

信用事業管理者

解説編の利用にあたって

1. 試験問題は、弊社ホームページに掲載中の別ファイルをご利用下さい。
2. 解説に、2024年度の通信テキストの参照ページを記載していますが、今後、通信テキストの改訂により参照ページが変更になる可能性がありますので、ご注意ください。
3. 試験問題と解説は、試験実施日を基準にしておりますので、勉強にあたっては、その後の「法令・規則・制度等」の改正、変更にご注意下さい。

照会先

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-11

アグリスクエア新宿 9F

農林中金アカデミー研修企画部

TEL 03-6457-8926

目 次

	ページ	正答率
問 1 担当者と管理者の違い……………	1	68.4 %
問 2 管理者に求められるスキル……………	2	96.7 %
問 3 業務経験の棚卸の方法……………	3	48.3 %
問 4 棚卸の質を高める切り口……………	4	69.0 %
問 5 棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識……………	5	71.8 %
問 6 管理者に必要なビジネススキル……………	6	60.8 %
問 7 対人的側面のコンピテンシー……………	7	49.9 %
問 8 思考的側面のコンピテンシー……………	8	51.9 %
問 9 資質的側面のコンピテンシー……………	9	81.4 %
問10 不足しているスキルを補う方法……………	10	52.9 %
問11 渉外部門の管理者に求められる能力……………	11	94.9 %
問12 融資部門の管理者に求められる能力……………	12	71.2 %
問13 窓口部門の管理者に求められる能力……………	13	85.8 %
問14 初めて経験する業務への対応方法……………	14	48.1 %
問15 苦手な業務の克服……………	15	96.7 %
問16 部下の活用……………	16	57.8 %
問17 仕事の割当……………	17	90.1 %
問18 部下の進捗管理……………	18	45.5 %
問19 部下の労務管理……………	19	69.5 %
問20 部下の人事考課……………	20	93.6 %
問21 部下の指導・育成……………	21	79.4 %
問22 コンプライアンスの徹底……………	22	22.1 %
問23 ハラスメントの防止……………	23	77.4 %
問24 事務手続上の留意点……………	24	43.0 %
問25 口座開設時の注意点……………	25	14.0 %
問26 代筆、委任状・代理人届の取受け……………	26	58.0 %
問27 払戻しにおける留意事項……………	27	72.0 %
問28 高齢者名義の預金への対応、相続預金の払戻し……………	28	20.9 %
問29 預金の差押え、振込みの取消……………	29	35.1 %
問30 融資可否の判断と謝絶、融資先の査定……………	30	71.5 %
問31 融資先のモニタリング、業績悪化先への対応……………	31	41.7 %
問32 預かり資産業務の留意事項……………	32	53.9 %
問33 預かり資産販売後のアフターフォロー……………	33	88.3 %
問34 営業店における業務の効率化……………	34	93.4 %
問35 ステップアップに必要なスキル……………	35	25.4 %
問36 職場環境の向上……………	36	80.4 %
問37 部下の状況を見極める方法……………	37	74.3 %
問38 仕事が遅れている部下への対応……………	38	80.4 %
問39 訪問計画の立案……………	39	52.2 %
問40 プレイングマネージャーとしての活動……………	40	66.4 %
問41 プレイングマネージャーのスケジュールの立て方……………	41	72.5 %
問42 若手行職員とのコミュニケーション……………	42	23.2 %
問43 若手行職員への指示・指導……………	43	50.1 %
問44 部下のメンタルケア……………	44	69.2 %
問45 パート職員のモチベーション向上……………	45	91.9 %
問46 パート職員と接する際のポイント……………	46	80.9 %
問47 パート職員や再雇用者への対応……………	47	44.5 %
問48 商品や手続きの理解……………	48	69.2 %
問49 商品知識の習得……………	49	73.3 %
問50 人脈を活用した情報収集……………	50	80.4 %

担当者と管理者の違い

〔問 1〕 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. 優秀な担当者が管理者になり、目標達成や業務すべてを一人でこなせば、組織全体が機能することになる。
- B. 管理者は、自分に課せられた数字が達成できているかや、業務を正確にこなせているかが重視され、組織全体の目標が未達に終わっても十分な仕事をしたといえる。
- C. 管理者は、部下を自分の思い通りに動かすために、働きやすい職場作りを行う必要がある。
- D. 管理者には、組織内の人すべてが円滑に仕事をできるようにすることが求められており、部下に対しての管理(進捗, 行動など)や、模範となる自身の行動管理も必要である。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (3)

正解率 68.4%



解 説

- A. 管理者が一人で組織全体の目標や業務全てをこなそうとしても、協調性が失われて担当者がやる気を失うなど悪い方向へ物事が進み、組織全体が機能することはない。よって適切ではない。テキスト 1,P14-15,「2 担当者と管理者の違いを理解しておこう」参照。
- B. 管理者は、組織全体を考えて行動しなければならず、組織の目標が未達に終われば十分な仕事をしたとはいえない。よって適切ではない。テキスト 1,P14-15,「2 担当者と管理者の違いを理解しておこう」参照。
- C. 働きやすい環境を作るのは、部下を思い通りに動かすためではなく、前向きに、モチベーションを高く持って、能力を最大限に発揮できるようにするためである。よって適切ではない。テキスト 1,P15-17「●部下の支援をして「輝かせる」ことが管理者には大切」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P17-18,「●上司と部下双方から信頼され情報が集まる環境を作る」参照。

以上のことより、適切でないものは A. と B. と C. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

管理者に求められるスキル

〔問 2〕 管理者に求められる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. 管理者自身にも個人としての営業目標が課され、プレーヤーとしてこれを達成することが求められる。
- B. パート職員が事務手続き上のミスをした場合、注意すると萎縮してモチベーションが下がり、ミスを誘発することもあると考えられるため、注意してはならない。
- C. 預かり資産のセールスをする部下への同行訪問において、セールスするのは部下であるため、管理者は、商品の仕組みや詳細な内容まで把握し、お客様に誤解のないよう分かりやすく説明する状態にしておく必要はない。
- D. 若手行職員には、自分自身が厳しく指導された経験をそのまま部下に対して指導することにより、パフォーマンスの向上が期待できる。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (1)

正解率 96.7%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P19,「3 管理者には多彩なスキルが求められる」参照。
- B. 事務手続き上のミスが発生した場合、ミスをした相手が誰であろうと、ミスを重ねないようにしっかり注意する必要がある。よって適切ではない。テキスト 1,P21-22,「●仕事が遅れている部下への対応も求められる」参照。
- C. セールスするのが部下とはいえ、お客様に誤解のないよう、説明することが求められており、何かあったときに管理者も「説明できる状態」になければならない。よって適切ではない。テキスト 1,P20,「●万一に備えて「説明できる状態」を整えておこう」参照。
- D. 自身が経験したことをそのまま部下に対して実践してしまうと、パフォーマンスの低下を招く可能性もある。よって適切ではない。テキスト 1,P22-23,「●若手行職員に応じた細心の配慮が必要に」参照。

以上のことより、適切なものは A. の 1 つであり、(1) が本問の正解である。

業務経験の棚卸の方法

〔問 3〕 業務経験の棚卸の方法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. 入行以来携わった数々の業務を自分のキャリアとするためには、業務の棚卸を行い、何を体験し、その結果どのような成長につながったかを明らかにする必要があるが、その際には、「自分史」という形で、就業後の出来事をまとめることも有効である。
 - B. 「自分史」は行動を起こした動機や結果よりも、単に事実だけを書き連ねるほうが、キャリアの方向性を考える土台にできる。
 - C. 成功体験や失敗体験の記録をエピソードとして残すときは、後で読み返して情報が足りなかったことがないよう、「ジョハリの窓」という手法を活用して記述することが有効である。
 - D. より的確な自己理解に近づくため、自分のことを積極的に他人に話して、他人が知っている自分と、自分が知っている自分とのギャップを解消していくとよい。
- (1) 1 つ
 (2) 2 つ
 (3) 3 つ
 (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 48.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P29-30,「●就業後の出来事について見つめ直してみよう」参照。
- B. 「自分史」は単に事実だけを書き連ねるのではなく、行動を起こした動機や結果を見て感じたことなども記しておくといよい。よって適切ではない。テキスト 1,P30-33,「●行動を起こした動機や結果を見て感じたことも記入しておこう」参照。
- C. 過去の成功体験や失敗をまとめるときは「ジョハリの窓」ではなく、「STAR 手法」(Situation (状況), Task (課題), Action (行動), Result (結果) の 4 つの側面でまとめること) を活用することが有効である。ジョハリの窓は自分でも気づかなかった深い自己分析が可能となる手法である。よって適切ではない。テキスト 1,P30-33,「●行動を起こした動機や結果を見て感じたことも記入しておこう」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P33-36,「●自身の強みや弱みを発見しマネジメントに活用」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. と C. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

棚卸の質を高める切り口

〔問 4〕 棚卸の質を高める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、経験から学ばない人は、内省的な観察(現実に関わったことを客観的に振り返り自分を見つめ直すこと)から、概念化(物事を抽象化し、体系的に整理すること)のプロセスを踏んでいないことになる。
- (2) 心理学の専門家マーシアが提唱する「自我同一性地位」の理論では、その人の職業観が確立しているか否かを調べるために、「危機」と「傾倒」の2つの概念を利用すると提唱している。
- (3) 心理学者エドガー・シャインが提唱する「キャリア・アンカー」(長期的な職業生活において、よりどころとなるもの)の理論では、キャリア・アンカーを8つに分類するが、8タイプそれぞれの要素を複数持っている人はまれで、特定のタイプだけを持っている人が普通である。
- (4) 興味と能力は密接に関連していると考えられており、シャインもその著書『キャリア・ダイナミクス』の中で、相互に作用し合っていると述べている。

正解 (3)

正解率 69.0%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P38,「2 こんな切り口を用いて棚卸の質を高めよう」参照。
 - (2) 適切である。テキスト 1,P38-40,「①自分らしさが発揮できた業務とそうでない業務」参照。
 - (3) 「キャリア・アンカー」の理論では、キャリア・アンカーを8つに分類するが、8タイプそれぞれの要素を複数持っている人が大半で、特定のタイプだけを持っている人はまれである。よって適切ではない。テキスト 1,P40-41,「②習熟するにつれ満足度が向上した業務とそれほど満足度が高まらなかった業務」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 1,P42-43,「④興味を持って取り組めた業務とそうでない業務」参照。
- 以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識

