

大人の常識力を高める

# 100問

人財育成「笑顔」コンサルタント

青山夕香

Yuka Aoyama



Yuka Aoyama

クイズに答えて  
身につける!

一般常識 から、マナー コミュニケーション  
コンプライアンス 接客 販売 心理

実践で活用できる  
100問です。

Chikage  
Aoyama



食と観光アドバイザーで、  
フリーアナウンサーの青山千景です!  
お姉ちゃん、これ、おもしろい!!  
間違えたところは「えー! そうなのー(涙)」って悔しかった。  
みなさんも是非クイズに挑戦してみてくださいね。

大人の常識力を高める

## 第 1 章

# ビジネスマナー編

# Q.1

## 【 非言語コミュニケーション 】

ビジネスにおいては  
「非言語コミュニケーション」と呼ばれる、  
言葉以外でのコミュニケーションも  
重要視されます。

では、次のうち非言語コミュニケーション  
として気を配るべきことはどれでしょう？

- A** ▶ 表情
- B** ▶ 目線
- C** ▶ 態度
- D** ▶ 立ち居振る舞い

## Q.2

### 【 第一印象 】

一般的に第一印象は7秒で決まると言われています。

第一印象で相手を決めつけてしまう（評価してしまう）ことを、

心理学では「初頭効果」と言います。

第一印象で重要なこととして、

次のうち当てはまることはどれでしょう？

- A** ▶ 自分からあいさつする
- B** ▶ 相手の名前を覚える
- C** ▶ 相手に興味を持つ
- D** ▶ 相手を隅々まで観察し距離をとる

### Q.3

#### 【身だしなみ】

おしゃれは自分のためにするものですが、  
身だしなみは相手のために気遣うことです。  
ビジネスにおける身だしなみは、  
勤めている企業や職種、  
業種によって異なります。  
共通することは次のうちどれでしょう？

- A**▶ 清潔感があるか
- B**▶ 人を不快にさせないか
- C**▶ 周囲の人とあっているか
- D**▶ 時・場所・状況をわかまえているか

## Q.4

### 【 笑顔 】

「単なる笑顔であっても、  
想像できないほどの可能性がある」  
これは、ノーベル平和賞を受賞した  
マザーテレサの言葉です。  
次のうち笑顔にはどのような効果  
あるでしょう？

- A**▶ 職場の活気が出てくる
- B**▶ アンチエイジング効果も期待できる
- C**▶ すべて許される効果がある
- D**▶ 作り笑顔の方が相手はリラックスしてくれる

## Q.5

## 【 あいさつ 】

職場において、あいさつはスムーズに  
会話をさせる大切な役割があります。  
では、職場のあいさつのマナーとして  
次のうち間違っているのはどれでしょう？

- A**▶ 部下や後輩にはあいさつされてから  
あいさつする
- B**▶ 社内に入入りする業者には  
あえてあいさつはしない
- C**▶ 知らない人にでも「お疲れ様です」と、  
あいさつする
- D**▶ 目を見て聞こえる声であいさつする

Q.6

【 お辞儀 】

お客様や目上の方に対する  
お辞儀の方法として、  
次のうち間違っているものはどれでしょう？

- A**▶ 「おはようございます」と言いながら頭を下げる
- B**▶ 手は後ろに回しておく
- C**▶ 首は曲げずに腰だけを曲げる
- D**▶ 頭を下げた時の目線は自分の靴元を見る

Q.7

【 握手 】

最近は、日本でも握手のマナーが問われるようになってきました。握手は、今から200年くらい前から始まったとされ、親睦や和解の表現として行われています。握手の仕方について正しいのは、次のうちどれでしょう？

- A** ▶ 優しく握る
- B** ▶ 背筋を伸ばしながら握手する
- C** ▶ 相手の目を離さずに握る
- D** ▶ お辞儀をしながら握手する

Q.8

【 歩き方 】

立ち居振る舞いもビジネスマンとして必要なマナーです。

「歩き方」について正しいのは、次のうちどれでしょう？

- A** ▶ 肩をゆすって歩く
- B** ▶ ひざを伸ばしながら前に足を出す
- C** ▶ 靴をすって歩かない
- D** ▶ かかとからつけて歩く

Q.9

【 目線の配り方 】

相手と話すときには、目線を適度にあわせ、適度に外すことが大切です。

では、一般的な目線の合わせ方と外し方のマナーとして正しいのは、次のうちどれでしょう？

- A**▶ 2、3秒見たら 2、3秒離す
- B**▶ 5、6秒見たら 1、2秒離す
- C**▶ 1、2秒見たら 4、5秒離す
- D**▶ 7、8秒見たら 7、8秒離す

## Q.10

### 【 目線の外し方 】

相手と話すときには、目線を適度にあわせ、適度に外すことが大切です。

では、目線を外す時のマナーとして正しいのは、次のうちどれでしょう？

- A**▶ 外す時は下を見るようにする
- B**▶ 外す時は上を見るようにする
- C**▶ 外す時は胸元に注目する
- D**▶ 外す時は相手の顔から近い場所を見るようにする

Q.11

【言葉遣い ①】

ビジネスでの言葉遣いとして、  
次のうち間違っているものはどれでしょう？

- A ▶ 「了解いたしました」
- B ▶ 「印鑑をご持参ください」
- C ▶ 「全然大丈夫です」
- D ▶ 「お茶でございます」

大人の常識力を高める

## 第2章

# 接客マナー編

Q.75

【 商品の取り扱い方 】

苦手だなと感じる商品や  
サービスの取り扱い方について、  
接客者の取るべき行動として、  
次のうちふさわしくないのはどれでしょう？

- A**▶ 苦手な商品があった場合、  
思い切って使ってみたり、  
好きになれるように魅力をたくさん見つける
- B**▶ 他のスタッフにその商品の魅力を聞いてみる
- C**▶ 愛用下さっているお客様本人にどのような  
ところが魅力的なのかを聞いてみる
- D**▶ 苦手な商品が得意なスタッフを呼んで代わりに  
接客してもらう

Q.76

【 売れるトーク 】

お客様に「これ、欲しい!」と、  
思っていたくためには興味を抱かせる  
トーク力を磨くことも必要です。  
次のうちふさわしいトーク力はどれでしょう?

