

文部科学省後援 平成 25 年度後期

ビジネス能力検定 ジョブパス

<実施 平成 25 年 12 月 1 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13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26年1月下旬の予定です。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) 多角形の中心から各頂点へ評価する項目の軸を放射状に表したグラフを□□□□といい、各項目の値を結んで項目全体のバランスを比較・判断するのに適している。

(2) 時間の経過に沿ったデータの変化を示したグラフを□□□□といい、全体的なデータの変動から今後の予測を立てるのに適している。

【(1)、(2)の選択肢】

- | | |
|---------|-------------|
| ア. 円グラフ | イ. レーダーチャート |
| ウ. 帯グラフ | エ. 折れ線グラフ |

(3) 企業経営などで、組織の上層部が意思決定をし、その実行を下部組織に指示する形態を□□□□という。

【選択肢】

- | | |
|-----------|-----------|
| ア. トップダウン | イ. ボトムアップ |
|-----------|-----------|

(4) 会議などで話しあった結果を議事録にまとめて確認し合うことで、お互いの□□□□(合意)を得ることができる。

【選択肢】

- | | |
|-------------|-----------|
| ア. ネゴシエーション | イ. コンセンサス |
|-------------|-----------|

(5) □□□□とは、事業などで最初にかかる費用(初期費用)のことである。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|---------------|
| ア. イニシャルコスト | イ. ランニングコスト | ウ. コストパフォーマンス |
|-------------|-------------|---------------|

問題 2. 次の正誤判断に関する各問に答えよ。

(1) 顧客満足度に関する意識の記述について、正誤の組み合わせとして適切なものを選択肢から選べ。

- ① 顧客意識は会社全体で共有することよりも、常に顧客と接している営業部門が意識を高めることによって顧客満足度は得られる。
- ② お客さまの意識や行動の変化をつかむために、社会の出来事や競合している企業の動向に関心を持つようにする。

【選択肢】

	①	②
ア.	正	誤
イ.	誤	正
ウ.	正	正

(2) 報告と連絡に関する記述について、正誤の組み合わせとして適切なものを選択肢から選べ。

- ① 長期間の仕事において、指示を出した上司が忙しそうであれば、途中経過の報告はなるべく行わずに結果だけを報告する。
- ② 業務に関係のあることは、ささいなことでも大きなトラブルにつながる場合があるので、勝手に自己判断せずに報告する。

【選択肢】

	①	②
ア.	正	誤
イ.	誤	正
ウ.	正	正

(3) 相手の話を聞くうえでの大切なポイントについて、正誤の組み合わせとして適切なものを選択肢から選べ。

- ① 相手の伝えたいことを5W2Hに沿って、必要な情報を整理しながら聞く。
- ② タイミングよくあいづちを打つなど、相手が話しやすい態度で聞く。
- ③ 相手の伝えたいことが理解できれば、話を途中でさえぎってもよい。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	誤	正
イ.	正	正	誤

(4) 情報セキュリティに関する記述について、正誤の組み合わせとして適切なものを選択肢から選べ。

- ① パソコンやネットワーク利用のために設定したパスワードは、不正なアクセスを防ぐためにも、他人に知られないよう管理する必要がある。
- ② 社内のネットワークであれば安全が保証されているので、仕事に関係のない内容や個人情報を発信しても問題はない。
- ③ パソコンがウイルスに感染すると、情報が流出する恐れもあるため、ウイルス対策ソフトを利用して定期的なチェックが必要である。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	正	誤
イ.	正	誤	正

(5) 訪問の基本マナーに関する記述について、正誤の組み合わせとして適切なものを選択肢から選べ。

- ① 訪問先の会社へは、事前にアポイントメントを取り、時間や場所を調整する。
- ② 訪問先へ訪問の目的を知らせたり事前に資料を提示することは、相手に余計な手間を取らせることになるので、できるだけ遠慮する。

