

文部科学省後援 平成 27 年度前期

ビジネス能力検定 ジョブパス

<実施 平成 27 年 7 月 5 日 (日) >

(説明時間 10:20 ~ 10:30)

(試験時間 10:30 ~ 11:30)

- ・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 16 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 27 年 8 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) 会員制のインターネットサービスで、会員同士が掲示板などを使ってやり取りをすることで、会員間のコミュニケーションを促進するサービスを と呼ぶ。

【選択肢】

ア. SSL イ. POS ウ. SNS

- (2) 障がい者や高齢者などに特別な配慮をすることなく、そうした人々が一般の人々と変わらず普通の生活ができる社会こそが本来の姿という考え方を という。

【選択肢】

ア. ノーマライゼーション イ. バリアフリー ウ. ユニバーサルデザイン

- (3) 物価が持続的に下落して、貨幣価値が上がる経済状況を という。

【選択肢】

ア. デフレ経済 イ. バブル経済 ウ. 高度経済成長

- (4) コンピュータの動作に妨害をもたらす不正なプログラムである は、メールの添付ファイルを開くことで感染することがある。

【選択肢】

ア. コンピュータリテラシー イ. フリーソフト ウ. コンピュータウイルス

- (5) 会社組織におけるタテの階層構造の中で、部下を管理し、会社の方針に沿った部門目標を達成する責任をもつ管理者層を マネジメントと呼ぶ。

【選択肢】

ア. ロアー イ. ミドル ウ. トップ

問題 2. 次の事項に関する記述の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) 仕事の基本となる意識

- a. コスト意識とは、仕事のコストを認識してムダをなくそうとする意識であり、最小のコストで最大の成果をねらうことである。
- b. 改善意識とは、問題を発見して改善しようとする意識であり、ムダ、ムリ、ムラを取り除こうとすることである。
- c. 時間意識とは、時間のムダをなくす意識であり、スケジュールを仕事で埋めて余裕時間のようなムダな時間を省こうとすることである。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	誤	正
イ.	誤	正	正
ウ.	正	正	誤

(2) 入社から退社までの基本ルール

- a. 始業時間には、仕事に取りかかれる状態にしておく。
- b. 休憩時間はプライベートな時間であるので、会社が定めたルールに拘束されずに自由に過ごすことができる。
- c. 残業や休日出勤は自分の判断ではなく、上司の指示や了解のもとに行う。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	誤	正
イ.	誤	正	正
ウ.	正	正	誤

(3) 報告の仕方

- a. 報告は、まず順を追って経緯を説明し、最後に結論を述べるようにする。
- b. 上司に報告する場合は、あらかじめ報告事項と報告に必要な時間を告げておく。

【選択肢】

	a	b
ア.	正	誤
イ.	誤	正
ウ.	正	正

(4) 質問の仕方

- a. 相手が話しているときは、内容が一段落するまで集中して耳を傾け、質問は話の区切りのよいときにする。
- b. 相手の話を正確に理解するためには、相手が Yes/No で回答できる質問だけを行う。

【選択肢】

	a	b
ア.	正	誤
イ.	誤	正
ウ.	正	正

(5) 効率的な仕事の進め方

- a. 忙しい時期に備えて、あらかじめできる仕事は余裕のあるうちに済ませておくといった要領で、仕事の量を一定に保つようにする。
- b. 同じ種類の仕事や関連のある仕事は、できるだけ一度にまとめて処理をすることで、効率化を図る。

【選択肢】

	a	b
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) ホスピタリティマインド

【選択肢】

- ア. 相手の立場にたって気をくばり、思いやりをもって対応する気持ちのこと。
- イ. 自分が将来どのような仕事をして、どのように成長したいかを考えること。
- ウ. 人がもつ悩みや不安に対して、専門的な技術をもって相談や援助をすること。

(2) デファクトスタンダード

【選択肢】

- ア. 市場の総供給量の中で、ある企業の製品やサービスの供給量がどの程度の割合を占めているかということ。
- イ. 公的に定められた標準ではないが、ある分野において最も普及が進んでいて、事実上の標準と見なされている製品や規格のこと。
- ウ. 会社が事業を行うときに、法律や社会的規範といった基本的なルールを守り公正に活動をすること。

