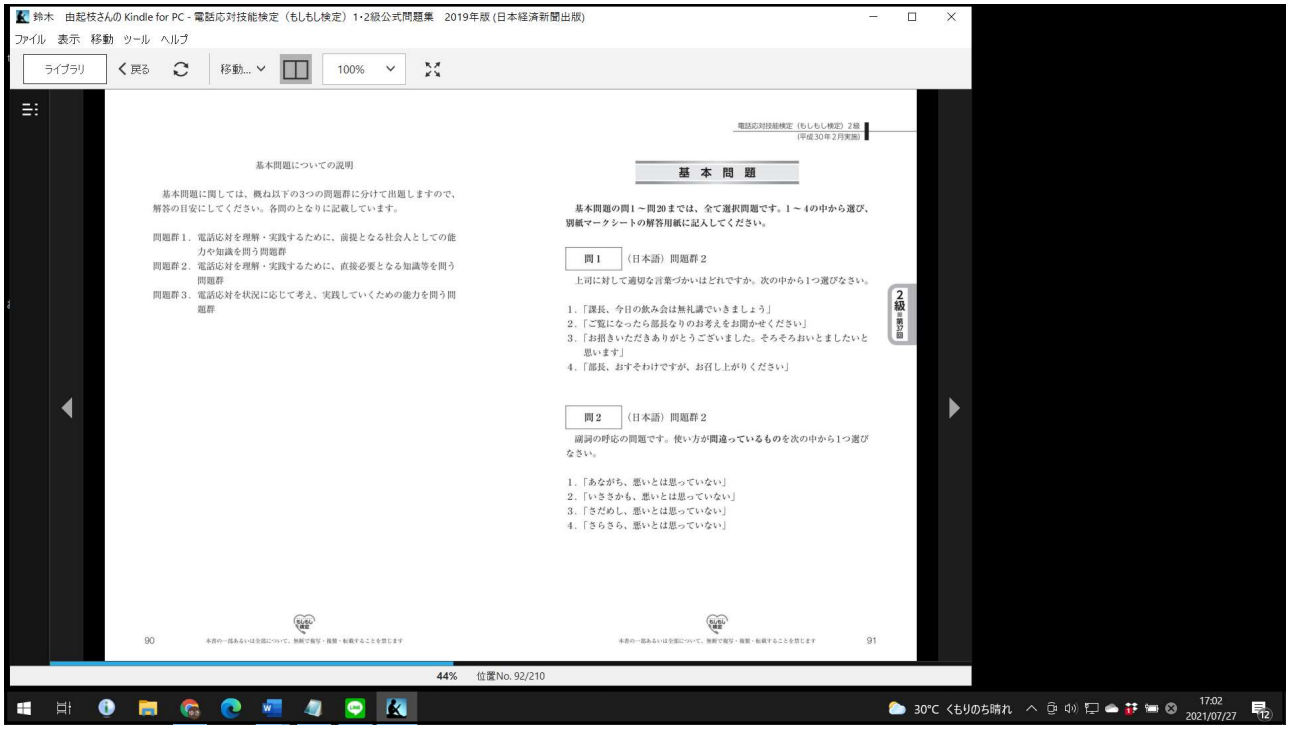
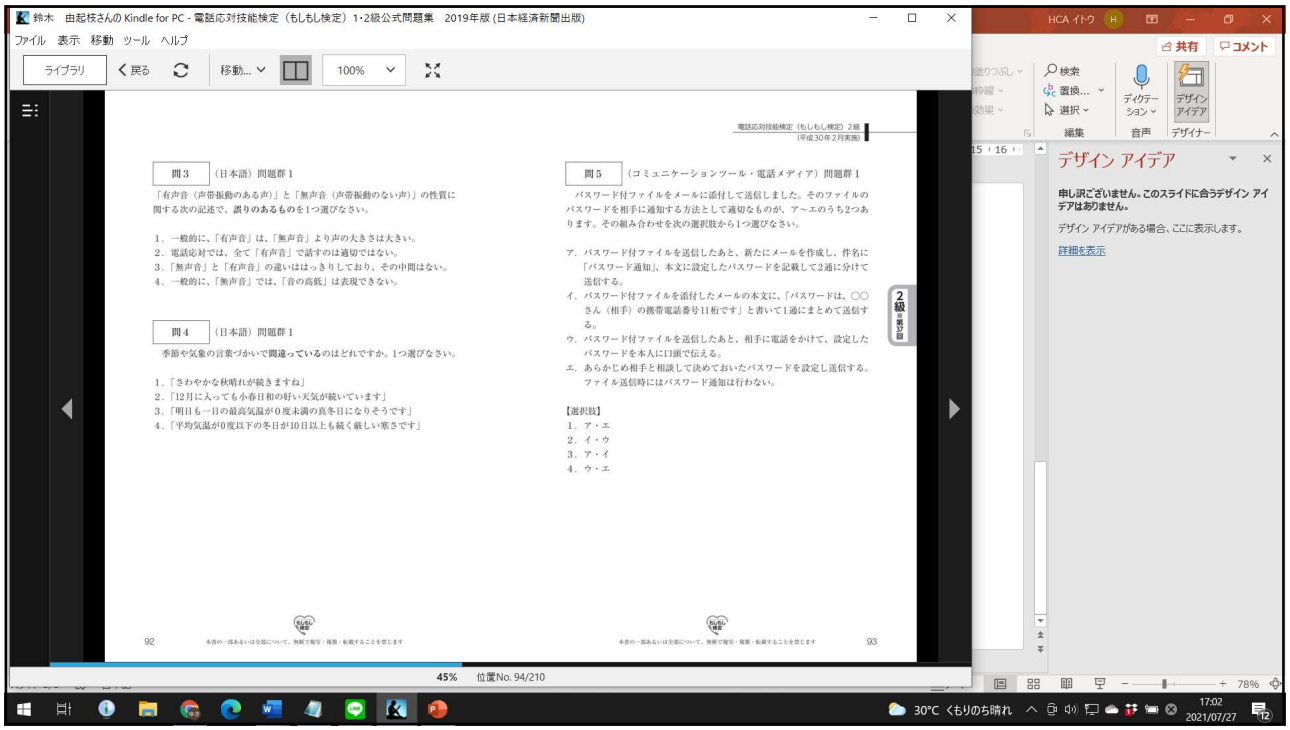
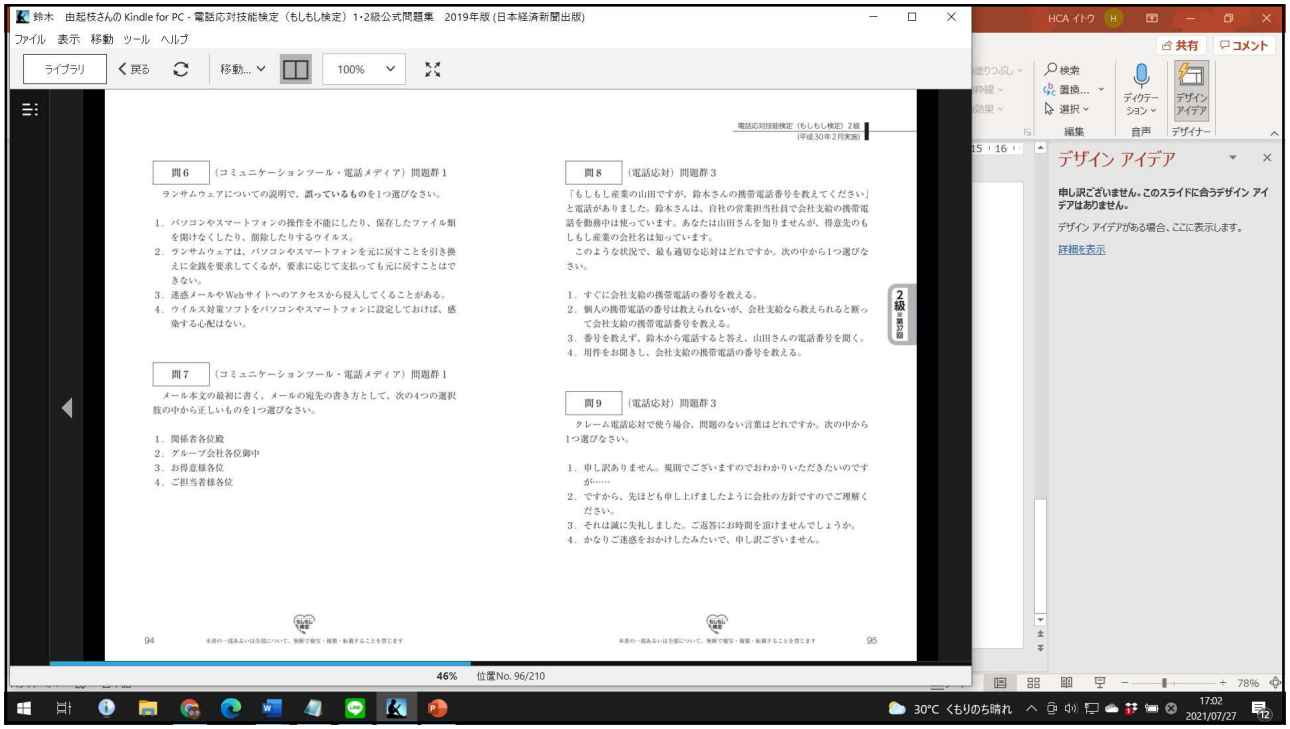
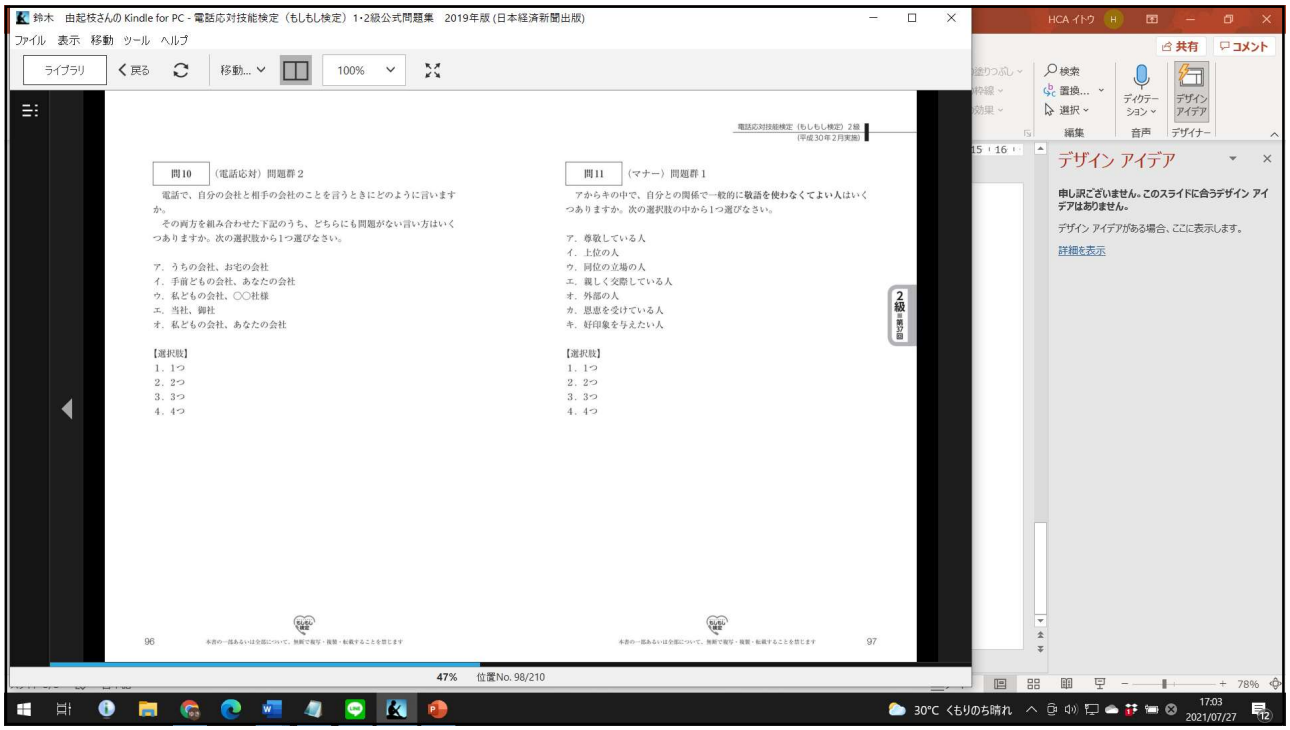
もしもし検定
2級過去問題