【選択肢】

	①	②
ア.	正	誤
イ.	誤	正
ウ.	正	正

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) アウトソーシング

【選択肢】

- ア. 社内ネットワークから外部にデータを送信することによって、情報が社外へ流出することをいう。
- イ. 自社の業務や設備の一部または全部の運営を、コストの削減を図るために外部に業務委託をすることをいう。

(2) クーリングオフ

【選択肢】

- ア. 契約後一定期間内であれば無条件で解約できるもので、主として消費者保護を目的とした制度。
- イ. 製造物の欠陥によって損害が発生した場合、製造業者などの損害賠償責任について規定した法律。

(3) 肖像権

【選択肢】

- ア. 人物の顔や姿を、本人の承諾なしに写真や絵画などに無断で使用されることを防止するための権利。
- イ. 小説・美術・音楽など、著作者がそれらの創作物の利用を独占的に支配することを目的とする権利。

(4) パブリシティ

【選択肢】

- ア. 商品やサービスの開発・提供を状況の変化に対応しながら、効率的に行うための総合的な活動のこと。
- イ. ある製品やサービスの市場への総供給量のうち、特定の企業の供給量が占める割合(市場占有率)のこと。
- ウ. 製品や会社の情報、会社のイメージなどについて、マスメディアに報道されるよう働きかける広報活動のこと。

(5) WTO

【選択肢】

- ア. 健康を基本的人権のひとつとして捉え、その達成を目的として設立された専門機関である。
- イ. 自由貿易促進を主たる目的として創設された国際機関で、現在では 150 ヶ国を超える加盟国がある。

問題 4. 次の記述に対する適切な字句の組み合わせを選択肢から選べ。

(1) 頭語と結語の組み合わせについて。

【選択肢】

	頭語	結語
ア.	拝啓	敬具
イ.	拝啓	草々
ウ.	前略	敬白

(2) 会社の種類について。

【選択肢】

	会社の種類	説明
ア.	合名会社	有限責任社員と無限責任社員からなる組合のような組織。
イ.	株式会社	有限責任社員が株式という社員権を持つ組織。

(3) 社内文書について。

【選択肢】

- ア. 稟議書・上申書…業務上、必要な事項について、上司や上層部に要望や意見を申し出て、決裁・承認を受けるための文書。
- イ. 提案書・企画書…業務上、必要な知識や資料などに関して、他部署に確認や問い合わせをするための文書。

(4) 敬語について。

【選択肢】

		尊敬語	謙譲語
ア.	来る	いらっしゃる	おいでになる
イ.	見る	ご覧になる	拝見する
ウ.	食べる	いただく	ちょうだいする

(5) 改善の流れについて。

- ①改善のポイントを見つける。
- ②現状を分析する。
- ③問題を発見する。
- ④改善策を考える。

【選択肢】

- ア. ②→④→①→③
- イ. ②→①→③→④
- ウ. ②→③→①→④

問題 5. 次の新聞記事を読んで各問に答えよ。

(朝日新聞 2013.4.12)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

- (1) イオンとセブン&アイの売り上げ規模について、誤っている箇所を選択肢から選べ。

2013年2月期決算の売上高は、イオンがセブン&アイの1.1倍になっているが、セブン&アイでは、傘下のコンビニのセブン-イレブンの売上高の大半が加盟店からのライセンス収入であることから、加盟店の売り上げそのものを加味すると、セブン&アイの方が2兆5076億円多くなる。

【選択肢】

- ア. 1.1倍 イ. ライセンス収入 ウ. 2兆5076億円

- (2) 2013年2月期決算でセブン&アイがイオンの約1.5倍の営業利益を上げている理由として適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 値下げ競争の激しいスーパーを稼ぎ頭にするイオンに対し、セブン&アイは値下げの少ないコンビニで営業利益を上げているため。
イ. そごうや西武といった百貨店を子会社に持つセブン&アイに対し、イオンは百貨店を子会社に持たないため。

