

販売士入門 演習問題

<接客と人間関係> 第1章 販売員の基本業務

1 販売員の目的と役割

- 813504 次のア～オは、販売員の目的と役割について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(15点)
- ア 態度や挨拶、言葉遣い、服装、身だしなみ等のマナーに気を配ることは、販売員の接客サービスの基本である。
- イ 販売員が顧客の満足度を高めることによって、小売店の評価も高まり、リピート(再来店)につながる。
- ウ 販売員の役割は、顧客に対する情報提供であり、顧客に関する情報蓄積は、消費者の役割である。
- エ 接客サービスとは、来店した顧客に気持ち良く商品を購入してもらうための気配りである。
- オ 店舗の環境整備は、接客サービスと同様に顧客満足度の向上につながる。

813504 解答： 1 1 2 1 1

2 接客マナー

- 693502 接客におけるお辞儀の種類には、会釈や最敬礼などがある。このうち会釈する場面については1を、最敬礼する場面については2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(10点)
- ア 「ありがとうございます」と顧客を見送る場面。
- イ 「失礼いたします」と顧客の前を通り過ぎる場面。
- ウ 「かしこまりました」と顧客の指示に応答する場面。
- エ 「少々お待ち下さい」と顧客を待たせる場面。
- オ 「申し訳ございません」と顧客に詫げる場面。

693502 解答： 2 1 1 1 2

- 603502 次のア～オは、代表的な接客用語である。最も関係の深い文章を、右側から選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

- | | | |
|---|--------------|---|
| ア | いらっしやいませ。 | 1. 顧客をお迎えする第一声で、顧客とのよい関係をつくるきっかけの言葉としてつかう。 |
| イ | お待たせいたしました。 | 2. 顧客が商品をご購入されたときやご注文をいただいたとき、感謝の気持ちを込めて言う。 |
| ウ | 恐れ入ります。 | 3. 顧客からのご依頼やご注文には、この言葉ですぐに返事する。 |
| エ | ありがとうございます。 | 4. 顧客にお待ちいただく場合に必ずこの言葉をつかう。 |
| オ | はい、かしこまりました。 | 5. ご迷惑をおかけしたときや顧客のお申し出を断わるときなどにつかう。 |
| | | 6. 接客までに時間がかかったときは、必ずこの言葉でおわびしてから接客を続ける。 |
| | | 7. 軽いおわびと顧客に何かお願いするときの丁寧な言い方である。 |

603502 解答： 1 6 7 2 3

593501r 次の文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、
答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

敬語には、〔ア〕、〔イ〕、丁寧語、丁寧語、美化語がある。このうち、アは、相手を直接的に〔ウ〕言い方で、〔エ〕や上司、目上の人につかう。

イ は、エや目上の人に対しする動作を〔オ〕表現する話し方である。

丁寧語は、自分側の動作やものを丁寧に述べる言い方であり、丁寧語は、相手に丁寧な気持ちを伝えるため、色々な物事を丁寧に表現する言い方である。

- 【語群】
- | | | |
|-----------|---------|----------|
| 1. 接客用語 | 5. 顧客 | 9. 謙譲語 I |
| 2. へりくだって | 6. 尊敬語 | 10. 歓迎 |
| 3. 敬う | 7. 説明する | |
| 4. 簡潔に | 8. 販売員 | |

593501r 解答： 6 9 3 5 2

312404r 次の文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、
答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

敬語には、〔ア〕、謙譲語 I、謙譲語 II (丁寧語)、丁寧語、美化語の5種類がある。アは、顧客や目上の人に対する〔イ〕を表すために、その人の〔ウ〕や持ち物などに対して使う。謙譲語 I は、目上の人に対する動作をへりくだって表現する話し方であり、謙譲語 II (丁寧語) は、相手に対し〔エ〕や身内のことを丁寧に表現する。丁寧語は、相手に対する自分の〔オ〕を丁寧にし、美化語は物事を上品に表現する話し方である。

- 【語群】
- | | | |
|---------|----------|--------|
| 1. 部下 | 5. 自分自身 | 9. 公用語 |
| 2. 言葉遣い | 6. 尊敬語 | 10. 動作 |
| 3. 満足 | 7. 身だしなみ | |
| 4. 敬意 | 8. 服装 | |

312404r 解答： 6 4 10 5 2

803501 次のア～オは、敬語の使い方について述べている。正しいものには1を、
誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(15点)

