がある。特に、プライベートな相談の場合、相手が話しやすいよう配慮することが大切である。アの場合、真剣さは伝わるかもしれないが、対立的な座り方であるため、内気な人の場合、言いたいことが言えなくなる可能性がある。イは、心理的な距離感ができてしまうため、どんな事情であれ不自然である。エは、上司と部下が会社内で話をする状況としては親密感がありすぎて不自然である。したがって、ウが、適度な親密度を保ちながら、協力していきたいという気持ちも伝わる適切な位置である。

設問 2 【解答】ウ

【解説】

上司からの指示や命令は、素直に聞いて従うのが基本である。しかし、上司であっても部下のすべてのスケジュールを詳細に把握しているわけではないので、状況によっては部下の方から上司に都合を伝える必要も出てくる。アのように、表情（非言語コミュニケーション）から相手の意図を読み取ることは大切である。また、イのように、上司の意図を確認するのはよい。しかし、自分の予定を告げずにそれだけで引き下がってしまい、必要なことを伝えないのは業務遂行の妨げになる。エの頷きは、上司の話聞き入れたことにはなるが、そのあと、自分がどうするつもりなのか上司に伝わらないため、上司も不安である。したがって、自分のスケジュールを率直に告げて、改めて上司の指示を仰ぐウが最も適切である。

問3

(1)

設問1【解答】ウ

【解説】

ア：不適切。会議の議題と目標到達点を意識することで、その目標に至るためにはどのような時間配分で議論を交わせればよいかという視点も生まれてくる。会議などのように限られた時間で大人数の意見をまとめなければならない場合には、特に目的意識が必要となる。イ：不適切。この場合、目的は、顧客に購入に至らせるために必要となる情報を提供することである。したがって、自分のペースで商品説明をするのではなく、顧客の要望に応じて説明を行う必要があり、イはそれに則している。ウ：適切。この場合の目的は、顧客に誠心誠意謝罪することであり、責任逃れや言い訳をすることではない。目的をしっかりと意識しなかったための失敗談である。エ：不適切。この場合、目的は退職者に長年の謝意を表明することであり、目的は意識されている。また、その結果、退職者が感極まって泣いたのであれば、目的は十分達せられたことになる。

(2)

設問1【解答】イ

【解説】

この場合は、まず、何を伝えたいのかというテーマ（ゴミの分別化・有料化へのご協力のお願ひ）が決まる（③）。次に、柱（来年度からゴミの分別化・有料化を行うことになったことおよびその経緯、分別化・有料化により得られる環境・経済効果、分別化・有料化のために一般市民に依頼したい詳細事項、協力依頼、など）を決める（④）。そして、それらをどのような方法（序論－本論－結論など）で組み立てればよいかを決める（①）。最後に、柱を裏づけたり強めたりするための話材を選ぶ（②）。

設問2【解答】ウ

【解説】

早急な対応が必要な場合、また、業務について報告する場合などには、結果を話したあとに原因や過程を話す。この場合は、「納期が〇日程度遅れそうです。その原因は～」という話し方が適切である。

(3)

設問1【解答】エ

【解説】

「違和感」は「違和」を「感じる」ことであり、そのあとの「感じる」と、意味のうえで重複している。「違和感をもつ」や「違和感を覚える」などの表現を、フレーズのストックとして頭に置いておきたい。ほかにも、「達成感を感じる」「新しい新曲」など、何気なく言うてしまうが、いずれも「馬から落ちて落馬して」式の、どこか滑稽な違和感を漂わせてしまう言い方である。エの「努力する」と「努めて参る」も、重複しているケースである。

設問2【解答】ウ

【解説】

Aのような、ひとつのセンテンスの中に、読点で区切りながら連用形を連発する話し方や書き方は、畳みかけて強調したいという気持ちの表れではあるが、未整理で稚拙な印象を与える。Bでは、アメリカへ行く前と行ったあとを分けて整理している。しかも、2つのセンテンスは程よく短くまとめられている。さらに、それぞれが、「～し、～し、～した」のスタイルをとっており、「ホップ、ステップ、ジャンプ（着地）」という、心地よいリズム感を生み出している。情報を畳みかけて説得力を増したいときに、試みしてみる価値がある話し方・書き方の例である。

