

# 信用事業業務検定試験問題

## 第47回 信用事業管理者

2020年10月3日 実施

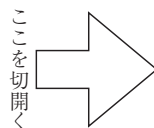
### ご注意(試験開始前によく読んでください)

1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「答案作成上のご注意」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている受験番号・氏名が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. 新型コロナウイルス感染症対策のため、試験時間中を含め、マスクの着用をお願いします。体調がすぐれない場合は、監督者に申し出てください。
9. そのほか、監督者の指示に従ってください。

※ 本検定試験の優秀成績者については、当社機関誌等において所属団体・氏名等を公表することとしておりますが、ご同意いただけない方は下欄に記入の上、試験終了後、本紙をミシン目に沿って切り取り監督者にご提出ください。

私は、優秀賞(最優秀賞含む)を受賞しても所属団体・氏名等の公表に同意いたしません。

都道府県名	所属団体名
受験番号	氏名



# 答案作成上のご注意

## ① 所持品

受験票・鉛筆(HB)・消しゴム

## ② 解答用紙の記入方法

- (1) 受験票の受験番号・氏名が解答用紙の受験番号・氏名と一致していることを確認のうえ、解答用紙の氏名欄にカタカナ名を記入してください。
- (2) コンピューターの印字がない白地の解答用紙を使用する場合は、受験票記載の受験番号・金融機関コード・漢字名・カタカナ名を記入してください。
- (3) 解答用紙を折りまげたり、破ったりしないでください。また、解答用紙が著しくよごれたときは、監督者に申し出て新しい(白地の)解答用紙と取りかえてください。その際は、受験番号・金融機関コード・漢字名・カタカナ名を記入のうえ、受験番号も忘れずにマークしてください。

## ③ マークの記入方法

この試験は、マーク・シート方式です。

- (1) 正しいマーク例 ● はみださないよう鉛筆で塗りつぶしてください。
- (2) 誤ったマーク例 ○ ⊙ ⊗ ⊖ 0
- (3) 訂正方法  
消しゴムで跡が残らないようきれいに消してください。  
消し方が不完全な場合には二重解答となり採点されません。

## ④ 本試験の正解は2020年10月8日(木)を目途に次のインターネットサイトに掲示いたします。 <https://www.nc-academy-answer.net/>

アクセスする際は、上記URLを直接入力するか、右記QRコードを読み取りして、ダイレクトにアクセスしてください。



(株)農林中金アカデミーのトップページからアクセスすると、アクセス集中によって長時間待たされる、あるいは操作が停止することになりますので控えてください。



株式会社 農林中金アカデミー

〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目12番1号 新有楽町ビル6階  
TEL 03-3217-3051(代表) FAX 03-3217-3083

## 信用事業管理者

連動する通信教育講座の内容や各種規定(統一版等)に基づき解答してください。

[問1] 苦手な業務の克服について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 苦手な業務の克服には、コンピテンシーの中の計画組織力、実行管理力、ストレス耐性を駆使して解決していくとよい。
- (2) 「どのようなとき？」の問いを繰り返すことで、どうして自分が苦手意識を持っているのか、不得手と考えているかを掘り下げ、根本的な原因を明確にすることができる。
- (3) 管理者が、必要なコンピテンシーを駆使して苦手業務を克服した経験は、問題の大きさや関わる人数が案件ごとに異なるので、組織の問題解決には応用できない。
- (4) 管理者の視点からすると、苦手業務があることは部下育成のメリットにもなる。部下の欠点をなくす努力だけでなく、長所を伸ばす育成も大切にし、不足している部分を全員が補完していく考え方が有効である。

[問2] 振込の取消にかかる各段階での対応について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 仕向金融機関が振込通知を発信していない段階では、振込資金を返還して委任契約を解除する。
  - B. 振込通知は発信したが、受取人口座への入金記録は未了の段階では、被仕向金融機関に組戻を依頼し、振込金の返還を要請する。
  - C. 被仕向金融機関の受取人口座への入金記帳が完了した段階では、組戻は不可である。
- (1) 0(なし)
  - (2) 1つ
  - (3) 2つ
  - (4) 3つ

【問3】 マネージャーとリーダーの違い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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. マネージャーは「管理」し、リーダーは「革新」する
  - B. マネージャーは「維持」し、リーダーは「発展」させる
  - C. マネージャーは「可能性」に、リーダーは「損得」に目を向ける
  - D. マネージャーは「何を、なぜ」を、リーダーは「いつ、どのように」を問う
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ  
(4) 4つ

