

写真問題

Aの写真を見て下さい。

問題1 これは何ですか。

- 1 ホッチキスです。
- 2 セロテープです。
- 3 クリップです。
- 4パンチです。

Bの写真を見て下さい。

問題2 上司と部下が時間をとって仕事上の様々なことを話し合うことを何とい

- 1 面接です。
- 2 面談です。
- 3 対談です。
- 4 談話です。

Cの写真を見て下さい。

問題3 不要になった書類を破棄する機械を何とい

- 1 シリンダーです。
- 2 シュレッダーです。
- 3 プリンターです。
- 4 プロジェクターです。

Dの写真を見て下さい。

問題4 受け取ったデータをこれからどうすると

- 1 通報します。
- 2 処方します。
- 3 伝達します。
- 4 入力します。

Eの写真を見て下さい。

問題6 これから取引先を訪問します。今、何を

- 1 話し合いです。
- 2 打ち合わせです。
- 3 反省会です。
- 4 予行演習です。

Fの写真を見て下さい。

問題5 請求書に上司の承認が必要です。何を

- 1 拇印です。
- 2 決済印です。
- 3 認め印です。
- 4 確認印です。

Gの写真を見て下さい。

問題7 ペンを忘れたので、先輩に借りまし

- 1 拝聴します。
- 2 拝読します。
- 3 拝借します。
- 4 拝啓します。

Hの写真を見て下さい。

問題8 先輩が新入社員を励ましています。新入社員は何

- 1 ご好意ありがとうございます。
- 2 お引き合いありがとうございます。
- 3 どうぞご期待下さい。
- 4 ご期待に添えるよう頑張ります。

Iの写真を見て下さい。

問題9 わからないことを聞かれて答えられ

- 1 知らないので勘弁してください。
- 2 新入社員なのですみません。
- 3 勉強不足で申し訳ございません。
- 4 そんなことを聞かれてもわかりません。

Jの写真を見て下さい。

問題10 自分の担当外の電話に出たとき、

- 1 担当者に取り次ぎます。
- 2 かけ直してもらいます。
- 3 用件だけ聞きます。
- 4 お詫びします。

聴読解問題

Kの図を見て下さい。

女性が話をして

問題11 日本式で上座はどこですか。

問題12 国際式で上座はどこですか。

女：お客様をご案内する際に大切なのが上座、下座というルールです。上座がより良い席です。しかし、このルールは日本式と国際式とでは少しちがいますので、ご説明します。まず、ソファと1人がけの椅子の場合は、ソファの方が格の高い席となります。日本式でも国際式でも上座は入口から遠い席のほうですが、日本式ではその向かって右側です。国際式では逆になりますから、注意が必要です。

問題11 日本式で上座はどこですか。

問題12 国際式で上座はどこですか。

Lの図を見て下さい。  
男性と女性がポスターを見ながら話しています。  
問題13 評判がいいのはどの部分ですか。  
問題14 評判が悪いのはどの部分ですか。

-----  
男：新しいポスター、できたんだね。  
女：ええ、雑誌にも載せてもらったし、あと電車の中吊り広告にも。今回はウェブアクセスもしやすいように、URLを大きく入れてみたんです。  
男：なるほど。でも、これシャンプーってわかる？  
女：あら、女性が見ればキャッチコピーとイラストですぐ分かりますよ。  
男：そうか。ま、このイラストは男性にも好評だよ。人気女優をイラストにしたところがよかったね。  
女：ありがとうございます。  
男：でも、この字体だと細くて商品名が読みにくいんじゃないかなあ。太字にしてもっとインパクトを持たせないと。  
女：確かにそうですね…。では、文字は斜体にしない方が良いでしょうか。  
男：そうだね。よろしく頼んだよ。

-----  
問題13 評判がいいのはどの部分ですか。  
問題14 評判が悪いのはどの部分ですか。

Mの図を見て下さい。  
女性と男性がFAXの送付状を見ながら話をしています。  
問題15 女性が書いた送付状はどれですか。  
問題16 女性はどのように送付状を書かなければなりませんでしたか。