〔問 5〕 棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識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、「管理する人」を指すマネージャーであると同時に、「導く人」であるリーダーとしての役割も果たさなければならない。
- B. 人材マネジメントにおける部下の育成と評価、査定については、「業務目標」と「能力開発目標」を設定し、そのプロセスをフォローしていくことがポイントである。
- C. 「SL (シチュエーション・リーダーシップ) 理論」では、マネジメントする人間がどのような資質を持っているかが重要であり、管理者の成熟度の状況に応じて育成・評価・管理を変えろという考え方である。
- D. プレーイングマネージャーであれば、プレーヤーとしての業務を行う時間帯とマネジメント業務を行う時間帯を峻別し、時間管理することが有効である。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (1)

正解率 71.8%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P46-47,「1 棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P48,「②人材マネジメント」参照。
- C. SL (シチュエーション・リーダーシップ) 理論は、マネジメントする人間の資質ではなく、部下の成熟度によって、どのようなリーダーシップを取るのが望ましいかが異なるという考え方である。よって適切ではない。テキスト 1,P49-50,「●管理と育成を上手く活用して担当者を育てる」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P52-53,「●プレーヤーとマネージャーで業務を行う時間帯を分ける」参照。

以上のことより、適切でないものは C. の 1 つであり、(1) が本問の正解である。

管理者に必要なビジネススキル

〔問 6〕 管理者に必要なビジネススキル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) ロバート・カッツ教授によると、管理者に必要なビジネススキルは、テクニカルスキル、ヒューマンスキル、コンセプチュアルスキル、コミュニケーションスキルの4つに分類される。
- (2) コンセプチュアルスキルは、自分が関わる業種や職種・専門分野の仕事を満足に動かしていくスキルである。
- (3) 監督者層、管理者層、経営者層と階層が上がるにつれ、テクニカルスキルの重要度が相対的に下がり、ヒューマンスキルの重要度が高まると考えられている。
- (4) 高い業績を上げた人に共通して見られる行動特性を「コンピテンシー」といい、このコンピテンシーを行動基準や評価基準に活用することにより、自分自身の行動の質を上げることが可能である。

正解 (4)

正解率 60.8%



解 説

- (1) ロバート・カッツ教授によると、管理者に必要なビジネススキルはテクニカルスキル、ヒューマンスキル、コンセプチュアルスキルの3つに分類される。コミュニケーションはヒューマンスキルの1つである。よって適切ではない。テキスト 1,P54-55, 「2 管理者に必要なスキルを理解しよう」参照。
- (2) コンセプチュアルスキルは、経営理念や戦略策定、意思決定、そして戦略実行、PDCAサイクルの管理など、マネジメントに関する能力である。よって適切ではない。テキスト 1,P54-55, 「2 管理者に必要なスキルを理解しよう」参照。
- (3) テクニカルスキルは階層が上になるにつれて重要度は徐々に減少する。一方、ヒューマンスキルは階層を問わず一定の割合で必要である。よって適切ではない。テキスト 1,P54-55, 「2 管理者に必要なスキルを理解しよう」参照。
- (4) 適切である。テキスト 1,P56, 「●コンピテンシーの活用により行動の質を上げることが可能」参照。

以上のことより、適切なものは(4)であり、(4)が本問の正解である。

対人的側面のコンピテンシー

〔問 7〕 対人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. 部下を動かすために、上司が指示や命令ばかり出しているケースでは、上司の「対人影響力」は高いと評価される。
- B. 上司は、部下を成長させることが重要な職務であり、適切に動機づけ、本人をやる気にさせる「集団活性化力」も求められる。
- C. 相手の感情や言動の真意を敏感に察知し、ねぎらいや感謝の言葉を伝えて、思いやりのある対応を示す姿勢こそが、「対人感受性」として重要となる。
- D. 管理者は、部下から挙がってきたどんな些細な意見でも、一度は俎上に載せて検討を加えるという「多様性受容」の姿勢が求められる。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (3)

正解率 49.9%



解 説

A. 対人影響力とは、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、個人や集団に対し浸透を図り、方向づけをして導く能力である。指示や命令ばかり出しているケースは対人影響力とはいえない。よって適切ではない。テキスト 1,P58-59,「①対人影響力」参照。

B. 適切である。テキスト 1,P59-60,「②集団活性化力」参照。

C. 適切である。テキスト 1,P62-63,「④対人感受性」参照。

D. 適切である。テキスト 1,P63-64,「⑤多様性受容」参照。

以上のことより、適切なものは B. C. D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

思考的側面のコンピテンシー

〔問 8〕 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. 管理者としては、問題の全体像をとらえ、全体最適の視点から解決策を考え、問題が発生しない状態を作り上げることが求められる。
- B. 管理者は、同時並行的に発生している様々な問題について、それぞれの問題がまったく無関係に生じているものと考えて、1 つひとつ解決を図っていく「問題分析力」が求められる。
- C. 与えられた任務を確実に進めるためには、メンバーの仕事を適宜点検し、状況が変わった場合にはそれに合わせて軌道修正するという、「実行管理力」が求められる。
- D. 管理者は、多様な選択肢に対してスピード感をもって判断を下す必要があるため、影響の範囲も考慮に入れて、主観的に検討すべきである。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 51.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P65-66,「①課題設定力」参照。
 - B. 同時並行的に発生している様々な問題について、それぞれの問題が何らかの関連性を持っていることも少なくないため、問題を掘り下げて因果関係を論理的に解明していく「問題分析力」が求められる。よって適切ではない。テキスト 1,P66-67,「②問題分析力」参照。
 - C. 適切である。テキスト 1,P68-69,「④実行管理力」参照。
 - D. 意思決定の基準は数値化するなどして極力客観的に検討できるようにする必要がある、主観的に検討すべきではない。よって適切ではない。テキスト 1,P70-71,「⑤判断力」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. と D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

資質的側面のコンピテンシー

〔問 9〕 資質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. 社会の変化スピードが速いため、かつて有効だった施策や方法論が急速に陳腐化していくことを理解し、管理者には、常に新たな方法や枠組みを打ち立てていくことが求められる。
- B. 管理者は、コンプライアンス違反にならないければ、周囲に迎合し自己の言動を無責任に変えていくなど、日和見的・迎合的な行動をとってよい。
- C. 管理者であれば、挑戦的な高いハードルを自ら課すより、確実にクリアできる目標をメンバーに公表、共有すると、周囲に良い影響をもたらす。
- D. 管理者にはストレス耐性が求められており、ストレスを感じない鈍感さやふてぶてしさを持つことが求められる。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (3)

正解率 81.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P72-73,「①革新性」参照。
- B. 管理者には、コンプライアンス違反をしない、周囲にこびることなく自分の意見を主張していける「自律性」が求められる。よって適切ではない。テキスト 1,P73-74,「②自律性」参照。
- C. 管理者には、「達成志向」という、挑戦的な高いハードルを自らに課することが求められている。自分自身に負荷をかけ続けることが、自分にも周囲にも良い影響をもたらす。よって適切ではない。テキスト 1,P74-75,「③達成志向」参照。
- D. 「ストレス耐性」は、ストレスを感じない鈍感さやふてぶてしさではなく、ストレス状況に置かれても元の状態に戻せる力のことを指す。よって適切ではない。テキスト 1,P76-77,「⑤ストレス耐性」参照。

以上のことより、適切でないものは B. C. D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

不足しているスキルを補う方法

〔問 10〕 不足しているスキルを補う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. 対人的側面に含まれる対人影響力，集団活性化力，状況対応力は，会議の場で率先して発言したり，会議の結論や決定事項に1つでも自分の意見が反映されることに挑むことで，高めることができる。
- B. 対人的側面に含まれる多様性受容は，興味を持って相手の話を聞けるかがポイントで，相手の話を否定していないか自分でチェックしてみるとよい。
- C. 課題設定力，問題分析力，判断力は，与えられた業務をこなしているだけではなかなか高まらないコンピテンシーで，自ら問題意識を持ち，問題の真因を探るという思考が習慣化できれば自然に身についてくる。
- D. 資質的側面の1つである自律性は，他人だったらこうするというシミュレーションを行い，大勢の意見を聞きそれに従うことがスキル獲得の近道である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (3)

正解率 52.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P81-82,「①対人的側面（能動的＝対人影響力，集団活性化力，状況対応力）」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P82-83,「②対人的側面(受動的＝対人感受性, 多様性受容)」参照。
- C. 適切である。テキスト 1,P83,「③思考的側面（概念化スキル＝課題設定力，問題分析力，判断力）」参照。
- D. 自律性は，大勢に惑わされて言を左右にしたり，言葉と行動が一致しない人を反面教師にして，自分だったらこうするというシミュレーションを繰り返すことがスキル獲得の近道である。よって適切ではない。テキスト 1,P83-84,「⑤資質的側面（革新性，自律性，達成志向，果敢性，ストレス耐性）」参照。

以上のことより，適切なものは A. B. C. の 3 つであり，(3) が本問の正解である。

渉外部門の管理者に求められる能力

〔問 11〕 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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 渉外部門の管理者は、大口のお客様を担当するケースや他部署の管理者への連絡・調整など、様々な役どころを同時にこなす必要がある。
- (2) 渉外部門は営業店の主力部隊であるため、本部から与えられる目標の達成が何より求められ、営業店独自の重点テーマを設定しそれを遂行していくことは避ける。
- (3) 渉外部門の管理者は、立場や役職が上になるほど、誘惑が増えて道を誤る危険性が高まることがあるため、正直さ、誠実、高潔、清廉などと訳される「インテグリティ」を備えておくべきである。
- (4) 管理者は様々な場面で意思決定を迫られるが、1つ上の立場だったらどう判断するかと視座を高めたり、第三者の目から見てどう映るかと視野を広げることとは、決断の精度を上げる1つの方法である。

正解 (2)

正解率 94.9%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P87,「対人影響力」参照。
 - (2) 部門の業績だけでなく、営業店独自の重点テーマを設定し、それを遂行していくことは、課題設定力として、渉外部門の管理者に期待されることである。よって適切ではない。テキスト 1,P87-88,「課題設定力」参照。
 - (3) 適切である。テキスト 1,P89-90,「自律性」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 1,P90-91,「果断性」参照。
- 以上のことより、適切でないものは(2)であり、(2)が本問の正解である。

融資部門の管理者に求められる能力

〔問 12〕 融資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. 融資部門の管理者には業務量の山と谷を意識して計画的に業務を割り振っていくことが求められるため、全体観を持って計画を立案していくスキルより、日次計画、週次計画など、逐一短期計画を立案していくスキルを養う必要がある。
- B. 融資部門も営業店の組織なので、融資の目標額達成に向けた責任があるため、どうしても実行したいという渉外部門に従い融資に踏み切る判断力が求められる。
- C. どんな事態にも即応できるよう、メンバーの仕事量と処理能力を見極めて、業務の偏りが発生しないよう効果的な人員配置を考えなければならない。
- D. 融資の可否を検討する際には、財務分析などの定量的な情報と、社長の経営姿勢などの定性的な情報等を勘案して総合的に判断しなければならないが、それらは数値化・定型化して杓子定規に対応できるわけではないことを理解する。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (2)

