

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、2022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

問 1	業務の棚卸	1
問 2	担当者と管理者の違い	2
問 3	管理者に求められるスキル	3
問 4	棚卸における強みや弱みの発見	4
問 5	棚卸で用いる切り口	5
問 6	管理者に必要なビジネススキル	6
問 7	対人的側面のコンピテンシー	7
問 8	思考的側面のコンピテンシー	8
問 9	資質的側面のコンピテンシー	9
問10	不足しているスキルを補う方法	10
問11	渉外部門の管理者に求められる資質的側面のコンピテンシー	11
問12	融資部門の管理者に求められる計画組織力	12
問13	窓口部門の管理者に求められるコンピテンシー	13
問14	苦手な業務の克服	14
問15	部下を活用した苦手な業務等への対応	15
問16	仕事の割当	16
問17	部下の進捗管理	17
問18	コンプライアンスの徹底	18
問19	部下の労務管理	19
問20	部下の指導・育成	20
問21	情報管理の徹底	21
問22	商品説明義務の徹底	22
問23	独占禁止法	23
問24	ハラスメントの防止	24
問25	事務手続上の留意点	25
問26	口座の開設	26
問27	預金者本人による多額の払戻し、口座名義人の妻など親族による払戻し	27
問28	高齢者名義の預金への対応、相続預金の払戻し	28
問29	預金の差押え、振込みの取消し	29
問30	謝絶時の説明、自店における融資先の査定、融資先のモニタリング	30
問31	販売ルールの遵守の確認	31
問32	代筆の有無の確認	32
問33	販売後のアフターフォロー	33
問34	管理者の役割を認識	34
問35	OJTの進め方	35
問36	業務効率化のための職場環境整備と労務管理	36
問37	部下の様子を観察して状況を見極める方法	37
問38	仕事の遅れている部下への対応	38
問39	業務を効率化する訪問計画の立案方法	39
問40	管理者に求められる姿勢	40
問41	他のメンバー等に協力をお願いする際の留意点	41
問42	若手への理解	42
問43	若手職員とのコミュニケーション	43
問44	部下のメンタルへの配慮	44
問45	パート職員のモチベーション向上	45
問46	パート職員と接する際のポイント	46
問47	年上のパート職員が部下のときの対応法	47
問48	商品や手続きの部下への徹底	48
問49	商品知識の習得	49
問50	人脈を生かした情報の集め方	50

業 務 の 棚 卸

〔問 1〕 業務の棚卸について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 業務の棚卸とは、「未経験業務の習得」という観点から新たな知識や先輩のスキルを学ぶことである。
- B. 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。
- C. 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。
- D. 多様化・複雑化した現在の金融機関の業務は、棚卸をしてもこれまで経験していない業務を明確にすることはできない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (3)

正解率 40.1%



解 説

- A. 業務の棚卸は、過去の業務経験を振り返ることであり、「未経験業務の習得」という観点から、新たな知識や先輩のスキルを学ぶこと以上に大切である。よって適切でない。テキスト 1,P8,「1 業務の棚卸を行って管理者の仕事に活かそう」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P12-13,「●将来支店長になったときにも棚卸が役に立ってくる」参照。
- C. 業務の棚卸により、全体の流れや業務を行う理由を理解することができ、業務の効率化を図ることが可能である。したがって、これを第一に優先させるべきである。よって適切でない。テキスト 1,P10-12,「●棚卸をすることで業務の効率化に取り組むことも可能」参照。
- D. 業務の棚卸をすれば、これまで経験していない業務を明確にすることができ、研修や通信教育で早めに手を打つことができる。よって適切でない。テキスト 1,P9,「●手続方法などを過不足なく答えられるようにすることが大切」参照。

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

担当者と管理者の違い

〔問2〕 担当者と管理者の違いについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者は、上司の指示事項を理解し、自らの言葉で分かりやすく具体的にかつ上司の指示事項の主旨を違えずに、部下に伝える必要がある。
- (2) 担当者は、1人ひとりのお客様の満足度を高め、自分自身に与えられた目標を忠実にこなしていくことが最大の役割である。
- (3) 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。
- (4) 管理者は、まずは担当者ではなく自身が働きやすい環境を整え、組織として最大限の力を発揮できるようにすることが重要である。

正解 (4)

正解率 91.8%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P17,「●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。
- (2) 適切である。テキスト 1,P14,「2 担当者と管理者の違いを理解しておこう」参照。
- (3) 適切である。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。
- (4) 管理者は、自身ではなく担当者が働きやすい環境を整えることで、組織として最大限の力を発揮できるようにすることが重要である。よって適切でない。テキスト 1,P15,「●部下の支援をして「輝かせる」ことが管理者には大切」参照。

以上のことより、適切でないものは(4)であり、(4)が本問の正解である。

管理者に求められるスキル

【問 3】 最近の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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者には、手間のかかる案件を複数同時に抱え込んでいる部下に対して、どの案件を最優先で対応しなければならないか指導することが求められる。
- (2) 管理者は、営業店で人員の削減が進んでいることもあり、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も求められる。
- (3) 管理者は、取扱商品の多様化・複雑化が進んでいるので、自身が商品内容に対する理解を深めるより、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。
- (4) 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。

正解 (3)

正解率 93.8%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P21,「●仕事が遅れている部下への対応も求められる」参照。
 - (2) 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」
 - (3) 管理者は、同行訪問において、部下に商品知識があってもお客様に分かりやすく説明できないときや、お客様の疑問に答えられないときには、部下に代わって説明の補足をする等のフォローが必要である。そのため、管理者自身も商品に対する理解を深めることが必要である。よって適切でない。テキスト 1,P20-21,「●万一に備えて「説明できる状態」を整えておこう」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 1,P22-23,「●若手職員に応じた細心の配慮が必要に」参照。
- 以上のことより、適切でないものは (3) であり、(3) が本問の正解である。

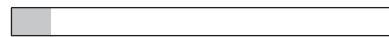
棚卸における強みや弱みの発見

〔問 4〕 業務経験の棚卸によって発見される強みや弱みについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 自分の弱点は、自分自身で補強や改善する以外に方法がない。
 - B. 向上心の強い人が自分史を作成すると、自分の強みばかりが目につく傾向がある。
 - C. ジョハリの窓において「開かれた窓」を拡大するには、「暗黒の窓」と「秘密の窓」を縮めることが有効である。
 - D. 自己理解は、他者に客観的に分析してもらい、それを正確に伝えてもらうことが重要な要素となる。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ

正解 (4)

正解率 10.3%



解 説

- A. 自身の弱点に対する補強方法は、①自分自身で補強や改善をしていくこと、②組織のメンバーに任せること、の2通りがある。よって適切でない。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。
- B. 自身の強みや弱みを発見するには、作成した自分史を眺めて強みを抽出する必要がある、このとき向上心の強い人は、自分の弱みばかりが目についてしまう傾向がある。よって適切でない。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。
- C. ジョハリの窓において「開かれた窓」を拡大する方法には、「秘密の窓を縮める」と「盲点の窓を縮める」がある。よって適切でない。テキスト 1,P35-36,「●自身の強みや弱みを発見しマネジメントに活用」参照。
- D. 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。よって適切でない。テキスト 1,P35,「●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 A. と B. と C. と D. すべてであり、(4) が本問の正解である。

棚卸で用いる切り口

〔問5〕 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、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 「キャリア・アンカー」とは、個人のキャリアの在り方を導き、方向付ける錨(いかり)、キャリアの諸決定を組織化し、決定する自己概念、すなわち長期的な職業生活において「よりどころとなるもの」をいう。
- B. 「経験学習モデル」とは、仕事を対人軸(感情的－論理的)とアクション軸(能動的－受動的)からなる4つの領域に分けたとき、それぞれの複雑性に対する嗜好度を検討することである。
- C. 「自我同一性地位」の理論では、「危機」と「傾倒」の2つの組み合わせで、4つの職業的アイデンティティを定義している。
- D. 「複雑性と動因に関する研究」では、経験を通じた学習を、①具体的な経験、②内省的な観察、③抽象的な概念化、④積極的な実験、の4段階のプロセスに整理した。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (2)

