
第 69 回 2025 年 6 月 29 日

ビジネス実務マナー技能検定試験 解答（1 級）

©公益財団法人実務技能検定協会

【I 必要とされる資質】

1. 〔解答例〕

- ① 全体的に清潔感が感じられるか。
- ② 職場の先輩や同僚たちと比較し、場違いな感じがしないか。
- ③ 自分の顔の形や全体の雰囲気合っているか。

＊ 解答例の他に、「全体的に身だしなみがよいと感じられるか」などもよい。

2. 〔解答例〕

- ① 出席者に、歓迎会を開いてくれた礼を述べる。
- ② 皆の前であいさつするときは、前向きな抱負と今後の指導をお願いする言葉を述べる。
- ③ 会が始まって少し落ち着いたら、上位者からあいさつして回るようにする。

＊ 解答例の他に、「上座を指定されたら、遠慮せず素直にその席に座る」などもよい。

3. 〔解答例〕

- ① 雨の日、出入りの多いときは、傘立てが乱雑になりがちだから注意すること。
- ② 傘立てに限らず、館内の整理整頓などの環境整備は、仕事の基本である。
- ③ 利用者の受付だけが仕事ではない。乱雑になっていることに気付いたら、気付いた者が整えないといけない。

＊ 解答例の他に、①は「利用者が気持ちよく利用できるように整然としていなければいけない」、②は「傘立てが乱雑なのは、整理整頓が行き届かない仕事の未熟さの表れである」などもよい。

【Ⅱ 企業実務】

4. 〔解答例〕

① 上役を「役職名」で呼ぶことのメリット

1. 会社の中の序列や命令系統が分かりやすい。
2. 仕事の責任の範囲が分かりやすい。
3. 会社の秩序を保ちやすい。

② 上役を「さん」で呼ぶことのメリット

1. 上下関係の意識が薄れるので堅苦しさが無い。
2. 職位にとらわれず自由に意見交換がしやすい。
3. 個人の独創性や能力を職位にとらわれず発揮しやすい。

＊ 解答例の他に、①は「自分の立場や役割に対する意識が強められる」、②は「自由な社風であることが会社のPRにもなる」などもよい。

5. 〔解答例〕

- (1) 企業のあらゆる利害関係者を指す言葉。利害関係者。
- (2) 企業や個人が法律や社会的ルールを守ること。法令順（遵）守。
- (3) 企業による社会貢献活動全般を指す言葉。
- (4) 人間活動や自然環境が多様性を失わず、長期的に継続できる能力。持続可能性。
- (5) 環境に配慮した製品を選ぶ消費者。

6. 〔解答例〕

- ① 指示した仕事の重要性を説明した上で、「あなたならできる」などと励ます。
- ② 質や出来栄への期待を具体的に説明する。
- ③ 指示する仕事は市川ができる範囲と分量にする。
- ④ 期待している成果を出すのに必要な時間を与える。

＊ 解答例の他に、「『自分（荏原）が責任を負うから思い切ってやるように』などと言う」などもよい。

【Ⅲ 対人関係】

7. [解答例]

- ① クレームの内容がどのようなものであっても、まずは下手に出^{したて}て謝ること。
 - ② 電話には冷静に対応し、クレームの内容と相手の要望を間違いのないように聞き取ること。
 - ③ 相手の言い分が一方的なものであっても、最後まで聞き、途中で口を挟まないこと。
 - ④ 相手の誤解によるクレームであっても、相手を攻めたり非難したりしないこと。
- ＊ 解答例の他に、③は「こちらの弁明や説明は、相手の話が一通り終わってからすること」などもよい。

8. [解答例]

- ① 得意先の格に合った店を選ぶ。
 - ② 上司がよく利用する店の中から選ぶ。
 - ③ 相手（特に部長）の好みを事前に確認し、それに合った店を選ぶ。
- ＊ 解答例の他に、「個室のある店を選ぶ」「得意先からの交通の便のよい店を選ぶ」などもよい。

9. [解 答]

- (1) 忌明 (2) 高砂 (3) 仏滅 (4) 献杯 (5) 祝儀

10. [解答例]

- (1) 「お約束のこと、失念（いた）しておりました」
- (2) 「メールで見積書をお送り（いた）しましたが、お目通し（ご覧）くださいました（でしょうか）」
- (3) 「甚だ（大変）申し上げにくいのですが、私どもでは対応いたしかねます」
- (4) 「佐竹様は私の電話番号をご存じと思いますが、念のため申し上げます」

11. 〔解答例〕

- ① マナーを意識して人と接すれば、相手を尊重した接し方になるから、相手に好感を持たれ良好な関係を保てる。
- ② 年齢や地位の違う人と接するときでも、マナーがきちんとしていれば、その差を埋めて対等に接することができる。
- ③ 社員のマナーのよさは、その個人に対して好感を持たれるだけでなく、会社全体のイメージアップにもなる。

＊ 解答例の他に、①は「人と付き合うときマナーを守っていれば、相手を不快にさせずに済む。これは人間関係をよくする基本である」などもよい。

12. 〔解答例〕

- ① 座る席は、部長が上座になるようにすること。
- ② メニューを選ぶときは先に決めず、部長より高いもの、時間のかかるものはできるだけ避けること。
- ③ 自分の料理が先に来て、部長の料理が来るまで食べ始めるのは待ち、「お先にどうぞ」と言われたら、それに従って一言断ってから食べ始めること。
- ④ 食事のときは、なるべく仕事以外の一般的な話をするようにすること。

＊ 解答例の他に、「食事の速さは部長に合わせるようにすること」などもよい。

【Ⅳ 電話実務】

13. 〔解答例〕

- ① ゆっくり過ぎる話し方にならないよう、テンポよく話すことを意識するようにする。
- ② 言葉と言葉の間を空け過ぎず、語尾も伸ばさないようにする。
- ③ 相手を意識して、抑揚やめりはりのある調子の話し方をする。
- ④ 「えー」や「あのー」などのような意味のない余計な言葉はできるだけ言わないように意識する。

＊ 解答例の他に、③は「はきはきとした話し方をする」などもよい。

14. 〔解答例〕

① 応対者によって言うことが違うということを防げるから。

② 説明することや確認することに漏れがなくなるから。

③ 敬語の使い方を間違わないから。

＊ 解答例の他に、「自信を持った応対ができるから」などもよい。

【V 技 能】

15. 〔解答例〕

① 会議の初めに、時間通り終われるように出席者に協力を頼む。

② 発言がいつも必要以上に長い人には、発言時間に配慮願いたいと言う。

③ 発言内容が議題からそれたときは、元に戻すように注意する。

＊ 解答例の他に、「議題ごとの所要時間を事前に予定し、途中で調整しながら進める」「その日に決めなくてもよい議題は、長引くようなら次回に回す」などもよい。

16. 〔解答例〕

① コピーを取るときに注意すべき点

1. 他の人の目に触れないようにコピーする。
2. 指示の通り 1 部だけコピーする。
3. ミスコピーをしたら、シュレッダーで処分する。

② 郵送するときに注意すべき点

1. 簡易書留やレターパックにする。
2. 封筒に「親展」の表示をする。
3. 封筒は二重にするか、中身が透けて見えないものを使う。

＊ 解答例の他に、①は「コピーを取り終えたら、原紙は速やかに係長へ返す」「コピー機に原紙を忘れないようにする」、②は「インターネットで到着したことを必ず確認する」などもよい。

17. 〔解 答〕

- (1) 遺憾 (2) 衷心 (3) 高見・高説・卓見 (4) 教示 (5) 所期

(1 級終わり)