2級

文部科学省後援　平成 26 年度前期

ビジネス能力検定 ジョブパス

＜実施　平成 26 年 7 月 6 日（日）＞

（説明時間　12：50 ～ 13：00）
（試験時間　13：00 ～ 14：30）

・試験問題は試験監督者の指示があるまで開かないでください。
・解答用紙（マークシート）への必要事項の記入は、試験監督者の指示があるまで行わないでください。

・机の上には、受験票および筆記用具以外は置かないでください。電卓、辞書、参考書等の使用はできません。

・この試験問題は 20 ページあります。試験監督者の指示と同時にページ数を確認してください。乱丁等がある場合は、手をあげて試験監督者に合図してください。

・試験監督者の指示と同時に、解答用紙（マークシート）に、受験者氏名・受験番号（下 11 桁）を記入し、受験番号下欄の数字をぬりつぶしてください。正しく記入されていない場合は、採点されませんので十分注意してください。

・試験問題は、すべてマークシート方式です。正解と思われるものを 1 つ選び、解答欄の ⬯ を HB の黒鉛筆でぬりつぶしてください。ボールペン等、鉛筆以外を使用した場合は採点されません。また、2 つ以上ぬりつぶすと、不正解になります。

・試験問題についての質問には、一切答えられません。

・試験中の筆記用具の貸し借りは一切禁止します。

・試験を開始してから 30 分以内および試験終了 5 分前以降の退場はできません。30 分経過後退場する場合は、もう一度、受験者氏名・受験番号・マークが記入されているか確認し、試験監督者の指示に従って退場してください。**（再入場不可）**試験問題は持ち帰ってください。

・合否の発表は平成 26 年 8 月中旬の予定です。合格者へは合格証を同封します。

①団体受験の方は、団体経由で合否を通知します。

②個人受験の方は、受験票に記載された住所に郵送で合否を通知します。

③合否結果についての電話・手紙等でのお問い合わせには、一切応じられません。

一般財団法人　職業教育・キャリア教育財団

問題 1. 次のビジネスおよび社会一般に関する問に答えよ。

(1) 次の法人の種類に関する記述中の［　　］に入れるべき字句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

法人には、財産の集合体と見なす財団法人、人の集合体と見なす社団法人があり、株式会社は［　①　］であり営利法人でもある。非営利法人には、慈善や学術など公共の利益を図ることを目的とした［　②　］、社会の課題を解決するために非営利活動を行う［　③　］などがある。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	財団法人	公益法人	NPO 法人
イ.	財団法人	社会福祉法人	公益法人
ウ.	社団法人	社会福祉法人	公益法人
エ.	社団法人	公益法人	NPO 法人

(2) 次の企業組織に関する記述として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 事業目的を達成するために直接的な活動を行う部門をライン部門と呼び、生産部門、営業部門、および人事部門などがある。

イ. スタッフ部門は、ライン部門が活動しやすいように補佐し支援する部門であり、総務部門や経理部門などが該当する。

ウ. ライン部門では市場ニーズに応じた製品の開発と製造などを行い、スタッフ部門では人材の育成や資金の調達などを行う。

(3) 次の社会保険と年金制度に関する記述中の［　　］に入れるべき字句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

社会保険には、老後のための公的年金、病気やけがのための健康保険、失業の際に適用される雇用保険などがある。公的年金制度には、国民年金、［　①　］、［　②　］があり、［　①　］は一般企業の従業員、［　②　］は公務員などが加入する。また、公的年金の支給開始年齢は、現時点では基本原則として満［　③　］である。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	厚生年金	共済年金	60 歳
イ.	厚生年金	共済年金	65 歳
ウ.	共済年金	厚生年金	65 歳

(4) 次の景気動向指数に関する記述として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 景気変動を量的および方向性の視点でとらえた指数であり、内閣府が毎月発表する。

イ. 企業へのアンケート調査の結果を経済観測のために指数化したものであり、日本銀行が毎年四半期ごとに発表する。

ウ. 企業間で取引される商品の全般的な動きを示した指標のことで、従来の卸売物価指数に相当する。

(5) 次の排他的経済水域に関する記述として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 領海の外縁にある一定範囲の公海で通関、財政、入出国管理などについて一定の権限が認められた水域。

