

# コミュニケーション検定 上級 知識試験 ＜サンプル問題＞

【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。なお、ボールペンや万年筆等で記入した場合は、採点されません。
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	

サーティファイ  
コミュニケーション能力認定委員会

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) >

設問1. オンラインでコミュニケーションをとるときに意識すべきことを述べた文として、**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が、オンラインでは伝わりにくいこともあることから、特に意識することが大切である。
- イ オンラインでのコミュニケーションでも、送り手が伝える情報には、送り手が意識しているようにいまいと、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、オンラインでは時間のずれが生じやすいため、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 オンラインで情報のやり取りを行う場合、送り手と受け手の間にオンラインコミュニケーションの知識・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。

設問2. あなたが昼休みに会社の上司2人と話していると、フィギュアスケートの話題になりました。あなたはスポーツにあまり興味がなく、積極的に話の輪に加わることに対して抵抗感があります。このような場合の態度として、最も適切なものを選びなさい。

- ア ときどきうなずきながら、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 興味が全くないので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 積極的にことばをはさみながら聞き、「業務に戻ってからもっと話を聞かせてください」と言う。

設問3. あなたは、部下から AI を活用した新システムによる営業企画の報告を受けています。話を聞いている途中で、新システムの完成予定日を確認したいと考えました。このときの部下の報告を聞く対応についての説明として、適切なものを選びなさい。

- ア 忘れてしまうと困るので、思いついたときに、「ちょっといいかな」と部下の話を中断して、確認する。
- イ 部下がわかりにくかった点に自分で気づくことに意義があるので、指摘はしないようにする。
- ウ 部下の表情や話について意識を向けながら聞き、報告が一段落したときに自分の疑問を確認する。
- エ 新システムの開発に関する話が出たときに、アイコンタクトでシステム完成予定日について報告するように促す。

設問4. 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、あなたは、明日の午前中は、別の報告書を仕上げる予定があります。そこで、あなたが「予定が変更になったのでしょうか？」と尋ねると、上司は困った表情で、「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、最も適切なものを選びなさい。

- ア 上司の表情から、これ以上話さないほうがよいと判断し、「承知しました」とだけ言う。
- イ 「急いでいるようですね」と上司の事情を理解したうえで、「でも無理です」と言う。
- ウ 自分の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 変更の理由を聞き出したかったが、無言でうなずいて、いったんその場を離れる。

設問5. 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重要です。事態が起こった原因が目的を意識しなかったことによ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「私は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が順にそれぞれの感謝の気持ちを伝えたところ、退職者が泣いてしまった。

設問6. 市の環境保全課が、来年度から実施する「ゴミの分別の分類変更」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について、次の①～④を並べ替えた順序として、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（柱を裏づ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7. 顧客ヒアリングの結果報告の提出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

設問8. ことばの選択について、次の会話文と同じ問題点をもつものを選びなさい。

「そんなことをしますと、あとで後悔しますよ」

- ア 「彼の母親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、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9. あなたは、話をする際、情報をただ羅列するのではなく、心地よいリズム感を出すことによってわかりやすく、かつ説得力を増したいと考え、いろいろと工夫しています。次のAとBの話し方について、あなたが工夫したことが効果的に表れている話し方とその理由の説明として、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は、読点のところで情報を区切りながら、連用形を次々と繰り出している点にリズム感があり、効果を上げている。
- イ Aは、一つのセンテンスのなかに、六つもの情報を、コンパクトに詰め込むことができた点にリズム感があり、効果を上げている。
- ウ Bは、全体を二つのセンテンスに分け、それぞれを連用形のスタイルにまとめて繰り返した点にリズム感があり、効果を上げている。
- エ Bは、それぞれのセンテンスでスタイルを使い分けている点にリズム感があり、効果を上げている。

設問10. 次の会話文についての説明として、適切なものを選びなさい。

Aさん 「これから直接、伺いましょうか？」

Bさん 「だいじょうぶです」

- ア 普段よく耳にする会話であり、まったく問題のない表現である。
- イ 「直接」「だいじょうぶです」は婉曲表現でなく、失礼にあたる表現である。
- ウ 「これから直接、伺いましょうか？」は、普通は使わない表現である。
- エ 「だいじょうぶです」は可否が紛らわしい応答である。

設問 11. あなたは、あなたが中心となって活動している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。この説明会では、今後、この商品の営業を行う担当者にとって営業活動に有効な資料も準備したいと思います。この場合に、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 12. あなたは、大学のオンライン授業で 15 分間の研究発表をします。オンラインでの発表は初めてです。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、使用するパソコンの横に置いて、発表時に間違えずに読み上げられるよう何度も練習する。
- イ あがるのは目の前の聞き手を意識しすぎるためで、オンラインでは緊張はしないはずなので、練習に時間をかけなくてよい。
- 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資料にメモしておき、メモにときどき目をやりながら、通常はパソコンのカメラを見て話せるように練習を積む。

