

# 2014 年度香港・マカオ日本語能力試験実施報告

劉 礪志

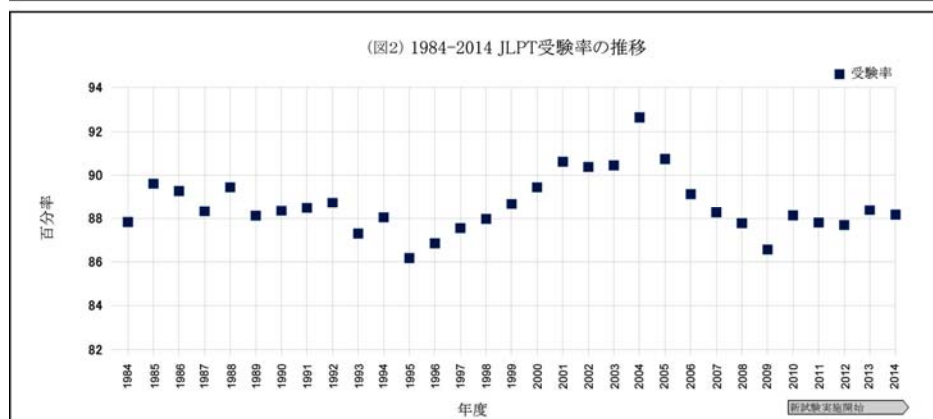
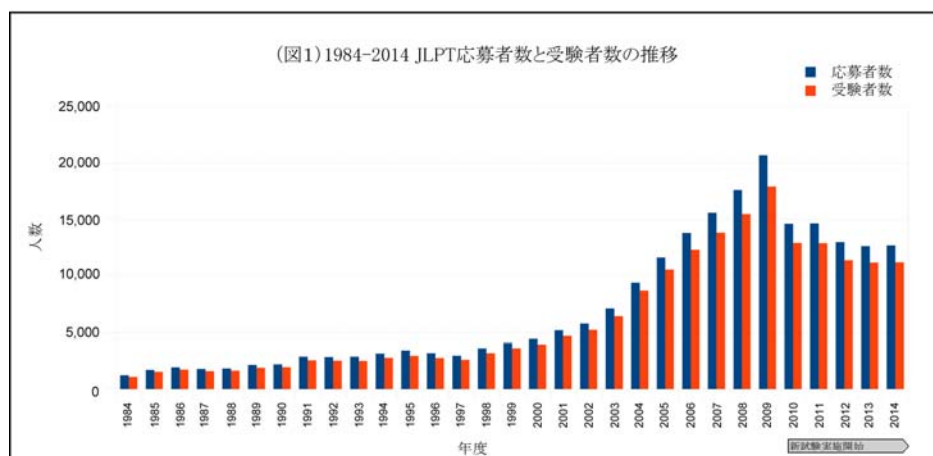
日本語能力試験実施委員会 担当理事

## 1. はじめに

2014 年度日本語能力試験の応募者数は 12,609 名だった。

1984 年に設立された日本語能力試験が本年（2014 年）をもって 30 周年を迎えた。初回の受験応募者数が僅か 1200 名（国際交流基金のデータによると世界での受験応募者総数は 7000 名）だったが、30 年後の現在と比べて何と 10 倍を超えるという驚くべき増加が見られる。因みに、一番ピークとなった年は 2009 年度の 20,637 名だった。翌年の 2010 年は応募者が顕著に減少したが、その後安定してきているように見える。

下の図 1 と図 2 は 1984 年から 2014 年日本語能力試験の応募者数と受験者数及び受験率を示している。



## 2. 2011年度の実施に関するデータ

次は2014年度日本語能力試験の実施に関する報告である。

### 2.1 応募手段

下記表1で分かるようにオンライン申し込みとセンター申し込みの二つの手段がある。十年間の申し込み比率データを見比べると、オフラインからオンラインへと移り変わりつつあることが分かる。だが、インターネットの使い慣れない人のためにはセンターでの申し込みは維持すべきであろう。

なお、オフラインの申し込み受付（センター申し込み）は香港日本語教育研究会本部、そして香港日本文化協会日本語講座と第一言語暨文化學校、あわせて4か所で行なわれている。