イ. 日本では 12 海里の範囲で設定する帯状の水域で国家の主権がおよぶ水域。

ウ. 特定の国家に属さず各国が自由に航行することができる水域。

エ. 漁業および鉱物資源に対する管轄や海洋汚染規制の権限などが認められる水域。

問題 2. 次のビジネスの関連事項に関する問に答えよ。

(1) 次の企業における QCD に関する記述として、最も適切なものを選択肢から選べ。

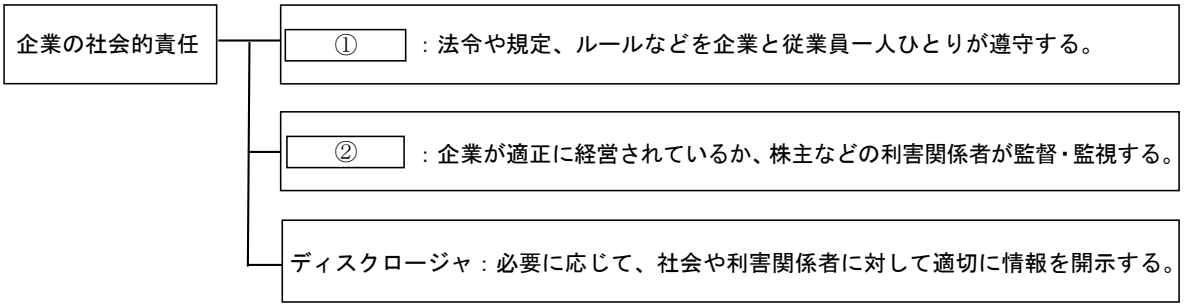
【選択肢】

ア. 商品やサービスの評価を向上させるため、品質、コスト、納期の制約条件の中で、どの条件をどう向上させるか、バランスをとりながら仕事を遂行する必要がある。

イ. 顧客満足度を効率的に向上させるために、品質、コスト、納期の順に優先度を付けて仕事を遂行する必要がある。

ウ. 企業経営の改善を実現させる目的のために、品質、コスト、納期のうちいずれか一つをテーマとして取り上げ仕事を遂行する必要がある。

(2) 次の企業の社会的責任を構成する要件に関する図中の［　　］に入れるべき字句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。



図

【選択肢】

	①	②
ア.	アライアンス	ハラスメント
イ.	ハラスメント	アライアンス
ウ.	コーポレートガバナンス	コンプライアンス
エ.	コンプライアンス	コーポレートガバナンス

(3) 次の著作権に関して<u>違法ではない行為</u>として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 取引先への報告書を作成する際に、インターネット上で関連する情報を集めて、情報の精度を保つために、内容を丸写しにして報告書に記載し提出した。

イ. 自社の Web サイトの情報量を増やすために、他社の Web サイトから関連する情報を集め、内容をそのままコピーして自社の Web サイトに掲載した。

ウ. ある Web サイト上のアイデア集の中から、いくつかのアイデアをそのまま流用して商品化し、販売して利益を得た。

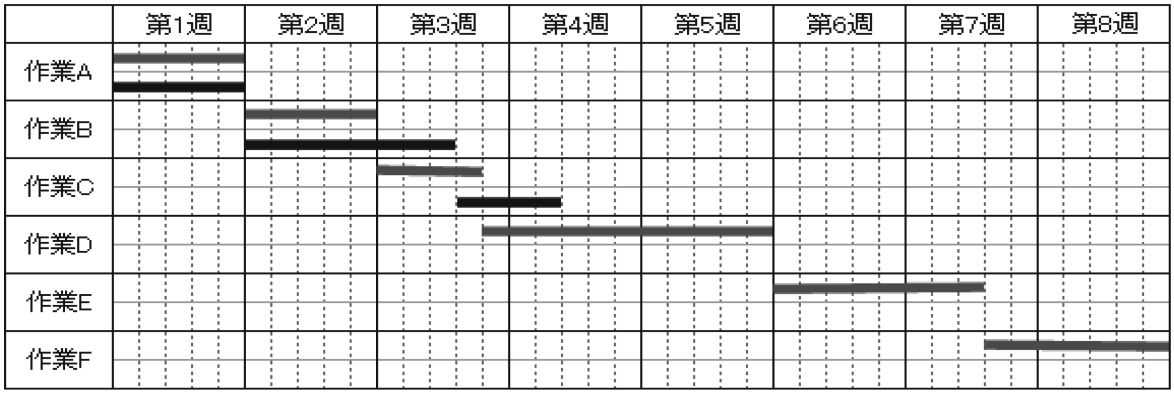
(4) 次の情報の収集と分析に関する記述の正誤判断の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

