

コミュニケーション検定

初級 知識試験

<サンプル問題>

【制限時間 50 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	

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。

※問題文中に登場する人物・地名・団体名等はすべて架空のものです。

<Part 1 コミュニケーション・セオリー（理論）>

設問1. オンラインコミュニケ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 オンラインでのコミュニケーションのほうが対面時のコミュニケーションより場の雰囲気やことばのニュアンスなどに関する情報量が増えるので、より細やかに相手の反応を受け取ることができる。
- イ オンラインコミュニケーションでは、「話す」ことが圧倒的に大きな比重を占めることになるので、長めに話し続けるとよい。
- ウ オンラインコミュニケーションは、話し手から聞き手へ一方通行で会話が進むため、相手の反応を考えないほうがよい。
- エ オンラインコミュニケーションでは、発話のタイミングが対面時より難しくなるため、発言の際は「よろしいでしょうか」と一言添えたり、挙手をするなど意思を示して、他者と重ならないような工夫をするとよい。

設問2. 大学の構内を歩いていた工藤さんは、友人から呼びとめられ、次のように話しかけられました。工藤さんは講義があるため先を急いでいますが、友人の話が長くなりそうなので、不安を感じています。このような状況で、友人と適切な関係を保つための工藤さんの対応として、適切なものを選びなさい。

友人「基礎教養の授業でレポート課題があるじゃない？書くことが思いつかなくて……。
工藤さんは何か考えた？」
工藤「うーん……」

- ア 友人から視線をそらし、これ以上話したくないという意思を無言でそれとなく伝える。
- イ 友人から聞かれたことには答えずに、このあと講義があることだけを率直に告げて、友人の反応をうかがう。
- ウ 作成中のレポート課題の要点と、このあと講義があることを話し、より詳しい相談はあとで連絡してほしいと伝える。
- エ 理由は言わずに、作成中のレポート課題の話はあとにしてもらいたい、ということだけを友人に笑顔で伝える。

設問3. あなたは、ABC 商事の入社2年目の営業部員です。WEB 会議ツールで取引先と打ち合わせをしていると、相手の担当者の説明のなかに知らない用語がありました。このときのあなたの対応として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 「レガシーシステムというのは旧システムのことでしょうか」と自分がわかる範囲で推測し、確認しながら意見を述べる。
- イ 「レガシーシステムなんて知りません。意味を教えてください。一般的な用語でしょうか？」と遠慮なく相手にその意味を確かめる。
- ウ 「レガシーシステムといいますと……？」と伝えて、相手が追加の情報を提供するのを暗示的に促す。
- エ 「なるほど、よくわかりました」と相手の説明を理解したように装い、ことばの意味を想像して答える。

設問4. アルバイト先で先輩と雑談をしているとき、自分が興味をもっている音楽の話題になりました。先輩の話を真剣に聞いていることを示すための聞き方として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 「『STAY!』という新曲が出ているんですか」など、興味を引かれるところでは特に質問や意見を挟みながら深くうなずいて聞いた。
- イ 「それで?」「……ということは?」と、相手の話を促すことばを絶え間なく重ねながら聞いた。
- ウ 「……なんですね」「～と思ったのですね」など、相手のことばの語尾を絶えずオウム返しした。
- エ 「とても面白い話ですね」と感想を述べつつ、相手の目を常に下からのぞき込むように視線を合わせながら聞いた。

設問5. コミュニケーションの目的を意識した話し方として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 店頭に来店した客からの商品への問い合わせに対して、専門用語を使用して、できるだけ詳しく説明した。
- イ 新製品を展示会で紹介する際に、従来品との違いを思いつくままに羅列して話した。
- ウ 打ち合わせの結果を上司に電話で報告する際に、時系列で相手とのやり取りを話した。
- エ 新しく入ったアルバイトの人へ業務を説明するときに、内容を理解しているかを質問しながら説明した。

