

文部科学省後援 平成 25 年度前期

ビジネス能力検定 ジョブパス

<実施 平成 25 年 7 月 7 日 (日) >

(説明時間 9:50 ~ 10:00)

(試験時間 10:00 ~ 11:00)

- ・試験問題は試験監督者の指示があるまで開かないでください。
 - ・解答用紙(マークシート)への必要事項の記入は、試験監督者の指示があるまで行わないでください。
-
- ・机の上には、受験票および筆記用具以外は置かないでください。電卓、辞書、参考書等の使用はできません。
 - ・この試験問題は12ページあります。試験監督者の指示と同時にページ数を確認してください。乱丁等がある場合は、手をあげて試験監督者に合図してください。
 - ・試験監督者の指示と同時に、解答用紙(マークシート)に、受験者氏名・受験番号(下11桁)を記入し、受験番号下欄の数字をぬりつぶしてください。正しく記入されていない場合は、採点されませんので十分注意してください。
 - ・試験問題は、すべてマークシート方式です。正解と思われるものを1つ選び、解答欄の○をHBの黒鉛筆でぬりつぶしてください。ボールペン等、鉛筆以外を使用した場合は採点されません。また、2つ以上ぬりつぶすと、不正解になります。
 - ・試験問題についての質問には、一切答えられません。
 - ・試験中の筆記用具の貸し借りは一切禁止します。
 - ・試験を開始してから30分以内および試験終了5分前以降の退場はできません。30分経過後退場する場合は、もう一度、受験者氏名・受験番号・マークが記入されているか確認し、試験監督者の指示に従って退場してください。(再入場不可) 試験問題は持ち帰ってください。
 - ・合否の発表は平成25年8月中旬の予定です。合格者へは合格証を同封します。
 - ①団体受験の方は、団体経由で合否を通知します。
 - ②個人受験の方は、受験票に記載された住所に郵送で合否を通知します。
 - ③合否結果についての電話・手紙等でのお問い合わせには、一切応じられません。

問題 1. 次の に入れるべき適切な字句を選択肢から選べ。

(1) とは、一国の経済規模が、1年間でどれだけ拡大または縮小したかの割合を表す指標で、具体的には国内で一定期間に生みだされた生産物やサービスの金額の合計を表す (2) がある。

【(1)、(2)の選択肢】

- ア. 市場占有率 イ. 経済成長率
ウ. GDP エ. GNP

(3) 会議の主要事項や内容を記録するための文書を、 という。

【選択肢】

- ア. 稟議書 イ. 議事録 ウ. 申請書

(4) とは、企業が経営活動を行う上で、法令や規則、社会的規範などを守ることを表す用語である。

【選択肢】

- ア. ディスクロージャー イ. コンプライアンス

(5) 仕事の相手先との会合や面談などの約束を、 という。

【選択肢】

- ア. アポイントメント イ. ホスピタリティマインド ウ. コンセンサス

問題 2. 次の各事項の対応として該当するものを選択肢から選べ。

(1) コスト意識をあらわす行動として、もっとも適切なものを選べ。

【選択肢】

- ア. 使っていない会議室の空調と照明を消す。
- イ. 作業手順を見直すことで作業工程を明確にする。

(2) 商品の送付後、お客さまに到着確認の依頼をするときの言葉として、不適切なものを選べ。

【選択肢】

- ア. 「お手数をおかけしますが、商品が届いているか確認をお願いします。」
- イ. 「商品を送りましたので、届いたらすぐにお電話ください。」

(3) 電子メールの宛先の設定方法として、適切なものを選べ。

【選択肢】

- ア. お客さまに作業の進捗状況を報告するメールで、「CC」に上司のメールアドレスを入れて送信した。
- イ. 複数のお客さまに情報を提供する目的で、「CC」に全員のメールアドレスを入れて送信した。

(4) 来客対応の基本について、誤っているものを選べ。

【選択肢】

- ア. 廊下ではお客さまが前を歩き、自分は数歩後ろを歩くようにする。
- イ. エレベーターを降りるときは、お客さまに先に降りていただくようにする。
- ウ. 応接室では、お客さまには入口のドアから遠い方の席をすすめる。