ア 敬語の種類は、「尊敬語」「謙譲語 I」「謙譲語 II」「丁寧語」「美化語」の5種類に分類される。

イ 「行く」の尊敬語は「伺う」である。

ウ 「見る」の丁寧語は「拝見する」である。

エ 美化語では、原則として外来語には「お」や「ご」をつけない。

オ 謙譲語 I とは、自分側から相手方または第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて述べるものである。

803501 解答： 1 2 2 1 1

833501 次のア～オは、敬語について述べている。正しいものには1を、
誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(15点)

ア 敬語は「尊敬語」「謙譲語 I」「謙譲語 II」「丁寧語」「美化語」の5種類に分けて考えることができる。

イ 尊敬語とは、自分側の行為・ものごとなどを、話や文章の相手に対して丁寧に述べる敬語である。

ウ 「行く」の尊敬語は「伺う」である。

エ 「見る」の丁寧語は、「ご覧になる」である。

オ 「もらう」の謙譲語 I は、「頂く」である。

833501 解答： 1 2 2 2 1

- 793501 次のア～オは、敬語の使い方について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(15点)
- ア 「行く・来る・いる」を尊敬語でいうと、「いらっしゃる」である。
 イ 「おいしい」を美化語でいうと、「おいしゅうございます」である。
 ウ 「行く・来る」を謙譲語Ⅱでいうと、「参る」である。
 エ 「訪ねる・尋ねる・聞く」を謙譲語Ⅰでいうと、「伺う」である。
 オ 「祝儀」を美化語でいうと、「御祝儀」である。

793501 解答： 1 2 1 1 1

- 813501 次のア～オは、敬語について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(15点)
- ア 「おいしゅうございます」は丁寧語である。
 イ 「参る」は、「行く」「来る」を意味する謙譲語Ⅱである。
 ウ 「ニュースはご覧になりましたか」は謙譲語Ⅰである。
 エ 「お召しになる」は、美化語である。
 オ 「お届けする」は丁寧語である。

813501 解答： 1 1 2 2 2

- 823501 次のア～オは、敬語について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(15点)
- ア 「行く」の尊敬語は、「いらっしゃる」である。
 イ 「する」の丁寧語は、「なさる」である。
 ウ 「来る」の謙譲語Ⅱ(丁重語)は、「参る」である。
 エ 謙譲語Ⅱ(丁重語)は、話す相手側や人物などを立てて述べる場合に使う。
 オ 酒をお酒、化粧をお化粧、祝儀を御祝儀などと表現することを美化語という。

823501 解答： 1 2 1 2 1

- 633507 次の文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

アメリカの心理学者であるアルバート・メラビアンの(Albert Mehrabian)は、人と人とがフェイス・トゥー・フェイスでコミュニケーションする際の3大要素として、〔ア〕、〔イ〕、〔ウ〕をあげている。

そして、それぞれの要素のコミュニケーションへの影響力はアが7%、イは38%、ウは55%という割合だという。すなわち、アやイのように〔エ〕で得る情報よりも、ウで得る情報のほうが影響力は大きい。

こうしたことを小売業の販売員が〔オ〕する場合に置き換えると、販売員は、顧客のウに訴える動作や表情、身だしなみなどがいかに重要か、ということを確認する必要がある。

- 【語群】
- | | | |
|---------|------------|--------|
| 1. 広告宣伝 | 5. 服装 | 9. 視覚 |
| 2. マナー | 6. 声の調子 | 10. 接客 |
| 3. 臭覚 | 7. アイコンタクト | |
| 4. 言葉 | 8. 聴覚 | |

633507 解答： 4 6 9 8 10

3 クレームや返品への対応

322404r 次の文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、
答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

クレームや返品は、販売員の顧客に対する接客や購入商品などに関する顧客の〔ア〕が表面化したものであり、小売店にとっては〔イ〕でもある。クレームや返品の中には、店側の〔ウ〕で生じるものと顧客の誤解や考え方の相違から生じるものがある。一般的に、クレームや返品は処理するものと思いがちだが、クレームや返品を経営にフィードバックすることにより、初めてクレームや返品が〔エ〕されたといえる。さらに、その結果を顧客に報告することにより、二度と同じようなミスを犯さない経営ノウハウが身につく、顧客の〔オ〕を取り戻すことができる。