(3) ブレインストーミング

【選択肢】

- ア. 現実的に実験することが困難な現象について、実際に実験はしないでモデルを使ってその現象の解析を行う模擬実験。
- イ. 実際のビジネスシーンを想定して、営業担当、客、観察者といった役割を演じて疑似体験をする学習方法。
- ウ. 自由な発想、他人の意見を否定しないなどの一定のルールの中で行われる、新しい考え方やアイデアを創出するための討議法。

(4) インターンシップ

【選択肢】

- ア. 学生が就職をする前に、企業などで一定期間の職場体験をすることで、自己の能力や適性を知ることができる制度。
- イ. 従業員が勤務する会社だけではなく、他社でも雇用されうる能力を身につけるために職業能力開発をしていく制度。
- ウ. 派遣会社に登録をして、紹介を受けた企業の求めるスキルなどに条件が合えば派遣社員として働ける制度。

(5) グローバル化

【選択肢】

- ア. 貿易収支がプラスとなる貿易黒字国と、マイナスとなる貿易赤字国の間で、経済的な不均衡が発生して、紛争が起きること。
- イ. 温室効果ガスの増加などで地球表面の温度が平均的に上昇し、異常気象や海面水位の上昇が起こること。
- ウ. 国や地域といった従来の枠組みを超えて、地球規模で商品やサービスの取引、情報のやり取りが行われ、国内市場と海外市場の境界線がなくなること。

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) 社会人の身だしなみについて

【選択肢】

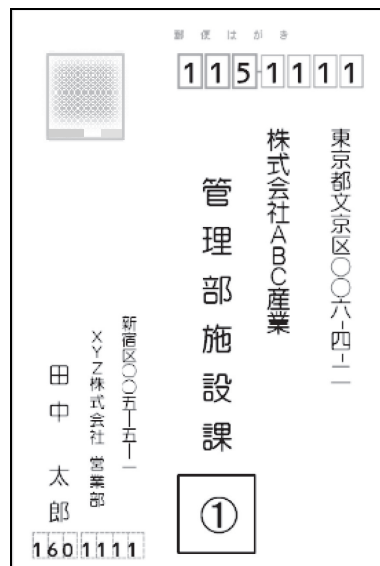
	説明
ア.	初対面の人を判断するためには、服装や身だしなみといった外見よりも、名刺に書かれた役職名などの情報の方が重要である。
イ.	職場での服装や身だしなみは、清潔で、職場の雰囲気と調和がとれ、機能的で働きやすいことが基本になる。
ウ.	身だしなみが仕事の場で接する人に与える印象は、あくまで個人のイメージであり、会社のイメージには影響がない。

(2) 敬語の種類について

【選択肢】

	種類	語の説明・使用例
ア.	尊敬語	話す側が、礼儀正しい表現を使って相手を尊重する話し方に用いる。「わたしが行きます」。
イ.	謙譲語	話す側が、自分自身をへりくだって表現し、結果として相手を敬う話し方に用いる。「わたしがうかがいます」。
ウ.	丁寧語	話す側が、相手や話に出てくる第三者を敬う話し方に用いる。「お客様がいらっしゃいました」。

(3) 図中の①に入る敬称について



【選択肢】

- ア. 各位
- イ. 様
- ウ. 御中

(4) 社外からの電話を受け、名指しされた人が不在の場合の基本的な応対の手順について

- ① 呼出音が鳴ったらすぐに出る。
- ② 会社名を名づける。
- ③ 名指しされた人が不在であることを告げる。
- ④ 名指しされた人が不在であることと、不在の理由を詳しく説明する。
- ⑤ 相手の名前を確認する。
- ⑥ 相手の用件を確認して名指しされた人が戻りしだい連絡すると伝え、終わりのあいさつをする。

【選択肢】

- ア. ① → ② → ⑤ → ③ → ⑥
- イ. ① → ② → ⑤ → ④ → ⑥
- ウ. ① → ⑤ → ② → ③ → ⑥

(5) 新聞の種類と内容について

【選択肢】

- ア. 新聞の種類 …… 日本の全地域の読者を対象とする「一般紙」と、特定の地域の読者を対象とする「専門紙」がある。
- イ. 紙面の構成 …… 一般的な新聞は、政治面、経済面、社会面、地域面などから構成され、記事のテーマによって掲載される面が決まっている。
- ウ. 記事の種類 …… 事実を正確に伝えることを目的として、いつ、だれが、どこで、何を、どうしたかが明確に書かれた解説記事と、新聞社の見解や記者の意見を加えて読者の理解をうながすニュース記事がある。