正解率 49.6%



解 説

- A. 適切である。テキスト1,P40,「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。
- B. 「仕事を対人軸(感情的-論理的)とアクション軸(能動的-受動的)からなる4つの領域に分けたとき、それぞれの複雑性に対する嗜好度を検討」したのは「複雑性と動因に関する研究」である。よって適切でない。テキスト1,P42,「③困難が大きいほど力が発揮できた業務とそうでない業務」参照。
- C. 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。
- D. 経験を通じた学習を、①具体的な体験、②内省的な観察、③抽象的な概念化、④積極的な実験、の4段階のプロセスに整理したのは、「経験学習モデル」である。よって適切でない。テキスト1,P38-39,「2 こんな切り口を用いて棚卸の質を高めよう」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。

管理者に必要なビジネススキル

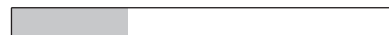
〔問 6〕 管理者に必要なビジネススキルについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 高い業績を上げた人に共通して見られる行動特性(コンピテンシー)を、行動基準等に活用することで、自分自身の行動の質を上げることが可能である。
- B. 業務マネジメント方法の1つであるPDCAサイクルは、Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Act(改善)の順に進めていくことで、より高いレベルで次の行動につなげていく一連の取組みを指す。
- C. ミドルマネジメント(管理者層)では、ヒューマンスキルとテクニカルスキルのみで圧倒的大部分を占めていたが、最近では、コンセプチュアルスキルが必要とされる場合もある。
- D. リーダーシップやコミュニケーションなど、「人」に関する能力であるヒューマンスキルは、マネジメントの階層により必要かどうか異なる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (2)

正解率 30.5%



解 説

- A. 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
- B. 適切である。PDCA サイクルは Plan(計画), Do(実行), Check(評価), Act(改善)の頭文字を集めた言葉で、計画して実行したものについて効果を確認し、より高いレベルで次の行動につなげるマネジメント手法である。応用問題。
- C. ミドルマネジメント(管理者層)は、もともとヒューマンスキル・テクニカルスキル・コンセプチュアルスキルがバランスよく必要とされる。説明の文章は、ローアマネジメント(監督者層)についての記載である。よって適切でない。テキスト 1,P55,「2 管理者に必要なスキルを理解しよう」参照。
- D. リーダーシップやコミュニケーションなど「人」に関する能力であるヒューマンスキルは、階層を問わず必要である。よって適切でない。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。

以上のことより、適切なものは A. と B. の 2 つであり、(2) 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と行動事例の関係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) 相手の行動様式にとらわれず、自分の主張を常にしっかりとできる行動は、「状況対応力」においてプラスと評価される。
- (2) 無関心な態度や評論家的な態度で場をしらけさせる行動は、「集団活性化力」においてマイナスと評価される。
- (3) 他者の意見に優れた点があっても受け入れようとしない場合、「多様性受容」においてマイナスと評価される。
- (4) 課題解決に向けての方向性を明示し、メンバーのベクトルを合わせる行動は、「対人影響力」においてプラスと評価される。

正解 (1)

正解率 57.9%



解 説

- (1) 「状況対応力」でプラスと評価されるのは、相手の行動様式を察知して適切な言動を選択する行動である。よって適切でない。テキスト 1,P60-61,「③状況対応力」参照。
- (2) 適切である。テキスト 1,P59-60,「②集団活性化力」参照。
- (3) 適切である。テキスト 1,P63-64,「⑤多様性受容」参照。
- (4) 適切である。テキスト 1,P58-59,「①対人影響力」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。

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必要な能力について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 所与の状況の中から問題を発見し、その背景、関連性を把握するとともに、その原因、本質を論理的に究明していく力を「問題分析力」と呼ぶ。
- B. 課題達成にあたって必要な資源を組み合わせ、効果的な手順や活動方法を計画、体系化する能力を「実行管理力」と呼ぶ。
- C. 多様な選択肢について、適切な基準に照らして論理的かつ現実的な判断が下せる能力を「計画組織力」と呼ぶ。
- D. 幅広い視野で的確に自らの方針を立案し、実行に向けて実践可能な課題を設定する力を「課題設定力」と呼ぶ。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (2)

正解率 64.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P66-67,「②問題分析力」参照。
- B. 課題達成にあたって必要な資源を組み合わせ、効果的な手順や活動方法を計画、体系化する能力は「計画組織力」である。よって適切でない。テキスト 1,P67-68,「③計画組織力」参照。
- C. 多様な選択肢について、適切な基準に照らして論理的かつ現実的な判断が下せる能力は「判断力」である。よって適切でない。テキスト 1,P70-71,「⑤判断力」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P65-66,「①課題設定力」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。

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おける能力と行動の関係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) 新たなアイデアを積極的に試し、変化を志向していく行動ができれば、革新性が備わっている。
- (2) 腹の据わった態度で意思決定することができれば、ストレス耐性の能力が発揮できている。
- (3) 質量ともにより高い成果を目指し、努力を傾注できれば、達成志向が備わっている。
- (4) 安易に迎合することなく、一貫性のある自説を展開できれば、自律性の能力が発揮できている。

正解 (2)

正解率 79.4%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P72-73,「①革新性」参照。
 - (2) 腹の据わった態度で意思決定することで発揮できるのは、「果断性」である。よって適切でない。テキスト 1,P75-76,「④果断性」参照。
 - (3) 適切である。テキスト 1,P74-75,「③達成志向」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 1,P73-74,「②自律性」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。

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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 受動的な対人的側面は、複数の人を相手に磨くスキルであるため、職場が最も適したトレーニングの場である。
- (2) 概念化スキルは、自らが問題意識を持ち、解決テーマの設定または問題の真因を探る思考を習慣化することで身につく。
- (3) 業務管理スキルは「なぜ」を考えるスキルであり、業務の効率化や確実な遂行を目指すなど日常業務の中で開発可能である。
- (4) 資質的側面は、価値観や意欲というスキル以前の問題であるため、努力によって身につけることができないスキルである。

正解 (2)

正解率 60.7%



解 説

- (1) 「複数の人を相手に磨くスキルであるため、職場が最も適したトレーニングの場」であるのは、能動的な対人的側面のスキルを補う方法である。よって適切でない。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。
 - (2) 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。
 - (3) 業務管理スキルは、「なぜ」ではなく「どのようにして」を考えるスキルである。よって適切でない。テキスト 1,P83,「④思考的側面（業務管理スキル＝計画組織力，実行管理能力）」参照。
 - (4) 資質的側面は行動特性であるため，行動として表出できるかがポイントになり，各々のコンピテンシーにおいて様々な克服方法がある。よって適切でない。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(2)であり，(2)が本問の正解である。

渉外部門の管理者に求められる資質的側面のコンピテンシー

〔問 11〕 渉外部門の管理者に求められる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、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 渉外部門の管理者には、「決して道を踏み外すことのない誠実さ」「道徳を伴った自律性」という意味を示すインテグリティの心構えが必要になる。
- B. 渉外部門では、お客様の生の声を活かして、前例や経験則だけに頼ることなく、金融機関の枠を超えた別の事業を開始していけるような革新性が求められる。
- C. 渉外部門は、営業店の業績を左右する部署であることから、目標達成を目指すだけではなく、実際にやりきる達成志向が求められる。
- D. 渉外部門は営業店の主力部隊であるため、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課題設定力が期待される。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (3)

正解率 48.9%

**解 説**

- A. 適切である。テキスト 1,P89-90,「自律性」参照。
 - B. 管理者は、金融機関の枠組みの中で業務を遂行しているので、革新性といってもまったく別の事業を開始することはできない。よって適切でない。テキスト 1,P88-89,「革新性」参照。
 - C. 適切である。テキスト 1,P90,「達成志向」参照。
 - D. 適切である。テキスト 1,P87-88,「課題設定力」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. と C. と D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