表1 2005年～2014年 応募手段の推移（香港・マカオ）

年度	オンライン申込 (香港会場のみ)		センター申込 (香港会場のみ)		応募者数		
	応募者数	比率 (%)	応募者数	比率 (%)	マカオ会場	香港会場	総人数
05年度	5,653	50.2	5,606	49.8	292	11,259	11,551
06年度	6,405	47.9	6,967	52.1	339	13,372	13,711
07年度	7,853	52.0	7,255	48.0	438	15,108	15,546
08年度	9,282	54.7	7,692	45.3	587	16,974	17,561
09年度第1回	2,575	67.5	1,238	32.5	0	3,813	21,099
09年度第2回	12,910	78.9	3,452	21.1	462	16,362	
10年度第1回	2,836	82.0	623	18.0	0	3,459	14,854
10年度第2回	8,903	82.4	1,902	17.6	295	10,805	
11年度第1回	5,037	83.4	1,000	16.6	0	6,037	14,874
11年度第2回	6,800	82.3	1,467	17.7	285	8,267	
12年度第1回	4,890	82.8	1,019	17.2	0	5,909	13,192
12年度第2回	5,549	82.9	1,142	17.1	296	6,691	
13年度第1回	5,231	89.0	646	11.0	0	5,877	12,546
13年度第2回	6,030	90.4	639	9.6	0	6,669	
14年度第1回	5,625	92.0	492	8.0	0	6,117	12,609
14年度第2回	5,961	91.8	531	8.2	0	6,492	

### 2.2 受験料の支払い

表2は申込後の支払いデータである。やはり従来の小切手による支払い手段よりもPPS（電話やインターネットバンクを通して決済可能な電子マネーの一種）やコンビニ決済が圧倒的多い。

**表2 2009年～2014年 オンライン申込の支払い手段の推移（香港）**

年度	オンライン 申込者数	PPSによる 支払者数	比率(%)	コンビニでの 支払者数	比率(%)	小切手による 支払者数	比率(%)
09年度	12,910	10,458	81.0			2,452	19.0
10年度第1回	2,836	2,319	81.8			517	18.2
10年度第2回	8,903	7,502	84.3			1,401	15.7
11年度第1回	5,037	4,445	88.2			592	11.8
11年度第2回	6,800	5,925	87.1			875	12.9
12年度第1回	4,890	4,355	89.1			535	10.9
12年度第2回	5,549	5,028	90.6			521	9.4
13年度第1回	5,231	3,384	64.7	1,683	32.2	164	3.1
13年度第2回	6,030	3,681	61.0	2,225	36.9	124	2.1
14年度第1回	5,625	3,181	56.6	2,329	41.4	115	2.0
14年度第2回	5,961	3,453	57.9	2,407	40.4	101	1.7

## 2.3 試験会場

表3は2014年度試験が行われた会場である。

例年通り最も大人数が収容可能な九龍灣国際展貿中心（KITEC）がメインとなっている。受験者にとって交通の便がよいとは決して言えないが、受験者数とコストを考慮するとよりふさわしい場所は現時点ではなかなか見つかりにくい。

**表3 2014年度試験会場リスト（香港）**

	会場名	7月試験	12月試験
1	九龍灣国際展貿中心 G/F, Rotunda 1	○ (N1、N4)	○ (N3、N5)
2	九龍灣国際展貿中心 3/F, Rotunda 2	○ (N1、N4)	○ (N1、N4)
3	九龍灣国際展貿中心 6/F, Rotunda 3	○ (N2、N5)	○ (N1、N4)
4	九龍灣国際展貿中心 3/F, Star Hall	×	○ (N2、N5)
5	九龍灣国際展貿中心 7/F, 会議室	○ (N3)	×
6	黄棣珊紀念中学	×	○ (N2)
7	銘賢書院	○ (N3、N5)	○ (N3)
8	孔聖堂中学	○ (N2)	×