-----  
女：課長、送付状の確認をお願いします。  
男：うん。あ、これ、挨拶文がないよ。送付状とは言え、ひとこと書いておいて。  
女：はい。  
男：それから、送るのは案内の本文と地図だね。  
女：はい、その2枚です。  
男：でも、これも含めた枚数を書かないと。  
女：あっ、本当だ。すみません、書き直します。

-----  
問題15 女性が書いた送付状はどれですか。  
問題16 女性はどのように送付状を書かなければなりませんでしたか。

Nの図を見て下さい。  
男性が保険の資料について女性に聞いています。  
問題17 女性がすすめる資料はどれですか。  
問題18 男性が送ってもらう資料はどれですか。

(電話♪)  
男：もしもし、保険の資料を送ってほしいんですが。  
女：かしこまりました。どのようなタイプをご希望でしょうか。  
男：うーん。今32歳なんですけど、一番安いのはどのタイプですか。  
女：30代の男性でしたら、入院手術の保証付き定期タイプが一番お安いです。  
男：それって癌とか糖尿病とかの保証はありますか。  
女：いえ、癌保証は別のタイプになります。あと、癌も糖尿病もカバーする生活習慣病保証付きがございまして、月々4100円なんですけど、こちらが一番のおすすめです。  
男：へーえ。でもちょっと高いなあ。  
女：あと人気がございますのは、先進医療付き終身タイプなんですけど…。  
男：うーん、まあとりあえず最初の資料を送ってもらえますか。  
女：はい。かしこまりました。

-----  
問題17 女性がすすめる資料はどれですか。  
問題18 男性が送ってもらう資料はどれですか。

Oのグラフを見て下さい。  
男性が会議で話しています。  
問題19 一般書籍はどれですか。  
問題20 コミックはどれですか。

-----  
男：お手元のグラフをご覧ください。市場調査会社が発表した国内書籍市場の調査結果です。市場全体の売り上げは5351億円で、統計を取り始めた平成21年から3年連続で減少しています。グラフには反映されていませんが、一般書籍をジャンル別に見ると、趣味・実用のジャンルは唯一増加傾向にありながらも、文学・ノンフィクションとビジネス書の売り上げは落ちているそうです。では、グラフに戻りまして、一般書籍以外ですが、コミックは前年比0.8%減の1314億円、文庫本も1.5%減の632億円といずれも目減りしています。

-----  
問題19 一般書籍はどれですか。  
問題20 コミックはどれですか。

#### 応答問題

問題21 お名前をフルネームでお願いします。  
1 営業部のヤマダです。  
2 東京のヤマダです。  
3 ヤマダヒロシです。  
問題22 印鑑をご持参下さい。  
1 はい、持って行きます。  
2 はい、押しました。  
3 はい、送ります。

- 問題23 来週のミーティングは第1会議室を押さえてほしいんだが。
- 1 はい、もう捕まえました。
  - 2 はい、もうキャンセルしました。
  - 3 はい、もう取ってあります。

- 問題24 これではターゲットが曖昧だね。
- 1 ええ、もっと絞り込まないと。
  - 2 ええ、もっと組み合わせないと。
  - 3 ええ、もっと盛り上げないと。

- 問題25 この資料に書いてある数値に該当するデータを探してるんですが。
- 1 かなり上昇していますよ。
  - 2 ちょっと見当たらないですね。
  - 3 やはり不可能でしょう。

- 問題26 若い人にはもっと柔軟な考え方をしてほしいものですねえ。
- 1 ええ、皆、腰が重いですね。
  - 2 ええ、皆、足が速いですね。
  - 3 ええ、皆、頭が固いですね。

- 問題27 どっちつかずの状態ではやりくくと思います。
- 1 まず、白黒はっきりさせましょう。
  - 2 ええ、目を白黒させています。
  - 3 そうですね、白々しいですよ。