融資部門の管理者に求められる計画組織力

〔問 12〕 融資部門の管理者に求められる計画組織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) 融資部門は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、人員配置を効果的に行う能力が求められる。
- (2) 融資部門は、債権管理の業務において、融資担当者や渉外担当者のキメ細かい対応により延滞の発生を防止できるようにする必要がある。
- (3) 融資部門は、確実に業務を遂行できるように、債権管理業務の計画を立案できる力が欠かせない。
- (4) 融資部門は、やむを得ず計画を変更する可能性に備え、管理者は常に部下の進捗状況を把握しておくためのチェックが必要である。

正解 (4)

正解率 11.0%

**解 説**

- (1) 適切である。テキスト 1,P93,「計画組織力」参照。
- (2) 適切である。テキスト 1,P93,「計画組織力」参照。
- (3) 適切である。テキスト 1,P93,「計画組織力」参照。
- (4) やむを得ず計画を変更する可能性に備え、管理者は常に部下の進捗状況を把握しておくためにチェックする能力は実行管理力である。よって適切でない。テキスト 1,P94,「実行管理力」参照。

以上のことより、適切でないものは(4)であり、(4)が本問の正解である。

窓口部門の管理者に求められるコンピテンシー

〔問 13〕 窓口部門の管理者に強く求められるコンピテンシーについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 何事にも率先垂範し、周囲の理解と納得を得るために積極的に動くことができる対人的側面のコンピテンシーである、対人影響力が求められる。
- 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ば、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配慮できる対人的側面のコンピテンシーである、対人感受性が求められる。
- C. 全員参加で成功事例を発表し合うなど、傍観者を作らず全員に何らかの役割を持たせる工夫を行うことができる対人的側面のコンピテンシーである、多様性受容が求められる。
- D. 部下からお客様の不自然さに関する申出があったら、逃げずに真正面から対応できる資質的側面のコンピテンシーである、自律性が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (1)

正解率 44.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P96,「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. 全員参加で成功事例を発表し合うなど、傍観者を作らず全員に何らかの役割を持たせる工夫を行うことができるのは、対人的側面の集団活性化力である。よって適切でない。テキスト 1,P97-98,「集団活性化力」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 C. の 1 つであり、(1) が本問の正解である。

苦 手 な 業 務 の 克 服

〔問 14〕 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。

正解 (4)

正解率 76.4%



解 説

- (1) 苦手な業務の克服には、コンピテンシーの中の問題分析力、計画組織力、実行管理力を駆使して解決していくとよい。よって適切でない。テキスト 1,P105,「2 苦手な業務をどのように克服するか」参照。
- (2) 「なぜ」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ることができる。よって適切でない。テキスト 1,P105,「2 苦手な業務をどのように克服するか」参照。
- (3) 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。よって適切でない。テキスト 1,P106,「2 苦手な業務をどのように克服するか」参照。
- (4) 適切である。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(4)であり、(4)が本問の正解である。

部下を活用した苦手な業務等への対応

〔問 15〕 部下の活用について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 新しい部署に配属されたときは管理者であっても新任であるので、人事評価などの管理者固有の業務を含め、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。
- B. 新任の管理者として着任した際にはメンバー全員との面談を行い、現在担当している業務だけでなく、過去に経験した業務も合わせて聞いておいた方がよい。
- C. 苦手な業務等について着任直後に部下との面談を通して教わる場合は、不明な点を細かく逐次質問して、一字一句漏らさずメモを取るなど、熱意がある真摯な態度を見せなければならない。
- D. 部下から業務を教わる過程で、部下の教え方の巧拙が分かり、部下が効果的に後輩を育成できる人かどうかを、ある程度評価する機会とすることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (2)

正解率 62.2%



解 説

- A. 管理者は、人事評価等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。よって適切でない。テキスト 1,P108,「3 部下を活用して苦手な業務等に対応する」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P108,「3 部下を活用して苦手な業務等に対応する」参照。
- C. 部下との面談を通して苦手な業務等を教わる場合は、メモは必要最低限まとめるようにして、的を射た的確な質問で、一味違う管理者を演出するとよい。よって適切でない。テキスト 1,P109-110,「●業務を教えてもらう過程で部下の習熟度が分かる」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P110,「●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、適切なものは B. と D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

仕 事 の 割 当

〔問 16〕 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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 引継ぎは、書面だけで行った方がよい。
- (2) 組織規定や自店の収益計画における課の位置づけをつかんだうえで、メンバーの仕事の割当を考えていくことは、課長の課題である。
- (3) 融資担当部署の場合は、取引先を訪問し、融資、預金、預かり資産などを獲得し、営業店の収益や取引先の取引件数などの目標を達成することが仕事である。
- (4) 金融機関には組織について定めた規定があり、ある問題についての方針を定めるための権限のことを職務分担という。

正解 (2)

正解率 76.8%



解 説

- (1) 引継ぎは、書面だけでなく口頭でも行うことが重要である。よって適切でない。テキスト 2,P13,「●引継ぎは書面だけでなく口頭でも行うことが重要」参照。
- (2) 適切である。テキスト 2,P9,「2 仕事の割当はどのように行うか」参照。
- (3) 取引先を訪問し、融資、預金、預かり資産などを獲得し、営業店の収益や取引先の取引件数などの目標を達成する業務を担当しているのは渉外担当部署である。よって適切でない。テキスト 2,P9-10,「●営業店や課の位置付けをつかんだうえで仕事の割当を考える」参照。
- (4) 金融機関には組織について定めた規定があり、ある問題についての方針を定めるための権限のことを職務権限という。よって適切でない。テキスト 2,P8,「2 仕事の割当はどのように行うか」参照。

以上のことより、適切なものは(2)であり、(2)が本問の正解である。

部 下 の 進 捗 管 理

〔問 17〕 部下の進捗管理について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 進捗管理には、大まかに分けると、各期の業績目標に関するものと日々の業務の進み具合などについて定期的に行うものがある。
- B. メンバーそれぞれの仕事をバランスは気にせず配分し、課の目標達成に向けて課を運営していくことが課長の義務である。
- C. ミーティングにおける管理者の役割は、メンバーからの報告やメンバーへの指示をスムーズに行える体制を作ることである。
- D. 管理者は、部下の進捗管理について、事前準備が万全かなど早めのチェックを心がける必要があるが、すべての案件の進捗を管理する必要はない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (2)

正解率 68.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P18,「3 部下の進捗管理はどのように行うか」参照。
- B. メンバーそれぞれの仕事をバランス良く配分し、課や営業店、自金融機関全体の目標達成に向けて営業店を運営していくことが課長の義務である。よって適切でない。テキスト 2,P18,「●自行車の目標達成に向けて営業店を運営する」参照。
- C. 適切である。テキスト 2,P24,「●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。
- D. 部下の進捗管理について事前準備が万全かも含めて早めにチェックし、すべての案件の進捗を管理する必要がある。よって適切でない。テキスト 3,P35,「●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。

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

コンプライアンスの徹底

〔問 18〕 コンプライアンスの徹底において考慮すべきポイントについて述べた次の文章のうち、適切なものの組み合わせを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 業務の棚卸は、担当する部署で行う業務の流れをイメージするだけでなく、それぞれの業務の法的根拠やコンプライアンス面の問題点まで踏み込んだ理解が求められている。
- B. 朝礼、夕礼などを定期的 to 実施し、その場でコンプライアンス規定や遵守事項を読み合わせていくことは、時間がかかり本来業務の時間を割かれているため、あまり推奨されていない。
- C. 新入行職員が最優先で覚えることは日常業務であり、コンプライアンスは2年目以降に日常業務が円滑に行えるようになってから覚えていく事項である。
- D. 実績至上主義や利益至上主義に走ると、コンプライアンス面の統制が取れなくなり、悪質なものになると、金融機関全体が当局から処分を受けることもある。