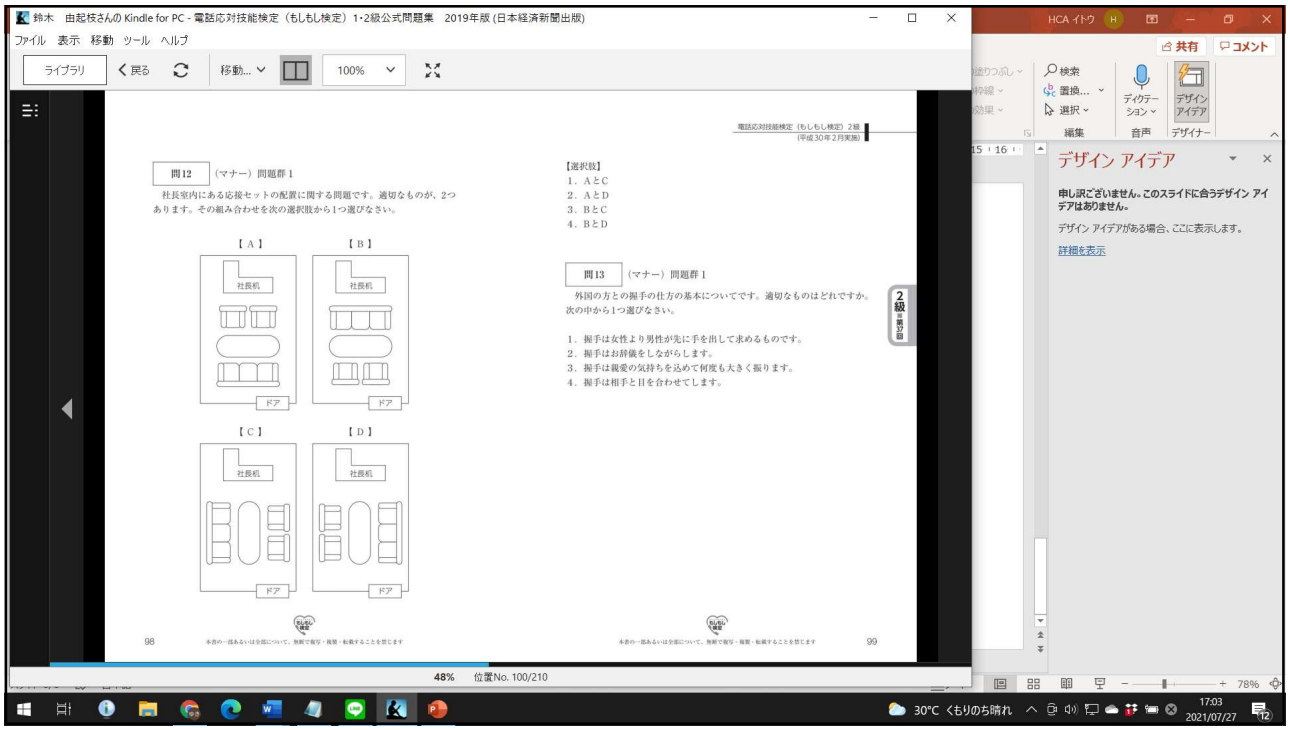
第37回、38回分

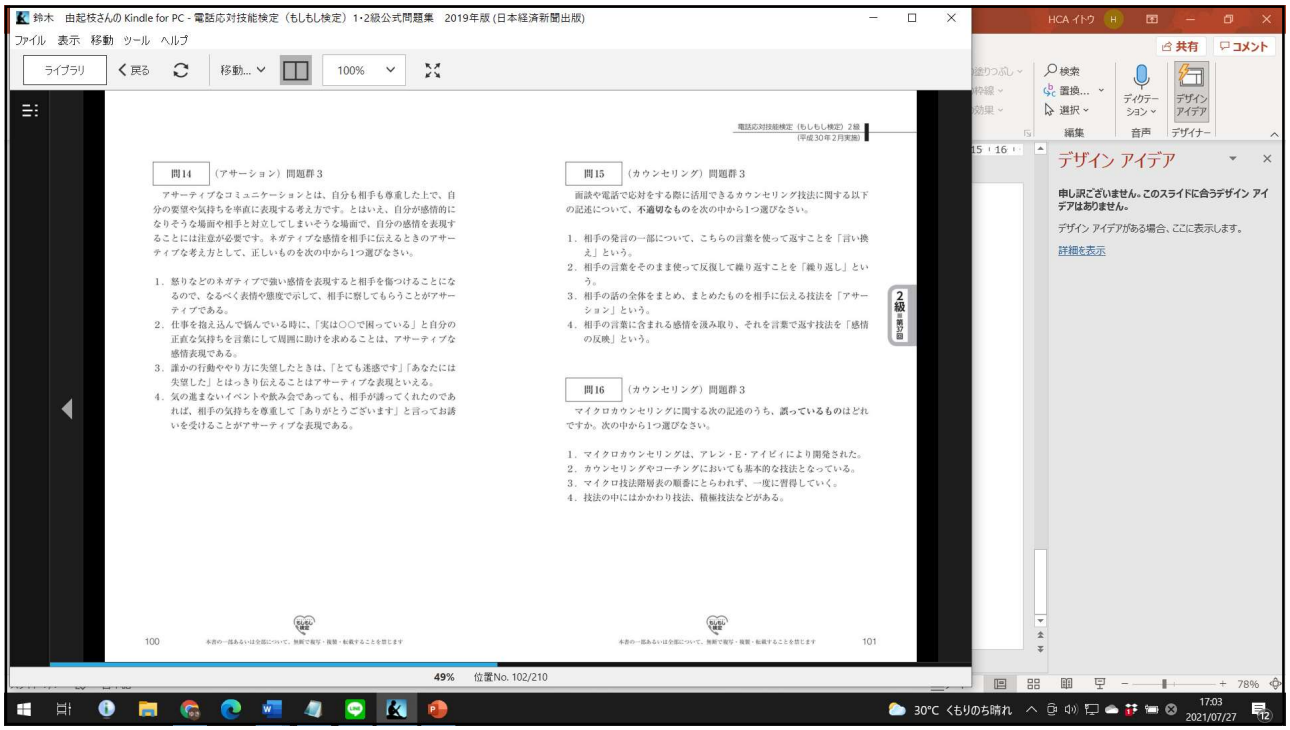


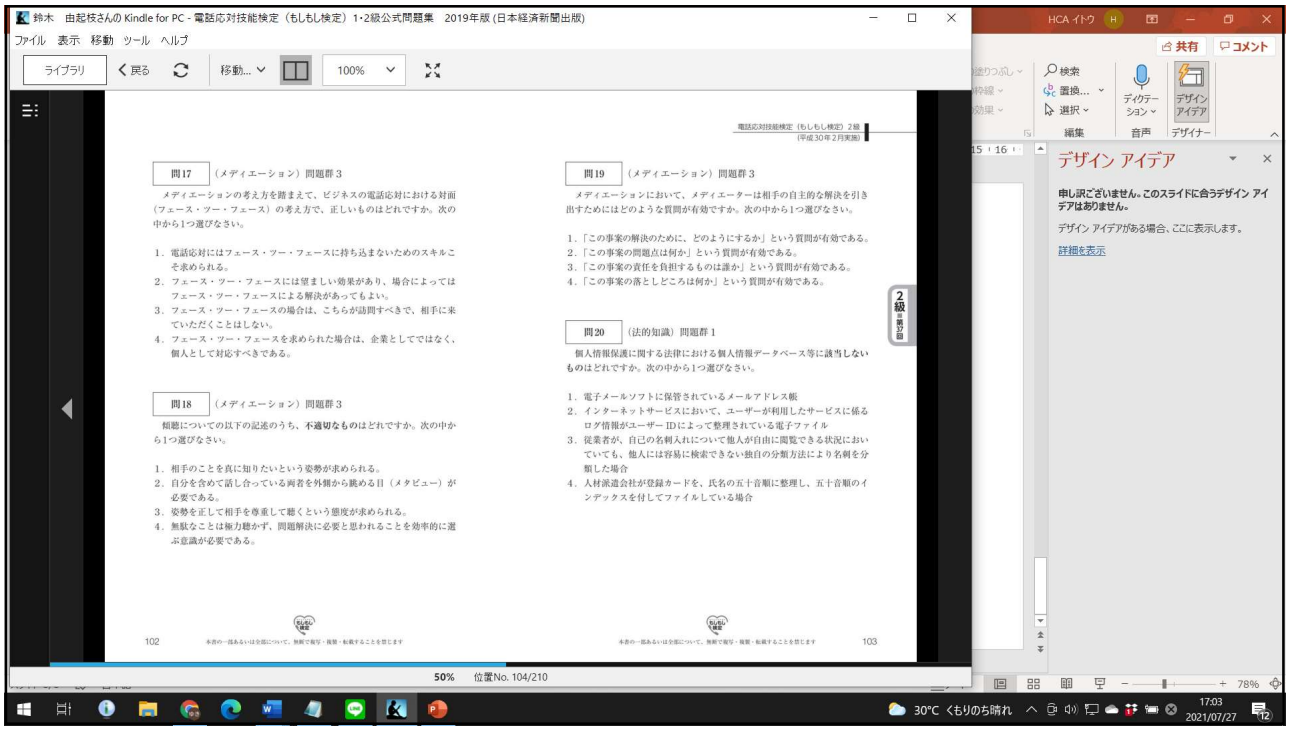

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
問3　（日本語）問題群1
「有声音（声帯振動のある声）」と「無声音（声帯振動のない声）」の性質に関する次の記述で、誤りのあるものを1つ選びなさい。
1．一般的に、「有声音」は、「無声音」より声の大きさは大きい。
2．電話応対では、全て「有声音」で話すのは適切ではない。
3．「無声音」と「有声音」の違いははっきりしており、その中間はない。
4．一般的に、「無声音」では、「音の高低」は表現できない。
問4　（日本語）問題群1
季節や気象の言葉づかいで間違っているのはどれですか。1つ選びなさい。
1．「さわやかな秋晴れが続きますね」
2．「12月に入っても小春日和の好い天気が続いています」
3．「明日も一日の最高気温が0度未満の真冬日になりそうです」
4．「平均気温が0度以下の冬日が10日以上も続く厳しい寒さです」
問5　（コミュニケーションツール・電話メディア）問題群1
パスワード付ファイルをメールに添付して送信しました。そのファイルのパスワードを相手に通知する方法として適切なものが、アーエのうち2つあります。その組み合わせを次の選択肢から1つ選びなさい。
ア．パスワード付ファイルを送信したあと、新たにメールを作成し、件名に「パスワード通知」、本文に設定したパスワードを記載して2通に分けて送信する。
イ．パスワード付ファイルを添付したメールの本文に、「パスワードは、○○さん（相手）の携帯電話番号11桁です」と書いて1通にまとめて送信する。
ウ．パスワード付ファイルを送信したあと、相手に電話をかけて、設定したパスワードを本人に口頭で伝える。
エ．あらかじめ相手と相談して決めておいたパスワードを設定し送信する。ファイル送信時にはパスワード通知は行わない。
【選択肢】
1．ア・エ
2．イ・ウ
3．ア・イ
4．ウ・エ
2級 電話応対
92
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
93
45%　位置No. 94/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
音声
デザイン アイデア
デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
30°C くもりのち晴れ
17:02
2021/07/27

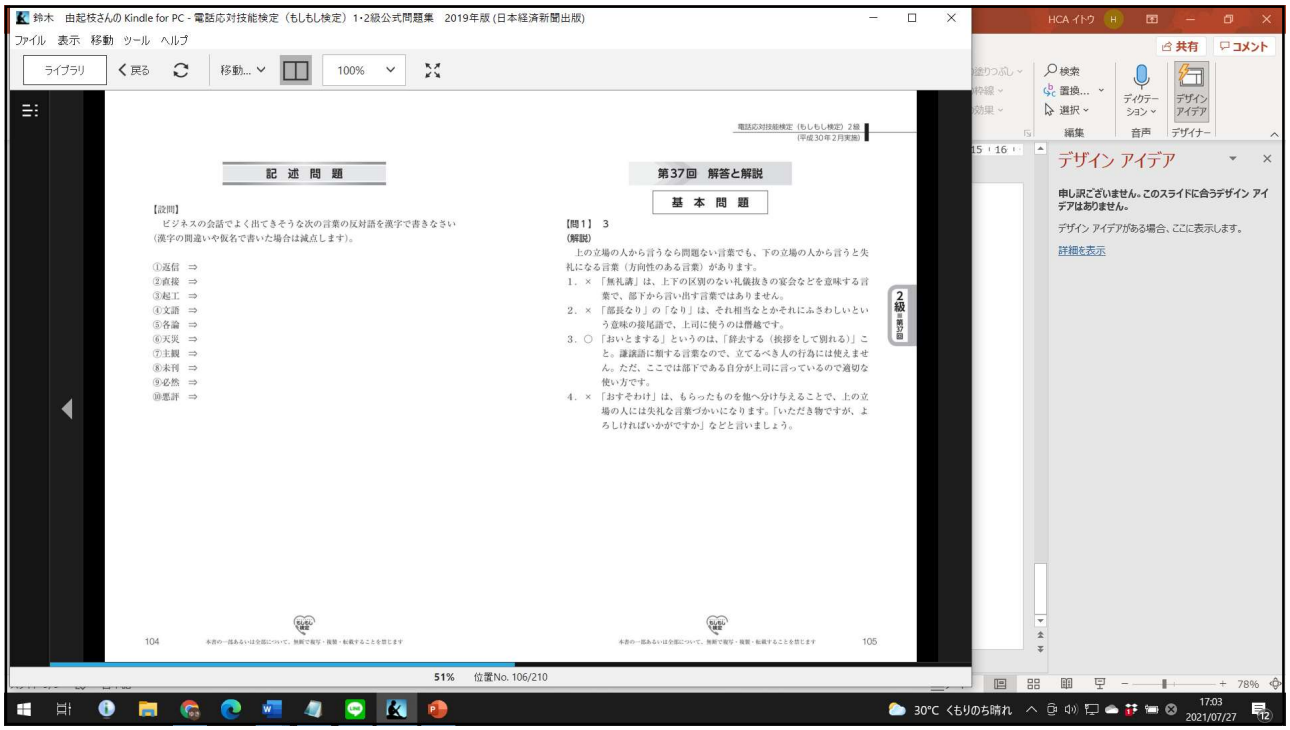

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
問6　（コミュニケーションツール・電話メディア）問題群1
ランサムウェアについての説明で、誤っているものを1つ選びなさい。
1．パソコンやスマートフォンの操作を不能にしたり、保存したファイル類を開けなくしたり、削除したりするウイルス。
2．ランサムウェアは、パソコンやスマートフォンを元に戻すことを引き換えに金銭を要求してくるが、要求に応じて支払っても元に戻すことはできない。
3．迷惑メールやWebサイトへのアクセスから侵入してくることがある。
4．ウイルス対策ソフトをパソコンやスマートフォンに設定しておけば、感染する心配はない。
問7　（コミュニケーションツール・電話メディア）問題群1
メール本文の最初に書く、メールの宛先の書き方として、次の4つの選択肢の中から正しいものを1つ選びなさい。
1．関係者各位殿
2．グループ会社各位御中
3．お得意様各位
4．ご担当者様各位
問8　（電話応対）問題群3
「もしもし産業の山田ですが、鈴木さんの携帯電話番号を教えてください」と電話がありました。鈴木さんは、自社の営業担当社員で会社支給の携帯電話を勤務中は使っています。あなたは山田さんを知りませんが、得意先のもしもし産業の会社名は知っています。
このような状況で、最も適切な応対はどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1．すぐに会社支給の携帯電話の番号を教える。
2．個人の携帯電話の番号は教えられないが、会社支給なら教えられると断って会社支給の携帯電話番号を教える。
3．番号を教えず、鈴木から電話すると答え、山田さんの電話番号を聞く。
4．用件をお聞きし、会社支給の携帯電話の番号を教える。
問9　（電話応対）問題群3
クレーム電話応対で使う場合、問題のない言葉はどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1．申し訳ありません。規則でございますのでおわかりいただきたいのですが……
2．ですから、先ほども申し上げましたように会社の方針ですのでご理解ください。
3．それは誠に失礼しました。ご返答にお時間を頂けませんでしょうか。
4．かなりご迷惑をおかけしたみたいで、申し訳ございません。
2級 電話応対
94
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
95
46%　位置No. 96/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
音声
デザイン アイデア
デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
30°C くもりのち晴れ
17:02
2021/07/27

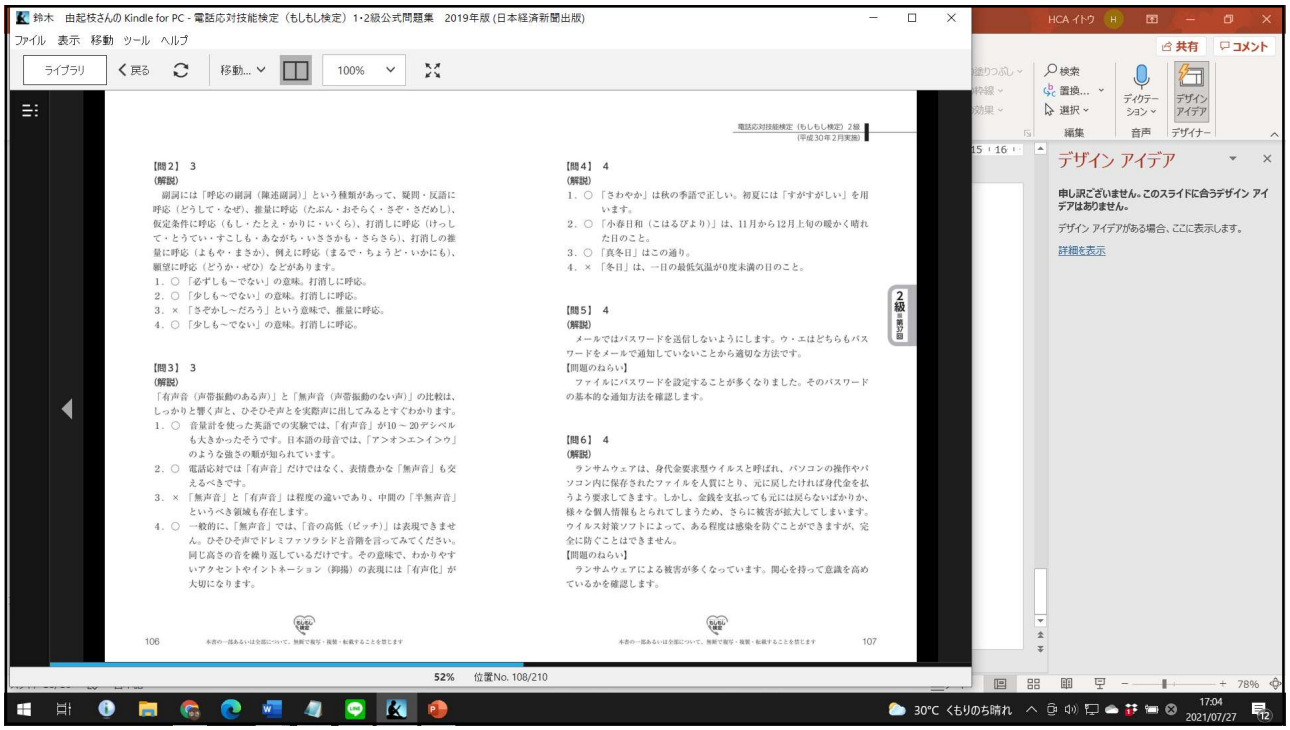

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
問10　（電話応対）問題群2
電話で、自分の会社と相手の会社のことを言うときにどのように言いますか。
その両方を組み合わせた下記のうち、どちらにも問題がない言い方はいくつありますか。次の選択肢から1つ選びなさい。
ア、うちの会社、お宅の会社
イ、手前どもの会社、あなたの会社
ウ、私どもの会社、○○社様
エ、当社、御社
オ、私どもの会社、あなたの会社
【選択肢】
1、1つ
2、2つ
3、3つ
4、4つ
問11　（マナー）問題群1
アからキの中で、自分との関係で一般的に敬語を使わなくてよい人はいくつありますか。次の選択肢の中から1つ選びなさい。
ア、尊敬している人
イ、上位の人
ウ、同位の立場の人
エ、親しく交際している人
オ、外部の人
カ、恩恵を受けている人
キ、好印象を与えたい人
【選択肢】
1、1つ
2、2つ
3、3つ
4、4つ
2級 第1回目
96
97
47%　位置No. 98/210
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
30°C くもりのち晴れ
17:03
2021/07/27

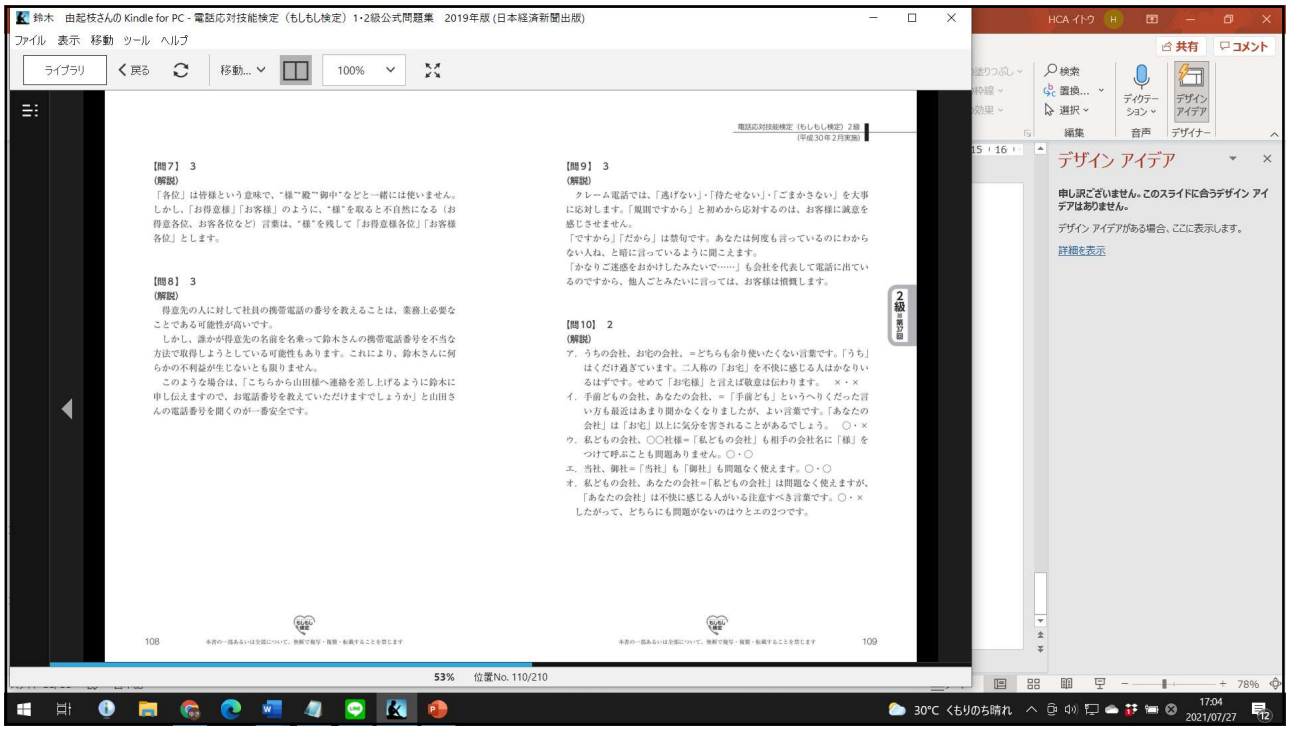

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
問12　（マナー）問題群1
社長室内にある応接セットの配置に関する問題です。適切なものが、2つあります。その組み合わせを次の選択肢から1つ選びなさい。
【A】
【B】
【C】
【D】
社長机
ドア
【選択肢】
1、AとC
2、AとD
3、BとC
4、BとD
問13　（マナー）問題群1
外国の方との握手の仕方の基本についてです。適切なものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1、握手は女性より男性が先に手を出して求めるものです。
2、握手はお辞儀をしながらします。
3、握手は親愛の気持ちを込めて何度も大きく振ります。
4、握手は相手と目を合わせてします。
2級 第1回目
98
99
48%　位置No. 100/210
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
30°C くもりのち晴れ
17:03
2021/07/27