正解率 71.2%



解 説

- A. 融資部門の管理者には、業務量の山と谷を意識して、計画的に業務を割り振っていくことが求められる。そのためには、短期計画ではなく、年間計画、四半期計画、月次計画など全体観を持って計画を立案していくスキルを養う必要がある。よって適切ではない。テキスト 1,P93-94,「計画組織力」参照。
- B. 融資部門も営業店の組織なので、融資の目標額達成に向けた責任があるが、だからといって渉外部門に従って融資を実行するのではなく、適正な与信判断が求められる。よって適切ではない。テキスト 1,P94,「判断力」参照。
- C. 適切である。テキスト 1,P93-94,「計画組織力」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P94,「判断力」参照。

以上のことより、適切なものは C. と D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

窓口部門の管理者に求められる能力

〔問 13〕 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. 管理者が直接窓口の最前列に座ってお客様対応することは多くないため、周囲に対して「窓口はあなた方の仕事である」と突き放す姿勢が求められる。
 - B. ミスはミスとしてしっかり指摘し、再発防止の措置を取ったなら、後は本人が再びやる気を持って業務に集中できるように気を配る対人感受性が求められる。
 - C. お客様の資産運用ニーズに見合った商品を提案するためには、商品知識はもちろんのこと、日本の現在の経済情勢や税務の知識も必要になる。
 - D. 取引時確認を行った部下から、お客様の不自然さに関する申出があったら、管理者が逃げずに真正面から対応し、場合によっては取引を断ることが求められる。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (1)

正解率 85.8%



解 説

- A. 管理者が「窓口はあなた方の仕事」と突き放してしまうと、部下が真剣に業務に打ち込むことができなくなる可能性がある。よって適切ではない。テキスト 1,P96-97,「対人影響力」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P99,「対人感受性」参照。
- C. 適切である。テキスト 1,P99-100,「問題分析力」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P100,「自律性」参照。

以上のことより、適切でないものはA. の1つであり、(1)が本問の正解である。

初めて経験する業務への対応方法

〔問 14〕 初めて経験する業務への対応方法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. 初めて経験する業務については、まず業務の全体像をとらえ、そのうえで個別のケースに対応していく「帰納法的アプローチ」で取り組むと効率的である。
- B. 「演繹法的アプローチ」では、これまで処理したことのない特殊なケースが発生した場合、処理の方法が分からず、手も足も出ない状態に陥る可能性がある。
- C. 新しい業務を担当することになったら、「何のために当該業務は存在するか」を明確にする必要はなく、具体的なやり方を覚えたほうが合理的・効率的に業務を習得できる。
- D. 業務に関連する周辺業務などを視野に収めると業務の本質が見えなくなるため、初めて経験する業務だけを理解する。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (4)

正解率 48.1%



解 説

- A. まず業務の全体像をとらえ、そのうえで個別のケースに対応していくやり方は「演繹法的アプローチ」である。よって適切ではない。テキスト 1,P102-104,「●業務の全体像をとらえたうえで個別のケースに対応」参照。
- B. これまで処理したことのない特殊なケースが発生した場合、処理の方法が分からず、手も足も出ない状態に陥るのは「帰納法的アプローチ」である。よって適切ではない。テキスト 1,P102-104,「●業務の全体像をとらえたうえで個別のケースに対応」参照。
- C. 具体的なやり方を覚える前に「何のために当該業務は存在するか」を明確にすると、無理や無駄がないかを確認しながら業務を進められるため、合理的・効率的に業務を習得できる。よって適切ではない。テキスト 1,P102-104,「●業務の全体像をとらえたうえで個別のケースに対応」参照。
- D. 業務に関連する周辺業務などを視野に収めると、よりはっきりと業務の本質が明らかになる。よって適切ではない。テキスト 1,P102-104,「●業務の全体像をとらえたうえで個別のケースに対応」参照。

以上のことより、適切でないものは A. B. C. D. の 4 つであり、(4) が本問の正解である。

苦 手 な 業 務 の 克 服

〔問 15〕 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) 確かな答えが見つかるように、「なぜ」の問いを繰り返して、根本の原因に対して効果的な対策を検討するとよい。
- (2) 管理者として実際の問題を解決した経験は、管理者固有の経験であり、それを組織の問題解決に応用することはできない。
- (3) ある分野で優秀であれば、別の分野でも優秀であるといえるため、その担当者には負担を負ってもらうというのも適切なマネジメントである。
- (4) 管理者として組織を任された以上、部下の長所を伸ばす育成よりも、欠点をなくす努力を行うほうが大切である。

正解 (1)

正解率 96.7%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P105-106,「2 苦手な業務をどのように克服するか」参照。
- (2) 管理者が、必要なコンピテンシーを使って実際の問題を解決することを経験すれば、今度はメンバーと一緒にになって組織の問題解決にも応用ができる。よって適切ではない。テキスト 1,P105-106,「2 苦手な業務をどのように克服するか」参照。
- (3) ある分野で優秀な人はどの分野でも優秀であると誤解し、相手に思わぬ負担を強いてしまうことがある。これではメンバーはたまったものではない。よって適切ではない。テキスト 1,P106-107,「●部下の欠点をなくすこと以上に長所を伸ばすことが大切」参照。
- (4) 部下が持っている欠点をなくす努力も必要になるが、長所を伸ばす育成のほうがはるかに大切である。よって適切ではない。テキスト 1,P106-107,「●部下の欠点をなくすこと以上に長所を伸ばすことが大切」参照。

以上のことより、適切なものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

部 下 の 活 用

〔問 16〕 部下の活用について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から 1 つ選びなさい。

- A. 異動により異なる部署に配属された管理者は、前任者から業務を引き継ぎ、人事評価など管理者固有の業務も含めた各業務をメンバーと相談しながら共同で実施する。
- B. 異なる部署に管理者として着任した際はメンバー全員と面談を行うが、そこでは自分の方針を伝えるのは避け、相手の不満や改善点のヒアリングに徹する。
- C. 業務担当者が一人ずつしかいない場合、暫定的に以前の担当者をサブ担当に任命しておくと、着任早々の立ち上がりをスムーズにすることができる。
- D. 部下に教わる場合は、自分を知ってもらう機会であると同時に、部下の業務に対する習熟度や教え方の巧拙、仕事に対する姿勢を理解する絶好の機会となる。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 57.8%



解 説

- A. 管理者は、人事評価などの管理者固有の業務は自力で何とかしなくてはならない。よって適切ではない。テキスト 1,P108-109,「3 部下を活用して苦手な業務等に対応する」参照。
- B. 相手の持っている不満や改善点を聞き出すだけでなく、自分の方針を伝えて協力を求めることもある。よって適切ではない。テキスト 1,P108-109,「3 部下を活用して苦手な業務等に対応する」参照。
- C. 適切である。テキスト 1,P109-111,「3 部下を活用して苦手な業務等に対応する」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P109-111,「●業務を教えてもらう過程で部下の習熟度が分かる」参照。

以上のことより、適切でないものは A. B. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

仕 事 の 割 当

〔問 17〕 仕事の割当について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から 1 つ選びなさい。

- A. 組織について定めた規定には、営業店で決められることや本部に確認しないと決められないことなどが定められており、これらも考慮に入れて仕事の割当を考える必要がある。
- B. 渉外課においては、実績を上げる最も効果的な人員配置として、仕事ができるメンバーに案件を集中させることが有効である。
- C. 新たに課を率いる立場になった場合、前任課長がメンバーの資質をくみ上げたうえで配置を決め、切り盛りしてきた枠組みがあるため、その仕事の割当を変えることはできない。
- D. メンバーの推進意欲と自己啓発意欲という 2 つの要素を把握し適性を確認するなど、メンバー一人ひとりの性格を把握し、これからどのように育てていくかを考える必要がある。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 90.1%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P8,「2 仕事の割当はどのように行うか」参照。
- B. 極端な能力差があったとしても、一人に案件を集中するような運営は無理が生じる。よって適切ではない。テキスト 2,P10-13,「●支店長の考えと異なった運営をすると止められることも」参照。
- C. 業務分担の変更は必ずしも良い方向に出るとは限らないが、何かを変えることで人の心は必ず変化し、仕事の見直しを働きかけることで、課の業績、ひいては営業店や金融機関全体の業績向上に結びつく可能性がある。よって適切ではない。テキスト 2,P13-15,「●引継ぎは書面だけでなく口頭でも行うことが重要」参照。
- D. 適切である。テキスト 2,P15-17,「●仕事の割当ではメンバーの性格を把握することが必要」参照。

以上のことより、適切でないものは B. と C. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

部 下 の 進 捗 管 理

〔問 18〕 部下の進捗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. 営業店の目標は本部が各営業店の数字を決めたうえで、営業店では実現可能性などを検証し、実現不可能な場合は本部に下方修正を申し入れるなどして決定する。
- B. 実際にメンバーが計画策定に参加するのとそうでないのとでは業務への取組意識に差が出るため、毎期の業績目標の設定作業にはできるだけ多くのメンバーを参加させる。
- C. 管理職への昇格要件となる業務習得状況や、各種の検定試験や F P などの資格取得状況については、自己啓発の一環でもあり、管理職は関与せずメンバー個人に管理を任せる。
- D. 管理職が管理するのは、メンバーの業務態度や効率であり、お客様対応や事務手続きの案件の進捗はメンバーが管理する。

- (1) 0 (すべて適切でない)
- (2) 1 つ
- (3) 2 つ
- (4) 3 つ

正解 (3)

正解率 45.5%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P18-19「●自転車店の目標達成に向けて営業店を運営する」、P20-21、「●業績目標を設定する際にはメンバー全員を参加させよう」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P20-21、「●業績目標を設定する際にはメンバー全員を参加させよう」参照。
- C. 一般行職員の業務習得状況や資格取得状況について管理するのは、管理者の重要な役割の 1 つである。よって適切ではない。テキスト 2,P21-23、「●コンプライアンスは朝礼などで徹底する必要がある」参照。
- D. 管理職が管理するのは、お客様対応や事務手続きの案件の進捗と、メンバーの業務態度や効率の両方である。よって適切ではない。テキスト 2,P24-26、「●ミーティングは必ず行いメンバーに参加意識を持たせる」参照。

以上のことより、適切なものは A. と B. の 2 つであり、(3) が本問の正解である。

部 下 の 労 務 管 理

〔問 19〕 部下の労務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. 金融機関の営業店においては、1 つの課をまとめていく課長職が、早朝出勤を命じたり、午後 4 時に仕事を切り上げて帰宅を許可するなど柔軟に労務管理ができる。
- B. 法令は大きく公法と私法の 2 種類に分けられ、労働者の働く条件を規定した労働基準法は私法に該当する。
- C. 労働基準法は、企業が最低限守るべき基準であるが、労働基準法の規定に基づいて企業と従業員代表が時間外労働等の労働条件について合意したことを記録する文書を 36 協定という。
- D. 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害は、パワーハラスメントに該当する。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (2)