次の□□□□に入れるべき適切な字句を選択肢から選べ。

セブン&アイは営業利益の多くをコンビニが占めているが、次いで□□(3)□□が第2の収入源になっている。イオンの営業利益の構成比率は複数の業態にバランスよく分かれているが、主力は売場面積の広い□□(4)□□になっている。

【(3)、(4)の選択肢】

- ア. スーパーマーケット イ. 百貨店 ウ. 金融 エ. プライベートブランド

- (5) 自社開発のプライベートブランド(PB)を販売強化する理由について、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 専門メーカーよりも品質の良い商品を低コストで開発・製造できるため。
イ. 生産規模を拡大することで、商品不足による欠品を防ぐため。
ウ. 有名メーカーの商品に比べ広告費が少なくて済み、利幅が大きいため。

問題 6. 次のケースを読んで各問に答えよ。

【江嶋 博さんのケース】

江嶋博は、デザイン系の学校を卒業後、主にパンフレットやポスター等の企画・デザインを手掛けている小規模な広告制作会社「モア」に入社して、デザイン企画部に配属されて半年が経過した。

デザイン企画部は、3年先輩でデザイナーの北野さとし、北野のアシスタントの佐藤由利子に江嶋を加えた3名で業務を行っている。

現在の江嶋の仕事は、複数の案件をかかえている北野に代わり、デザイン等に関して取引先との直接の打ち合わせを任されている。

江嶋は、いずれは自分もデザイナーとして、学校で学んだデザインの知識や技術を活かしたいと思っているが、今のところ取引先と北野との連絡調整が主な仕事である。

得意先のコンフォート・インテリアから依頼されていた新製品のパンフレットデザインに関するデータの納品を明日に控えている。江嶋は先方の担当者の矢口氏と、これまでに数回デザインの修正点についての打ち合わせをしている。

江嶋がデザイン案の最終チェックをしていると、文字の一部が小さくて、たいへん読みにくいものがあることに気がついた。文字の大きさもデザインの重要な一部である。

これでは明らかに先方も納得しないと思ったが、納期までにあまり時間がなく、多忙な北野に修正を依頼するのも気が引けたため、自分でパソコンのグラフィックソフトを使い、デザイン全体に影響しないように注意しながら文字の大きさを調整し、読みやすいように修正した。

納期は翌日だったが、事前に確認をしてもらおうと思い、自分で修正したデザイン案をプリントアウトして矢口氏へ届けることにした。

矢口氏は、その修正案がたいへん気に入ってくれたようだった。ただし、画像サイズの変更についての要望が1ヵ所あった。その他はまったく問題がないとのことで、今回のデザインに対して最終的な了承を得ることができた。

江嶋は、画像サイズの変更だけならば、それほど時間もかからないと考えたので、明日の午前中には画像サイズを変更したデータをお送りしますと矢口氏に伝えて帰社した。

江嶋「画像サイズの変更依頼が1ヵ所ありましたが、その他の部分については最終的な了承をいただきました。」

会社に戻った江嶋は、北野に画像サイズの変更依頼があったことを説明し、明日の午前中に完了できるように変更作業を依頼した。

納期当日の午前中に、北野から画像サイズを変更したデータが江嶋のもとにメールで送られてきた。江嶋は約束の時間に遅れてはいけないと思い、データの内容を確認せずにそのままコンフォート・インテリアに転送し納品を行った。

- (1) コンフォート・インテリアに対して江嶋がとった一連の行動のなかで、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 北野の承諾を得ずに自分の判断でデザインの文字の一部を修正した。
- イ. 自分の判断で、先方からの画像サイズ変更依頼を承諾した。

- (2) 北野から送られてきたデータをコンフォート・インテリアに転送する対応としてもっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 北野から送られてきたメールをメールの転送機能を使って、そのままコンフォート・インテリアへ転送した。
- イ. 北野から送られてきたデータを一旦保存し、新しくメールを作成し社外用に件名と挨拶文を記入し、データを添付して送った。
- ウ. 北野から送られてきたメールをメールの転送機能と、CC機能を使って北野にも知らせるようにしてコンフォート・インテリアにそのまま転送した。