コミュニケーション検定 初級 サンプル問題

設問6. あなたは、テレワークのため、テレワーク用のオフィスの一室を利用しています。温度調節のためにつけている空調の設備が原因なのか、風が通って寒さを感じるため、集中できず、仕事はかどりません。受付事務所に連絡をしてしかるべき対応をお願いしようと思います。このとき、あなたが事務所の担当者に伝える情報として、最も重要なものを選びなさい。

- ア 部屋全体が寒くて、仕事はかどっていないという報告
- イ 空調のせいかわ風が当たって寒いので、何かできる対策があるかという確認
- ウ ほかの部屋に移りたいので、ほかの部屋が空いているか教えてほしいという依頼
- エ 空調の設備について詳しく知りたいという要望

設問7. 話の構成方法のうち、ナンバリングを使用すると効果的な例として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 業務を教えるときに、よくあるトラブルの例として、新入社員に自分の失敗談を話す。
- イ 発売されたばかりの新商品の菓子を、客に興味をもってもらうように紹介する。
- ウ 自社商品におけるアピールポイントを、焦点を絞って説明する。
- エ システムの操作説明会に関する業務報告を行う。

設問8. 駅の事務室に、客から、忘れ物についての問い合わせの電話がありました。このときの客の問い合わせの仕方についての説明として、最も適切なものを選びなさい。

客 「あの一、今朝、電車で会社の重要な書類を忘れてしまって！ 契約書です！ 見つからないと首になるかもしれません！ 東京駅から乗って、名古屋駅で降りました。新大阪行きの新幹線です」

駅員「東京駅乗車は何時ごろか、おわかりになりますか」

客 「6時ごろです」

駅員「東京駅6時04分発の新大阪行きの新幹線ですね。お忘れ物は書類ですか」

客 「あーいえ、忘れたのは黒皮の書類かばんです。つい、座席上の棚に置き忘れまして……」

- ア まず、紛失物の中身という重要な情報を伝え、自分がいかに窮地に陥っているかを駅員に理解してもらおうとしており、適切な内容である。
- イ 忘れた品物、忘れ物をした正確な時間や行き先といったより重要な情報を、優先して伝えるとよかった。
- ウ 最初のことばで、忘れ物の問い合わせをするときに必要な情報をもらさず簡潔に伝えているのでわかりやすい。
- エ 駅員の問いかけに答える場合は、駅員のことばをすべて復唱してから、短い文で的確に答えるようにすると、電話での問い合わせにふさわしくなる。

設問9. WEB コンテンツで動画を視聴しているとき、次のようなことばが聞こえてきましたが、意味が伝わりにくい気がしました。その理由として、適切なものを選びなさい。

動画のことば 「あめりかの さいこうさいばんしょは ほんじになるとみられていた さいばんかんの しめいじたいを あきらかにしました」

- ア 一つの主語と一つの述語が、適切な形で対応しておらず、意味がとりにくいから。
- イ 主語にかかる形容詞に比べて、目的語にかかる形容詞が長すぎる複雑な構文だから。
- ウ 「しめいじたい」の意味が、一度聞いただけでは、つかみにくいから。
- エ 「あきらかにしました」を聞いたときには、その主語を忘れてしまっているから。

設問10. 大学生のあなたは、母校の中学1年生を対象に、オンラインで、「私の英語学習」と題して、生徒の英語習得に役立つ話をします。参加する生徒数は70名、時間は25分間で、最後に質疑応答の時間があります。このときの話し方に関する記述として、適切なものを選びなさい。

- ア 中学生との年齢差が少ないので、「英語の歌を覚えて勉強すると、英語がうまくなるよ」などと、生徒になじみのあるくだけたことば遣いをできるだけ使うとよい。
- イ 生徒のためになるので、「リピート」や「メモライゼーション」など英語学習に関連する外来語を頻繁に使うとよい。
- ウ 「構成」や「校正」などの同音異義語は、中学生なら話の文脈から理解できると思われるので、特に説明せずに使ってよい。
- エ 「ダイアログ」や「語彙」など英語学習に特有の用語を使うときは、資料を活用するなどして説明を加えながら、用語が定着するように何度か用語を繰り返して話するとよい。