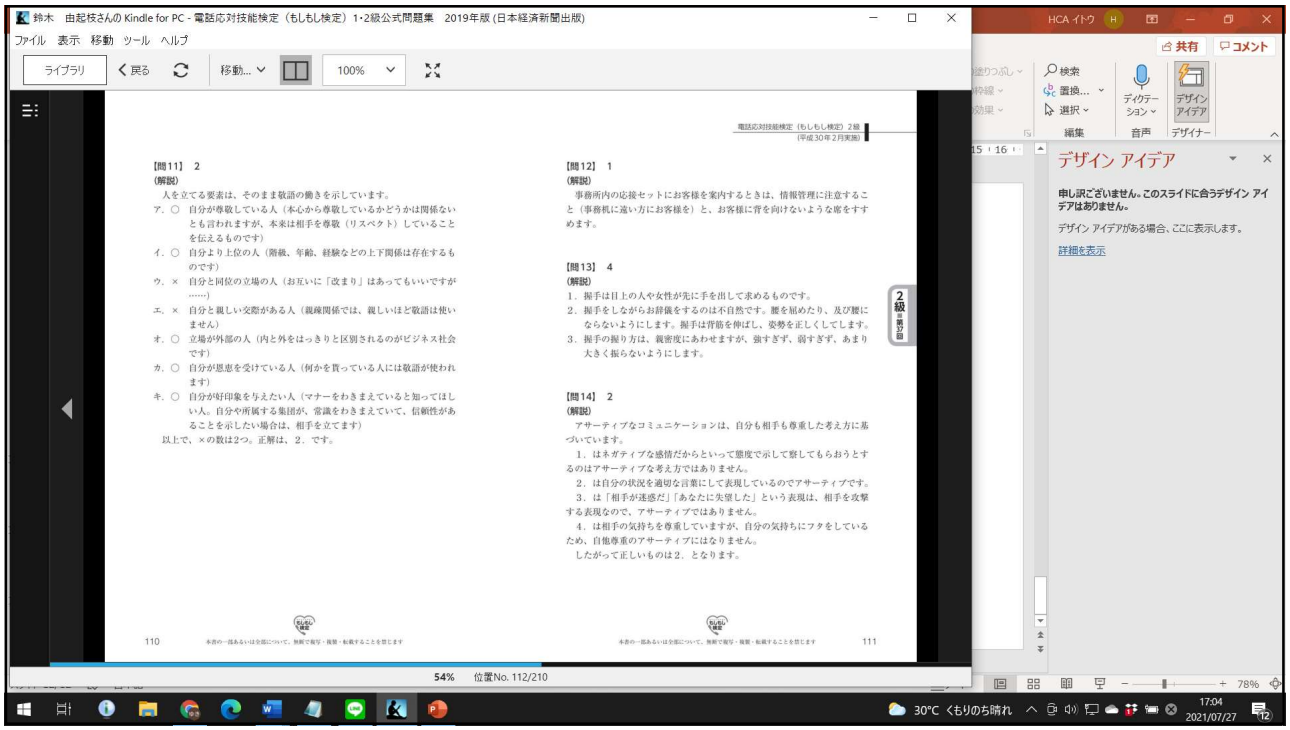

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
問14　（アサーション）問題群3
アサーティブなコミュニケーションとは、自分も相手も尊重した上で、自分の要望や気持ちを率直に表現する考え方です。とはいえ、自分が感情的になりそうな場面や相手と対立してしまいそうな場面で、自分の感情を表現することには注意が必要です。ネガティブな感情を相手に伝えるときのアサーティブな考え方として、正しいものを次の中から1つ選びなさい。
1．怒りなどのネガティブで強い感情を表現すると相手を傷つけることになるので、なるべく表情や態度で示して、相手に察してもらうことがアサーティブである。
2．仕事を抱え込んで悩んでいる時に、「実は○○で困っている」と自分の正直な気持ちを言葉にして周囲に助けを求めることは、アサーティブな感情表現である。
3．誰かの行動ややり方に失望したときは、「とても迷惑です」「あなたには失望した」とはっきり伝えることはアサーティブな表現といえる。
4．気の進まないイベントや飲み会であっても、相手が誘ってくれたのであれば、相手の気持ちを尊重して「ありがとうございます」と言ってお誘いを受けることがアサーティブな表現である。
問15　（カウンセリング）問題群3
面談や電話で応対をする際に活用できるカウンセリング技法に関する以下の記述について、不適切なものを次の中から1つ選びなさい。
1．相手の発言の一部について、こちらの言葉を使って返すことを「言い換え」という。
2．相手の言葉をそのまま使って反復して繰り返すことを「繰り返し」という。
3．相手の話の全体をまとめ、まとめたものを相手に伝える技法を「アサーション」という。
4．相手の言葉に含まれる感情を汲み取り、それを言葉で返す技法を「感情の反映」という。
問16　（カウンセリング）問題群3
マイクロカウンセリングに関する次の記述のうち、誤っているものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1．マイクロカウンセリングは、アレン・E・アイビィにより開発された。
2．カウンセリングやコーチングにおいても基本的な技法となっている。
3．マイクロ技法階層表の順番にとらわれず、一度に習得していく。
4．技法の中にはかかわり技法、積極技法などがある。
2級 問題冊子
100
101
49%　位置No. 102/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
デザインアイデア
音声
デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
30°C くもりのち晴れ
17:03
2021/07/27

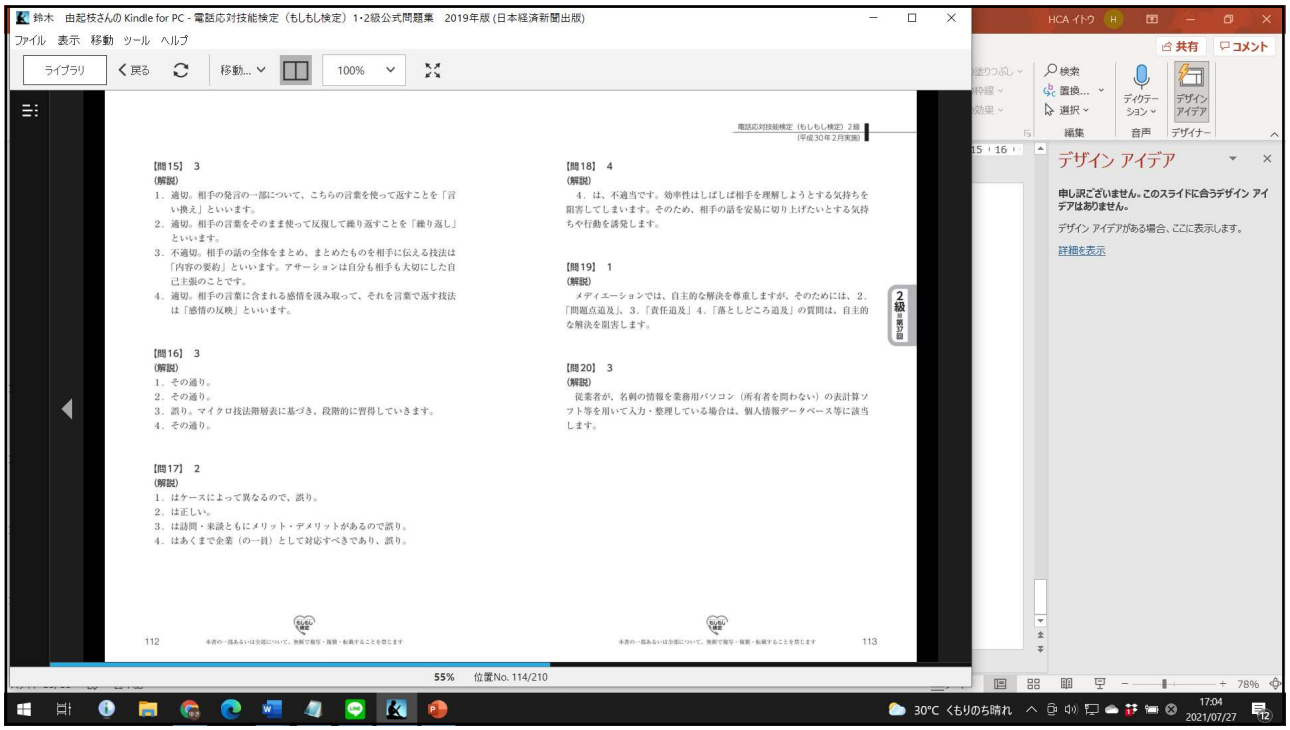

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
問17　（メディエーション）問題群3
メディエーションの考え方を踏まえて、ビジネスの電話応対における対面（フェース・ツー・フェース）の考え方で、正しいものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1．電話応対にはフェース・ツー・フェースに持ち込まないためのスキルこそ求められる。
2．フェース・ツー・フェースには望ましい効果があり、場合によってはフェース・ツー・フェースによる解決があってもよい。
3．フェース・ツー・フェースの場合は、こちらが訪問すべきで、相手に来ていただくことはしない。
4．フェース・ツー・フェースを求められた場合は、企業としてではなく、個人として対応すべきである。
問18　（メディエーション）問題群3
傾聴についての以下の記述のうち、不適切なものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1．相手のことを真に知りたいという姿勢が求められる。
2．自分を含めて話し合っている両者を外側から眺める目（メタビュー）が必要である。
3．姿勢を正して相手を尊重して聴くという態度が求められる。
4．無駄なことは極力聴かず、問題解決に必要と思われることを効率的に選ぶ意識が必要である。
問19　（メディエーション）問題群3
メディエーションにおいて、メディエーターは相手の自主的な解決を引き出すためにはどのような質問が有効ですか。次の中から1つ選びなさい。
1．「この事案の解決のために、どのようにするか」という質問が有効である。
2．「この事案の問題点は何か」という質問が有効である。
3．「この事案の責任を負担するものは誰か」という質問が有効である。
4．「この事案の落としどころは何か」という質問が有効である。
問20　（法的知識）問題群1
個人情報保護に関する法律における個人情報データベース等に該当しないものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1．電子メールソフトに保管されているメールアドレス帳
2．インターネットサービスにおいて、ユーザーが利用したサービスに係るログ情報がユーザーIDによって整理されている電子ファイル
3．従業者が、自己の名刺入れについて他人が自由に閲覧できる状況においていても、他人には容易に検索できない独自の分類方法により名刺を分類した場合
4．人材派遣会社が登録カードを、氏名の五十音順に整理し、五十音順のインデックスを付してファイルしている場合
2級 問題冊子
102
103
50%　位置No. 104/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
デザインアイデア
音声
デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
30°C くもりのち晴れ
17:03
2021/07/27

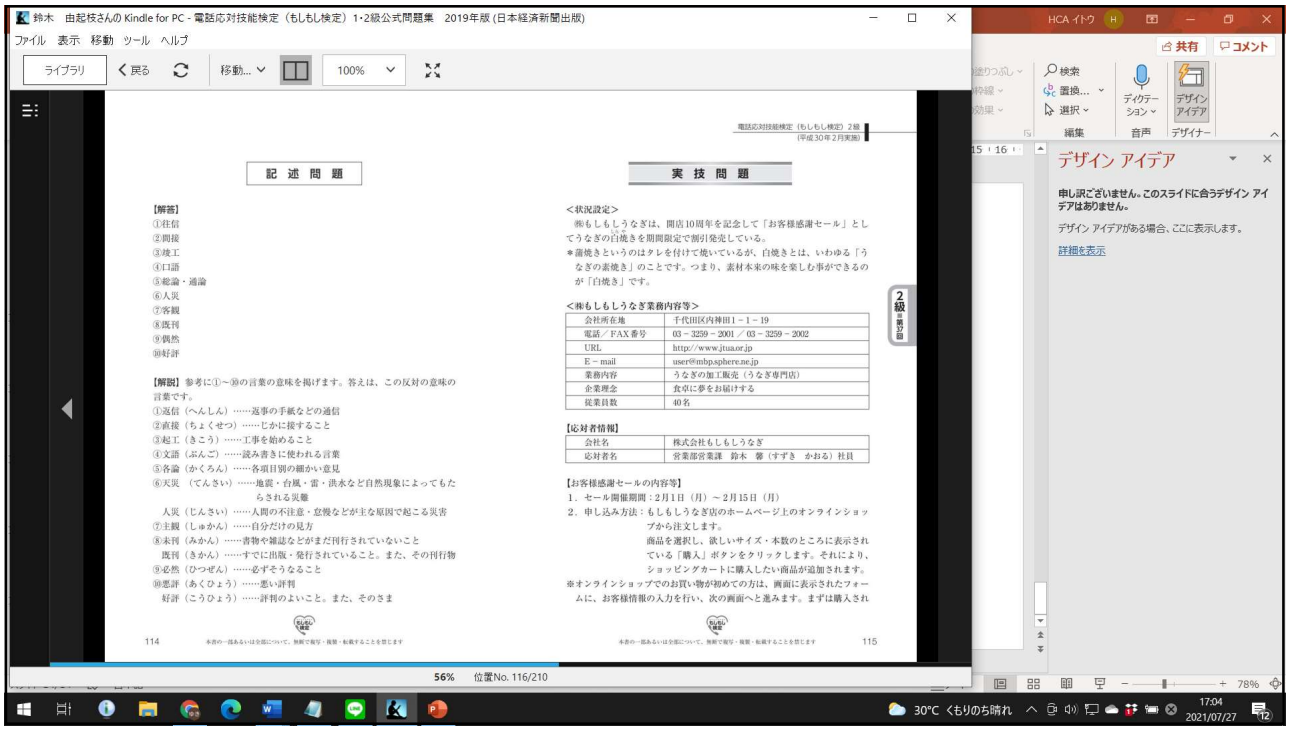

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
記 述 問 題
【設問】
ビジネスの会話でよく出てきそうな次の言葉の反対語を漢字で書きなさい（漢字の間違いや仮名で書いた場合は減点します）。
①返信 ⇒
②直接 ⇒
③起工 ⇒
④文語 ⇒
⑤各論 ⇒
⑥天災 ⇒
⑦主観 ⇒
⑧未刊 ⇒
⑨必然 ⇒
⑩悪評 ⇒
104
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
第37回　解答と解説
基 本 問 題
【問1】 3
(解説)
上の立場の人から言うなら問題ない言葉でも、下の立場の人から言うと失礼になる言葉（方向性のある言葉）があります。
1．×「無礼講」は、上下の区別のない礼儀抜きの宴会などを意味する言葉で、部下から言い出す言葉ではありません。
2．×「部長なり」の「なり」は、それ相当なとかそれにふさわしいという意味の接尾語で、上司に使うのは僭越です。
3．○「おいとまする」というのは、「辞去する（挨拶をして別れる）」こと。謙譲語に類する言葉なので、立てるべき人の行為には使えません。ただ、ここでは部下である自分が上司に言っているので適切な使い方です。
4．×「おすそわけ」は、もらったものを他へ分け与えることで、上の立場の人には失礼な言葉づかいになります。「いただき物ですが、よろしければいかがですか」などと言いましょう。
2級 電話応対
105
51%　位置No. 106/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
音声
デザイン アイデア
デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
30°C くもりのち晴れ
17:03
2021/07/27

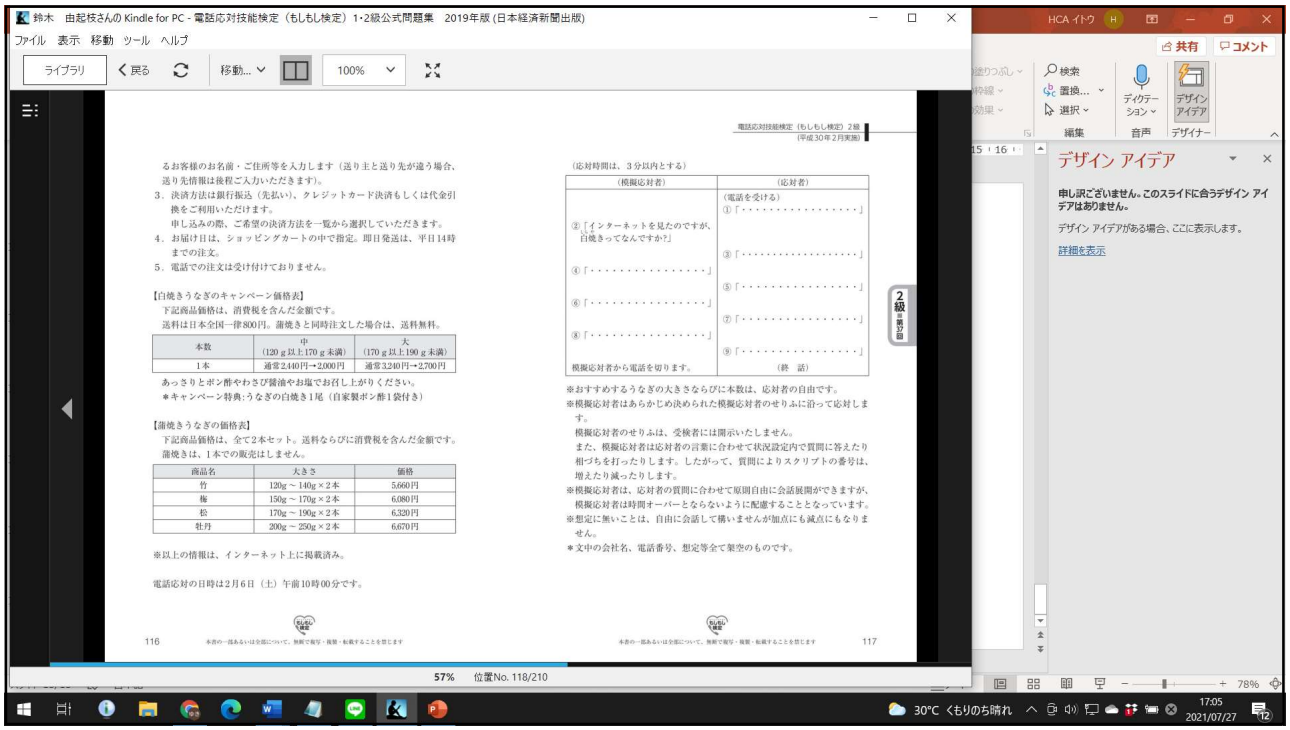

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
【問2】 3
(解説)
副詞には「呼応の副詞（陳述副詞）」という種類があって、疑問・反語に呼応（どうして・なぜ）、推量に呼応（たぶん・おそらく・さぞ・さだめし）、仮定条件に呼応（もし・たとえ・かりに・いくら）、打消しに呼応（けっして・とうてい・すこしも・あながち・いささかも・さらさら）、打消しの推量に呼応（よもや・まさか）、例えに呼応（まるで・ちょうど・いかにも）、願望に呼応（どうか・ぜひ）などがあります。
1．○「必ずしも～でない」の意味。打消しに呼応。
2．○「少しも～でない」の意味。打消しに呼応。
3．×「さぞかし～だろう」という意味で、推量に呼応。
4．○「少しも～でない」の意味。打消しに呼応。
【問3】 3
(解説)
「有声音（声帯振動のある声）」と「無声音（声帯振動のない声）」の比較は、しっかりと響く声と、ひそひそ声とを実際声に出してみるとすぐわかります。
1．○ 音量計を使った英語での実験では、「有声音」が10～20デシベルも大きかったそうです。日本語の母音では、「アンオ＞エイン＞ウ」のような強さの順が知られています。
2．○ 電話応対では「有声音」だけではなく、表情豊かな「無声音」も交えるべきです。
3．× 「無声音」と「有声音」は程度の違いであり、中間の「半無声音」というべき領域も存在します。
4．○ 一般的に、「無声音」では、「音の高低（ピッチ）」は表現できません。ひそひそ声でドレミファソラシドと音階を言ってみてください。同じ高さの音を繰り返しているだけです。その意味で、わかりやすいアクセントやイントネーション（抑揚）の表現には「有声化」が大切になります。
106
【問4】 4
(解説)
1．○「さわやか」は秋の季語で正しい。初夏には「すがすがしい」を用います。
2．○「小春日和（こはるびより）」は、11月から12月上旬の暖かく晴れた日のこと。
3．○「真冬日」はこの通り。
4．×「冬日」は、一日の最低気温が0度未満の日のこと。
【問5】 4
(解説)
メールではパスワードを送信しないようにします。ウ・エはどちらもパスワードをメールで通知していないことから適切な方法です。
【問題のねらい】
ファイルにパスワードを設定することが多くなりました。そのパスワードの基本的な通知方法を確認します。
【問6】 4
(解説)
ランサムウェアは、身代金要求型ウイルスと呼ばれ、パソコンの操作やパソコン内に保存されたファイルを人質にとり、元に戻したければ身代金を払うよう要求してきます。しかし、金銭を支払っても元には戻らないばかりか、様々な個人情報もとられてしまうため、さらに被害が拡大してしまいます。ウイルス対策ソフトによって、ある程度は感染を防ぐことができますが、完全に防ぐことはできません。
【問題のねらい】
ランサムウェアによる被害が多くなっています。関心を持って意識を高めているかを確認します。
2級 電話応対
107
52%　位置No. 108/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
音声
デザイン アイデア
デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
30°C くもりのち晴れ
17:04
2021/07/27

