

コミュニケーション検定

初級 知識試験

解答・解説

<解答>配点：各2点×30問

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

<Part 1>

問 1

(1)

設問 1 【解答】ウ

【解説】

コミュニケーションの目的は、状況、場面によって異なる。情報を交換することももちろん目的のひとつであろうが、そのほかにも、対人関係を深めるため、説得するため、などさまざまな目的が考えられる。よって、ウが不適切である。

問 2

(1)

設問 1 【解答】ウ

【解説】

日常生活の中で、相手の話に耳を傾けたり、問いかけに誠実に答えたりすることは重要なことである。しかし、自分の方にも都合があるときは、必ずしも無理をして相手につき合う必要はない。無理をしても、その気持ちが表情に出て（非言語コミュニケーション）、かえって相手に不快な思いをさせることがあるからである。したがって、自分の都合を相手に率直に伝えることも、上手な聞き方のひとつである。アは、視線をそらせる（非言語コミュニケーション）ことで、話したくないという気持ちは伝わるかもしれないが、理由がわからない相手にとっては、不安や不快な感情が生じやすい。イは、自分の都合をことばで伝えるところは適切だが、相手から聞かれた話題に一言も触れないのは親しい友人に対する態度としては不適切である。エは、笑顔で伝えるところはよいが、理由を話さないのは、かえって相手に不愉快な気持ちを起こさせる可能性がある。したがって、ある程度のことを答えてから自分の都合を伝えるウが適切な対応である。

(2)

設問 1 【解答】ウ

【解説】

相手の話に耳を傾けることには、情報を入手できる、相手の存在を認める、関係性を安定させる、などのメリットがある。アの「相手の気持ちや考え」も情報の一種と考えられる。また、相手の話に耳を傾けることにより、相手は自分の存在が大切にされていると感じることができる。そして、これらの結果、相手との信頼関係を築いたり、関係性を深めたりすることができるのである。しかし、相手の話の中の弱点を指摘することを目的に話を聞くことは、相手に不快感を与える可能性が高いため、相手との気楽で楽しい関係を保つには不適切である。

設問 2 【解答】ア

【解説】

興味のある話を聞くとき、相手がより話しやすくなるような聞き方をすることは、相手にとっても自分にとっても有益なことである。聞き方の基本としては、アの傾き、イの促しのことば（相づち）、ウの繰り返し、エのアイコンタクトは重要である。しかし、これらも、度を越すと、かえって相手に不自然な感じや不快感を与えることがある。したがって、アのように、本当に自分の心に響いたところで行う反応が適切な態度である。

問3

(1)

設問1【解答】ア

【解説】

ア：適切。この場合、甥の子守が目的である。甥を楽しませるためには、甥が興味をもてる話題を選ぶことが必要である。また、甥の啓蒙のために環境問題の話をする場合も、甥がわかりやすいように表現やエピソードを工夫する必要がある。イ：不適切。話が長くなったとはいえ、地元の歴史について聞き出すことが目的であるので、目的からは逸脱していない。ウ：不適切。この場合、目的は芸能人のファッションセンスについて友人と意見を交わすことであると考えられるため、口論になるろうが、目的からは逸脱していない。エ：不適切。耳の遠い老人に道順について理解してもらうのが目的であり、その目的を達するために大きな声でゆっくりと話している。よって、目的からは逸脱していない。

(2)

設問1【解答】イ

【解説】

この場合の電話の問い合わせの目的は、駅員に、いつ、どこで、どのような忘れ物をしたかを伝え、忘れ物取扱所に忘れ物が届いているかどうかを調べてもらうことである。場合によっては、別の問い合わせ先を聞いたり、返却手続きを聞き出したりする必要も出てくる。毎日同様の電話を受けている駅員には、情報の重要度、優先順位を考えて、できるだけ簡潔に伝えることである。特に、相手の顔が見えない電話による問い合わせでは、伝えるべきことが相手にきちんと理解されるように気を配りたい。伝える順序は、忘れ物をしてからすでに時間が経っていることから、「①今朝かばんを網棚に置き忘れたこと」「②列車名、乗車・降車駅名、車両」「③かばんの特徴、および中身」となる。この問い合わせをしている客は、かばんの中身と自分が困っていることをまず伝えており、さらに、かばんの詳細な特徴や乗車した車両といった重要な内容を確実に伝えていない。