- 問題28 新商品のデザイン、どうですか。
- 1 うん、飽きが来ないカラーだね。
  - 2 うん、かなりロープライスだね。
  - 3 うん、ソフトが充実してるね。

- 問題29 高木さんはいつもはっきり意見を言うね。
- 1 ええ、画竜点睛を欠くと言いますから。
  - 2 ええ、一朝一夕というわけにはいきませんから。
  - 3 ええ、単刀直入にものを言いますね。

- 問題30 こんなに安く売って大丈夫なの？
- 1 白物家電と呼ばれていますから。
  - 2 赤字覚悟のセールですから。
  - 3 数字を吊り上げていますから。

- 問題31 カワノ様はどのような漢字を書きますか。
- 1 お聞きしたいことがあってお電話しました。
  - 2 カキクケコのカです。
  - 3 さんずいのカワに野原のノです。

- 問題32 カードの下4桁を教えてください。
- 1 銀行にあずけています。
  - 2 ここに入れてください。
  - 3 8866です。

- 問題33 林さんとは面識がありますね。
- 1 いいえ、先月お目にかかりました。
  - 2 はい、先週セミナーで一緒しました。
  - 3 はい、たぶん協力していただけです。

- 問題34 いつまでにお返事すればよろしいですか。
- 1 もう締め切りました。
  - 2 急ぎではございませんのでお手すきの時にでも。
  - 3 ええ、今後ともよろしくお願いいたします。

- 問題35 料金にはすべて含まれていますか。
- 1 いいえ、別途手数料がかかります。
  - 2 いいえ、一週間以内にお願ひしております。
  - 3 はい、お取り扱いは一括払いのみです。

- 問題36 キャリアアップのために何かなさっていますか。
- 1 最近、税理士試験の勉強を始めました。
  - 2 休みの日は公園でのんびり過ごすようにしています。
  - 3 ええ、いつも同僚とお酒を飲んでます。

- 問題37 彼は「女性には任せられない」なんて言うのよ。
- 1 異口同音に言っていたね。
  - 2 四苦八苦しているようだね。
  - 3 時代錯誤も甚だしいね。

- 問題38 アンケートの回収率がいまひとつだなあ。
- 1 みんな忙しいからじゃないですか。
  - 2 あれは面白かったですね。
  - 3 けっこうよくできていますよ。

- 問題39 領収書のお名前はいかがでしたでしょうか。
- 1 1枚で結構です。
  - 2 株式会社ミドリです。
  - 3 着払いにしてください。

- 問題40 田中くんはなかなか立ち立できないねえ。
- 1 まあ、漁夫の利を願って待ちましょう。
  - 2 まあ、五里霧中として応援しましょう。
  - 3 まあ、大器晩成と思って見守りましょう。

#### 会話・説明問題

- 1 女性と男性の会話を聞いてください。
- 
- 女：吉田さん、さっきの電話、お客様からのクレームでしたよね。どんな内容だったんですか？
- 男：うちのミスではないんですが…。お客様が注文の仕方を間違えたようなんです。
- 女：それでも、まずはお詫びですよ。
- 男：ええ、ですから謝りました。でもなかなか

説明を聞いていただけなくて。  
女：それは話し方の問題よ。吉田さん、すぐ「ですから」って言うでしょう。  
男：えっ……。あ、はい…。  
女：「ですから先程申しましたが」とか「ですから何度も申し上げたように」とか。言われた方は不愉快ですよ。  
男：口癖なんです…。以後気をつけます。