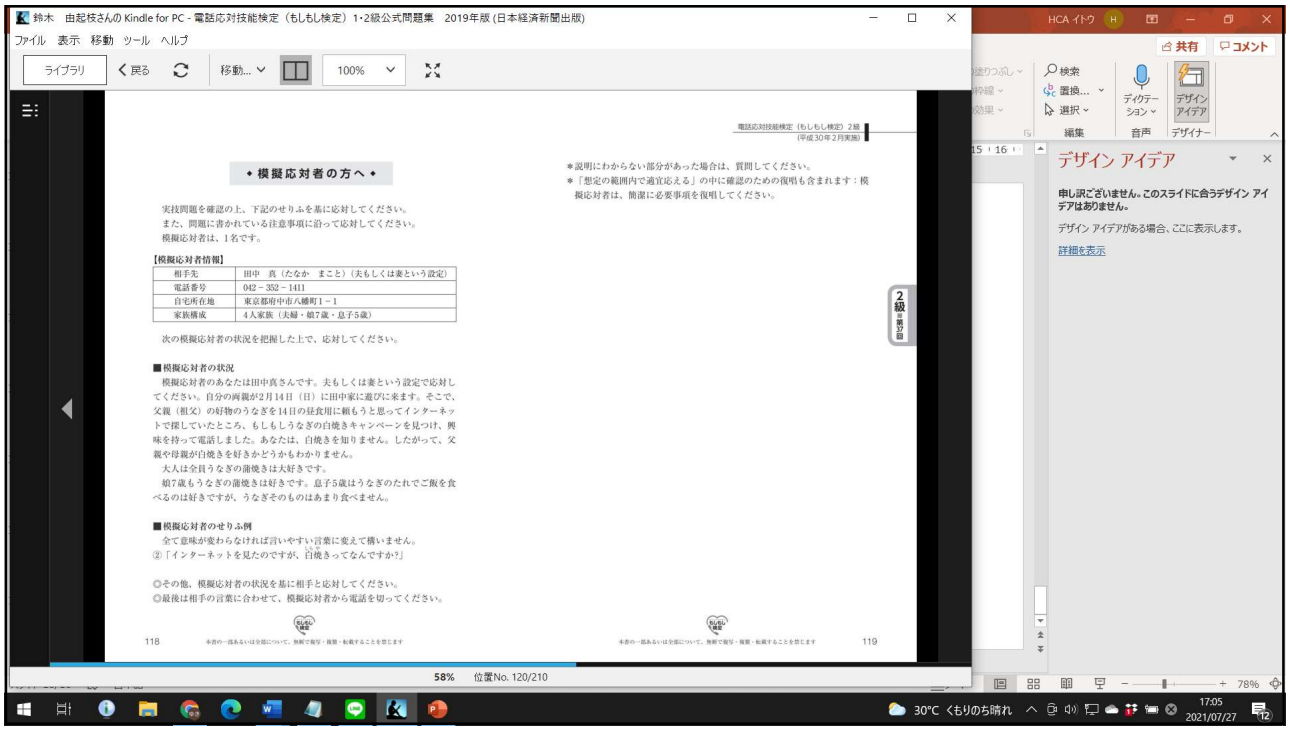

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級（平成30年2月実施）
【問7】 3
(解説)
「各位」は皆様という意味で、"様""殿""御中"などと一緒には使いません。しかし、「お得意様」「お客様」のように、"様"を取ると不自然になる（お得意各位、お客各位など）言葉は、"様"を残して「お得意様各位」「お客様各位」とします。
【問8】 3
(解説)
得意先の人に対して社員の携帯電話の番号を教えることは、業務上必要なことである可能性が高いです。
しかし、誰かが得意先の名前を名乗って鈴木さんの携帯電話番号を不当な方法で取得しようとしている可能性もあります。これにより、鈴木さんに何らかの不利益が生じないとも限りません。
このような場合は、「こちらから山田様へ連絡を差し上げるように鈴木に申し伝えますので、お電話番号を教えていただけますでしょうか」と山田さんの電話番号を聞くのが一番安全です。
【問9】 3
(解説)
クレーム電話では、「逃げない」・「待たせない」・「ごまかさない」を大事に応対します。「規則ですから」と初めから応対するのは、お客様に誠意を感じさせません。
「ですから」「だから」は禁句です。あなたは何度も言っているのにわからない人ね、と暗に言っているように聞こえます。
「かなりご迷惑をおかけしたみたいで……」も会社を代表して電話に出ているのですから、他人ごとみたいに言っては、お客様は憤慨します。
【問10】 2
(解説)
ア．うちの会社、お宅の会社、＝どちらも余り使いたくない言葉です。「うち」はくだけ過ぎています。二人称の「お宅」を不快に感じる人はかなりいるはずです。せめて「お宅様」と言えば敬意は伝わります。　×・×
イ．手前どもの会社、あなたの会社、＝「手前ども」というへりくだった言い方も最近はあまり聞かなくなりましたが、よい言葉です。「あなたの会社」は「お宅」以上に気分を害されることがあるでしょう。　○・×
ウ．私どもの会社、○○社様＝「私どもの会社」も相手の会社名に「様」をつけて呼ぶことも問題ありません。○・○
エ．当社、御社＝「当社」も「御社」も問題なく使えます。○・○
オ．私どもの会社、あなたの会社＝「私どもの会社」は問題なく使えますが、「あなたの会社」は不快に感じる人がいる注意すべき言葉です。○・×
したがって、どちらにも問題がないのはウとエの2つです。
2級 電話応対
108
109
53%　位置No. 110/210
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
30°C くもりのち晴れ
17:04
2021/07/27

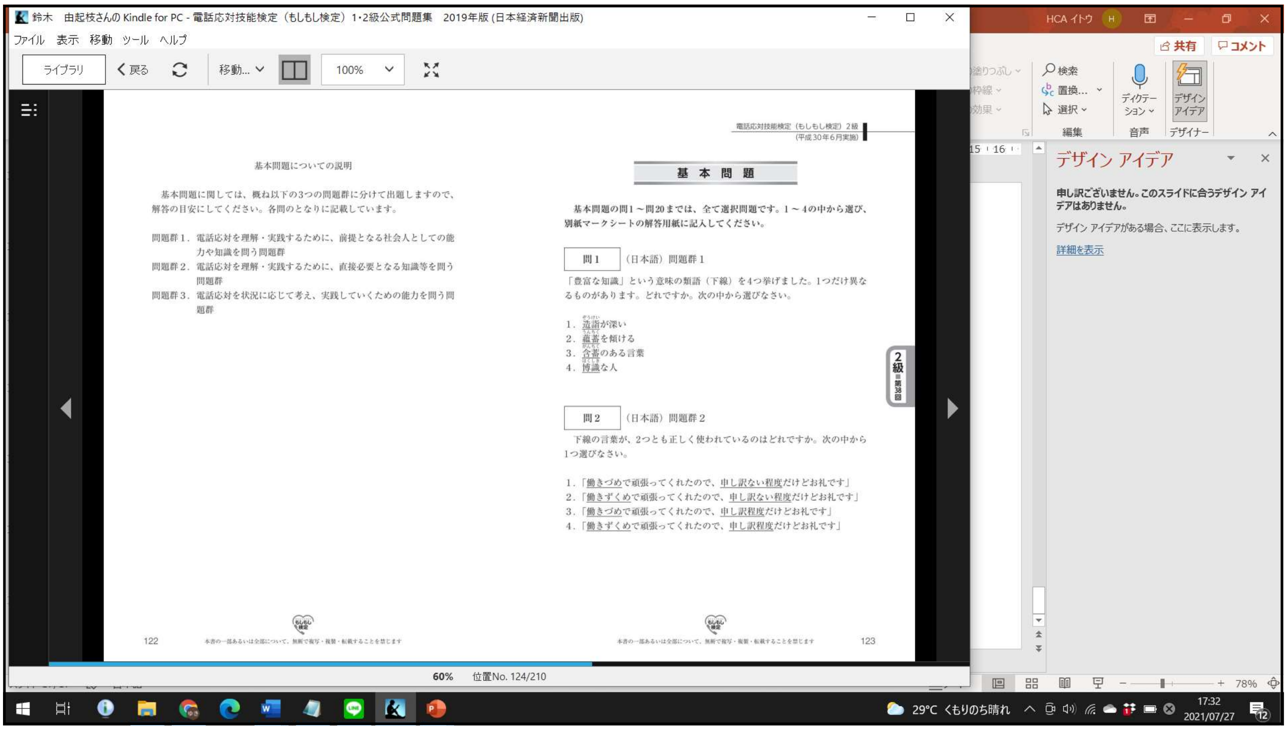

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級（平成30年2月実施）
【問11】 2
(解説)
人を立てる要素は、そのまま敬語の働きを示しています。
ア．○　自分が尊敬している人（本心から尊敬しているかどうかは関係ないとも言われますが、本来は相手を尊敬（リスペクト）していることを伝えるものです）
イ．○　自分より上位の人（階級、年齢、経験などの上下関係は存在するものです）
ウ．×　自分と同位の立場の人（お互いに「改まり」はあってもいいですが……）
エ．×　自分と親しい交際がある人（親疎関係では、親しいほど敬語は使いません）
オ．○　立場が外部の人（内と外をはっきりと区別されるのがビジネス社会です）
カ．○　自分が恩恵を受けている人（何かを貰っている人には敬語が使われます）
キ．○　自分が好印象を与えたい人（マナーをわきまえていると知ってほしい人。自分や所属する集団が、常識をわきまえていて、信頼性があることを示したい場合は、相手を立てます）
以上で、×の数は2つ。正解は、2．です。
【問12】 1
(解説)
事務所内の応接セットにお客様を案内するときは、情報管理に注意すること（事務机に遠い方にお客様を）と、お客様に背を向けないような席をすすめます。
【問13】 4
(解説)
1．握手は目上の人や女性が先に手を出して求めるものです。
2．握手をしながらお辞儀をするのは不自然です。腰を屈めたり、及び腰にならないようにします。握手は背筋を伸ばし、姿勢を正しくします。
3．握手の握り方は、親密度にあわせますが、強すぎず、弱すぎず、あまり大きく振らないようにします。
【問14】 2
(解説)
アサーティブなコミュニケーションは、自分も相手も尊重した考え方に基づいています。
1．はネガティブな感情だからといって態度で示して察してもらおうとするのはアサーティブな考え方ではありません。
2．は自分の状況を適切な言葉にして表現しているのでアサーティブです。
3．は「相手が迷惑だ」「あなたに失望した」という表現は、相手を攻撃する表現なので、アサーティブではありません。
4．は相手の気持ちを尊重していますが、自分の気持ちにフタをしているため、自他尊重のアサーティブにはなりません。
したがって正しいものは2．となります。
2級 電話応対
110
111
54%　位置No. 112/210
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
30°C くもりのち晴れ
17:04
2021/07/27

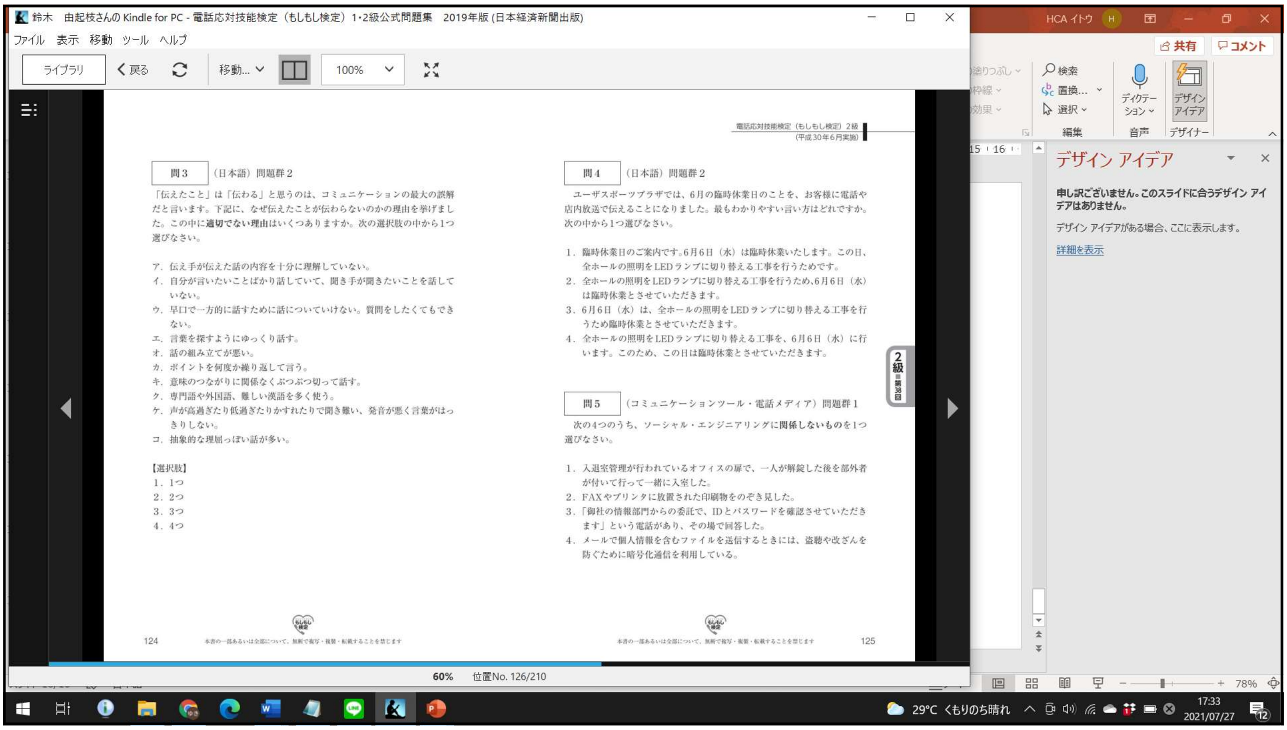

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
【問15】 3
(解説)
1．適切。相手の発言の一部について、こちらの言葉を使って返すことを「言い換え」といいます。
2．適切。相手の言葉をそのまま使って反復して繰り返すことを「繰り返し」といいます。
3．不適切。相手の話の全体をまとめ、まとめたものを相手に伝える技法は「内容の要約」といいます。アサーションは自分も相手も大切にした自己主張のことです。
4．適切。相手の言葉に含まれる感情を汲み取って、それを言葉で返す技法は「感情の反映」といいます。
【問16】 3
(解説)
1．その通り。
2．その通り。
3．誤り。マイクロ技法階層表に基づき、段階的に習得していきます。
4．その通り。
【問17】 2
(解説)
1．はケースによって異なるので、誤り。
2．は正しい。
3．は訪問・来談ともにメリット・デメリットがあるので誤り。
4．はあくまで企業（の一員）として対応すべきであり、誤り。
【問18】 4
(解説)
4．は、不適当です。効率性はしばしば相手を理解しようとする気持ちを阻害してしまいます。そのため、相手の話を安易に切り上げたいとする気持ちや行動を誘発します。
【問19】 1
(解説)
メディエーションでは、自主的な解決を尊重しますが、そのためには、2．「問題点追及」、3．「責任追及」4．「落としどころ追及」の質問は、自主的な解決を阻害します。
【問20】 3
(解説)
従業者が、名刺の情報を業務用パソコン（所有者を問わない）の表計算ソフト等を用いて入力・整理している場合は、個人情報データベース等に該当します。
2級 第37回
112
113
55%　位置No. 114/210
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
30℃ くもりのち晴れ
17:04
2021/07/27