<Part 2 コミュニケーション・プラクティス (実践) >

次の状況について、設問 13、14 に答えなさい。

斉藤さんは、東西銀行で電話対応をしています。

斉藤「はい、東西銀行でございます」

菊池「DX 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「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「確認いたしますので少々お待ちください」

沢田部長のスケジュール表を確認したところ、県外に出張中で、明後日に戻ることがわかりました。

斉藤「申し訳ございません。（ A ）」

菊池「そうですか。それでは、恐れ入りますが、伝言をお願いいたします。来週のセミナーの件ですが、NIPPON 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、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、NIPPON 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たしかに申し伝えます」



設問 13. 会話文中の空欄 A に入ることばとして、適切なものを選びなさい。

- ア 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、私にご用件を承りましょうか
- イ 沢田はあいにく出張しております。よろしければ、直接ご連絡をしていただけないでしょうか
- ウ 恐縮ですが、沢田は不在にしております。戻り時間が未定でございますが、何かご伝言を承りましょうか
- エ 恐縮ですが、沢田は不在でございます。戻りましたらご連絡をいたしましょうか

設問 14. 電話を切ったあとに作成する伝言メモの書き方の説明として、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。

次の状況について、設問 15、16、17 に答えなさい。

関西商事の山本さんは、業務の引き継ぎのための挨拶回りで、後任者の早川さんとともに、取引先の東西株式会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、立ち上がって挨拶をします。

山本「お世話になっております。本日はお時間をいただき、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、そのご挨拶と後任者のご紹介をさせていただきますにあがりました」

村田「それは、どうもご丁寧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、こちらが東西株式会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。（ A ） どうぞよろしくお願いいたします」

村田「東西株式会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。関西商事の早川です。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 15. 会話文中の空欄 A 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 わたくしの趣味は野球でして、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 3 年目でして、まだまだ営業は苦手なのですが、
- エ 東西株式会社さまの商品を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 16. 会話文の挨拶、紹介の仕方についての説明として、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 山本さんだけが挨拶をして、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 挨拶、紹介などは基本に沿った対応であり、特に問題はない。

設問 17. 会話文の名刺交換の仕方についての説明として、適切なものを選びなさい。

- ア 早川さんは、名乗った際に自分から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、互いに同時に名刺を受け取るべきであった。
- ウ 早川さんと村田課長は、この場では名刺の交換をする必要がなかった。
- エ 名刺交換は基本にそった対応であり、特に問題はない。

次の状況について、設問 18、19、20 に答えなさい。

北島さん（28 歳）は、営業部門の主任職で、1 カ月前に発足した営業業務改革プロジェクトのリーダーです。人事評価の権限はないものの、プロジェクトのメンバー 2 人（両名とも入社 3 年目の営業職で、プロジェクト業務は未経験）への指示や指導を任されています。3 人とも日常業務と兼任でプロジェクトを担当しています。

ある日、支店長・課長会議が開かれたあと、北島さんは課長から呼び出されて、次のような叱責を受けました。

課長「プロジェクトの進捗よくが当初の予定より大幅に遅れているので、半年後のゴールに向けての新たな進捗よく予定を構築して、1 週間後の支店長・課長会議に提出することになりました。なお、期間中の取り組み事項については、「改善」ではなく「改革」レベルの内容にしてください」

その日の午後、プロジェクトメンバーで打ち合わせを行い、北島さんはメンバーに次のように指示しました。

北島「プロジェクトの進捗よくと取り組みの現状について、大幅な遅れに対する対応の不備を指摘されています。ですので、明後日の昼の打ち合わせまでに企画案を提出してくれませんか。なお、企画に際しては、（ A ）」

2 日後、北島さんの手元には A 4 用紙 3 枚がとじられた企画案が 2 人からそれぞれ提出されました。そして、① 2 人は北島さんに説明を始めました。

そののち、企画案の選定と取り組み項目の分担も終わり、北島さんとメンバーは日常業務と兼務しながら取り組みを続けていました。

1 カ月後、②北島さんに、メンバーの 1 人が連絡したいことと相談があるので時間をもらえないかと申し出てきました。場所を変えてそのメンバーに向かい合うと、その人は、初めてのプロジェクト業務で戸惑うことが多く、進捗よくが遅れていること、また、進め方でアドバイスがほしい、とのことでした。