問題 4 1 男性が電話で伝えたかったことは何ですか。

- 1 ミスの原因
- 2 ミスのお詫び
- 3 注文の方法
- 4 お客様の誤解

問題 4 2 女性は男性の何がいけなかったと  
思っていますか。

- 1 クレームの報告をしなかったこと
- 2 全くお詫びをしなかったこと
- 3 言葉遣いが悪かったこと
- 4 説明をしなかったこと

2 女性が説明会で話しています。この話を聞いてください。

日本人の魚離れは年々進んでいます。確かに魚は処理が面倒ですし、調理も難しいと思われがちで、食べる機会の少ない子どもたちの魚嫌いも増えています。それに肉類に比べて割高感もあるでしょう。そこで、これを食い止めようと水産庁が普及を進めているのが、今日ご紹介するファストフィッシュです。ファストフードという言葉はご存じですよ。気軽にさっと食べられるファストフード、そのファストです。簡単に調理できるものや、あらかじめ骨を取り除いたものなど現在 6 4 商品がファストフィッシュに認定されています。そのひとつを今日は実際にお持ちしました。白身魚のハーブ焼きです。どうですか、これ、すでに下ごしらえ済みなので、あとはトレーのラップに数カ所穴を開けてレンジで温めるだけなんです。では、さっそく試してみましよう。

問題 4 3 「ファスト」はどんな意味ですか。

- 1 普及が進んでいる。
- 2 簡単に調理できる。
- 3 手早く食べられる。
- 4 電子レンジを利用する。

問題 4 4 魚離れの理由としてあてはまらないものはどれですか。

- 1 魚の摂取量が減っていること
- 2 魚は処理に手間が掛かること
- 3 魚を嫌う子どもが増えていること
- 4 肉に比べて値段が高いこと

3 女性と男性が話しています。この話を聞いてください。

女：お電話代わりました。佐藤です。  
男：お世話になります。東京商事の高橋です。実はご注文いただいたパーティーションの件なんです。

女：はい、何でしょうか。

男：申し訳ないんですが、50枚ご注文を頂いているかと思うんですが、そのうち、10枚在庫不足でして、納品日に間に合わないんです。

女：あ、そうですか…。いつ頃になりそうですか。

男：それがまだ入荷の見通しも立っておりません。ご迷惑をおかけします。大丈夫でしょうか。

女：そうなんです。わかりました。

男：詳細は改めてメールでお伝えしますが、取り急ぎ、まずご連絡をと思ひまして。

女：ご丁寧ありがとうございます。不足分は何とかなりますから、引き続きよろしくお願ひします。

男：本当に申し訳ございません。

問題 4 5 男性が電話をかけた理由は何ですか。

- 1 商品が販売中止になったから
- 2 不良品が多いから
- 3 納品が遅れるから
- 4 料金が変わるから

問題 4 6 男性はこの電話のあと何をしますか。

- 1 別の商品を送る
- 2 新たに商品を発注する
- 3 詳しい事情をメールで伝える
- 4 メールで商品を注文する

4 男性がセミナーで話しています。この話を聞いて下さい。

私はエバンジェリストとして各地で自社の IT サービスについて説明しているのですが、新入社員の頃は人前で話すのが苦手だったんです。それがあつた時、重要なプレゼンテーションを任せられて。もう必死で準備しましたよ。当日も無我夢中でした。そうしてなんとか終えたところ、取引先の方々が名刺を持って並んでくださったんです。その嬉しさから、人前で話すことの面白さを知り、今の専門職となったわけ。現在エバンジェリストは、主に IT 業界で採用されていることが多いのですが、実は他の業界にも徐々に広がり始めているんです。例えば生命保険の会社が、エバンジェリストによって料金体系などを分かりやすく説明して契約者を増やしているという実績もあります。とにかく、どんな業界であろうと、この仕事で一番重要なのは、自社製品に自信と愛着を持つことだと思ひます。この二つがあれば、伝えた

いことはきっと相手に伝わるはずです。

問題 4 7 エバンジェリストとはどんな仕事ですか。

- 1 ITサービスの説明をする仕事
- 2 各地で様々な講演をする仕事
- 3 自社の製品を説明する仕事
- 4 商品の料金体系について説明する仕事

問題 4 8 この男性がエバンジェリストになったきっかけは何ですか。

- 1 上司に話し方を褒められたこと
- 2 ある時プレゼンテーションの面白さを知ったこと
- 3 取引先の人に名刺を沢山もらったこと
- 4 いろいろな業界のサービスを知ったこと