設問11. あなたは、大学の学園祭の広報担当になりました。そこで、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を活用し、学園祭の告知をしようと思います。この場合の対応として、適切なものを選びなさい。

- ア 質問があった場合に直接自分に連絡がくるように、自分の名前と電話番号を書き込んで投稿した。
- イ 広報からの発信であることを明記して、学園祭で実施予定のメインイベントを概要とともに紹介した。
- ウ 大学の広報担当であることを伏せて、学園祭に興味がある旨を書き込んだ。
- エ 同日に開催予定の他大学の学園祭と比較して、自大学のほうが面白いとアピールをした。

設問 12. 総務部の近藤さんは、社員を対象にタブレット利用率に関するアンケートをとり、その集計結果を提出するようという指示を、課長から受けていました。しかし、集計結果の提出締め切り日まであと 1 週間で切りましたが、年度末が近く忙しいため、アンケートの回収率がよくありません。近藤さんは、回収率を上げてから集計したいので、締め切りを延ばしてもらおうと考えています。締め切りが近づいた木曜日の夕方、近藤さんは課長から次のように言われました。その場合の近藤さんの答え方として、最も適切なものを選びなさい。

課長「近藤さん、タブレット利用率に関するアンケートは集まっていますか？ 個人的にも興味があるので、集計結果に期待しています」



- ア 「期待していただいて恐縮です。残念ですが、集計に十分な回答数の回収が締め切りに間に合いそうにありません。もう少し時間をいただけないでしょうか」
- イ 「申し訳ありません。再来週の月曜日まで、もう 1 週間、締め切りを延長していただけないでしょうか。年度末でアンケートの回収率がよくないので、もう一度、催促の E メールを配信したいと思っています」
- ウ 「年度末ということもあり、社員はアンケートに回答する余裕がないようです。回収率を上げたいので、社員あてに催促をしてみるつもりです。もう 1 週間あればなんとかなりそうです」
- エ 「回収率がまだ 5 割に達していません。アンケートは 10 項目で大したことはないのですが、年度末ですので忘れられている可能性があります。もう一度、E メールで催促します。締め切りを延ばしていただけないでしょうか」

<Part 2 コミュニケーション・プラクティス (実践) >

次の場面について、設問 13、14 に答えなさい。

山口さんは、神奈川県商社の企画部で働いています。ある日、電話がかかってきたので、対応します。

山口「おはようございます。神奈川県商社でございます」

高橋「DX社の高橋と申します。いつもお世話になっております」

山口「こちらこそ、お世話になっております」

高橋「企画部の鈴木さまはいらっしゃいますか」

山口「①申し訳ございません。②あいにく鈴木はお屋に出かけております。午後3時に戻る予定でございます。③いかがいたしましょうか」

高橋「鈴木さまに急ぎの用件があるのですが、携帯電話の番号を教えてくださいませんか」

山口「 (A) 」

高橋「承知いたしました」

山口「④私、企画部の山口がたしかに承りました」

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 会社の規程で、携帯電話の番号を教えるはならないことになっております。3 時までお待ちいただけませんか
- イ 本来、お客さまに携帯電話の番号はお知らせできないのですが、お急ぎのようですので、お教えします。鈴木 of 携帯電話の番号は 090-1234-5678 でございます
- ウ 至急鈴木に連絡をとりまして、鈴木から高橋さまにお電話を差し上げますが、いかがでしょうか
- エ 鈴木は外出先でも E メールを見ておりますので、ご用件を E メールで送ってみてください

設問 14. 会話文の下線部①～④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：名指し人が不在のことを告げる際に、まず謝罪しており、適切である。
- イ 下線部②：名指し人の外出先と用件を、明確に知らせており、適切である。
- ウ 下線部③：丁寧なことば遣いで話しており、適切である。
- エ 下線部④：電話の最後に、自分の名前を名乗っており、適切である。

