



2020年度 文章読解・作成能力検定

2 級 D 検定問題

検定日：2021年2月14日(日)

検定時間：90分

開始の合図があるまで、この問題冊子を開かないでください。

<注意事項>

■受検について

1. 氏名、生年月日、性別、会場名（団体名）、会場番号を、答案用紙のそれぞれの欄に大きく、丁寧に、はっきりと書いてください。
2. 検定開始後に問題冊子を開いて、問題の印刷が不鮮明な部分や、ページの落丁・乱丁などがあれば、手を挙げて監督者に知らせてください。
3. 問題冊子の余白は自由に利用してください。

■解答について

1. 答えはすべて答案用紙の解答欄に、HB以上の濃い鉛筆、またはシャープペンシルで記入またはマークしてください（ボールペンや万年筆などは使わないでください）。
2. マークはきれいにぬりつぶしてください。間違っってマークしたものは、鉛筆の黒いあとが残らないように消しゴムできれいに消してください。
3. 選択式問題では、問題文で指定された数だけ解答欄の記号をマークしてください。マークの数が指定された数と異なる場合は、採点の対象となりません。
4. 記述式問題で解答の行数が指定されているとき、行数が不足した場合または行数を超えた場合は、採点の対象となりません。
5. 答案用紙を破ったり、汚したりしないでください。
6. 提出する前に消しゴムのカスが残らないように払ってください。



公益財団法人 日本漢字能力検定協会

[不許複製]

年

組

番

氏名

第1問 ある企業の社員が、社内で実施しているOJTについて調査しました。次は、その結果をまとめたレポートの構成表です。これを読んで、下の問い（問1・問2）に答えなさい。（30点）

※OJT：上司や先輩が教える側となり、実際の業務を行いながら実践的に教育・訓練を行う方式。

【レポートの構成表】

標題：若手社員のOJTに対する意識

1 (①)

当社では従来、若手社員に対してOJT方式での教育・訓練を行ってきた。しかし、近年、若手社員側からOJTへの不満が聞かれる。そこでその不満の詳細を明らかにし、教育・訓練方法の改善へとつなげたい。

2 調査の概要

(② 内容の数：2個 ※解答欄の記号を2つ選択すること)

3 (③)

有効回答数は121。記入された内容を集約した結果が次のようになった。

1	教え方が一方的	79人	4	不明点だけ質問したい	54人
2	説明が雑・わかりにくい	73人	5	人によって言うことが違う	31人
3	業務説明のマニュアルが欲しい	65人	6	学んだあとに実践したい	29人

1、2、5位は教える側の態度や能力への不満、3、4、6位は若手社員が希望する学び方と食い違っていることへの不満だといえる。若手社員の不満はこの二つに大別できるようだ。

4 改善策の提案

(④ 内容の数：2個 ※解答欄の記号を2つ選択すること)

以上

問1 構成表中の空欄①・③に入る見出しとして最も適切なものを、A～Fのうちから1つずつ選びなさい。

- | | | |
|-------------|------------|-----------|
| A レポートの動機 | B 調査の背景と目的 | C レポートの概要 |
| D 調査のねらいと結果 | E 調査の結果と分析 | F レポートの結論 |

問2 構成表中の空欄②・④で述べる内容として適切なものを、ア～エのうちから2つずつ選びなさい。(完全解答)

1 空欄②

- ア 調査期間は10日間とし、中途採用を除く若手社員を対象にアンケート調査を実施した。
- イ 6月10日～19日の10日間の調査期間を設け、入社3年目までの若手社員（中途採用を除く）143人を対象としたアンケート調査を行った。
- ウ アンケートは匿名の自由記述方式とし、現行のOJTに対して感じている不満や要望を尋ねた。
- エ OJT方式の改善につなげるためだと言われ、OJTに関する自由記述方式のアンケートに、OJTへの不満や要望を匿名で記入した。

2 空欄④

- ア 今回の調査により、教える側の態度や教え方に問題があるとわかった。若手社員は問題のある社員から教わるのを負担に思い、よりストレスの少ない学び方としてマニュアルでの独習を望むようになってきているのだろう。
- イ 教える側の態度や能力について、具体的にどのような点に問題があるのか、その実態を把握することが急務である。そのうえで業務の説明の仕方や教え方などを見直していく必要がある。
- ウ 今回明らかになった不満の詳細は、若手社員からの一方的なものとなっている。若手社員には、教える立場にある社員の事情や教育・訓練にかかる負担を理解させて不満を抑え、これまで通りの教育・訓練方法が続けられるようにしたい。
- エ 学び方への希望がある点から、若手社員には積極的に学ぶ意欲があることがうかがえる。この意欲を損なわないよう、業務内容のマニュアル化や、質問しやすい雰囲気づくりという、彼らの希望を取り入れることも検討してはどうか。

第2問 次は、いわゆる「観光公害」の現状と対応策について述べた文章です。これを読んで、この文章を要約します。後に示した要約文を完成させるために、下の問い（問1・問2）に答えなさい。（40点）

X市では、観光業が主要な産業となっている。しかし、近年、外国人旅行者を中心とした観光客の増加に伴い、日常生活や業務に悪影響がもたらされる「観光公害」への不満が高まっている。そこで、観光公害の現状を把握し、対応策を検討することとした。