設問3【解答】イ

【解説】

「英会話がおできになるのですか」と直接問うことは、確かに敬語の「かたち」としては問題はない。しかし、「立場的に下位の者が上位にいる人に対して」このような聞き方をすると、相手である「上位者の能力を測る」ことになってしまい、失礼にあたることを知っておく必要がある。エのように、「お話しになれるのですか」も同様である。事実を問うかたちにして、「英語もお話しになりますか」とすれば、抵抗なく受け入れられるであろう。

(4)

設問1【解答】ウ

【解説】

ア、イ、エは、営業担当者が実際にテーブルを営業していくうえで、比較したり、主張を裏づけたりと営業トークに大いに活用できる情報である。ウは、営業担当者にとって役立つという観点から見れば、客にとっては関係のない情報のため、ほかの資料と比較すると有効性が最も低い資料といえる。

設問2【解答】エ

【解説】

人前で話すことは、慣れている人でも緊張を伴うものである。場数を踏んで慣れる人もいるが、ある程度の緊張が高揚感となってよい効果を生むこともある。しかしながら、発表を成功させるには、やはり十分な準備をして自信をつけておくのが一番望ましい。ことばがスムーズに出てこなくなるのを恐れて、本番でただ原稿を読み上げたり暗記したものを述べたりするのは、発表という一対複数間のコミュニケーションの場合でも、聞き手との相互のやりとりの過程を重視した方法とはいえない。話すときには聞き手の顔を見て、聞き手一人ひとりに向かって語りかけられるように、事前に十分準備しておくのがよい。

<Part 2>

問4

(1)

設問1【解答】ア

【解説】

②の「本日はどのようなご用件でお越しになったのですか」ということばをここで述べるのは不適切である。来客が名指し人や来社の目的を告げたのを受けて、確認のためにこのことばを述べることもあるが、このように受付から先に用件を確認するようなことばを述べることは、受付として出すぎた対応になってしまうので不適切である。③の「わかりました」ということばは「かしこまりました」ま

たは「承りました」が適切である。

設問 2 【解答】ア

【解説】

まず、このような状況の場合、あとからの来客を応対してもよいのかどうか判断しなければならない。応対は公平にすべきであるので、本来は順番どおりの受付が望ましい。しかし、今回の場合は、客 B は約束の時間に 15 分も遅れていて、客 A は 14:30 の約束であるから時間には余裕がある。何が何でも順番どおりに受付をするというのでは、臨機応変さに欠ける。そこで、このような状況のときには、あとから来た客 B を先に応対することを判断してもよい。ただし、エのように、受付が勝手に判断して対応するのはよくないので、アのように、客 A に尋ねる応対が望ましい。

(2)

設問 1 【解答】ア

【解説】

相手の声が小さくて聞き取れない場合は、イ、エのように客に非があるような言い方は避けて、アのように遠回しに電話機に原因があるかのように伝えるのが望ましい。電話はつながっているのだから、ウは不適切である。また、ウは、たとえば客から注文やクレームの電話が集中して、客が何度も電話をかけてもつながらず、何度かかけ直してようやくつながった場合などに詫びることばである。

設問 2 【解答】ウ

【解説】

相手が常連の取引先や客と思われても、名指し人が本当に相手の番号を把握しているとは限らない。したがって、伝言メモには、相手の電話番号を書いておくべきである。また、電話番号をメモに書いておくと、名指し人が予定通り戻らなかった場合などに、自分が代わりに電話をかけて対応することもできる。ア、イ、エは、適切である。

(3)

設問 1 【解答】エ

【解説】

謙遜の意もあるのかもしれないが、第一印象は重要であるので、初対面の人に対してア、ウのように否定的な表現を用いるのは不適切である。また、イのようにいきなりプライベートの話が出てくるのも不自然である。エのように、B 社の商品を愛用しているという情報と担当になれて嬉しいという気持ちは、相手に親しみを抱かせる効果があるので伝えておくとよい。