設問2【解答】イ

【解説】

広告では、まず、「①客の注意を引く」。そして、「②商品を前面に出して紹介し、客に興味をもたせる」。次に、「③商品の特徴や優れている点を説明して、欲しいと思わせる」。その次に、「④主張を裏付けるような例を出して商品を客に印象づける」。最後に、「⑤客に購入してもらうための勧誘をする」。設問では、最初に、睡眠についての問いかけをすることで興味を引き (①)、次に、医者が開発した商品であることを紹介して興味をもたせ (②)、続けて、買いたいと思わせるような商品の特長を説明している (③)。さらに、客から好評であることを伝えて印象づけたうえで (④)、購入するよう訴えている (⑤)。

(3)

設問1【解答】エ

【解説】

「新装」は「新しい装い」という意味であり、そのあとのことば、「新しい」と重複感がある。「新しい新曲をお聞きいただきましょう」「貧困に苦しみ、その日の食べ物も手に入らない貧しい人々」など、ことばの重複は、特に話しことばの中でときおり耳にする。多くの場合うっかりした結果であり、笑いを誘う効果が生まれることもあるが、公的場面で話す場合には、気をつけたい点のひとつである。なお、

アは、「注文対応」の意味の「オンデマンド」など、まだ十分に定着したとはいえないカタカナことばが多く用いられている例。イでは、主語と述語がきちんと対応していない。そして、ウは、若者ことばを上司に使ってしまっている例である。

設問2【解答】ウ

【解説】

主語と述語の対応は適切であり、アの指摘は成り立たない。また、イでいうほど、目的語「しめいじたい（指名辞退）を」にかかる形容詞は、長過ぎはしない。ウの指摘は適切である。「しめい」は、「氏名」とも「指名」「使命」とも考えられ、「じたい」も、「自体」とも「字体」とも、あるいは「辞退」とも解釈できてしまう。耳で聞くことばは、聞く端から理解できていくことが大切な条件で、できるだけ引っかけりをもたれないように、表現を工夫する必要がある。たとえば、この場合は、「裁判官が指名を辞退したことを明らかにしました」などとすれば、わかりにくさは解消されるであろう。聞き手が理解しやすいかどうかを、常に考えようとする姿勢が、このような工夫ができる力を養ってくれる。なお、エについても、設問程度の長さでセンテンスが収まっていれば、述語を聞いたときに、主語が何であったか、忘れてしまう恐れはないと考えてよく、不適切である。

設問3【解答】ア

【解説】

「社長が怒（おこ）っている」ことを尊敬表現にするために、「れる・られる」をつけて「社長が怒（おこ）られている」とすることは、「見る」を「見られる」、「話す」を「話される」とすることと同じで、文法的には可能なことである。

しかし、「怒（おこ）られている」として尊敬表現にしたつもりでも、聞き手が受身表現であると受けとめてしまう恐れがあり、その場合、社長が誰かから怒（おこ）られていることになってしまう。「れる・られる」をつけると、多くの表現を簡便に敬語化できるのは確かであるが、受身表現と区別しにくくなるなどのマイナス点もあることを注意しておくべきである。「先生がいかれました」も、受身表現ではないが、避けたい言い方のひとつである。

(4)

