

コミュニケーション検定

初級 知識試験

<サンプル問題>

正答・解説

問題 1	エ	問題 2	ウ	問題 3	ア	問題 4	ア	問題 5	エ
問題 6	イ	問題 7	ウ	問題 8	イ	問題 9	ウ	問題10	エ
問題11	イ	問題12	イ	問題13	ウ	問題14	イ	問題15	エ
問題16	ウ	問題17	エ	問題18	エ	問題19	エ	問題20	イ
問題21	エ	問題22	イ	問題23	イ	問題24	エ	問題25	ウ
問題26	イ	問題27	イ	問題28	ウ	問題29	ウ	問題30	ア

サーティファイ
コミュニケーション能力認定委員会

<Part 1>

設問 1

【正答】エ

【解説】

オンラインコミュニケーションでのポイントを問う問題である。

ア：不適切。オンラインでのコミュニケーションでは、場の雰囲気など、受け取れる情報量が対面時よりも少なくなる。イ：不適切。オンラインコミュニケーションにおいては、インターネットを介することでコミュニケーションのテンポがずれやすい。したがって、文章は短めにする、具体的に話すなど、オンラインの特性を考慮した工夫をする必要がある。ウ：不適切。オンラインでもそうでなくてもコミュニケーションは相手との相互理解が肝要であり、相手の反応は重要である。エ：適切。発話のタイミングが重ならないよう、互いに気を配る行動がオンライン上での会話をスムーズに進めるコツである。

設問 2

【正答】ウ

【解説】

自分の都合が悪いときの相手への対応を問う問題である。日常生活のなかで、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、自分のほう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、上手な聞き方の一つである。

ア：不適切。視線をそらす（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：不適切。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友人に対する態度としては不誠実である。ウ：適切。友人から聞かれたことの要点を伝えてから自分の都合を伝えるのが適切な対応である。エ：不適切。笑顔で伝えるところはよいが、理由を話さないのは相手に不信感を抱かせる可能性がある。

設問 3

【正答】ア

【解説】

誤解や伝達ミスを予防するための「確認のための応答」についての問題である。

説明のなかに自分の知らない用語があるとき、それを放置したまま対応すると誤解や伝達ミスにつながりかねない。まして、入社 2 年目では、わからないことばがあることは当然なので、謙虚に尋ねることが重要である。

ア：最も適切。自分が可能な範囲で積極的に参加することにより、誠実さとともに、自分の理解レベルが相手に伝わり、相手も返答しやすくなる。イ：最も適切とはいえない。入社 2 年目ではわからないことばがあることは当然であり、知らない用語があったことを正直に伝えるのはよい。ただし、「～なんて知りません」という表現は投げやりな言い方であり、好ましくない。確認するときは「不勉強で恐れ入りますが、教えていただけますか」など丁寧な姿勢を示す。ウ：最も適切とはいえない。相手に依存する質問の仕方は適切とはいえない。また、わからないことばがあることは当然という態度ではなく、自分からできるだけ知ろうとする姿勢が重要である。エ：不適切。知らないのに知っているかのように装ったり、確認もせず想像だけで対応したりすると、あとで問題が起こるリスクが高まる。

設問 4

【正答】ア

【解説】

良好な関係を維持する応答について問う問題である。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のは、相手にも自分にも有益である。また、聞き方として、うなずき、会話を促すことば（あいづち）、確認のための繰り返し、アイコンタクトは基本である。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。相手の話を受けて、こちらから問いかけることで話を深めるなど、双方向のコミュニケーションになるような対応が、相手も話しやすい。したがって、選択肢アのように、自分の心に響いたところで質問を挟みながらうなずいて聞く応答が適切である。また、アイコンタクトはまっすぐに目や口・のど元などを見るのが基本で、下からのぞき込むような態度はあまり好ましくない。

設問 5

【正答】エ

【解説】

場面に応じ、目的を意識したコミュニケーションがとれるかについて問う問題である。

ア：最も適切とはいえない。この場合の目的は、客が満足する説明をすることである。専門用語に対して知識のない客であれば、わかりやすいことばで説明する必要がある。また、すべての客が詳しい説明を求めているわけではないので、その客の立場で考えた対応が求められる。イ：最も適切とはいえない。説明の目的は、相手に理解してもらえるようにわかりやすく伝えることである。大勢の人に対して説明する場合はもちろんであるが、たとえ一人に説明する場合であっても、思いつくままではなく、話す内容は事前に整理しておく。また、話している最中にも話の順序を意識することを心がける。ウ：最も適切とはいえない。報告の目的は正確に情報を伝えることである。ただし、電話で報告するという場面で、時系列で先方とのやり取りを話すのは無駄が多くなる。電話では要点を絞って報告するようにする。エ：最も適切。この場合の目的は、説明した内容を相手に理解してもらうことである。そのためには、一方的に話すのではなく、理解を確認しながら話すことが効果的である。

