

日本ビジネス能力認定協会主催

# 日本ビジネス能力認定試験(JBMT)

## 4級 模擬試験問題 【解答】

1. 受験生は、試験が始まるまでに、受験番号、氏名、会場、受験日を記入して下さい。

受験番号 : \_\_\_\_\_

氏名 : \_\_\_\_\_

会場 : \_\_\_\_\_

受験日 : \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

2. 試験開始の合図があるまで、試験問題のページをめくらないで下さい。

3. 解答例のように答えて下さい。

### 【解答例】

- (1) 日本人の特徴について、正しいものを3つ答えなさい。

✓	①	.....
✓	②	.....
✓	③	.....
	④	.....

(1) 日本人の特徴の中で、正しいものを3つ答えなさい。

- |   |           |
|---|-----------|
| ✓ | ① 真面目     |
|   | ② 声大きい    |
| ✓ | ③ 時間にきびしい |
| ✓ | ④ きれい好き   |

(2) 日本人の特徴の中で、正しいものを2つ答えなさい。

- |   |   |
|---|---|
|   | ① 日本人は、自分よりも年下の人に対して失礼のないよう気をつかう。       |
| ✓ | ② 約束を守らないと大きな仕事を任せてもらえない。               |
|   | ③ お客さまのところを訪ねる時は、30分前までに目的地に着かなければならない。 |
| ✓ | ④ 日本人は、集団で行動するのが好き。                     |

(3) 日本人が大切にしていることの中で、正しいものを2つ答えなさい。

- |   |   |
|---|---|
|   | ① 物を大切に。「MOTTAINAI」という言葉は、資源の多い日本だから生まれた。 |
|   | ② 家族に対する「おもてなしの心」を大切にしている。                |
| ✓ | ③ チームワークを大切にし、仕事が遅れた人がいればみんなで助ける。         |
| ✓ | ④ 人に迷惑をかけてはいけなさと考えている。                    |

(4) 日本の社会について、正しいものを3つ答えなさい。

- |   |  |
|---|--|
| ✓ | ① 東京や大阪などの大都市では、3～10分間隔で電車が運行している。     |
|   | ② 日本は治安のよい国だが、夜、ひとりで歩くのはとても危険だ。        |
| ✓ | ③ 日本の物価は、インドやベトナム、ネパールなどの国々と比べると高い。    |
| ✓ | ④ 日本は少子高齢化社会で、毎年、0歳から14歳までの子供の数が減っている。 |

(5) 日本人の住まいについて、誤っているものを1つ答えなさい。

- |   |                           |
|---|---------------------------|
|   | ① 大都市に住む人の半数は、集合住宅に住んでいる。 |
|   | ② ほとんどの住宅には、お風呂がある。       |
| ✓ | ③ せんとく物を外に干してはいけない。       |
|   | ④ 部屋に入る時は、靴を脱ぐ。           |

(6) 日本の住まいについて、正しいものを2つ答えなさい。

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
|   | ① 多くの人利用するお風呂では、バスタブの中にタオルを入れても良い。 |
| ✓ | ② バスタブに入る時は、シャワーで体を洗う。             |
| ✓ | ③ トイレトーパーは、便器の中に入れて流しても良い。         |
|   | ④ 畳の部屋は、靴をはいたまま入っても良い。             |

(7) 生活する上でのルールについて、誤っているものを2つ答えなさい。

- |   |  |
|---|--|
| ✓ | ① 食べ残した肉や魚は、ガラスの食器と一緒に捨てても良い。            |
| ✓ | ② 地域ごとにゴミを捨てる場所が決まっていて、いつでもゴミを捨てることができる。 |
|   | ③ 夜中にせんとくすると近所の人とトラブルになる場合がある。           |
|   | ④ 臭いの強い食べ物は、できるだけ早く食べた方が良い。              |

(8) 食事について、正しいものを2つ答えなさい。

- |   |   |
|---|---|
| ✓ | ① 大きなお皿に盛られた料理は、菜箸を使って自分のお皿に取る。           |
|   | ② 大きなお皿に盛られた料理は、他の人のことは考えず自分が食べただけたくさん取る。 |
| ✓ | ③ お客さまと食事をする時は、席順に気を付ける。                  |
|   | ④ お客さまのグラスの中のお酒が少なくなったら、お酒を注がない方が良い。      |