問題 5. 次の新聞記事を読んで各問に答えよ。

(朝日新聞 2014.11.7)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) 次の□□□□に入れるべき字句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

東京都内や首都圏を中心に、オフィスの食欲をつかんだビジネスが様変わりしてきた。そのビジネスを展開している各社のうち、□ a □はサラダを、□ b □はプライベートブランドの菓子やカップ麺を中心に、□ c □は総菜やご飯などをオフィスに提供している。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	KOMPEITO	ネスレ日本	おかん
イ.	オイシックス	ファミリーマート	おかん
ウ.	オイシックス	江崎グリコ	ファミリーマート

(2) 「オフィスでヤサイ」について、誤っている箇所を選択肢から選べ。

KOMPEITOの「オフィスでヤサイ」では、契約先のオフィスの冷蔵庫に、小分けした野菜パックを入れておき、社員が利用できるサービスを行っている。専任のスタッフが訪れて週に2回補充してくれる。これまでにIT企業140社が採用している。

【選択肢】

- ア. 野菜パック
- イ. 週に2回補充してくれる
- ウ. IT企業140社が採用

(3) 各社のサービスの特徴について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. オイシックスの「Salad Oisix for オフィス」は、契約先に設置した冷蔵庫にサラダを補充してくれるサービスである。
- イ. ネスレ日本の「ネスカフェ アンバサダー」はコーヒーマシンとホワイトボードを無償提供し、コーヒーを飲みながら会議ができるサービスである。
- ウ. 江崎グリコの「オフィスグリコ」は、契約先に保存箱や冷蔵庫を設置し、菓子やアイスを常備し利用できるサービスであり、このビジネスの先駆けである。

(4) 各サービスの料金や支払いについて、誤っているものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 「オフィスおかん」では、総菜代の他に毎月3万円以上の利用料がかかる。
- イ. 「ネスカフェ アンバサダー」では、利用者はアンバサダーと呼ばれるネスレ日本の販売スタッフに代金を支払う。
- ウ. 「オフィスグリコ」では、利用者は代金を貯金箱に入れるだけで支払いを済ませることができる。

(5) オフィスにおける「間食」の効果について、記事に書かれているものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 会議で出るアイデアが、4割増えるという調査会社のアンケート結果がある。
- イ. 小腹がすいたときに気軽に食べられるため、残業時間の作業効率が向上する。
- ウ. 会話を打ち解けやすくして、社内における知識や情報の共有に向いている。

問題 6. つぎのケースを読んで各問に答えよ。

【青木洋介さんのケース】

青木洋介は、ジュースや乳製品、ミネラルウォーターなどを製造・販売する「スマイル・ビバレッジ」に入社して10カ月の社員である。当社は、県内に1ヵ所工場を持ち、スーパーやコンビニ、飲食チェーンなどに卸している。現在は、物流課の受注担当チームで、上司の谷山課長のもと、入社3年目の先輩社員の向井由香とともに受注業務を担当している。

「スマイル・ビバレッジ」では、顧客からの注文の受付は、電話やFAX、インターネットを使った受注システムで行っている。青木の担当業務は、顧客からの注文受付や配送予定の確認連絡、運送会社への配送依頼書の作成、受注実績日報の作成などである。

青木が、ある朝、前日の受注実績日報を作成していると、そこに、「スーパーかわまた」の高杉さんから「今日の16時納品で注文したパック牛乳3ケースを、できれば15時に始めて欲しい。」との電話が入った。顧客からの発注の締め切りは配送当日の正午までとなっているので、青木は、確認して折り返し回答すると伝えて一旦電話を切った。配送予定時刻を変更する場合は、運送会社へは早く連絡を入れたほうがお客さまの要望には応えやすい。青木は、日ごろから谷山課長に、当社の方針である顧客第一を意識した行動をするように言われていることを思いだした。しかし、担当業務である受注実績日報の作成が遅れており、谷山課長に提出する締め切り時間に間に合うか、青木は心配した。

- (1) この後の青木の仕事で優先順位が最も高いものは何か、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 業務の期日を守る納期意識は重要なので、高杉さんからの時間変更依頼への対応よりも、受注実績日報の完成を優先する。
- イ. お客さまからの依頼への対応を第一に考えて、まず高杉さんからの時間変更依頼への対応を優先し、受注実績日報の作成はその後に取り組む。
- ウ. 高杉さんからの依頼は、必ずしもすぐに対応する必要はないため、時間変更依頼への対応と受注実績日報の作成は、どちらの業務を優先してもよい。