設問 6

【正答】イ

【解説】

最も重要な情報を的確に伝えることについて問う問題である。

ア：最も重要ではない。「仕事がかどらない」という今の状況を伝えても、この情報だけでは、自分が期待することとは違う対応となりかねない。現場にいて推測される原因と、自分がどうしてほしいのかを具体的に告げることが重要である。

イ：最も重要である。問題のある現場の状況を自分の把握できる範囲で伝え、現場の環境設定に詳しい相手の助言に従うと、早い解決が期待できる。ウ：最も重要ではない。もしかするとスイッチ一つで直ることかもしれないのに、原因を探らず、「ほかの部屋に移りたい」というのは先走った考えである。エ：最も重要ではない。突然「空調の設備について詳しく知りたい」と言われたとき、背景となる状況の報告がないままでは、その真意を図りかね、どのように説明してよいか迷ってしまう。

設問 7

【正答】ウ

【解説】

話の内容に応じた効果的な構成方法を問う問題である。

ア：最も適切とはいえない。新入社員研修全体においては、ナンバリングを使用すると効果的な場面もあるが、自分の失敗談を話す場面では、「5W2H」や「主―話―主」を使用すると、聞き手が具体的にイメージをもちやすく、効果的である。イ：最も適切とはいえない。興味をもってもらうように商品を紹介するには、消費者の購買行動を示した「AIDMA の法則」を使用すると効果的である。ウ：最も適切。自社商品のアピールポイントは、多すぎても煩雑になり、少なすぎても説得力に欠ける。「弊社の商品のメリットを説明します。一つ目は…。二つ目は…」などのように、ナンバリングを使用して説明すると伝わりやすい。エ：最も適切とはいえない。いつ、どのように、などを踏まえて「5W2H」を使用して、具体的に順序だててすっきりとまとめるのが効果的である。

設問 8

【正答】イ

【解説】

どのようなことばを使えば、できるだけ情報を正確に伝え合えるかを問う問題である。

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したりする必要も出てくる。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が重要である。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る。伝える順序は、「①今朝かばんを棚に置き忘れたこと」「②行き先、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 9

【正答】ウ

【解説】

わかりにくい言い回しのポイントを理解しているかを問う問題である。

ア：不適切。主語と述語の対応は適切である。イ：不適切。目的語「しめいじたい（指名辞退）を」にかかる形容詞は、長すぎる複雑な構文とまではいえない。ウ：適切。「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」「辞退」とも考えられる。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、できるだけ引っかか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。聞き手が理解しやすいかどうかを、常に考える姿勢が、このようなポイントに気づく力を養ってくれる。エ：不適切。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、忘れてしまうおそれはないと考えてよい。

設問 10

【正答】エ

【解説】

相手に合わせたコミュニケーションについて問う問題である。コミュニケーションは常に相手を意識して働きかける。設問のケースでは、大学生が一方向的に中学生に話して聞かせる状況である。このとき、相手にわかりやすく伝えるには、コミュニケーションの相手となる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、属性、生活環境などを考慮し、相手に合った題材や例示、表現などを用いる必要がある。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ことも考慮する。

ア：不適切。親しみを表現するのはよいが、敬語を使用しない、くだけすぎたことば遣いは、大勢の聞き手を相手にした講演会では好ましくない。イ：不適切。話のトピックの性質上、相手にとって聞き慣れない表現はなるべく避けて、普段使いのことばで説明するのが好ましい。やむを得ず使うこともあるが、その場合は、理解を促す丁寧な補足が必要である。ウ：不適切。特に耳から情報を得る場合は同音異義語に注意し、資料等の視覚的情報も活用しながら、聞き手が十分に理解できるように工夫することを心がける。エ：適切。

設問 11

【正答】イ

【解説】

SNS の書き込みに関する基本的な留意点について問う問題である。

ア：不適切。不特定多数が見る場所には個人情報を書き込まない。イ：適切。発信元が公式な組織であることを伝えることは、情報の信頼度を高める。ウ：不適切。ステルスマーケティング（相手に宣伝であることを悟られないように宣伝すること）に近いやり方であり、情報の信頼度を下げ、不信感につながりかねない。エ：不適切。他校の学園祭と一方向的に比べるのは失礼にあたり、比較された大学に通う学生はよい気分にならない。特定の誰かを傷つける可能性がある書き込みは避ける。

設問 12

【正答】イ

【解説】

指示どおりに仕事を遂行できない場合の対応について問う問題である。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、重要度の高いものから優先的に、「謝罪→許可願→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。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、予定どおり仕事ができそうにない場合は、早めに経過報告をして、指示を仰ぐか許可を得る必要がある。