(9) 食事の支払いについて、正しいものを2つ答えなさい。

- |   |   |
|---|---|
| ✓ | ① お客さまと食事をする時は、食事代を会社に請求できるか上司に確認しておいた方が良い。 |
| ✓ | ② 仲間と食事をする時は、ワリカンが一般的である。                   |
|   | ③ 上司と食事をする時は、最初に「ごちそうさまです」と言った方が良い。         |
|   | ④ 部下と食事をする時は、部下の分も自分で払う。                    |

(10) 電車やバスでの移動について、正しいものを1つ答えなさい。

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
|   | ① 人が少ない（混んでいない）時は列に並ばなくても良い。    |
| ✓ | ② 電車に乗る時は、降りる人を優先する。            |
|   | ③ 電車の中では、早く降りられるよう、ドアの近くに立ち止まる。 |
|   | ④ スマートフォンなら話をしても良い。             |

(11) 公共マナーについて、誤っているものを3つ答えなさい。

- |   |                              |
|---|------------------------------|
|   | ① 学校や病院などの公共施設でタバコを吸ってはいけない。 |
| ✓ | ② 人がいないところで、歩きながらタバコを吸う。     |
| ✓ | ③ 歩きながらスマートフォンを操作する。         |
| ✓ | ④ エスカレータを階段のように上ったり降ったりする。   |

(12) 次の中からマナー違反となることを1つ答えなさい。

- |   |                      |
|---|----------------------|
|   | ① 歩道に捨ててあるゴミを拾って捨てる。 |
|   | ② 小さな声で話す。           |
| ✓ | ③ コンビニの前で座って、食事をする。  |
|   | ④ 早く歩く。              |

(13) 次の中から交通事故の原因となることを3つ答えなさい。

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ✓ | ① 赤信号で横断歩道を渡る。      |
| ✓ | ② スマートフォンを操作しながら歩く。 |
|   | ③ 青信号で横断歩道を渡る。      |
| ✓ | ④ 車道を歩く。            |

(14) 自動車について、誤っているものを2つ答えなさい。

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| ✓ | ① 日本の自動車は、左側にハンドルがついている。 |
|   | ② 自動車は、左側通行である。          |
|   | ③ お酒を飲んだら車を運転してはいけない。    |
| ✓ | ④ 横断歩道は、自動車が優先となる。       |

(15) トラブルや犯罪について、正しいものを 3 つ答えなさい。

- ① 夜の繁華街では、外国人同士、外国人と日本人の間でのトラブルが増えている。
- ② 1 日に何度もプライベートなメールや電話をすると、ストーカーと言われる場合がある。
- ③ 日本には、麻薬や違法なドラッグを売っている人がいる。
- ④ ぼったくりとは、最初に聞いた金額よりも安い料金で食事ができるお店のことである。

(16) 落とし物や公共物について、正しいものを 2 つ答えなさい。

- ① おさいふや携帯電話などの落とし物を見つけたら、近くの交番に届ける。
- ② 自分のアパートの前に携帯電話の落とし物があったら、自分の物にして良い。
- ③ 公園に咲いている花は、家に持って帰ってはいけない。
- ④ コンビニのトイレの中にあるトイレットペーパーは、家に持って帰っても良い。

(17) 社会人としての心がけについて、誤っているものを 1 つ答えなさい。

- ① 日本の社会では、たとえ 1 分でも遅れれば遅刻になる。
- ② 「時間を守る」ということと「約束を守る」ということは、日本で仕事をする上でとても大切なことである。
- ③ 約束が守れそうにない場合は、病気になったと言えば良い。
- ④ 会社に入ったら、就業規則を守る。

(18) 挨拶について、正しいものを 2 つ答えなさい。

- ① 朝、お客さまに会ったら「おはようございます」と挨拶する。
- ② 昼、会社の人に会ったら「こんちは」と挨拶する。
- ③ その日、何度か会った人には、挨拶はしなくても良い。
- ④ 夜、会社の人に会ったら「お世話になっております」と挨拶する。

(19) 報告、連絡、相談について、正しいものを 1 つ答えなさい。

- ① 連絡とは、仲間に仕事の情報などを伝えることである。
- ② 相談とは、上司や先輩社員に、仕事の進み具合を伝えることである。
- ③ 報告、連絡、相談の 3 つを合わせて、ソー・レン・ホーと呼ぶ。
- ④ 報告とは、上司や先輩社員に仕事の相談をすることである。

