

合否その他に関する問い合わせには一切応じられません。

第1問 【30点】

問1 ① B ③ E 問2 1 ② イ・ウ 2 ④ イ・エ (1、2とも完全解答)

第2問 【40点】

問1 エ

問2 解答例

外国人旅行者の旅行中の不満で最多は、コミュニケーションの不全であり約3割を占めた。外国語表示の少なさが2割台、ネット環境の悪さが1割台で続く。情報伝達関連の項目が約7割であり、これらの改善により、多数の外国人旅行者の不満を和らげると同時にマナーやルールを伝えることもできる。(22字×7行)

第3問 【50点】 作成例

このたびは、商品について貴重なご意見をください、ありがとうございました。

実は、弊社でも小容量のミネラルウォーターを販売したことがあるのですが、残念ながら多くのお客様からの支持を得ることができませんでした。そのため販売を中止しており、今のところ再発売の予定はありません。

ご要望にお応えすることができず心苦しく存じます。どうかご理解を賜りますようお願い申し上げます。

末筆ながら、お客様のご健康とご多幸をお祈りいたします。

敬白

(22字×13行)

第4問 【80点】

作成例1 「付けるべき」立場

先日、私は仕事の帰りにスーパーで食品を買った。その日は特に急いでいたので、レジを早くすませたかった。並んでいる人の少ないレジを選んだのだが、進みが遅い。レジをのぞきこむと、担当者の動きがぎこちなくて時間がかかっている。途中で他のスタッフに質問したりもしている。どうやら研修中の新人だったらしい。別のスーパーでは、新人は「研修中」のバッジや腕章を付けている。この店でもそうしてくれていたら、私はレジを選べたのにと腹立たしく思った。

A

急いでいるときに、レジの対応がのろいのはイライラしてしまう。研修中の従業員は、研修中であることが分かるようにバッジや腕章を付けて仕事をすべきだ。

B

なぜなら、研修中のバッジや腕章を付けていれば、客は担当者を選ぶことで、余計な待ち時間を減らすことができるからだ。研修中であれば、客への対応に時間がかかるのは仕方がない。研修中であることを示すものを付けていれば、急いでいる客は、その従業員を避けることができる。さらに、従業員も、研修中でもかまわないという客だけに対応すればいいので、落ち着いて作業できる。

C

他方、研修中のバッジや腕章を付けるようにすると、従業員が甘やかされてなかなか一人前になれないという意見もある。研修中だから少しぐらいのミスは仕方がないと、周囲が言うので、本人もそれに甘えてしまうというのだ。しかし、当然のことだが、それは本人次第の問題だ。バッジを付けていても、従業員としての自覚をもって仕事をすればすむことだ。甘えるかどうかは本人の自覚の有無の問題であって、バッジや腕章のせいではないはずだ。(22字×32行)

D

作成例2 「付ける必要はない」立場

大学1年生の弟は、コンビニでアルバイトをしている。そのコンビニでは、最初の3か月は「研修中」のバッジを付けることになっている。弟は、研修中は仕事内容を覚えるための期間として、店長の言うことをノートにメモし、できるだけ多様な仕事を体験しておこうとして自ら動いている。ところが、同時期に入った別のアルバイトは、研修中を失敗してもかまわない期間と思っているようで、レジなどのミスをして反省の様子が感じられないという。客からは、同じ研修中とひとくりにされて、そのアルバイトの代わりに弟が文句を言われたこともあるらしい。

A

そのような話を聞いていると、研修中のバッジを付けていることが、かえって、よくない結果を招いているように思える。研修中を示すバッジなどは付ける必要はない。やめた方がいい。

B

研修中のバッジを付けることで、従業員が責任を取らなくていい立場、あるいは、責任が軽い立場なのだと勘違いすることがある。研修中なのだから多少の失敗は許されるだろうと、ミスをするに対する緊張が弱くなるのだ。そのために、客や他の従業員が迷惑をこうむることも生じる。

C

だが、一方で、研修中のバッジが、めんどろな質問をしたり横柄な態度をとったりする客から、新人を保護してくれるという考えもある。確かに、研修中のバッジを付けていれば、トラブルに遭うことは少なくなるだろう。しかし、それはトラブルへの対処法を学ぶ機会を減らすし、トラブルが起きても上司が助けてくれるだろうという依存心を生む。プロとしての技量と意識を育成する妨げとなる。つまり、長期的には決して本人を保護することにならないのだ。(22字×32行)

D



第2問 問2 (30点)

チェックポイント	配点
(1)必要な要素を落とさずに選択できているか	12
(2)選択した要素について、中心的な事柄を書けているか	12
(3)誤字や脱字、文法のミスがないか	6

第3問 (50点)

チェックポイント	配点
(1)状況説明にある伝えるべきポイントを漏らさずに記載しているか	18
(2)手紙を書く目的に合わせた構成で、相手に合わせた敬意表現ができているか	20
(3)表記・表現に誤りがないか	12

第4問 (80点)

作成例にある記号の意味

A: 事実 **B**: 意見 **C**: 理由 **D**: 異なる意見とそれに対する反論

チェックポイント	配点
構成：事実・意見・理由・異なる意見とそれに対する反論の4段落になっており、段落の関係は論理的であるか	20
第1段落：事実は具体的で、イメージが思い浮かぶようなものであるか	10
第2段落：自分の意見が、はっきりと示されているか	10
第3段落：意見に納得できるように、理由が説明されているか	10
第4段落：異なる意見は反対の立場のもので、それを否定する反論が述べられているか	10
表記：誤字脱字などのミスがないか	10
表現：語句の誤用、文法の誤りなどのミスがないか	10

*行数不足、行数超過は採点対象外(0点)です。
実際の採点では部分点等を規定しております。