青木が受話器を置くとまた電話が鳴った。今度は「和食処丸岡」の後藤さんから「ミネラルウォーターのボトル2ケースの注文を、3ケースに増やしてほしい。数量変更の件はすでに向井さんに伝えてあり、おそらく大丈夫と言われている。この場で最終確認がほしい。」とのことであった。しかし、向井は会議中であったので、すぐには確認できなかった。

(2) 後藤さんの依頼に対する青木の対応の仕方として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 不慣れな自分が余計なことをすると混乱するので「担当者が不在で、詳しいことはお話できません。」と回答する。
- イ. すでに向井が「おそらく大丈夫です。」と伝えているので「数量変更の対応は大丈夫です。」と回答し、向井には後で報告する。
- ウ. 「担当者が不在なので、用件を承って向井に確認し、こちらからご連絡します。」と回答し、会議中の向井には急ぎの旨を書いたメモを入れる。

その後、青木は谷山課長から「最近、飲料製品の季節ごとの出荷傾向が変わってきたので、過去3年分の月ごとの配送実績のグラフを作ってほしい。」との指示を受けた。会議から戻った向井から「季節ごとの配送実績の変化から流れを追って予測を立てやすいものにするとうまいでしょう。」との助言を受けた青木は、さっそくグラフの作成に取りかかることにした。

(3) 谷山課長の指示と向井の助言を踏まえて、青木が作成すべきグラフの種類について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 折れ線グラフ
- イ. 円グラフ
- ウ. レーダーチャート

青木がグラフを作り始めると、コンビニチェーンの「ラッキーマート」の加藤店長から「A駅前店でオレンジジュースを5ケース注文したのに、りんごジュースが誤って配達された。ドライバーには、明日の朝9時までに注文通りに納品してほしいと伝え、了解をもらっている。」とクレームの電話が入った。青木は、自分が作成した配送依頼書を確認したが内容に間違いはなかった。そこで、運送会社に電話をして確認を求めたところ、他の店舗向けのりんごジュースをA駅前店向けに誤発送したことがわかった。ドライバーが配送依頼書の内容確認を怠ったことが原因とのことだった。青木が電話でやり取りをしている様子に気づいた谷山課長からは、「誤配送があったのであれば、その経緯をメモしてほしい。」と指示された。青木は指示に従いメモを作成した。

物流部物流課
谷山課長

20××年5月10日
物流課受注担当チーム
青木 洋介

ラッキーマートへのオレンジジュースの誤配送について

ラッキーマートからのオレンジジュース配達注文について誤配送がありましたので、経緯についてご報告いたします。

記

1. 発生日 5月10日
2. 配送先 ラッキーマート A 駅前店
3. 誤配送の内容 オレンジジュース500ml缶5ケースの受注に対し、誤ってりんごジュース500ml缶5ケースを届けた。
4. 経緯
 - (1) ラッキーマートの加藤店長より、オレンジジュース500ml缶5ケースの注文に対し、りんごジュース500ml缶5ケースが、A 駅前店に誤って配送されたとの連絡をいただいた。
 - (2) 加藤店長がドライバーの吉田さんに、誤配送のりんごジュースを持ち帰ってオレンジジュースを配送するように依頼し、吉田さんはその場で承諾した。
 - (3) 加藤店長からは、配送されなかったオレンジジュースについて、今回は店舗に残っていた在庫で対応するが、今後は気をつけてほしい、とのご指摘をいただいた。

以上

- (4) 青木が作成した報告メモについて、報告の際に重要となる「5W2H」を前提とした改善点のうち、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. オレンジジュースをあらためて「いつ」配送するかという点について書かれていない。いつ配送するのか、具体的な日時を明記すべきである。
- イ. 「どこで」という点について、「A 駅前店」という記載になっている。店舗名ではなく、店舗の住所や電話番号を明記すべきである。
- ウ. 「なぜ」という点について、誤配送が起こった理由が書かれていない。なぜ誤配送が起こったのか、その理由について明記すべきである。