正解率 69.5%



解 説

A. 金融機関の営業店では、課長と支店長、場合によっては本部の労務担当部署の許可や届出が必要となり、課長が独断で柔軟に労務管理ができることはない。よって適切ではない。テキスト 2,P28-29,「4 部下の労務管理はどのように行うか」参照。

B. 労働基準法は私法ではなく、公法である。よって適切ではない。テキスト 2,P29-30,「労務関連の法令等の理解」参照。

C. 適切である。テキスト 2,P29-31,「労務関連の法令等の理解」参照。

D. 適切である。テキスト 2,P31-32,「働きがいのある職場作り」参照。

以上のことより、適切なものは C. D. であり、(2) が本問の正解である。

部 下 の 人 事 考 課

〔問 20〕 部下の人事考課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) 公正かつ透明な人事考課を行うためには、メンバー個人を冷静に見つめ、そのメンバーの将来像を自分なりに描いて育てていく姿勢を持ち、メンバー同士比較をして優劣を決めて評価することが求められる。
- (2) 業績評価においては、その期待水準や難易度といった調整要素を入れることは避け、目標への達成度どおりに評価することが求められる。
- (3) 能力評価は、業績評価に限りなく近くなることが求められ、両者の間にズレが出てくることはない。
- (4) 取組姿勢や態度などを見る情意評価は、ほかの評価と異なり概念があいまいなため、不公平な査定とならないよう特に注意が必要となる。

正解 (4)

正解率 93.6%



解 説

- (1) メンバー同士比較をして優劣を決めることは、不信感を抱きやすい考課スタンスである。よって適切ではない。テキスト 2,P37-38,「●日頃から人事考課の目線でメンバーの仕事を見よう」
 - (2) 業績評価においては、必要以上に調整要素を入れないよう注意する必要があるが、目標設定時に意欲をもって目標を高めに設定していたかどうかなどを検証してみる必要はある。よって適切ではない。テキスト 2,P38-40,「業績評価」参照。
 - (3) 被考課者が置かれた環境やそれまでの業務経験、家庭事情などで、能力評価と業績評価の間にズレが生じることはある。よって適切ではない。テキスト 2,P40,「能力評価」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 2,P40-43,「情意評価」参照。
- 以上のことより、適切なものは(4)であり、(4)が本問の正解である。

部 下 の 指 導 ・ 育 成

〔問 21〕 部下の指導・育成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. 人材育成は、管理者にとって営業推進および事務管理の次に取り組むべき課題である。
 - B. 若手行職員の成長はすぐに課の業績に反映されるものではないため、若手行職員の指導に手を煩わせるよりは、その分を自分の案件処理に充てたほうがよい。
 - C. 毎日のミーティングで若手行職員に司会を任せるのはプレゼンテーションスキルを身につけるのに有効だが、ミーティングは若手行職員がプレッシャーを感じないよう朝礼の形で始業時に限り行う。
 - D. 管理者である以上、部下の指導や育成は自分一人の肩にかかっていると考え、一人で取り組む。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (4)

正解率 79.4%



解 説

- A. 人材育成は管理者にとって営業推進や事務管理に匹敵する課題である。よって適切ではない。テキスト 2,P44,「6 部下の指導・育成はどのように行うか」参照。
- B. 若手行職員の成長は短期間で確認できるものではなく、すぐに課の業績に反映されるものではないが、地道に指導していく場合とそうでない場合とでは、一定期間経過後に課や営業店全体の実力が大きく変わってくるので、若手行職員の指導に取り組まなければならない。よって適切ではない。テキスト 2,P47 - 48,「●若手を指導できるかどうかで営業店の実績が変わってくる」参照。
- C. 若手行職員にミーティングの司会を任せることで、比較的プレッシャーを感じずにプレゼンスキルを習得するのに効果があるが、それは朝礼の形で始業時に行うのに限定されるものではなく、日中のミーティングでもよい。よって適切ではない。テキスト 2,P48-50,「●ミーティングでは若手行職員に司会を任せよう」参照。
- D. 部下の育成は、管理者一人でやるものではなく、ミーティングや会議、普段の実務の中で教えられること、ほかの課との連携で教えられることもある。よって適切ではない。テキスト 2,P50-51,「●部下の行動を観察し適性を把握しておこう」参照。

以上のことより、適切でないものは A. B. C. D. の 4 つであり、(4) が本問の正解である。

コンプライアンスの徹底

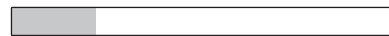
〔問 22〕 コンプライアンスの徹底について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. コンプライアンスは、法令とそれに準じた当局の通達、社会通念上当然に求められる規範を守ることに加え、金融機関の定款、内部で定めた企業理念、業務マニュアル、各種規則を守ることであり、基本的な執務態度までは含まれない。
- B. 口座開設時などに行う取引時確認は、犯罪収益移転防止法に基づいて行うが、管理者は個別の事務手続きだけでなく、背景や根拠となる法令を説明できるようにしておくことが必要である。
- C. 消費者契約法では幅広いリスク商品の取扱い、金融機関の内部統制強化や罰則の適用について定めており、商品説明時にはこの法律を意識する必要がある。
- D. 融資取引や預金、預かり資産取引では独占禁止法の「優越的地位の濫用」に注意するが、営業店でこれに疑われる行為があった場合、独占禁止法違反の認定は金融機関の所管部署が審決する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (1)

正解率 22.1%



解 説

- A. 管理者が部下に徹底しなければならないのは基本的な執務態度であり、これがいろいろな法律や規則で定められたコンプライアンスの基本となる。よって適切ではない。テキスト 2,P53-54,「●すべての行職員にコンプライアンスの基礎事項を覚えてもらおう」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P56,「取引時確認の徹底」参照。
- C. 幅広いリスク商品の取扱い、金融機関の内部統制強化や罰則の適用について定めているのは「金融商品取引法」である。よって適切ではない。テキスト 2,P56-57,「商品説明義務の徹底」参照。
- D. 独占禁止法違反の認定は公正取引委員会による審決でなされる。よって適切ではない。テキスト 2,P59-60,「優越的地位の濫用の防止」参照。

以上のことより、適切なものはB. の1つであり、(1) が本問の正解である。

ハラスメントの防止

〔問 23〕 ハラスメントの防止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. ダイバーシティの波や働き方改革などを無視してきた職場では、ハラスメント事案がいつ起きても不思議ではない。
- B. 職場で行われる懇親会等への半強制参加、一気飲み、二次会やカラオケでのデュエット勧誘は、本人が断ってこなければ、ハラスメントにはあたらない。
- C. パワハラを避けるための指導のコツとして、本人の発奮を促すため、同僚や後輩などの能力やスキルと比較しながら何が劣っているかわかりやすく伝えることがある。
- D. 管理者は、パワハラを恐れすぎず、時には部下をしっかり指導するという、バランスあるコミュニケーションが求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 77.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P61,「●ハラスメントはコンプライアンス違反で厳罰化へ」参照。
 - B. 懇親会等への半強制参加、一気飲み、二次会やカラオケでのデュエット勧誘は、アルコールが絡む職場のハラスメント事案として挙げられる。本人が断らなくても、断ることができないという状況もあるため特に注意する必要がある。よって適切ではない。テキスト 2,P61-62,「●多様化するハラスメントの実態」参照。
 - C. 指導にあたり、ほかの職員と比較することは自尊心を傷つけることにつながる。よって適切ではない。テキスト 2,P62-64,「●「かりてきたねこ」で部下を叱る」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P64-65,「●叱るときは自分を主語にして傾聴する」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. C の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

事務手続上の留意点

〔問 24〕 事務手続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. 事務ミスについては、リスク管理の視点から、半年や 1 年などいくつかのスパンで、課全体で意見を出し合いながら改善を続けていくことが望まれる。
- B. 事務手続きについては逐一改訂され、それが通達や連絡文書で営業店に届くが、不明点があれば管理者が自分なりに解釈し、その解釈をメンバーと共有する。
- C. クレームの中には、金融 ADR となり紛争解決機関を通して解決しなければならないものもあり、管理者には幅広い知識と柔軟な対応が求められる。
- D. 営業店の運営において、個人情報 は外部に漏れないように厳重に管理することが求められるが、その責任者は管理者となる。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (3)

正解率 43.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P68-69,「①事務ミスへの対応」参照。
 - B. 通達や連絡文書は管理者が変更内容を理解したうえで営業店内に徹底する必要があるが、不明点に気づいたら本部に照会したり、支店長の指示で確認しなければならない。自分なりの解釈で営業店内に徹底するのはリスクがある。よって適切ではない。テキスト 2,P69 – 70,「②部下への連絡の徹底」参照。
 - C. 適切である。テキスト 2,P70,「③お客様への対応」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P70-71,「④情報管理の徹底」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. C. D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

口座開設時の注意点

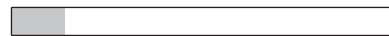
〔問 25〕 口座開設時の注意点について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 反社会的勢力の関係者と同一人物であれば口座開設には応じられないが、その際には部下にはっきりと表明させ、警察等の協力を仰ぐよう指示する。
- B. 遠隔地の店舗で口座を開設することは不自然なため、「近い将来転勤で当地に引っ越してくる」など事情が納得できる場合であっても、口座開設は拒絶すべきである。
- C. 口座開設にあたっては、各金融機関が非居住者の金融口座情報を報告し、各国の税務当局がそれら非居住者(自国において申告納税義務がある者)の情報を把握する「FATCA」というルールがあり、これに基づく確認を行うことが求められる。
- D. 厳格な取引時確認が求められる外国 P E P s (Politically Exposed Persons) に該当するのは外国人であり、日本人は外国 P E P s に該当することはない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (4)

正解率 14.0%



解 説

- A. 反社会的勢力への対応については、危険性が伴う懸念もあり、部下に任せず管理者自らが対応する必要がある。よって適切ではない。テキスト 2,P72-73, 「①反社会的勢力関係者の口座開設申込」参照。
- B. 居住地も勤務先もエリア外の遠隔地であっても、口座開設の事情が納得できる場合については申込に応じて差し支えないと考えられる。よって適切ではない。テキスト 2,P73, 「②遠隔地居住者の口座開設申込」参照。
- C. 各金融機関が非居住者の金融口座情報を報告し、各国の税務当局がそれら非居住者(自国において申告納税義務がある者)の情報を把握するルールは「CRS」(Common Reporting Standard)である。FATCA は、米国の外国口座税務コンプライアンス法であり、米国市民・米国居住者の金融口座情報を報告する制度である。よって適切ではない。テキスト 2,P73-74, 「③FATCA / CRS」参照。
- D. 外国 PEPs とは、㊦外国における重要な公的地位を有する者、㊧過去に当該地位にあった者、㊨これらの親族などを指し、日本人であっても該当する可能性がある。よって適切ではない。テキスト 2,P74-75, 「⑤外国 PEPs への対応」参照。

