

● 聴読解問題スクリプト

Track 4

練習 学生がコンピュータの画面を見ながら先生の説明を聞いています。学生は今、画面のどの項目を選ばいいですか。

えー、これから、この大学のコンピュータの使い方について説明します。では、コンピュータの画面を見てください。今日は、大まかな説明しかしませんが、もっと詳しい事を知りたい人は、右上の「利用の仕方」などを見ておいてください。ああ、今じゃなくて、あとで。あとで見ておいてください。今日はまず、コンピュータを使えるようにするために、利用者の登録をします。では、画面の左下の項目を選んでください。

Track 6

1 番 女子学生と男子学生が、雑誌を見ながら話しています。この男子学生はどの方法を試すと言っていますか。

女子学生：最近、眠れないって言ってたよね。こんなの見つけたんだけど。(紙の音) の中に、できそうなものある？

男子学生：うーん、この一番目は、布団の中で本を読んだりしてないかってこと？

女子学生：たぶん。

男子学生：布団は寝る直前に敷いてるから、寝るだけだよ。

女子学生：起きる時間は？

男子学生：土日でも6時に起きて、ジョギングしてる。寝るのは11時頃だな。

女子学生：それじゃ、お腹が空いて眠れないって時間でもないよね。

男子学生：うん。腹は減ってはいないけど、とにかく、布団に入ってから寝付くまでの時間が辛くて……。

女子学生：寝よう寝ようと思って、かえって眠れなくなっちゃうんだ。

男子学生：そうそう。

女子学生：じゃ、無理に寝ようとしなくて、軽く身体を動かしてみるとか、飲み物を飲むとか、何かほかのことをしてみたら？

男子学生：ああ、そうだね。そうしてみるよ。

Track 7

2 番 先生が、動物を使ったアニマル・セラピーの分類について話しています。この先生が最後に挙げる例は、表のどれにあたりますか。

私たち人間は、動物と触れ合うことで心身ともに癒され、健康状態がよくなることがあります。これを利用した活動や治療のことを「アニマル・セラピー」といいます。

「アニマル・セラピー」のやり方は、表のように、セラピーを施設、つまり、病院や老人福祉施設のようなところで行うか、患者の自宅で行うか、また、動物を連れて患者のところを訪問するのか、患者のもとでペットとして飼うのかというように、4つのタイプに分けられます。

では、具体的な例をあげてみましょう。ある老人福祉施設は、アニマル・セラピーのために、敷地内で二頭の犬を飼っていますが、この例は、表のどのタイプと言えますか。

Track 8

3番 先生が、調理法を表す図について説明しています。この先生が最後に挙げた例は、図のどこに位置しますか。

これは、料理を、その調理法によって図式化したものです。これを使うと、いろいろな料理の調理法を整理することができます。上にある「火」は熱源、下にある「油」「水」「空気」は、熱を伝えるものを表します。

例えば、焼き魚は熱を伝えるのに水や油ではなく空気を使います。この場合は「火」と「空気」を結んだ線の上にあることになります。また、エビのスフレという料理は、エビをゆでてからオーブンで焼きます。ゆでる時にお湯、オーブンで焼く時に空気、と熱を伝えるものを二種類使うので、「水」「空気」「火」の間の面に位置します。