夕刻になって、佐藤から外出中の江嶋の携帯にあわてた様子で連絡が入った。

佐藤「コンフォート・インテリアの矢口さまから抗議の電話が入って対応に困っています。修正したはずの箇所が修正前に戻っているのは何故か？ということなんです。北野さんに聞いても原因がわからないみたいで…」

前の日に矢口氏に確認してもらった修正案は、江嶋が自分で文字の大きさに手を加えたものであり、北野の持っているデータには反映されていないことを、ついうっかり忘れていたのだ。最終的に納品されたものは、北野が所持していたデータを使っており、文字の大きさは江嶋が自ら修正する前の読みにくい状態に戻っていたことになる。状況を理解した江嶋は、すぐにデータを修正してもらうために電話で北野に事情を説明した。

江嶋「申し訳ありません。至急データの再修正をお願いします。」

北野「データは再修正するけど、すぐに江嶋君からお詫びの電話を入れないとだめだよ。」

江嶋は、すぐにデータを送り直すことを伝えるために矢口氏へ電話を入れたが、自分のミスで信頼を損ねることを避けようと思い、「原因はよくわかりませんが、すぐに修正して送り直します。」とだけ答えた。

- (3) 画像サイズ変更の依頼を北野に伝える際に、江嶋が本来とるべきであった対応について、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 聞き間違いなどがないように、報告は電話ではなくメールで行うべきだった。
- イ. 最終確認を行った際の最新データを北野にメールで転送しておくべきだった。
- ウ. 画像サイズの変更だけなので、北野に依頼せずに江嶋が修正を行うべきだった。

問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしております。

- (4) 相手先のコンフォート・インテリアの矢口氏からの抗議の電話に対して、江嶋がとるべき対応として、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 自分のミスで相手先の信用を損ねないように、PCの誤作動によるものなどと機転の利いた原因を考え出して釈明する。
- イ. 相手先に対して不信感を与えないように、江嶋自身が事実関係を説明して謝罪し、北野にも報告する。
- ウ. 相手先に安心感を与えるために、江嶋ではなくデザインを担当した北野が相手先に出向き謝罪するように社長に進言する。

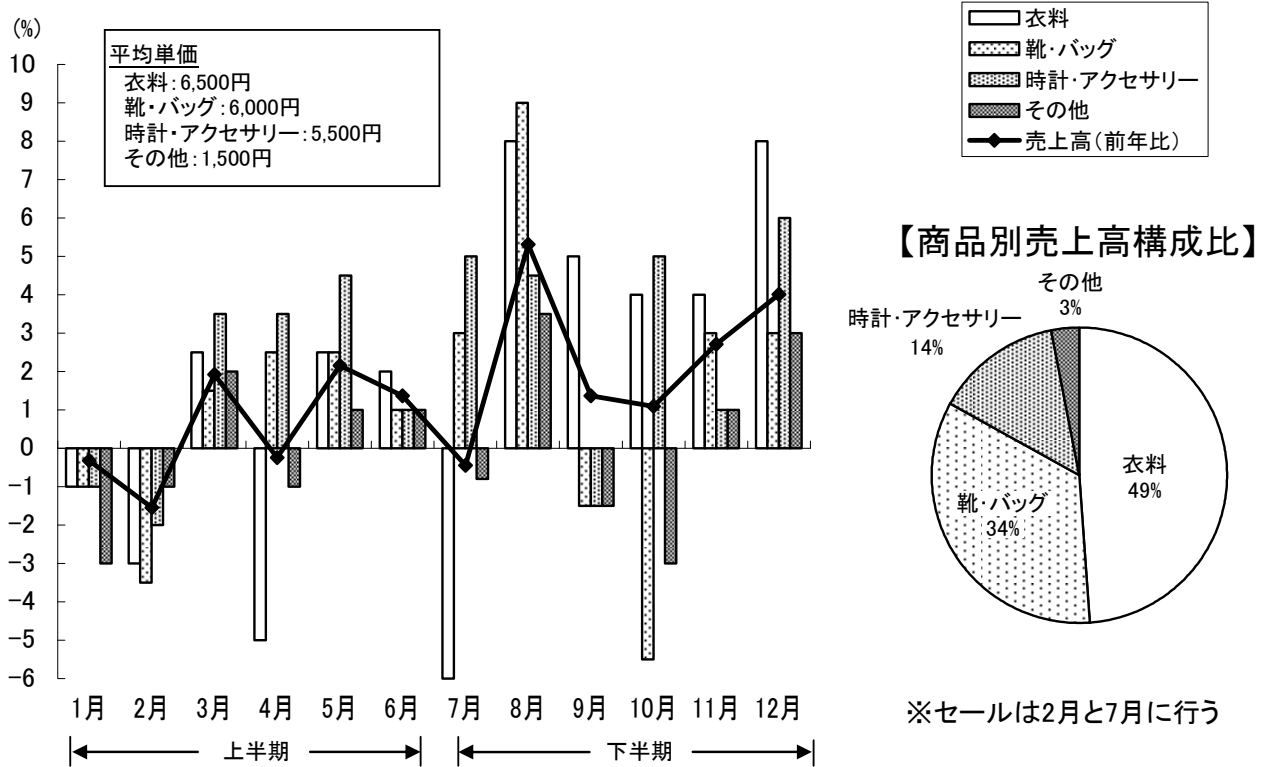
- (5) 今回の行動を振り返って、江嶋が反省し今後改善すべき点として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 自分の役割を正確に認識し、不明な点があれば自分で判断せず上司に相談する。
- イ. 業務上の情報を共有するためにも、報告や連絡は欠かさないう心がける。
- ウ. どのような状況でも、自分のスキルを自主的に仕事に活かすことを優先する。