① 自社の製品の需要予測を立てるため、関連する消費動向調査のデータをインターネット上で検索し、公開されているデータは信頼できるのでそのまま用いる。
② 分析する場合は導き出したい結論を念頭に置き、結論に沿っていないデータはなるべく排除し、分析時間を短縮することを心がける。
③ 分析する効率を上げるために仮説を立ててデータを分析し、分析の状況次第では仮説の修正を行う。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	誤	正
イ.	正	誤	正
ウ.	誤	正	誤

(5) 次のガント・チャートについて、作業の計画（上段）と実績（下段）の状況の対応方法として、最も適切なものを選択肢から選べ。



(注)各週の作業ができる日数は5日である。
各作業は並行して作業ができない。

図

【選択肢】

ア. 作業Dを計画通りの日程から始め、作業E以降が計画通りに開始できるようにする。
イ. 作業Dを遅れた3日分が短縮できるように作業人数を増やし、計画通りに終了させる。
ウ. 作業Eを遅れた計6日分早く開始し、作業Fが計画通りに開始できるようにする。

問題 3. 次のビジネス活動に関する問に答えよ。

(1) 次のお客さまとの関係づくりに関する記述中の［　　］に入れるべき字句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

お客さまとの関係を継続して築いていくためには、以下の各段階に応じた対応が求められる。

・新規顧客になっていただくためには、見込み客に対して製品やサービスの良さを説明し購入を促す。
・［　①　］になっていただくためには、購入後もお客さまが満足する［　②　］を継続的に提供する。
・得意客になっていただくためには、要望や意見を傾聴してお客さまの［　③　］を的確にとらえて製品やサービスの改善を続ける。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	リピーター	イベント情報	生活環境の変化
イ.	リピーター	製品やサービス	ニーズの変化
ウ.	生涯顧客	イベント情報	生活環境の変化

(2) 次のお客さまへのおわびの話し方として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. “私どもの手違いで、お客さまにご迷惑をおかけし申し訳ございません。”
イ. “私どもの連絡ミスで、お客さまにご不便をおかけし大変失礼いたしました。”
ウ. “私どもの手違いで、お客さまに不愉快な思いをさせてしまい遺憾に存じます。”
エ. “私どもの不行き届きで、お客さまには大変お手数をおかけいたしました。”

(3) 次のプレゼンテーションの事前準備と内容作成の段階に該当する事項の組み合わせとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

① お客さまの購入履歴の確認。
② 対象とする自社製品の選定。
③ シナリオの作成。
④ 訴求ポイントの決定。
⑤ 配布資料の作成。
⑥ 競合する他社製品の情報収集。
⑦ お客さまの関心事の把握。

【選択肢】

	事前準備段階	内容作成段階
ア.	①、②、④、⑦	③、⑤、⑥
イ.	①、②、⑥、⑦	③、④、⑤
ウ.	②、③、⑥、⑦	①、④、⑤

(4) 次の新人や後輩への指導に関する記述として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 新人への指導には、口頭で行うだけではなく、自らが行動で示して相手に理解させる直接指導が基本的に必要である。

イ. 後輩への指導には、何のために仕事を行うのか目的を明らかにし、仕事の内容を部分的に示したうえで全体像を理解させる。

ウ. 新人や後輩の指導を通じて、指導する側があらためて仕事を振り返ることで実務の理解度を見直すことができる。

(5) 次の人脈づくりのポイントについて、誤っている対応方法の組み合わせを選択肢から選べ。

① 相手から必ず先に情報をもらうようにする。
② 相手から見返りを求めない。
③ 相手との小さな約束でも必ず守る。
④ 相手とは誰であっても深く付き合うようにする。
⑤ 相手の能力は誰であっても高く評価する。