(20) 次の中から公私混同とならないものを 2 つ答えなさい。

- ① 会社から貸し出されたスマートフォンを家に持って帰る。
- ② 会社のボールペンを家に持って帰って使う。
- ③ 昼休みに友達と会う。
- ④ 会社のパソコンから友達にメールを送る。

(21) 次の中から、社会人として良くないことを 2 つ答えなさい。

- ① 共有スペースを汚してしましたが、そのままにした。
- ② 会社のトイレットペーパーを家に持って帰った。
- ③ 会社で知らない人に会ったので、何も言わず頭を下げた。
- ④ 約束した時間よりも 20 分前に目的地に着いた。

(22) 次の中から、整理整頓にあてはまることを 3 つ答えなさい。

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| ✓ | ① 仕事が終わって家に帰る時、会社のパソコンの電源を消す。       |
| ✓ | ② 仕事が終わって家に帰る時、机の上のペンや消しゴムを机の中にしまう。 |
|   | ③ 仕事が終わって家に帰る時、忘れ物がないか確認する。         |
| ✓ | ④ 仕事が終わって家に帰る時、椅子を机の下にしまう。          |

(23) 身だしなみについて、正しいものを 2 つ答えなさい。

- |   |   |
|---|---|
| ✓ | ① 日本には 4 つの季節があるので、それぞれの季節にあった服装が必要になる。 |
| ✓ | ② スーツで会社に行く時は、革の靴が良い。                   |
|   | ③ 会社にアクセサリを付けてくる男性が増えている。               |
|   | ④ 夏でもお客さまと会う時は、ネクタイをしないとイケない。           |

(24) 姿勢について、正しいものを 2 つ答えなさい。

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| ✓ | ① 椅子に座っている時に、背中を曲げるのは良くない。   |
| ✓ | ② お客さまと一緒にいる時は、足を組まない方が良い。   |
|   | ③ 立ったままでお客さまを待つ時は、腕を組んだ方が良い。 |
|   | ④ 食事をする時は、テーブルにひじをつけても良い。    |

(25) 日本のビジネスマナーについて、正しいものを 1 つ答えなさい。

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
|   | ① ドアが閉まった応接室に入る時は、ドアを 2 回ノックする。     |
| ✓ | ② 応接室から出る時は「失礼します」と言って部屋の中の人にお辞儀する。 |
|   | ③ 名刺交換で名刺を渡された時は「もらいます」と言う。         |
|   | ④ 受け取った名刺は、すぐにしまった方が良い。             |

(26) 紹介について、正しいものを 2 つ答えなさい。

- |   |   |
|---|---|
|   | ① お客さまである鈴木社長に会社の上司（山田部長と佐藤課長）を紹介する時は、「山田部長と佐藤課長です」と紹介する。       |
| ✓ | ② お客さまである鈴木社長に会社の上司（山田部長と佐藤課長）を紹介する時は、「部長の山田です」、「課長の佐藤です」と紹介する。 |
| ✓ | ③ 会社の上司にお客さまである鈴木社長を紹介する時は、「鈴木社長です」と紹介する。                       |
|   | ④ 会社の上司にお客さまである鈴木社長を紹介する時は、「鈴木さんです」と紹介する。                       |

(27) 尊敬語の使い方について、正しいものを 2 つ答えなさい。

- |   |                      |
|---|----------------------|
|   | ① 食べてください → お食べてください |
| ✓ | ② 聞いてください → お聞きください  |
| ✓ | ③ 来てください → おいでください   |
|   | ④ 見てください → お見せください   |

(28) 謙譲語の使い方について、誤っているものを 1 つ答えなさい。

- |                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/>            | ① 行きます → 参ります    |
| <input type="checkbox"/>            | ② 見ます → 拝見します    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ③ 食べます → めし上がります |
| <input type="checkbox"/>            | ④ 聞きます → 拝聴します   |

(29) 丁寧語の使い方について、正しいものを 2 つ答えなさい。

- |                                     |                 |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ① 行く → 行きます     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ② 見る → 見ます      |
| <input type="checkbox"/>            | ③ 食べる → めし上がります |
| <input type="checkbox"/>            | ④ 聞く → 聞こえます    |

(30) 会社の人とのコミュニケーションについて、正しいものを 2 つ答えなさい。

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ① 自分の仕事が遅れている場合は、できるだけ早く上司に報告する。 |
| <input type="checkbox"/>            | ② 自分よりも年下には、自分の仕事を手伝わせても良い。      |
| <input type="checkbox"/>            | ③ 上司とのコミュニケーションで大切なのは、報告と連絡である。  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ④ 何か問題が発生した場合は、ひとりで考えずに上司に相談する。  |