(5) 棒グラフの特徴を活かした使い方として、もっとも適切なものを選べ。

【選択肢】

- ア. あるテレビ番組の視聴者の男女構成比を示す。
- イ. ある製品の過去5年間の市場占有率の推移を確認する。
- ウ. ある営業所の営業担当者別の売上額を比較する。

問題 3. 次の用語の説明として適切なものを選択肢から選べ。

(1) Wikipedia

【選択肢】

- ア. 利用者が内容を記述できるインターネット上の百科事典サービス。
- イ. 高速通信を実現する無線通信技術の規格。

(2) ヒートアイランド

【選択肢】

- ア. 二酸化炭素 (CO₂) やフロン、メタンなどの温室効果ガスの増加、森林破壊といった要因によって、地球表面の気温が上昇する現象。
- イ. エネルギー消費が集中する都市部の気温が、その周辺地域に比べて異常な高さになる現象。

(3) 定型業務

【選択肢】

- ア. 決められた手順に従って、定期的に繰り返される業務。
- イ. 前例のない場合や、状況に応じて最適な手順を判断する必要がある業務。

(4) ユニバーサルデザイン

【選択肢】

- ア. 精神的健康のことをさし、「心の健康管理」の意味合いで用いられるもの。
- イ. 障がい者や高齢者が暮らしやすい生活環境や社会環境をつくり出すこと。
- ウ. 年齢や障がいの有無などにかかわらず、だれもが使いやすいように設計すること。

(5) ロールプレイング

【選択肢】

- ア. 商品やサービスの開発と提供を効率的に行うための市場調査、商品計画、販売促進、宣伝広告などの総合的な活動。
- イ. 実際の仕事上の場面を想定し、複数の人がそれぞれの役割を演じることで、ある事柄が実際に起こったときに対応できるようにする学習法。
- ウ. 他人の案を否定せず、自由にたくさんの案を出し合いながら討議をして、新しい考えを創出させるという、アイデア発想のための討議法。

問題 4. 次の各事項について適切なものを選択肢から選べ。

(1) 敬語への言い換えについて。

【選択肢】

ア. “聞く” … 「詳しくは担当者にかがってください。」

イ. “話す” … 「部長が私達にお話しになりました。」

(2) 仕事に取り組む姿勢について。

【選択肢】

ア. CS … お客さまのニーズをいち早く把握して、商品やサービスに反映させる。

イ. ES … 企業は利益追求だけでなく、地域社会に対して貢献することが重要である。

(3) 知的財産権について。

【選択肢】

ア. 著作権… 自分で購入したCDをデジタルオーディオレコーダーにコピーすることは、著作権の侵害にはあたらない。

イ. 肖像権… 芸能人を携帯するカメラで撮影し、自分のブログに掲載することは、肖像権の侵害にはあたらない。

(4) 社外文書の記述順について。

【選択肢】

ア. 件名→前文→頭語→主文→末文→結語

イ. 頭語→件名→結語→前文→主文→末文

ウ. 件名→頭語→前文→主文→末文→結語

(5) 情報収集手段とその特徴について。

【選択肢】

	情報源	特徴
ア.	インターネット	どのWebサイトでも、かたよりなく統一された情報を発信している。
イ.	講演会・セミナー	有識者や専門家の話を直接聞くことができ、参加者どうしで情報交換できる場合もある。
ウ.	新 聞	情報の速さと信頼性・正確性は、他のどのメディアよりも優れている。

問題 5. つぎの新聞記事を読んで各問に答えよ。

(朝日新聞 2012.12.15)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) 美容家電の販売方法について、誤っている箇所を選択肢から選べ。

ビックロの7階には約300種類の美容家電が並び、売り場中央のカウンターで気になった商品を試すことができる。ヤーマンでは店頭販売が主な販路だったが、横浜高島屋での対面販売が好評だったことをうけ、今まで以上に店頭販売に力を入れ始めた。

【選択肢】

- ア. 約300種類 イ. 店頭販売

(2) 家電メーカーが美容家電に力を入れる理由として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 化粧品と同じように、利益率が高いと見込めるから。
イ. 通販で売ることによりコストが低く、売れ行きが伸びるから。