- 【語群】
- | | | | | | |
|-------------|---|------|---|--------------|---|
| 1. 平 | 等 | 5. 犠 | 牲 | 9. ミ | ス |
| 2. 活 | 用 | 6. 不 | 満 | 10. セリングポイント | |
| 3. クロージング | | 7. 公 | 平 | | |
| 4. ウィークポイント | | 8. 信 | 頼 | | |

322404r 解答： 6 4 9 2 8

663507r 次の文章は、返品対応の一般的手順について述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

- ① 不快な思いをおかけしたことをお詫びする。
- ② 途中でさえぎったり、言い訳したり、〔ア〕したりしないで、顧客の話を最後まで誠実によく聞く。〔イ〕を確認し、自店の基準に合っているかを判断する。
- ③ 指摘されたことに対して〔ウ〕の言葉を述べる。
- ④ 顧客に〔エ〕してもらえる方法を考え提示する。
- ⑤ 同様なことが生じないように、従業員全員で〔オ〕を考える。

- 【語群】
- | | | | |
|------------|----------|-------|---|
| 1. 身だしなみ | 5. 再発防止策 | 9. 不 | 満 |
| 2. 感謝 | 6. 納得 | 10. 事 | 実 |
| 3. ライフスタイル | 7. 権 | 利 | |
| 4. 否定 | 8. 推奨 | 奨 | |

663507r 解答： 4 10 2 6 5

833504 次のア～オは、販売員の接客と返品対応について述べている。
正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の
所定欄にマークしなさい。(15点)

- ア 販売員が心をこめて顧客を接待するおもてなしの精神を、ホスピタリティと呼ぶ。
イ 15度のお辞儀を普通礼、30度のお辞儀を会釈、45度のお辞儀を最敬礼という。
ウ 返品対応にそなえて、返品対応マニュアルをしっかりと読むとともに、職場の仲間とロールプレイングを行うなど、いざというときに冷静に対応ができるようにしておくことが重要である。
エ 顧客からのクレームや返品に対応する場合、そのために作成された販売日報にもとづいて対処する。
オ 顧客側による返品発生原因には、顧客の勘違いや思い込みなどがある。

833504 解答： 1 2 1 2 1

<接客と人間関係> 第2章 人的販売の基本的考え方

1 顧客の購買心理過程

633308 次のア～オは、一般的な購買心理過程の特徴に関する事項である。
最も関係の深い文章を、右側から選んで、答案用紙の所定欄にその
番号をマークしなさい。(10点)

- | | |
|------|--|
| ア 欲望 | 1. フリルが付いていて可愛いわ。 |
| イ 信頼 | 2. これをください。 |
| ウ 興味 | 3. 私がビキニの水着を着たら皆が驚くかもね。 |
| エ 行動 | 4. このブランドなら間違いないわ。 |
| オ 連想 | 5. この流行の水着を着て海で泳ぎたいわ。
6. 白と黒、どっちが似合うかしら。
7. やっぱり、これにしてよかったわ。 |

633308 解答： 5 4 1 2 3

703306 次のア～オは、購買心理過程の8段階について述べている。正しいものには1を、
誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 購買心理過程の第1段階は、顧客が商品に「興味」を持つことである。
イ 顧客が1つの商品をじっと見つめているときなどは、販売員がアプローチするチャンスである。
ウ 顧客の「欲望」が高まってくると、次は「連想」の段階に移る。
エ 顧客が商品に対し「信頼・確信」を持つと、購買の「決定・行動」の段階に移る。
オ 一般に、価格が高い専門品ほど、購買決定に至るまでに時間がかかる。

703306 解答： 2 1 2 1 1

713302 次のア～オは、顧客の「購買心理過程8段階」について述べている。
正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄に
マークしなさい。(12.5点)

- ア 興味とは、顧客が商品の色、デザイン、価格などの要素に興味をひかれ、その売場に
足を止めることであり、購買心理過程8段階のうち、第1段階である。
イ 連想とは、顧客が商品を手にとって見ているうちに、商品を使用しているときのイメ
ージを思い浮かべることであり、
ウ 欲望の段階では、商品のセールスポイントを紹介するなどして、購買意欲を高めてい
くことが大切である。
エ 比較・検討とは、ある商品に対する購買欲求の高まり後、顧客がいったん冷静になっ
て考えることである。
オ 決定・行動とは、顧客が「これに決めた」と購買決定することであり、購買心理過程
8段階のうち、最終段階である。