設問1【解答】エ

【解説】

コミュニケーションは、常に相手を必要とする。設問の状況では、まず教育実習生が一方的に中学生に話して聞かせるわけだが、伝えようとする相手を円滑に伝えるには、コミュニケーションの相手としての中学生の特徴をとらえることが大切である。話す内容とともに相手の知性、年齢、職業、生活環境などを考慮し、相手に合った題材や例示、ことば遣い等の表現を用いるように工夫する。話のトピックの性質上、相手にとって聞き慣れない表現をやむを得ず使うことがあるが、そのような場合は、なんらかの補足が必要である。したがって、適切なものはエである。また、これは学校での講演であり、規模は小さいが教育的な目的をもっている。アのように、話す相手に合わせたことば遣いは、大勢の聞き手を相手にした講演会では適切でない。

設問2【解答】イ

【解説】

指示通りに仕事を遂行できない場合は、指示を出した上司に対して「①謝罪」「②状況報告」「③締め切り延長の許可を得ること」の三点を行うことが基本である。

この問題の場合は、「謝罪→許可願い→理由（状況報告）」の順序で伝えるのが簡潔で最もわかりやすい。したがって、イが適切である。アは、わかりきったことを繰り返している。ウは、謝罪がないうえに、提出を延ばすという大事な話が後回しになっている。エも、謝罪がないことと、経過報告が詳細だが要領を得ていないことから適切な応答とはいえない。このように、報告は重要度の高いものから伝える。また、設問の場合、課長からの問いかけがきっかけで締め切りの延長を願い出ているが、本来、予定通り仕事ができそうにない場合は、早めに経過報告をして、対応を仰ぐか許可を得る必要がある。

<Part 2>

問4

(1)

設問1【解答】ウ

【解説】

約束があるかどうかを確認する場合、へりくだって、こちらが頂戴しているかどうかを尋ねるのが最も丁寧な表現である。

設問2【解答】ウ

【解説】

エのように、田中課長が言ったことをそのまま来客に伝えることは失礼である。また、イのように、「約束がないから会えない」とむげに断るような言い方も避ける。次の機会に確実に会うためには、約束をしてもらう必要がある。そこで、ウのように、本日は予定が入っているということと、改めて電話で約束をとってもらうことを伝えるのが好ましい。

(2)

設問1【解答】ウ

【解説】

社員の携帯電話の番号を聞かれた場合、一般的には自己判断で勝手に教えてはならない。ア：不適切。社内の規程が事実であっても、客にストレートに言うと印象が悪くなる。また、急いでいる相手に対して3時まで待たせるのは論外である。イ：不適切。客が急いでいるからとはいえ、自己判断で勝手に携帯電話の番号を教えるのはいけない。ウ：適切。客に携帯電話の番号を教えずに、客と名指し人が連絡をとれるように自分が対応するのが最も適切である。ただし、客の意向を確認することを忘れてはならない。エ：不適切。客にとって不親切な対応である。

設問2【解答】イ

【解説】

ア、ウ、エは、適切な対応である。イは不適切である。ビジネスの電話応対では、外出・出張先や用件まで言うてはならない。正しくは「あいにく鈴木は外出しております、(出かけております)」となる。

(3)

設問1【解答】エ

【解説】

ア：不適切。初めて会う場合であろうと、取引先であり、会社としては世話になっているため、「いつもお世話になっております」で支障はない。イ：不適切。相手が読みやすいように、相手に向かって字が正面になるように出す。ウ：不適切。名前の読み方を確認することは失礼にはあたらない。読み方を不明なままにしておくよりも望ましい対応である。エ：適切。通常は名字だけでよいが、読みにくい名前やこの問題のように名前の話題が挙がっている場合には、フルネームで言うと、相手により印象づけられてよい。

設問2【解答】ウ

【解説】

名刺交換には、初めて会う人に対して自己紹介をするとともに、お互いのスタンス・立場を知って共有し、今後のつき合いを円滑にする、という目的もある。たとえば、立場が下の人間から先に名刺を渡して名乗ることで、「私はあなたに敬意を払っています」という非言語メッセージを発することになり、コミュニケーションの円滑化につながる。したがって、交換の順序なども重要なコミュニケーション手段のひとつであり、しっかりと把握しておく必要がある。