【問4】 預かり資產業務における、販売ルールの遵守の確認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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 担当者が預かり資産を勧誘するときに、管理者が同行することにより、担当者が説明責任を果たせるだけの知識やスキルを備えているか、リスクや商品の説明をしっかり行っているかなどを確認できる。
  - B. 部下が単独で預かり資産を販売した場合、管理者が後で単独訪問して確認することにより、担当者が適合性の原則などルールに従った販売をしているか確認できるとともに、お客様とのトラブルを未然に防ぐことにもつながる。
  - C. 担当者が二人一組になって、リスク商品販売のロールプレイングを実施することにより、担当者がセールストークを学べると同時に、商品内容やリスクの説明などについてしっかり行われているかかをチェックできる。
- (1) なし  
(2) 1つ  
(3) 2つ  
(4) 3つ

[問5] 管理者の役割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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、中間層として支店長などの上位層と直属の部下である一般層をつなぐパイプ役になる役割を担っている。
- B. 管理者は、営業担当(窓口・後方事務)、融資担当、渉外担当などが有機的に連携して、効率的な組織運営を行うための監視役を果たす役割を担っている。
- C. 管理者のリーダーとしての役割の1つは、組織が進むべき方向性を示し、示した方向に部下を仕向けることである。
- D. 管理者のコーディネーターとしての役割は、支店長の意向を受け、その実現のために尽力することである。

- (1) 0 (なし)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問6] 部下の進捗管理を行ううえで、適切な管理ツールはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 基礎業務習得プログラム
- B. 今期目標管理シート
- C. 目標すりあわせシート
- D. 案件管理表

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問7] パート職員と接する際のポイントについて述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) パート職員は互いに連絡を取り合っていることが多く、パート職員が職場にいない曜日や時間帯に出された連絡事項や回覧物を、当該職員が知らない事態となるリスクはない。
- (2) パート職員は、営業店の後方事務の担当であればどの係でも大きな違いはないが、窓口担当者とロビー係では、負担を感じる点や程度が異なることを踏まえて接する必要がある。
- (3) 指示された仕事以外にも積極的に関わろうとするタイプのパート職員は、仕事に対する意識やモチベーションが高いため、不満に耳を貸す必要はない。
- (4) パート職員であっても、自分の仕事を評価されたことを認識できると、上司とのコミュニケーションが良好になるため、「認める」より「褒める」ようにした方がよい。

[問8] 若手職員に対するコミュニケーションについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者と若手職員の間には大きな力関係が存在し、管理者が思っているよりも、若手職員に与える言葉の影響力が大きいことを理解する必要がある。
- (2) 若手職員とのコミュニケーションとは、進捗の確認や案件に対する適切な指示を通して、部下の教育を達成することにある。
- (3) 若手職員が職務を通して成長できるように、業務の手順を教えるときは理由等をあえて伝えず、自分で考える機会を与える必要がある。
- (4) 管理者は若手職員特有の事情が背景にあることを斟酌し、指導・教育し、諭し、励まし、導く姿勢が求められる。

[問9] プレイングマネージャーとして活動する際に構築する体制について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者としての業務の観点から、現在の担当者のスキルでは交渉が困難な案件であっても、教育的効果を期待して管理者が担当しない方がよい。
- B. 管理者として部下の管理という役割を果たすために、1週間に1回、部下全員の話をもとめて聞く体制を整える必要がある。
- C. 管理者は、プレイングマネージャーとして、重要なお客様へのセールスなど高度なスキルが必要なケースへの対応に特化するという考え方もある。
- D. 管理者がプレイングマネージャーとして活動する場合は、日常の部下教育を実践していることを前提としてお客様優先で対応するため、外訪等で不在のときに起こったことは割り切ることも必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問10] 部下にコンプライアンスを徹底させることについて述べた次の文章のうち、適切でないものの組合わせを、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 朝礼などで、コンプライアンス規定や遵守事項を定期的に読み合せていくことは、部下にコンプライアンスを徹底させるうえで有効である。
- B. コンプライアンスの基本事項は、JA・JF職員に徹底するものであり、パート職員は対象外である。
- C. 財務内容が脆弱で、倒産する可能性が高いことを知りながら融資し、その融資金が回収できなくなった場合、特別背任罪を問われる可能性があることを、若手職員に常に周知徹底するように心掛ける必要がある。
- D. 税務知識の豊富なJA・JF職員が、個別具体的な数字をもとに課税標準等の計算や税務上の解説を行った場合、報酬をもらわなければ、税理士法上で禁止されている税務相談には当たらない。

- (1) A.とC.
- (2) A.とD.
- (3) B.とC.
- (4) B.とD.