713302 解答： 2 1 1 1 2

2 顧客の心理と接客販売技術

653306 次の文章は、顧客の購買行動における心理的側面について述べている。

文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、
答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

顧客心理とは、顧客が商品やサービスを購入するプロセスにおいて、小売店の売場づくりの技術などによって〔ア〕される心理的な欲求のことである。その顧客心理は、次の2つに大別できる。

① 店舗を〔イ〕するときの心理的な側面

これには、「顧客が販売員に邪魔されず、〔ウ〕に買物ができる」ということや、「目的の商品に売場がすぐにわかる」などの意味がある。

② 店舗で〔エ〕するときの心理的な側面

これには、顧客が販売員から「〔オ〕されたい」などの意味がある。

【語 群】

- | | | | | | | | |
|-------------|---|------|---|-------|---|---|---|
| 1. 交 | 換 | 5. 購 | 買 | 9. 動 | 機 | づ | け |
| 2. 提 | 示 | 6. 満 | 足 | 10. 自 | | | 由 |
| 3. セルサービス販売 | | 7. 選 | | | | | 択 |
| 4. 歓 | 迎 | 8. 専 | 門 | | | | 的 |

653306 解答： 9 7 10 5 4

633309 次の文章は、接客販売の基本的プロセスについて述べている。文中の〔 〕

の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄に
その番号をマークしなさい。(10点)

接客販売の基本的プロセスは、「待機」から始まる。

「待機」には、販売の準備と顧客に声をかける〔ア〕を待つといった2つの要素がある。

次の「〔イ〕」では、顧客が眺めていた商品に手を触れたときなど、声をかけるタイミングを見極めることが重要である。

次の「〔ウ〕」では、商品を使う状態にして顧客に見せて、「使ってみたい」という欲望を刺激する。

次の「〔エ〕」では、顧客の購買決定に最も強く影響を与える〔オ〕を有効に使って、次のクロージングへと顧客を導く。

【語 群】

- | | | | | | | |
|-------------|------|------|------|---|---|-------------|
| 1. 商 品 説 明 | 5. 連 | 想 | 9. 記 | 憶 | | |
| 2. 挨 | 拶 | 6. チ | ャ | ン | ス | 10. 商 品 提 示 |
| 3. 興 | 味 | 7. 笑 | | 顔 | | |
| 4. セリングポイント | 8. ア | プ | ロ | ー | チ | |

633309 解答： 6 8 10 1 4

653307 次のア～オは、接客販売の基本的プロセスに関する事項である。最も関係の深い文章を、右側から選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

- ア 待機 1. 感謝の気持ちで後ろ姿を見送る。
- イ アプローチ 2. 商品を使う状態にする。商品に手を触れさせる。商品の特徴をはっきり示す、という3つの原則を守る。
- ウ 商品提示 3. 顧客の目の前で確かめながら、1枚ずつ数えて、再度、「お確かめください」と言って、顧客に確認を促す。
- エ 商品説明 4. 「これをください」と、顧客に商品の購入を決定させる。
- オ 金銭授受 5. 「いらっしやいませ」、「赤のスカートがお好みですか」などと、顧客に声をかけて近づく。
- 6. セリングポイントや殺し文句を使って提案する。
- 7. 販売員が売場で販売の準備を整えて、来店した顧客に声をかけて近づくチャンスを窺う。

653307 解答： 7 5 2 6 3

713303 次のア～オは、接客販売の基本プロセスについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 「待機」の段階では、販売員は売場で販売の準備を整えて、来店した顧客に近づき、声をかける。
- イ 「アプローチ」の段階では、販売員は顧客に適した商品を提示する。
- ウ 商品提示の3つの原則とは、販売員が顧客に①商品を使う状態にして見せること、商品に手を触れさせること、③商品の特徴をはっきり示すこと、である。
- エ 「商品説明」の段階では、販売員は売りたい商品の特徴などを凝縮した短い言葉のセリングポイントを活用する。
- オ 「クロージング」の段階では、顧客は商品選択に迷うので、3種類程度に絞り、商品の説明をする。

713303 解答： 2 2 1 1 2

583309 次のア～オは、接客販売の基本プロセスについて述べたものである。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(10点)