## 2.4 応募者数及び受験者数

表4は2014年度の受験応募者数及び受験者数のデータである。

2014年度の各レベル全体における受験率は85パーセントを超えている。

※JLPTの実施から30年間の各年度の受験率は上（図2）参照

**表4 2014年度応募者数・受験者数と受験率（香港）**

	2014年7月試験			2014年12月試験		
	応募者数	受験者数	受験率(%)	応募者数	受験者数	受験率(%)
N1	1,220	1,075	88.1	1,355	1,163	85.8
N2	1,346	1,201	89.2	1,395	1,238	88.7
N3	1,231	1,108	90.0	1,159	1,021	88.1
N4	1,163	1,009	86.8	1,295	1,110	85.7
N5	1,157	1,058	91.4	1,288	1,134	88.0
合計	6,117	5,451	89.1	6,492	5,666	87.3

### 3. 応募者に関するデータ

願書より得た応募者に関する基本の情報（3.1から3.3項）。

ほかに独立行政法人国際交流基金によるアンケート調査（3.4項から3.8項）が受験願書に設けられており、下記が内容をまとめたものである。

- 3.1 性別
- 3.2 年齢
- 3.3 母語
- 3.4 日本語学習の場
- 3.5 受験目的
- 3.6 職業
  - 3.6.1 職業の種類
- 3.7 日本語との接触媒体（メディア）
- 3.8 日本語を使用する相手

