

JBM(日語商務礼儀技能資格)3 級考試問題標準サンプル

* 試験時間・採点

1、 商務技能の考查 (40 分)	9 0 点	18 問
2、 商務知識の考查 (50 分)	1 5 0 点	30 問
3、 言語知識の考查 (4 0 分)	6 0 点	15 問
(延べ時間 130 分)	合計点	300 点

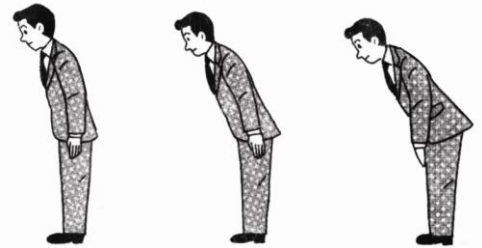
* 合格判定

3 教科の採点が総合点の 6 0 %以上得点した者を合格としています。
但し、3 0 %以下の採点教科がある場合は不合格となる。

(商務礼儀基礎技能問題)

- 1、お辞儀あいさつには「会釈」「普通礼・中礼」「敬礼」の 3 種類があるが、次の場合のお辞儀で間違っているものを 1 つ選んでその番号に×をつけよ。

- ①最初のお辞儀挨拶の仕方で、すべての評価に繋がる。
- ②会釈の角度は 15 度・普通礼は 30 度、敬礼は 45 度である。
- ③挨拶の言葉を言いながらお辞儀をすると印象が良い。



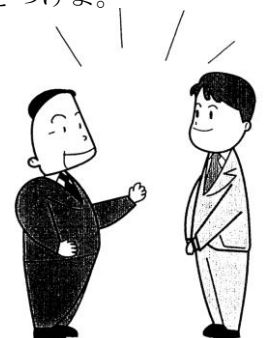
- 2、より効果的なお辞儀の方法で、間違っているものを 1 つ選んでその番号に×をつけよ。

- ①お辞儀は一層のけじめ感を演出するのに頭・背中が一直線にして前に倒していく。
- ②お辞儀は落ち着きを演出するのに、頭を下げる時は機敏に、上げる時はゆっくり行う。
- ③お辞儀の目線は特に気にしないが表情は笑顔が望ましい。`



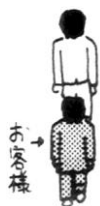
- 3、より効果的なお辞儀の方法で、間違っているものを 1 つ選んでその番号に×をつけよ。

- ① お辞儀の基本は「きれいな立ち姿」であるから体の前で手を組むのもやさしさを演出できる。
- ② 足元はかかとをきちんとつけるのが原則だが、女性の場合片足を斜めに出すのも良い。
- ③ お辞儀の際の表情に限らず、相手に好印象を与える表情を作り普段から習慣づけておくとうい。



4、お客様の廊下での案内方法で次の中から正しいと思われるものを一つ選びその番号に○印をつけよ。

- ①お客様の真前を歩いて案内。 ②お客様の後ろからの案内。 ③お客様に背中を向けずに少し斜め前で案内。



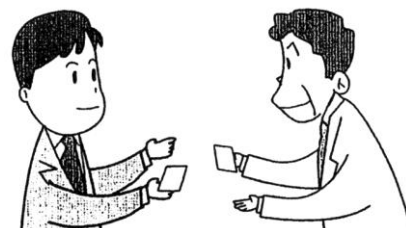
5、お客様の応接室への案内方法で次の中から正しいと思われるものを一つ選びその番号に○印をつけよ。

- ①扉はお客様が開け、 ②扉は案内者が開け、押す扉では ③扉は案内者が開け、どんな扉も
お客様が先に入室する 案内者が先に入室しお客様を迎える お客様が先に入室。