以上のことより、適切でないものは A. B. C. D. の 4 つであり、(4) が本問の正解である。

代筆，委任状・代理人届の取受け

〔問 26〕 代筆，委任状・代理人届の取受け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. やむを得ない事情によって代筆を依頼された場合，担当者が窓口でのお客様の様子や代筆を要請された理由を踏まえて可否を判断する。
- B. 預金者が同居する家族に依頼して代筆してもらっているようであれば，家族に預金取引の代理人になってもらうことが有効である。
- C. 預金者本人に代わって預金取引を行う場合，管理者としては，委任状や代理人届を取り受けたうえで，代理人取引が必要とされる理由や事情について聞き取り，それが納得できるものかどうかを判断する必要がある。
- D. 委任状や代理人届の提出を受けた場合であっても，管理者は電話等の手段によって直接預金名義人本人に委任内容について意思確認する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (3)

正解率 58.0%



解 説

A. お客様から，やむを得ない事情によって代筆を依頼された場合，管理者が状況を判断して適切に対応する必要がある。よって適切ではない。テキスト 2,P75-76,「②伝票の代筆」参照。

B. 適切である。テキスト 2,P75-76,「②伝票の代筆」参照。

C. 適切である。テキスト 2,P77-78,「③委任状・代理人届の取受け」参照。

D. 適切である。テキスト 2,P77-78,「③委任状・代理人届の取受け」参照。

以上のことより，適切なものは B. C. D. の 3 つであり，(3) が本問の正解である。

払戻しにおける留意事項

〔問 27〕 払戻しにおける留意事項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. 振り込め詐欺等の疑いのある取引を窓口で発見した場合には、管理者が担当者に代わってお客様に聴取する必要がある。
- B. 預金者の家族が預金者に代わり来店したとき、大口の払戻しや預金残高とほぼ同額の払戻請求、窓口での態度が不自然な場合、担当者が形式要件のチェックを行い、それが問題なければ払戻しに応じる。
- C. 届出印が押された払戻請求書等とともに預金通帳・証書の提出を求め、その持参者に善意・無過失で払戻しした場合、それが無権利者であったなら金融機関は免責されない。
- D. 便宜払いは、預金者・取引先との確固たる信頼関係と厳正な本人確認を前提としており、管理者には慎重な対応が求められる。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 72.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P78-79,「④預金者本人による多額の払戻し」参照。
 - B. 管理者は、大口の払戻しや預金残高とほぼ同額の払戻請求、窓口での態度が不自然な場合には、担当者による形式要件のチェックに加えて、預金者が来店できない事情、払い戻した現金の用途等の確認や必要であれば預金者本人と連絡を取って、来店者に払戻しを依頼した事実を確認すべきである。よって適切ではない。テキスト 2,P79-80,「⑤口座名義人の妻などによる払戻し」参照。
 - C. 届出印の押された払戻請求書等とともに通帳・証書の提出を求め、その持参者に善意・無過失で払戻しした場合、預金約款等で金融機関は免責される。よって適切ではない。テキスト 2,P80-82,「⑥通帳を持参していないお客様への払戻し」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P80-82,「⑥通帳を持参していないお客様への払戻し」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. C. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

高齢者名義の預金への対応，相続預金の払戻し

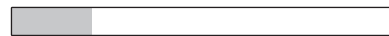
〔問 28〕 高齢者名義の預金への対応および相続預金の払戻しの留意点について述べた次の文章のうち，適切なものはいくつあるか，(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 預金者の子から，預金者が認知症であることを理由に「預金者本人が来店しても払戻しをしないで欲しい」と申出があった場合，まずは預金者が制限能力者の登記を受けているか確認し，登記されていれば支払停止に応じる。
- B. 預金者が死亡した場合，法律上，故人の財産はすべて死亡と同時に全相続人の共有財産と見なされ，預金もほかの資産と同様，遺産分割の対象になる。
- C. 預金者が死亡していたことを知らずに来店者に預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の落ち度がなく，所定の手続きに従って払い戻していても，無効な払戻しとして金融機関が責めを負うことになる。
- D. 被相続人の遺言書がある場合には原本の提示を受けるが，その際，公正証書遺言以外は家庭裁判所の検認済証明書が必要となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (2)

正解率 20.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P82-83,「ケース① 預金者の息子から「父は認知症のため来店しても払戻しはしないでほしい」と申出があった」参照。
 - B. 適切である。テキスト 2,P85-87,「⑧相続預金の払戻し」参照。
 - C. 預金者が死亡していたことを金融機関が知らずに預金を払い戻しても，死亡を知らなかったことについて金融機関側の落ち度がなければ，所定の手続きに従って払い戻している限り，有効な払戻しとして金融機関が責めを負うことはない。よって適切ではない。テキスト 2,P85-87,「⑧相続預金の払戻し」参照。
 - D. 公正証書遺言と，法務局で保管された自筆証書遺言以外は，家庭裁判所の検認済証明書が必要となる。よって適切ではない。テキスト 2,P85-87,「⑧相続預金の払戻し」参照。
- 以上のことより，適切なものはA. B. の2つであり，(2)が本問の正解である。

預金の差押え、振込みの取消

[問 29] 預金の差押えおよび振込みの取消手続き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. 預金口座への差押命令を受けた場合には、①速やかな支払停止措置の実行、②差押債務者と預金口座名義人の同一性の確認、③預金口座名義人の承諾の確認について注意する。
- B. 差押命令が送達された時点と預金が払い戻された時点のズレがわずかな場合や、預金の払戻しが金融機関にとってやむを得ない事情があったと認められる場合であっても、金融機関が免責されることはない。
- C. 内国為替取引においては一度取り組んだ振込取引を取り消すための手続きが定められており、振込依頼人には「電文(為替通知)の取消し」が、仕向金融機関には「組戻し」がそれぞれ認められている。
- D. 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、振込を取り消すよう依頼された場合、受取人の同意が得られなければ振込資金は返却されないこと、その場合でも手数料が発生することをお客様に理解してもらう。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (1)

正解率 35.1%



解 説

- A. 預金口座への差押命令を受けた場合には、①速やかな支払停止措置の実行、②差押債務者と預金口座名義人の同一性の確認、③差し押さえるべき預金の特定に注意する。よって適切ではない。テキスト 2,P87-89,「⑨預金の差押え」参照。
- B. 送達された時点と預金が払い戻された時点のズレがわずかな場合や、預金の払戻しが金融機関にとってやむを得ない事情があったと認められる場合には、金融機関は免責を受けることができる可能性がある。よって適切ではない。テキスト 2,P87-89,「⑨預金の差押え」参照。
- C. 振込依頼人には「組戻し」が、仕向金融機関には「電文(為替通知)の取消し」がそれぞれ認められている。よって適切ではない。テキスト 2,P89,「⑩振込みの取消し」参照。
- D. 適切である。テキスト 2,P90-91,「③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」参照。

以上のことより、適切なものは D. の 1 つであり、(1) が本問の正解である。

融資可否の判断と謝絶，融資先の査定

〔問 30〕 融資可否の判断と謝絶，融資先の査定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. 金融機関の融資で，経営者が個人で背負う経営者保証を締結する際には「その必要性など具体的な理由を説明しなければならない」とされている。
- B. 融資案件を謝絶する場合，基本的に管理者が行うことになるが，これには責任ある人が対応する意味のほかに，担当者の心理的負担を軽減する意味もある。
- C. 融資を謝絶する場合，あらかじめ伝えてよい事項と伝えてはいけない事項を決めておくことはせず，謝絶に至った理由を誠実にすべて説明する。
- D. 融資課長は，自己査定データを集め，自店の貸出資産の内容を改善する観点から，それを分析することが求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (1)

正解率 71.5%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P92-93,「①融資可否の判断」参照。
 - B. 適切である。テキスト 2,P93-94,「②謝絶時の説明」参照。
 - C. 謝絶理由を誠実に説明するといっても，伝えてよい事項と伝えてはいけない事項があり，そうした判断は管理者が責任を持って下す必要がある。よって適切ではない。テキスト 2,P93-94,「②謝絶時の説明」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P95-96,「③自店における融資先の査定」参照。
- 以上のことより，適切でないものはC. の1つであり，(1)が本問の正解である。

融資先のモニタリング，業績悪化先への対応

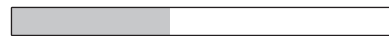
〔問 31〕 融資先のモニタリング，業績悪化先への対応について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から 1 つ選びなさい。

- A. 融資課長は、融資先への訪問による実査よりも、店内で財務資料を分析し、稟議を書くことに専念すべきである。
- B. 新規融資取引の場合、取引先が有利な立場にあるため取引先が出す条件を受け入れることがあるが、その場合でも、総合取引に向けた努力を続けるなど、営業店全体が一丸となってメリットを追求する。
- C. 事業継続に対する深刻な懸念があり事業の再建に努める取引先がある場合、経験を積ませるため、経験の乏しい若手行職員に担当を任せて、管理者はサポートに注力する。
- D. 融資先が事業の継続を断念し、かつ金融機関からの借入れの返済が不可能という状況になった場合、債務者や連帯保証人、担保提供者に対して法的な手段で強制的に財産を回収する。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (3)

正解率 41.7%



解 説

- A. 融資先の管理は、課長が主導権を握り、融資先の重要な変化に対して見落とすことのないよう、実際に融資先を訪問し、実査することで、財務分析からは気づかなかったことが見えてくる。よって適切ではない。テキスト 2,P96-97,「④融資先のモニタリング」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P97,「⑤総合取引の推進」
- C. 厳しい状況にある企業に対応することは、経験の乏しい行職員にとって大きな重荷となるため、状況をにらみつつ、担当を管理者に交代するのが原則である。よって適切ではない。テキスト 2,P97-98,「⑥業績悪化先への対応」参照。
- D. 回収には、債務者や連帯保証人の協力を得て、当事者の財産を処分して自行車の融資に充当するケースと、債務者や連帯保証人、担保提供者に対して、法的な手段で強制的に財産を回収して自行車の融資に充当する方法の 2 つがある。よって適切ではない。テキスト 2,P98-99,「⑥業績悪化先への対応」参照。