#### 3.1 性別

表5は応募者の性別比率データである。

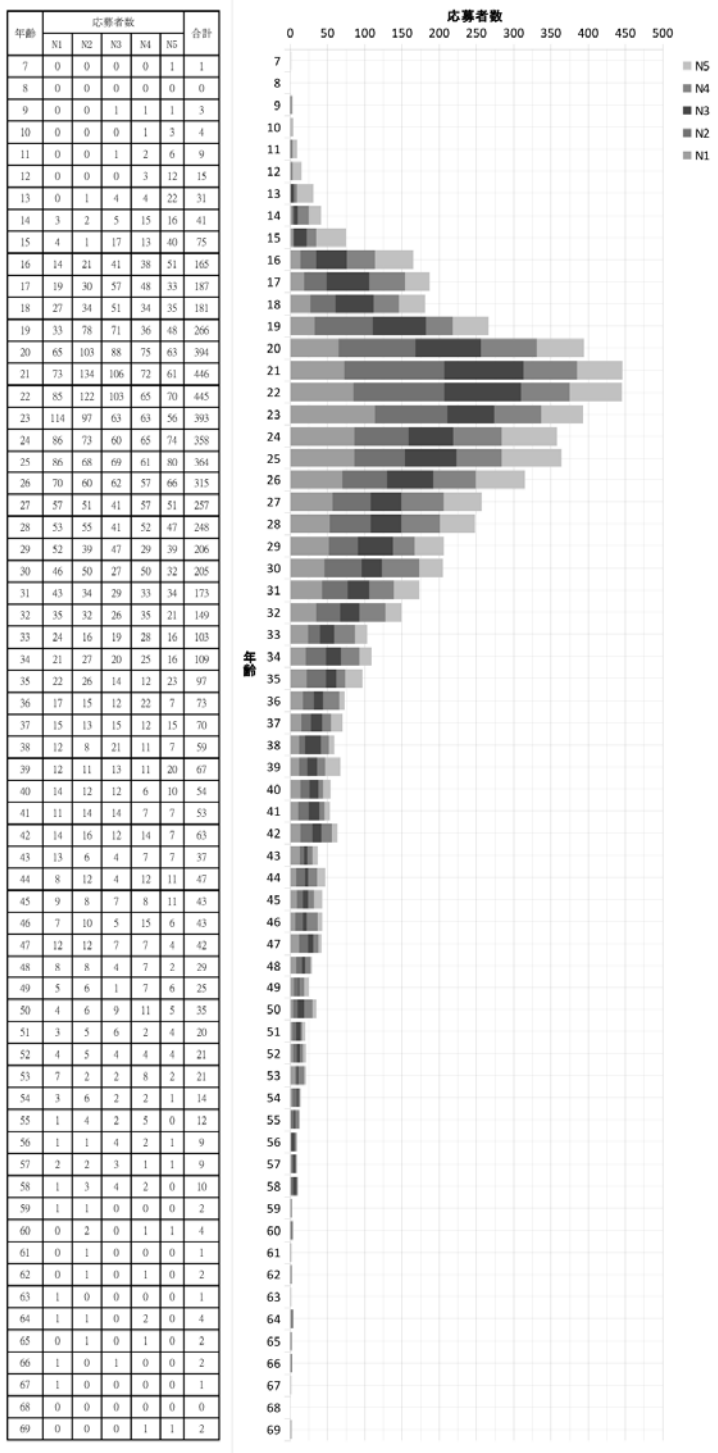
表5 2014年度 応募者の性別（香港）

	2014年7月試験				2014年12月試験			
	男性（人）	比率	女性（人）	比率	男性（人）	比率	女性（人）	比率
N1	455	37.3%	765	62.7%	511	37.7%	844	62.3%
N2	451	33.5%	895	66.5%	495	35.5%	900	64.5%
N3	391	31.8%	840	68.2%	403	34.8%	756	65.2%
N4	439	37.7%	724	62.3%	448	34.6%	847	65.4%
N5	447	38.6%	710	61.4%	493	38.3%	795	61.7%
合計	2,183	35.7%	3,934	64.3%	2,350	36.2%	4,142	63.8%

#### 3.2 年齢

各レベルにおける応募者の年齢分布が次の図3（7月試験）と図4（12月試験）で示してある。応募者は20代が中心となっている。さらにしぼってみると年齢では20歳から23歳が一番多かった。また、応募者中には7歳の最少年者が1人（7月試験）、70歳の最高年者が2人（12月試験）のデータも見られた。

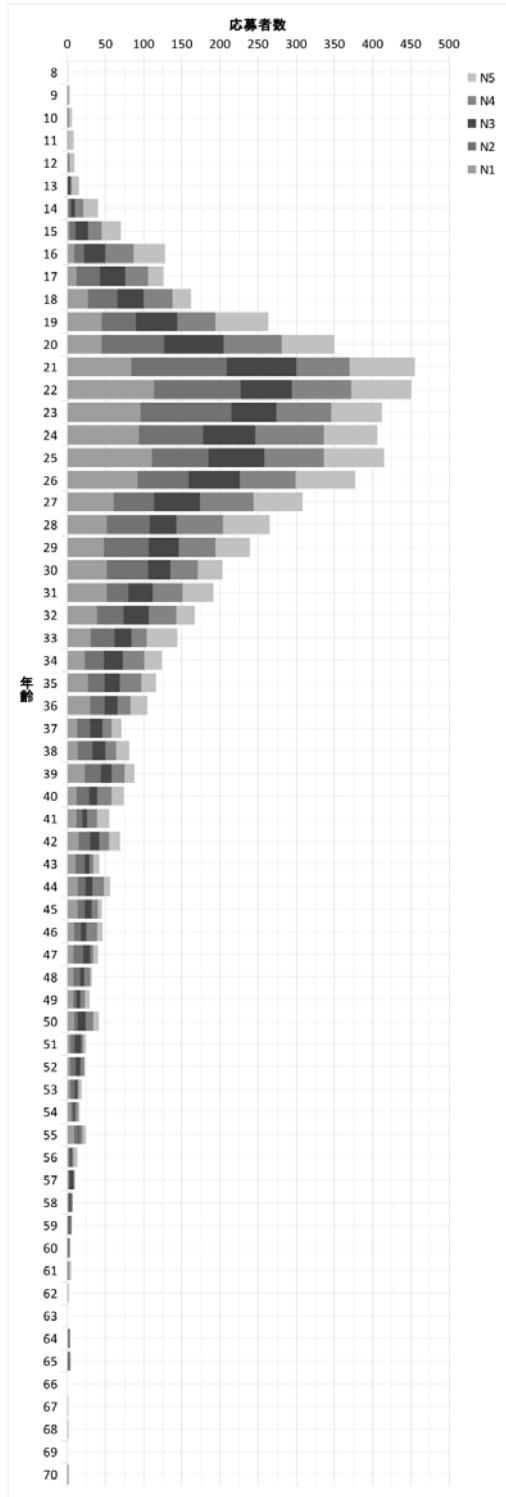
(図3) 2014年7月試験 応募者の年齢分布図 (香港)