(3) 次の□□□□に入る適切な語句を選択肢から選べ。

化粧品大手3社の□□□□は、すべて50%を超えている。

【選択肢】

- ア. 粗利率 イ. 営業利益率

(4) パナソニックの美容家電販売について、誤っているものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 松下電工時代の1990年代から脱毛器などを展開し、美容家電というジャンルを切り開いた。
イ. 他社同様に「お試し」に力を入れ、東京スカイツリーの足元で機器を体験できるイベントを開催した。
ウ. 2012年度の美容家電の売上目標は、ブルーレイディスクプレーヤーを上回る規模となった。

(5) ここ数年の美容家電市場の動向について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 市場規模は2010年の1200億円から、5年後には1732億円に膨らむことが見込まれている。
イ. 大手が相次いで参入するなか、シャープは新しい技術を使った肌用の加湿器などを売り出した。
ウ. 美容家電の広告が薬事法で禁じられているため、各社は対面販売に力を入れて機器の効果を訴えている。

問題 6. つぎのケースを読んで各問に答えよ。

【綾瀬 えり子さんのケース】

綾瀬えり子が、スター運輸に入社してから半年が過ぎた。綾瀬の配属先である C 市南地区物流センターでは、個人ではなく地元企業を顧客としており、荷物やメール便の集荷・配達を行っている。綾瀬はセンター長の西島浩康と先輩社員の松山幸一の指導のもと、顧客からの問い合わせの対応、送り状などの書類の作成を主に担当している。

ある月末の金曜日、赤井産業から急ぎの送り状印刷の依頼が入ったため、西島の指示で松山と綾瀬は始業時間の 30 分前に出社した。

松山「西島さんから追加で作業指示の電話が入るかもしれないから、受付の留守電を解除しておいて。私は奥の作業所で送り状印刷の準備をしてくるよ。」

綾瀬は留守電を解除してから、自分のノートパソコンの電源を入れようとした時、受付の電話が鳴った。

お客さま「あの、すみません。一昨日そちらからまとめて荷物を送ったのですが、配送状況がどうなっているか調べてもらえませんか。」

ノートパソコンはまだ起動していないため、社内の荷物追跡システムで調べることができない。営業時間外は留守番電話の自動音声で本社のコールセンターの電話番号を案内していることは知っていたが、自分で時間外の電話を受けるのは初めてだった。

綾瀬が「申し訳ありません。まだ営業時間前ですので・・・」と返答に困っていると、お客さまは「えっ、調べられないの。じゃあ後でかけ直します。」と言って電話を切った。

- (1) お客さまからの営業時間外の問い合わせに対して、綾瀬はどのように対応すべきだったか。もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 荷物の追跡番号を聞き、パソコンが起動してから調べて折り返し連絡する。
- イ. 電話を保留にし、奥の作業所にいる松山の仕事が終わるまで待つ。

受話器を置くと、松山が「準備できたよ。あれ？何かあった？」と受付へ戻ってきた。綾瀬はお客さまを怒らせてしまったのではないかと少し不安になったが、「いえ、大丈夫です。すぐに作業します。」と答え、作業所へ向かった。

松山は綾瀬に注文書を渡し、作業の説明をした。

スター運輸 御中

2013年○月△日

赤井産業（株） 水谷

TEL 048-000-1243

FAX 048-000-1244

注文書

平素は大変お世話になっております。下記物品の手配をお願いします。

希望納期：2013年○月○日 11時30分

納品先：赤井産業 資材部

	物品名	数量
1	送り状（弊社住所印字）	600
2	配送シール（配達日指定）	200
3	配送シール（時間帯指定）	400
4	配送シール（天地無用）	200
5	配送シール（われもの注意）	300

松山「注文書にしたがって必要な数の配送シールを準備して、この箱に入れてください。送り状はまずテスト印刷したものを私に見せてから印刷を進めて。シールはワゴンに100枚ずつ束になって入っているから、必要な数を用意してくれればいいよ。すべて揃ったら注文書を見て、入れ忘れや間違いがないかチェックするように。最後に納品書を作って、目立つように箱の一番上に入れておいてね。11時30分に担当ドライバーが引き取りに来るから。」

