

第70回 2025年11月23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 Y氏に、明朝一番で自分（太田）が届けると言う。
- ② 先輩の小山に、Y氏からの電話のことと自分が（製品サンプルを持ち帰って）届けることを係長と清水に明朝伝えてもらいたいと頼むかメモを残す。
- ③ 翌朝、R社に向かう途中で係長に電話を入れ、伝言したように直行してサンプルを届けてから出社すると連絡するかサンプルを届けてから係長に連絡を入れる。

2. 〔解答例〕

- ① 納期や約束の時間などは確実に守ること。
 - ② 顧客の要望には迅速に対応すること。
 - ③ 仕事以外のことで相談されたときも親身になって対応すること。
 - ④ 失礼のない丁寧な言葉遣い、礼儀作法に気を配ること。
- * 解答例の他に、「服装や身だしなみに気を使うこと」などもよい。

3. 〔解答例〕

- ① 渡辺はデザイナーとして入社したのだから、自分たちとは役割が違うことを認識しないといけない。
 - ② 他社から引き抜いたとはいえ渡辺は入社したばかりなのだから、もっと気遣って接することも必要である。
 - ③ 渡辺の採用は会社が必要でしたことだから、自分たちが渡辺を受け入れる努力をしないとけない。
- * 解答例の他に、「渡辺のプライドの高さは、優秀なデザイナーとしての自信の表れであろうから気にしないこと」「渡辺のセンスを、自分たちが見習うくらいの度量を持たないといけない」などもよい。

【Ⅱ 企業実務】

4. 〔解答例〕

- ① 自分では適性があると思ってその部署を希望したのだろうが、適性は自分では分からないものだ。
 - ② 会社にはいろいろな仕事がある。新人なのだから何でもやるつもりで取り組んだ方がよい。
 - ③ 将来、希望の部署に異動することもあり得る。どのような仕事も経験しておけば将来の糧^{かて}になる。
- ＊ 解答例の他に、「配属はそのときの会社の都合もあるが、基本的には社員の育成を考えてしていること。それを考えないといけない」「今はこの部署で勉強すると思って一緒に頑張ろう」などもよい。

5. 〔解答例〕

- ① 消費者に対しての責任
- ② 地域社会に対しての責任
- ③ 環境に対しての責任
- ④ 株主に対しての責任

＊ 解答例の他に、「取引先に対しての責任」などもよい。

6. 〔解答例〕

- ① 上司の指示は会社の意向である。指示されたらそのことに基づいて仕事をするのは当然のことである。
- ② とはいえ、人間がすることだから同じ仕事でも人によってやり方に違いが出て、出来栄に差が生じる。この違いが、仕事をする人の意思ということになる。
- ③ 意思のある人間なら、よりよい仕事をしようと考えながらするので、これが機械とは違うところである。

【Ⅲ 対人関係】

7. 〔解答例〕

- ① 相手の話の途中で断らず、依頼内容は最後まで聞くこと。
 - ② どちらとも取れるような曖昧な言葉は使わず、はっきり断ること。
 - ③ 納得してもらえるように、引き受けられない事情や理由を十分に説明すること。
- ＊ 解答例の他に、「代役を立てるなど、代案を示すとよい」「申し訳ないという気持ちが伝わるような口調や態度で断ること」などもよい。

8. 〔解答例〕

- ① 歩くときは、敷居や畳のへりを踏まないこと。
- ② 部屋に通されたら、下座に座布団を外して座ること。
- ③ あいさつをするときは、座布団から下りて正座をしてすること。
- ④ 座るときも立つときも、座布団を踏まないこと。

＊ 解答例の他に、「座っているときは正座の姿勢を崩さないこと」などもよい。

9. 〔解答例〕

- ① 指示を受けるときはメモを取りながら聞くこと。
- ② 指示の内容は最後に確認すること。
- ③ 分からないことはそのままにせず、分かるまで確認すること。
- ④ 仕事の途中でも、分からないことは推測で進めず確認すること。

10. 〔解答例〕

- ① 御玉串料／御霊前
- ② 二拝二拍手一拝
- ③ 両手を打ち合わせるとき、音を立てないようにする。／忍び手です。

＊ 解答例の他に、①は「御榊料」「御神饌料」「御神前」など、②は「二礼二拍手一礼」などもよい。

11. 〔解答例〕

- ① 曖昧な答え方はせず、はっきりしないことは『調べて答える』などと言う。
- ② お客さまが何を知りたいのかをきちんと理解して、確認してから答えること。
- ③ 答えたことが理解されているかどうか、様子を見ながら答えること。

＊ 解答例の他に、「答えた後で、不明な点はないかどうかを確かめる」「専門用語などは避けて、分かりやすい説明を心がける」「忙しくても、お客さまに話しかけられたときはお客さまを見て話す」などもよい。

12. 〔解答例〕

- (1) ご指名にあずかりました／ご指名いただきました
- (2) せんえつで（は）ございますが／せんえつながら
- (3) ご唱和ください／ご唱和願います
- (4) K社様の新社屋落成を祝し
- (5) ますますのご繁栄を祈念いたし（まして）

【Ⅳ 電話実務】

13. 〔解答例〕

- ① 谷崎が休暇中で至急の用件なのだから、谷崎に代わって芝山が故障の様子を確認しないといけなかった。
 - ② この場合、Q社に確認したことをすぐに上司に報告するなどして迅速に対処しないといけなかった。
 - ③ 留守中の電話は、内容によってメモを残せば済むことと済まないことがある。状況をよく考えて対処しないといけない。
- * 解答例の他に、③は「電話を受けたら、その用件が確実に処理されるように対処することも電話の取り次ぎの仕事である」などもよい。

14. 〔解答例〕

- ① 締めりがなく、てきぱきとした感じに聞こえないから。
 - ② なれなれしい感じで、ビジネスの場にふさわしくないから。
 - ③ 軽薄な感じで、丁寧で改まった感じに聞こえないから。
- * 解答例の他に、「頼りない感じに聞こえるから」などもよい。

【Ⅴ 技 能】

15. 〔解答例〕

- ① 情報の保管スペースを大幅に縮小できる。
 - ② 再利用のための検索、並べ替えなどが簡単にできる。
 - ③ 情報を複数人で同時に共有できる。
 - ④ 記録した情報を複写して、修正、加工するなど再利用が簡単にできる。
- * 解答例の他に、「情報をメール等により、即時に遠方へ（安価で）送ることができる」などもよい。

16. 〔解答例〕

① 相手の意見を頭から否定するような言い方はせず、相手の意見を尊重しつつ自分の意見を述べる
こと。

② 意見は断定的な言い方にならないようにすること。

③ 感情的になったり、相手を責めるような言い方はしないこと。

＊ 解答例の他に、「なるべく具体的で客観的な事例、データなどを基にして言うこと」、①は「相手の人格に触れるようなことは言わないこと」などもよい。

17. 〔解答例〕

(1) 拝読／拝見／拝受

(2) 拝察

(3) 拝顔／拝眉

(4) 拝命

(5) 拝聴／拝聞／拝承

(1 級 終 わ り)