ア：最も適切とはいえない。対応の不備に対する謝罪を付け加える必要がある。イ：適切。端的に謝罪→要望を伝えたあと、理由を説明している。ウ：不適切。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：最も適切とはいえない。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。

<Part 2>

設問 13

【正答】ウ

【解説】

名指し人が不在の場合の対応の仕方を問う問題である。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不適切な対応である。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取れるように自分が対応するのが適切である。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。突き放したような言い方であり、客に対して不親切な対応である。

設問 14

【正答】イ

【解説】

電話対応の基本を問う問題である。

ア、ウ、エ：適切。イ：不適切。ビジネスの電話対応の基本としては、外出先や出張先、用件まで具体的には伝えない。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。

設問 15

【正答】エ

【解説】

訪問時の基本を問う問題である。

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、相手に向かって文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場合のように名前の話題が挙がっている場合には、フルネームを名乗ると、相手により印象づけられる。

設問 16

【正答】ウ

【解説】

名刺交換の基本を問う問題である。

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、互いの立場を知って共有し、今後の付き合いを円滑にする目的もある。たとえば、立場が下の人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伝えることになり、コミュニケーションを円滑にする。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過程の一つであり、しっかり把握しておく必要がある。

ア：適切。基本的に、立場が下の人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。相手が複数人のときには、上司へ先に名刺を渡す。

設問 17

【正答】エ

【解説】

確認や報告の基本を問う問題である。聞き間違いが生じないように具体的な日付で答えるとよい。

ア：最も適切とはいえない。今月の 10 日か来月の 10 日かわからない。イ：最も適切とはいえない。起点日のずれによるコミュニケーションミスが生じる可能性がある。日付を具体的に伝える必要がある。ウ：不適切。予定が決まっている場合は、日付を明確にする必要がある。エ：最も適切。

設問 18

【正答】エ

【解説】

一般的に、仕事で使用するために会社所有のカメラを借用したとなれば、上司の了解を得ているとみなされる。その関連事項を上司が把握していないのは問題である。まずは、上司に相談するのが望ましい。また、会社としては、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想定しているはずである。その面からも、上司に相談して、指示を仰ぎ、早めに適切な対処をするべきである。

ア：不適切。報告もせず勝手に購入して返すべきではない。イ：最も適切とはいえない。まず上司に報告をする必要がある。ウ：不適切。遅れてから相談しても、事態を悪化させる可能性がある。エ：最も適切。

設問 19

【正答】エ

【解説】

チーム・コミュニケーションにおいて、相手の意見を尊重することについての問題である。

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は、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：不適切。嫌いな理由を尋ねても建

コミュニケーション検定 初級 サンプル問題

設的な議論に発展しない。イ：最も適切とはいえない。十分に議論を尽くし、互いに理解し合ったあとであれば有効な場合もあるが、場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はできず、問題は解決しない。ウ：不適切。選択肢アと同様、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。エ：最も適切。

設問 20

【正答】イ

【解説】

チームでの作業時に、発言を促す際の手法について問う問題である。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、議論を重ねても折り合いがつかなければ多数決もやむを得ない。雰囲気が悪くなり意見が言いにくくなっているときには、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：不適切。自分の意見を述べているが、ここではほかの人の意見をうながすのが望ましい。イ：適切。ウ：不適切。ロックが嫌いなのは山口さんだけであると決めつけているとも受け取れる言い方である。

設問 21

【正答】エ

【解説】

テキストコミュニケーションでアポイントメントを取る際の基本を問う問題である。Eメールで訪問予約を取るときには、何のために訪問を希望しているのかを件名に入れて目的を告げる必要がある。ア：不適切。訪問の目的(用件)がなく、訪問したいという希望のみを書いている。イ：不適切。訪問予約の依頼というEメールの目的が相手に伝わらない。ウ：不適切。Eメールの目的が書かれていない。取引先は毎日大量のEメールを受けとり多忙であると認識し、端的にEメールの目的を書き、相手の時間を浪費させないような配慮が必要である。エ：適切。何のために面談を希望しているのかを件名だけで具体的にわかるように工夫している。

設問 22

【正答】イ

【解説】

テキストコミュニケーションの基本を問う問題である。ア：不適切。相手のおおまかな希望がわかったので、再度、自分の都合のよい時間をいくつか候補として挙げて確認するのがよい。イ：適切。ウ：不適切。所要時間は、大体の目安を告げておかないと相手の業務に差し障りが生じる可能性がある。当日、予定の時間を超過するような事態になった場合は、別日を設定するかそのまま延長するか、そのときの双方の都合で調整すればよい。エ：不適切。自己紹介は、多少であれば、物事を円滑に進めるなど役に立つこともあるが、わざわざ作成してまで送る必要はない。