それではフライドポテトはどうでしょう。フライドポテトを作るときは、まずじゃがいもをゆで、それから油で揚げます。これは図のどこに位置すると言えますか。

Track 9

4番 女子留学生と男子学生が大学の交流会について話しています。この女子留学生はどの係を試みようと思いましたが。

女子留学生：来週の交流会で何か手伝うことない？

男子学生：ある、ある。キャンパス見学もディスカッションも人手が足りないんだ。最後のスピーチでもいいし。

女子留学生：それは遠慮しとく。ねえ、ディスカッションの記録係って、メモをとったりするの？

男子学生：ディスカッション中は録音していればいいんだけど、あとで報告書にまとめてもらうかもしれない。

女子留学生：そう。録音だけならいいけど、まとめるのは自信ないな。リーダーは、もっと大変そうだし……。

男子学生：なら案内係は？ これなら事前に話すことも準備できるよ。

女子留学生：そっかー。コースとかも自分で考えるの？

男子学生：うん。学校内の自分の好きな場所とか自由に紹介してよ。

女子留学生：わかった。じゃ、ちょっと考えてみるね。

男子学生：うん、よろしく。

Track 10

5番 先生がある山の森林について図を見せながら説明しています。この先生は、この山の森林は、数千年後、どの図のようになると言っていますか。

これは日本のある山の、森林限界部分の模式図です。森林限界というのは、それより高いところには森林は見られないという森林の上限ですが、この山の森林限界は、山の気候の条件から考えられる高さより、300メートルも低いのです。その原因は、地質、つまり地面の質にあります。

森林限界付近に育つ木は針葉樹なのですが、これより高いところの地質は、岩がゴロゴロしていて、針葉樹の生育に適さないのです。こうしたところには、ハイマツという、背が低くて、岩場でも育つ種類の松が生えています。この山の岩は氷河の作用によってできたと考えられますが、あと数千年もすれば、ここにも徐々に土壌が形成され、針葉樹が育ち、森林限界もあがるでしょう。そうなった場合には、ハイマツは、針葉樹林の中に低木として生育することになります。

Track 11

6番 先生が、社会言語学の授業で話しています。この先生はこれから教科書のどの部分について詳しく話しますか。

同じ言語の中でも、形や使われ方の上で他とははっきり区別される変種が複数見られることがあります。こうした言語変種のうち、地域と結びついたものがいわゆる「方言」だということは、先週説明した通りです。

さて、実はこの方言の中でも、お年寄りの使う変種と若者の使う変種との間に違いが見られる場合があります。なぜこのようなことが起こるのでしょうか。これには様々な要因が考えられるのですが、一つにはマスコミの影響によって共通語に慣れ親しんだ世代が、方言に共通語を取り入れ、新しい言語変種を作り出している、ということが考えられます。今日は、その実態を見ていきましょう。

Track 12

7番 男子学生と女子学生が発表で使うグラフについて話しています。この男子学生は、項目をどこから二つに分けると言っていますか。

男子学生：ねえ、発表で使うグラフだけど、項目を分類した方がよくない？

女子学生：分類？

男子学生：うん、見て、これ。(紙の音) 上の方が「結婚したくてもできない理由」で下の方が「自分の意思で結婚しない理由」じゃない？

女子学生：え、そう？

男子学生：たとえば、「お金が足りない」は「したくてもできない理由」と言えるけど、「仕事に打ち込みたい」は「自分の意思でしない理由」だよな。

女子学生：なるほど。

男子学生：だから、グラフを、「自分の意思でしない理由」と「したくてもできない理由」の二つに分けたほうがいいと思って。

女子学生：そうだね、その方がわかりやすいね

男子学生：うん。ええと……。 「何々したい」とか「したくない」とか書いてあるのは、「自分の意思でしない理由」の方だよな。

女子学生：うん。「いい相手がいない」っていうのは？

男子学生：「できない理由」の方じゃない？

女子学生：そうか。

男子学生：じゃあ、ちょうどここから上と下で二つに分けられるね。

Track 13

8番 先生が、雨水の流出量について話しています。線Bはどういうことを表していますか。

雨が降って、雨水が土地の表面や土の中を流れて川へ流れ出すことを「流出」と言います。では、山の斜面に雨が降ったときの流出量を、斜面が森林の場合と岩の場合とで比較してみましょう。

プリントの上のグラフは降雨量を表し、下のグラフの2本の折れ線はそれぞれ、斜面が岩の場合と森林の場合の流出量を表しています。岩山では、雨が降り始めるとすぐに流出量が増え、雨がやむと流出量も急速に減ることがグラフからもわかります。一方、森林では雨が降り始めると徐々に流出量が増え、雨がやんでからも少しずつ水を放出しています。森林では木の枝や葉に雨水がたまるので雨がすぐ地面に落ちないこと、また森林の土が一時的に雨水を蓄えることなどがその理由です。森林は雨水をゆっくりと川に流出させ、川の水が急激に増えるのを防ぐというわけです。