【選択肢】

ア.	①、④、⑤
イ.	②、③、④
ウ.	③、④、⑤

問題 4. 次の情報システムの利用と問題解決手法に関する問に答えよ。

(1) 次の情報システムの利用における“シームレス”に関する記述について、誤っている個所を選択肢から選べ。

情報システムの利用における“シームレス”とは、複数の情報サービスを利用する際に、あたかも同じ情報サービスであるかのように違和感なく利用できる環境が実現している状況をいう。例えば､職場ではノートパソコンを LAN ケーブルで接続してインターネットを利用し、外出先ではそのノートパソコンを公衆無線ネットワークに自動接続して同じように利用できる。また、デビットカードが一枚あれば、誰でも同じような簡便な操作方法で鉄道・バスの利用や商品の購入をすることができる。

【選択肢】

ア．複数の情報サービス　　イ．LAN ケーブル

ウ．公衆無線ネットワーク　　エ．デビットカード

(2) 次のインターネットと仕事に関する記述として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．社外にある情報を社内からインターネットを介して簡単に入手することが可能になる反面、社内の機密情報の流失防止の対策が必要になる。

イ．Web サイトが営業窓口の一部となり、製品やサービスの紹介が迅速に行え、また e メールでの問い合わせや購入が増えてくる。

ウ．インターネットによって在宅勤務が可能となり、会議などの人と人とが対面する必要のある業務の重要性が低下する。

(3) 次の社内でのデータベースの利用と運用に関する記述として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．データベースは、利用者の利便性と利用度の向上を図るため、部門や職位に関係なく、だれでもデータベースの全体を利用できるようにする。

イ．データベースは、データの一貫性と整合性を維持し、最新のデータが反映されるようにする必要があり、その任務にあたるデータベース管理者を決めておく。

ウ．データベースは、部門単位で分散して構築するのが基本であり、データベースの運用管理は、部門ごとに排他的に行う必要がある。

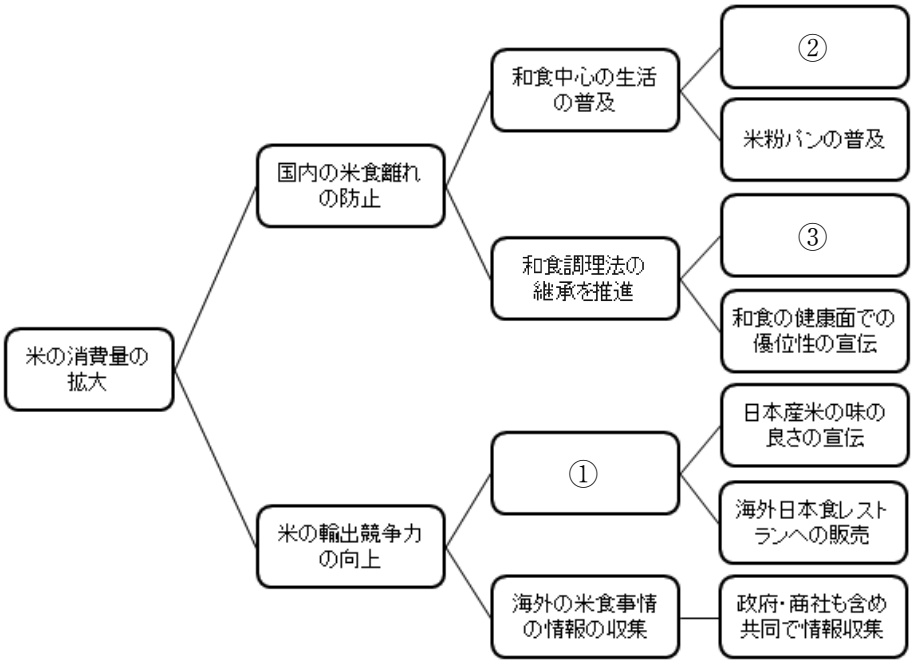
(4) 次の社内での情報セキュリティ対策について、従業員と会社全体の役割分担の組み合わせとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