# 2014年度香港・マカオ日本語能力試験実施報告

(図4) 2014年12月試験 応募者の年齢分布図 (香港)

年齢	応募者数					合計
	N1	N2	N3	N4	N5	
8	0	0	0	0	1	1
9	0	0	1	0	2	3
10	0	0	1	1	4	6
11	0	1	0	0	7	8
12	0	1	0	2	6	9
13	0	1	3	2	9	15
14	2	3	5	11	19	40
15	3	8	16	18	25	70
16	9	13	28	37	41	128
17	12	31	33	30	20	126
18	27	39	34	38	24	162
19	45	45	54	50	69	263
20	45	82	78	76	69	350
21	84	125	91	70	85	455
22	114	113	67	78	79	451
23	96	119	59	72	66	412
24	94	84	68	90	70	406
25	111	74	73	78	79	415
26	92	67	67	73	78	377
27	61	53	60	70	64	308
28	52	56	35	61	61	265
29	48	59	39	48	45	239
30	52	54	29	36	32	203
31	52	28	32	39	40	191
32	39	35	33	36	24	167
33	31	31	22	20	40	144
34	23	25	25	28	23	124
35	27	22	20	28	19	116
36	30	19	17	17	22	105
37	13	17	16	12	13	71
38	14	19	17	14	17	81
39	23	21	14	17	13	88
40	12	17	10	19	16	74
41	12	8	6	13	16	55
42	15	15	12	13	14	69
43	11	12	6	5	8	42
44	14	10	9	15	8	56
45	14	9	9	8	5	45
46	9	9	7	14	7	46
47	8	13	9	4	6	40
48	8	9	5	8	2	32
49	8	4	5	6	6	29
50	9	5	10	7	7	41
51	4	6	8	3	3	24
52	4	7	6	5	1	23
53	4	6	3	2	4	19
54	5	3	2	4	2	16
55	9	6	1	4	4	24
56	2	2	2	2	5	13
57	2	1	5	1	1	10
58	1	2	2	2	0	7
59	0	4	1	0	1	6
60	0	0	1	2	1	4
61	0	2	0	0	3	5
62	1	0	0	0	1	2
63	0	0	0	0	0	0
64	2	0	1	0	0	3
65	1	0	1	2	0	4
66	0	0	0	0	0	0
67	1	0	0	0	0	1
68	0	0	0	1	0	1
69	0	0	0	0	0	0
70	0	0	1	0	1	2



### 3.3 母語

表6及び表7は応募者の母語を示しているものである。

中心となっている母語（広東語）のほかに、わずかだが他の言語を母語としている受験生が見られる。

表6 2014年7月試験 応募者の母語（香港）

母語	合計	N1	N2	N3	N4	N5
中国語（広東語）	5,864	1,132	1,291	1,193	1,125	1,123
中国語（北京語）	166	61	37	25	22	21
中国語（その他の方言）	19	10	4	3	1	1
英語	54	15	11	6	11	11
韓国・朝鮮語	4	1	1	1	1	0
日本語	2	0	0	2	0	0
フランス語	2	0	0	0	2	0
イタリア語	2	0	1	0	0	1
ピリピノ語	1	0	0	0	1	0
タミール語	1	0	1	0	0	0
ヘブライ語	1	0	0	1	0	0
その他	1	1	0	0	0	0
（合計）	6,117	1,220	1,346	1,231	1,163	1,157

表7 2014年12月試験 応募者の母語（香港）

母語	合計	N1	N2	N3	N4	N5
中国語（広東語）	6,207	1,272	1,309	1,117	1,259	1,250
中国語（北京語）	192	62	58	29	20	23
中国語（その他の方言）	23	6	4	6	4	3
英語	51	11	12	6	11	11
韓国・朝鮮語	8	1	7	0	0	0
日本語	3	2	1	0	0	0
フランス語	3	1	0	1	1	0
インドネシア語	1	0	1	0	0	0
タイ語	1	0	1	0	0	0
ポルトガル語	1	0	0	0	0	1
ルーマニア語	1	0	1	0	0	0
スペイン語	1	0	1	0	0	0
（合計）	6,492	1,355	1,395	1,159	1,295	1,288