図1は、市民から寄せられた観光関連の苦情を集計したものである。最も多かったのは観光バスによる道路の渋滞・混雑であり、①。以下、観光客がポイ捨てしたゴミの散乱、観光客の私有地への立ち入り、民泊利用者のルール違反が、ほぼ同じ割合で続く。このうち、道路の渋滞・混雑以外は、いずれも②。観光バスによる混雑についてはバスターミナルの増設など大がかりな施設の整備が必要であり、すぐには対応できない。まずは、マナーやルールにかかわるトラブルへの対応に取り組むべきであろう。

図1 観光関連の苦情

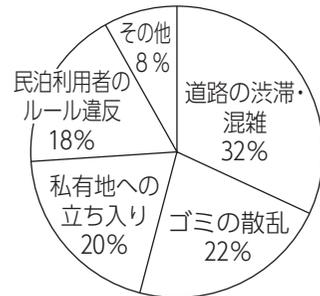
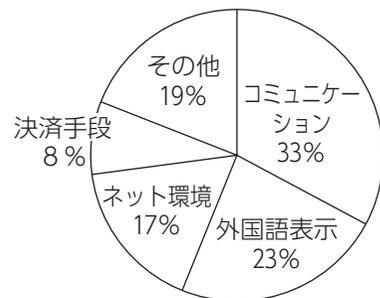


図2 日本の観光地に足りないもの（外国人旅行者の意見）



次に、外国人旅行者を対象に行った、旅行中の不満についての調査結果（図2）を見てみよう。最も多かった不満は、施設や交通機関などの担当者とのコミュニケーションがうまくいかないことであり、約3割を占めた。以下、外国語表示が少ないことが2割台、Wi-Fi接続などネット環境が悪いことが1割台で続いている。情報の伝達にかかわる項目が約7割を占めており、これらの改善によって多数の外国人旅行者の不満を和らげることができる。それと同時に、観光地で必要なマナーやルールを伝えることもできる。

ただし、市民からの苦情の一部は、X市民によるものを観光客によるものと誤認している可能性があり、すべてが外国人旅行者にかかわるものであるとは言い切れない。外国人旅行者への対応を強調するあまり、外国人に対する偏見を助長するようなことになってはならない。外国人に対する情報の伝達を重視しながらも、日本人観光客やX市民などあらゆる人々に対する啓発も含む、総合的な対応策をとることが望ましい。

第3問 次の、状況を説明した文章を読んで、下の問いに答えなさい。 (50点)

あなたは、ある飲料メーカーのお客様相談室担当者です。ある日、顧客から手紙が届きました。その手紙は、他社のミネラルウォーターには300ミリリットル以下の小容量の商品があることを指摘し、あなたの会社でも販売してほしいと要望する内容でした。実は、あなたの会社でも小容量商品を販売したことがあるのですが、多くの顧客の支持を得ることができませんでした。利益が出ないので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。手紙をくれた利用客は、そのあたりの事情をよく知らないようです。そこで、事情を説明し、要望には応えられない旨を伝えることにしました。

問 上の状況をふまえて、手紙を書きます。下の手紙の空白部分を補って完成させなさい。ただし、次の条件を守ること。

条件1 手紙の日付、宛名、差出人名は省略すること。

条件2 結びのあいさつ、結語も忘れずに書くこと。

条件3 手紙は提示した文章に続くように、1行22字のマス目に横書きで、必ず10行以上、17行以内で書くこと。なお、句読点も1字として数える。句読点が行頭にきたときは、前行末欄内または欄外にうってよい。

注 意 行数不足または行数超過の場合は採点の対象となりません。

謹啓

平素は弊社に格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

第4問 デパートやスーパーなどで「社員やアルバイトが、『研修中』のバッジや腕章を付けて仕事をする事」について、次の文章をヒントにして考え、論説文を書きなさい。下の条件を守ること。(80点)

デパートやスーパー、コンビニなどに行くと「研修中」というバッジや腕章を付けた社員やアルバイトを見かけることがある。店側が客に対して、その店員が仕事にまだ慣れていないことを示すためのものだろう。それにより、客と店側の不要なトラブルを防ぐという目的もあるようだ。他方、客にとっても、そのバッジや腕章を見ることで、買い物の際に役に立つことがあるとも考えられる。社員やアルバイトが「研修中」のバッジや腕章を付けることは必要だろうか。

条件1 論説文は次に示す順序で4つの段落に分けて書くこと。

第1段落：「社員やアルバイトが、『研修中』のバッジや腕章を付けて仕事をする事」について、出来事やあなたの体験、知識を述べる。ただし、上の文章を要約・引用する必要はない。

第2段落：研修中のバッジや腕章を付けて仕事をする事について、「付けるべき」か「付ける必要はない」か、どちらかの立場に立って意見を述べる。

第3段落：意見の根拠を論理的に説明する。

第4段落：第2段落の意見とは異なる意見を取りあげて、その意見が正しくないことを説明する。

条件2 1行22字のマス目に横書きで、必ず27行以上、34行以内で書くこと。句読点も1字として数える。句読点が行頭にきたときは、前行末欄内または欄外にうってよい。

注 意 行数不足または行数超過の場合は採点の対象となりません。

検定日・検定を行う時間・問題回収などについて公正でないと
思われる点がありましたら、当協会までお知らせください。

電話番号：0120-509-315 (無料)

受付時間：月～金 9:00 ～ 17:00

(検定日とその前日の土・日は受け付けています)