① 社内のパソコンごとにパスワードを定期的に変更し管理する。
② ウィルス対策ソフトのインストールとバージョンアップの管理を行う。
③ 不審な添付ファイルをむやみに開かない。
④ ファイアウォールを設定し管理する。
⑤ 不必要なデータのコピーや持ち出しを行わない。

【選択肢】

	従業員の役割	会社全体の役割
ア.	①、③	②、④、⑤
イ.	①、③、⑤	②、④
ウ.	③、⑤	①、②、④

(5) 次のロジックツリーの一例に関する図中の［　　］に入れるべき字句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。



図

【選択肢】

	①	②	③
ア.	輸出先国の高い関税	ブランド米の多品種化	若者向け和食レシピの開発と宣伝
イ.	海外の米消費量の減少	学校給食での和食メニューの拡大	主婦層向け料理教室の開催
ウ.	海外での販売ルートの開拓	米食中心の食育の拡充	主婦層向け和食推進キャンペーンの実施

問題 5.　次の新聞記事を読んで問に答えよ。

（朝日新聞　2013.11.21）

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) 次の自動車メーカーの開発および販売戦略に関する記述として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 三菱自動車は、プラグインハイブリッド車と電気自動車をあわせて、2020年には現在の販売台数の2割増にする計画である。

イ. 日産自動車は、すでに電気自動車を販売しているが、今度は3人乗りの電気自動車を開発し、全く新しい電気自動車の可能性をアピールしている。

ウ. トヨタは、2015年に販売予定の燃料電池車を発表し、二酸化炭素を出さない究極のエコカーでライバル各社に先んじる見通しである。

エ. 独BMWは、来年発表する電気自動車とプラグインハイブリッド車によって、最新技術に価値を置く日本の市場に対応する。

(2) 次の自動車の生産拠点に関する記述として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 自動車の場合は、販売する場所に運ぶための輸送費がかかるため、販売場所の近くで生産を行うのが基本である。

イ. 円安や円高の影響を避ける対策として、海外での生産に移行する自動車メーカーが大半を占めている。

ウ. 国内で自動車関連の仕事をする人は550万人、労働人口の8.8%を占めており、これ以上国内生産が減れば国内の産業として成り立たなくなる。

(3) 次の若者世代の自動車に対する関心および購入の傾向に関する記述として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 車好きの若者は、好きな車やほしい車に関心を示す一方で、レンタカーを利用しながら貯金をして計画的に車を購入する傾向がある。

イ. 若者の車離れが顕著であり、新車の販売台数は1990年代の778万台から2012年には536万台に減少している。

ウ. 昔も今も若者のスポーツタイプ車への関心度は高く、価格よりも性能を重視して購入する傾向がある。

問題を読みやすくするために、このページは空白にしてあります。

(4) 次の自動車メーカーの若者向けの開発動向に関する記述として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】
ア．ホンダは、維持費が安く若者にも手が届く、軽自動車のスポーツカーを開発した。
イ．ダイハツは、スマートフォンのようにドアやボディーを若者の好みに応じて“着せ替え”ができる新しいタイプの車を開発した。
ウ．日産は、若者のファッションやインテリアに関心を示す傾向を意識し、シートはデニム素材、メーターはアナログなどを用いたハッチバック車を開発した。

(5) 次の「大学生の年ごろに興味があったのは？」の調査結果の世代別の組み合わせとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

〈世代〉
a．40 ～ 50 歳代
b．20 ～ 30 歳代
c．現役
〈興味のあった項目の状況〉
① ゲームがトップ 10 以内に入っている。
② 映画がトップ 10 以内に入っている。
③ 外食・食べ歩きがトップ 10 以内に入っている。
④ 携帯音楽プレーヤーが普及していない。
⑤ 海外旅行への興味が世代間で最も低い。
【選択肢】

	a．	b．	c．
ア．	②、③	②、⑤	①、④
イ．	③	①、④	②、⑤
ウ．	②、③、④	③	①、③、⑤
エ．	②、③、④	③、⑤	①、③

問題 6. 次のケースを読んで問に答えよ。

谷口哲夫は、九州のＸ県に本社がある株式会社九州物産の特産品販売課に勤める入社４年目の主任である。谷口の部下には入社２年目の小林譲二が配属されており、柴田課長のもとで勤務している。