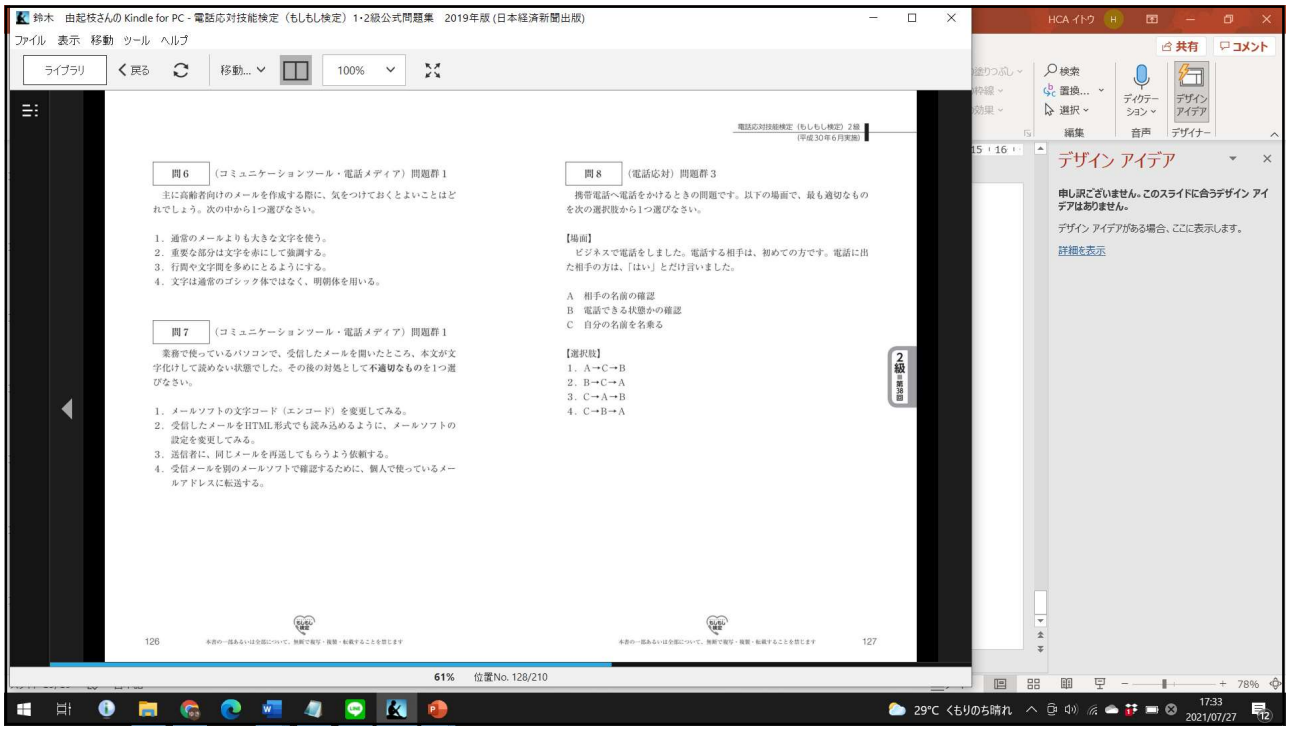

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年2月実施）
記 述 問 題
【解答】
①往信
②間接
③竣工
④口語
⑤総論・通論
⑥人災
⑦客観
⑧既刊
⑨偶然
⑩好評
【解説】参考に①～⑩の言葉の意味を掲げます。答えは、この反対の意味の言葉です。
①返信（へんしん）……返事の手紙などの通信
②直接（ちょくせつ）……じかに接すること
③起工（きこう）……工事を始めること
④文語（ぶんご）……読み書きに使われる言葉
⑤各論（かくろん）……各項目別の細かい意見
⑥天災（てんさい）……地震・台風・雷・洪水など自然現象によってもたらされる災難
人災（じんさい）……人間の不注意・怠慢などが主な原因で起こる災害
⑦主観（しゅかん）……自分だけの見方
⑧未刊（みかん）……書物や雑誌などがまだ刊行されていないこと
既刊（きかん）……すでに出版・発行されていること。また、その刊行物
⑨必然（ひつぜん）……必ずそうなること
⑩悪評（あくひょう）……悪い評判
好評（こうひょう）……評判のよいこと。また、そのさま
114
実 技 問 題
<状況設定>
㈱もしもしうなぎは、開店10周年を記念して「お客様感謝セール」としてうなぎの白焼きを期間限定で割引発売している。
＊蒲焼きというのはタレを付けて焼いているが、白焼きとは、いわゆる「うなぎの素焼き」のことです。つまり、素材本来の味を楽しむ事ができるのが「白焼き」です。
<㈱もしもしうなぎ業務内容等>
会社所在地　千代田区内神田1－1－19
電話／FAX番号　03－3259－2001／03－3259－2002
URL　http://www.jtua.or.jp
E－mail　user@mbp.sphere.ne.jp
業務内容　うなぎの加工販売（うなぎ専門店）
企業理念　食卓に夢をお届けする
従業員数　40名
【応対者情報】
会社名　株式会社もしもしうなぎ
応対者名　営業部営業課　鈴木　馨（すずき　かおる）社員
【お客様感謝セールの内容等】
1．セール開催期間：2月1日（月）～2月15日（月）
2．申し込み方法：もしもしうなぎ店のホームページ上のオンラインショップから注文します。
商品を選択し、欲しいサイズ・本数のところに表示されている「購入」ボタンをクリックします。それにより、ショッピングカートに購入したい商品が追加されます。
※オンラインショップでのお買い物が初めての方は、画面に表示されたフォームに、お客様情報の入力を行い、次の画面へと進みます。まずは購入され
115
2級 第37回
56%　位置No. 116/210
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
30℃ くもりのち晴れ
17:04
2021/07/27

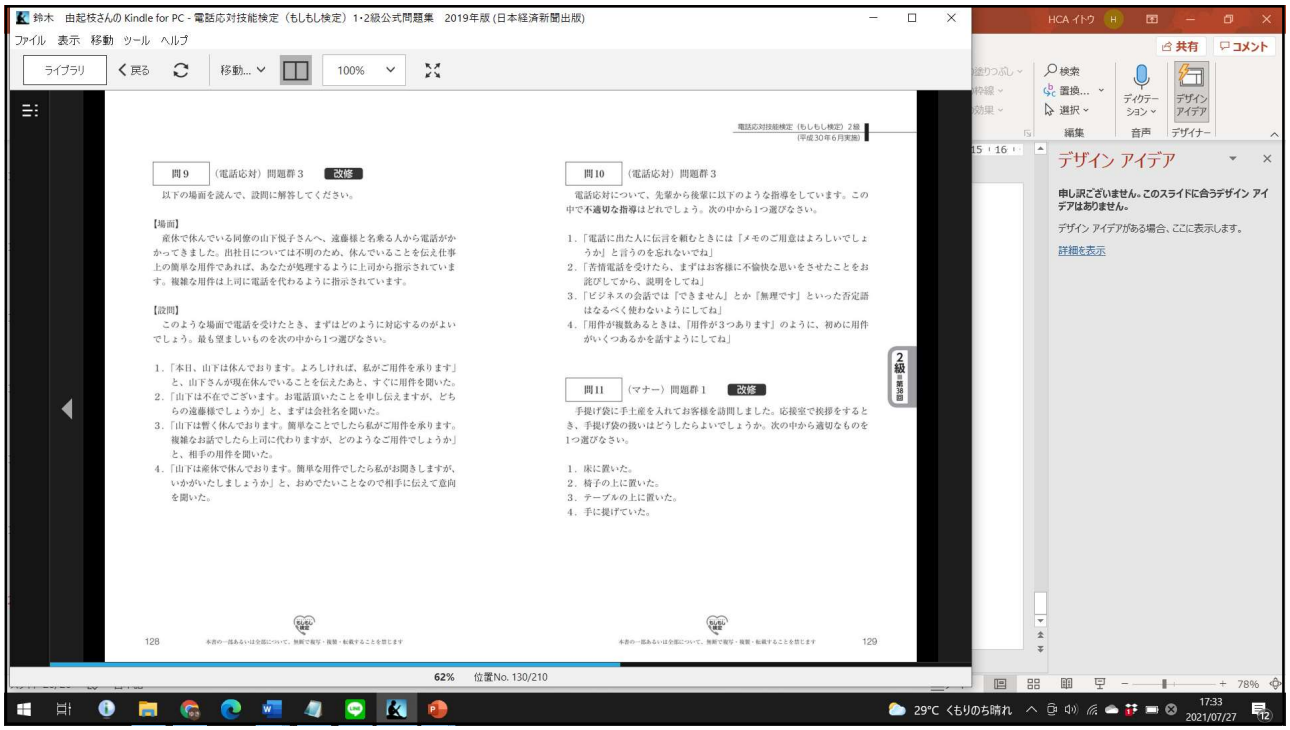

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
るお客様のお名前・ご住所等を入力します（送り主と送り先が違う場合、送り先情報は後程ご入力いただきます）。
3．決済方法は銀行振込（先払い）、クレジットカード決済もしくは代金引換をご利用いただけます。
申し込みの際、ご希望の決済方法を一覧から選択していただきます。
4．お届け日は、ショッピングカートの中で指定。即日発送は、平日14時までの注文。
5．電話での注文は受け付けておりません。
【白焼きうなぎのキャンペーン価格表】
下記商品価格は、消費税を含んだ金額です。
送料は日本全国一律800円。蒲焼きと同時注文した場合は、送料無料。
本数 | 中（120ｇ以上170ｇ未満） | 大（170ｇ以上190ｇ未満）
1本 | 通常2,440円→2,000円 | 通常3,240円→2,700円
あっさりとポン酢やわさび醤油やお塩でお召し上がりください。
＊キャンペーン特典：うなぎの白焼き1尾（自家製ポン酢1袋付き）
【蒲焼きうなぎの価格表】
下記商品価格は、全て2本セット。送料ならびに消費税を含んだ金額です。
蒲焼きは、1本での販売はしません。
商品名 | 大きさ | 価格
竹 | 120g ～ 140g × 2本 | 5,660円
梅 | 150g ～ 170g × 2本 | 6,080円
松 | 170g ～ 190g × 2本 | 6,320円
牡丹 | 200g ～ 250g × 2本 | 6,670円
※以上の情報は、インターネット上に掲載済み。
電話応対の日時は2月6日（土）午前10時00分です。
116
電話応対技能検定（もしもし検定）2級（平成30年2月実施）
（応対時間は、3分以内とする）
（模擬応対者）
②「「インターネットを見たのですが、白焼きってなんですか?」
④「・・・・・・・・・・・・・・・」
⑥「・・・・・・・・・・・・・・・」
⑧「・・・・・・・・・・・・・・・」
模擬応対者から電話を切ります。
（応対者）
（電話を受ける）
①「・・・・・・・・・・・・・・・」
③「・・・・・・・・・・・・・・・」
⑤「・・・・・・・・・・・・・・・」
⑦「・・・・・・・・・・・・・・・」
⑨「・・・・・・・・・・・・・・・」
（終　話）
※おすすめするうなぎの大きさならびに本数は、応対者の自由です。
※模擬応対者はあらかじめ決められた模擬応対者のせりふに沿って応対します。
模擬応対者のせりふは、受検者には開示いたしません。
また、模擬応対者は応対者の言葉に合わせて状況設定内で質問に答えたり相づちを打ったりします。したがって、質問によりスクリプトの番号は、増えたり減ったりします。
※模擬応対者は、応対者の質問に合わせて原則自由に会話展開ができますが、模擬応対者は時間オーバーとならないように配慮することとなっています。
※想定に無いことは、自由に会話して構いませんが加点にも減点にもなりません。
＊文中の会社名、電話番号、想定等全て架空のものです。
117
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
57%　位置No. 118/210
HCA イトウ
共有　コメント
検索　置換...　選択　編集
ディクテーション　音声
デザイン アイデア　デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
30°C くもりのち晴れ
17:05
2021/07/27

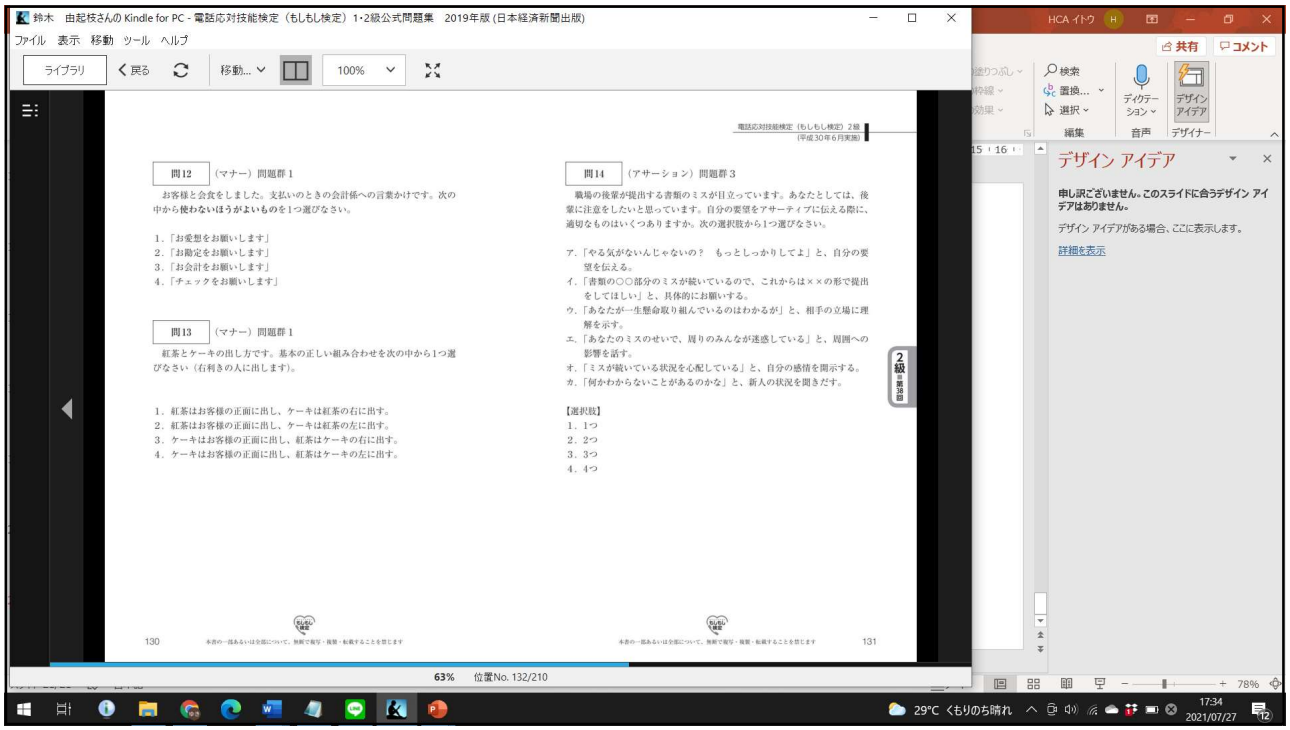

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
◆模擬応対者の方へ◆
実技問題を確認の上、下記のせりふを基に応対してください。
また、問題に書かれている注意事項に沿って応対してください。
模擬応対者は、1名です。
【模擬応対者情報】
相手先 | 田中　真（たなか　まこと）（夫もしくは妻という設定）
電話番号 | 042－352－1411
自宅所在地 | 東京都府中市八幡町1－1
家族構成 | 4人家族（夫婦・娘7歳・息子5歳）
次の模擬応対者の状況を把握した上で、応対してください。
■模擬応対者の状況
模擬応対者のあなたは田中真さんです。夫もしくは妻という設定で応対してください。自分の両親が2月14日（日）に田中家に遊びに来ます。そこで、父親（祖父）の好物のうなぎを14日の昼食用に頼もうと思ってインターネットで探していたところ、もしもしうなぎの白焼きキャンペーンを見つけ、興味を持って電話しました。あなたは、白焼きを知りません。したがって、父親や母親が白焼きを好きかどうかもわかりません。
大人は全員うなぎの蒲焼きは大好きです。
娘7歳もうなぎの蒲焼きは好きです。息子5歳はうなぎのたれでご飯を食べるのは好きですが、うなぎそのものはあまり食べません。
■模擬応対者のせりふ例
全て意味が変わらなければ言いやすい言葉に変えて構いません。
②「インターネットを見たのですが、白焼きってなんですか?」
◎その他、模擬応対者の状況を基に相手と応対してください。
◎最後は相手の言葉に合わせて、模擬応対者から電話を切ってください。
118
電話応対技能検定（もしもし検定）2級（平成30年2月実施）
＊説明にわからない部分があった場合は、質問してください。
＊「想定の範囲内で適宜応える」の中に確認のための復唱も含まれます：模擬応対者は、簡潔に必要事項を復唱してください。
119
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
58%　位置No. 120/210
HCA イトウ
共有　コメント
検索　置換...　選択　編集
ディクテーション　音声
デザイン アイデア　デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
30°C くもりのち晴れ
17:05
2021/07/27