設問 2 【解答】イ

【解説】

紹介の仕方として、まず自分の会社の者を取引先に紹介する。また、この場合のように、後任者は、前任者より紹介されてから相手に名乗るのが適切である。

設問 3 【解答】ア

【解説】

初対面の人と会うときには、名刺交換を行う。訪問した人が先に名刺を渡すのが基本である。また、訪問した人のほうが立場が上の場合は、訪問された側から名

刺を出すこともあるが、この場合はそれに該当しない。よって、アが適切である。

(4)

設問1 【解答】ウ

【解説】

上司がなぜ自分を選んだかがわからない場合がある。また、大抜擢の場合は、本当に自分でいいのか、出て務まるのか、なども不安である。そこで、イのように「本当に自分のような者でいいのでしょうか」と発言したくなるかもしれないが、上司はいろいろな条件を熟慮したうえであなたを指名しているので、ここは素直に指示を受け入れ、会議に出席するうえでの心構えを質問するなど前向きな対応をすることがベストである。すると、課長は、あなたを選んだ理由や会議での心構えなどを説明してくれるはずである。よって、ウが適切である。アは、自分の驚きや不安な感情を抑えてすぐに「わかりました」と答えることは、積極的な印象は与えるが不自然であり、あとあと自分も困ることになるので不適切である。エは、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」と相談することは、あなたを選抜した課長の意を理解していないことになり、不適切である。仕事が忙しいのであれば、その旨上司に相談して、仕事量を調整した上で出席するなどの方策をとることが望ましい。

設問2 【解答】エ

【解説】

他部門の人が多く出席しているような会議では、出席者は時間の配分を管理している議事進行係の進行指示に従うことが大切である。それでも、どうしても質問したいときは、手を挙げて議事進行係に許諾を求めてから質問をする。

設問3 【解答】ウ

【解説】

上司としては会議でのポイント、および自分のところに関係することは把握しておきたいと思うものである。ここでは、会議内容の要点および会議配布資料のほかに初めて会議に出た部下の発言内容とその質疑応答なども反映されている報告が情報収集として最も望ましい。よって、ウが適切である。

(5)

設問1 【解答】エ

【解説】

組織によって習慣や考え方は異なるものであり、同じ組織に前からいる人と新しく入ってきた人との間に異なった価値観が存在するのは当然のことである。自分と異なる価値観をもつ人には、相手の主張に理解を示しながら自分の考え方を理解してもらうように努力することが大切である。さらには、お互いに譲歩しつつ妥協点を見出すのが解決策となるだろう。先輩社員の上田さんには、佐藤さんの態度は“非常識”に見えるかもしれないが、佐藤さんにとっては前の職場の習慣が“常識”と見えているかもしれない。したがって、自分の考えや習慣が正しくて相手の考えや習慣は間違っていると一方的に断定する態度は避けたい。アは、自分の考えを出さずに相手に全面的に譲歩しており、佐藤さんにとっては納得できない気持ちが残るかもしれない、不適切である。イは、自分の考えを一方的に述べ、相手を責めているような質問をしているので不適切である。ウは、前の職場の習慣がよいことであるとの一方的な前提に立っているので不適切である。エは、上田さんに理解を示しつつ、なぜ5時に帰るのか自分の考えを説明したあと、譲

歩しているので適切である。

設問 2 【解答】 ウ

【解説】

相手と意見が異なる場合、相手が間違っている、相手が非常識、などと否定的にとらえがちだが、できるだけ中立的または好意的に解釈する姿勢をもちたい。アとイは、上田さんの言動に対して好意的に解釈しようとしており、適切な姿勢といえる。ウは、後ろ向きの考え方であり、不適切である。注意された場合には、個人的な感情に流されることなく、なぜそのような注意を受けたのかを客観的に考えてみる必要がある。エは、「どうして」ということばを、責められていると否定的に解釈するよりも、純粋に理由を尋ねられているととらえることも可能であり、適切な姿勢といえる。

設問 3 【解答】 イ

【解説】

異なる組織から異動してきた場合、元からいる人との間に習慣や価値観の違いから衝突が起きることはよくある。すべての人は習慣や価値観が異なるという前提に立ち、問題になりそうなことやわからないことなどを、明確なことばを使って率直に話し合うのがよい。アのように、明文化されていない習慣や価値観について何も伝えないのは不親切であり、不適切である。ウのように、周りの人と異なることに正誤基準をあてはめるような注意の仕方は不適切である。また、人の価値観を客観的に測定するのは難しく、さらに、価値観の違いを人事査定の対象とすることには倫理的な問題が生じる危険性があるため、エも不適切である。