Track 14

9番 先生が動物学の講義で、ニホンザルの、群れの中の優劣について説明しています。この先生の説明によると、資料のそれぞれの子どもの順位はどうなりますか。

ニホンザルは群れで生活していますが、群れの中には優劣の順位があって、この順位には規則があることがわかっています。

資料の例を見ながら考えましょう。AとBの家系にはそれぞれ、母ザルと、メスの子どもが二頭ずついます。メス同士の優劣には二つの法則があります。

一つ目の法則は、家系、つまり、血縁関係のあるグループの間に優劣があることです。優勢な家系に属するすべてのメスザルは、もう一方の家系に属するメスより、順位が上になります。資料の例では、Aの家系がBの家系より順位が上だとしましょう。

二つ目の法則は、同じ母親を持つ子どもの間では、歳が下のメスほど順位が上になるということです。これは、母ザルがいつも歳が下の子の味方をするために起こると言われています。

この二つの法則を考えると、資料のそれぞれの子どもの順位はどうなりますか。

Track 15

10番 先生が、川の環境改善計画について話しています。この先生が例に挙げる自治体が、十分に行っていなかったのは、図のどの段階だと言っていますか。

この図は、川や湖など、水の環境を改善する計画を作成する場合の、業務の流れを表しています。最初に、基礎調査をします。そのあと基本方針を検討し、また、将来の予測なども踏まえ、目標とする水環境を検討します。そしてその目標を達成するにはどんな対策が必要か検討し、それらを取りまとめて計画書を作成するわけです。

では、ある自治体の例を紹介します。市内を流れる川の汚れがひどくなったので、この自治体は、図の流れに沿って川の水質改善計画書を作成し、その計画を実行することにしました。ところが、実行する過程で、ある問題が起きました。川辺に水鳥が生息できる空間を作ろうとした際、そこの周辺住民に反対されたのです。この自治体は、計画を見直すとともに、図にあるそれぞれの段階を振り返りました。すると、川周辺の住民の意見を前もって十分に聞いておかなかったことがわかったのです。

Track 16

11番 先生が、心理学の授業で、人間関係の変化について説明しています。この先生が最後に挙げる人間関係の例は、図のどこにあたりますか。

コミュニケーションの変化は人間関係のあり方にも変化をもたらします。この図は、親密な関係か疎遠な関係か、つまり、親しい関係かそうでないか、ということと、相手の顔が見慣れた顔か見慣れない顔か、という2つの軸線で人間関係を整理したものです。

かつては、見慣れた人というのは親しい人であり、見慣れない人は親しくない人でした。しかし、都市化が進み、毎朝、同じ通勤電車で出会う乗客同士のように、顔は知っていても親しくはない、といった人間関係が生じました。この関係は図の4に当たりますね。

では、次の例はどうでしょう。インターネット上では、顔を見たこともない人とのコミュニケーションが可能で、そこで、親しい人間関係が作られることも決して珍しくありま

せん。このような、インターネットの普及によって新しく生じた人間関係は、図のどこに当たりますか。

Track 17

12番 先生が、「ピクトグラム」について話しています。この先生がプリントの例について説明している工夫は、どの項目にあたりますか。

ピクトグラムとは、危険を知らせる、道順を示すといった何らかの情報を、絵を使って多くの人に知らせる視覚記号のことです。

ピクトグラムのデザインでは、大切なことが4つあります。第一に見えやすいデザインであること。これを「視認性」と言います。次に、初めて見た人でも、絵が伝えている情報を直感的に理解できる「理解度」、それから、「記憶度」といって、一度見たら忘れないようなシンプルさも重視されます。また、見る人をいやな気持ちにさせない「調和性」も大切です。

プリントの非常口の例を見てください。このピクトグラムにもいろいろな工夫がされています。その一つが手の位置です。片方の手が建物の壁の外に出ているように描かれていますね。この工夫によって「ここから外に出られる」ということが的確に伝わるのです。