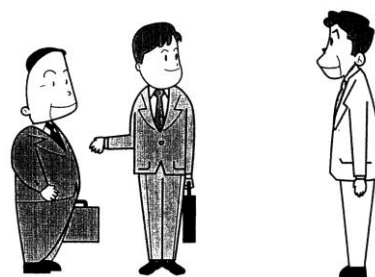
6、名刺同時交換の方法で、間違っているものを1つ選んでその番号に×をつけよ。

- ① 向かい合い、互いに内ポケットから名刺入れを出し、
胸元で名刺を取り出して相手の名刺入れの上に互いに置く。
② 交換した相手からの名刺の名前を見ながら
「・・・様でいらっしゃいますね」と呼び合って確認し合う。
③ 1人相手に複数の者が名刺交換する場合は、複数側の
身分上下関係の順序に関係なく交換する。



7、同行した上司（李経理）を訪問先面談者（王総経理）に紹介する場合、次の（ ）に紹介言葉を入れよ。

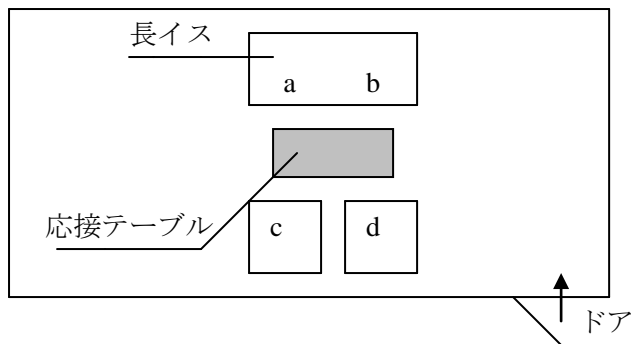
- ① 先ず同行した上司を面談者に紹介する。
（こちらが私ども経理の李です。）
② 上司を紹介した後で、面談者を上司に紹介する。
（こちらが王総経理様です。）



8、紹介順序で、下記関係の紹介順序を説明せよ。

紹介者をご自分の社内の人・他社の人で紹介順序は（自分の社内の人）を（他社の人）に紹介。
紹介者が紹介を依頼した人・依頼された人の紹介順序は（依頼した人）を（依頼された人）に紹介。

- 9、次の応接室にお客様1人を迎えました。我社からは総経理・経理と担当の私の3人ですが、我社の総経理はどの席に座ればよいか、次の中から正しいと思われるものを一つ選びその番号に○印をつけよ。



- ①,総経理の席は a
- ②,総経理の席は b
- ③,総経理の席は c

- 10、次のそれぞれの状況で中、不適切な応対と思われる番号を一つ選び×をつけよ。



- ① 携帯電話をかけたが相手が名乗らないので○
○様の携帯電話でよろしいでしょうか、と尋ねた。
- ② 商談中に自分の携帯電話が鳴ってしまった。
番号を確認するとお客様だったのでそのまま電話に出た。
- ③ 移動中に取引先から電話を受けたが電話の不可能な場所だったので、10 分後に可能な場所に移動してかけ直す事を告げる。

- 11、次の電話応対で不適切な応対と思われる番号を一つ選び×をつけよ。



- ① 他社からの売り込みの電話を受けたとき、事前に上司からの指示に従い、当社の業務に関係の無い場合は、「申し訳ございませんが、そのような電話はお断りするよう申し使っております」と言って丁重に断る。
- ② 相手が名乗ってくれない場合の名前の聞き出し方は「私、〇〇課の A と申しますが、恐れ入りますがどちら様でしょうか」と尋ねる。
- ③ いきなりのクレーム電話で一方的な怒り話した場合、「ハイ、ハイ、ハイ」と呼応しながら聞き手になる。

12、電話の受け方の基本で次の応対で不適切な応対と思われる番号を一つ選び×をつけよ。

- ① 呼び出し音が鳴り、直ぐ電話に出て、
「ハイ、〇〇会社で御座います」と明るく応対する。
- ② 「△△会社のBさまでいらっしゃいますね」と相手を確認し、
「いつもお世話になっております」とあいさつする。
- ③ お客様からの電話用件の確認は、「どのようなご用件でしょうか」と尋ね、担当者が不在の時は、「詳しくお応えできる者が不在ですので、1時間後にお電話下さい」と伝える。