[問 11] 担当者と管理者の違いについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者がプレイングマネージャーである場合、担当者としての目標達成だけでなく、目標未達の担当者がいることで、全体の目標が未達とならないようにする必要があるのである。
- B. 管理者として大切なことは、管理者自らが輝くことで部下である担当者をやる気にさせ、同じ方向に力を向かせることである。
- C. 管理者は、部下の存在意義を認め、コミュニケーションをよく取り、部下の意見や提案に耳を傾けたうえで指導する必要がある。
- D. 管理者は担当者とは異なり、働きやすい環境を作りつつ、部下を管理・指導育成する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 12] 業務経験の棚卸における、強みや弱みの発見について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 向上心の強い人は、自分史を作成すれば、自分の強みばかりが目につく傾向がある。
- (2) 自分の弱点は、自分自身で補強や改善をしていくしかない。
- (3) 自分を客観的に理解し、それを他者に正確に伝えることが、自己理解には重要な要素となる。
- (4) ジョハリの窓において「開かれた窓」を拡大するには、「秘密の窓」と「暗黒の窓」を縮めることが有効である。



[問 13] 初めて経験する業務への向き合い方について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 業務経験のある部署の管理者になったとしても、営業店ごとに地域特性が異なる場合もあるため、業務経験が安心材料にならないことに留意する必要がある。
- B. 以前に担当したことのある部署であっても、担当者と管理者では見えてくる世界は違うということを念頭に置くべきである。
- C. 先に業務の全体像をとらえ、そのうえで個別のケースに対応するアプローチ法を、「帰納法的アプローチ」と呼ぶ。
- D. 新しい業務を担当することになったら、すぐに業務マニュアルを見るのではなく、業務の目的や意義について考え、何のために当該業務が存在するのかを明確にすべきである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 14] 伝票の代筆、委任状の取扱いなど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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 代筆を見分けるには、筆圧を見ることが有効であるが、複写になっている書類の場合には、一番上の書類に写されている文字を見ると分かりやすい。
- B. 金融機関の担当者が代筆したものは抗弁の余地はないので、高齢者や障害者などやむを得ない事情がある場合を除き、お客様から強く要請されても原則として拒絶しなければならない。
- C. 委任状や代理人届の提出を受けた場合であっても、必要に応じて貯金名義人(委任者)の意思確認を行う。
- D. 高齢者や障害などやむを得ない事情があつて代筆を依頼された場合、そのお客様のことをよく知る担当者が、状況を判断して適切に対応する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 15] 管理者としての役割のP D C Aサイクルについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 計画(Plan)とは、目標達成のために必要な事項を見つけ、それを計画に盛り込むことである。
- (2) 実施(Do)とは、部下の仕事内容や分量を把握し、部下が計画実行のために時間を確保できるように調整することである。
- (3) 評価(Check)とは、立案した計画について実行の成果を評価することであり、ギャップがあれば、なぜ発生したかを分析することが必要である。
- (4) 改善(Action)とは、当初策定した計画が本来の目的に近づけるか見直すことであり、計画自体を修正することは行わない。

[問 16] 指示を出したにも関わらず、仕事ができている若手職員とのコミュニケーション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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 仕事をするのを忘れた事案が、以前に明確にした直接的な原因で続く場合、恒常的に引き起こす原因を明らかにする必要がある。
  - B. すでに経験があり、「方法が分かっている、時間の読める」仕事で間に合わなかった場合は、手順の確認に問題があったことを部下に意識させる必要がある。
  - C. 経験がない仕事について、最も良くないのは内容を確認しないまま放置させることなので、管理者は早めに着手させるように指示する必要がある。
  - D. 指示した仕事ができているケースは、ほとんどが本人の意識が足りないことが原因であるため、管理者は仕事に対する注意を喚起させる必要がある。
- (1) なし
  - (2) 1つ
  - (3) 2つ
  - (4) 3つ

[問 17] 最近の管理者に求められる多彩なスキル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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 最近の管理者は、預かり資産の増強のため、部下との同行訪問だけでなく、管理者自らに課せられた営業目標達成のための活動が求められることがある。
- B. 取扱商品の多様化・複雑化が進んでいる中では、管理者自身が商品内容に対する理解を深める必要はないが、部下が商品内容をしっかり理解するように導く必要がある。
- C. 最近の管理者は、正規職員だけでなくパート職員など多様な部下を持つことが多いため、パート職員には注意しないなど、部下の状況に合わせた柔軟な対応力が求められる。
- D. 管理者には、若手職員に対して「一方的に問題点ばかりを指摘しない」など、部下の精神面に細心の配慮をした叱り方が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 18] 業務の棚卸について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 業務の棚卸とは、新たな知識や先輩のスキルを学ぶことであり、「未経験業務の習得」という観点から重要である。
- (2) 自分自身が苦手に行っている業務を明確にするには、業務の棚卸をする必要はなく、管理者向けの研修会に積極的に参加することが第一である。
- (3) 業務の効率化を図るには、業務の棚卸よりも、効率化に関する新しい知識の習得を優先させる必要がある。
- (4) 支店長は、営業店の全部署を管理しなければならないので、管理者は将来のために業務の棚卸を行って、経験していない業務について理解しておく必要がある。