6 聴解問題スクリプト

Track 20

練習 女子学生と男子学生が、山田さんとの待ち合わせについて話しています。この二人はこれからどうしますか。

女子学生：山田さんに電話した？

男子学生：うん。

女子学生：何だって？

男子学生：急用ができたから、ちょっと遅れるって。待ってるって言ったんだけど、先に行ってくれって。

女子学生：じゃ、そうする？ でも、山田さん、研究会の場所、知ってるのかな？

男子学生：どうだろう？

女子学生：また、電話してみたら？

男子学生：いや、大丈夫だよ。先にどうぞって言ったんだから。

女子学生：そう言ったのなら、大丈夫ね。

この二人はこれからどうしますか。

1. 山田さんを待ってから行く。
2. 山田さんに先に行ってもらおう。
3. 山田さんに電話をする。
4. 山田さんより先に行く。

Track 22

13番 女子学生が、男子学生にレポートについてアドバイスしています。この女子学生は、男子学生にどんなことを勧めていますか。

男子学生：経済のレポート、もう書いた？

女子学生：うん。書き始めたら、夢中になっちゃって。

男子学生：えーっ、そうなんだ。僕は何だかやる気が出なくてさ。

女子学生：とりあえず、机に向かってみたら？

男子学生：でも、何をどう書くか、まだ計画も立ててないし。

女子学生：じゃあ、まずノートを見直すとか、疑問に思う点を書き出すとか……。もう始めないと、締め切りに間に合わないよ。

男子学生：それはそうなんだけど……。

女子学生：心理学の授業でも習ったじゃない。気分が乗らなくても、実際に体を動かしているとその気になってくるって。

男子学生：そうだね。じゃあ、図書館に行ってみるか。

女子学生：そうそう、その調子。

この女子学生は、男子学生にどんなことを勧めていますか。

1. とにかく何か行動を起こすこと
2. 事前に計画を立てること
3. 心理学の授業に出ること
4. 締め切りに間に合わせること

Track 23

14番 先生が、授業で睡眠について話しています。この先生は、睡眠について何と
言っていますか。

みなさんは、毎日一定の時間、同じ量の睡眠を取るべきだと考えていませんか。実はこのような考え方は、一部の限られた社会で働いたり生活したりしている人々が実行しているというだけのものであって、これが正しいという根拠はありません。一般的に言われている一日8時間という睡眠時間の目安も、それぐらい寝る人が最も多いというだけのものです。もともと、人は睡眠に関して適応力があるので、睡眠時間が短くてもあまり神経質に考える必要はないのです。特に若い人は熟睡しやすいですから、時間的不足を深い眠り、つまり、質で補うことができます。

この先生は、睡眠について何と断っていますか。

1. 睡眠時間は8時間が理想的だ。
2. 睡眠時間の長さを決める必要はない。
3. いつも同じ時間帯に睡眠を取ったほうがいい。
4. 自分が所属する社会の習慣に合わせたほうがいい。

Track 24

15番 先生が「わかる」ということについて話しています。この先生は「わかる」た
めに必要なことは何だと言っていますか。

ここに新しいカメラがあります。でも、あなたは使い方がわかりません。これを使って写真を撮ってきてくださいと言われたらどうしますか。分厚い説明書を読みますか。確かに、説明書に目を通せばわかった気になるかもしれませんが、それですぐに使えるとは限りません。新しいカメラを使いこなそうと思ったら、説明書を読むより、いろいろな操作を試しながら、実際に撮ってみることが一番です。頭で理解するだけでは、本当の意味でわかったとは言えません。現物にあたって初めて使いこなせるようになるのです。つまりこれが「わかる」ということです。