### 3.4 日本語学習の場

以下（3.4項から3.8項）は願書に設けられた、独立行政法人国際交流基金によるアンケート調査内容である。

アンケート調査の質問：

あなたに最も当てはまるものを一つ選んで、□に記入してください。

アンケートの結果：

表8 日本語学習の場

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	現在、小学校(初等教育)で日本語を学んでいる	0.1	0.2	0.0	0.0	0.2	0.3	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2
2	現在、中学校・高校(中等教育)で日本語を学んでいる	2.3	0.7	0.9	2.1	3.7	4.3	1.2	0.5	0.9	1.8	1.4	1.2
3	現在、大学・大学院(高等教育)の主専攻で日本語を学んでいる	6.4	8.6	12.3	7.6	1.5	0.8	4.9	9.2	9.5	3.8	1.2	0.2
4	現在、大学・大学院(高等教育)の主専攻以外で日本語を学んでいる	6.4	6.6	7.5	7.2	6.1	4.5	4.7	4.2	6.6	5.5	3.9	3.2
5	現在、語学学校等のその他の教育機関で日本語を学んでいる	50.7	30.2	43.2	53.3	60.8	68.4	52.2	30.0	43.0	52.5	62.2	75.1
6	現在、1～5の教育機関で日本語を学んでいない	34.1	53.7	36.1	29.8	27.7	21.7	36.9	56.0	39.9	36.2	31.2	20.1

### 3.5 受験目的

アンケート調査の質問：

あなたが今回の試験を受ける目的を一つ選んで、□に記入してください。

アンケートの結果：

表9 受験目的

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	大学や大学院入学に必要(自分の国で)	2.4	1.6	2.5	2.8	2.8	2.2	1.5	1.2	2.2	1.8	0.9	1.3
2	大学や大学院入学に必要(日本で)	3.7	5.7	4.4	3.7	2.1	2.5	3.2	4.4	4.7	2.2	2.8	1.8
3	その他の教育機関での入学や能力証明に必要(自分の国で)	2.3	1.3	2.5	2.4	1.8	3.5	1.8	1.4	1.4	1.6	1.6	3.2
4	その他の教育機関での入学や能力証明に必要(日本で)	1.8	1.2	2.2	1.9	1.8	1.6	1.6	1.2	1.4	2.4	2.0	1.2
5	自分の仕事やこれからの就職・昇給・昇進に役立つ(自分の国で)	15.9	25.0	17.8	13.9	12.2	10.0	15.6	23.2	17.6	12.3	12.2	11.5
6	自分の仕事やこれからの就職・昇給・昇進に役立つ(日本で)	2.4	3.8	3.0	1.5	2.0	1.5	2.2	3.8	2.0	1.8	1.6	1.9
7	上の1～6以外で、自分の実力が知りたい	58.7	51.3	58.5	61.8	62.3	59.6	60.6	53.6	59.1	66.4	64.7	60.0
8	その他	12.8	10.1	9.1	12.0	15.0	19.1	13.5	11.2	11.6	11.5	14.2	19.1

### 3.6 職業

アンケート調査の質問：

あなたの職業について、一つ選んで、□に記入してください。

アンケートの結果：



表 10 職業

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	小学生 (初等教育)	0.4	0.0	0.0	0.2	0.4	1.3	0.2	0.0	0.0	0.2	0.1	0.8
2	中学生・高校生 (中等教育)	10.7	4.8	6.5	13.7	12.0	17.3	7.6	3.3	5.4	9.1	10.1	10.6
3	大学・大学院生 (高等教育)	23.9	24.3	30.7	27.5	18.7	17.2	21.9	20.9	28.5	22.1	16.9	20.7
4	語学学校等のその他の教育機関の学生	3.6	2.7	5.1	4.1	2.5	3.6	2.2	2.2	3.0	1.9	2.1	1.9
5	就業 (会社員・公務員・教員・自営等)	54.7	58.9	51.2	49.5	59.7	55.2	60.8	64.1	55.2	60.3	64.1	60.6
6	その他	6.7	9.3	6.5	5.0	6.7	5.4	7.3	9.5	7.9	6.4	6.7	5.4