【問 19】 融資部門の管理者に求められる、思考的側面のコンピテンシー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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 融資部門は、渉外部門から提出された融資案件について、正確なデータに基づく検討要素の整理、財務分析等による返済能力の確認等を行う役割を担っており、管理者には「問題分析力」が求められる。
- B. 資金繰りが上手くいかず、慌てて融資を申し込む企業もあることから、融資部門の管理者にはメンバーの仕事量・処理能力を見極め、どんな事態にも即応できるような「計画組織力」が必要となる。
- C. 融資部門は人数が少なく、代替がきかない専門性の高い部署であることが多く、管理者は他部署よりも「実行管理力」が特に求められる。
- D. 融資の可否を検討する融資部門では、定量情報と定性情報を勘案し、営業店の目標達成を意識しつつ、適正な与信判断を行う「自律性」が必須である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

【問 20】 事務手続き上の留意点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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 事務ミスへの対応では、「ミスが発生する確率」と「発生によるリスク量の把握」というリスク管理の考え方に基づいた管理が主流になってきている。
- B. 営業店の運営においては、個人情報外部に漏れないように厳重な管理が求められており、個人情報は各職員が責任者となって管理すべきである。
- C. 今後同様の事務ミスを減らすためには、担当者和管理者の間でどんな対応が必要かを十分に分析したうえで、方針を考えて実行すれば、営業店全体で分析することまでは必要ない。
- D. お客様からクレームが寄せられた場合、その対応はできるだけ詳細を把握している担当者に任せることが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 21] 管理者が行う、営業店の業務の効率化について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 業務の効率化とは、複雑な業務の中の無駄な作業や重複した作業を省き、すべての作業に優先順位をつけることであり、全体のコストを減らし、収益性を改善していくことを目指すものである。
- (2) 営業店で業務を効率化するということは、あらゆる業務を拾い上げて、全員であり方を考えていくことが基本である。
- (3) 営業店の業務効率は、組織のトップである支店長より部下との距離が近く、信頼関係を構築しやすい課長クラスの管理者が主導して取り組むことが効率的である。
- (4) 業務の定着化では、組織の中で立場の強いオピニオンリーダー的な人の意見を、優先的にくみ上げることがポイントとなる。

[問 22] プレイングマネージャーが、他のメンバー等に協力を依頼する際の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) プレーヤーとして動く場合は、なるべく管理者としての仕事で生じた隙間時間を有効に活用できるように、上司に理解を求めることが重要である。
- (2) 本部宛の報告や各主管項目などの、自身に負担がかかるような業務については、部下に振り分けないようにすべきである。
- (3) 他部署に、セールスのための資料を揃えてくれるメンバーがいるようであれば、業務を効率的に行えるようにするため、そのメンバーにだけ直接協力を依頼するとよい。
- (4) 定例的に発生する業務については、司法書士等の専門家に連絡して書類を入手するような業務であっても、パート職員に徹底して教えることで、管理者は自分にしかできない業務に専念できる。

**[問 23] 貯金・為替業務における、口座開設上の留意点について述べた次の文章のうち、適切でないものを1つ選びなさい。**

- (1) 口座開設では、「犯罪による収益の移転防止に関する法律(犯罪収益移転防止法)」により、金融機関には取引時確認が義務づけられている。
- (2) 貯金口座を開設する際には、氏名、住居および生年月日等について、所定の公的書類により確認することが義務づけられている。また、取引を行う目的や職業などについても、確認する必要がある。
- (3) 居住地も勤務先もエリア外であり、口座開設の理由もはっきりしない場合は、たとえ本人確認ができたとしても口座開設は拒絶すべきである。
- (4) 反社会的勢力の関係者については、どの金融機関もデータベースが未整備のため、熟練した担当者がこれまでの経験を活かして対応することが重要である。

**[問 24] 窓口部門の管理者に求められる能力について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。**

- (1) リスク商品の販売等で、メンバーが前向きにとらえて何かを達成したいと考えるためには、管理者は先頭に立って販売話法を練り上げるようなことはせず、メンバーを後方から支援するような「対人影響力」が必要である。
- (2) 窓口担当者は、カウンターでお客様ごとに対応することが求められており、管理者はチームとしての一体感ではなく、担当者個々との関係性を高めるような「集団活性化力」が求められる。
- (3) 窓口担当者は、お客様の運用ニーズに見合った商品を提案する際には、お客様の言葉のニュアンスに左右されることなく、国内外の経済情勢や景気見通しに対する定量的な「問題分析力」が求められる。
- (4) 窓口業務で違法性が疑われる事案が生じ、担当者である部下が管理者に相談してきた場合、管理者は「自律性」を持って逃げずに真正面から対応する必要がある。