この先生は「わかる」ために必要なことは何だと言っていますか。

1. 説明書を読むこと
2. 人に聞いてみること
3. 機械のしくみを理解すること
4. 実際にやってみること

Track 25

16番 男子学生と女子学生が一人暮らしについて話しています。この女子学生が今一番大変だと言っていることは何ですか。

男子学生：君って、一人暮らしなんだよね。いいなあ、自由で。うらやましいよ。

女子学生：うん、確かに自由だけど、自分でやるのがたくさんあって大変。朝起こしてくれる人もいないし……。

男子学生：そうか、病気になったときなんかは、心細いかもね。それに食事とか掃除、洗濯とか……。

女子学生：ああ、そういうことは誰でも自分でやることでしょ。それよりも今は、いろいろ売りに来るのを断るのが大変。

男子学生：ああ。訪問販売ね。そんなにたくさん来るの？

女子学生：たくさんっていうより、しつこいのね。少しでも話を聞いてしまったら、いろいろ言ってきて。だから、要らないものは要らないって、勇気を持って言わないとね。

この女子学生が今一番大変だと言っていることは何ですか。

1. 毎朝自分で起きること
2. 病気のときに周りに人がいないこと
3. 食事や掃除、洗濯をすること
4. 訪問販売を断ること

Track 26

17番 先生が、生物学の授業で、種の発芽に関する実験について話しています。この先生の話から、どんなことがわかりますか。

ある種類の鳥は、植物の実を食べた後、種をほとんど消化することなく糞と一緒に排出しています。外に出された種はいずれも、周りに果肉、つまり実の部分ですが、これはほとんどついていません。

種の発芽は、果肉が付いているかどうかと関係があるのでしょうか。それとも鳥に食べられたかどうかと関係があるのでしょうか。それを調べるために、実験が行われました。

実験では、鳥が果肉を食べ糞と一緒に排出した種と、果肉がついたままの種、人が果肉を取り除いた種の3種類を使って、芽の出やすさを調べました。すると、果肉がついたままの種はほとんど芽が出ませんでした。果肉のない種はどちらも芽が出やすいという結果が出ました。

この先生の話から、どんなことがわかりますか。

1. 鳥は果肉を消化しないこと
2. 果肉が取り除かれると、芽が出やすくなること
3. 果肉が発芽を助けていること
4. 人が果肉を取り除いただけでは芽が出ないこと

Track 27

18番 先生が、人との交流について話しています。この先生は、自分の交流範囲を広げるために、まず何をするように言っていますか。

今、私たちは意識して多様な人々、たとえば年齢や職業の異なる人たちと交流を持つことがとても大切です。「年齢や職業の異なる人と知り合う機会なんてない」と思うかもしれませんが、そんなに難しいことはありません。いつも買い物をする店の店員や、通学途中で時々見かける人に「今日はいい天気ですね」と言ってみてはどうでしょうか。続けて何度も会ううちに、ひとことふたこと会話をかわすようになるかもしれません。そのようにしてできた交流は、きっと、皆さんの将来を豊かにしてくれるはずです。

この先生は、自分の交流範囲を広げるために、まず何をするように言っていますか。

1. 買い物など外に出かけることを増やす。
2. 自分の周りにいる人に挨拶を試みる。
3. 知らない人となるべく会うようにする。
4. いろいろな年齢の人たちと深く付き合う。

Track 28

19番 先生が、授業で、情報化社会について話しています。この先生は、メディアから発信される情報に対して、受け手はどのように接すればいいと言っていますか。

情報化社会では、常に多くの情報が溢れています。すべてが信頼できる情報とは限りません。ですから、新聞やテレビ、インターネットなどからの情報を常に批判的に見る力が必要になります。批判的な見方を養うには、一つのメディアの情報だけを見て、それを信じてしまうのではなく、多角的な視点を持つようにするといいいでしょう。例えば、新聞報道は、どこの新聞社も同じ内容ではありません。取り上げている話題は同じであっても、

新聞社ごとにそれぞれ違った視点で分析して記事を書いているのです。ある視点で書かれた情報の一面だけを見て納得してしまうのではなく、いろいろな視点の情報を見て検討することが必要なのです。

この先生は、メディアから発信される情報に対して、受け手はどのように接すればいいと言っていますか。

1. 報道側の視点に立って情報を分析する。
2. メディアが取り上げた内容の情報源を調べる。
3. 自分が納得できるメディアから情報を得る。
4. 異なるメディアからの情報を比較する。