次の場面について、設問 15、16 に答えなさい。

XY社の佐々木さんは、上司の藤本主任と一緒に取引先の南北会社を訪問しています。応接室で待っていると、南北会社の西方部長が入ってきました。二人とも、西方部長に会うのは初めてです。佐々木さんと藤本主任は、立ち上がって挨拶をします。

藤本主任「①いつも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。

XY社営業部の藤本と申します。どうぞよろしくお願ひいたします」

(～②藤本主任が相手に向かって文字が正面になるように名刺を差し出す～)

西方部長「頂戴いたします。南北会社の西方です。こちらこそ、よろしくお願ひいたします」

(～西方部長、名刺を受け取ったあと、自分の名刺を差し出す～)

藤本主任「頂戴いたします。③お名前は、『にしかたまさのり』さまとお読みするのでしょうか」

西方部長「はい、そうです。よく、『まさき』と間違えられるのですが、『まさのり』です」

藤本主任「実は、この佐々木も、全く同じ漢字で『まさのり』というんです」

西方部長「ああ、そうですか。それは奇遇ですねえ」

佐々木 「はじめまして。④XY社営業部の佐々木正紀と申します。どうぞよろしくお願ひいたします」

(～佐々木さん、名刺を差し出す～)

西方部長「頂戴いたします。こちらこそ、よろしくお願ひいたします」

(～西方部長、名刺を受け取ったあと、自分の名刺を差し出す～)

佐々木 「頂戴いたします」



設問 15. 会話文中の下線部①～④についての説明として、適切なものを選びなさい。

- ア 下線部①：藤本主任は西方部長に初めて会うのであるから、「はじめまして」というのが適切である。
- イ 下線部②：相手に向かって文字が正面になるのではなく、自分から見て文字が正面になるように出すべきである。
- ウ 下線部③：名刺の名前の読み方を確認するのは、西方部長に対して失礼にあたる。
- エ 下線部④：名前の話題が挙がっている場合には、「佐々木正紀と申します」とフルネームを述べても支障はない。

設問 16. 名刺交換についての説明として、不適切なものを選びなさい。

- ア 立場が下の人から先に名刺を差し出す。
- イ 基本的には、訪問した人から先に名刺を差し出す。
- ウ 複数人で訪問したときは、部下が先に名刺交換をし、そのあとに上司が名刺交換をする。
- エ 相手が複数人のときには、上司のほうに先に名刺を差し出す。

次の場面について、設問 17、18 に答えなさい。

あなたは、仕事の都合上、企画説明書類に写真を使用する必要があることから、8月10日に写真撮影の予定を入れ、管理部の今野さんに会社所有のカメラを借りることを申し込みに行きました。

あなた「今野さん、今度の仕事で写真を撮る必要があるので、カメラを貸してもらえないでしょうか」

今野 「わかりました、いいですよ。いつ必要ですか？」

あなた「（ A ）」

今野 「では、前日に借りに来てください」

あなたは、使用日の前日の夕方にカメラを借用しました。ところが、①使用後、このカメラを紛失してしまいました。

設問 17. 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 10 日です
- イ 3 日後です
- ウ 来週のどこか 1 日です
- エ 8 月 10 日の木曜日です

設問 18. 会話文の下線部①について、このときのあなたの行動として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 自分で同じカメラを買って返した。
- イ 今野さんのところに直接謝罪に行った。
- ウ 数日間悩んでから、上司に紛失の報告をして、相談・指示を仰いだ。
- エ すぐに上司に紛失の報告をして、相談・指示を仰いだ。

次の場面について、設問 19、20 に答えなさい。

田中さんは、大学の文化祭実行委員です。今日は、オンラインで実行委員が集まり、今年の文化祭の内容について、企画立案する話し合いをしています。

今年は創立 50 周年を迎えることもあり、皆が文化祭を盛り上げたいと考えています。

そこで、田中さんは、ロックコンサートをオンラインで配信することを提案しました。すると、同級生の山口さんが、「私はロックが嫌いだし、オンラインでの配信では迫力が出ないんじゃない？もし、どうしてもコンサートをやるんだったら、私は手伝いたくないな」と発言しました。