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

正解 (4)

正解率 98.1%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P11,「●棚卸をすることで業務の効率化に取り組むことも可能」参照。
- B. 朝礼、夕礼などを定期的 to 実施し、その場でコンプライアンス規定や遵守事項を読み合わせていくことは、長い目で見ると効果があるため、メンバーにも徹底する必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P21,「●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。
- C. 新入行職員が最優先で覚えることは、コンプライアンスである。よって適切でない。テキスト 2,P45,「●業務習得プログラムを踏まえて担当させる業務を考える」参照。
- D. 適切である。テキスト 2,P52,「7 コンプライアンスをどう徹底するか」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. と D. であり、(4) 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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 労働基準法における労働時間は、1日8時間以内、1週間に44時間以内と定められている。
- (2) 労働基準法における法定休日は、毎週1日の休日か、8週間を通して8日以上の休日を設けることと定められている。
- (3) 法定の労働時間を超えて労働させる場合は、従業員代表または労働組合と事後に協定の締結が必要である。
- (4) 労働基準法には、企業と従業員代表の合意により時間外労働や休日出勤が可能となることが定められており、企業と従業員代表が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。

正解 (4)

正解率 90.8%



解 説

- (1) 労働基準法における労働時間は、1日8時間、1週間に40時間以内と定められている。よって適切でない。テキスト 2,P30,「労務関連の法令等の理解」参照。
 - (2) 労働基準法における法定休日は、毎週1日の休日か、4週間を通して4日以上以上の休日を設けることと定められている。よって適切でない。テキスト 2,P30,「労務関連の法令等の理解」参照。
 - (3) 法定の労働時間を超えて労働させる場合は、従業員代表または労働組合と事前に協定の締結が必要である。よって適切でない。テキスト 2,P30,「労務関連の法令等の理解」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 2,P30-31,「労務関連の法令等の理解」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 20〕 部下の指導・育成について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 営業店の業績目標達成に取り組むには、金融機関全体の事業計画や収益目標と、その背景にある考え方を理解する必要がある、朝礼や週次、月次の会議などの際に繰り返し説明していくことが重要である。
- (2) 若手行職員が基本的な職務態度を身につけるためには、朝礼、夕礼、週次のミーティングなどで課のメンバー全員に対する指示の徹底や意思統一を図る機会を設けることが効果的である。
- (3) 若手行職員が業務を身につけていくには、マニュアル本やウェブサイトの閲覧が重要であり、上司による指導は属人的になるので、できるだけ避けた方がよい。
- (4) 地道に若手のメンバーを指導していく場合とそうでない場合では、一定期間後に課全体あるいは営業店全体の実力が大きく変わってくる。

正解 (3)

正解率 97.8%

**解 説**

- (1) 適切である。テキスト 2,P45-46,「●業務習得プログラムを踏まえて担当させる業務を考える」参照。
- (2) 適切である。テキスト 2,P48,「●ミーティングでは若手行職員に司会を任せよう」参照。
- (3) 若手行職員が業務を身につけていくには、マニュアル本やウェブサイトの閲覧も重要であるが、良い上司の指導によって身につくスキルも非常に多い。よって適切でない。テキスト 2,P47,「●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。
- (4) 適切である。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。

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。

情報管理の徹底

〔問 21〕 情報管理の徹底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) 「保有個人データ」とは、個人データのうち、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有するものである。
- (2) 「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報のことである。
- (3) 6ヵ月以内に消去されるデータは保有個人データに含まれない。
- (4) 個人情報保護法で定める個人情報とは、特定の個人を識別でき、ほかの情報と容易に照合できるものとされている。

正解 (3)

正解率 84.3%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 2,P55,「情報管理の徹底」参照。
 - (2) 適切である。テキスト 2,P55,「情報管理の徹底」参照。
 - (3) 2022 年 4 月 1 日施行の個人情報保護法改正により、6ヵ月以内に消去されるデータも保有個人データに含まれる。よって適切でない。テキスト 2,P55,「情報管理の徹底」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 2,P54-55,「情報管理の徹底」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。

商品説明義務の徹底

〔問 22〕 商品説明義務の徹底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) 消費者契約法では、不利益事実の不告知など、お客様が内容を理解できないまま取引した場合、契約の取消も可能とされている。
- (2) 2010年に始まった金融ADR制度により、お客様から金融機関を介した、直接紛争処理機関へクレームが申し立てられる事案が出てきている。
- (3) 金融機関の行職員から勧められるままハイリスクの商品を購入し、予想外の損失を被る事態が数多く発生した事態を受けて「金融商品の販売等に関する法律(現：金融サービス提供法)」「消費者契約法」などが制定・施行され、説明義務が定められている。
- (4) 「金融商品取引法」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られており、2006年に証券取引法から「金融商品取引法」という名称に変更された。

正解 (2)

正解率 46.8%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 2,P57,「商品説明義務の徹底」参照。
 - (2) 金融 ADR 制度により、お客様から金融機関を介さず、直接紛争処理機関へクレームが申し立てられるようになっている。よって適切でない。テキスト 2,P57,「商品説明義務の徹底」参照。
 - (3) 適切である。テキスト 2,P56-57,「商品説明義務の徹底」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 2,P57,「商品説明義務の徹底」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。

独 占 禁 止 法

〔問 23〕 独占禁止法について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 優越的地位の濫用を禁じている根拠法は独占禁止法である。
 - B. 独占禁止法は、市場の自由かつ公正な競争を維持し、これを害するような行為を制限する法律である。
 - C. 独占禁止法の内容は、大きく分けて「カルテル」「私的独占」「不公正な取引方法」の3分野で構成され、最も金融機関の営業店に関係するのは、私的独占の中の優越的地位の濫用である。
 - 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。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ

正解 (1)

正解率 72.7%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P58-59,「優越的地位の濫用の防止」参照。
 - B. 適切である。テキスト 2,P59,「優越的地位の濫用の防止」参照。
 - C. 独占禁止法の内容は、大きく分けて「カルテル」「私的独占」「不公正な取引方法」の3分野で構成され、最も金融機関の営業店に関係するのは、「不公正な取引方法」の中の優越的地位の濫用である。よって適切でない。テキスト 2,P59,「優越的地位の濫用の防止」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P59,「優越的地位の濫用の防止」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。

ハラスメントの防止

〔問 24〕 ハラスメントの防止について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、職場のメンバー全員へのハラスメント抑止に向けた意識と行動の啓発が必要となる。
- B. 部下を叱るためのコツの1つとして、同期や同僚、後輩などの他人と比較して発奮を促すことが挙げられる。
- C. 最近では、部下から上司、年下から年長者、女性から男性、非正規職員から正規職員へのパワハラ相談も実際に増えている。
- D. 職場外での交流においても、ハラスメントに十分注意したうえでメンバーとの食事会・飲み会を開催する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (3)

正解率 87.6%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P62,「●多様化するハラスメントの実態」参照。
 - B. 職場の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。発奮させようと同期や同僚、後輩などの例を持ち出すのは逆効果であり、離職の原因となることもあるため控えるべきである。よって適切でない。テキスト 2,P63,「【た】他人と比較しない」参照。
 - C. 適切である。テキスト 2,P61,「●多様化するハラスメントの実態」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P48,「若手の環境や立場を理解してあげよう」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. と C. と D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

事務手続上の留意点

〔問 25〕 事務手続上の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者になった場合、事務ミスが必ず一定の割合で発生することを念頭におく必要がある。
 - B. お客様からのクレームの一次対応を行うのは管理者である。
 - C. お客様からいただいた名刺は個人情報といえない。
 - D. 日頃から部下の勤務態度や話し方などを観察し、可能な限りコミュニケーションの機会を設けることで、事務ミスを未然に防げたり、被害を軽くしたりすることができる。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ

正解 (3)

正解率 40.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P68,「①事務ミスへの対応」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P70,「③お客様への対応」参照。
- C. お客様からいただいた名刺は重要な個人情報である。よって適切でない。テキスト 2,P70-71,「④情報管理の徹底」参照。
- D. 適切である。テキスト 2,P71,「⑤部下のケアの徹底」参照。

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

口座の開設

〔問 26〕 口座の開設について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 不正競争防止法により、金融機関には取引時確認が義務づけられている。
- B. 反社会的勢力の関係者の対応については、非常にデリケートな問題であり、かつ危険性が伴う懸念もあるため、部下1人に任せて対応する必要がある。
- C. 居住地も勤務先もエリア外の遠隔地であり、口座開設の理由もはっきりしないようであれば、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ある。
- D. 預金口座にマイナンバーが付番され、預金口座とその名義人のマイナンバーのヒモづけが義務化されている。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

正解 (4)

正解率 48.5%



解 説

- A. 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。よって適切でない。テキスト 2,P72,「①口座開設」参照。
- B. 反社会的勢力の関係者の対応については、非常にデリケートな問題であり、かつ危険性が伴う懸念もあるため、部下に任せず管理者が対応する必要がある。よって適切でない。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。
- C. 適切である。テキスト 2,P73,「②遠隔地居住者の口座開設申込」参照。
- D. 預金口座とその名義人のマイナンバーのヒモづけについて、現状の義務化は見送られた。将来的には付番が義務化される可能性があるため注意が必要である。よって適切でない。テキスト 2,P74,「④預金口座へのマイナンバー付番」参照。

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

預金者本人による多額の払戻し、口座名義人の妻など親族による払戻し

〔問 27〕 預金者本人による多額の払戻しおよび口座名義人の妻など親族による払戻しについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 200 万円を超える大口の現金取引等を行うにあたっては、犯罪収益移転防止法に基づき取引時確認に加え、職業や取引を行う目的等も確認する必要がある。
- B. 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、担当者に事情聴取をさせ、場合によっては警察当局に協力を要請する必要がある。
- C. 金融機関は、窓口に来店した人物が真の預金者またはその有効な代理人であると善意・無過失で誤信したことを立証することによって、預金の払戻しを有効な行為とすることができる。
- D. 預金名義人以外による預金の払戻しに関するトラブルの多くは、親子間、夫婦間等の直系親族間のケースと、入院または施設に入所している高齢者との取引において発生している。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

正解 (2)

正解率 46.6%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P78,「④預金者本人による多額の払戻し」参照。
 - B. 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対応する必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P79,「④預金者本人による多額の払戻し」参照。
 - C. 適切である。テキスト 2,P79,「⑤口座名義人の妻など親族による払戻し」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P80,「⑤口座名義人の妻など親族による払戻し」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. の 1 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) 「相続財産に属する債務の弁済，相続人の生活費の支弁」などで必要がある場合については，遺産分割の対象となっている預金の一部あるいは全部の仮取得は認められていない。
- (2) 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。
- (3) 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」と申出があった場合，まず意思無能力者あるいは制限能力者の登記を受けているかどうか確認する。
- (4) 預金者の娘が来店して認知症の父親名義の預金を払い戻したいと申出があった場合，基本的に家族には代理権はないため，意思能力のない預金者への対応は制限能力者の登記を受けているか確認する。

正解 (1)

正解率 67.2%



解 説

- (1) 相続財産に属する債務の弁済，相続人の生活費の支弁などで必要がある場合は，預金の一部あるいは全部を仮に取得させることを認めるようになった。よって適切でない。テキスト 2,P85-86,「⑧相続預金の払戻し」参照。
- (2) 適切である。テキスト 2,P86-87,「⑧相続預金の払戻し」参照。
- (3) 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。
- (4) 適切である。テキスト 2,P83,「ケース② 預金者の娘が来店して認知症の父親名義の預金を払い戻したいと申出があった」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。

預金の差押え，振込みの取消し

〔問 29〕 預金の差押えおよび振込みの取消し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) 差押命令の支払禁止効力は，送達された郵便を金融機関の担当者が開封した時点で発生する。
- (2) 振込みの取消しについて，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，組戻しはできない。
- (3) 振込みの取消しについて，振込通知は発信したが受取人口座への入金記帳は未了の段階では，被仕向金融機関に組戻しを依頼し，振込金の返還を要請する。
- (4) 振込みの取消しについて，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。

正解 (1)

正解率 66.1%



解 説

- (1) 差押命令の支払禁止効力は，郵便局の職員から金融機関の担当者が受け取った時点で発生する。よって適切でない。テキスト 2,P87,「⑨預金の差押え」参照。
 - (2) 適切である。テキスト 2,P90,「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。
 - (3) 適切である。テキスト 2,P89,「②振込通知は発信したが受取人口座への入金記帳は未了の段階」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 2,P89,「①仕向金融機関が振込通知を発信していない段階」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。

謝絶時の説明, 自店における融資先の査定, 融資先のモニタリング

〔問 30〕 謝絶時の説明, 自店における融資先の査定および融資先のモニタリングについて述べた次の文章のうち, 適切でないものがいくつあるか, (1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 課長が謝絶の説明をするということは, 金融機関として責任ある人間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。
- B. 課長は, 集まったデータを見て, 自店の融資額に業種の偏りはないか, 地域の不況業種向けの融資割合が高すぎないかなど, 自店の貸出資産の内容を改善する観点から内容を分析する必要がある。
- C. 融資課長は複数の担当者がいる場合, 分析力や感度の差があったとしても, スキルの劣る担当者のサポートに注力すべきではない。
- D. 課長は, 融資課のメンバーが保守的になりすぎて, 営業店全体がリスクを取らない体質になり, ビジネスチャンスを逃しているのではないかという問題意識を持つことも大切である。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

正解 (2)

正解率 77.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P93,「②謝絶時の説明」参照。
 - B. 適切である。テキスト 2,P95,「③自店における融資先の査定」参照。
 - C. 融資課長はスキルの劣る担当者のサポートに注力しなければならない。よって適切でない。テキスト 2,P96「④融資先のモニタリング」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P95,「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, (2) が本問の正解である。

販売ルールの遵守の確認

〔問 31〕 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、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は担当者がお客様への勧誘に際し、説明責任を果たせるだけの知識やスキルをきちんと備えているか、リスクや商品の説明をしっかり行っているかをセルフチェックさせ、その結果報告を受けて確認する必要がある。
- B. 担当者がどのくらいスキルを持っているか、お客様とどのように接しているかを把握することが必要である。
- C. お客様がリスク商品についてきちんと理解していない場合等のトラブルを防止するための対策として、部下が単独で預かり資産を販売することを禁止する必要がある。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

正解 (2)

正解率 47.0%



解 説

- A. 管理者は担当者との同行訪問等により、説明責任を果たせるだけの知識やスキルをきちんと備えているか、リスクや商品の説明をしっかり行っているかを確認する必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P100-101,「①預かり資産を勧誘する際に同行訪問する」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P100-101,「①預かり資産を勧誘する際に同行訪問する」参照。
- C. 部下が単独で販売した場合は、管理者自身が単独訪問等で確認する必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P101「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。

以上のことより、適切なものは B. の 1 つであり、(2) が本問の正解である。

代 筆 の 有 無 の 確 認

〔問 32〕 預かり資產業務における代筆の有無の確認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) 書類の記入は、お客様の意思表示であり、後日に不幸にもお客様との間でトラブルが発生してしまったときに、お客様の意思の確認として最も重要な証拠となる。
- (2) 書類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。
- (3) チェックをする項目などにつけるレ点や○印などについては、軽い気持ちで担当者が代筆してしまいがちであるが、担当者が代筆した箇所とお客様が記入した箇所との違いを管理者がチェックすることはできないため、注意する必要がある。
- (4) 病気やけがなどによって障害があり、字を書くことができないお客様については、各金融機関で定められたルールに従って代筆を行う必要がある。