問 5

(1)

設問 1 【解答】 ウ

【解説】

来客応対を行う際の心構えとして「感じよく・迅速・公平・臨機応変」などが挙げられる。このような場合の基本は、あくまでも先に（今、目の前で）対応している客を優先することである。（※ただし、事故や病気などの緊急の出来事であった場合には、先に接客中である客に詫びて待ってもらい、あとの客を優先させる場合もある。）問題では、簡単な案内だからと言われて対応したところ、実は時間がかかってしまい、先客を待たせて不快な思いをさせてしまった。よって、アは不適切である。イでは、先に接客中の客をないがしろにしており失礼である。エのように、目だけで伝えても気持ちを理解してもらえないとは限らない。よって、基本応対は、あとからの客にはお詫びをして待ってもらうように丁寧に伝え、あくまでも目の前の客の対応を行うということであり、ウが適切である。

設問 2 【解答】 イ

【解説】

眼鏡売り場はないという事実と、客の要望に応えられず申し訳ないという謝意を伝える必要がある。その両者を満たしているのはイである。また、案内係である以上、デパートの売り場については熟知している必要があるので、ウ、エのように、「なかったと思います」「なかったような気がいたします」という不確実な表現は不適切である。客によっては、「なんて無責任なんだ」と怒りを買う可能性もあるので注意が必要である。

設問3 【解答】ア

【解説】

客 A の接客に戻る際には、待たせたことに対する謝罪と、引き続き案内をしてもよいかどうかの確認のことばが必要である。よって、両者を満たしているアが適切である。イは、「割り込みでございましたね」という一言が不要である。割り込みを許してしまった自分の行為に対して謝罪をすべきであるのに、このように他人事のような発言をするのは不適切である。ウは、「ご用件は何でしたでしょうか」が不適切である。客 A にしてみれば、自分のことを軽んじられた気がしてかえって怒りが倍増する可能性もある。エは、「こんなに時間がかかるとは思いませんでした」が言い訳であり不要である。

(2)

設問1 【解答】ア

【解説】

「そうですか」は、他人事のような言い方である。また、「それは知りませんでした」という応対も不適切である。運送会社は客の事情を知らなかったから、遅くなったわけではない。この場合は、まだ届いていないという事実を受けとめて、「さようございましたか」というのが適切である。

設問2 【解答】イ

【解説】

ドライバーに伝えるべき内容としては、「ABC 商事から配達時間の問い合わせが入ったということ」と「急いで配達して欲しいということ」である。そして、こちらがドライバーに聞くことは、「ABC 商事への配達が何時ごろになりそうかということ」である。アのように、急いで欲しいと伝えるだけでは足りない。ABC 商事から配達が遅いと問い合わせが入っている旨をドライバーに伝えることが必要である。それにより、丁寧にお詫びをするなど配達時のドライバーの応対が変わらなければいけない。ウやエの言い方は、担当ドライバーを一方向的に責めているような言い方になっていて適切ではない。

設問3 【解答】エ

【解説】

客が一番知りたいことは配達時間が何時になりそうかということである。アのように、「あと1時間ほど」という伝え方はおおまかすぎるので、おおよその配達予定時刻を伝えた方がよい。先に配達予定時刻を伝えたら、次に遅れた理由も伝える。よって、エが適切である。

(3)

設問1 【解答】ア

【解説】

会議の議長や司会者には、事前の作業が求められる。その会議で何を決めるのかという見極めに加え、そのためにはどのような道筋で、どこまで話し合うべきなのか、あらかじめ「会議の目的」を明確につかんでおく作業である。テーマにかかわる事実関係を調べておくことも不可欠の仕事である。そして、浮かび上がってきた問題点を整理し、出席者に会議の目的がすんなり伝わるように、ことばを工夫して準備しておく必要がある。なぜなら、議長や司会者による会議の初めのことばが、話し合いの流れを作り、会議の成否を決める力をもつからである。