そのあと、その場の雰囲気が悪くなってしまい、誰も発言しなくなりました。議長の中村さんは、話し合いが進まないのを、困り果てています。

設問 19. 状況設定文において、山口さんに反論された際の田中さんのとるべき態度として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 率直な話し合いが大事なので、山口さんにロックが嫌いな理由を質問するとともに「ロックが嫌いなんて言わないでください」と山口さんを説得する。
- イ これ以上話し合っても時間の無駄なので、多数決で決めることを議長の中村さんに提案する。
- ウ 山口さんにロックを好きになってもらえるように、ロックの素晴らしさを訴え、自分の好きな曲を視聴するようすすめる。
- エ 山口さんがロック嫌いであることに理解を示したうえで、コンサートを配信することで文化祭が盛り上がると思う根拠を説明する。

設問 20. 会話文のあとの議長の中村さんの発言として、適切なものを選びなさい。

- ア 「私はロックが大好きだし、個人的には田中さんの案に賛成です。ぜひ、田中さんの案で進めましょう」
- イ 「田中さんのロックコンサートという企画に対して山口さんの反対意見が出ていますが、皆さんはどう思いますか。また、ほかにもよい企画案がありましたらお願いします」
- ウ 「山口さんは嫌いだと言っていますが、本当に皆さんもそう思っていますか。ほかにロックが嫌いと思っている人はいますか」
- エ 「山口さん、ロックが嫌いだからって手伝わないのはルール違反ですよ。そんなことを言い始めたら、文化祭なんて実行できなくなるじゃないですか」

次の場面について、設問 21、22 に答えなさい。

春夏貿易株式会社の幸田さんは、入社 1 年目の営業担当者です。先輩から取引先の日本アーキテクチャ株式会社にアポイントメントを入れるよう頼まれました。そこで、次の Eメールを作成して送りました。

件名： (A)

日本アーキテクチャ株式会社
営業部 沢辺さま

日頃より大変お世話になっております。
春夏貿易株式会社 営業部の幸田太郎です。

さて、先日ご相談させていただきました
社内システム変更についてご相談したく、
お時間をいただければ幸いに存じます。
ご都合のよい日時をお教えいただけますでしょうか。

お忙しいところ恐縮ですが、何とぞお願い申し上げます。

春夏貿易株式会社 営業部
幸田 太郎(コウダ タロウ)

このあと、沢辺さんから、次のような返信メールが届きました。

春夏貿易株式会社 幸田様

平素よりお世話になっております。ご連絡ありがとうございました。
それでは、7月10日の午前か13日の午後ではいかがでしょうか。
ご都合をお聞かせください。

日本アーキテクチャ株式会社
沢辺 和人

設問 21. E メール文中の空欄 A に入る件名として、適切なものを選びなさい。

- ア 訪問予約のご依頼
- イ マネジメントシステムについて
- ウ 幸田でございます
- エ システム変更に関するご面談のお願い

設問 22. 沢辺さんの E メールを受けて、幸田さんが返信する E メールの内容についての説明として、適切なものを選びなさい。

- ア 「午前」や「午後」では時間がはっきりわからないので、「何時がよろしいでしょうか」と再度時間を尋ねる。
- イ 訪問する人数によって、先方は面談の会場を調整する可能性があるため、当日訪問する人数も伝える。
- ウ 所要時間は先方の都合や興味のもち具合で大きく変わる可能性があるため、あえて伝えなくてよい。
- エ 取引先に自分を効果的に印象づけるため、特技や出身地など詳細な自己紹介のためのデータを作成して添付する。