(2) 松山から指示されている作業を進める上で、もっとも適切な手順を選択肢から選べ。

【指示されている作業】

- ① 注文書と送付物を照らし合わせて確認する。
- ② 注文書をもとに、納品書を作成する。
- ③ 送り状のテスト印刷を行い、松山に見せる。
- ④ 配送シールを準備し、数をかぞえる。
- ⑤ 送り状を印刷する。

【選択肢】

- ア. ④→⑤→③→②→①
イ. ④→③→⑤→①→②

綾瀬が何から着手すべきか考えていると、受付の電話が鳴った。

西島「追加でミドリ家具さまの送り状を300枚印刷してくれないか。担当ドライバーには14時過ぎに引き取りに行くように伝えてあるよ。」

追加の作業が入ったことを松山に相談し、まず引き取り時間の早い赤井産業の準備をすることにした。松山の指示に従って作業を進め、なんとか時間通りの11時30分に赤井産業の担当ドライバーへ引き渡すことができた。その後、ミドリ家具の送り状を印刷中ではあったが、あと少しで終わりそうだったので、綾瀬は昼食をとるために12時に事務所を出た。

休憩時間が終わると、外出先から戻った西島から「どう？準備できた？」と作業の進捗を聞かれた。綾瀬は「はい、ミドリ家具さまの送り状印刷ももう終わっています。これから納品書を作成します。」と答えた。受付で納品書を作成してから作業所のプリンタを確認しに行くと、用紙切れで印刷は途中の状態だった。あわてて用紙を補充し、引き取り時間の30分前にはすべての作業を終えたが、西島からは注意を受けた。

(3) 引き取り時間に間に合うよう作業したにも関わらず、綾瀬が西島から注意を受けたのはなぜか。理由としてもっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 作業の途中で、昼食をとることを西島に報告しなかったから。
- イ. 作業状況を確認せず、思い込みで進捗状況を報告したから。

ミドリ家具の送り状をドライバーへ引き渡して受付へ戻ると、松山からメモを渡された。松山「今日の午前中着指定の荷物がまだ届いてないようだから、配送状況を調べて。お客さまは『午前中に電話で問い合わせたけれど調べてもらえなかった。』とおっしゃっていて少しご立腹で……。センター長に相談してくるから、調べておいてくれるかな。」

メモには会社名と担当者名と送り状番号が書かれていた。綾瀬は営業時間前に自分が応対したお客さまではないかと思ったが、相手の会社名も名前も聞いていなかったので確信が持てず、何も言えなかった。

- (4) 自分が営業時間外に対応したと思われるお客さまが再度問い合わせしてきたのではないかと考えたとき、綾瀬はどのように行動すべきだったか。もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 松山に正直に事情を説明し、西島に報告しないで処理する方法はないか相談する。
- イ. 松山と西島に営業時間外に問い合わせがあったことと、自分がとった対応について報告し、指示を受ける。

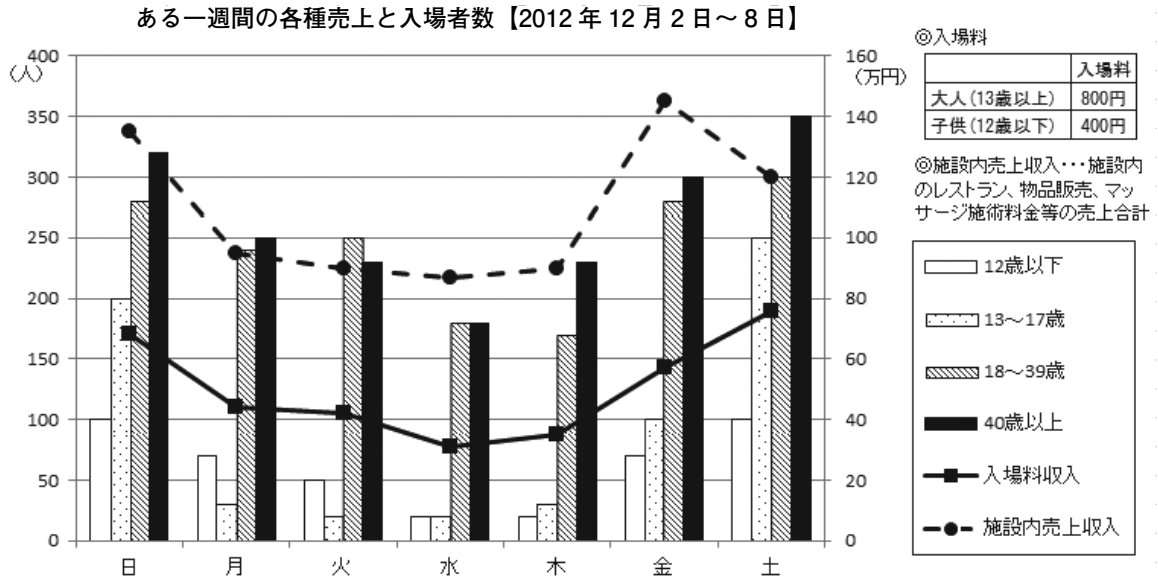
夕方、ミドリ家具の担当ドライバーから「納品書が入っていなかったからミドリ家具さまにファックスしてほしい。」と連絡が入った。送り状の印刷をやり直したときに配送ボックスに入れ忘れてしまっていたようで、納品書は机の上に置いたままになっていた。