正解 (3)

正解率 33.0%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 2,P104,「④代筆の有無の確認」参照。
 - (2) 適切である。テキスト 2,P104-105,「④代筆の有無の確認」参照。
 - (3) たしかに担当者が軽い気持ちで代筆しないように注意が必要だが、例えば、筆圧を見たり以前記入してもらった書類と見比べたりすると、違いが見えてくる場合もあるため、こうした点をしっかりチェックして担当者に認識させる必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P105,「④代筆の有無の確認」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 2,P105,「④代筆の有無の確認」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。

販売後のアフターフォロー

〔問 33〕 預かり資産業務における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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 高齢のお客様については、お客様の負担になるため、訪問等による面談回数を減らす必要がある。
- (2) 管理者は、担当者に訪問頻度管理表を作成させるなどして、訪問頻度の多い先、少ない先、ゼロの先について検証する必要がある。
- (3) 管理者は、リスク商品の残高が大口の先や、損益の率または額が大きい先をリストアップし、担当者と同行訪問することで、トラブルが起きたときに早急に対応できる体制を作ることができる。
- (4) 管理者は、リスクが高いと思われる順にアフターフォローができているか確認を行う。

正解 (1)

正解率 96.6%



解 説

- (1) 高齢のお客様については、担当者からの丁寧な説明が必要になるため、訪問等による面談回数を増やす必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P107,「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。
 - (2) 適切である。テキスト 2,P106,「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。
 - (3) 適切である。テキスト 2,P106,「①残高が大口の先などは同行訪問する」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 2,P107,「⑤販売後のアフターフォロー」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。

管理者の役割を認識

〔問 34〕 管理者の役割について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者の役割における横の役割とは、上下の各階層とのパイプ役となり、直属の部下からの報告事項を上位層に報告したうえで対応を協議し、反対に上位層からの指示を一般層によく理解させたうえで実行を促すことである。
- B. 管理者の役割における縦の役割とは、組織の機能単位をまたがって仕事が進められ、効率的な組織運営を可能にするための調整役を果たすことである。
- C. 管理者のフォロワーとしての役割は、組織が進むべき方向性をしっかりと示し、その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、支店長や副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) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

正解 (1)

正解率 25.3%



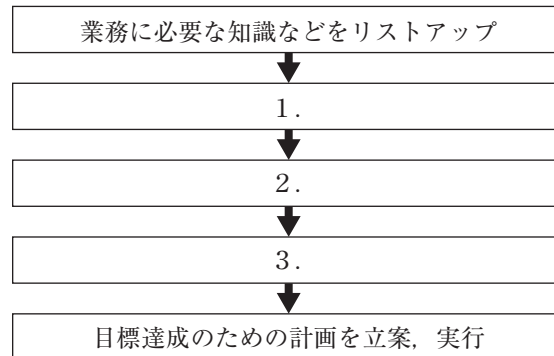
解 説

- A. 管理者の役割における横の役割とは、組織の機能単位をまたがって仕事が進められ、効率的な組織運営を可能にするための調整役を果たすことである。問題文は、縦の役割に関する記述である。よって適切でない。テキスト 2,P114,「管理者の役割を認識」参照。
- B. 管理者の役割における縦の役割とは、上下の各階層とのパイプ役となり、直属の部下からの報告事項を上位層に報告したうえで対応を協議し、反対に上位層からの指示を一般層によく理解させたうえで実行を促すことである。問題文は、横の役割に関する記述である。よって適切でない。テキスト 2,P114,「管理者の役割を認識」参照。
- C. 管理者のフォロワーとしての役割は、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ことである。問題文は、リーダーとしての役割に関する記述である。よって適切でない。テキスト 2,P115,「管理者の役割を認識」参照。
- D. 管理者のコーディネーターとしての役割は、横の関係の調整である。問題文は、フォロワーとしての役割に関する記述である。よって適切でない。テキスト 2,P115-116,「管理者の役割を認識」参照。

以上のことより、適切なものはないため、(1) が本問の正解である。

O J T の 進 め 方

〔問 35〕 O J T の進め方は下図のように表される。図の 1. 2. 3. について、適切なものの組み合わせを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。



- (1) 1. 必要な能力と現状のギャップを明確化
2. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定
3. 部下の現在の能力を把握
- (2) 1. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定
2. 必要な能力と現状のギャップを明確化
3. 部下の現在の能力を把握
- (3) 1. 部下の現在の能力を把握
2. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定
3. 必要な能力と現状のギャップを明確化
- (4) 1. 部下の現在の能力を把握
2. 必要な能力と現状のギャップを明確化
3. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定

正解 (4)

正解率 83.1%



解 説

テキスト 2,P125-128, 「副支店長に求められる個別のスキル」, P128, 「図表 5 OJT の進め方」参照。

OJT の進め方は以下のとおりである。

- ① 業務に必要な知識などをリストアップ
- ② 部下の現在の能力を把握 (1)
- ③ 必要な能力と現状のギャップを明確化 (2)
- ④ 部下にとって必要な能力開発の目標を設定 (3)
- ⑤ 目標達成のための計画を立案, 実行

以上のことより, (4) が本問の正解である。

業務効率化のための職場環境整備と労務管理

〔問 36〕 業務効率化のための職場環境整備と労務管理について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 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。
- B. 自身が預かる職場環境を最適に維持・向上させることは管理者の重要な役割の1つであり、物理的に整えるだけでなく、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すことが求められる。
- C. オフィスの整理は、部下同士でチェックさせるのではなく、上司が必ずチェックする体制が望ましい。
- D. 労務管理の徹底は、部下の心身を健全に保ち、常にリフレッシュした状態で日々の業務に取り組むことにつながるだけでなく、効率的に役割や課題を果たすことにもつながる重要な要素である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (3)

正解率 63.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P7-8,「●部下の悩みを解決する体制作りが求められている」参照。
 - B. 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。
 - C. 環境整備にあたっては、知識の共有や責任感醸成の観点から、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。よって適切でない。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,P6,「1 職場の環境を良くして業務を効率化しよう」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. と B. と D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

部下の様子を観察して状況を見極める方法

〔問 37〕 部下の様子を観察して状況を見極める方法について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、部下の悩みが深まり、仕事が手につかないなど何らかの影響が出ないように、注意深く部下の心身の健全度合いを観察することが求められる。
- B. 労務管理で大切なことは、部下1人ひとりの状態が心身ともに健全で、業務に集中できる状態にあるかを把握することである。
- C. 部下が長時間同じお客様に対応していたり、長時間電話したりする場合、部下が要点を簡潔に説明するのが苦手で、話が長いだけという可能性もあるため、あまり注意する必要はない。
- D. 部下の状態を見極めるには、表情を見るのがよく、何か問題を抱えているのであれば、傍から見て「良くない表情」「良くない雰囲気」を出していることが少なくない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (3)

正解率 69.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P11,「①普段の状態を見極める」参照。
- B. 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。
- C. 部下が長時間同じお客様に対応していたり、長時間電話したりする場合、部下が要点を簡潔に説明するのが苦手で、話が長いだけという可能性もある。要点を簡潔に説明するのが苦手なタイプであり、簡潔に話すための指導を実施すべきである。よって適切でない。テキスト 3,P13-14,「＜長時間同じお客様に対応していないかチェックする＞」「＜長時間電話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,P12,「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。

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

仕事の遅れている部下への対応

【問 38】 仕事の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) 部下が現在実施している業務と、部署全体で対応すべき役割や課題を比較し、部下が実施している業務が優先すべき事項でなければ、具体的な指示は出さず、優先すべき業務が何かを考えさせることが必要である。
- (2) 仕事が遅れがちな部下へのチェックポイントとして気をつけるべきは、時間がかかる課題はどれかを確認することであり、本部宛の報告業務については特に注意する。
- (3) 最近では、営業店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。
- (4) 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。