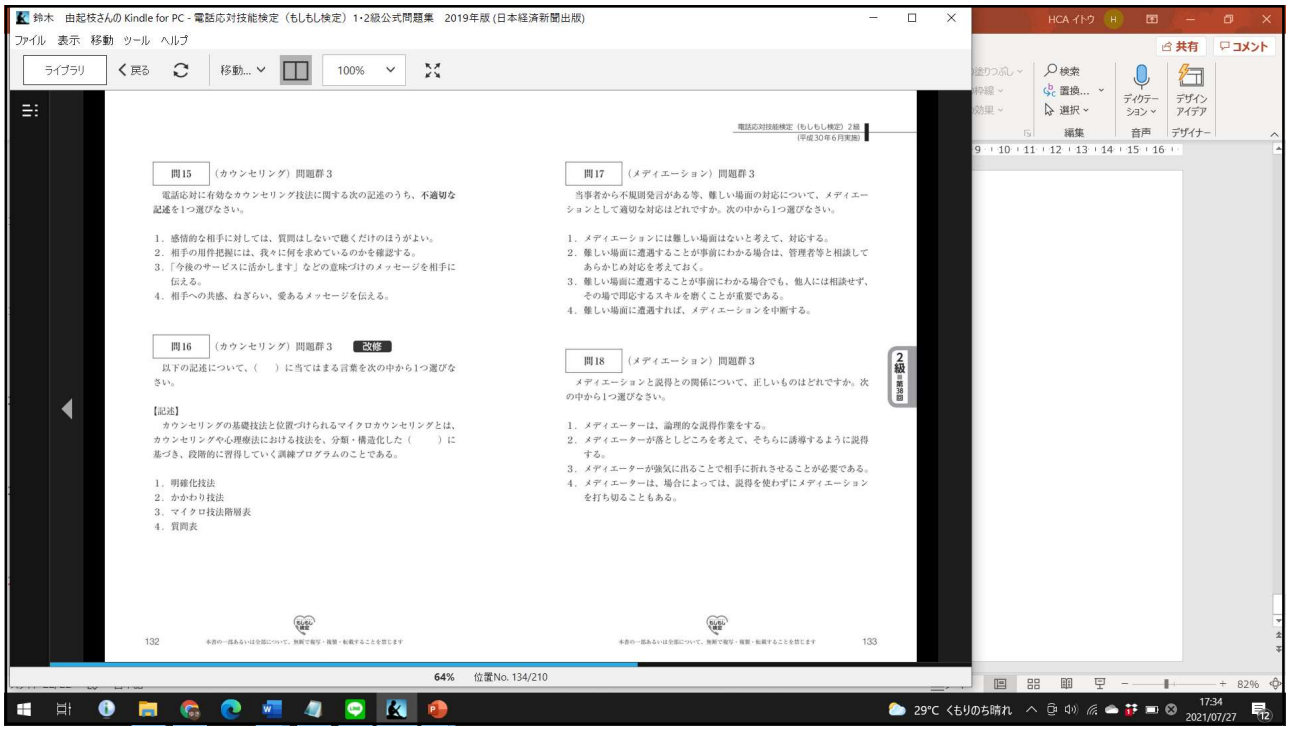

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1･2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
基本問題についての説明
基本問題に関しては、概ね以下の3つの問題群に分けて出題しますので、解答の目安にしてください。各問のとなりに記載しています。
問題群１．電話応対を理解・実践するために、前提となる社会人としての能力や知識を問う問題群
問題群２．電話応対を理解・実践するために、直接必要となる知識等を問う問題群
問題群３．電話応対を状況に応じて考え、実践していくための能力を問う問題群
122
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
電話応対技能検定（もしもし検定）２級（平成30年6月実施）
基　本　問　題
基本問題の問1～問20までは、全て選択問題です。1～4の中から選び、別紙マークシートの解答用紙に記入してください。
問１　（日本語）問題群１
「豊富な知識」という意味の類語（下線）を4つ挙げました。1つだけ異なるものがあります。どれですか。次の中から選びなさい。
１．造詣が深い
２．蘊蓄を傾ける
３．含蓄のある言葉
４．博識な人
問２　（日本語）問題群２
下線の言葉が、2つとも正しく使われているのはどれですか。次の中から1つ選びなさい。
１．「働きづめで頑張ってくれたので、申し訳ない程度だけどお礼です」
２．「働きずくめで頑張ってくれたので、申し訳ない程度だけどお礼です」
３．「働きづめで頑張ってくれたので、申し訳程度だけどお礼です」
４．「働きずくめで頑張ってくれたので、申し訳程度だけどお礼です」
２級■第38回
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
123
60%　位置No. 124/210
HCA イトウ
共有　コメント
検索　置換...　選択　ディクテーション　デザイン アイデア
編集　音声　デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
29°C くもりのち晴れ
17:32
2021/07/27

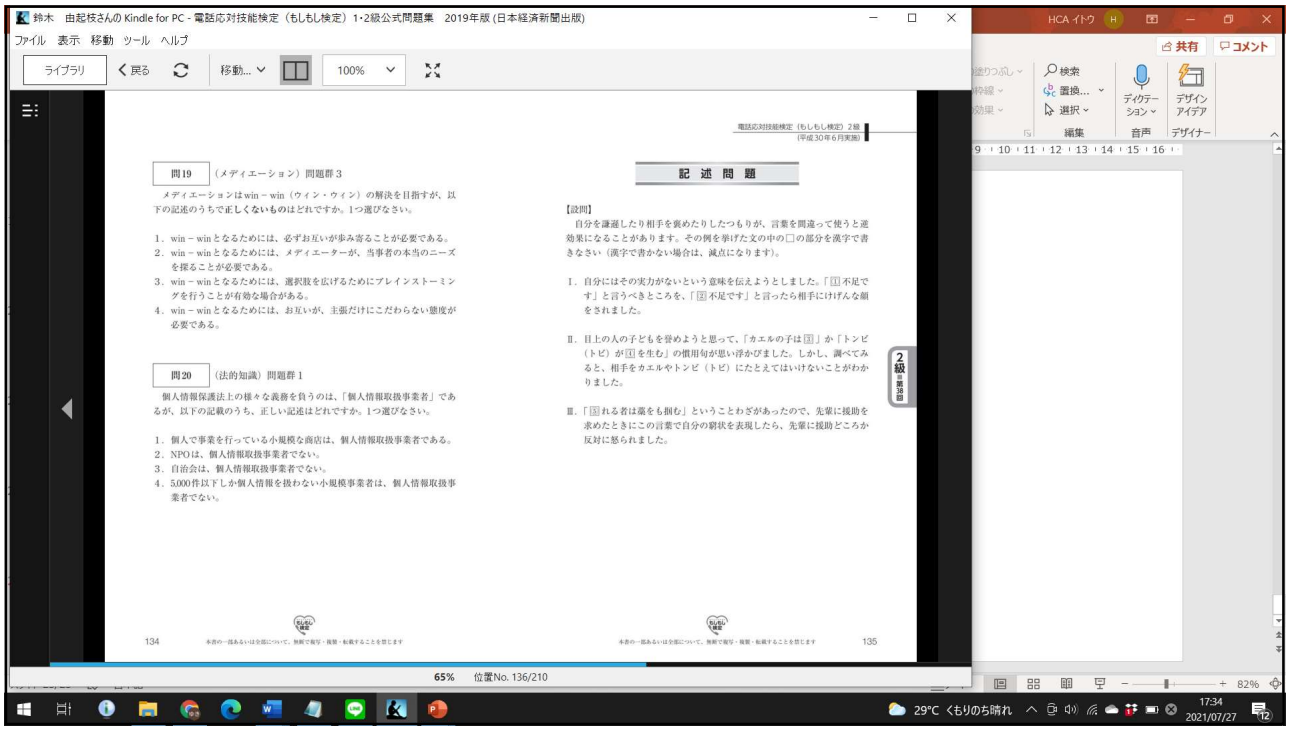

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1･2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
問３　（日本語）問題群２
「伝えたこと」は「伝わる」と思うのは、コミュニケーションの最大の誤解だと言います。下記に、なぜ伝えたことが伝わらないのかの理由を挙げました。この中に適切でない理由はいくつありますか。次の選択肢の中から1つ選びなさい。
ア．伝え手が伝えた話の内容を十分に理解していない。
イ．自分が言いたいことばかり話していて、聞き手が聞きたいことを話していない。
ウ．早口で一方的に話すために話についていけない。質問をしたくてもできない。
エ．言葉を探すようにゆっくり話す。
オ．話の組み立てが悪い。
カ．ポイントを何度か繰り返して言う。
キ．意味のつながりに関係なくぶつぶつ切って話す。
ク．専門語や外国語、難しい漢語を多く使う。
ケ．声が高過ぎたり低過ぎたりかすれたりで聞き難い、発音が悪く言葉がはっきりしない。
コ．抽象的な理屈っぽい話が多い。
【選択肢】
１．1つ
２．2つ
３．3つ
４．4つ
124
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
電話応対技能検定（もしもし検定）２級（平成30年6月実施）
問４　（日本語）問題群２
ユーザスポーツプラザでは、6月の臨時休業日のことを、お客様に電話や店内放送で伝えることになりました。最もわかりやすい言い方はどれですか。次の中から1つ選びなさい。
１．臨時休業日のご案内です。6月6日（水）は臨時休業いたします。この日、全ホールの照明をLEDランプに切り替える工事を行うためです。
２．全ホールの照明をLEDランプに切り替える工事を行うため、6月6日（水）は臨時休業とさせていただきます。
３．6月6日（水）は、全ホールの照明をLEDランプに切り替える工事を行うため臨時休業とさせていただきます。
４．全ホールの照明をLEDランプに切り替える工事を、6月6日（水）に行います。このため、この日は臨時休業とさせていただきます。
問５　（コミュニケーションツール・電話メディア）問題群１
次の4つのうち、ソーシャル・エンジニアリングに関係しないものを1つ選びなさい。
１．入退室管理が行われているオフィスの扉で、一人が解錠した後を部外者が付いて行って一緒に入室した。
２．FAXやプリンタに放置された印刷物をのぞき見した。
３．「御社の情報部門からの委託で、IDとパスワードを確認させていただきます」という電話があり、その場で回答した。
４．メールで個人情報を含むファイルを送信するときには、盗聴や改ざんを防ぐために暗号化通信を利用している。
２級■第38回
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
125
60%　位置No. 126/210
HCA イトウ
共有　コメント
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
29°C くもりのち晴れ
17:33
2021/07/27

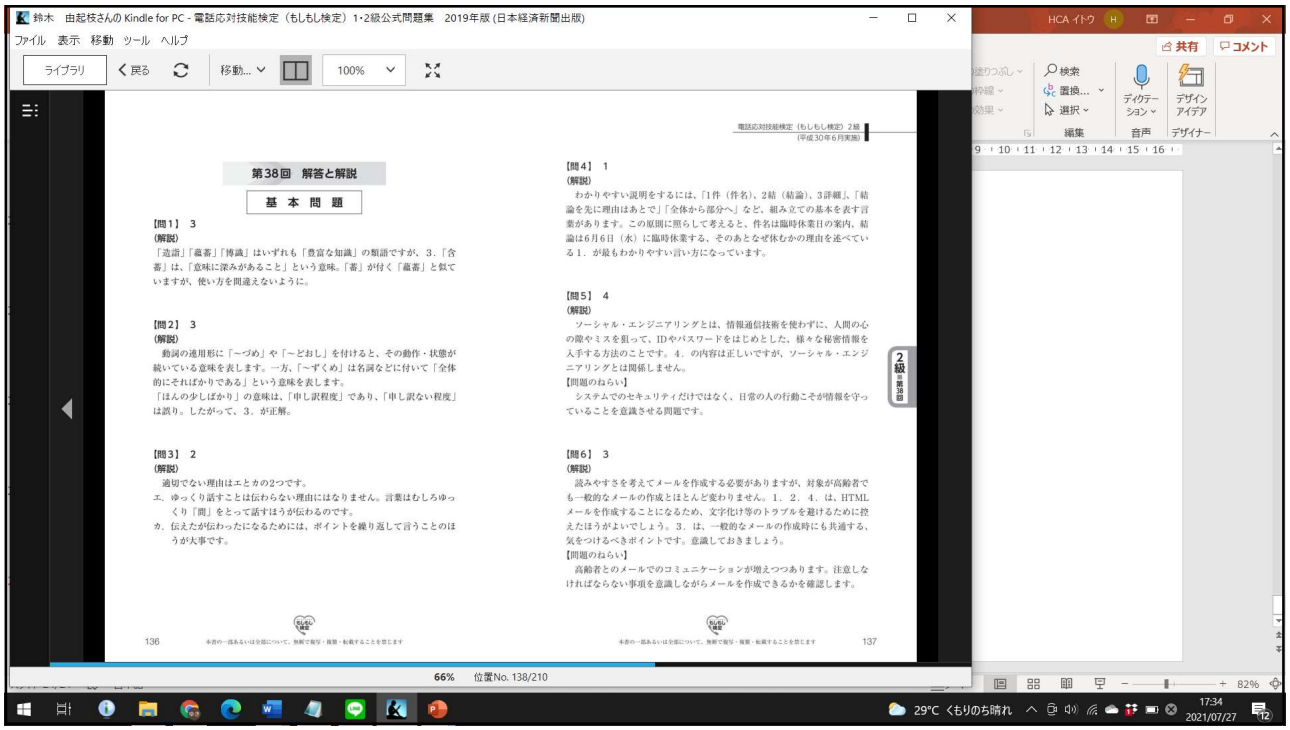

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
問6　（コミュニケーションツール・電話メディア）問題群1
主に高齢者向けのメールを作成する際に、気をつけておくとよいことはどれでしょう。次の中から1つ選びなさい。
1．通常のメールよりも大きな文字を使う。
2．重要な部分は文字を赤にして強調する。
3．行間や文字間を多めにとるようにする。
4．文字は通常のゴシック体ではなく、明朝体を用いる。
問7　（コミュニケーションツール・電話メディア）問題群1
業務で使っているパソコンで、受信したメールを開いたところ、本文が文字化けして読めない状態でした。その後の対処として不適切なものを1つ選びなさい。
1．メールソフトの文字コード（エンコード）を変更してみる。
2．受信したメールをHTML形式でも読み込めるように、メールソフトの設定を変更してみる。
3．送信者に、同じメールを再送してもらうよう依頼する。
4．受信メールを別のメールソフトで確認するために、個人で使っているメールアドレスに転送する。
問8　（電話応対）問題群3
携帯電話へ電話をかけるときの問題です。以下の場面で、最も適切なものを次の選択肢から1つ選びなさい。
【場面】
ビジネスで電話をしました。電話する相手は、初めての方です。電話に出た相手の方は、「はい」とだけ言いました。
A　相手の名前の確認
B　電話できる状態かの確認
C　自分の名前を名乗る
【選択肢】
1．A→C→B
2．B→C→A
3．C→A→B
4．C→B→A
2級
126
127
61%　位置No. 128/210
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
29°C くもりのち晴れ
17:33
2021/07/27

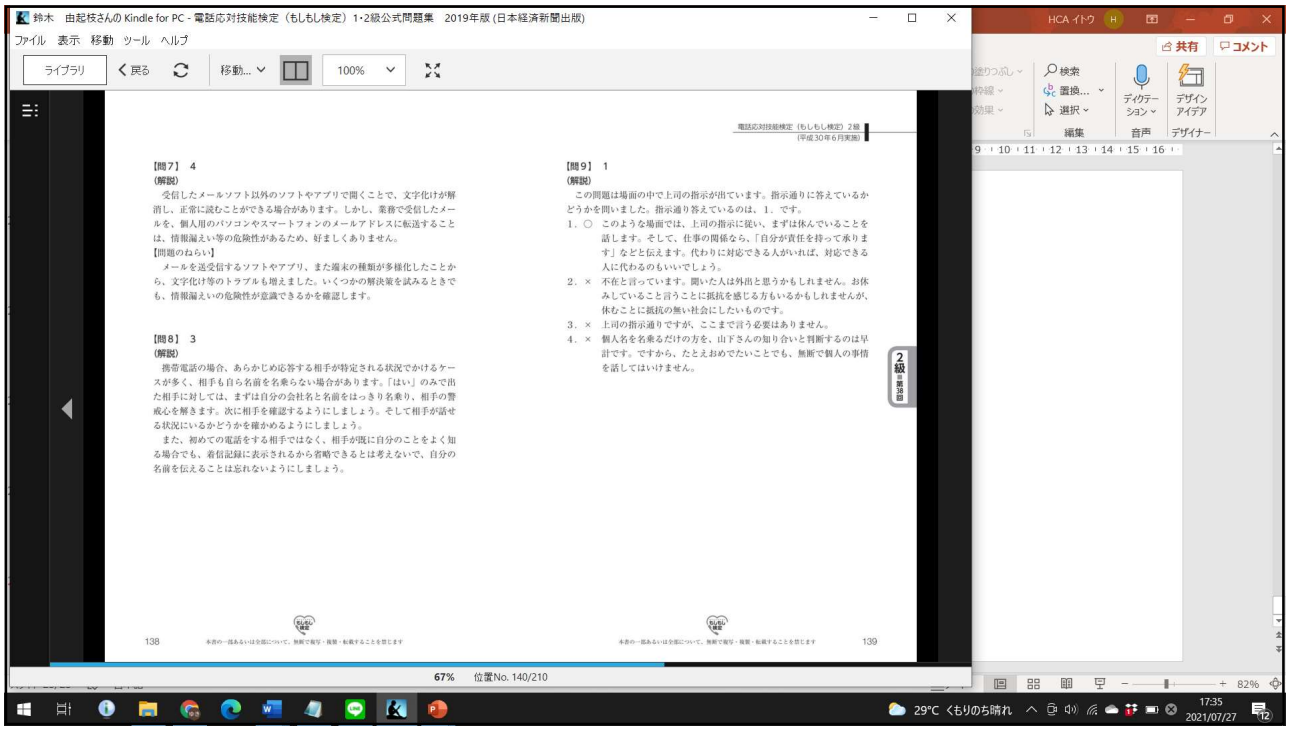

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
問9　（電話応対）問題群3　改修
以下の場面を読んで、設問に解答してください。
【場面】
産休で休んでいる同僚の山下悦子さんへ、遠藤様と名乗る人から電話がかかってきました。出社日については不明のため、休んでいることを伝え仕事上の簡単な用件であれば、あなたが処理するように上司から指示されています。複雑な用件は上司に電話を代わるように指示されています。
【設問】
このような場面で電話を受けたとき、まずはどのように対応するのがよいでしょう。最も望ましいものを次の中から1つ選びなさい。
1．「本日、山下は休んでおります。よろしければ、私がご用件を承ります」と、山下さんが現在休んでいることを伝えたあと、すぐに用件を聞いた。
2．「山下は不在でございます。お電話頂いたことを申し伝えますが、どちらの遠藤様でしょうか」と、まずは会社名を聞いた。
3．「山下は暫く休んでおります。簡単なことでしたら私がご用件を承ります。複雑なお話でしたら上司に代わりますが、どのようなご用件でしょうか」と、相手の用件を聞いた。
4．「山下は産休で休んでおります。簡単な用件でしたら私がお聞きしますが、いかがいたしましょうか」と、おめでたいことなので相手に伝えて意向を聞いた。
問10　（電話応対）問題群3
電話応対について、先輩から後輩に以下のような指導をしています。この中で不適切な指導はどれでしょう。次の中から1つ選びなさい。
1．「電話に出た人に伝言を頼むときには『メモのご用意はよろしいでしょうか』と言うのを忘れないでね」
2．「苦情電話を受けたら、まずはお客様に不愉快な思いをさせたことをお詫びしてから、説明をしてね」
3．「ビジネスの会話では『できません』とか『無理です』といった否定語はなるべく使わないようにしてね」
4．「用件が複数あるときは、『用件が3つあります』のように、初めに用件がいくつあるかを話すようにしてね」
問11　（マナー）問題群1　改修
手提げ袋に手土産を入れてお客様を訪問しました。応接室で挨拶をするとき、手提げ袋の扱いはどうしたらよいでしょうか。次の中から適切なものを1つ選びなさい。
1．床に置いた。
2．椅子の上に置いた。
3．テーブルの上に置いた。
4．手に提げていた。
2級
128
129
62%　位置No. 130/210
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
29°C くもりのち晴れ
17:33
2021/07/27