Track 29

20番 先生が「言葉の働き」について話しています。この先生は、言葉のどのような働きに注目していると言っていますか。

言葉の働きというと、コミュニケーションということがまず頭に浮かぶでしょうが、言葉で気持ちの全てが表現できるというわけではありません。また、言葉の働きというのも、相手に気持ちを伝えることだけではありません。例えば、私たちは誰に見せるわけでもないのに毎日日記を書いたり、時には一人ごとをつぶやいたりします。それは、自分の中に蓄積されていた様々な複雑な感情が溢れ出てくるからではないでしょうか。言葉にすることによって気分が晴れる、そのような浄化作用が言葉にはあると思います。私が注目したいのは、言葉のこのような点です。

この先生は言葉のどのような働きに注目していると言っていますか。

1. 人から人に情報を伝える働き
2. 自分の気持ちを人に理解させる働き
3. 感情を解放させる働き
4. 他の人を元気にする働き

Track 30

21番 先生が、生物学の授業で、鯨の生態について話しています。この先生は、主に鯨のどんな特徴について説明していますか。

鯨は、海の中で生活している世界で最も大きい生き物です。ある種類の鯨は、一年の間に、南極の海から赤道近くの間まで、およそ2万キロを往復する習性があるのですが、どうしてこのようなことをするのでしょうか。

それは海の温度と関係があります。赤道近くの海は暖かいので、子育てをするのに適し

ています。しかし、えさとなる生物は少ないので、ずっとここにいるわけにはいきません。一方、冷たい南極の海は、えさはたくさんありますが、冬になると海が凍ってしまい、子育てに向きません。また、哺乳類である鯨は、氷の下では呼吸ができないのです。

この先生は、主に鯨のどんな特徴について説明していますか。

1. 海から出ると呼吸ができないこと
2. えさが豊富な南極の海で子育てをすること
3. 広い範囲を移動すること
4. 海の中で暮らす生き物の中で最も体が大きいこと

Track 31

22番 地方都市の議員が、自分の仕事について話しています。この議員が、これからしようとしていることはどんなことですか。

私は、かなり前から社会に対していろいろな矛盾を感じていて、政治の世界に入れば世の中をより良くできると思っていました。それで議員に立候補したのですが、いざ議員になってみると、政治だけで社会を変えていくのがどんなに難しいか、よく分かりました。

しかし、地域の方々が現実には直面されている身の回りの問題に取り組むうちに、協力してくださる住民の方が一人、二人と増えていき、それが地域改革のエネルギーになっていくことに気づいたんです。地域をよくしたいと考える住民の方々と一緒に知恵を出し合って、住みやすい環境を作っていく。今後こうした活動をしていきたいですね。これは周囲の地域にもいい影響を与えていくのではないのでしょうか。

この議員が、これからしようとしていることはどんなことですか。

1. 政治の世界を良くすること
2. 住民とともに問題を解決すること
3. エネルギーを節約して環境を守ること
4. 周囲の地域と交流すること

Track 32

23番 先生が筋肉のトレーニングについて話しています。この先生は、トレーニングの何に注意するように言っていますか。

筋肉を強くするためのトレーニングは、毎日やればいいというわけではありません。一般的に、筋肉は、トレーニングの後機能が低下します。そしてその後、栄養と休養をとることで、前より少し強くなるという過程をたどります。前より強くなったこの段階で、またトレーニングをして栄養と休養をとれば、筋肉はさらに高いレベルへ向上します。これ

を繰り返すことにより、筋肉はだんだん強くなっていくのです。したがってトレーニングは、毎日ではなく、2、3日間をあけると効果的だということがわかっています。トレーニングとトレーニングの間があきすぎると、筋肉は向上しませんし、反対に、筋肉が回復しないうちにトレーニングを行うと、筋肉に負担がかかり逆効果になってしまうからです。

この先生は、トレーニングの何に注意するように言っていますか。

1. トレーニングをする間隔
2. トレーニングの内容
3. トレーニング後に摂る栄養
4. トレーニングの強さ

Track 33

24番 女子留学生在先生に将来の進路について相談しています。この女子留学生在は何を調べてみるようにと言われましたか。

女子留学生在：先生、私、将来は日本のアニメーションを自分の国に紹介する仕事をしたいと思っているんですが……。

先生：「コンテンツ産業」ですね。

女子留学生在：「コンテンツ産業」？

先生：物ではなくて情報の内容を売るビジネスと言えばわかるかな。例えば、映画や音楽、ゲームもそうですね。日本の市場の伸びは頭打ちだと言われていますが、それでも自動車産業の半分ぐらいはあるから、まだまだ結構な規模ですね。