- ア 接客販売のプロセスにおいては、「アプローチ」をスタート時点としている。
- イ 接客販売のプロセスにおいては、「見送り」を最終段階としている。
- ウ 「商品提示」の次は、「商品説明」を行う段階である。
- エ 「金銭授受」の段階では、レジで、①買上金額の確認、②預り金額の確認、③つり銭の確認という順序で対応する。
- オ セリングポイントを使うのは、「商品提示」の段階である。

583309 解答： 2 1 1 1 2

<接客と人間関係> 第3章 職場の人間関係

1 職場の人間関係のあり方

453105 次の文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、
答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

職場の人間関係が重要な理由は、人には〔ア〕がほしいという〔イ〕があることと、わが国では特に〔ウ〕を〔エ〕しながら遂行する〔オ〕があることなどである。

- 【語群】
- | | | | | | |
|------|---|------|---|-------|---|
| 1. 地 | 位 | 5. 業 | 績 | 9. 規 | 則 |
| 2. 業 | 務 | 6. 仲 | 間 | 10. 欲 | 求 |
| 3. 慣 | 習 | 7. 競 | 争 | | |
| 4. 協 | 力 | 8. 野 | 心 | | |

453105 解答： 6 10 2 4 3

483105 次の文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、
答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

職場で働く人々が、各自の〔ア〕を完全に遂行すれば、〔イ〕は達成されるはずである。ところが、生身の人間であるため、〔ウ〕が原因で〔エ〕をなくす場合も多い。そこで、〔オ〕感を抱かず楽しく働けるように、良好な職場環境を保持する必要がある。

- 【語群】
- | | | | | | | | | | |
|------|---|------|------|------|------|---|---|-------|---|
| 1. 人 | 生 | 5. 人 | 間 | 性 | 9. 財 | 産 | | | |
| 2. 勤 | 労 | 意 | 欲 | 6. 組 | 織 | 目 | 的 | 10. 疎 | 外 |
| 3. 対 | 人 | 関 | 係 | 7. 分 | 担 | 業 | 務 | | |
| 4. 趣 | | 味 | 8. 感 | 受 | 性 | | | | |

483105 解答： 7 6 3 2 10

583508 次のア～オは、売場の人間関係を支配する固有な要素について述べたものである。最も関係の深い文章を、右側から選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

- | | |
|----------------|--|
| ア 責 任 感 | 1. 決められた規律や規則を守ったり、挨拶をはじめ、社会人としての常識を身につけることである。 |
| イ 自己管理能力 | 2. チームワークを良好に保つために、仕事上の報告・連絡・相談を欠かさないことである。 |
| ウ おもいやりの気持ち | 3. 相手にだまされたり、傷つけられたくないという保身の心理、本能のことである。 |
| エ コミュニケーション能力 | 4. 自分本位にならずに・相手の立場になって考え、相手の気持ちを尊重することである。 |
| オ ルールやマナーを守る能力 | 5. 事実と違うにもかかわらず、偏った見方や判断をしてしまうことである。 |
| | 6. それぞれに課せられた業務の役割を計画どおりに全うすることである。 |
| | 7. 寝不足や暴飲、暴食で仕事に支障をきたすことがないように健康面や情緒面を管理することである。 |

583508 解答： 6 7 4 2 1

2 コミュニケーションの基本

593508 次の文章は、コミュニケーションの必要性について述べたものである。

文中の〔 〕の部分に下記の語群のうち最も適当なものを選んで答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

売場での良好な〔ア〕を築くためには、従業員同士がお互いを〔イ〕しなければならない。そのためには、相手と〔ウ〕をはかる必要があり、その手段がコミュニケーションである。

コミュニケーションとは、「〔エ〕を持って、自分の意思を相手に伝えるために、何らかの手段を通して表現し、相手とそれを共有しようとするプロセス」のことである。たとえば、小売店におけるコミュニケーションの手段には従業員同士の会話のほかに〔オ〕や各種の報告書などがある。

- 【語群】
- | | | |
|---------|---------|----------|
| 1. 目的 | 5. レシート | 9. 感動 |
| 2. 自己主張 | 6. 理解 | 10. 意思疎通 |
| 3. 人間関係 | 7. 販売日報 | |
| 4. 満足 | 8. 自己啓発 | |

593508 解答： 3 6 10 1 7

603510 次のア～オは、コミュニケーションの基本について述べたものである。

正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(10点)