(商務礼儀基礎知識問題)

1、次の文章の（ ）に入る最も適切な語句を下の語群から選びその番号を記入せよ。

ビジネスマナーには大切な事が3つあります。1つ目は、相手を思いやる深い気配りで人間関係の（⑧）となる事です。2つ目はマナーが出来た社員は、周りから大変（⑤）され、そのような社員がいる企業は（⑥）にも繋がり、3つ目は、業績向上に結びついていく様になります。「企業は（①）」信頼される社員がいる企業はお客さまから絶大な（②）を受けます。

語群：①人なり ②支持 ③期待 ④経営 ⑤信頼 ⑥イメージアップ ⑦大量就職 ⑧潤滑油

2、次の文章の（ ）に入る最も適切な語句を下の語群から選びその番号を記入せよ。

企業とは（③）の提供等の事業活動を行う事により（②）事を目的とした集団です。企業の商品やサービスは社員の（⑤）によって作られるが、（④）の物でなければなりません。企業の発展は顧客に（①）事が最も重要な要件です。

語群：①企業が信頼される②利益を得る③商品やサービス④顧客満足⑤技術や専門知識⑥人材育成

3、次の文章の（ ）に入る最も適切な語句を下の語群から選びその番号を記入せよ。

相手にどのように印象づけるか、その（3）が身だしなみである。身だしなみとオシャレの違いは、（5）が基準のオシャレに対して、身だしなみは（8）が基準に考えるものです。相手に第一印象を決定する3つの要素は、身だしなみ・（6）・（7）である。マナーとして身だしなみをきちんと整える事が好印象を与えることにつながるものである。

語群：①髪型 ②化粧 ③演出 ④オシャレ ⑤自分の目 ⑥話し方 ⑦話し言葉 ⑧相手の目

4、次の記述のうち、「職場での身だしなみ」で、間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① 身だしなみで大切なのは、清潔にする事なので毎日お風呂に入るようにしている。
- ② 着ている服装に人柄が出るので、清潔感のある服装でしかも形崩れのないものを着用している。
- ③ 髪型やメイクは、清潔感とナチュラルメイクに心がけている。
- ④ アクセサリーは高級ブランド品を身につけるのではなく、上品でシンプルなものにしている。

5、次の記述のうち、「感じの好い挨拶」で、間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① 挨拶のポイントは明るく・いつも・先に・続けて気の利いた一言を加える事である。
- ② 挨拶で大事なのは、相手の状況は気にせず何時も元気にしかも覇気を感じられるのが望ましい。
- ③ 挨拶はTPO（時・場所・場合）に応じたものでなければならない。
- ④ 挨拶で相手に好印象を与えるのは、常に明るさの演出である。

6、次の記述のうち、「職場のマナー」で、間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① 職場の始業時間にゆとりを持って出勤し、すぐ仕事にかかれるようにしておく。
- ② 仕事場の机席は常に整理整頓が仕事の能率アップにつながる。
- ③ 仕事で得た機密情報は、自社内他部所の同僚なら良いが、他社には漏らさない配慮が必要。
- ④ 職場での執務中での私用の電話・私用行為は上司の許可なしでは行わない。

7、次の文章の（ ）に入る最も適切な語句を下の語群から選びその番号を記入せよ。

職場は（4）で仕事をしている為、一人でも欠けると大変です。自分勝手に突然（7）をとったり、（3）や早退をするようでは、職場での（1）を失います。就業規則は守り、必要な（6）はなるべく早く出すのが基本です。

語群：①信頼 ②仕事 ③遅刻 ④チームワーク ⑤給料 ⑥届け書類 ⑦休暇

8、次の記述のうち、「クレーム（苦情）電話での対応」で間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① ひたすら[申し訳ございません]を繰り返した。
- ② 丁寧にお詫びし、すぐさま上司に取り次、電話の対応を代わってもらった。
- ③ 丁寧に謝罪し、自分にはわからない内容だったので、担当部署から電話してもらった。
- ④ まずはお客様に迷惑をかけたことに対して丁寧に謝罪し、改めて解決策を回答する事を伝えた。