[問 25] 貯金・為替業務における払戻の留意点について述べた次の文章のうち、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 相続貯金の払戻について、貯金者が死亡していたことを知らずに金融機関が貯金を払い戻した場合、死亡を知らなかったことについて金融機関側に落ち度がなければ、所定の手続きに従って払い戻している限り、金融機関が責めを負うことはない。
- (2) 口座名義人の親族による払戻は、日頃から馴染みのお客様であれば、担当者による形式要件のチェックのみでよい。
- (3) 200万円を超える大口の現金取引については、職業や取引を行う目的等の確認も必要になる。
- (4) 貯金通帳・証書は、無権利者に払い戻した場合でも、貯金約款等で金融機関が免責される免責証券の性質を有している。

[問 26] 支店長などへのステップアップに必要な、マネジメントスキルについて述べた次の文章のうち、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 日本型経営は、ルール化した手順による形式知が重視される。
- (2) マズローの欲求段階説によると、集団から価値ある存在と認められ、尊重されることを求める「自我の欲求」が最高次の欲求とされている。
- (3) ハーズバーグのモチベーション理論によると、人は作業条件が悪化すると不満を持つが、作業条件が良くなっても不満足に陥るのを防止するだけで、満足の要因とはならない。
- (4) 営業店という組織は、自らの成果を犠牲にしても、周りの企業や個人、地域社会全体に対して貢献しなければならない。

[問 27] 部下のメンタルへの配慮について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者の役割は、部下がメンタルの問題を抱えないようにすることである。
- (2) 仕事上は普段とあまり変わらないように見えていても、実際は深く悩んでいるケースがあることを、管理者は留意すべきである。
- (3) 管理者は、部下が話しやすい雰囲気が醸成されたコミュニケーションの機会を頻繁に持つ必要がある。
- (4) 部下が精神的に問題を抱えている兆候を認識したとき、その部下に事情を聴く前に、その部下が問題を抱えていることをまず店内で認識してもらう必要がある。

〔問 28〕 棚卸の質を高めるための切り口について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

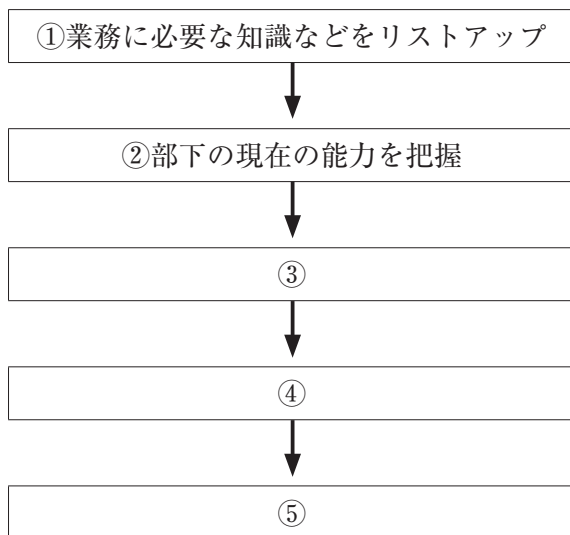
- (1) 経験学習モデルによると、経験から学ぶ人は、内省的な観察から概念化のプロセスをきちんと行っている。
- (2) 自我同一性地位の理論では、「危機」(自分の生き方・働き方の可能性について迷い・苦悩した時期)と「傾倒」(自分にはこの業務しかないという信念で行動する)の組み合わせで、職業的アイデンティティを定義することができる。
- (3) キャリア・アンカー診断により浮かび上がってくる「専門能力」などの要素は、短期間(2年～5年)で変わる可能性がある。
- (4) 「やるべきこと」「できること」「苦手なこと」という3つの領域をしっかりとこなしていくことで、正の循環が作用して仕事の達成感が高まるので、この3つの領域を自分の仕事を振り返る際には意識するとよい。

〔問 29〕 部下の活用について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 新しい部署に配属されたときは、常に管理者であっても新任であるので、職場の先輩であるメンバーを上手に活用することが望まれる。
- (2) 着任した部署の業務担当者が一人ずつしかいない場合は、暫定的に以前の担当者をサブ担当に任命しておく、いざというときに役立つ。
- (3) 着任直後に部下との面接を通して苦手な業務等を教わる場合は、ノート片手に、相手の話すことを一字一句漏らさずにメモを取るような姿勢で臨むことが必要である。
- (4) 管理者に苦手な業務があるということは、部下から業務を教わる過程で、部下の教え方の巧拙や仕事に対する姿勢など、様々な情報を入手するよい機会であるといえる。



[問 30] OJT(仕事や職場体験を通じた学習)の進め方は、以下の表のとおりである。表の空欄③～⑤に入るものをA～Cの中から選び、その組合せとして適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。



- A. 必要な能力と現状のギャップを明確化
- B. 目標達成のための計画を立案, 実行
- C. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定

- (1) ③ = A.    ④ = B.    ⑤ = C.
- (2) ③ = A.    ④ = C.    ⑤ = B.
- (3) ③ = B.    ④ = A.    ⑤ = C.
- (4) ③ = B.    ④ = C.    ⑤ = A.