特産品販売課では、５年前に都内某所にあるＸ県が運営していたアンテナショップを、民間への移譲によって営業権を得て、Ｘ県のアンテナショップとして経営を継続している。

しかし、経営状況が低迷しており、有効な改善策を早期に打ち出してアンテナショップの活性化を図ることになった。

今回、コンサルタントの片桐氏が加わり、現在の店舗の問題点の洗い出しと、新店舗のコンセプト作りをすることになった。

第一回の調査会議が開かれた。

柴田課長「東京のアンテナショップの今後について話し合いたいと思います。現在の状況は、来店者数の低迷が続いており、特産品の売り上げも伸び悩んでいます。特産品販売課としては、今後も赤字経営のまま続けていくことは困難であり、何とか黒字に転換して当事業を継続したいと思っています。率直な意見をお願いします。」

片桐氏「まず初めに、私どもで行った市場調査と、Ｘ県のアンテナショップの問題点についてお話しします。現在店舗のある場所は、平日の日中は20歳代のOLや30歳以上の男性会社員が数多く勤務しており、休日には若い家族連れがショッピングに訪れる地域です。さらに、近隣には他県のアンテナショップが数多くあり、これらは若い客層をターゲットにした品ぞろえを充実させており、平日、休日ともに来店者数を増やしている状況です。しかし、Ｘ県の店舗では、県の保存特産品の品ぞろえが主力であり、若い年齢層より若干高い年齢層の来店者が主体になっています。また、来店者には、特産品の味や召し上がり方がわかりにくく、思うようにアピールできていないのが実状です。」

谷口主任「それは、Ｘ県の品ぞろえの問題とは別に、味や召し上がり方がわかりにくいので、そのため購入に至っていないということですか？」

片桐氏「そうです、Ｘ県の場合、店舗のスタッフに来店者が質問しても懇切丁寧な説明が行われていません。店舗スタッフの再教育も含め、根本から検討する必要があります。」

小林「店舗の出店場所は、現在の場所のままで良いのでしょうか？」

片桐氏「現在の店舗内には、Ｘ県の観光案内コーナーが設置されていますが、若い年齢層よりも若干高い年齢層が利用しているだけで、利用者数が伸び悩んでいます。このことも考慮して、もう少し年齢層の高い地域に移転する方が良いでしょう。」

このようなやり取りが続き、最後に柴田課長から次のような指示があった。

柴田課長「それでは問題点が明らかになったので、２週間後の次回の会議までにこれらの問題点を解決するための提案を考えてくることにして、今回の調査会議は終了します。」

(1) 第一回の調査会議で挙げられたX県のアンテナショップの現在の問題点に該当する組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

＜問 題 点＞
① 店舗の出店場所に品ぞろえが合っていない。
② 特産品ごとの品数が少ないので売上高が減少している。
③ 来店者が特産品の味や召し上がり方についてわかりにくい。
④ 店舗のレイアウトが地味なので若い年齢層にアピールできていない。
⑤ 店舗のスタッフの特産品についての説明力が不足している。
⑥ 店舗の出店場所が観光案内コーナーの利用者の年齢層と合っていない。

【選択肢】

ア.	①、②、③、⑤
イ.	①、②、③、⑥
ウ.	①、③、⑤、⑥
エ.	①、②、③、④、⑥

第二回の調査会議が開かれた。

柴田課長「前回の会議で示された問題点に対する解決策を考えてきていると思います。それでは、最初に谷口主任から説明してください。」

谷口主任「私からは、わが県の特産品をもっと身近に感じていただくために、その特産品を食材にしたメニューを開発し、それを提供する食事コーナーを店舗内に設置することを提案します。特産品の味を知っていただくとともに、召し上がり方のアピールもできると思います。そのためには、保存特産品だけではなく、県内の野菜、果物、海産物といった生鮮特産品の品ぞろえを拡充して、その食材を使ったメニューを前面に出してゆくことが有効かと思います。」