問題 4 9 男性はプレゼンテーションをするにあたって何が最も大切だと思っていますか。

- 1 苦手なことに挑戦すること
  - 2 重要な仕事を成功させること
  - 3 自社製品に自信と愛着を持つこと
  - 4 多くの契約者を確保すること
- 5 男性と女性の話を聞いてください。

(電話)

男：お忙しいところ恐れ入ります。山田様のお宅でしょうか。

女：はい、そうですが。

男：私エコハウスの鈴木と申します。先日は当社のソーラーパネル展示会へお越しいただきましてありがとうございます。

女：ああエコハウスさんね。

男：はい。早速ですが、一度実際に担当者が伺い、お見積もりなどをさせて頂きたいのですが。

女：でもまだ取り付けるって決めたわけじゃないし…。

男：はい、もちろんすぐというわけではなく、今回は屋根を拝見させていただいて、どんなタイプが合うか、また、予算は大体どれくらいかというようなご説明だけさせていただければと思っています。

女：そうなの。まあ話を聞くだけなら構わないけど。

男：有難うございます。では、金曜の午後1時頃はご在宅でしょうか。

女：ええ、居ますよ。

男：それでは、金曜の午後1時に担当の吉田がお伺いしますので、よろしく願いいたします。

問題 5 0 男性が電話した目的は何ですか。

- 1 展示会へ来てもらったお礼
- 2 新しい製品の展示会へ来てもらうための勧誘
- 3 製品の説明訪問の案内
- 4 担当者交代の連絡

問題 5 1 女性の家を訪ねる目的は何ですか。

- 1 屋根のタイプを調査すること
- 2 ソーラーパネルについて個別説明すること
- 3 ソーラーパネルの取り付け工事をする事
- 4 ソーラーパネルの代金を支払ってもらうこと

問題 5 2 この電話で最終的に男性がしたことを何といえますか。

- 1 アポイント
  - 2 コーディネイト
  - 3 シミュレーション
  - 4 リサーチ
- 6 講演会で男性が話をしています。この話をきいてください。

近頃私たちの消費行動が土日から平日へシフトしているというデータがあります。レジャーや買い物はこれまで土曜・日曜に集中していましたが、それがフラット化されつつあるんです。そして、この現象から各業界の様々な戦略が見えてきます。例えばみなさん、EDLPというのをご存じですか。エブリデーロープライス、つまり毎日が安売りというスーパーマーケットの販売戦略なんですね。これまでスーパーは、土日にお客を呼び込もうと週末にチラシを入れたり土日に特売を行ってきたんですが、EDLPによって販売価格の差がなくなってきました。また、旅行業界は平日の利用促進が常に課題だったんですが、こちらホテルや旅館が平日に特化した様々なお得なプラン、泊まらなくても温泉に入れるとか食事ができるとか、工夫を凝らして平日の稼働率を上げています。現在では働き方の多様化やサービス業従事者の数が増えていますから、休日が土日でない人も増えているわけで、今後ますますこうした傾向は高まっていくと考えられます。

問題 5 3 この講演のテーマは何ですか。

- 1 消費行動のフラット化
- 2 レジャー産業の推移
- 3 サービス業界の変革
- 4 消費者意識の向上

問題 5 4 EDLPとは何ですか。

- 1 買い物やレジャーを平日に行うこと
- 2 スーパーが毎日安売りをする事
- 3 スーパーが週末にチラシをいれること
- 4 旅行業界が平日の稼働率を上げる事

問題 5 5 話の内容と合っているのはどれですか。

- 1 平日の消費行動が増えつつある。
- 2 土日の消費行動は経済効果が大きい。
- 3 各業界の低価格競争が激しくなっている。
- 4 休日には十分な消費行動を行うべきだ。