午前中は、谷山課長から指示のあったグラフやメモの作成に時間を取られ、青木は、「スーパーかわまた」の高杉さんからの配送時間変更の依頼に対応できていなかった。14時頃、ひとまず作業が終わったところに、高杉さんから「時間変更の件はどうなったのか？」と電話が入ったが、すでに受注の締め切りは過ぎてしまっていた。青木は、まずいと思ったが、その場で「申し訳ありませんが、配送時間の変更はできませんでした。」と回答した。

- (5) 青木の業務に対する姿勢や進め方を踏まえ、今後取り組むべき自らの課題として、最も適切なものを選択肢から選べ。

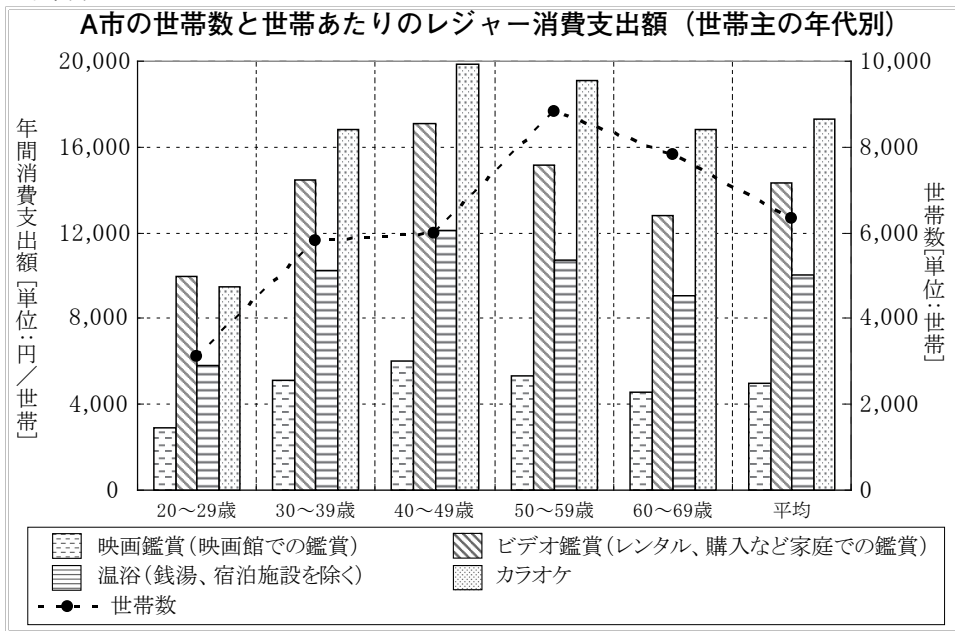
【選択肢】

- ア. 青木は、高杉さんからの配送時間の変更要請に対して、誰にも相談せずに対応してしまっている。今後は自分一人で問題を抱え込まず、上司や先輩に相談するようになる。
- イ. 仕事においては、自分の業務に責任を持って誤りなく遂行することが重要である。「ラッキーマート」への誤配送についても、自分が書いた伝票に誤りがなければそれ以上はその件に関わらない方がよい。
- ウ. 配送実績のグラフ作成や誤配送に関するメモの作成は、青木が担当を任せられている業務ではない。まずは、自分が担当する業務に集中すべきで、それ以外に受けた指示への対応は翌日に回すなど、自分で判断すべきである。

問題7. レジャー関連企業X社が、A市のショッピング・モールに併設するレジャー施設の事業進出を検討している。検討中の4種類のレジャーについて、行政データおよび各年代の世帯主へのアンケート調査によって市場調査を行った。

<資料1>は、A市の年代別の世帯数と世帯あたりのレジャー消費支出額、および世帯あたりのレジャー利用頻度である。<資料2>は、年代別にレジャーごとの関心度を表したものである。これらの資料を見て各問に答えよ。