設問 18. 会話文中の空欄 A に入ることばの説明として、適切なものを選びなさい。

- ア 課長が話した内容をそのままはっきりと説明して、企画案は 2 人の意見を十分に練り込んだものとしてほしい旨を伝える。
- イ 課長が話した内容の要点を伝えて、企画案に盛り込む要素を 5W2H で説明し、作成を任せて、連絡・相談をいつでも受けることを伝える。
- ウ 課長が話した内容の要点を伝え、成果を明確に示すとともに、成果が出たときの報酬の高さを強調してメンバーのやる気が高まるように導く。
- エ 課長が話した内容の要点を伝えるとともに、自分の意見を繰り返し伝えたいので、仕事の進め方についてはメンバーの自主性を尊重して、進ちょくは本人たちに任す。

設問 19. 会話文の下線部①における北島さんの対応として、不適切なものを選びなさい。

- ア 報告書を受け取った時点で、まずはねぎらいのことばを相手に伝わるように明示し、それから本人の目の前で報告書に目をとおす。
- イ 報告を受ける際には、最後まで聞くことを心がけ、話の腰を折らない。また、内容を繰り返したり質問をしたりして、説明の要点を明確化するように導く。
- ウ 企画内容を考案するうえでの途中の苦労やアイデアについての説明はほどほどに聞き、論理的に構築された部分を優先的に吟味し、結論を聞き出していく。
- エ 企画の取り組み内容が、図表やフレームワークを用いてわかりやすく表現されているかを十分にチェックし、使用されている情報などの裏づけも確認する。

設問 20. 会話文の下線部②における北島さんの対応として、部下を育成する視点から見た場合、適切なものを選びなさい。

- ア 相談内容を聞き出していくなかで、自分の経験と照らし合わせながら、そのような場合には自分はこのような対処を行ったなどの成功談を熱く語り、参考にしてもらおう。
- イ 相手の悩みや直面している問題を明確に聞き出したあとで、問題を整理し、どのような解決方法が考えられると思うかについて相手の意見を確認し、その方向性についてアドバイスする。
- ウ 自分で対応することが困難な部分のある相談内容でも、頼りにされたわけであるから全力で支援に取り組み、相談内容がより早く解決するよう援助する。
- エ 相手が相談しやすいように、相談を受ける会を定期的に設ける。また、「コミュニケーション」の場も有効であるので、相手や TPO に応じて使い分けていく。

次の状況について、設問 21、22、23 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。また、できるだけ残業をしないように心がけており、終業時刻の午後5時までに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、ある日、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、小声で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、「5時までには一生懸命仕事をし、与えられた仕事をきちんとなしている。先輩社員にも5時までに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」と考え、それを上田さんに伝えました。

佐藤「（ A ）」



設問 21. 会話文中の空欄 A について、今後、上田さんとの関係を良好に保つために佐藤さんが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すが、今後は帰る前に周りの人に手伝えることがあるか声をかけてみますね

設問 22. 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、一人異なる行動を心配したのかもしれない。
- イ 上田さんがそっと小声で注意したのは、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、一人だけ早く帰るのが面白なくて、いじめようとしているのかもしれない。
- エ 上田さんは、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 23. 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、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まわ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。

次の状況について、設問 24、25 に答えなさい。

大空株式会社の営業部に勤めている高橋さんは、転職を考えています。WEB ページ上で中途採用の求人を行っている企業を見つけたため、その企業あてに応募に関するEメールを送ります。

【件名】

採用試験応募についてのお問い合わせ\_高橋和夫

【本文】

WEB 産業株式会社 採用ご担当者様

初めてご連絡いたします。①高橋和夫と申します。

②貴社の WEB ページにて営業職に関する求人を拝見し、応募したく、ご連絡いたしました。

私は、現在、メーカーの営業を担当し、3年ほど現在の職種に従事しております。貴社の事業内容を確認したところ、私の経歴が活かせると感じました。

つきましては、③面接の機会を 15 日（月）の週にさせていただきませんか。

また、応募に伴い、確認したい箇所があり、下記の通り質問をさせていただきます。

1. 営業職の募集との記載がありますが、企画関係の経験も必須でしょうか。
2. 繁忙期はいつごろでしょうか。
3. 平均年齢は WEB ページで確認できました。社員の年齢構成を教えてくださいませんか。
4. 働き方改革への取り組みはされていますか。
5. 先日、CDE 会社との業務提携を発表されていましたが、AI 部門に注力していくということでしょうか。
6. いつから働くことができますか。
7. 勤務地の希望は聞いていただけますか。
8. 最後に、貴社の今後の海外での営業戦略について、ご教示願います。