### 3.6.1 職業の種類

アンケート調査の質問：

※上の「表 10 - 職業」で5を選んだ人に聞きます。

あなたに最も当てはまるものを一つ選んで、□に記入してください。

アンケートの結果：

表 11 職業の種類

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	教育機関の日本語教員として仕事で日本語を使っている	0.5	1.4	0.4	0.2	0.1	0.3	0.6	1.4	0.5	0.6	0.2	0.1
2	公的機関に勤務して仕事で日本語を使っている	0.6	0.7	0.7	0.2	0.7	0.6	0.6	1.3	0.3	0.4	0.7	0.3
3	製造業、建設業、情報通信業などの企業に勤務して仕事で日本語を使っている	8.2	15.5	8.0	4.4	6.9	5.5	7.0	13.9	6.2	3.4	5.9	4.4
4	サービス業、観光業、接客業などの仕事で日本語を使っている	13.5	15.3	13.5	13.6	13.5	11.3	13.0	14.0	14.2	13.6	12.5	10.6
5	1～4以外の職業で仕事で日本語を使っている	7.4	12.7	8.4	7.1	4.3	4.2	7.4	11.5	8.2	6.2	3.7	7.3
6	仕事で日本語は使わない	69.8	54.4	69.0	74.5	74.5	78.1	71.4	57.9	70.6	75.8	77.0	77.3

### 3.7 日本語との接触媒体 (メディア)

アンケート調査の質問：

あなたは教室の外で何を通じて日本語を聞いたり読んだりしますか。当てはまるものを選んで、○で囲んでください。

アンケートの結果：

表12 日本語との接触媒体（メディア）

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	ニュース・ドキュメンタリー	24.5	38.9	29.3	21.3	17.5	14.1	23.8	36.2	28.7	21.5	16.9	14.4
2	ドラマ（アニメを除く）	76.2	74.7	79.0	77.7	76.0	73.5	75.8	75.6	78.0	76.5	77.9	70.7
3	アニメ	61.0	59.9	61.6	62.9	60.0	60.6	61.4	59.9	62.6	62.6	62.3	59.5
4	新聞・雑誌（漫画を除く）	37.7	47.7	40.6	38.8	31.2	29.0	35.6	44.1	40.0	36.1	32.5	24.4
5	本（教科書を除く）	33.2	46.7	38.0	32.9	24.5	22.2	31.7	46.1	37.1	31.1	24.2	18.6
6	漫画	40.4	41.1	43.2	43.8	35.3	37.9	41.4	44.1	44.7	42.6	39.5	35.9
7	ウェブサイトの記事	51.7	59.3	58.3	52.8	44.9	41.6	51.2	58.4	56.3	53.1	48.3	39.2
8	その他	20.3	22.5	21.8	17.7	18.4	20.7	19.6	22.0	19.3	19.2	18.2	19.0
9	教室外で日本語にふれて、聞いたり読んだりしない	4.3	3.1	3.6	4.7	4.5	5.7	4.1	2.6	4.0	4.7	3.6	5.7

### 3.8 日本語を使用する相手

アンケート調査の質問：

日常的に、誰に対して日本語を使いますか。当てはまるものを選んで、○で囲んでください。いくつ選んでもいいです。

アンケートの結果：

表13 日本語を使用する相手

先生

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	先生と話す	54.0	46.7	56.9	59.5	53.5	53.1	49.2	44.8	50.3	52.5	49.1	49.8
2	先生の話聞く	52.5	39.6	52.5	58.8	55.4	56.4	49.2	37.6	49.1	50.7	53.9	55.4
3	先生が書いたものを読む	25.5	22.0	28.2	28.8	24.7	23.4	22.1	21.8	24.6	22.8	21.4	20.0
4	先生に対して文章を書く	25.6	24.0	30.8	30.3	23.0	18.8	21.8	22.7	26.0	21.7	20.8	17.4
5	どれにも当てはまらない	34.9	46.9	34.9	30.9	31.6	30.0	38.7	49.2	40.0	36.2	34.4	32.6