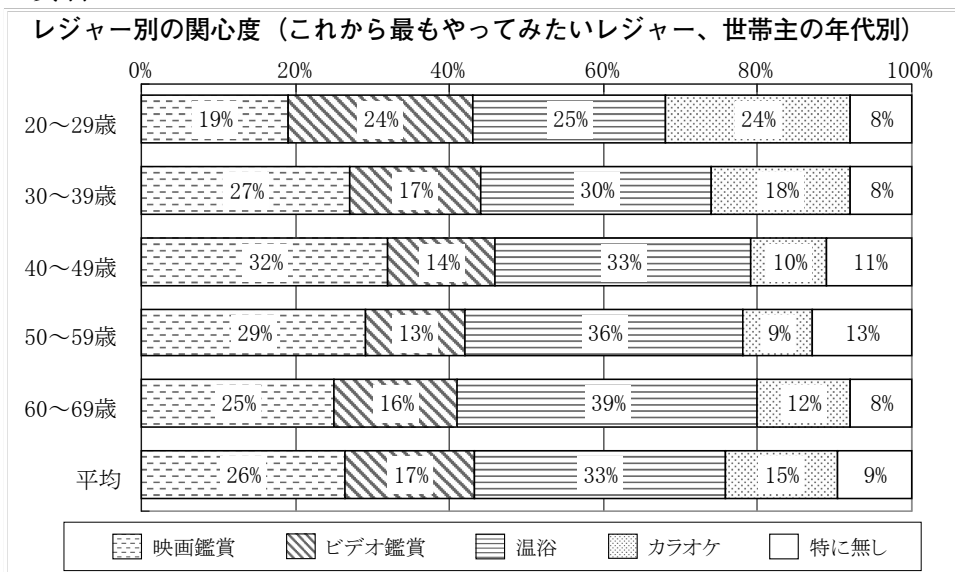
<資料1>



A市の世帯あたりの年間レジャー利用頻度（世帯主の年代別） [単位：回]

	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	平均
映画鑑賞	2.1	4.0	4.7	4.2	2.8	3.7
ビデオ鑑賞	14.2	25.1	29.7	26.3	22.3	24.5
温泉	6.3	11.1	13.1	11.6	9.8	10.8
カラオケ	8.9	15.8	18.6	16.1	13.1	15.0

<資料2>



(1) <資料1>から読み取れることで、に入れるべき字句の組み合わせとして適切なものを選択肢から選べ。

- ・世帯あたりのビデオ鑑賞の消費支出額がカラオケよりも多い年代は①である。
- ・世帯数が最も多い年代は②である。
- ・4種類のすべてのレジャーで、20～29歳の世帯あたりの利用頻度に比べ、2倍を上回っている年代は③である。

a. 20～29歳 b. 30～39歳 c. 40～49歳 d. 50～59歳 e. 60～69歳

【選択肢】

	①	②	③
ア.	a	d	c
イ.	c	d	b
ウ.	a	c	d

(2) <資料1>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年代別世帯数において、平均よりも高い数値の年代は50～59歳と60～69歳である。
- ②利用頻度において、4種類のレジャーごとにそれぞれの平均と比較すると、4種類とも平均より下回っている年代は20～29歳だけである。
- ③消費支出額と利用頻度ともに、4種類のレジャーすべてにおいて、最も高い値であるのは40～49歳である。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	誤	誤
イ.	誤	正	正
ウ.	正	誤	正

(3) <資料2>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すべての年代において、関心度が最も高いレジャーは温浴である。
- ②高い年代になるほど、関心度が低くなるレジャーはカラオケである。
- ③20～29歳の年代では、平均と比較して関心度が高いレジャーはビデオ鑑賞とカラオケである。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	誤	正
イ.	正	誤	正
ウ.	正	正	誤

問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしています。

(4) <資料1>と<資料2>から読み取れる傾向で、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 年代の平均において、映画鑑賞とビデオ鑑賞を比較すると、1回あたりの消費支出額は映画鑑賞のほうが高く、関心度も映画鑑賞のほうが高い。
- イ. 30～39歳の年代において、消費支出額はビデオ鑑賞が2番目に高いが、4種類のレジャーの中で、関心度はビデオ鑑賞が最も低い。
- ウ. すべての年代において、世帯あたりの消費支出額が最も低いのは映画鑑賞であるが、4種類のレジャーの中で、関心度が最も低いのはカラオケである。

(5) <資料1>と<資料2>から推察して、併設すべきレジャー施設について、それを選定した理由として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 高い年代ほど温泉の関心度は高いので、温泉施設を併設すれば、年齢の高い世帯を対象とした集客が期待できる。
- イ. ビデオ鑑賞は、カラオケに次いで消費支出額が多く関心度も高いので、レンタルビデオ店を併設すれば、集客が期待できる。
- ウ. 映画鑑賞の消費支出額は4種類のレジャーの中で最も少ないが、関心度は温泉に次いで高いことから、映画館を併設すれば集客が期待できる。

<メモ欄>