次の場面について、設問 23、24 に答えなさい。

人気の洋服を扱う店舗に、商品の交換をしたいという客が来店しました。

店員「いらっしゃいませ」

客「すみません。先日こちらでこのジーンズを購入したのですが、サイズが合わなかったようです。もう少し大きいサイズに交換していただけますか」

店員「かしこまりました。ただいま、ほかのサイズをお持ちいたしますので、少々お待ちください」

(～1分後～)

店員「大変お待たせいたしました。先ほどよりも上のサイズを2点お持ちしました。試着されませんか」

客「はい、お願いします」

(～3分後～)

客「すみません。この2着もちよっときついようです……」

店員「(A)。1週間ほどお時間がかかってしまいますが、よろしいですか」

客「はい、大丈夫です」

店員「それでは、(B)」

(～必要な諸手続きを行う～)

店員「ありがとうございます。商品が入荷いたしましたらご連絡を差し上げますので、どうぞよろしく願いいたします」

設問 23. 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 え、そんなはずは……。そうしますと、大変申し訳ございませんが、在庫がないため、お取り寄せになってしまいます
- イ そうですか。申し訳ございません、この上のサイズは在庫がございませんので、お取り寄せになってしまいます
- ウ 前回購入された際、試着されなかったのですね。申し訳ございませんが、この上のサイズですと在庫がないため、お取り寄せになってしまいます
- エ そうですか。それでは、この上のサイズは在庫がありませんので、取り寄せる必要がございます

設問 24. 会話文中の空欄 B に入ることばとして、最も適切なものを選びなさい。

- ア 念のため、ウエストサイズを測りますね。また、こちらの用紙にご連絡先などをご記入ください
- イ 恐れ入りますが、こちらの用紙にお名前などのご記入をお願いいたします。また、正確なウエストサイズもお教えいただけますか
- ウ 申し訳ありませんが、ご住所などのご連絡先とウエストサイズを教えてください
- エ 恐れ入りますが、こちらの用紙に、お名前、ご住所、お電話番号のご記入をお願いいたします。また、念のため、ウエストサイズも測らせていただいてよろしいでしょうか

次の場面について、設問 25、26 に答えなさい。

島津さんは、配送会社のさくら宅配で顧客対応を担当しており、チャットでの問い合わせにも対応しています。ある日の午後、顧客の山田さまよりチャットでの問い合わせがありました。通信販売で購入した商品を今日の午前中に届けてもらうよう依頼したところ、午後1時近くになっても配達されないということです。

島津 さくら宅配の受付担当の島津です。いつもお世話になっております。

通信販売で購入した商品がまだ届きません。 山田

島津 ご迷惑をおかけして申し訳ありません。状況を確認いたします。お手数ですが、お客さまのお名前と注文番号のご入力をお願いいたします。

山田みどり。注文番号は551446です。 山田

島津 ①山田さまへのお荷物につきましては長野から東京あての食品と承っております、こちらに関しては、松本事務所を昨日通過し、現在配送中で、山田さまの最寄りの配送地点を通過済みのステータスになっております。
さきほど、配達担当のドライバーに電話で確認しましたところ、現在、ご自宅の周辺にいて、近くのお客さまから順次お荷物をお届け中とのことです。山田さまのお荷物を優先で配達するよう指示しましたので、まもなくご自宅に伺うと思います。

今日の午前中に配達してもらうようお願いしていたはずなんですが、
どうしてこんなに遅くなるんですか。 山田

島津 (A)

わかりました。 山田

設問 25. 会話文の下線部①についての説明として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 結論が最後にくる構成のチャット文になっており、わかりやすく無駄のないよい対応である。
- イ 客の不満に的確に応えて、問題を速やかに解決しようとする姿勢が感じられるよい対応である。
- ウ 余計な情報が多いため、要点を絞って記載し、顧客の立場や感情にも触れるとよかった
- エ チャットはカジュアルに使用するためのツールであるため、敬語は使わないほうがよかった。