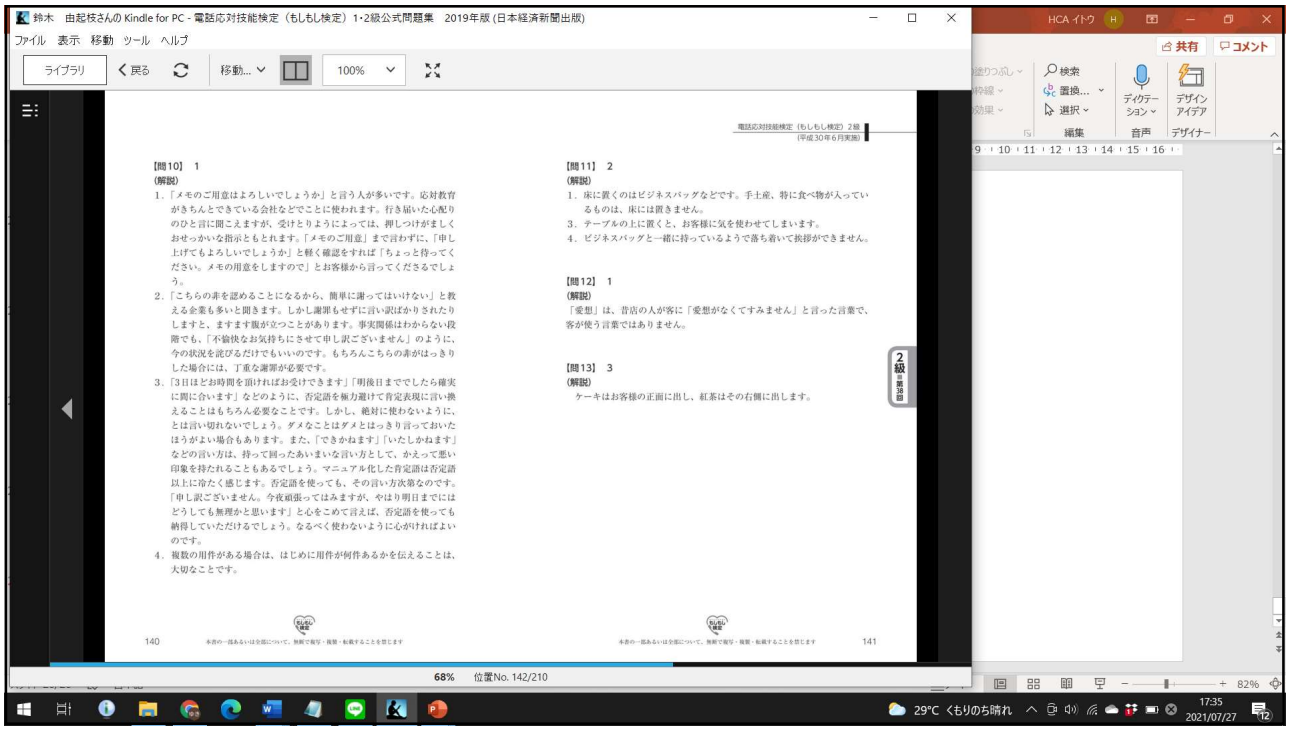

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
問12　（マナー）問題群1
お客様と会食をしました。支払いのときの会計係への言葉かけです。次の中から使わないほうがよいものを1つ選びなさい。
1.「お愛想をお願いします」
2.「お勘定をお願いします」
3.「お会計をお願いします」
4.「チェックをお願いします」
問13　（マナー）問題群1
紅茶とケーキの出し方です。基本の正しい組み合わせを次の中から1つ選びなさい（右利きの人に出します）。
1. 紅茶はお客様の正面に出し、ケーキは紅茶の右に出す。
2. 紅茶はお客様の正面に出し、ケーキは紅茶の左に出す。
3. ケーキはお客様の正面に出し、紅茶はケーキの右に出す。
4. ケーキはお客様の正面に出し、紅茶はケーキの左に出す。
問14　（アサーション）問題群3
職場の後輩が提出する書類のミスが目立っています。あなたとしては、後輩に注意をしたいと思っています。自分の要望をアサーティブに伝える際に、適切なものはいくつありますか。次の選択肢から1つ選びなさい。
ア.「やる気がないんじゃないの？　もっとしっかりしてよ」と、自分の要望を伝える。
イ.「書類の○○部分のミスが続いているので、これからは××の形で提出をしてほしい」と、具体的にお願いする。
ウ.「あなたが一生懸命取り組んでいるのはわかるが」と、相手の立場に理解を示す。
エ.「あなたのミスのせいで、周りのみんなが迷惑している」と、周囲への影響を話す。
オ.「ミスが続いている状況を心配している」と、自分の感情を開示する。
カ.「何かわからないことがあるのかな」と、新人の状況を聞きだす。
【選択肢】
1. 1つ
2. 2つ
3. 3つ
4. 4つ
2級 第2回
130
131
63%　位置No. 132/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
音声
デザイン アイデア
デザイナー
デザイン アイデア
申し訳ございません。このスライドに合うデザイン アイデアはありません。
デザイン アイデアがある場合、ここに表示します。
詳細を表示
78%
29°C くもりのち晴れ
17:34
2021/07/27

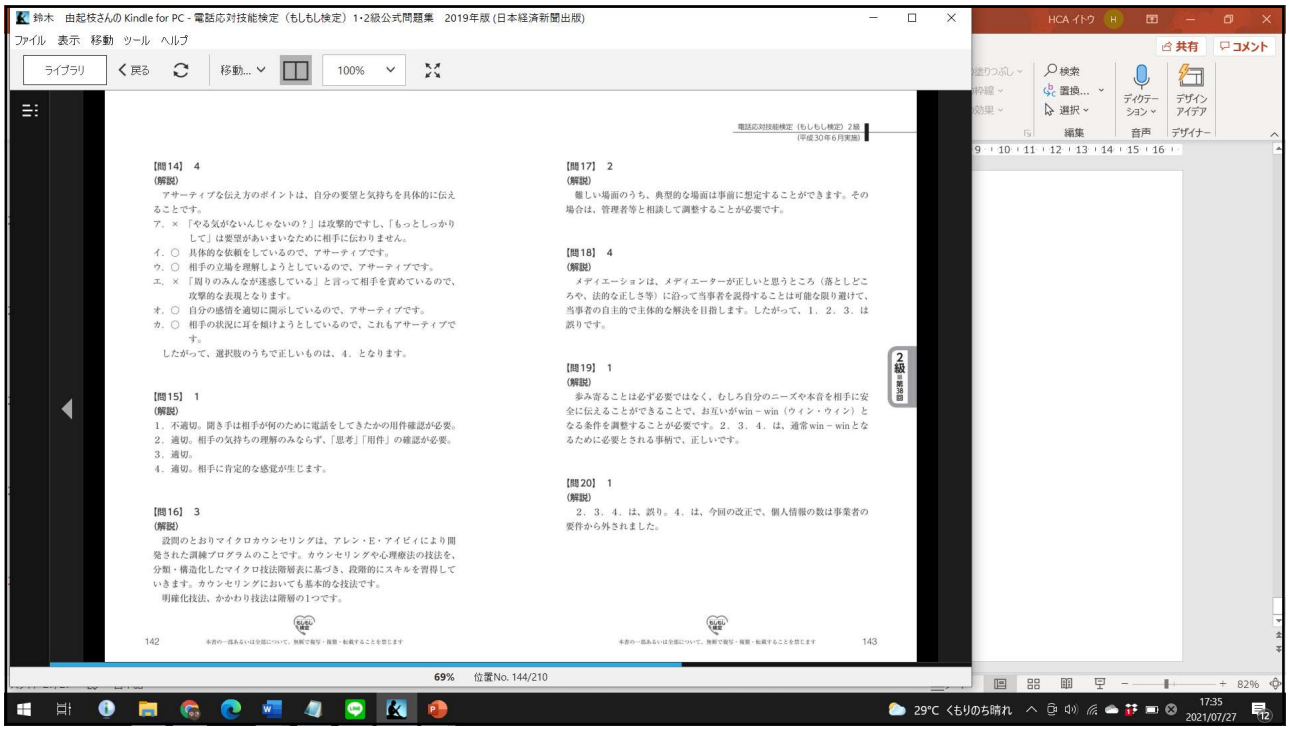

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
問15　（カウンセリング）問題群3
電話応対に有効なカウンセリング技法に関する次の記述のうち、不適切な記述を1つ選びなさい。
1. 感情的な相手に対しては、質問はしないで聴くだけのほうがよい。
2. 相手の用件把握には、我々に何を求めているのかを確認する。
3.「今後のサービスに活かします」などの意味づけのメッセージを相手に伝える。
4. 相手への共感、ねぎらい、愛あるメッセージを伝える。
問16　（カウンセリング）問題群3　改修
以下の記述について、（　　）に当てはまる言葉を次の中から1つ選びなさい。
【記述】
カウンセリングの基礎技法と位置づけられるマイクロカウンセリングとは、カウンセリングや心理療法における技法を、分類・構造化した（　　）に基づき、段階的に習得していく訓練プログラムのことである。
1. 明確化技法
2. かかわり技法
3. マイクロ技法階層表
4. 質問表
問17　（メディエーション）問題群3
当事者から不規則発言がある等、難しい場面の対応について、メディエーションとして適切な対応はどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1. メディエーションには難しい場面はないと考えて、対応する。
2. 難しい場面に遭遇することが事前にわかる場合は、管理者等と相談してあらかじめ対応を考えておく。
3. 難しい場面に遭遇することが事前にわからない場合でも、他人には相談せず、その場で即応するスキルを磨くことが重要である。
4. 難しい場面に遭遇すれば、メディエーションを中断する。
問18　（メディエーション）問題群3
メディエーションと説得との関係について、正しいものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。
1. メディエーターは、論理的な説得作業をする。
2. メディエーターが落としどころを考えて、そちらに誘導するように説得する。
3. メディエーターが強気に出ることで相手に折れさせることが必要である。
4. メディエーターは、場合によっては、説得を使わずにメディエーションを打ち切ることもある。
2級 第2回
132
133
64%　位置No. 134/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
音声
デザイン アイデア
デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:34
2021/07/27

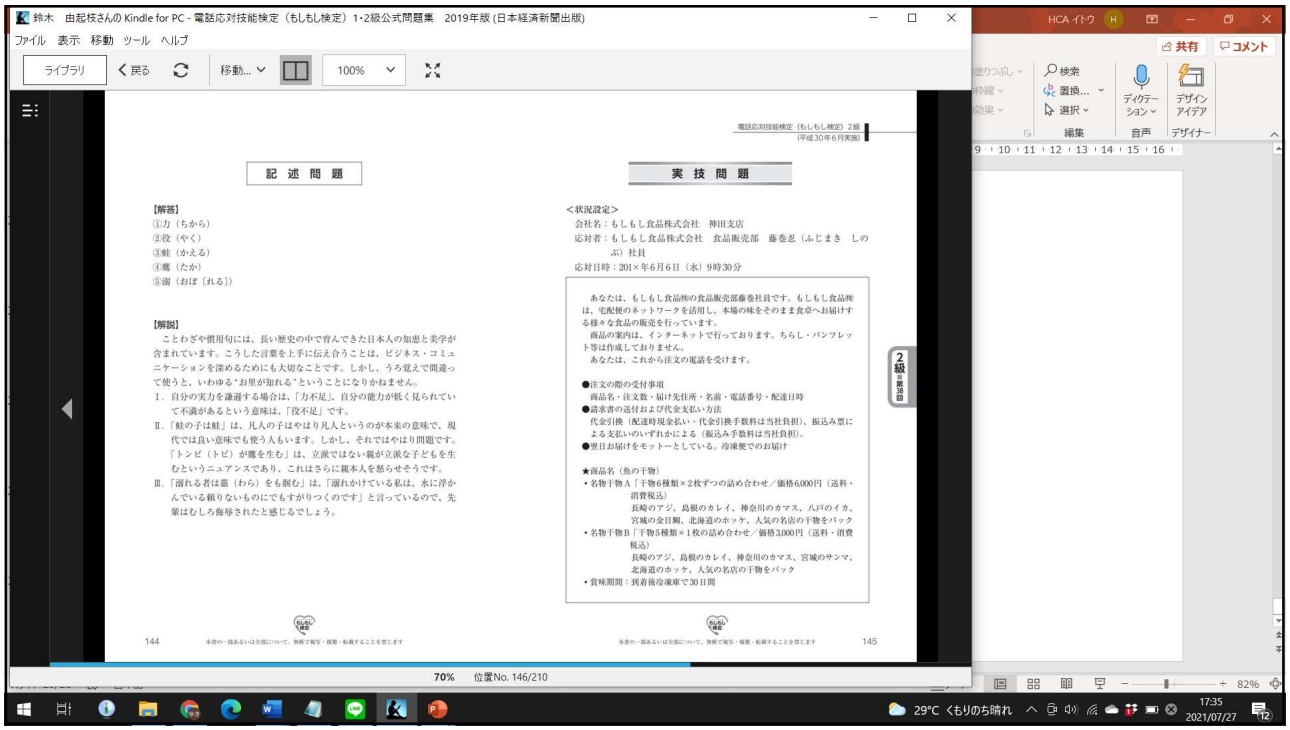

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
問19　（メディエーション）問題群3
メディエーションはwin－win（ウィン・ウィン）の解決を目指すが、以下の記述のうちで正しくないものはどれですか。1つ選びなさい。
1．win－winとなるためには、必ずお互いが歩み寄ることが必要である。
2．win－winとなるためには、メディエーターが、当事者の本当のニーズを探ることが必要である。
3．win－winとなるためには、選択肢を広げるためにブレインストーミングを行うことが有効な場合がある。
4．win－winとなるためには、お互いが、主張だけにこだわらない態度が必要である。
問20　（法的知識）問題群1
個人情報保護法上の様々な義務を負うのは、「個人情報取扱事業者」であるが、以下の記載のうち、正しい記述はどれですか。1つ選びなさい。
1．個人で事業を行っている小規模な商店は、個人情報取扱事業者である。
2．NPOは、個人情報取扱事業者でない。
3．自治会は、個人情報取扱事業者でない。
4．5,000件以下しか個人情報を扱わない小規模事業者は、個人情報取扱事業者でない。
記 述 問 題
【設問】
自分を謙遜したり相手を褒めたりしたつもりが、言葉を間違って使うと逆効果になることがあります。その例を挙げた文の中の□の部分を漢字で書きなさい（漢字で書かない場合は、減点になります）。
Ⅰ．自分にはその実力がないという意味を伝えようとしました。「①不足です」と言うべきところを、「②不足です」と言ったら相手にけげんな顔をされました。
Ⅱ．目上の人の子どもを誉めようと思って、「カエルの子は③」か「トンビ（トビ）が④を生む」の慣用句が思い浮かびました。しかし、調べてみると、相手をカエルやトンビ（トビ）にたとえてはいけないことがわかりました。
Ⅲ．「⑤れる者は藁をも掴む」ということわざがあったので、先輩に援助を求めたときにこの言葉で自分の窮状を表現したら、先輩に援助どころか反対に怒られました。
2級 第38回
134
135
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
65%　位置No. 136/210
HCA イトウ
共有　コメント
検索　置換...　選択
ディクテーション　デザインアイデア
編集　音声　デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:34
2021/07/27

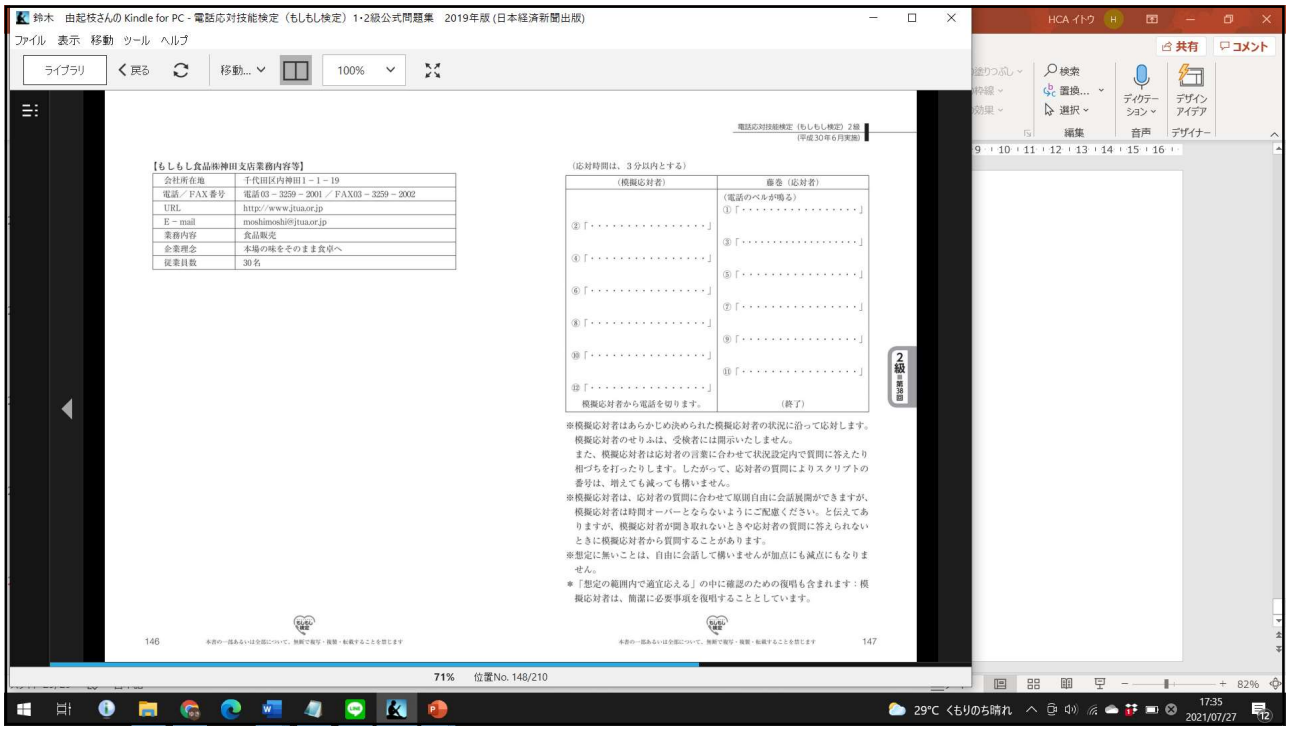

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
第38回　解答と解説
基 本 問 題
【問1】 3
（解説）
「造詣」「蔵書」「博識」はいずれも「豊富な知識」の類語ですが、3.「含蓄」は、「意味に深みがあること」という意味。「蓄」が付く「蔵書」と似ていますが、使い方を間違えないように。
【問2】 3
（解説）
動詞の連用形に「～づめ」や「～どおし」を付けると、その動作・状態が続いている意味を表します。一方、「～ずくめ」は名詞などに付いて「全体的にそればかりである」という意味を表します。
「ほんの少しばかり」の意味は、「申し訳程度」であり、「申し訳ない程度」は誤り。したがって、3.が正解。
【問3】 2
（解説）
適切でない理由はエとカの2つです。
エ．ゆっくり話すことは伝わらない理由にはなりません。言葉はむしろゆっくり「間」をとって話すほうが伝わるのです。
カ．伝えたが伝わったになるためには、ポイントを繰り返して言うことのほうが大事です。
【問4】 1
（解説）
わかりやすい説明をするには、「1件（件名）、2結（結論）、3詳細」、「結論を先に理由はあとで」「全体から部分へ」など、組み立ての基本を表す言葉があります。この原則に照らして考えると、件名は臨時休業日の案内、結論は6月6日（水）に臨時休業する、そのあとなぜ休むかの理由を述べている1.が最もわかりやすい言い方になっています。
【問5】 4
（解説）
ソーシャル・エンジニアリングとは、情報通信技術を使わずに、人間の心の隙やミスを狙って、IDやパスワードをはじめとした、様々な秘密情報を入手する方法のことです。4.の内容は正しいですが、ソーシャル・エンジニアリングとは関係しません。
【問題のねらい】
システムでのセキュリティだけではなく、日常の人の行動こそが情報を守っていることを意識させる問題です。
【問6】 3
（解説）
読みやすさを考えてメールを作成する必要がありますが、対象が高齢者でも一般的なメールの作成とほとんど変わりません。1.、2.、4.は、HTMLメールを作成することになるため、文字化け等のトラブルを避けるために控えたほうがよいでしょう。3.は、一般的なメールの作成時にも共通する、気をつけるべきポイントです。意識しておきましょう。
【問題のねらい】
高齢者とのメールでのコミュニケーションが増えつつあります。注意しなければならない事項を意識しながらメールを作成できるかを確認します。
2級 第38回
136
137
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
66%　位置No. 138/210
HCA イトウ
共有　コメント
検索　置換...　選択
ディクテーション　デザインアイデア
編集　音声　デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:34
2021/07/27