女子留学生在：頭打ちですか……。アニメーション産業もそうなんですか。

先生：どうでしょうね。コンテンツ産業全体の伸びは鈍くても、分野によっては伸びているかもしれませんよ。興味のある分野について日本での実情から調べてみてはどうですか。

女子留学生在：そうですね。そうしてみます。

この女子留学生在は何を調べてみるようにと言われましたか。

1. 日本のコンテンツ産業全体の实情
2. 日本のアニメーション産業の实情
3. 自分の国のコンテンツ産業の实情
4. 自分の国のアニメーション産業の实情

25番 先生が、消費者からの苦情に対する企業の対応について話しています。この先生は、苦情は企業にどのような影響を与えていると言っていますか。

「苦情」と言うと、日本人は「単なる文句」と受け取ることが多いかもしれません。しかし、消費者からの苦情の中には、企業にとって情報として価値の高いものもあります。ある商品に対して出された苦情をよく考えてみると、新商品開発のヒントになることもあるのです。ですから、企業に対して苦情があったときに、それを上司や別の部署に隠そうとするのは間違っています。むしろ、情報として管理・共有すべきです。そうすれば苦情として寄せられた問題を解決できる可能性も広がり、結果として、苦情を言ってきた消費者が商品やサービスに逆に好意を持つこともあるのです。

この先生は、苦情は企業にどのような影響を与えていると言っていますか。

1. 企業や商品に対するイメージを悪くする。
2. 商品の価格が低下する。
3. 社員のやる気を高める。
4. 商品の改良やイメージの向上につながる。

26番 先生が、心理学の授業で、目標の達成について話しています。この先生は、どのように考える人が目標を達成できると言っていますか。

これまでに、目標の達成とそのことに対する考え方の関係について、様々な調査が行われてきました。ある調査によると、目標を達成できた人の考え方は、成功しても失敗しても、その原因を自分の努力や能力に求める場合が多いようです。なぜそのような考え方が目標の達成につながるかというと、失敗したとき、問題を解決するために自分はどうしたらよかったのかを考えるので、問題の克服に向けて一層、具体的な努力ができるからです。

一方、目標を達成できなかった人は、失敗の原因を外的なもの、例えば、運が悪かったとか、目標が高すぎたというように考えがちです。つまり、自分の努力で解決できるとは考えないので、ますます目標を達成しにくくなるのです。

この先生は、どのように考える人が目標を達成できると言っていますか。

1. 失敗の原因は自分にあったと考える人
2. 失敗の原因は自分以外のところにあったと考える人
3. 失敗しないように目標を低めに設定する人
4. 失敗が起こる度に目標を変える人

27番 先生が、生物学の授業で、カーネーションという花の品種改良について説明しています。この先生は、カーネーションが持つある種の植物ホルモンの働きについて、何とっていますか。

園芸用の植物のほとんどは、品種改良によって、人工的に変えられています。品種改良と言うと見た目の変化を思い浮かべることが多いですが、形や色のほかにもさまざまな改良があります。たとえば、カーネーションという花の場合、ある植物ホルモンの量を変えることによって、何と20日間も咲き続ける品種が作り出されました。

そもそも花が枯れるというのは、花が成熟し老化するということです。その進行に関わっているのがエチレンという植物ホルモんで、エチレンが多く出ると花は早く枯れてしまうのです。そこで、エチレンがあまり出ない種類を選び、それらを交配させることで、このカーネーションは作り出されました。

この先生は、カーネーションが持つある種の植物ホルモンの働きについて、何とっていますか。

1. この植物ホルモンの多いと、大きな花が咲く。
2. この植物ホルモンの多いと、たくさんの花が咲く。
3. この植物ホルモンが少ないと、花が長い期間に渡って咲く。
4. この植物ホルモンが少ないと、鮮やかな色の花が咲く。