設問 26. 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 あと少しで着くと思います。もう少々お待ちいただけませんかでしょうか。
- イ 誠に申し訳ありません。事故があり、道路が渋滞しているとのことでした。
- ウ 困りましたね。事故の関係と聞いております。
- エ 事故があったため、仕方がなかったと聞いております。本当に申し訳ございません。

次の場面について、設問 27、28 に答えなさい。

高校生の大久保さんは、夏休みの課題として、卒業生である作家の佐藤さんにオンラインでインタビューをしようと考えました。学校を通じて、佐藤さんにインタビューを申し込んだところ、快く引き受けてもらいました。そこで、大久保さんは、事前に自分の自己紹介文を作成し、佐藤さんあてにメールで送りました。

大久保（自信なさそうに）「①えーと、本日はよろしくお願ひします」

佐藤（歓迎する気持ちで）「今日はお話できるのを楽しみにしていました」

大久保「②佐藤先生の著作はまだ読んだことがないんです。すみません。これからぜひ読みたいと思いますが、佐藤先生は、これまでどれぐらい本を書いていらっしゃるんですか」

佐藤「もう 70～80 冊ぐらいになります」

大久保「③えっ、すごいですね。④本を書こうと思われたきっかけは何ですか」

設問 27. 会話文の下線部①～④についての説明として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 下線部①：既に資料を渡しているため、挨拶や自己紹介等は必要ない。
- イ 下線部②：相手についての事前の情報収集が足りないまま臨んでいる。
- ウ 下線部③：驚きなどの感情表現はできるだけ控えめにする。
- エ 下線部④：今後の抱負に質問を変えるべきである。

設問 28. 大久保さんのインタビューの姿勢についての説明として、適切なものを選びなさい。

- ア インタビューは、質問と応答によって引き出されるものなので、思いついたことをどんどん質問するとよい。
- イ インタビューは、一期一会の真剣勝負なので、相手のことを事前に調べないようにするのがよい。
- ウ インタビューは、聞くべきテーマを明確にしてそれを事前に共有し、それに基づいて質問や確認をするのがよい。
- エ インタビューは、相手に楽しんでもらうことが重要なので、聞き手の意見も積極的に披露するのがよい。

次の場面について、設問 29、30 に答えなさい。

学生の松田さんは就職活動中です。今日は、第一志望の企業の一次面接です。面接は、WEB ブラウザ上の会議ツールを使用して行います。

事前の準備では、①マイクと通信状態のチェックをしました。

当日、②時間をきっちり守るため、指定時間ちょうどにWEBブラウザを立ち上げ、会議ツールに接続し、その直後、面接が始まりました。

河合「人事部採用担当の河合です。よろしくお願いします」

松田「③こちらこそよろしくお願いします」

河合「どうですか、就職活動には慣れましたか？」

松田「はい。いくつかの企業を訪問するなかで徐々に慣れてはきていますが、まだ緊張の連続です。④以上です」

部長「そうですか」

(……面接が続いていく)

設問 29. 会話文の下線部①～④についての説明として、最も適切なものを選びなさい。

- ア 下線部①：以前にインターネット環境で作業したことがあれば、通信状態の確認は必要ない。
- イ 下線部②：オンラインでの面接において、接続するタイミングは、指定時間ちょうどが好ましい。
- ウ 下線部③：挨拶だけでなく、氏名を名乗ったほうがいい。
- エ 下線部④：「以上です」は余分なことばである。

設問 30. 会話文のあと、松田さんが面接官の質問に答える際の対応として、適切なものを選びなさい。

- ア 志望動機を質問されたので、その会社や業種に興味をもった理由や自分がやりたい方向性をしっかりと伝えた。
- イ 長所と短所を質問されたので、自己分析がきちんとできていることをアピールし、その方法を伝えた。
- ウ 自分の発言を否定するような質問をされたので、「その考え方はおかしいのではないでしょうか」と反論した。
- エ 想定外で答えられない質問をされたので、沈黙して回答を真剣に考えていることを態度やしぐさで伝えた。

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