正解 (4)

正解率 80.0%



解 説

- (1) 部下が自身の実施している業務が優先すべき事項か判断できていないのであれば、優先すべき業務に着手するよう具体的に指示することが必要である。よって適切でない。テキスト 3,P18,「●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。
- (2) 仕事が遅れがちな部下について、特に注意すべきポイントはお客様が関係しているものである。よって適切でない。テキスト 3,P17,「●余裕を持って仕事をするよう部下に指導する」参照。
- (3) 営業店では最少の人員構成になっているが、以前とは異なり時間外労働によって負荷を消化させることが困難になっているため、日中の時間を捻出し効率よく仕上げる必要がある。よって適切でない。テキスト 3,P15-16,「3 仕事の遅れている部下にどう対応するか」参照。
- (4) 適切である。テキスト 3,P18,「●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。

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。

業務を効率化する訪問計画の立案方法

〔問 39〕 業務を効率化する訪問計画の立案方法について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、期の前半はこれまで面談できていないお客様を積極的に訪問し、後半では当期中に実績化できそうなものを最優先に訪問するような計画を、担当者に作成させる必要がある。
- B. 最も良いとされる訪問計画は、毎日アポイントが午前だけに入っている状態で、午後は営業店で電話や突然の来客に対応できるような訪問計画となっていることである。
- C. 管理者は、目標を達成するためにお客様の名前が羅列されたものではなく、実現性の高い目標項目ごとのセールスリストを作るように、部下に対して指導する必要がある。
- D. 1回の面談で幅広く情報を収集し、最優先でアプローチすべきお客様なのかどうかを見極め、どんな商品やサービスをセールスできるかを確かめる担当者は、目標を達成しやすい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (1)

正解率 52.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P25,「●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。
 - B. 最も良い訪問計画は、毎日アポイントが午前と午後に入っている状態である。営業店での業務は担当者が楽をしている可能性があり注意が必要である。よって適切でない。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. 適切である。テキスト 3,P22,「●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,P21-22,「4 業務を効率化する訪問計画の立案方法」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。

管理者に求められる姿勢

〔問 40〕 管理者に求められる姿勢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) 部下の当日の行動を自ら報告させることを習慣にして、問題の早期発見と早期対処につなげることが最も大切である。
- (2) 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。
- (3) プレイングマネージャーを実践する場合、営業店の円滑な運営を優先して対応していくことが求められるため、外訪等で不在のときに起こったすべての案件については、ほかの管理者に対処してもらうのではなく自ら対応する必要がある。
- (4) 課で発生していることを把握するために毎日部下から報告を受け、未然にトラブルの種を摘み取ること、報告の機会を部下の教育やメンバー全員の意識の共有化にも生かしていくことが重要である。

正解 (3)

正解率 94.4%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 3,P31,「●部下に当日の行動を報告させる体制を作る」参照。
 - (2) 適切である。テキスト 3,P31-32,「●営業推進と管理・教育は一体化させることが重要」参照。
 - (3) 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り、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。よって適切でない。テキスト 3,P32,「●営業推進と管理・教育は一体化させることが重要」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 3,P31,「●部下に当日の行動を報告させる体制を作る」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。

他のメンバー等に協力をお願いする際の留意点

〔問 41〕 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) 管理者がプレーヤーとしての業務を行う場合、役割をほかのメンバーに移譲しておくほうがよいが、完全に移譲するのではなく自分の役割を残すようにすべきである。
- (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。

正解 (4)

正解率 59.6%



解 説

- (1) 中途半端に役割を残してしまうと、必ず部下の数だけ役割が発生するため、完全に移譲すべきである。よって適切でない。テキスト 3,P40,「3 ほかのメンバーにどう協力してもらおうか」参照。
 - (2) 管理者は、自身に負担がかかるような業務は受け持たないようにすべきであり、本部宛の報告や各主管項目などは、部下のスキルと教育的観点に応じて部下に振り分けるなどの対応が求められる。よって適切でない。テキスト 3,P41,「3. ほかのメンバーにどう協力してもらおうか」参照。
 - (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、そのメンバーに協力を依頼すべきあるが、その部署の管理者にお願いすることが前提条件である。よって適切でない。テキスト 3,P42-43,「②ほかの部署の管理者」「③ほかの部署のメンバー」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 3,P43,「④パート職員」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。

若 手 へ の 理 解

〔問 42〕 若手への理解について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者が忙しそうでとても話を聞ける状態でない姿を見せると、若手職員は自分だけで誤った判断や処理をする可能性がある。
- B. 部下とコミュニケーションを取る主な目的は、①業務や案件の進捗の確認、②日々の発生事項の把握と適切な指示出し、③教育、であるが、②③を通して①を達成することが組織の発展のためには欠かせない。
- C. 近年では、管理者と若手の間を仲介できるような世代が多いため、若手職員は世代が乖離した管理者に直接聞くケースは少ない。
- D. 管理者は、部下のスキルアップをするために、一方的な命令ではなく、当該業務をさせる理由や業務にあたって何を参考資料として見ればよいのかなど、きめ細かく説明した方がよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (2)

正解率 51.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P46,「1 若手の環境や立場を理解してあげよう」参照。
 - B. 管理者が部下と接点を持つのは、①②を通して③を達成することであり、組織の発展のためには、③の要素が欠かせない。よって適切でない。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. 近年では業務の遂行が最小限の人数構成で行われることが多いため、管理者と若手の間を仲介できるような世代がおらず、若手職員は世代が乖離した管理者に直接聞くケースが多い。よって適切でない。テキスト 3,P46,「1 若手の環境や立場を理解してあげよう」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P49,「●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、適切なものは A. と D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

若手職員とのコミュニケーション

〔問 43〕 指示を出したにもかかわらず仕事できていない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、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選りなさい。

- A. 指示を出した仕事を忘れる事案が続く場合、直接的な原因とは別に、恒常的に問題を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. 指示した仕事できていないケースは、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

正解 (3)

正解率 35.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P50-51,「①指示を出したにもかかわらず仕事できていない」参照。
- 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、期限ぎりぎりに処理しようとしていたなど、計画の立て方に問題がある。よって適切でない。テキスト 3,P51,「①指示を出したにもかかわらず仕事できていない」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P51,「①指示を出したにもかかわらず仕事できていない」参照。
- D. 指示した仕事できていないケースは、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考えさせる必要がある。よって適切でない。テキスト 3,P51,「①指示を出したにもかかわらず仕事できていない」参照。

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

部下のメンタルへの配慮

〔問 44〕 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、適切なものを（１）～（４）の中から１つ選びなさい。

- （１） 部下の状態は、定期的ではなく、メンタル不調が見えたときに部下と話す機会を設けることで、問題を早期に把握することができる。
- （２） 部下が精神的に問題を抱えている兆候を認識したときは、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周囲に認識してもらう必要がある。
- （３） 部下は、些細なことでプライドが傷ついたり、自分に限界を感じたりすることがあるため、定期的に話す機会を設ける必要がある。
- （４） 部下を叱責することの目的は、あくまで営業店の目標達成であるので、ただ叱責することが目的になっていないか、管理者には自問が必要である。

正解（３）

正解率 85.0%



解 説

- （１） 部下と話す機会を定期的に設けることで、メンタルの不調の兆候が見えたときに問題を早期に把握することができる。よって適切でない。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。
- （２） 管理者は、部下が精神的に問題を抱えている兆候を認識したとき、まずはその部下に事情を聴き、本人の了承のもとで、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必要がある。よって適切でない。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。
- （３） 適切である。テキスト 3,P78,「●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。
- （４） 部下を叱責することの目的は、あくまで部下の成長であるので、ただ叱責することが目的になっていないか、管理者には自問が必要である。よって適切でない。テキスト 3,P76,「3 部下のメンタルにも十分注意を払おう」参照。