ア：適切。基本的に、立場が下の人間から先に名刺を差し出す。イ：適切。訪問した人から先に名刺を渡す（※訪問した人が目上の場合は、訪問された人が先に名刺を渡すこともある）。ウ：不適切。複数で訪問したときは、上司が先に名刺交換をし、その次に部下が名刺交換を行う。エ：適切。相手が複数いるときには、上司に先に名刺を渡す。

(4)

設問1【解答】ウ

【解説】

会社の組織は、責任者の課長職相当ごとに仕切られているといえる。よって、他部門の管理備品を借用するときは、たとえ親しい友人がいるとはいえ、上司に申告・相談すべきである。その結果、了承を得たら、上司から先方に電話などで断りを入れてもらい、借用する。また、会社指定の借用用紙があるならば、それに記入し、会社指定の正当な手続きをもって申請する。

設問2【解答】エ

【解説】

一般的に、仕事で使用するためにカメラを借用したとなれば、組織上は上司の了解を得ていたとみなされるものであり、その関連事項に関して上司が把握していないというのは問題である。まずは上司に相談し、次の手順の教示を受けるのが望ましい。当該組織では、カメラは「落としたり壊してしまうかもしれない」「紛失してなくしてしまうかもしれない」などのリスクを当然考えているはずである。したがって、勇気をもって上司に相談するべきである。アのように、購入しての返還は絶対してはいけない。ウのように、遅れてからの相談も、事態を悪くさせる可能性があるので避けるべきである。

(5)

設問1【解答】エ

【解説】

好き嫌いは価値観に直結しており、価値観に正誤や優劣をつけるのは難しい。どちらが正しいか議論をしても不快感だけが残ってしまう危険性がある。そのような不毛な議論を避けるために、相手の価値観に理解を示しながら自分の意見を述べると、相手に受け入れてもらいやすい。アは、嫌いな理由や誰が言っているかを尋ねても建設的な議論に発展しない。イは、十分に議論を尽くしお互いに理解し合ったあとでは有効な場合もあるが、会議の雰囲気が悪くなったまま多数決をとっても不快感を解消することにはならない。ウは、アと同様、相手の価値観を一方的に変えようとするのは難しく、不毛な議論に陥る危険性がある。

設問2【解答】イ

【解説】

チーム・コミュニケーションをスムーズに運ぶためには、まとめ役のコミュニケーション・スキルが重要になる。まとめ役や仲介役は自分の意見はいったん棚上げにし、参加者すべてに意見を述べるチャンスを作り、耳を傾け、理解を示す。全体の流れをつかんだあと、意見を集約することが大切だが、意見が割れた場合は多数決もやむを得ない。問題の場面は、雰囲気が悪くなり意見が言いにくくなっているため、議長はほかの人の意見を促し、意見を述べやすくすることが大切である。ア、エは、自分の意見を述べているので不適切。ウは、山口さんに対して悪意が表れているので不適切である。

問5

(1)

設問1【解答】イ

【解説】

ア：不適切。「え、そんなはずは・・・」は、不要である。いくら内心そう思ったとしても、客に対して結果的に失礼にあたることは、ことばに出したり表情に出したりしないように気をつけなければならない。イ：適切。在庫がないために取り寄せになってしまうことを、謝罪とともに簡潔に述べている。ウ：不適切。「前回購入された際、試着されなかったのですね」は、不要である。間接的に、前回合わないサイズを購入した客を責めることになってしまうので、このような発言は控える。エ：不適切。在庫がないことに対する謝罪のことばがない。