友人

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	友人と話す	48.9	55.5	53.4	52.1	42.4	40.0	46.1	53.0	50.5	45.0	42.2	39.1
2	友人の話聞く	34.6	39.0	38.5	38.1	28.8	27.4	31.4	37.1	36.2	31.8	27.3	23.9
3	友人が書いたものを読む	18.9	26.1	21.5	19.5	13.6	13.1	17.1	25.8	18.8	18.2	11.8	10.6
4	友人に対して文章を書く	17.0	24.8	20.2	17.1	10.8	11.0	15.4	23.0	17.0	16.0	11.5	9.0
5	どれにも当てはまらない	41.3	34.8	37.1	38.1	48.0	49.8	44.1	36.5	39.7	43.7	48.4	52.7

## 家族

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	家族と話す	6.5	7.4	6.5	6.7	5.0	6.7	6.4	8.1	5.5	6.0	5.9	6.4
2	家族の話聞く	3.4	4.0	3.5	3.2	2.3	3.9	3.5	4.8	2.9	2.9	3.3	3.2
3	家族が書いたものを読む	1.2	1.6	1.3	0.9	0.8	1.5	1.0	1.5	1.2	1.2	0.7	0.5
4	家族に対して文章を書く	1.1	1.6	1.0	0.8	0.9	1.1	0.9	1.3	1.4	0.7	0.8	0.5
5	どれにも当てはまらない	92.2	91.2	92.2	92.4	93.7	91.4	92.4	90.0	93.5	92.8	92.7	92.9

## 上司

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	上司と話す	9.6	20.8	10.0	6.0	6.0	4.6	8.6	18.7	8.2	5.7	4.6	5.1
2	上司の話聞く	8.0	16.8	8.2	5.1	6.3	3.3	7.6	14.8	7.0	5.5	5.6	4.6
3	上司が書いたものを読む	5.1	12.4	4.8	3.0	3.4	1.9	4.3	11.6	3.7	2.3	1.4	2.2
4	上司に対して文章を書く	4.0	11.6	3.1	1.9	1.9	1.2	3.4	10.0	3.0	1.6	0.6	1.1
5	どれにも当てはまらない	88.1	76.9	87.3	91.7	91.7	93.5	88.8	78.4	89.2	91.7	92.7	92.6

## 同僚

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	同僚と話す	11.1	19.9	10.5	8.6	9.1	7.1	10.7	18.7	10.3	8.0	7.7	8.1
2	同僚の話聞く	8.5	15.2	8.6	6.1	7.5	5.2	8.2	13.9	7.5	6.2	6.4	6.5
3	同僚が書いたものを読む	4.9	11.2	5.0	2.7	3.0	2.3	4.5	10.7	3.9	3.5	2.0	2.2
4	同僚に対して文章を書く	3.9	10.8	3.7	1.8	2.1	1.1	3.5	9.5	2.9	2.3	1.2	1.3
5	どれにも当てはまらない	86.3	77.3	86.9	88.9	88.1	90.2	86.5	77.3	87.5	88.9	90.0	89.4

## 顧客

	アンケートの選択	答えの比率 % (7月試験)						答えの比率 % (12月試験)					
		全体	N1	N2	N3	N4	N5	全体	N1	N2	N3	N4	N5
1	顧客と話す	15.0	23.4	16.3	11.8	11.8	11.4	15.0	22.5	14.6	13.1	12.9	11.6
2	顧客の話聞く	12.3	18.1	13.6	9.7	9.8	9.7	11.7	16.2	11.0	10.4	10.6	10.1
3	顧客が書いたものを読む	5.3	11.3	5.4	3.4	3.4	2.7	4.5	9.8	4.2	3.5	2.2	2.3
4	顧客に対して文章を書く	4.4	10.7	4.5	2.4	2.4	1.9	3.7	9.4	3.2	2.0	1.7	1.7
5	どれにも当てはまらない	81.6	73.7	79.9	85.3	84.5	85.2	81.5	73.7	82.5	83.4	83.8	84.8