④お忙しいとは存じますが、ご検討ご確認のほど、どうぞよろしく願いいたします。

\*\*\*\*\*

高橋和夫

〒123-1234

東京都あいう市えお町 1-1-1

電話:03-1234-1234

e-mail:sato.kazuo@mail.com



設問 24. E メール文の下線部①～④の説明として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 下線部①：E メールで氏名を名乗るときは、「申します」よりも「です」のほうが適している。
- イ 下線部②：「貴社」は口語表現であり、「御社」にするとよい。
- ウ 下線部③：まずは面接の機会を願い求める依頼文にするのが好ましい。
- エ 下線部④：「お忙しいとは存じますが」は押しつけがましいので、「恐れ入りますが」がよい。

設問 25. 高橋さんが送った E メール文についての説明として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 件名に氏名のみを記載すると迷惑メールと間違われる可能性があるため、要旨と氏名の両方を記載しており、好ましい。
- イ 現在の職業や経歴についての詳細は、初めての E メールでは伏せるべきなので、「3年」や「営業部」などの表現は避けたほうがよかった。
- ウ 志望理由は、転職において最重要項目であるため、別に作成して添付すべきであり、本メールでは分量が少なすぎる。
- エ 質問の数は多ければ多いほど応募に関する熱意が伝わり、好ましい。

次の状況について、設問 26、27、28 に答えなさい。

相沢さんは、デパートの案内係として勤務しています。今、相沢さんは接客中で、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、あとから来た客が「ちょっと聞きたいんだけど」と、先客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「(あとから来た客に対して) ①お客さま、ただいまこちらのお客さま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「少しだけ。眼鏡売り場はどこ？」

相沢「眼鏡売り場でございますか。( A )」

客「え、眼鏡置いてないの？どうしよう。それじゃあ、近くで眼鏡を売っているところはない？  
どうしても今日の夕方までに眼鏡がほしいんだけど」

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。さくら通りに松竹眼鏡店がございます」

客「さくら通りってどこ？」

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、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、松竹眼鏡店  
はそのまま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「そう、ありがとう」

～客、去る～

相沢「( B )」

先客「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 26. 会話文の下線部①の対応についての説明として、適切なものを選びなさい。

- ア 相沢さんの接客に問題はなく、適切な対応である。
- イ 「はい。何でしょうか。承ります」と言って、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るべきである。
- 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」と丁寧にお願ひし、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ほしい」という気持ちをアイコンタクトで訴えるべきである。

設問 27. 会話文中の空欄 A 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、経費上の問題で、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 28. 会話文中の空欄 B 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。ご案内を再開いたします。お待たせして失礼いたしました
- ウ お客さま、大変お待たせいたしました。どこまでご案内しましたでしょうか
- エ こんなに時間がかかるとは思ってもみませんでした。申し訳ございません。以後気をつけます

次の状況について、設問 29、30、31 に答えなさい。

運送会社に、客から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。問い合わせがあった時間は 17 : 08 です。

客 「ABC 商事ですが、配達を頼んだ商品がこの時間になっても、まだ到着していません。いつもはだいたい 16 時には届いているのに、今日はどうなっているのでしょうか。急いでいるし、今日中に商品が入ってないと非常に困ります…」

社員 「①そうですね、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 「そうですね」

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

客 「本日中っていったい何時ですか。夜中に届くわけじゃないですよね？」

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 29. 会話文の下線部①～④の社員の対応についての説明として、**不適切なもの**を選びなさい。

- ア 下線部①: 「そうですね」は、他人事のような言い方であるため、「そうですね」ではなく、「それは知りませんでした」と言う。
- イ 下線部②: 「それでは確認してみますけど」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 下線部③: 「たぶん」や「思われます」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 下線部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るのが好ましい。

設問 30. 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ばとして、適切なものを選びなさい。

- ア 「ABC 商事さまのところへの配達、大至急お願いします」
- イ 「ABC 商事さまへの配達、何時になりそうですか。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 商事さまから、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 商事さまから“商品が夜中に届くわけじゃないですよ”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 31. 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ばとして、最も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をいただき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時す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。配達には18時す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、配達に18時す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」

次の状況について、設問 32、33、34 に答えなさい。

社員が出し合って積み立てている福利厚生のための積立金の使用用途について話し合う会議で、あなたは、ファシリテーターとして参加しています。あなたは、資料を見せながら、次のことばで会議の開始を切り出しました。そのあと、議論はスムーズにすべり出し、効率的に進みました。