以上のことより、適切でないものは A. C. D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

預かり資産業務の留意事項

〔問 32〕 預かり資産業務の留意事項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. ルールを厳守した販売ができているか確認する方法の 1 つに、部下が単独で販売をした場合、管理者がお客様来店時または単独で自宅や職場を訪問するなどして、お客様との会話の中からルールに従った販売をしているか判断する方法がある。
 - B. 高齢のお客様に金融商品を勧誘する際には、家族から苦情が出るケースや相続で揉めるケースがあるため、家族には知らせず、担当者が単独でセールスするよう指示する。
 - C. 面談記録は原則として当日中に提出するが、当日未提出または不備による書き直しなど作業が完了しない場合には、担当者が自ら補完日等を決めて進捗状況を管理し、その期日が守られないときに管理者が遅れの原因を把握する。
 - D. 担当者はあまり深く考えずにレ点や○印など申込書等の一部を代筆してしまうことがあるが、規定外に代筆されたものであった場合には契約は成立しない。
- (1) 1 つ
 (2) 2 つ
 (3) 3 つ
 (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (2)

正解率 53.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P100,「②部下が単独で販売した場合は単独訪問等にてお客様に確認する」参照。
- B. 高齢のお客様に金融商品を勧誘する際には、管理者としては、家族に説明できる環境づくりをするように部下を指導したり、実際その場に同席したりするなど、できる限り後日のトラブルを防ぐための方策を考えることが重要である。よって適切ではない。テキスト 2,P101-102,「②高齢のお客様へのセールス」参照。
- C. 面談記録は本来当日中に提出するが、当日未提出または不備による書き直しなど作業が完了しない場合、補完日等をいつにするか管理者が担当者と約束をする。またその時点で管理者が遅れの原因や進捗状況をきちんと把握し、検印に回付されるまでチェックする必要がある。よって適切ではない。テキスト 2,P102-103,「③書類や面談記録の確認」参照。
- D. 適切である。テキスト 2,P103-104,「④代筆の有無の確認」参照。

以上のことより、適切なものは A. D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

預かり資産販売後のアフターフォロー

〔問 33〕 預かり資産販売後のアフターフォロー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. 大口先については担当者に任せきりにせず、管理者もお客様との関係を築いておくことで、トラブルを未然に防いだり、トラブルが起きても早急に対応できる体制を作ることができる。
 - B. 担当者に訪問頻度管理表を作成させるなどして、訪問頻度の高い先、低い先、ゼロの先について検証する必要があるが、このうち訪問頻度の高い先については担当者による適切な販売がなされており問題ないと見なす。
 - C. 担当者の訪問頻度が低いまたはゼロの場合、定期的に現状の報告を含めたフォローがされていない可能性があり、その原因を究明し、訪問するように指導する。
 - D. アフターフォローについては、リスクが高いと思われる順にフォローできているか、重要と思われる先は担当者の単独訪問、それ以外の先は管理者や担当者がきちんと訪問できているか確認するとよい。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 88.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P105,「①残高が大口の先などは同行訪問する」参照。
- B. 担当者の訪問頻度が高すぎる場合、担当者主導で乗換販売が多く行われていないか、適合性の原則等に照らしてふさわしくない販売がなされていないかなどを確認する必要がある。よって適切ではない。テキスト 2,P105-106,「②担当者の訪問頻度を把握して対応に問題がないか確認する」参照。
- C. 適切である。テキスト 2,P105-106,「②担当者の訪問頻度を把握して対応に問題がないか確認する」参照。
- D. 重要と思われる先は同行訪問または管理者の単独訪問、それ以外の先は担当者がきちんと訪問できているか確認するとよい。よって適切ではない。テキスト 2,P106,「③高齢のお客様にアフターフォローしているか確認する」参照。

以上のことより、適切でないものは B. と D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

営業店における業務の効率化

〔問 34〕 営業店における業務の効率化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) 営業店という組織では、営業、融資、渉外の各課がそれぞれの業務にそれぞれ異なった立場で従事しており、部署や人のネットワークを考えずに、各課は個別に業務効率化に取り組んでいく必要がある。
- (2) 目に見える製品を対象とする製造業に比べて、サービスという付加価値を提供する金融機関のほうが、業務効率化に取り組むことは簡単だとされている。
- (3) 過去の業務マニュアルや前任者の引継ぎに従うことが、営業店の効率化を進める原動力となる。
- (4) 個別にかつ担当者ごとに管理者が実態を見て、意見を細かくヒアリングし、立場の弱い人や普段目立たない人の意見を優先的にくみ上げ、すべての担当者を交えて検討していくことが、業務の効率化を定着させるポイントとなる。

正解 (4)

正解率 93.4%



解 説

- (1) 営業店という組織では、営業、融資、渉外の各課がそれぞれの業務にそれぞれ異なった立場で従事しているものの、扱う事務や商材は重複するし、お互いの業務は連携している。よって管理者は、部署や人のネットワークを常に意識し、業務の効率化に取り組んでいく必要がある。よって適切ではない。テキスト 2,P107-108,「5 営業店の業務をどのように効率化するか」参照。
- (2) 目に見える製品を対象とする製造業に比べて、サービスという付加価値を提供する金融機関のほうが、業務効率化に取り組むことが難しいとされている。よって適切ではない。テキスト 2,P108-109,「●業務の効率化には部下の声をまとめる管理者の存在が不可欠」参照。
- (3) 過去の業務マニュアルや前任者からの引継ぎにとらわれず、自分なりに工夫して能力を伸ばしていくことが営業店の効率化を進める原動力となる。よって適切ではない。テキスト 2,P109-110,「●立場の弱い人や普段目立たない人の意見を優先的にくみ上げる」参照。
- (4) 適切である。テキスト 2,P109-110,「●立場の弱い人や普段目立たない人の意見を優先的にくみ上げる」参照。

以上のことより、適切なものは(4)であり、(4)が本問の正解である。

ステップアップに必要なスキル

〔問 35〕 ステップアップに必要なスキ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. 管理者には支店長や副支店長の意向を受け、その実現のために尽力する「フォロワーの役割」が求められるが、フォロワーである以上、上司に意見を述べるのは避けるべきことである。
- B. 組織の目標を達成するためには P D C A サイクルを回すことが重要となるが、当初策定した計画のままでも本来の目的(組織の進むべき目標)に近づけるか見直す行為は、P D C A サイクルの C = 評価にあたる。
- C. 経営者や管理層は部下の仕事の成果を認め、仕事に対する達成感を部下に与え、さらなる役割を与えることで職場を活性化させていく必要がある。
- D. 能力開発のうち自己啓発は興味ある業務に関して能力開発が進むため学習の傾向に偏りが出るが、この偏りを修正するのではなく、長所ととらえて伸ばすことが管理者にとって重要となる。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (3)

正解率 25.4%



解 説

- A. 管理者には支店長や副支店長の意向を受け、その実現のために尽力する「フォロワーの役割」が求められるが、単なる上意下達では意味がなく、時には上司に意見を述べることも重要な役割である。よって適切ではない。テキスト 2,P112-114,「管理者の役割を認識」参照。
- B. 当初策定した計画がそのまま、本来の目的(組織の進むべき目標)に近づけるのかどうかを冷静に見直すのは、改善(ACTION)である。よって適切ではない。テキスト 2,P114-117,「PDCA サイクルの実施」参照。
- C. 適切である。テキスト 2,P121-123,「●給与が上がっただけでは動機づけは起きない」参照。
- D. 自己啓発は、興味がある業務に関して能力開発が進み、どうしても学習の傾向に偏りが出してしまう。この偏りを上手に修正してあげることが重要となる。よって適切ではない。テキスト 2,P123-125,「副支店長に求められる個別のスキル」参照。

以上のことより、適切でないものは A. B. D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

職 場 環 境 の 向 上

〔問 36〕 職場環境の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. 管理者の重要な役割として、オフィスを物理的に整えることに加え、職員が心身ともに健全な状態で働ける環境や雰囲気を作り出し、自身が預かる職場環境を最適に維持・向上させることがある。
- B. 管理者は物理的に会社が拘束する時間を必要最低限にして、業後、部下が心身を休め、リフレッシュして業務に取り組む環境を整えることが必要である。
- C. オフィスの環境の整備にあたっては、部下同士でお互いにチェックすると改善につながらないため、上司が一人ひとりチェックする仕組みを構築することが望ましい。
- D. オフィスの環境整備で重要なのは情報の管理であり、机の中にしまっていない資料がある、机の上にあってはいけない資料があるといったことがないよう、情報の保管方法は部下全員に共有し、即座に徹底させなければならない。

- (1) 0 (すべて適切でない)
- (2) 1 つ
- (3) 2 つ
- (4) 3 つ

正解 (4)

正解率 80.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P6,「1 職場の環境を良くして業務を効率化しよう」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P7,「●部下の悩みを解決する体制作りが求められる」参照。
- C. オフィスの環境の整備にあたっては、先輩と後輩でお互いにチェックさせるなど部下同士で指導し合うような仕組みが必要である。上司がチェックするとなると、部下の数だけ実施する業務が増えてしまい、自身の時間を確保することができなくなる。よって適切ではない。テキスト 3,P8-9,「●オフィスの整理は部下同士でチェックさせるのがよい」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P8-9,「●オフィスの整理は部下同士でチェックさせるのがよい」参照。

以上のことより、適切なものは A. B. D. の 3 つであり、(4) が本問の正解である。

部下の状況を見極める方法

〔問 37〕 部下の状況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、部下の普段の状態を見極めプライベートなどで問題ないか確認するとともに、お客様との間でトラブルが発生していないかチェックするなど、部下の様子を把握することが求められる。
 - B. 部下がプライベートに問題を抱えている場合、最悪のケースとして犯罪につながる可能性があるが、本人に帰属する問題に管理者として立ち入ることはできず、部下が自身で早期に解決することが望まれる。
 - C. 渉外担当者であれば、帰店したときよりも訪問に出るとき様子を観察するのがベストなタイミングで、その時点でさえない表情をしていれば留意が必要である。
 - D. 部下が同じお客様と長時間電話している場合、トラブルの可能性も考えられるため、内容を注意して聞く必要がある。
- (1) 1 つ
 (2) 2 つ
 (3) 3 つ
 (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (2)

正解率 74.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P10,「2 部下の様子を観察して状況を見極めよう」参照。
 - B. 部下がプライベートに問題を抱えている場合、最悪のケースとして犯罪につながる事例も起きている。特に金銭の問題は早期に把握し、自行車で救済することも検討する必要がある。よって適切ではない。テキスト 3,P11,「①普段の状態を見極める」参照。
 - C. 渉外担当者の場合、営業店を出るときは普段と変わらないのに、お客様とトラブルがあり戻ってきたときはさえない表情をしているなど、訪問先から戻ってきたときの様子を見るとよい。よって適切ではない。テキスト 3,P11 - 12,「②お客様との間でトラブル等が発生していないかチェックする」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P14,「長時間電話していないかチェックする」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. と D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