[問 31] パート職員のモチベーション向上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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. パート職員には、金融機関本体で採用しているケースもあれば、関連会社が採用して営業店に派遣するケースもあるので、営業店の管理者はこの採用形態の違いを把握して対応を大きく変える必要がある。
- B. パート職員は、数年前に退職したばかりで現役並みの知識を持つOB・OGから、金融業界は初めての人まで多様なので、パート職員の仕事上のキャリア(何を、どこまでできるのか)を確認する必要がある。
- C. パート職員の場合、基本的に昇給・昇格、ボーナスなどのインセンティブがない場合が多く、モチベーションを上げる材料に欠けやすい。
- D. 仕事そのものに意欲的なパート職員であっても、他のパート職員よりも一段高い仕事を任せると心理的な負荷が生じ、モチベーションはアップしない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 32] 業務効率化のために職場環境を良くするポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、①物理的にリフレッシュできる体制、②問題や悩みを早期に吸い上げ、解決する体制の2つを整えて、部下がストレスを抱えない職場環境を整備することが重要である。
- B. 日誌の記入や翌日の訪問計画表の作成などルーチンで行う業務の時間を決め、全員が共通して実施する時間を設けることは、労務管理の点で有効である。
- C. 雑然としたオフィスを清潔かつ整然とさせるには、数ヵ月から月1回程度、メンバー全員が集中して一気に整理する時間を設けるとよい。
- D. オフィスの整理は、部下同士でチェックする仕組みを作り、共有スペースについては管理担当者を決めたうえでその人に任せ、責任感を醸成することが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 33] 融資可否の判断および融資案件の謝絶時の説明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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 融資可否の判断のために信用調査機関などから入手した、企業に関するリスクの情報を最終的に確認するのも、管理者の職務である。
  - B. 経営者保証に関するガイドラインでは、法人と経営者の関係が明確に分離されている企業の場合でも、経営者の個人保証を求められると示されている。
  - C. 融資案件の謝絶に関しては、謝絶の理由をすべて伝えなければならない。
  - D. 管理者が融資案件の謝絶に関して説明を行うことは、金融機関として責任のある立場の人間が対応するという意味のほかに、担当者の心理的負担を軽減するという意味もある。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ

[問 34] 管理者の業務の1つである、仕事の割当について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) メンバーの担当の見直しや変更については、適性だけでなくメンバー本人の希望やキャリアプランを考慮しながら進めていく。
- (2) 組織を活性化するために、大胆な担当の変更を行うことは有効であるが、組織の現状や各担当者の負荷を十分に考慮しながら進める必要もある。
- (3) 担当部署については、自分が最適であると考えた運営を行うだけでなく、他の部署との関係性や支店の方針なども考慮しながら進めていく。
- (4) 前任者からの引継は、伝え間違いや勘違いを避けるため、口頭での申し送りを避けて文書でのみ行う必要がある。

[問 35] 対人側面のコンピテンシーについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 自らの言葉で方針を示し、熱意を持って粘り強く働きかけ、個人や集団に対して浸透を図り、方向づけをして導く能力を「対人影響力」と呼ぶ。
- (2) 責任や権限の適切な付与や働きかけにより、個人や集団を活性化させ、能力を最大限に引き出す能力を「集団活性化力」と呼ぶ。
- (3) 集団や個人の事情に配慮し、その利害を的確に把握して、時宜に応じ弾力的に対応する能力を「状況対応力」と呼ぶ。
- (4) 多様性の価値を認め、異なる見解や価値観を認め、思いやりのある対応を示す姿勢を「対人感受性」と呼ぶ。

