

# コミュニケーション検定

## 上級 知識試験

### <サンプル問題>

#### 正答・解説

問題 1	エ	問題 2	ア	問題 3	ウ	問題 4	ウ	問題 5	ウ
問題 6	イ	問題 7	ウ	問題 8	エ	問題 9	ウ	問題10	エ
問題11	ウ	問題12	エ	問題13	ア	問題14	ウ	問題15	エ
問題16	イ	問題17	ア	問題18	イ	問題19	ウ	問題20	イ
問題21	エ	問題22	ウ	問題23	イ	問題24	ウ	問題25	ア
問題26	ウ	問題27	イ	問題28	ア	問題29	ア	問題30	イ
問題31	エ	問題32	ア	問題33	エ	問題34	エ	問題35	イ
問題36	ア	問題37	エ	問題38	イ	問題39	ウ	問題40	ア

<Part 1>

設問1【解答】エ

【解説】

オンラインでのコミュニケーションの基本的な考え方を問う問題である。オンラインであっても、そうでなくても、コミュニケーションの基本は変わらない。

ア：適切。コミュニケーションの基本は変わらないが、オンラインでは伝わりにくいこともあることから、場の雰囲気や相手の表情など、特に意識することが大切である。イ：適切。オンラインでは伝わりにくいとはいえ、相手の意思や感情などは必ず混じるものである。ウ：適切。オンラインでは時間のずれが生じることが多い。その特性を理解して、スムーズにことばのキャッチボールができるように工夫することが望まれる。エ：不適切。送り手と受け手の間でオンラインコミュニケーションの知識・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。そういう場合は、知識・経験が豊富な人が知識・経験のない人をリードするよう双方での協力が必要である。

設問2【解答】ア

【解説】

目的を意識した聞き方についての問題である。日常生活では、ときには自分にとって興味がない話も聞かなくてはならないことがある。目上の立場の人の話は、興味がなくても聞くことが勉強になる場合もある。

ア：適切。イ：最も適切とはいえない。あなたの真意がわからない上司たちにとっては、その場から離れるというあなたの行動が不快にうつる可能性が高い。ウ：最も適切とはいえない。正直な気持ちを伝えることは大切ではあるが、状況にかかわりなく自分のペースのみで発言をするのはまわりが違和感を抱きやすい。エ：不適切。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。また、上司に向かって、プライベートな話題を業務に戻ってから話をしてほしいというのは、不適切な対応である。

設問3【解答】ウ

【解説】

傾聴・質問についての問題である。部下から意見や報告を引き出すために、意識して話を聞き、相手から答えを引き出すための問いかけをする必要がある。アイコンタクトでは伝わらない可能性が高く、疑問点は相手の話が一段落したときに確認する。

設問4【解答】ウ

【解説】

傾聴についての問題である。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ほうから上司に都合を伝える必要も出てくる。

ア：最も適切とはいえない。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が、自分の予定を告げずに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。イ：最も適切とはいえない。上司の意図を確認するのはよいが、選択肢アと同様、必要なことを伝えないのは、業務遂行の妨げになる。ウ：最も適切。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いでおり、適切な対応である。エ：不適切。うなずきは上司の話を聞き

入れたことにはなるが、無言でその場を離れることでは、そのあとどうするつもりなのかが上司に伝わらないため、上司も不安になる。

設問5 【解答】ウ

【解説】

目的を意識することの基本を問う問題である。

ア：目的を意識している。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：目的を意識している。この場合の目的は、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る。ウ：目的を意識していない。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。エ：目的を意識している。この場合の目的は、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、目的は十分に達せられたことになる。

設問6 【解答】イ

【解説】

話の組み立てを理解しているかを問う問題である。まず、何を伝えたいのかというテーマ（ゴミの分別の分類変更に関するご協力のお願）が決まる（③）。次に、柱（来年度からゴミの分別の分類が一部変更になることおよびその経緯、分別の分類変更により得られる環境・経済効果、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7 【解答】ウ

【解説】

話の組み立ての構成方法を理解しているかを問う問題である。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、「ヒアリング結果報告の提出が2日遅れそうです。その原因は～」という話し方が適切である。

設問8 【解答】エ

【解説】

ことばの選択（ことばを選び抜く）についての問題である。「あとで後悔する」は「あと」と「後悔」で、意味のうえで重複している。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、どこか違和感を漂わせてしまう言い方である。選択肢エの「努力する」と「努めて参る」も同じケースである。

設問9 【解答】ウ

【解説】

ことばの選択（ことばを選び抜く）についての問題である。Aのような、一つのセンテンスのなかに、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、リズム感を出し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、二つのセンテンスは程よく短くまとめられている。さらに、それぞれが連用形のスタイルをとっており、心地よいリズム感を生み出している。