問題7. 次の資料は、あるネットショップの対前年比の資料の抜粋である。折れ線グラフは売上高の対前年比、棒グラフは商品別売上高の対前年比、円グラフはその年の商品別売上高の構成比を、それぞれ比率(%)で表している。資料を見て各問に答えよ。

【売上高・商品別売上高 (対前年比)】



(1) 商品別売上高対前年比の棒グラフから読み取れることで、に入れるべき字句の適切な組み合わせを選択肢から選べ。

・1月と2月は全ての商品で前年度を①おり、その他の月は全体として前年度を②いる商品が多い。

【選択肢】

	①	②
ア.	下回って	上回って
イ.	下回って	下回って
ウ.	上回って	下回って

- (2) 商品別売上高構成比の円グラフから読み取れることで、誤っている箇所を選択肢から選べ。

全体の約5割を「衣料」が占めており、「衣料」と「靴・バッグ」を合わせると8割以上となっている。

したがって、「時計・アクセサリー」、「その他」は、それぞれ1割強を占めている。

【選択肢】

ア. 「衣料」 イ. 8割以上 ウ. 1割強

- (3) 売上高（前年比）の折れ線グラフ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. 下半期では、すべての月で前年度の実績を上回っている。

イ. 上半期では、前年度の実績を下回っている月が3ヵ月ある。

ウ. 年間で見ると12月がもっとも前年度を上回っている。

- (4) 資料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. 今年度の売上高では、セール時期を過ぎてからの伸び率が高い傾向にある。

イ. 「靴・バッグ」と「時計・アクセサリー」は10月を除いて同じ増減傾向にある。

ウ. 年間を通じて、前年比の増減が最も安定しているのは「衣料」である。

- (5) 資料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. 平均単価の低い「その他」の商品に対しては、年2回のセールの時期にイベントを開催し、販売数のアップをはかる。

イ. 月の売上高と商品別売上高が対前年比で落ち込んでいる1月、2月に対しては、魅力的な品揃えやセール方法を考え、売上高の回復をはかる。

ウ. 販売数が季節による影響が少ない「時計・アクセサリー」に対しては、同程度の商品のまま値上げを行って、売上高構成比率を高める。