- (5) 今日一日を振り返って、綾瀬が反省し今後改善すべき点はなにか。不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. お客さまとのトラブルは対応した個人の責任としてとらえ、自分の判断で解決する。
- イ. 不安なことや気になることがあったら、すみやかに先輩や上司に報告・相談する。
- ウ. あわてているときこそ、作業後にミスや漏れがないかを落ち着いて確認する。

問題7. つぎのグラフは、S市の温浴施設「くつろぎ湯」の2012年12月の売上関連資料の抜粋である。折れ線グラフは入場料収入と施設内売上収入、棒グラフは年代別の入場者数をそれぞれ曜日別に表している。資料を見て、各問に答えよ。



(1) 入場料収入と施設内売上収入のグラフから読み取れることで、に入れるべき適切な曜日の組み合わせを選択肢から選べ。

- ・月曜日から ① にかけて、施設内売上収入は横ばいである。
- ・入場料収入と施設内売上収入がともに最低なのは、 ② である。
- ・ ③ の施設内売上収入は、入場料収入の2倍以上である。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	水曜日	木曜日	金曜日
イ.	木曜日	水曜日	金曜日
ウ.	水曜日	金曜日	木曜日

- (2) 年代別の入場者数から読み取れることとして、下線部で誤っている箇所を選択肢から選べ。

月曜日から水曜日にかけて、総入場者数は減少傾向である。木曜日以降、入場者数は増加しており、13～17歳の土曜日と日曜日の入場者数は、平日の合計を上回っている。すべての曜日で、40歳以上の入場者数は200人を超えている。

【選択肢】

- ア. 減少 イ. 13～17歳 ウ. 200人

- (3) 入場料収入と施設内売上収入、年代別の入場者数から読み取れることで、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 17歳以下の来場者の合計が200人を超える日は、施設内売上収入は120万円以上ある。
イ. 「18～39歳」の来場者が200人を超える日は、入場料収入が50万円以上ある。
ウ. 「40歳以上」の来場者が200人に達していない日も、総売上(入場料収入と施設内売上収入の合計)は150万円以上ある。

- (4) 資料全体から推察できることで、誤っているものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 前日比で入場者数が少ない日でも、施設内売上収入の落ち込みが少なければ1日の総売上(入場料収入と施設内売上収入の合計)の減少幅も少ない。
イ. 12歳以下の入場料が大人と同じ金額だったら、平日の入場料収入が大幅に増加すると考えられる。
ウ. 金曜日や日曜日に比べて土曜日の入場料収入は多いが、施設内売上収入はそう伸びておらず、客単価は高くない。

- (5) 資料全体から推察できる効果的な営業施策として、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 平日に集客を増やすことは困難なので、営業時間を学校・会社が終わる夕方以降に限定してコスト削減を図る。
イ. 来場者の多い土曜日と日曜日に、入場料・施設内サービスの利用料金を値上げすることで、総売上の増加を目指す。
ウ. 1人当たりの施設内売上収入は金曜日が高いので、金曜日の営業時間を延長する。

<メモ欄>