**設問 10【解答】エ**

**【解説】**

ことばの選択（ことばを選び抜く）についての問題である。

ア：不適切。文脈上、「だいじょうぶです」は、イエスとノーのどちらにも解釈でき、訪問していいのか悪いのか判断しにくい。イ：不適切。敬語で婉曲表現を使用することはあるが、今回のケースでは特に失礼とまではいえない。ウ：不適切。「直接、伺いましょうか？」は、特に問題がない表現である。エ：適切。礼とともに「それには及びません」（ノーの場合）あるいは「お願いします」（イエスの場合）など、はっきり伝えるのが好ましい。

**設問 11【解答】ウ**

**【解説】**

表現・伝達についての問題である。選択肢ア、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。一方、選択肢ウは、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低い資料といえる。

**設問 12【解答】エ**

**【解説】**

表現・伝達についての問題である。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場合もあるが、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。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取りの過程を重視することが重要であり、ことばがスムーズに出てこなくなるのをおそれて、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、聞き手との相互のやり取り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ることができるように、話す内容をある程度、そらんじて言えるように準備しておくのがよい。

<Part 2>

設問 13【解答】ア

【解説】

電話応対についての問題である。

ア：適切。イ：不適切。基本的には、折り返しか伝言を受ける。ウ：不適切。戻り時間は明後日とわかっているので、相手に伝えるようにする。エ：不適切。ことば不足である。戻り予定を伝えるとともに、伝言の有無を確認するとよい。

設問 14【解答】ウ

【解説】

電話応対についての問題である。相手が常連の取引先や客と思われても、名指し人が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、名指し人が予定どおり戻らなかった場合などに、誰かが代わりに電話をかけて対応することもできる。

設問 15【解答】エ

【解説】

アポイントメント・訪問・挨拶についての問題である。

ア：最も適切とはいえない。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否定的な表現から入るのは好ましくない。イ：最も適切とはいえない。業務に関係ないプライベートの話をいきなり出すのは不自然である。ウ：最も適切とはいえない。選択肢アと同様、ネガティブ表現から挨拶をするのは好ましくない。エ：最も適切。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うい。

設問 16【解答】イ

【解説】

アポイントメント・訪問・挨拶についての問題である。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 17【解答】ア

【解説】

アポイントメント・訪問・挨拶についての問題である。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。

設問 18【解答】イ

【解説】

情報共有、返答、質問についての問題である。指示を出す際には、上の指示をそのまま伝えるのではなく、上の指示の要点をまとめたうえで伝え、さらに、仕事の進め方や具体的手法をある程度明確化して伝える。どの程度までかみくだいて説明するかは、部下の能力・経験なども踏まえたうえで決める必要がある。

ア：不適切。上司からの命令をそのまま伝えるのではなく、リーダーとしてよく理解したうえで、相手が要点をより理解しやすいように整理して指示することが必

要である。イ：適切。命令・指示を行う場合、全体の大筋を示したあとで、仕事の進め方を5W2Hでもれのないように明確化することが必要である。ウ：不適切。何を期待しているのかという成果を明確に示すことは大切であるが、報酬を強調するだけでは、モチベーション（やる気）を十分に高めるとは言い難い。エ：不適切。「指示」なのか「意見」なのかを明確にしない姿勢は、メンバーが失敗した場合に、「意見」を「指示」と解釈したメンバーの責任を転嫁する逃げ口上となる。リーダーや管理者は「命令・指示」を明確にして、自分の責任の所在をはっきり打ち出すことが望ましい。

設問 19【解答】ウ

【解説】

部下から業務報告および企画書の提出を受けた際の対応の仕方を問う問題である。選択肢ウについて、企画案は、作り出される過程で出てきた、数多くの苦労やアイデアのもとに成り立っているものである。結果だけでなく、それが作り出される過程での多くの情報のなかに、その企画の真髄や、ほかの仕事に役立つ情報が内在していると理解することが望ましい。また、部下の苦労を聞けば、上司もねぎらいのことばをかけやすくなって部下のやる気を高めるとともに、協働意識の向上にもつながっていく。

設問 20【解答】イ

【解説】

部下から相談を受けた際の対応の仕方について問う問題である。  
ア：不適切。相談を受けることで、かつて自分も同じ状況で悩んだという経験を思い出し、参考までにと語り始めたくなるのだろうが、過去の業務については、苦しみよりもそのあとの解決のスムーズさのほうを強く記憶していることもある。相手のためにとと思って語り始めた内容が自慢話になった時点で、相手にはうるさく感じられる可能性が高まるので気をつけたい。また、飲み会の場であったり、相手が熟練者であったりすればこの内容でもよいかもしれないが、このように初めてのプロジェクトで切羽詰まってアドバイスを求めてきている部下に対しては、かえって精神的なプレッシャーとなる可能性もある。イ：適切。相手が直面している問題を整理して明確化したあと、解決策をこちらから示すのではなく、相手に考えさせ、その解決策の方向性の適否についてアドバイスを行う。このように、結論は本人が決めるよう導くことにより、相手の一層の成長を促すことができる。ウ：不適切。頼まれたら断りにくいという人もよく見かけるが、本人の手に余る場合には、対処しきれなくなり、結果として、頼んだ人も頼まれた人も困惑し、さらには周囲にまで迷惑がかかることもあり得る。すべての相談にのるのは無理だと自覚して、場合によっては、上司や相談内容の専門家などの適格者を紹介することが望ましい。エ：不適切。定期的に場を設けて効果が上がるのは「連絡会」と考えることが望ましい。相談では、私的な内容も取り上げられることが多いので、集団での定期的な会の形式はなじみにくい。