「それでは、会議を始めます。早速ですが、( A )。①現在、積立金として、毎月一人につき 500 円を徴収し、イベントや歓送迎会などにあてていました。しかし、新年会について、感染症の流行する時期に一堂に会することのリスクを鑑みたこと、また、各社員の休暇の時期がバラバラなため、新年会の欠席希望が多くなったことの理由から、新年会を廃止することとなりました。つきましては、徴収している積立金のあらたな使用方法について、決めていきたいと考えています。では、まず、( B )」

設問 32. 会話文中の空欄 A に入る、会議を円滑に進めるためのことばとして、適切なものを選びなさい。

- ア 今日のゴールは、積立金のあらたな使用用途を少なくとも二つ決めることです
- イ 今日のテーマは、現在の積立金の使用用途です
- ウ 今日の議題は、部門をまたぐ協同的費用である積立金の連携について方向性を検討することです
- エ 今日の目標は、積立金のアウトラインについて報告することです

設問 33. 会話文の下線部①についての説明として、適切なものを選びなさい。

- ア 始めのことばとしては冗長であり、説明過多である。
- イ このような説明は伏せて、自由な意見を募るのが望ましい。
- ウ 参加者が必ず意見を出すようにうながすべきである。
- エ 会議の目的の背景や意図を説明しているため、イメージが共有できて好ましい。

設問 34. 会話文中の空欄 B に入ることばとして、適切なものを選びなさい。

- ア 今までに開催したイベントの思い出あたりから、自由に述べていただきましょう
- イ 制限はありませんので、自由にどんどん提案を出していただきましょう
- ウ 今までの新年会のやり方について、説明をしていただきましょう
- エ 予算について、今年の監査をしている桑野さんから説明をしていただきましょう

次の状況について、設問 35、36、37 に答えなさい。

あなたは、あるスポーツクラブのオンラインでの就職試験で、学生 4 人ずつのグループ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、野田が務めたいのですが、よろしいですか」

阿部 「はい、お願いします」

坂本 「お願いします」

加藤 「お願いします」

あなた 「では、一人ひとり自由に意見を出してください。まず、阿部さんお願いします」

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

あなた 「次は、坂本さん、お願いできますか」

坂本 「はい。私は、お客さま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」

あなた 「最後に、加藤さん、お願いします」

加藤 「はい。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」

阿部 「( 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」

坂本 (うなづく)

加藤 「(うなずきながら) そうしましょう」

あなた 「なるほど、たしかにおっしゃるとおりですね。では、ハードとソフトのどちらに絞りますでしょうか。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」

阿部、坂本、加藤 「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 35. 会話文中の空欄 A 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、私の意見を言ってもいいでしょうか
- ウ ハードとソフトの両面から考えていくというのは、随分壮大な意見ですね
- 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 36. オンラインでのディスカッション中における表情やしぐさについての説明として、適切なものを選びなさい。

- ア 表情が全員に見えるように、パソコン画面のカメラ周辺を見ながら話を聞く。
- イ 大きな音は雑音に聞こえるので、小さな声で発声するように気を配りながら話をする。
- ウ 間違った発言をしないよう、手元の資料を常に確認しながら発言する。
- エ 落ち着いて見えるよう、うなずきやジェスチャーは控えめにし、あいづちなど無駄な音声が入らないように留意する。

設問 37. オンラインでのディスカッション中における言動についての説明として、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うい。
- イ リーダーシップをアピールしたいならば、ファシリテーター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うい。
- 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、結論を出す。

次の状況について、設問 38、39、40 に答えなさい。

松本さんは、社会人になって2年目で、企画研究部門に勤務しています。上司から、1週間後のオンラインによる社内会議で、既存商品の新しい販売方法についての提案を、在宅業務を行っている営業部員に向けて行うように言われました。オンラインによる社内会議は、WEB ツールを使用して行います。

設問 38. プレゼンテーションについての説明として、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、限られた時間のなかで、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従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 39. 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 WEB ツールの使用方法や、マイク、カメラなどの使用機器の操作方法を実際に確認し、実際に使用しておく。
- 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事前に渡しておく。
- エ 30 分の予定なので、質疑応答の時間を設けるために、話す内容は約 20 分とし、話すスピードや姿勢などに気をつけて練習しておく。

設問 40. 今回の松本さんのように、オンラインでのプレゼンテーションを行う場合に採用すべき構成内容についての説明として、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。

試験問題は著作権法上の保護を受けています。

試験問題の一部または全部について、サーティファイから文書による許諾を得ずに、いかなる方法においても私的使用の範囲を超えて、無断で複写、複製することを禁じます。

無断複製、転載は損害賠償、著作権法の罰則の対象になることがあります。

©CERTIFY Inc.2022