(31) 電話でのコミュニケーションについて、正しいものを 1 つ答えなさい。

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | ① 電話がかかってきたら 3 秒以上待ってから電話に出る。                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ② 電話に出たら、会社名、部署名、自分の名前を言う。                      |
| <input type="checkbox"/>            | ③ お客さまの会社に電話し、相手が外出している場合は、「会社に戻ったら電話をください」と頼む。 |
| <input type="checkbox"/>            | ④ 電話を切る時は「お先に失礼します」と言う。                         |

(32) 電子メールの送受信について、正しいものを 3 つ答えなさい。

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ① 宛先を間違えると秘密情報が仕事とは関係のない人に知られてしまう場合がある。 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ② 急ぎの用事は、メールではなく電話にする。                  |
| <input type="checkbox"/>            | ③ メールと一緒にファイルを送る時は、ファイルにパスワードをかけない。     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ④ 知らない人から届いたファイルは、開いてはいけない。             |

(33) 接客について、正しいものを 2 つ答えなさい。

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>            | ① お客さまがお店にきたら「こんにちは」と言って、軽く頭を下げる。          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ② お客さまからお金をいただいたら「ありがとうございます」と言って、軽く頭を下げる。 |
| <input type="checkbox"/>            | ③ お客さまから分からないことを聞かれたら「分かりません」と答える。         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ④ 自分よりも年が上の人には、丁寧な言葉で話をする。                 |

(34) 電車やバスでの移動について、誤っているものを 2 つ答えなさい。

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ① 電車は、スケジュールどおりに運行されているが、料金が低い。                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ② バスは、スケジュールどおりに運行されていて、料金も安く、時間どおりに目的地に着くことができる。 |
| <input type="checkbox"/>            | ③ タクシーは、電車やバスよりも料金が低い。                            |
| <input type="checkbox"/>            | ④ バイクや自転車での移動を禁止している会社がある。                        |

(35) 電車の中で、マナー違反と思うことを 2 つ答えなさい。

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| ✓ | ① サンドウィッチを食べる。                       |
|   | ② ヘッドホンで音楽を聞く。                       |
| ✓ | ③ スマートフォンで車内の写真 <sup>しゃしん</sup> を撮る。 |
|   | ④ スマートフォンでゲームをする。                    |

(36) 次の中から個人情報や秘密情報が会社とは関係のない人に知られてしまう可能性のあることを 3 つ答えなさい。

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| ✓ | ① スマートフォンにコンピュータウイルスが感染する。        |
| ✓ | ② USB メモリを失くす。                    |
|   | ③ ノートパソコンを使う。                     |
| ✓ | ④ 電子メールの宛先 <sup>あてさき</sup> を間違える。 |

(37) コンピュータウイルスの対策として、正しいものを 2 つ答えなさい。

- |   |   |
|---|---|
| ✓ | ① 仕事とは関係のないインターネットサイトにはアクセスしない。               |
|   | ② 電子メールを送る時は、宛先 <sup>あてさき</sup> に間違いがないか確認する。 |
| ✓ | ③ 知らない人から送られてきたメールは開かない。                      |
|   | ④ パソコンやスマートフォンには、ログインパスワードをかける。               |

(38) 次の中からハラスメントになると思われるものを 3 つ答えなさい。

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ✓ | ① 男性が女性に「ボーイフレンドはいますか？」と聞く。 |
| ✓ | ② お酒が飲めない人にお酒を飲ませる。         |
| ✓ | ③ 大きな声で部下をしかる。              |
|   | ④ 相手の目を見て話をする。              |

(39) ハラスメントにならないよう気を付けることとして、誤っているものを 2 つ答えなさい。

- |   |                |
|---|----------------|
|   | ① 食事をしたら歯をみがく。 |
| ✓ | ② 臭いの強い香水をつける。 |
| ✓ | ③ 大きな声で話す。     |
|   | ④ 毎日、お風呂に入る。   |

(40) 日常生活で注意すべきこととして、正しいものを 3 つ答えなさい。

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ✓ | ① お客さまのことや、会社の中の写真を SNS にのせてはいけない。 |
| ✓ | ② 友達にお客さまの情報を見せてはいけない。             |
| ✓ | ③ 電車やバスの中で、仕事の話をしてはいけない。           |
|   | ④ 会社のエレベータの中なら、仕事の話をして良い。          |

(4 級終わり)