[問 36] 融資先の管理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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 取引先から融資の申込があった場合、融資の実行や管理を最優先して、取引口座を売掛金の振込や支払手形決済などの出金で活性化させる願いは、事務負担が大きいので避けるべきである。
- B. 融資先の管理は、専門的なスキルが必要なので、融資課長がすべてを引き受け、各担当者には稟議書の作成や財務分析に没頭してもらうようにする。
- C. 融資先の査定の最終段階では、全員で自店の資産全体の分析、問題点と今後あるべき方向性についての議論を繰り返し、営業店全体の重要な情報として蓄積していくことが大切である。
- D. 事業の継続を断念し、かつ金融機関からの借入の返済が不可能という場合は、管理者は支店長や本部と連携し、貯金や担保不動産などからの回収の検証を速やかに行う。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 37] 部下を見極める方法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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、部下が業務に集中できる状態にするために、様々な場面で部下の状態を観察し、背景に何があるのかを把握する必要がある。
- B. 借金等のプライベートに関する問題を抱えているケースでは、職場の人間ではどこまで関われるか分からないので、部下を観察しない方がよい。
- C. 部下が、同じお客様に対して長時間対応しているケースでは、こちらの落ち度で時間がかかっていたり、何らかのクレームに対応していたりする可能性があるため、注意が必要である。
- D. 電話で長い時間話している部下がいた場合は、悪質なクレイマーに対応しているケースがほとんどなので、速やかに部下から事情を聴取し対抗策を講じる必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 38] 管理者の頭越しに指示を出すパート職員について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) パート職員がこのような態度となる原因の一つに、管理者側が仕事で頼りにするあまり、本人の言動に対して甘い姿勢を取っていたことが考えられる。
- (2) このようなパート職員がいると組織の秩序を保てなくなるので、管理者はできる限り速やかに厳しく注意する必要がある。
- (3) このようなパート職員は、営業店の事務の中心人物として他のメンバーに信頼され、営業店の事務を円滑に回している可能性がある。
- (4) 職場で頼りにされているパート職員であれば、本人の能力と組織への貢献を認めたくえて管理者が期待する役割を担ってもらい、円滑な運営への協力をお願いするとよい。

[問 39] 思考的側面のコンピテンシーと行動事例の関係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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 当面策にとどまらず、物事の本質を追究して根本策に結びつけている行動は、「問題分析力」においてプラスと評価される。
  - B. 経営資源の効果的な配分や、活用に対しての考慮がない行動は、「課題設定力」においてマイナスと評価される。
  - C. 予想外のことが起きたときに的確に修正できない場合、「実行管理力」においてマイナスと評価される。
  - D. 複数の代替案を比較検討してから最終的な意思決定をしている場合、「組織計画力」においてプラスと評価される。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ

[問 40] 部下の指導・育成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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 新入職員に対して、計画的な業務習得が行えるようにプログラムに沿って業務を経験させ、業務を行っていく必要があるが、その中で最も優先されるべき事項は、事務の基本理解である。
- B. JA・JFにおける実務上の決まりごとは、マニュアル等書かれておらず、属人的な部分もあるため、部下を育成していくうえであまり考慮する必要はない。
- C. 部下の育成は管理者が行うべきものであり、できる限り管理者が一人で計画を立て、実行していくことが重要である。
- D. 新入職員が、事務や初歩的な案件処理をこなせる程度になるまで3年程度、金融機関の業務をひととおりマスターし、業務関係の資格をいくつか取得するまで10年程度の期間が設定されている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 41] 仕事が遅れている部下への対応について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 昨今、営業店では最少の人員構成になっているため、以前よりも増して仕事の遅い部下には時間外労働によって負荷を消化させる必要がある。
- (2) 仕事の遅れている部下には、追い込まれた状況を体験することで業務へのスピード感が意識されるので、管理者は期日まで放置してから指導すべきである。
- (3) 管理者は、部下が与えられた業務の期日を守るために、忠実にこなしている状況であっても、優先順位の高い業務が発生した場合には、実施中の業務を停止させることがある。
- (4) お客様の情報を把握するための自部署独自の台帳作成や、慣例で行われている会議などの「やるべき業務をやる」と決めて、実施すべきか微妙な業務を切り捨てることは、部下の負担を削減できる点で有効である。

[問 42] 商品や手続きに対する管理者の理解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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 預かり資産に関する知識は、店頭や渉外で日々セールスする機会があり、お客様の年齢や運用経験によって異なる手順を踏むケースがあるので、新任管理者にとって重要である。
- B. 商品知識に対する部下への当事者意識を高めるために、部下に任せるのではなく、管理者自らが先頭に立って勉強会の開催や帳票の入替えを行うとよい。
- C. 新商品への理解は、実際にセールスを実施して成約することが効果的であるので、営業店での表彰などの工夫により、メンバー全員が早期に成約を目指すような仕組みを考えてみてもよい。
- D. 管理者は、プレイングマネージャーとして自身が単独でセールスをする場面が増えていることから、商品知識、付随する手続き、ルールを網羅する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 43] 資質的側面のコンピテンシーの1つである「果敢性」について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 「果敢性」とは、不確実な状況にあっても、最小限のリスクを踏まえつつ、タイミングを逸することなく意思決定し、明快に言動できる能力のことである。
- (2) 「果敢性」に欠けると、決断を先延ばしにしてしまうことで、最も大きなリスクにつながることもある。
- (3) 行動に、感情や衝動を抑制して精神的に安定感がある場合、「果敢性」の面でプラスと評価される。
- (4) 情報が揃わないと決断しない、自ら責任を取ろうとしない態度や行動は、「果敢性」の面でマイナスと評価される。