9、次の記述のうち、「電話対応」で間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① 電話は相手に見えないから、仕事をしながらでも良いが言葉だけはしっかり話す。
- ② 電話対応は常に会社の代表と自覚し、明るく笑顔で姿勢正しく話をした。
- ③ 電話がなったら相手を待たせる事なく、率先して積極的に出るようにした。
- ④ 電話の内容は、常にメモをとる習慣にしている。

10、次の記述のうち、「職場での言葉づかい」で間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① 職場では、親しい上司に対しても常に敬語をつかうようにしている。
- ② 職場では、親しい同僚に対してはTPOに応じて敬語を使うようにしている。
- ③ 電話での客や来客者に上司を紹介する時は、上司には当然敬語を使って紹介する。
- ④ 敬語を使う事は必要だが、特に好印象を与える様に「話し方」に工夫している。

11、次の記述のうち、「職場での敬語づかい」で間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① 職場の上司に「ご苦労様」と言って挨拶をした。
- ① 職場の同僚に「お疲れ様」と言って挨拶をした。
- ② 来客に「いつもお世話になっています」と言って挨拶をした。
- ③ 客からの要望を聞いた後、「～でよろしいでしょうか」と確認した。

12、文書の宛先につける敬称を（ ）に記入しなさい。

- ① 会社宛に出す場合 — (御中)
- ① 会社の部署の担当者宛に出す場合 — (様)
- ② 個人宛に出す場合 — (様)
- ③ 不特定な複数相手宛に出す場合 — (各位)

(商務禮儀基礎言語問題)

1、「円滑な人間関係には言葉が大切です」感じの良い挨拶で次の記述のうち、間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① 挨拶は、あ（明るく）・い（いつも）・さ（先に）・つ（続けて）の样にするのが、好印象をあたえる。
- ① 印象の残る挨拶は、「今日は」だけでなく「暑くなってまいりましたね」等の一言を加えるといい。
- ③ 職場では、同僚や上司にはいつも「ご苦労様」と言って挨拶すると歓迎される。

2、相手に好印象を与える話し言葉で、次の記述のうち、間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① 挨拶で一番悪い印象を与えるのは、覇気が無く語尾が長い挨拶である。
- ② 気持ちの良い挨拶をする為には、語調を考え語尾適当に短く張りのある声をだす様に心がける。
- ③ 相手に好印象を与える話し方は、常に親しみを感じさせるはなし方が好感を持たれる。

3、敬語には「尊敬語」と「謙譲語」・「丁寧語」があります。次の下線部分は敬語を使って述べた言葉ですが、間違っている番号を1つ選んで×をつけよ。

- ① お忙しいところを申し訳御座いませんが、少々お時間を頂いてよろしいでしょうか。
- ② 貴方のお名前は、以前から知っております、劉さんでしょう！
- ② 本日は、新製品発表会のご案内を申し上げるのに参りました。

4、以下の言葉を尊敬語と謙譲語・丁寧語で表してください。

	(尊敬語)		(謙譲語)		丁寧語
① 食べる	→ <u>召し上がる</u>	→	<u>頂く</u>	→	<u>食べます</u>
② する	→ <u>なさる</u>	→	<u>致す</u>	→	<u>します</u>
③ 聞く	→ <u>お聞きになる</u>	→	<u>伺う</u>	→	<u>聞きます</u>
④ 見る	→ <u>ご覧になる</u>	→	<u>拝見する</u>	→	<u>見ます</u>

5、言葉に「お、ご」を付けるのは、相手のことや相手の行為に対して敬意を表すためです。次の各文の下線部分の場合、「お、ご」を付けるのが不適切と思われる番号を一つ選び×をつけよ。