設問2【解答】エ

【解説】

ア：「測りますね」ということば遣いが不適切である。「測らせていただいてもよろしいですか」などのように許可を請うことば遣いが適切。また、ウエストサイズにせよ、住所などの連絡先にせよ、プライバシーにかかわることなので、最初に「恐れ入りますが」といったクッションことばが必要である。イ：「正確なウエストサイズもお教えいただけますか」とあるが、個人の記憶はあてにならないところもあり、また、計測時から時間が経過していればサイズが変わっている可能性もあるので、このように取り寄せる場合には、実際に計測したほうが間違いがない。ウ：「ウエストサイズをこちらにご記入くださいますか」と記入を依頼して計測しないところが、イと同様に不適切である。エ：適切。ことば遣いも適切であり、また、計測をしてもよいかと聞いているところも適切である。

(2)

設問1 【解答】ア

【解説】

穴が開いていたという客のことばを受けて、こちらが状況をしっかりと受けとめるためにも、「穴が開いていたのですね」と繰り返してもよい。穴がいくつ開いていても不良品であるので、イのように数を聞いたところで問題解決にはならない。ウやエのように、客を疑うようなことを言うてはならない。

設問2 【解答】ウ

【解説】

本来、客としては購入したのであるから、そのセーターを着ることを望んでいる。同じセーターの在庫があるかどうかをすぐに調べるのが適切である。アのように、まずはセーターを持ってきてもらうような言い方はしてはいけない。店の失態でセーターに穴が開いていたのにもかかわらず、持ってきて欲しいというのは都合がよすぎる。客によっては店まで行くことが負担になることもある。イのセーターの穴について客に尋ねても、客のクレームの対応にはならない。エの返金をすればことがすむというような対応は、適切ではない。

(3)

設問1 【解答】イ

【解説】

インタビューにも礼儀がある。相手がどういう人か、事前にできる限り調べておくことを怠ってはならない。この場合、作家の代表作ぐらいいは読んでおいてから、インタビューに臨むべきだった。礼儀の問題だけではない。インタビューには必ずテーマがあるが、相手の考え方や生き方を事前に知っておくことは、相手とそのテーマを関連づけるうえで、大切な視点を提供してくれる。聞くべきテーマを明確にしておく。そして、聞く相手のことを十分に調べておく。これらは、インタビューに臨むときに求められる、最低限度のマナーであり、ノウハウの基本である。

設問2 【解答】ア

【解説】

聞き手が、相手に対して深い興味と関心をもっていなければ、インタビューにおける良好な人間関係は結ばず、成果も期待できない。たとえソファに座る場合であったとしても、相手の話にしっかりと向き合い、話を聞きもらすまいとする意識をもつことが基本であるが、その意識は、姿勢としても表現される。AとCであれば、相手がどのような座り方をしたとしても、聞き手としては身を乗り出して「聴く」意志を、姿勢のうえで表現できている。

(4)

設問1 【解答】エ

【解説】

面接官の質問では、百貨店を志望する理由を聞いている。したがって、アとウは、質問とずれた回答である。イは、コミュニケーション能力が高いことは、PR材料のひとつであったとしても、それを評価するのは企業側であるし、面接には謙虚さも必要である。エは、自分の強みをさりげなく盛り込みながら質問に的確に回答しているので、適切である。

設問2【解答】エ

【解説】

ア：不適切。面接官にとって聞きたいのは、なぜ他社ではなく、この企業を志望しているのかである。そこで、「大手百貨店の中で顧客サービスが他社に勝るから」などと抽象的な応答をするよりも、具体的な経験談を通してその企業への想いを語るのは、むしろ好ましく、説得力を増している。イ：不適切。面接は、自己紹介とは趣旨が異なる。限られた時間の中で、面接に必要な情報を取捨選択しながら話す。ウ：不適切。この面接では、希望する配属先については質問されていない。また、管理部門においてもコミュニケーション力は必須要件であり、十分に活かすことができるので、この場であえて言う必要はない。エ：適切。敬語の使い方であるが、身内のことは、「お母さん」という尊敬表現ではなく、「母」と謙譲表現にするのが正しい。

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.2008