以上のことより、適切なものは（３）であり、（３）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) パート職員は、金融業界は初めての人から、数年前に退職したばかりで現役並みの知識を持つOB・OG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。
- (2) パート職員といっても、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り、営業店の管理者はこの採用形態の違いによって対応を大きく変える必要がある。
- (3) 仕事そのものに意欲的なパート職員には、他のパート職員よりも責任がある一段高い仕事を任せるとモチベーションはアップする。
- (4) 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。

正解 (2)

正解率 82.8%



解 説

- (1) 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。
 - (2) 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が、営業店の管理者にとっては採用形態の違いによって対応が大きく異なることはない。よって適切でない。テキスト 3,P82-83,「①パート職員のことを理解する」参照。
 - (3) 適切である。テキスト 3,P84,「③パート職員のモチベーションを上げる」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(2)であり、(2)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、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. パート職員には、給料などの待遇面で正規職員との間に差があるため、アフターファイブの懇親会等への参加に関しては、声をかけない方がベターである。
- B. パート職員は勤務形態が異なるため、パート職員がお互いに連絡を取り合っていることが少なく、正規職員との些細な対応の違い等が正規職員との対立関係に発展しにくい。
- C. パート職員は、実際に担当する労働内容や仕事から受けるプレッシャーは、どの係にいてもそれほど大きな違いはなく、管理者は職務内容に合わせた対応を必要としない。
- D. パート職員は、指示された仕事だけを淡々と処理するタイプと、様々な仕事に積極的に関わろうとするタイプに分かれるが、一般に前者のタイプは直属の管理者にとっては扱いやすいといえる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (3)

正解率 44.8%



解 説

- A. パート職員には紋切り型の対応は問題があり、一生懸命仕事をしていても給料が上がらないパート職員だからこそ、気配りが必要となる。アフターファイブの懇親会なども、一応声をかけた方がベターである。よって適切でない。テキスト 3,P85,「①正行職員と同等の扱いをする」参照。
- B. パート職員はお互いに連絡を取り合っていることが多く、正規職員との些細な対応の違いが正規職員との間の対立関係に発展する可能性がある。よって適切でない。テキスト 3,P85,「①正行職員と同等の扱いをする」参照。
- C. パート職員は、窓口担当者、ロビー係、集金係や年金セールス等の渉外担当など、実際に担当する職務によって労働内容や仕事から受けるプレッシャーは相当違いがあり、管理者は職務内容の違いを踏まえて接する必要がある。よって適切でない。テキスト 3,P86,「③職務内容の違いを踏まえて接する」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P86-87,「④不満に耳を貸す」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。

年上のパート職員が部下のときの対応法

〔問 47〕 年上のパート職員が部下のときの対応法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) 相手の年齢をしっかりと意識し、パート職員であっても年長者に対しては十分遠慮した態度で接したうえで、管理者として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重要である。
- (2) 以前上司だったパート職員に対して、考え方や行動に関する指導を行う際は、他の職員の目につかない場所で話をするのがよい。
- (3) 年長者に対して仕事を依頼する場合には、要望や依頼ではなく命令や要求というニュアンスで行うと、感情的なトラブルの発生を未然に防止することが可能である。
- (4) シニア層のパート職員は、若年層との意思疎通に支障が出ることが少なく、これまでに培った知識や経験を生かすことができるので、欠点のない頼もしい戦力となる。

正解 (2)

正解率 64.2%



解 説

- (1) 仕事は、年齢の上下ではなく役職や役割で行われるため、相手が年上か年下かを過度に意識せず、管理者として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重要である。よって適切でない。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。
 - (2) 適切である。テキスト 3,P94,「③以前上司だった相手への対応に留意する」参照。
 - (3) 年長者に対して仕事を依頼する場合には、命令や要求ではなく要望や依頼というニュアンスで行うと、感情的なトラブルの発生を未然に防止することが可能である。よって適切でない。テキスト 3,P93-94,「②年長者であることに敬意を払う」参照。
 - (4) シニア層のパート職員には、年齢を重ねたことに起因する問題行動や、若年層との意思疎通に支障が出ることが指摘されており、若年層と良好な関係が築けなければ頼もしい戦力とはならない。よって適切でない。テキスト 3,P93,「③部下が自分より年上である」参照。
- 以上のことより、適切なものは(2)であり、(2)が本問の正解である。

商品や手続きの部下への徹底

〔問 48〕 商品や手続きに関して部下に徹底することについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 預かり資産は日々、店頭や渉外でセールスする機会があり、ケースによって手順が異なるため、新任管理者は無理に理解しようとせず部下に任せる必要がある。
- B. 当事者意識の低い部下がいる場合は、手続きやルールに対する理解の重要性を説明するだけでなく、勉強会の開催や帳票の入替えを部下に任せるなど意識を高める工夫が必要である。
- C. 新商品の理解を深める方法の1つに、店内で最初に成約したメンバーを公表するなど工夫して、全員が早期に成約を目指すような仕組みを作ることがある。
- D. 管理者は、当局からの指導や商品販売における管理体制の強化に伴うルール変更などを着実に押さえ、メンバーが理解できるように徹底すべく、自身が正確に理解する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

正解 (1)

正解率 67.2%



解 説

- A. 預かり資産は日々、店頭や渉外でセールスする機会があり、ケースによって手順が異なるため、新任管理者にとって預かり資産に関する知識が必要である。よって適切でない。テキスト 3,P99,「●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。
 - B. 適切である。テキスト 3,P99,「●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。
 - C. 適切である。テキスト 3,P100,「●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. 適切である。テキスト 3,P98,「1 商品や手続きを理解し部下に徹底しよう」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。

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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 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。
- (2) 部下の商品説明の仕方に問題がないかをチェックするのは教育関連の専門部署が行うことであり、営業店の管理者はこうした場面で自身が習得した商品知識を活用すべきではない。
- (3) 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。
- (4) 住宅ローンやアパートローンの提案について、お客様の関心が高い金利や返済方法への対応が重要なので、商品性に特化して知識を習得することが大切である。

正解 (1)

正解率 95.3%



解 説

- (1) 適切である。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。
- (2) 部下の商品説明の仕方に問題がないかチェックするのは管理者の役割であることから、こうした場面でも習得した商品知識を活用することが求められる。よって適切でない。テキスト 3,P101,「2 どのような商品知識を習得すればよいか」参照。
- (3) 商品は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。よって適切でない。テキスト 3,P101,「2 どのような商品知識を習得すればよいか」参照。
- (4) 住宅ローンやアパートローンの提案では、商品性だけでなく不動産全般の知識が必要である。よって適切でない。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、適切なものは (1) であり、(1) が本問の正解である。

人脈を生かした情報の集め方

〔問 50〕 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、適切でないものがいくつあるか、(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、不動産などに関す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ならないと思うので、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

正解 (1)

正解率 72.5%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P106,「3 人脈を活用して商品知識等を補おう」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P106,「3 人脈を活用して商品知識等を補おう」参照。
- C. 管理者となると、社外の様々な立場の人と接触する機会が多いので、こうした人との出会いを大切にして関係を維持できれば、人脈は増え続ける。よって適切でない。テキスト 3,P107,「3 人脈を活用して商品知識等を補おう」参照
- D. 適切である。テキスト 3,P108,「●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 C. 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	3	問21	3	問31	2	問41	4
問 2	4	問12	4	問22	2	問32	3	問42	2
問 3	3	問13	1	問23	1	問33	1	問43	3
問 4	4	問14	4	問24	3	問34	1	問44	3
問 5	2	問15	2	問25	3	問35	4	問45	2
問 6	2	問16	2	問26	4	問36	3	問46	3
問 7	1	問17	2	問27	2	問37	3	問47	2
問 8	2	問18	4	問28	1	問38	4	問48	1
問 9	2	問19	4	問29	1	問39	1	問49	1
問10	2	問20	3	問30	2	問40	3	問50	1