- ① お問い合わせの件について、ご回答いたします。
- ② あいにく当日は所用のため、ご出席できません。
- ③ 貴重なお時間をいただき、ありがとうございます。

6、次の言い方を[ビジネスレベルの言葉遣い]に直してください。

- ① 「わかりました」 → かしこまりました
- ② 「どうですか」 → 如何でしょうか
- ③ 「言っておきます」 → 申し伝えます
- ④ 「それについては」 → その件につきましては

7、次の言い方を[ビジネスレベルの言葉遣い]に直してください。

- ① 「わかりません」 → わかりかねます
- ② 「すみません」 → 申し訳御座いません
- ③ 「答えます」 → お答えいたします
- ④ 「出来ません」 → 致しかねます

8、次の TPO とその場に応じた挨拶の言葉を線で結んでください。

[挨拶]

- | | | |
|---------------|------------------|-------------------------------|
| ① 仕事の指示をされたら | _____ | a 「お疲れ様でした、お先に失礼致します」 |
| ② ミスを注意された | _____ | b 「かしこまりました」 |
| ③ 用事をお願いするときは | _____ | c 「大変申し訳ございません」 |
| ④ 先に退社するときには | _____ | d 「ご面倒をおかけいたしますが、〇〇をお願いいたします」 |

9、次の言い方を「ビジネスレベルの言葉遣い」に直してください。

- ① 「そうです」 → さようでございます・もったもで御座います・おっしゃるとおりです。
- ② 「いいです」 → よろし御座います・よろしいです。
- ③ 「言っておきます」 → 申し伝えます・申しておきます
- ④ 「もう一度言って下さい」 → もう一度おっしゃって下さい

10、接客用語で次の状況では、どの様な用語になるか、下線に記入せよ。

- ① 承知した時 →かしこまりました・承知致しました
- ② お待たせする時 →少々お待ち下さい。
- ③ 恐縮する時 →恐れ入りますが・・・
- ④ お詫びする時 →大変申し訳御座いません。

11、次の呼称を「ビジネス呼称」に直し、下線部分の呼称を記入せよ。

(自分側)

(相手側)

- ① 私 → 私ども → そちら様・お宅様
- ② 自分の会社 → 当社・わが社・弊社・私ども → 御社
- ③ 同行者 → 同行の者 → お連れ様・ご同行の方
- ④ 王総経理 → 総経理の王 → 王総経理様・総経理の王様

12、下記のお客様からの問いに対して「信頼されるビジネス言葉」での対応言葉を下線に記入せよ。

- ① FAX をお願い出来ますか、「出来ない」と言う事を、

「致しかねます」

- ② この資料について教えてください、「分かりません」と言う事を、

「分かりかねます」「存知かねます」

- ③ 社長様の行かれた先はご存知ですか、「知りません」と言う事を、

「分かりかねます」「存じかねます」

- ④購入した製品が不良品だったので交換してほしい、「駄目です」と言う事を、

「致しかねます」

13、次のお客さまとの電話での言葉遣いで下線部分を、適当なビジネス言葉に書き改めよ。

「今回は、大変迷惑をかけました、後から上司と謝りに 行きます」

- ① ② ③ ④

- ① このたびは
② ご迷惑をおかけ致しました
- ③ お詫びに
④ 参ります

14、次のお客さまとの電話での言葉遣いで下線部分を、適当なビジネス言葉に書き改めよ。

「あなたは 誰ですか、私の会社の 誰に何の用ですか」

- ① ② ③ ④

- ① お宅様は・そちら様は ② どちら様ですか・どちら様でいらっしゃいますか
③ 私どもの会社の・弊社の・当社の ④ どのようなご用件でしょうか

1 5、次のお客さまとの電話での言葉遣いで下線部分を、適当なビジネス言葉に書き改めよ。

「お客様から依頼された洋服が出来たので、何時もって 行きますか」

①

②

③

④

① ご依頼頂きました

② 出来上がりましたので

③ お持ち・(お届けに)

④ 致しましょうか・(参りましょうか)