- A**▶ 「大人気商品につき、残りわずか3点です」
- B**▶ 「限定50個の商品のうち、  
今ご用意できるのはこちら4個です」
- C**▶ 「昨年大ヒットし1週間で完売した〇〇が  
本日入荷しました」
- D**▶ 「昨日まで全品20%オフでしたが、  
今日から元のお値段に戻ったんですよ」

Q.77

【案内・誘導】

お客様から

「そちらのお店に行きたいのですが」と  
電話で尋ねられた際の、案内・誘導の  
注意すべき点は、次のうちどれでしょう？

- A**▶ お客様が今どこにいるか（自宅・最寄駅等）を確認する
- B**▶ 最寄駅や現在地からのルートと所要時間を伝える
- C**▶ 目印となる看板や建物の色等を入れながら説明する
- D**▶ 電話では伝えづらいので、ホームページに地図がある場合、見るように伝える

Q.78

【 接客7大用語 】

接客に用いる言葉で

「歓迎の気持ちを込めた表現と話しかけ方」を心がけるべきなのは「いらっしゃいませ」ですが、「元気よく明るく、気持ち良い返事」を心がけるべきなのは、次のうちどれでしょう？

- A**▶ 「はいかしこまりました」
- B**▶ 「失礼いたします」
- C**▶ 「お待たせいたしました」
- D**▶ 「ありがとうございます」

Q.79

【 売上増 POP 】

お客様と商品の出会いを演出する上で  
POP は非常に重要です。

では、売上増を狙う POP を作る上で  
大切なことは、次のうちどれでしょう？

- A**▶ 5色以上のカラーを使って注目させる
- B**▶ 赤ちゃんからご年配までの幅広い  
ターゲットに響くように書く
- C**▶ 文字は10文字までに収まるようにする
- D**▶ 使って欲しい具体的なお客様を想像して書く

Q.80

## 【 ブログのルール 】

今や多くのお店がブログを  
利用していますが、  
ブログを作成する上で  
守るべきルールとして当てはまるものは、  
次のうちどれでしょう？

- A**▶ 悪口、不平不満、愚痴等不快にさせる  
ことを書かない
- B**▶ お客様の個人情報や機密情報等を  
載せない
- C**▶ 文章のみにとどめ、  
店内の写真やイラストは載せない
- D**▶ ブログを書くのは責任者のみとし、  
スタッフには書かせない

Q.81

【 シニアのお客様接客 】

シニア世代への接客で心がける点として、  
次のうち正しいのはどれでしょう？

- A**▶ 男性は特にプライドが高く年寄り扱いをして欲しくない人が多い
- B**▶ スキンシップを重視するので自分から手を握る、肩に触れる等を心がける
- C**▶ 教えたがりな方には、教えをいただく姿勢を心がける
- D**▶ 重いものはなるべく手渡しする

## Q.82

### 【男女で変える「接客術」①】

商品を購入する際、男性と女性では購入に至る心理に細かな違いが見られます。次のうち、男性と女性の心理の説明について正しいのはどれでしょう？

- A**▶ 男性の多くは、商品のスペックを比較し客観的に見て決めるが、女性の多くは、主観的に使っている自分がリアルにイメージできたものを決める
- B**▶ 男性が販売員に求めることは、商品知識が自分以上にあることだが、女性が求めることは、自分のことを1番に考えてわかってくれること
- C**▶ 男性は手に入れる瞬間が最高で、女性は手に入れた後が重要
- D**▶ 男性は感情的で気分左右され、主観性が強いが、女性は感情に左右されずに客観性が高い

## Q.83

### 【男女で変える「接客術」②】

商品を購入する際、男性と女性では購入に至る心理に細かな違いが見られます。次のうち、男性の心理の説明について正しいのはどれでしょう？

- A**▶ 男性がじっくり商品を選んでいるときは話しかけない方が良い
- B**▶ 男性は他人から押し付けられることを嫌う傾向にある
- C**▶ 男性はスタッフの人間性で商品を購入する傾向にある
- D**▶ 男性はお店の雰囲気やその時の自身の感覚で商品を選びやすい

Q.84

【 口コミ効果 】

お店にとって、お客様の口コミは  
良くも悪くも大きな効果があります。  
では、次のうち口コミについて  
正しいのはどれでしょう？

- A**▶ 女性の口コミはまず家族や親しい人から広がる
- B**▶ 女性は本当に良いと思ったものしか  
口コミですすめない
- C**▶ 女性の口コミは、  
その思いを共有したいという気持ちからである
- D**▶ 女性の口コミより、  
男性の口コミの方が広がりやすい

Q.85

【 リーダーの条件 ① 】

職場のリーダーには  
「スタッフに好かれるリーダー」と  
「スタッフを潰すリーダー」がいますが、  
次のうち「スタッフに好かれるリーダー」の  
行動として当てはまるものはどれでしょう？

- A** ▶ 部下に対し仕事の不満や愚痴を言う等、  
弱い部分を見せられる
- B** ▶ 部下の失敗は「自分のせい」で成功は  
「部下のお陰」にできる
- C** ▶ 部下の多少のミスや規律の乱れ等は  
おおらかに見逃す
- D** ▶ 部下の能力に応じて仕事を任せる