[問 44] リスク商品の販売上の留意点について述べた次の文章のうち、適切でないものを、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 高齢のお客様に勧誘留意商品を販売する場合は、事前承認時、翌日以降の受注および約定後の連絡については、必ず役職者が行う必要がある。
- (2) 高齢のお客様へのセールスにおいては、可能な限り家族に対しても説明することが望ましく、販売時に家族にも同席してもらうようにすることが有効である。
- (3) 面談記録は、お客様とトラブルになったときに重要な記録となるため、お客様の発言をできるだけ忠実に記載するように担当者を指導する必要がある。
- (4) 担当者がお客様から取り受けた書類の不備について、担当者がその日のうちに書き直しなどの作業が完了しない場合、管理者の責任において遅れの原因や進捗状況を把握し、検印に回付されるまでチェックする。

[問 45] 商品知識の習得について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者は、業務のあらゆる場面で商品知識を必要とするため、部下の多くが習得できていないと考えられる、お客様ニーズの低い商品から知識を身につける必要がある。
- (2) 管理者は、お客様に対する対応だけでなく、部下の商品説明や書類の記載事項に誤りがないかをチェックする場面でも、商品知識が必要になる。
- (3) 最近では、渉外担当者だけではなく窓口担当者にもセールスが求められているので、管理者は、総合職だけでなく一般職、パート職員など様々な属性の部下に対して教育する必要がある。
- (4) 相続関連のセールスを行う場合、相続に関するスケジュールや法定相続の割合等の知識を求められることがあるので、管理者は総合的に教える必要がある。



[問 46] 渉外部門の管理者に求められる能力について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)~(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 渉外部門は、営業店の中でも少人数な部署であることが多く、細やかな人間関係の構築が必要であり、対人的側面のコンピテンシーである「対人感受性」が特に求められる。
- B. 営業店の主力部隊といってもよい渉外部門の管理者は、部門の業績だけでなく、営業店の方向性を示せるような営業店独自のテーマ設定が期待されるので、「課題設定力」が特に求められる。
- C. 渉外部門の担当者は、日夜お客様から生の声を聞いていることから、その部門の管理者はこのような声から業務改革に繋げられるような「革新性」の姿勢が求められる。
- D. 渉外部門は営業店の業績を左右する部署であるため、管理者は最後までやり切って見せる姿勢が欠かせず、資質的側面のコンピテンシーである「達成指向」が特に求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 47] 金融商品取引法における、金融商品を販売する際に説明しなければならない重要事項について、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 相場の変動による市場リスク
- (2) 金融機関(金融商品販売業者)の信用リスク
- (3) マネー・ローンダリングの禁止
- (4) 権利行使の期間，解除権行使期間の制限

[問 48] リスク商品販売後のアフターフォローについて、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 担当者の訪問頻度が多すぎる先は，十分なフォローもできていると考えられ特に問題ないが，訪問頻度に偏りがいないかチェックする必要がある。
  - B. 担当者の訪問頻度が少ない先については，担当者主導の乗換販売が行われていないか，適合性の原則等に照らして，ふさわしくない販売が行われていないかを確認する必要がある。
  - C. リスク商品の残高が大口の先や，損益の率または額の大きい先はリストアップして，担当者と同行訪問を行う必要がある。
  - D. 高齢のお客様については，お客様の負担となるため面談回数を減らす必要がある。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ

[問 49] 人脈を生かした情報の集め方について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 様々な部署や営業店に人脈があれば、手続きに迷ったときの相談や他の営業店で有効であった運営方法の入手等が可能になり、効果的な組織運営を実現しやすくなる。
- B. 社外の人脈は、税理士であれば具体的なケースなど専門家ならではの解説が期待でき、地域を良く知る不動産会社であれば、ビジネスにつながる情報が期待できる。
- C. 管理者となると、様々な立場の社外の人と接触する機会が担当者の頃よりも少なくなるので、これまでに会った人との関係を大切にする必要がある。
- D. 人は基本的に、何かを提供すれば何かを返さなければと思うので、人脈を作るには相手の欲しがっているものを提供することが効果的である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 50] プレイングマネージャーが立てるべきスケジュールについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は営業店全体の目標や進捗状況を俯瞰できるため、今期成約しなくてはならないものについては、まずは実績化する時期を定めるべきである。
- B. 人脈やスキルを使った新たな案件のルート作りを計画に組み込むことは、管理者にしかできない業務といえ、色々な業者や関係者と良好な関係を作っておくと、より確度の高い案件が持ち込まれる可能性が高くなる。
- C. 効果的なスケジュールの立て方として、月の前半は成約を実現させたい案件や新たな案件のルートづくり、後半は営業店全体の目標や進捗状況を踏まえたものにするるとよい。
- D. 管理者は、目標達成のために帰店がいつも遅くなってでも、優先度の高いお客様との面談に対応する姿勢を部下に見せるとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