仕事が遅れている部下への対応

〔問 38〕 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. 仕事が遅れている部下には、理由の確認とともに、そもそも仕事の進め方に問題がないか、問題がある場合には正しい手順を指導する。
- B. 担当者のスキルからして難易度の高そうなものについては、管理者が具体的な指示を出すことも必要である。
- C. 管理者として、特定の部下に大きな負荷がかかっている場合、時間外労働を許可したうえで、業務の進捗を逐一報告するよう指導する。
- D. はっきり「やるべき業務」を決めて、セールスリストを必要以上に作成させる作業、慣例で続けている打合せや会議など、不要と思われる業務は切り捨てることも必要である。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (1)

正解率 80.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P16-18,「●余裕を持って仕事をするよう部下に指導する」参照。
 - B. 適切である。テキスト 3,P16-18,「●余裕を持って仕事をするよう部下に指導する」参照。
 - C. 管理者として、特定の部下に大きな負荷がかかっている場合、抱えている別の業務をほかの部下に割り振る、もしくは他の課に依頼するなどの対応が求められる。よって適切ではない。テキスト 3,P18-19,「●仕事の内容によっては翌日に回させるなど具体的な指示も必要」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P19-20,「●無駄な仕事を減らす取組みも積極的に行おう」参照。
- 以上のことより、適切でないものは C. の 1 つであり、(1) が本問の正解である。

訪 問 計 画 の 立 案

〔問 39〕 訪問計画の立案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. 優秀な渉外担当者の特徴として、対象先の選定が的確かつ行動が計画的で、動きに無駄がないということがある。
 - B. 訪問計画は、毎日初動が早くアポイントが午前だけ入っていること、午後はアポイントがなく、突発的な対応と事前準備ができる余裕があることが最も良い。
 - C. 訪問計画は、前日に立てると計画性のないものになりがちなので、予定がはっきりと見える当日の朝に立てるとよい。
 - D. 管理者は、ある案件の担当者だけで部署の目標が達成できるなら、ほかのメンバーには部署の目標が達成できていない項目にシフトさせるという指示を出すのもよい。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 52.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P21-22,「4 業務を効率化する訪問計画の立案方法」参照。
- B. 最も良いとされる訪問計画は、毎日アポイントが午前と午後の両方とも入っている状態である。よって適切ではない。テキスト 3,P22-23,「●アポイントが少ない担当者には注意が必要」参照。
- C. 訪問計画は、前日に立てなければならない。当日の朝に立てた計画は、計画性のないものになりがちである。よって適切ではない。テキスト 3,P22-24,「●アポイントが少ない担当者には注意が必要」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P24-26,「●時期によってメンバーの動きを調整することが重要」参照。

以上のことより、適切でないものは B. C. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

プレイングマネージャーとしての活動

〔問 40〕 プレイングマネージャーとしての活動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. 管理者が、担当者と同じように担当エリアを持つなど担当者と同じ位置づけでは意味がなく、担当するのは部下では対応が困難だと考えられる先や案件に限定すべきである。
- B. 若手行職員にはたくさんのことを経験させ、レベルを上げることで、徐々に部署の運営が楽になり、さらに高い目標にチャレンジできるようにすることが必要である。
- C. 最も大切なのは、問題の早期発見と早期対処であり、そのために部下には当日の行動を報告させる習慣をつけさせることが有効である。
- D. プレイングマネージャーは、お客様優先で対応しなければならないが、外訪中に直属の部下が原因でトラブルが発生したら、どのような場合でも他の管理者に任せず、切り上げて営業店に戻ることが求められる。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (3)

正解率 66.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P28-30,「●担当者の力量を踏まえて引継ぎの方法を考える」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P28-30,「●担当者の力量を踏まえて引継ぎの方法を考える」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P30-31,「●部下に当日の行動を報告させる体制を作る」参照。
- D. プレイングマネージャーを実践する過程では、お客様優先で対応していくことになるため、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り、このときは、営業店にいるほかの管理者に対処してもらう。よって適切ではない。テキスト 3,P31-33,「●営業推進と管理・教育は一体化させることが重要」参照。

以上のことより、適切なものは A. B. C. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

プレイングマネージャーのスケジュールの立て方

〔問 41〕 プレイングマネージャーのスケジュールの立て方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. 当期に実績化は難しいものの翌期以降に結実する案件については、当期に進捗を図ることは避けて翌期に回し、当期に確実に実績化される案件に取り組む。
- B. 若い担当者に融資稟議を作成させるときは、期日を設けず、日常業務の合間に時間を見つけたとき少しずつ作成を進めてもらうようにする。
- C. 新たに発生する重要度の高い案件や、急に起こるトラブルへの対応は、メンバーの力量を勘案して、担当者がヒアリングやセールス、交渉などを行うのか、もしくは管理者が行う姿を担当者に見聞きさせるのか速やかに決め、スケジュールに組み込む。
- D. 日々のスケジュールにおいて、帰店時間を特に定めず管理者の帰店がいつも遅いという状況でも、お客様の都合に合わせているということを周知しておけば管理業務に影響はない。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (1)

正解率 72.5%



解 説

- A. 当期に実績化は難しいものの翌期以降に結実する案件についても当期に進捗を図り、実行を確実にすることも必要である。よって適切ではない。テキスト 3,P34-35,「2 効果の上がるスケジュールの立て方」参照。
- B. 稟議を作成させるときは、管理者と案件を抱えている担当者間で共通認識を持ち、期日を決めたとうえで稟議の作成に専念させる日を設けるなど、作業に集中させることが有効である。よって適切ではない。テキスト 3,P35-36,「●案件のルートを新たに作ることもスケジュールに組み込む」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P35-36,「●案件のルートを新たに作ることもスケジュールに組み込む」参照。
- D. 日々のスケジュールについては、お客様の都合もあるためそのとおりにならないことがあるが、管理業務もあるので、管理者の帰店がいつも遅いという状況は避けたほうがよい。よって適切ではない。テキスト 3,P36-39,「●大まかなスケジュールを理解したうえで詳細を決める」参照。

以上のことより、適切なものは C. の 1 つであり、(1) が本問の正解である。

若手行職員とのコミュニケーション

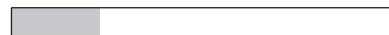
〔問 42〕 若手行職員とのコミュニケーションについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 「組織内でメンバーが誰に対してでも安心して発言できる状態」を指す心理的安全性が高まることで、パフォーマンスの向上や情報交換の円滑化が期待でき、かつ、組織全体で見ても、離職率の低下やイノベーションの促進に効果がある。
- B. 部下に求められるのは、どの営業店に行っても、どんな状況になっても、指示されたとおりに動くこと・役割を果たしていくことであり、役割を果たしていなければ管理者が対応を指示することが必要である。
- C. 若手行職員については、早期の戦力化よりも、じっくり経験を積ませ、一人前にしてから異動を迎えてもらうという長期的な目線で、成長を見守るとよい。
- D. 管理者には、日常的に厳しく指導する姿勢ではなく、指導・教育や、諭し、励まし、導く姿勢が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (2)

正解率 23.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P46-48,「1 若手の環境や立場を理解してあげよう」参照。
 - B. 部下に求められるのは、どの営業店に行っても、どんな状況になっても、自分で考え、必要なスキルや知識は不断に習得を図り、行動し、結果が良くなければ改善し、役割を果たしていくことである。よって適切ではない。テキスト 3,P48,「●部下のキャリアアップのためにもコミュニケーションを図る」参照。
 - C. 以前はじっくり経験を積ませ、一人前にしてから異動を迎えるという時代もあったが、昨今は人員も少ないため早期に戦力として機能してもらうことが求められる。よって適切ではない。テキスト 3,P48-49,「●業務の手順だけでなく理由も教える必要がある」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P48-49,「●業務の手順だけでなく理由も教える必要がある」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. と C. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

若手行職員への指示・指導

〔問 43〕 若手行職員への指示・指導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. 指示した仕事ができている場合は、部下の仕事に対する考えの甘さが原因にあり、注意喚起したうえで、以後はほかの人に依頼する。
 - B. 報告では、部下がトラブルやミスが起きたときに自分のせいではないという気持ちから聞かれてもいないことを話してしまうことがあるが、管理者はこうした報告を受けたときは、部下には自由に話してもらい、聞かれたことだけ答えるよう指導すべきではない。
 - C. 仕事が順調に進んでいない部下には、普段から様子を観察し、部下から相談されるまで声をかけないことが望ましい。
 - D. 若手行職員が業務を遂行する過程で部署全体に関わるものがあれば、管理者が部署の先輩や上司と話をするようにして、若手行職員は業務の遂行に集中させるとよい。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (4)

正解率 50.1%



解 説

- A. 仕事ができている理由は、単純に忘れていたケースから段取りの問題、根深い問題まで様々であり、なぜそうなったのか、どうすれば次は問題を起こさずに済むかを部下に考えさせ、落ち度があるようだったら改善策を実行してもらう必要がある。よって適切ではない。テキスト 3,P50-53,「①指示を出したにもかかわらず仕事ができている」参照。
- B. 報告では、部下がトラブルやミスが起きたときに自分のせいではないという気持ちから聞かれてもいないことを言い訳として話してしまうことがよくある。部下からこうした報告を受けたときには、聞かれたことだけ答えるよう指導し事実をそのまま把握することが必要である。よって適切ではない。テキスト 3,P54-57,「②報告の内容が的を射ていない」参照。
- C. 仕事が順調でない部下には、普段から「何か困っていることはないか」と声をかけるようにし、話せる雰囲気を作り、きめ細かく対応する必要がある。よって適切ではない。テキスト 3,P59-64,「④仕事のことで相談を受けた」参照。
- D. 業務を遂行する過程で部署全体に関わるものがあれば、若手行職員が先輩や上司と話をすることで、緊張感や業務をしっかりと遂行しなければならないという雰囲気も生まれる。よって適切ではない。テキスト 3,P67-69,「⑥責任感を持ってもらいたい」参照。

以上のことより、適切でないものは A. B. C. D. の 4 つであり、(4) が本問の正解である。

部 下 の メ ン タ ル ケ ア

〔問 44〕 部下のメンタルケア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、人員に制限がある中、メンタル面に不調を抱えることで欠員が出て、ほかのメンバーの負荷が大きくなるような状況は避けなければならない。
 - B. 若い世代にとって管理者の言動はプレッシャーにもなり、こうした状態が長引くとメンタル面に悪い影響を与えることがある。
 - C. 部下とは一定の頻度で個別ミーティングなど会話をする仕組みを作ることが重要だが、その際には上司と部下という関係に従い、上司からの一方的なヒアリングを心がける。
 - D. 部下がメンタル面で問題を抱えた場合、本人の了承のもと、基本的には問題を抱えていることを店内で認識してもらい、段階的な措置を講じる。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (1)

