

第 47 回信用事業業務検定試験「渉外基礎」受験者の皆様へ

(株)農林中金アカデミー

今般、10 月 3 日（土）に実施いたしました第 47 回信用事業業務検定試験「渉外基礎」におきまして、一部設問に不備があることが判明いたしました。不手際を深くお詫び申し上げますとともに、採点上、以下のとおり対応させていただきます。

1 検定試験の設問内容（渉外基礎 問 28）

〔問 28〕 電話セールスのポイントについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から 1 つ選びなさい。

- a. 担当者は、来店時のお客様の話や口座の状況、年代別のライフステージなどに捉われることなく、お客様全員に同じ商品を漏れのないようにお勧めすることがポイントである。
- b. 電話の役割は、お客様に「もっと知りたいな」と行動を取っていただくきっかけであると認識し、できるだけ電話ですべてを伝え、来店時の時間を節約することがポイントである。
- c. お客様のニーズが明確でない場合には、担当者から具体的に質問をし、わかりやすくまとめながら会話の中でニーズを浮き彫りにしていくことが、「窓口担当者と話す」ことの付加価値である。

(1) 1 つ

(2) 2 つ

(3) 3 つ

2 不備の内容

本問については、a の「お客様全員に同じ商品をお勧めする」、b の「電話ですべてを伝える」点が不適切であり、c が適切であるとして、(1)を本問の正解としておりました。

最終的に設問内容を確認する中で、c の「窓口担当者」は、本来は「渉外担当者」とすべきであり、連動している通信教育講座テキストにおいて誤植があったことが判明いたしました。

(テキストの該当箇所)

テキスト No.3 33 ページ「(3) セールスのポイント」14 行目

誤：～これこそ「窓口担当者」と話すという付加価値で、インターネットにはできないことです。

正：～これこそ「渉外担当者」と話すという付加価値で、インターネットにはできないことです。

3 本件対応

渉外基礎 問 28については、「適切なものはいくつあるか」という問題であり、結果として全て不適切となるため、正解が選択肢の中に存在せず、全員正解といたします。ホームページに掲載の正解表も、その旨、記載いたします。

なお、通信教育講座テキストについても、速やかに見直し（※）を行ってまいります。

※ 今年度テキストは正誤表を挿入し、次年度テキスト改訂時に該当箇所を修正する予定です。

以 上