設問2【解答】エ

【解説】

この会議の2つの目的を達成するためには、出席者全員に、まず現状をきちんと認識してもらう必要がある。最新の事情を体験的に知った幹事のAさんに話してもらうことは、その意味で、全員が共有すべき基本的情報となる。

設問3【解答】イ

【解説】

下線部の「社員旅行の積み立てについて」は、積み立ての何について議論すべきなのか、必ずしも明確にしておらず、その意味でやや曖昧である。議論すべきポイントは、①積立金の額をこれからどうするのか、②ほかにより追加徴収の集金方法はいいのかの2つである。イは、この2点が踏まえられた表現となっており、適切である。アは、依然として曖昧なままである。また、ウとエに含まれる「社員旅行にお金がかかり過ぎている」という認識は、必ずしも正しいとは言えず（※積立金額が初めから少ないために、費用が足りなくなっている可能性もある）、議長として議論をミスリードしてしまう恐れがある。

(4)

設問1【解答】イ

【解説】

文脈から考えると、Aは、あなたの意見に反対していることがわかるので、まずウは不適切である。次に、反対を述べる際に最も適切な言い方を選ぶのだが、アのように、いきなり人の意見に真正面から反対すると、攻撃的な印象を与えてしまうので不適切である。人の意見に反論する場合は、イのようにいったんは相手の意見を受容してから反対意見を述べる「YES BUT法」を用いるとよい。よって、イは適切である。エは、ディスカッションでは皆で協調しあって結論を導くため、人の話を聞かずに自己主張ばかりをする言動は慎まなければならないので、不適切である。

設問2【解答】イ

【解説】

ア：不適切。人の話を聞くときは、話し手とアイコンタクトを取ること。イ：適切。話し手を中心に、ときどきほかのメンバーにも視線を配りながら聞くのがよい。また、全体に目を配っていれば、発言する機会が少ないメンバーに「〇〇さんは、いかがですか」という気配りもすることができる。ウ：不適切。アイコンタクトは一人あたり何秒ずつという明確なルールはなく、自然なアイコンタクトを心がけるとよい。エ：不適切。ディスカッション面接では、面接官を意識せず、ディスカッションに集中して、メンバーとだけアイコンタクトを取る。

設問3【解答】エ

【解説】

ディスカッション面接は、「職場の擬似体験」ととらえるとわかりやすい。つまり、与えられたテーマは組織の目標であり、メンバー全員が協力し合って目標を達成できるか否か、中でもコミュニケーション力の高さが評価のポイントとなる。面接試験とはいえ、ディスカッションを自分の独壇場とせず、人の話を受け入れて自分の考えを論理的、建設的に伝えているか、また、人へのマナーや気配りができているかを意識して臨むことが大切である。ア：反対意見があれば前述の「YES BUT法」を用いながら述べるとよい。イ：組織にはリーダー以外にもそれぞれに必要なとされる役割分担がある。また、ディスカッションにおいてリーダーシップは司会者だけ

に必要なスキルではなく、タイムキーパーや書記、その他、どんな立場であっても発揮することができるので不適切である。ウ：「結論→理由や経緯」の順序が正しいので不適切である。よって、エが適切である。

(5)

設問1【解答】イ

【解説】

アはディベートであり、ウは共感的聞き方、エはインタビューである。

設問2【解答】ウ

【解説】

会場を下見し、使用機器の使い方を知っておくことは大切である。また、できるだけ視覚資料を効果的に使うため、データなどはグラフにしておくといよい。さらに、時間配分に気をつけ、時間内に終われるように、話すスピードやポーズに注意を払いながら練習しておくといよい。当日は、どんな質問にも対応できるように準備することは大切だが、あらかじめ質問内容を指定し、参加者に押しつけるようなことは避けたい。

設問3【解答】ア

【解説】

効果的なプレゼンテーションの構成は、「序論」―「本論」―「結論」である。序論では、聞き手を引きつけることは大切であるが、トピックから外れることは好ましくなく、むしろ、目的を簡潔に述べるとよい。本論では、視覚ツールを使いながらポイントについて詳しく説明する。結論では、ポイントを確認のために簡潔に述べる。