正解率 69.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P76-77,「3 部下のメンタルにも十分注意を払おう」参照。
 - B. 適切である。テキスト 3,P76-77,「3 部下のメンタルにも十分注意を払おう」参照。
 - C. 一方的なヒアリングではなく、部下が話しやすい雰囲気を醸成することが大切である。よって適切ではない。テキスト 3,P77-78,「●観察し話をこまめに聞くことで部下の様子を把握」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P78-79,「●業務負担を減らしたり有給休暇の取得を促すことも考える」参照。
- 以上のことより、適切でないものはC. の1つであり、(1) が本問の正解である。

パート職員のモチベーション向上

〔問 45〕 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) パート職員との良好なコミュニケーションのためには、金融機関本部が採用しているのか、関連会社から派遣されてきたのかといった採用形態ごとに対応を変えることが必要である。
- (2) パート職員のことを理解するためには、自行車のパート採用に応募してきた動機を把握し、何を求めて働こうと思っているのか、どんな価値観を持っているのかヒアリングするとよい。
- (3) 数年前に退職したばかりか、金融業界で働くのは初めてかなど、パート職員のキャリアを確認したうえで、配属先を決定したり、今後の教育訓練プログラムを考えなければならない。
- (4) 現役の正行職員よりも経験豊富で業務知識も十分なパート職員は、ほかのパート職員よりも一段高い仕事を任せるとモチベーションがアップする効果が期待できる。

正解 (1)

正解率 91.9%



解 説

- (1) 営業店の管理者が、採用形態の違いによって対応を変えることはない。よって適切ではない。テキスト 3,P82-83,「①パート職員のことを理解する」参照。
 - (2) 適切である。テキスト 3,P82-83,「①パート職員のことを理解する」参照。
 - (3) 適切である。テキスト 3,P83,「②パート職員のキャリアを確認する」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 3,P83-84,「③パート職員のモチベーションを上げる」参照。
- 以上のことより、適切でないものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

パート職員と接する際のポイント

〔問 46〕 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. パート職員に対して「命令・指示どおりに仕事をしてもらえばよい」という紋切り型の対応は避ける。
- B. パート職員に対しても、回覧物や指示については正行職員と同等の情報提供を確保することが求められる。
- C. パート職員は大きく「指示された仕事だけを淡々と処理するタイプ」と「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」がいるが、管理者は後者のタイプに絞って意見・不満に耳を傾けるとよい。
- D. 褒めることも管理者の仕事であるが、褒めることが苦手な人が無理に褒めると、ご機嫌を取っているように捉えられてしまうこともあるため留意する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (3)

正解率 80.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P85,「①正行職員と同等の扱いをする」参照。
 - B. 適切である。テキスト 3,P85-86,「②勤務形態の違いを踏まえて対応する」参照。
 - C. 「指示された仕事だけを淡々と処理するタイプ」と「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」がいるが、管理者はいずれのタイプに対しても、本人の意見・不満に耳を傾けることが重要である。よって適切ではない。テキスト 3,P86-87,「④不満に耳を貸す」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P87-88,「⑤仕事ぶりを認める」参照。
- 以上のことより、適切なものはA. B. D. の3つであり、(3)が本問の正解である。

パート職員や再雇用者への対応

〔問 47〕 パート職員や再雇用者へ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. ベテランのパート職員が事務を仕切っており，管理者の頭越しにほかのメンバーに仕事の指図をしている場合，組織としての秩序を考えて出しゃばらないよう，直ちに注意する。
- B. 管理者は，正行職員とパート職員の間で感情的な溝ができて反目が始まる初期の段階で，問題の芽を摘むことが求められる。
- C. 管理者は，相手が年上か年下かを常に意識するようにし，年上であれば遠慮した態度で接することが望まれる。
- D. 上位管理者が再雇用で部下になった場合，考え方や行動について指導や改善の話をするときは，「経験豊富な先輩に相談する」というスタンスで臨み，その中で相手に対して自分が求めている役割や期待を説明してお願いすることが効果的である。

- (1) 0 (すべて適切である)
- (2) 1 つ
- (3) 2 つ
- (4) 3 つ

正解 (3)

正解率 44.5%



解 説

- A. 注意する前にその人柄や仕事ぶりについて支店長やほかの管理者に確かめて，そのパート職員に事務を頼り切っているような現状があれば，業務処理体制を改善するために協力を仰ぐ姿勢が求められる。よって適切ではない。テキスト 3,P89-91,「①管理者の頭越しに指示を出す」参照。
 - B. 適切である。テキスト 3,P91-92,「②正行職員との関係がよくない」参照。
 - C. 管理者は，相手が年上か年下かを過度に意識した態度をとることは避け，年上だからといって遠慮した態度で接するのではなく，定められた権限と職務に基づいた対応を心がけることが望まれる。よって適切ではない。テキスト 3,P93,「①相手が年上であることを過度に意識しない」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P94-96,「③以前上司だった相手への対応に留意する」参照。
- 以上のことより，適切でないものは A. と C. の 2 つであり，(3) が本問の正解である。

商品や手続きの理解

〔問 48〕 商品や手続き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. 銀行・証券・保険業界の垣根が低くなったことによって、金融機関で取り扱う商品の多様化が進展しており、投資信託などは収益を稼ぐことができるという意味で金融機関にとってなくてはならない商品になっている。
- B. 商品やサービスの説明責任については、当局からの指導や管理体制の強化内容などを反映し、頻繁に自転車庫のルールが変更されるが、こうした変更点も含めてメンバーだけでなく管理者自身が正確に理解することが求められる。
- C. お客様の年齢や運用経験によっては役席者による面談や意思確認が必要になるケースもあるが、このとき当該部署の管理者が不在の場合、他の部署の管理者が対応することはできない。
- D. 預かり資産の販売に関して、適切な対応ができないと法令違反に問われることになるが、担当者の説明不備が金融機関全体の体制不備の問題にまで発展することはない。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切である)

正解 (2)

正解率 69.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P98-99,「1 商品や手続きを理解し部下に徹底しよう」参照。
 - B. 適切である。テキスト 3,P98-99,「1 商品や手続きを理解し部下に徹底しよう」参照。
 - C. お客様の年齢や運用経験によっては、役席者による面談や意思確認が必要になるケースもあるが、このとき当該部署の管理者が不在の場合、他の部署の管理者が対応しなければならないこともある。よって適切ではない。テキスト 3,P99-100,「●勉強会の開催を任せるなどして部下の意識を高める」参照。
 - D. 当局に自転車庫の販売ルールを報告しているにもかかわらず、現場に徹底されていないということで、金融機関全体の体制不備の問題にまで発展する可能性もある。よって適切ではない。テキスト 3,P99-100,「●勉強会の開催を任せるなどして部下の意識を高める」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. B. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

商 品 知 識 の 習 得

〔問 49〕 商品知識の習得について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. すべての取扱商品の知識を短期間で身につけるのは難しいため、管理者や担当者が興味ある商品から順に覚えていくとよい。
- B. 販売チャネルの多様化が進展し、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が、総合職以外のパート職員などは、商品知識や関連知識を覚えることまでは求められていない。
- C. 管理者は、相続発生から相続税支払いまでのスケジュールなどを部下に教える必要があるが、相続財産の評価方法や相続税の算出手順・速算表の見方などはお客様に情報提供すると税理士法違反となるため教える必要はない。
- D. 住宅ローンやアパートローンは金融機関が獲得したい重要な推進項目の1つだが、不動産など専門的な知識も必要になるため、アパートやマンション情報については管理者にとどめ、部下に教えるのは避ける。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (4)

正解率 73.3%



解 説

- A. すべての取扱商品の知識を短期間で身につけるのは不可能なことから、お客様ニーズが発生する頻度をもとに覚えていくことが重要である。よって適切ではない。テキスト 3,P101-103,「2 どのような商品知識を習得すればよいか」参照。
- B. 総合職に限らず、それ以外の様々な属性の部下に対して、商品の知識や関連知識をきめ細かく教える必要がある。よって適切ではない。テキスト 3,P103,「●様々な属性の部下に商品知識などを教えることも重要」参照。
- C. お客様の事情を踏まえた個別具体的な税額計算などは税理士法違反となる可能性があるが、一般的な法定相続分、相続税の算出手順・速算表の見方などをお客様に伝えるのは問題ないため、教える必要がある。よって適切ではない。テキスト 3,P103-104,「ケース 1 ●相続関連のセールスを行う場合」参照、応用問題。
- D. アパートやマンション情報など専門的な知識については管理者がしっかり指導できるかで部下の活躍も変わる。よって適切ではない。テキスト 3,P104-105,「ケース 2 ●住宅ローンの提案を行う場合」参照。

以上のことより、適切でないものは A. B. C. D. の 4 つであり、(4) が本問の正解である。

人脈を活用した情報収集

〔問 50〕 人脈を活用した情報収集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. 管理者は様々な立場の人と接触する機会が多く、そうした出会いを大切にしておき、その後もお付き合いできる関係を築いておけば、困ったときに思いがけない助けが得られることもある。
- B. ハウスメーカーの担当者とは、家を建てる・購入する予定のお客様を、お客様の承諾がない場合も含めて自転車に紹介してもらえ関係を築いておくといふ。
- C. 人脈作りには、他人から受けた好意や恩恵に対し、お返しをしなければならないと思う「返報性の原理」が役に立つ。
- D. 人脈を作るうえでは、自分のことを話すより、相手を理解するために適切な質問を投げかけ、相手に関心のあることを見抜き、相手が話したいことを熱心に聞くとよい。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ
- (4) 4 つ(すべて適切でない)

正解 (1)

正解率 80.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P106-107,「3 人脈を活用して商品知識等を補おう」参照。
- B. ハウスメーカーのお客様を紹介してくれることは住宅ローンの獲得において有効だが、紹介してもよいという承諾があったお客様を自転車に紹介してもらう必要がある。よって適切ではない。テキスト 3,P106-107,「3 人脈を活用して商品知識等を補おう」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P107-108,「●相手の欲しがるものを提供すれば要望に応じてくれることも」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P107-108,「●相手の欲しがるものを提供すれば要望に応じてくれることも」参照。

以上のことより、適切でないものは B. の 1 つであり、(1) が本問の正解である。

正解一覽表

問題	正解	問題	正解	問題	正解	問題	正解	問題	正解
問 1	3	問11	2	問21	4	問31	3	問41	1
問 2	1	問12	2	問22	1	問32	2	問42	2
問 3	2	問13	1	問23	2	問33	2	問43	4
問 4	3	問14	4	問24	3	問34	4	問44	1
問 5	1	問15	1	問25	4	問35	3	問45	1
問 6	4	問16	2	問26	3	問36	4	問46	3
問 7	3	問17	2	問27	2	問37	2	問47	3
問 8	2	問18	3	問28	2	問38	1	問48	2
問 9	3	問19	2	問29	1	問39	2	問49	4
問10	3	問20	4	問30	1	問40	3	問50	1