ア コミュニケーションするときには、話すタイミングや場所を十分考慮に入れることが大切である。

イ コミュニケーションの円滑化をはかるには、話し手は受け手の感情などに配慮して遠まわしな表現で話すといよい。

ウ 上手なコミュニケーションをはかるには、5W1Hの原則を活用するとよい。

エ 話し手と受け手が直接会話するよりも、他の人が介在した方が正確に伝わる。

オ 複数の上司から別々の指示や命令があったときは、最上級の上司の指示や命令に従うというのが「指揮命令系統の統一化」の原則である。

603510 解答： 1 2 1 2 2

523106 次の事項のうち、正しいものには1を、誤っているものには2を、

答案用紙の所定欄にマークしなさい。(10点)

ア 相手と直接会話をすれば、話は正確に伝わるので、当該業務の遂行前に内容が正しく伝わったかどうかを確かめない方がよい。

イ コミュニケーションをよくするためには、上手に話すだけでなく、上手に聴くことも重要である。

ウ コミュニケーションを行う場合は、場所や時間についての配慮も重要である。

エ コミュニケーションをうまく行うためには、話の内容が整理されていることが重要であり、態度や言葉遣いはあまり関係ない。

オ 会話だけでなく、文書による通知や会議もコミュニケーションの方法といえる。

523106 解答： 2 1 1 2 1

653508 次の文章は、職場における上司と部下の関係について述べている。

文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、

答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

職場の上司は、業務を遂行するために必要な〔ア〕を会社から与えられていると同時に、その業務について責任を負っている。そして、部下に対して〔イ〕を下しながら業務を遂行する立場にある。一方、部下は、自分に課せられた役割や任務をまっとうすることが〔ウ〕であり、仕事を円滑に進めていくうえでは、上司に対する「報告・〔エ〕・相談」の原則を緊密にして、〔オ〕を良好にすることが重要である。

- 【語群】
- | | | | | | |
|------|---|------|-------|-------|---|
| 1. 権 | 限 | 5. 連 | 絡 | 9. 義 | 務 |
| 2. キ | ャ | 6. 連 | 想 | 10. 自 | 己 |
| 3. 横 | の | 7. コ | ミュニケー | | シ |
| 4. 指 | 示 | 8. 労 | 務 | | 管 |
| | ・ | | 理 | | |
| | 命 | | | | |
| | 令 | | | | |

653508 解答： 1 4 9 5 7

693506 次の文章は、職場の上司とのコミュニケーションについて述べている。

文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、

答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

上司との緊密なコミュニケーションに欠かせないのが、報告、連絡、〔ア〕である。報告、連絡は、指示された事項についての〔イ〕や結果を上司に知らせ、〔ウ〕することであり、それによって上司は部下の行動や仕事の実情を把握できる。

また、自分だけでは〔エ〕が見つからない場合や〔オ〕が生じたときには、上司にアすることによって、よりよいエを引き出したり、オを解消することが不可欠である。

- 【語群】
- | | | | | | | | | |
|------|---|------|---|---|---|-------|---|---|
| 1. 依 | 頼 | 5. 情 | 報 | 共 | 有 | 9. 解 | 決 | 策 |
| 2. 進 | 捗 | 6. パ | ー | ト | ナ | 10. 自 | 己 | 啓 |
| 3. 対 | 人 | 7. 疑 | | | 問 | | | |
| 4. 能 | 力 | 8. 相 | | | 談 | | | |
| | 開 | | | | | | | |
| | 発 | | | | | | | |

693506 解答： 8 2 5 9 7

743503 次のア～オは、職場でのコミュニケーションに関する事項について述べている。

正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(15点)

ア 職場における「ホウ・レン・ソウ」とは、報告、連絡、相談のことを意味する。

イ 「指揮命令系統統一化の原則」とは、部下は直接の上司の指示や命令に優先的に従うことである。

ウ 上手なコミュニケーションをはかるための5W1Hにおける1Hとは、Happily（楽しく）を意味する。

エ 職場の気の合う者どうしで形成される集団のことを、QCサークルという。

オ 職場である業務を任された場合、その業務を遂行する権限を与えられるのと同時に、業務を果たす責任が発生する。

743503 解答： 1 1 2 2 1

543105 次の文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、
答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点)

仕事以外の私的な付き合いが仕事上の相互理解をより深められるという考えは、〔ア〕
によって明らかにされた。この〔イ〕での人間関係をうまく保つためには、できるだけ多
くの集団に属すること、公式な職場集団での〔ウ〕を離れて互いに接すること、通常の業
務に支障を来さないように活動することが重要である。この〔イ〕でのルールを〔エ〕と
いい、これを互いに守ることで強固な〔オ〕も育てられ、職場の一体感が高められる。