設問 23

【正答】イ

【解説】

接客・営業時の聞く姿勢、およびわかりやすい説明の仕方について問う問題である。

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 24

【正答】エ

【解説】

接客・営業の基本的な姿勢、対応について問う問題である。

ア：不適切。「測りますね」ということば遣いが不適切である。「測らせていただいでよろしいですか」などのように許可を請うことば遣いが適切である。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を入れると丁寧さが増す。イ：最も適切とはいえない。「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：最も適切とはいえない。丁寧さに欠けている。「ウエストサイズをこちらにご記入くださいますか」などと依頼するとよい。エ：最も適切。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。

設問 25

【正答】ウ

【解説】

クレーム対応のポイントとクレームをさらに拡大する原因について問う問題である。テキストベースの対応であっても、基本は対面と同じ丁寧な対応が必要である。

ア：最も適切とはいえない。ビジネスチャットでは簡潔な文章が求められるが、無駄のない対応とはいえない。また、結論は先に記載する。イ：不適切。丁寧なことば遣いではあるが、謝罪のことばがない。客の不満は商品を届けてほしいというところにあるため、まず到着に関して触れるのが適切である。ウ：最も適切。エ：不適切。チャットは簡素な文面でやり取りをする傾向にあるが、相手への敬意を忘れず丁寧な対応をするため、敬語を使用する。

設問 26

【正答】イ

【解説】

相手の不満をさらに拡大させることなく、相手の立場になって、必要な情報をどう提供するかを問う問題である。

ア：不適切。客の質問に対しての返答になっていない。これでは、客の不信感を解

消できない。イ：適切。ウ：不適切。謝罪がなく、「困りましたね」と他人事のような返答であり、客の不満をさらに拡大させる可能性がある。エ：不適切。言い訳に聞こえかねない言い方である。

設問 27

【正答】イ

【解説】

インタビューに関する基本知識を問う問題である。

ア：不適切。最初に挨拶や自己紹介などをしてからインタビューに臨むほうが好ましい。イ：最も適切。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、作家の代表作くらいは読んでから、インタビューに臨むべきだった。ウ：不適切。特にオンラインでのコミュニケーションでは感情表現が伝わりにくいので、多少大げさに驚きや喜びなどを表現したほうが伝わりやすい。エ：最も適切とはいえない。冊数を聞いた理由とつながりのある質問をするのが好ましいが、「今後の抱負に変えるべきだった」とまではいえない。

設問 28

【正答】ウ

【解説】

インタビューの基本姿勢についての問題である。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。

ア：不適切。質問と応答によって引き出されることはあるが、思いついたことを脈絡なく質問していくことは、相手の話を聞いていないのと同じで失礼である。相手の話を掘り下げる形で、質問を重ねていくのが望ましい。イ：不適切。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。ウ：適切。エ：不適切。インタビューは聞くべきテーマなどから、必要な情報を聞き取るものである。聞き手の意見を積極的に披露する必要はない。

設問 29

【正答】ウ

【解説】

WEB ツールによる面接時の留意点について問う問題である。

ア：不適切。通信環境および設備などは必ず事前にチェックし、面接が行えるかを確認する。イ：最も適切とはいえない。通信が突然遮断されたり、パソコンが停止したりするなどのトラブルに備えて、指定時間より前に接続しておく。ウ：最も適切。エ：最も適切とはいえない。志望動機など、長く発言する際には、聞き手がその発言が終わるタイミングを計りかねることが多いため、自分の発言の最後がわかるようにすることが望ましい。

設問 30

【正答】ア

【解説】

面接官からのさまざまな質問に答える際のポイントを問う問題である。

ア：適切。志望動機を聞かれた際に必ず盛り込みたいのは、その会社に興味や関心をもった具体的なポイントや理由であり、簡単なエピソードなども含めるとよい。

イ：不適切。伝えるべきはいかに自己分析ができているかということではなく、長所と短所の具体的な内容である。たとえば、「長所は協調性です」とまず結論を述べ、その理由や根拠につながるエピソードなどを具体的かつ簡潔に伝える。ウ：不適切。このような場合は、反論したりムツとしたりせず、「ご指摘いただきありがとうございます。私のことば不足ですので、その点についてもう一度ご説明させていただきます。私のことば不足ですので、その点についてもう一度ご説明させていただいてもよろしいでしょうか」など前向きな表現で対応するとよい。エ：不適切。わからないことや想定外のことを質問されたら、沈黙するのではなく、「申し訳ありません。勉強不足ですが」と潔く認め、自分なりの回答を示すのが誠実な対応である。