設問 21【解答】エ

【解説】

チーム・コミュニケーションについての問題である。組織によって習慣や考え方は異なるものであるため、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伝え、互いに譲歩しつつ妥協点を見出すことが解決策となる。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：最も適切とはいえない。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。イ：不適切。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。ウ：最も適切とはいえない。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。エ：適切。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。

#### 設問 22 【解答】 ウ

##### 【解説】

チーム・コミュニケーションについての問題である。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心がけたい。

ア、イ：適切。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：不適切。後ろ向きな考え方の一例である。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：適切。「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せず、純粹に理由を尋ねられているととらえており、適切な姿勢といえる。

#### 設問 23 【解答】 イ

##### 【解説】

チーム・コミュニケーションについての問題である。異なる組織からきた場合、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で率直に話し合うのがよい。

ア：不適切。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る。イ：適切。ウ：不適切。まわ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。エ：不適切。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。

#### 設問 24 【解答】 ウ

##### 【解説】

非対面コミュニケーションについての問題である。E メールはあとに残るものであるため、適切なことば遣い、敬語に注意したい。さらには、マニュアルどおりではなく、状況に応じて対応する力も身につけておきたい。

ア：不適切。E メールでも、口頭でも、氏名を名乗るときは、「です」よりも「申します」のほうが丁寧な印象を与える。イ：不適切。「貴社」は書きことばといわれている。また、「御社」はどの場合でも使用してよい。ウ：最も適切。勝手に話を進めてはならない。エ：最も適切とはいえない。相手に依頼をするときは、「恐れ入りますが」などのクッションの役割を果たすことばを一言添えるとよいが、「お忙しいとは存じますが」が不適切な表現なわけではない。クッションことばをたった一言添えるだけで、指示命令の印象が薄れ、相手にソフトに伝わるので、人を動かす効果を発揮する。

設問 25【解答】ア

【解説】

非対面コミュニケーションについての問題である。E メールやチャットなどでのテキストでのコミュニケーションでは、簡潔に自分の意図を伝える必要がある。

ア：最も適切。イ：最も適切とはいえない。抽象的な表現はなるべく避け、相手にわかりやすい表現を心がける。ウ：最も適切とはいえない。志望理由は必須ではあるが、長ければいいというわけではない。特に、E メールで最初にアプローチする場合は、読んでもらうための書き方をするのが好ましく、志望理由は絞ってアピールするとよい。エ：最も適切とはいえない。初めてEメールをする企業に対して、質問攻めにするのは好ましくない。質問をする際には、志望理由と同様に優先度をつけて、2～3個の項目に絞って確認するとよい。

設問 26【解答】ウ

【解説】

接客・営業についての問題である。このような場合は、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は、先に接客中である客に詫びて待ってもらい、あとから来た緊急の客を優先させる場合もある。基本的な心構えは、「感じよく・迅速・公平・臨機応変」である。

ア：不適切。「すぐにご案内できることなら承りますが」という対応は先着順の基本を軽視する対応であり、「公平」な対応とはいえない。イ：不適切。先に接客中の客をないがしろにしており、失礼である。ウ：適切。あとからの客には謝罪をして待ってもらうように丁寧に伝え、目の前の客の対応を行うのが基本の対応である。エ：不適切。アイコンタクトだけでは気持ちが伝わるとは限らない。

設問 27【解答】イ

【解説】

接客・営業についての問題である。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。

ア：不適切。謝罪のことばがない。イ：適切。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罪のことばの両者を満たしている。ウ：不適切。「経費上の問題」というのは言い訳のようにも聞こえる。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。「なかったと思います」という不確実な表現は不適切である。エ：不適切。選択肢ウと同様、「なかったような気がいたします」は、無責任な態度と怒りを買う可能性もある。

設問 28【解答】ア

【解説】

接客・営業についての問題である。先客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。

ア：適切。待たせたことに対する謝罪と引き続きの案内の両者を満たしている。イ：不適切。「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：不適切。「どこまでご案内しましたでしょうか」が不適切である。先客にしてみれば、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：不適切。「こんなに時間がかかるとは思いませんでした」は言い訳であり、また、「以後気をつけます」と言われても、客にとっては今が重要であり、今後のことは関係ない。