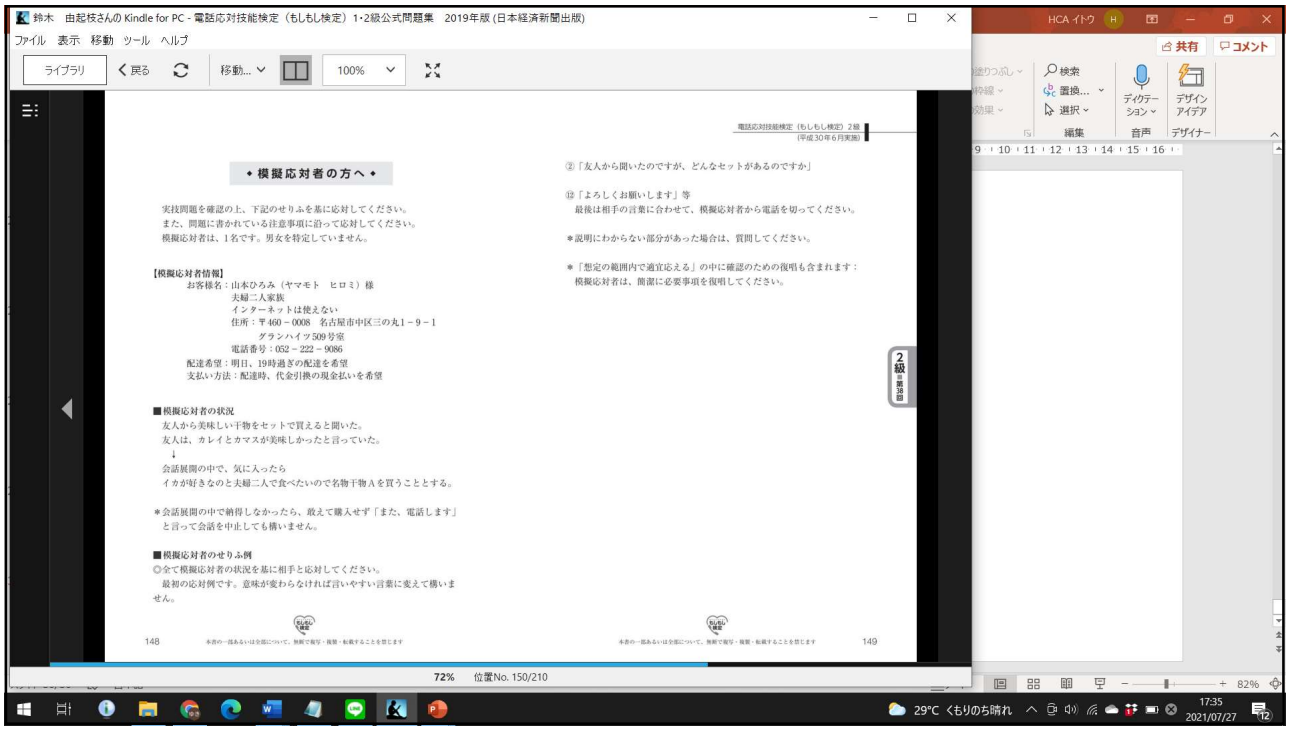

鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
【問7】 4
(解説)
受信したメールソフト以外のソフトやアプリで開くことで、文字化けが解消し、正常に読むことができる場合があります。しかし、業務で受信したメールを、個人用のパソコンやスマートフォンのメールアドレスに転送することは、情報漏えい等の危険性があるため、好ましくありません。
【問題のねらい】
メールを送受信するソフトやアプリ、また端末の種類が多様化したことから、文字化け等のトラブルも増えました。いくつかの解決策を試みるときでも、情報漏えいの危険性が意識できるかを確認します。
【問8】 3
(解説)
携帯電話の場合、あらかじめ応答する相手が特定される状況でかけるケースが多く、相手も自ら名前を名乗らない場合があります。「はい」のみで出た相手に対しては、まずは自分の会社名と名前をはっきり名乗り、相手の警戒心を解きます。次に相手を確認するようにしましょう。そして相手が話せる状況にいるかどうかを確かめるようにしましょう。
また、初めての電話をする相手ではなく、相手が既に自分のことをよく知る場合でも、着信記録に表示されるから省略できるとは考えないで、自分の名前を伝えることは忘れないようにしましょう。
138
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
【問9】 1
(解説)
この問題は場面の中で上司の指示が出ています。指示通りに答えているかどうかを問いました。指示通り答えているのは、1．です。
1．○ このような場面では、上司の指示に従い、まずは休んでいることを話します。そして、仕事の関係なら、「自分が責任を持って承ります」などと伝えます。代わりに対応できる人がいれば、対応できる人に代わるのもいいでしょう。
2．× 不在と言っています。聞いた人は外出と思うかもしれません。お休みしていること言うことに抵抗を感じる方もいるかもしれませんが、休むことに抵抗の無い社会にしたいものです。
3．× 上司の指示通りですが、ここまで言う必要はありません。
4．× 個人名を名乗るだけの方を、山下さんの知り合いと判断するのは早計です。ですから、たとえおめでたいことでも、無断で個人の事情を話してはいけません。
2級 第2回
139
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
67%　位置No. 140/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
音声
デザインアイデア
デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:35
2021/07/27


鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
【問10】 1
(解説)
1．「メモのご用意はよろしいでしょうか」と言う人が多いです。応対教育がきちんとできている会社などでことに使われます。行き届いた心配りのひと言に聞こえますが、受けとりようによっては、押しつけがましくおせっかいな指示ともとれます。「メモのご用意」まで言わずに、「申し上げてもよろしいでしょうか」と軽く確認をすれば「ちょっと待ってください。メモの用意をしますので」とお客様から言ってくださるでしょう。
2．「こちらの非を認めることになるから、簡単に謝ってはいけない」と教える企業も多いと聞きます。しかし謝罪もせずに言い訳ばかりされたりしますと、ますます腹が立つことがあります。事実関係はわからない段階でも、「不愉快なお気持ちにさせて申し訳ございません」のように、今の状況を読びるだけでもいいのです。もちろんこちらの非がはっきりした場合には、丁重な謝罪が必要です。
3．「3日ほどお時間を頂ければお受けできます」「明後日までにしたら確実に間に合います」などのように、否定語を極力避けて肯定表現に言い換えることはもちろん必要なことです。しかし、絶対に使わないように、とは言い切れないでしょう。ダメなことはダメとはっきり言っておいたほうがよい場合もあります。また、「できかねます」「いたしかねます」などの言い方は、持って回ったあいまいな言い方として、かえって悪い印象を持たれることもあるでしょう。マニュアル化した肯定語は否定語以上に冷たく感じます。否定語を使っても、その言い方次第なのです。「申し訳ございません。今夜頑張ってはみますが、やはり明日までにはどうしても無理かと思います」と心をこめて言えば、否定語を使っても納得していただけるでしょう。なるべく使わないように心がければよいのです。
4．複数の用件がある場合は、はじめに用件が何件あるかを伝えることは、大切なことです。
140
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
【問11】 2
(解説)
1．床に置くのはビジネスバッグなどです。手土産、特に食べ物が入っているものは、床には置きません。
3．テーブルの上に置くと、お客様に気を使わせてしまいます。
4．ビジネスバッグと一緒に持っているようで落ち着いて挨拶ができません。
【問12】 1
(解説)
「愛想」は、昔店の人が客に「愛想がなくてすみません」と言った言葉で、客が使う言葉ではありません。
【問13】 3
(解説)
ケーキはお客様の正面に出し、紅茶はその右側に出します。
2級 第2回
141
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
68%　位置No. 142/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
編集
ディクテーション
音声
デザインアイデア
デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:35
2021/07/27


鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
【問14】 4
(解説)
アサーティブな伝え方のポイントは、自分の要望と気持ちを具体的に伝えることです。
ア．×「やる気がないんじゃないの？」は攻撃的ですし、「もっとしっかりして」は要望があいまいなために相手に伝わりません。
イ．○ 具体的な依頼をしているので、アサーティブです。
ウ．○ 相手の立場を理解しようとしているので、アサーティブです。
エ．×「周りのみんなが迷惑している」と言って相手を責めているので、攻撃的な表現となります。
オ．○ 自分の感情を適切に開示しているので、アサーティブです。
カ．○ 相手の状況に耳を傾けようとしているので、これもアサーティブです。
したがって、選択肢のうちで正しいものは、4．となります。
【問15】 1
(解説)
1．不適切。聞き手は相手が何のために電話をしてきたかの用件確認が必要。
2．適切。相手の気持ちの理解のみならず、「思考」「用件」の確認が必要。
3．適切。
4．適切。相手に肯定的な感覚が生じます。
【問16】 3
(解説)
設問のとおりマイクロカウンセリングは、アレン・E・アイビィにより開発された訓練プログラムのことです。カウンセリングや心理療法の技法を、分類・構造化したマイクロ技法階層表に基づき、段階的にスキルを習得していきます。カウンセリングにおいても基本的な技法です。
明確化技法、かかわり技法は階層の1つです。
142
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
【問17】 2
(解説)
難しい場面のうち、典型的な場面は事前に想定することができます。その場合は、管理者等と相談して調整することが必要です。
【問18】 4
(解説)
メディエーションは、メディエーターが正しいと思うところ（落としどころや、法的な正しさ等）に沿って当事者を説得することは可能な限り避けて、当事者の自主的で主体的な解決を目指します。したがって、1．2．3．は誤りです。
【問19】 1
(解説)
歩み寄ることは必ず必要ではなく、むしろ自分のニーズや本音を相手に安全に伝えることができることで、お互いがwin－win（ウィン・ウィン）となる条件を調整することが必要です。2．3．4．は、通常win－winとなるために必要とされる事柄で、正しいです。
【問20】 1
(解説)
2．3．4．は、誤り。4．は、今回の改正で、個人情報の数は事業者の要件から外されました。
2級 筆記試験
143
69%　位置No. 144/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
ディクテーション
デザインアイデア
編集
音声
デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:35
2021/07/27


鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ
戻る
移動...
100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
記 述 問 題
【解答】
①力（ちから）
②役（やく）
③蛙（かえる）
④鷹（たか）
⑤溺（おぼ［れる］）
【解説】
ことわざや慣用句には、長い歴史の中で育んできた日本人の知恵と美学が含まれています。こうした言葉を上手に伝え合うことは、ビジネス・コミュニケーションを深めるためにも大切なことです。しかし、うろ覚えで間違って使うと、いわゆる"お里が知れる"ということになりかねません。
Ⅰ．自分の実力を謙遜する場合は、「力不足」。自分の能力が低く見られていて不満があるという意味は、「役不足」です。
Ⅱ．「蛙の子は蛙」は、凡人の子はやはり凡人というのが本来の意味で、現代では良い意味でも使う人もいます。しかし、それではやはり問題です。「トンビ（トビ）が鷹を生む」は、立派ではない親が立派な子どもを生むというニュアンスであり、これはさらに親本人を怒らせそうです。
Ⅲ．「溺れる者は藁（わら）をも掴む」は、「溺れかけている私は、水に浮かんでいる頼りないものにでもすがりつくのです」と言っているので、先輩はむしろ侮辱されたと感じるでしょう。
144
本書の一部あるいは全部について、無断で複写・複製・転載することを禁じます
実 技 問 題
＜状況設定＞
会社名：もしもし食品株式会社　神田支店
応対者：もしもし食品株式会社　食品販売部　藤巻忍（ふじまき　しのぶ）社員
応対日時：201×年6月6日（水）9時30分
あなたは、もしもし食品㈱の食品販売部藤巻社員です。もしもし食品㈱は、宅配便のネットワークを活用し、本場の味をそのまま食卓へお届けする様々な食品の販売を行っています。
商品の案内は、インターネットで行っております。ちらし・パンフレット等は作成しておりません。
あなたは、これから注文の電話を受けます。
●注文の際の受付事項
商品名・注文数・届け先住所・名前・電話番号・配達日時
●請求書の送付および代金支払い方法
代金引換（配達時現金払い・代金引換手数料は当社負担）、振込み票による支払いのいずれかによる（振込み手数料は当社負担）。
●翌日お届けをモットーとしている。冷凍便でのお届け
★商品名（魚の干物）
・名物干物A「干物6種類×2枚ずつの詰め合わせ／価格6,000円（送料・消費税込）
長崎のアジ、島根のカレイ、神奈川のカマス、八戸のイカ、宮城の金目鯛、北海道のホッケ、人気の名店の干物をパック
・名物干物B「干物5種類×1枚の詰め合わせ／価格3,000円（送料・消費税込）
長崎のアジ、島根のカレイ、神奈川のカマス、宮城のサンマ、北海道のホッケ、人気の名店の干物をパック
・賞味期間：到着後冷凍庫で30日間
2級 筆記試験
145
70%　位置No. 146/210
HCA イトウ
共有
コメント
検索
置換...
選択
ディクテーション
デザインアイデア
編集
音声
デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:35
2021/07/27


鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
【もしもし食品㈱神田支店業務内容等】
会社所在地　千代田区内神田1－1－19
電話／FAX番号　電話03－3259－2001／FAX03－3259－2002
URL　http://www.jtua.or.jp
E－mail　moshimoshi@jtua.or.jp
業務内容　食品販売
企業理念　本場の味をそのまま食卓へ
従業員数　30名
（応対時間は、3分以内とする）
（模擬応対者）
藤巻（応対者）
（電話のベルが鳴る）
模擬応対者から電話を切ります。
（終了）
※模擬応対者はあらかじめ決められた模擬応対者の状況に沿って応対します。
模擬応対者のせりふは、受検者には開示いたしません。
また、模擬応対者は応対者の言葉に合わせて状況設定内で質問に答えたり相づちを打ったりします。したがって、応対者の質問によりスクリプトの番号は、増えても減っても構いません。
※模擬応対者は、応対者の質問に合わせて原則自由に会話展開ができますが、模擬応対者は時間オーバーとならないようにご配慮ください。と伝えてありますが、模擬応対者が聞き取れないときや応対者の質問に答えられないときに模擬応対者から質問することがあります。
※想定に無いことは、自由に会話して構いませんが加点にも減点にもなりません。
＊「想定の範囲内で適宜応える」の中に確認のための復唱も含まれます：模擬応対者は、簡潔に必要事項を復唱することとしています。
2級 第2回
146
147
71%　位置No. 148/210
HCA イトウ
共有　コメント
検索　置換...　選択
ディクテーション　デザインアイデア
編集　音声　デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:35
2021/07/27


鈴木　由起枝さんの Kindle for PC - 電話応対技能検定（もしもし検定）1・2級公式問題集　2019年版 (日本経済新聞出版)
ファイル　表示　移動　ツール　ヘルプ
ライブラリ　戻る　移動...　100%
電話応対技能検定（もしもし検定）2級
（平成30年6月実施）
◆模擬応対者の方へ◆
実技問題を確認の上、下記のせりふを基に応対してください。
また、問題に書かれている注意事項に沿って応対してください。
模擬応対者は、1名です。男女を特定していません。
【模擬応対者情報】
お客様名：山本ひろみ（ヤマモト　ヒロミ）様
夫婦二人家族
インターネットは使えない
住所：〒460－0008　名古屋市中区三の丸1－9－1
グランハイツ509号室
電話番号：052－222－9086
配達希望：明日、19時過ぎの配達を希望
支払い方法：配達時、代金引換の現金払いを希望
■模擬応対者の状況
友人から美味しい干物をセットで買えると聞いた。
友人は、カレイとカマスが美味しかったと言っていた。
↓
会話展開の中で、気に入ったら
イカが好きなのと夫婦二人で食べたいので名物干物Aを買うこととする。
＊会話展開の中で納得しなかったら、敢えて購入せず「また、電話します」と言って会話を中止しても構いません。
■模擬応対者のせりふ例
◎全て模擬応対者の状況を基に相手と応対してください。
最初の応対例です。意味が変わらなければ言いやすい言葉に変えて構いません。
②「友人から聞いたのですが、どんなセットがあるのですか」
⑫「よろしくお願いします」等
最後は相手の言葉に合わせて、模擬応対者から電話を切ってください。
＊説明にわからない部分があった場合は、質問してください。
＊「想定の範囲内で適宜応える」の中に確認のための復唱も含まれます：
模擬応対者は、簡潔に必要事項を復唱してください。
2級 第2回
148
149
72%　位置No. 150/210
HCA イトウ
共有　コメント
検索　置換...　選択
ディクテーション　デザインアイデア
編集　音声　デザイナー
82%
29°C くもりのち晴れ
17:35
2021/07/27