【語 群】

- | | | | |
|----------------|---|------------|---------------|
| 1. 序 | 列 | 5. ホーソン実験 | 9. 集 団 規 範 |
| 2. 不 平 不 満 | | 6. 公 私 の 別 | 10. フォーマルグループ |
| 3. インフォーマルグループ | | 7. 仲 間 意 識 | |
| 4. 能 力 開 発 | | 8. ボ ー ナ ス | |

543105 解答： 5 3 1 9 7

613507 次の文は、インフォーマルグループについて述べている。文中の〔 〕の
部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄に
その番号をマークしなさい。(10点)

インフォーマルグループは、小売業の〔ア〕の組織としての機能を持たないが、職場の
〔イ〕の精神的な支えになっていたり、〔ウ〕の向上に貢献している。しかし、イの〔エ〕
が極端に強くなると、他の従業員を〔オ〕する意識が生まれることもある。

【語 群】

- | | | | |
|------------|---|------------|-----------|
| 1. 円 | 滑 | 5. 終 業 時 刻 | 9. 結 束 |
| 2. 負 | 担 | 6. 公 式 | 10. 責 任 者 |
| 3. 仲 間 同 士 | | 7. 排 除 | |
| 4. 協 | 働 | 8. 勤 労 意 欲 | |

613407 解答： 6 3 8 9 7

503105 次は、インフォーマル・グループについて述べたものであるが、正しいものには
1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(10点)

- ア 個人的な人間関係による集団規範が確立していることが多い。
イ 仕事に必要な知識や技術が、受け継がれることが多い。
ウ 仕事を行うために作られている部や課の人間関係のことである。
エ ホーソン工場での実験が契機となって発見された。
オ 職場における不平不満の解消に役立たない。

503105 解答： 1 1 2 1 2

3 人間関係向上のための能力開発

593507 次のア～オは、人間関係向上のための能力開発について述べたものである。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(10点)

- ア 自己啓発とは、人生をよりよく生きるための能力を、上司の命令のもとに遂行することである。
- イ 同僚や上司との相互理解をはかるには、相手の意見や考え方を聞く姿勢をもつことが大切である。
- ウ 仕事に取り組む姿勢を固めるためには、売場や職場全体における自分の位置づけや役割を十分に認識することが必要である。
- エ 人間関係を向上させるための基本的能力のひとつに自分を理解する能力がある。
- オ 上司の求めていることを理解するには、話の全体よりも一部分をしっかりととらえることが重要である。

593507 解答： 2 1 1 1 2

643506 次のア～オは、職場での仕事を円滑にしていくうえで有用な事項について述べている。最も関係の深いものを、右側の語群から選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(10点) 【語 群】

- ア 健康に留意して体調を整えたり、感情を抑制するなどして、周囲に迷惑などを及ぼさないようにする。
 - イ 従業員同士がお互いに理解し合って協調できるよう、対人関係を良好に保つ。
 - ウ 各従業員の任務を明確にして、役割分担のもとで仕事を遂行する。
 - エ 部下への指示や伝達は、直接の上司が下す。
 - オ 上司が部下の行動や仕事の実情を把握することができる。
- 1. 分業体制
 - 2. 指揮命令系統の統一
 - 3. 組織コンフリクト
 - 4. コミュニケーション
 - 5. 報告・連絡・相談
 - 6. 自己啓発
 - 7. 自己管理

643506 解答： 7 4 1 2 5

683504 次のア～オは、人間関係や能力開発に関連した事項について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(10点)

- ア 自身の健康や感情、時間管理などを適切な状態に保つ能力のことをコミュニケーション能力という。
- イ 豊かな人格形成や人生設計を目指して、主体性を持って自身の能力開発に励むことを自己啓発という。
- ウ 公式な職場組織とは別に、気の合う者同士とか職場内での趣味活動の中などで形成される集団のことをQCサークルという。
- エ 職場内で上手なコミュニケーションをはかるためには、5W1Hにもとづいて伝えたい内容をよく整理して話すことが大切である。
- オ 職場の上司に対するハウ・レン・ソウとは、報告・連絡・相談のことを意味する。

683504 解答： 2 1 2 1 1