設問 29【解答】ア

【解説】

クレーム対応についての問題である。選択肢アについて、「そうですか」は他人事のような言い方であるという記述は適切であるが、「それは知りませんでした」という応対も不適切である。

設問 30【解答】イ

【解説】

クレーム対応についての問題である。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」ことと、「急いで配達してほしい」ことである。そして、こちらがドライバーに聞くことは、「ABC 商事への配達は何時になりそうか」である。

ア：不適切。急いでほしいと伝えるだけでは足りない。情報を共有する目的として、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。イ：適切。ウ、エ：不適切。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おり、適切ではない。

設問 31【解答】エ

【解説】

クレーム対応についての問題である。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：最も適切とはいえない。「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いほうがよい。イ：不適切。遅れた理由を伝えていないので、連絡としては不十分である。ウ：不適切。遅れた理由を先に伝えるのは、言い訳のように聞こえて好ましい対応ではない。エ：最も適切。先に配達予定時刻を伝え、次に遅れた理由も伝えている。

設問 32【解答】ア

【解説】

会議およびファシリテーション、ファシリテーターについての問題である。ファシリテーションとは、会議や打ち合わせを進行することであり、ファシリテーターとは、会議や打ち合わせにおいて、中立的な立場で合意形成を図るために、円滑に進行する役である。ファシリテーターには、会議や打ち合わせにおいて、そこ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」を明確に周知することで会議の円滑な進行が期待される。

ア：適切。イ：不適切。目的と合っていない。ウ：不適切。難解で抽象的な表現になっており、ファシリテーターの役割に沿っていない発言である。エ：不適切。今回の会議では報告の意図はなく、始めのことばとして不適切である。

設問 33【解答】エ

【解説】

会議の進行についての問題である。この会議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。どんな流れで会議が進むのかイメージの共有が必要であり、下線部の内容は全員が共有すべき基本的情報である。よって、エが適切である。

設問 34【解答】エ

【解説】

意見の引き出し方についての問題である。会議を円滑に執り行うために、ファシリテーターは他者の意見を引き出す必要がある。アイデアを出してもらう前に、まず前提条件を共有する必要がある、よって、エが適切である。

設問 35【解答】イ

【解説】

自己表現力（面接）についての問題である。

ア：不適切。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。イ：最も適切。反対意見を述べる場合は、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。ウ：最も適切とはいえない。嫌味にも受け取られかねない表現である。「基本的に賛成ですが、私の意見は少し違います」などと言うことで、自分の意見を誤解なく明確に伝えることができる。エ：不適切。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。

設問 36【解答】ア

【解説】

自己表現力（面接）についての問題である。

ア：適切。オンラインでのコミュニケーションであっても、人の話を聞くときは、画面の向こうの相手とアイコンタクトをとり、表情を確認できるように振る舞うのが望ましい。イ：不適切。小さな声だとマイクが拾えないことがあるため、はっきりした音声になるように話す。ウ：不適切。オンラインでのコミュニケーションでは表情がわかりにくいいため、意識して表情を見せるようにして話しかける。エ：不適切。オンライン上では、視覚情報が限定される。うなずきやあいづちなどは多少大げさに反応を示すほうがよい。自身の雑音が気になるときは、自分が話すとき以外はマイクをミュート（消音）にするなどして対応する。

設問 37【解答】エ

【解説】

自己表現力（面接）についての問題である。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、なか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。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り、この基本はオンラインも対面も変わらない。

ア：不適切。反対の意見に迎合することはよい議論になりにくい。反対意見があれば前述の「YES BUT 法」を用いながら、相手の意見を受けつつ自分の意見も述べるとよい。イ：不適切。組織には、リーダー以外にもそれぞれに必要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役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。ウ：不適切。「結論→理由や経緯」の順序が正しい。エ：適切。

設問 38【解答】イ

【解説】

自己表現力(プレゼンテーション)についての問題である。選択肢アはディベート、選択肢ウは共感的聞き方、選択肢エはインタビューである。

設問 39【解答】ウ

【解説】

自己表現力(プレゼンテーション)についての問題である。

ア：適切。使用機器や使用環境の確認をしておくことは大切である。イ：適切。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ことよい。ウ：不適切。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。エ：適切。時間配分に気をつけ、時間内に終わるように、話すスピードに注意を払いながら練習しておくことよい。

設問 40【解答】ア

【解説】

自己表現力(プレゼンテーション)についての問題である。

ア：適切。オンラインであっても基本の部分は変わらず、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。イ：不適切。「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。ウ：不適切。「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。エ：不適切。「結論」では、ポイントを確認するために簡潔に述べる。必ずしも視覚ツールを使用する必要はない。