柴田課長「いいアイデアだね、片桐さんどうですか？」

片桐氏「他県の店舗でもそういった展開をして成功しているところがあります。生鮮特産品を使ったメニューで興味を引き出し、さらに従来の保存特産品を加えることによって、幅広いアピールが実現し来店者の増加につながると思います。」

柴田課長「片桐さん、出店場所に関しては何か意見がありますか？」

片桐氏「現在の場所は、他県のアンテナショップが多く出店して競合が激しい状況です。X県の特産品の品ぞろえをリニューアルするとしても、少し高い年齢層が主体になる地域に移転した方が来店者の人数も購入額も上昇すると思います。それに、食事コーナーを設置すれば、観光案内コーナーの利用者数の伸びも見込めます。私の方でその候補となる地域をリストアップしていますので、その中から移転先を選ぶことができます。」

小林「しかし、店舗を移転するとなると、新店舗を開設するための初期投資が発生しますが、その点はどうでしょうか？」

片桐氏「確かに他の地域に新店舗を開設するとなると、現在の店舗を改装するよりも投資金額が高くなります。しかし、現在の場所は、都内の一等地であり土地や建物の賃借料が高い状況です。移転先の候補にあがっている場所は、現在よりも割安な物件ばかりです。従って、初期投資は早い段階で回収できると考えています。」

(2) 第二回の調査会議の結果から得られた新たなアンテナショップのコンセプト案として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．移転すれば大幅なコスト増が見込まれるので、現在の場所のままで、近隣の他県の店舗と同様に若い年齢層に見合った品ぞろえにできるだけ変更し、店内を改装して保存特産品を食材にした食事コーナーを新設する。

イ．競合の多い現在の場所から競合が少ない地域に移転し、新店舗では新たに生鮮特産品を食材にした食事コーナーを設けて、幅広い年齢層に生鮮特産品の良さを知っていただけるようにする。

ウ．現在の若い年齢層より少し高い年齢層が主体になる地域に移転し、新店舗では保存特産品の他に生鮮特産品の品ぞろえをして、これらを食材にした食事コーナーを設けて、特産品の味や召し上がり方を知っていただけるようにする。

コンセプト案が固まった後で、小林は、谷口主任からの指示で、生鮮特産品を新店舗に供給する現地生産者の状況を調査することになった。対象となる生鮮特産品は、野菜・果物・海産物の３種類で、農協と漁協の担当者を招いて話し合いを行った。

小林「農協と漁協では、新鮮な野菜と果物と海産物を県の生鮮特産品として毎日東京に出荷することは可能ですか？」

農協職員「毎日Ｘ県の野菜や果物は東京の青果市場に出荷していますので、必要なものと数量がわかれば、次の日にアンテナショップに納品することは可能です。」

漁協職員「こちらも毎日東京の築地市場に出荷していますので可能です。」

小林「青果市場や築地市場を経由しないで、毎朝別便で直送することは可能ですか？」

漁協職員「それは可能ですが、生鮮特産品を次の日の朝に搬送するとなると、冷蔵貨物の直送便を使うことになるので、輸送コストが割高になります。また、毎朝届けるには、前日に注文を頂かないと間に合いません。」

農協職員「こちらも同じです。」

小林「わかりました。輸送コストは、今後継続して必要になるコストなので、検討してみます。」

(3) 小林は、たとえ輸送コストが増えることになっても、新たなアンテナショップのコンセプトの実現が第一と考えた。そこで、谷口主任に対して、“費用対効果”を前提にどのように報告すれば輸送コストの理解が得られるか、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．１回あたりの生鮮特産品と保存特産品の輸送コストの見積額、および１日あたりの食事コーナーの売上高の予想額を文書化し報告する。

イ．１回あたりの生鮮特産品の輸送コストと保存特産品を含む月間の輸送コストの見積額、および食事コーナーを含む月間売上高の予想額を文書化し報告する。

ウ．生鮮特産品と保存特産品の月間の輸送コストの見積額、食事コーナーの月間の売上高の予想額、および片桐氏の第一回の調査会議の意見を文書化し報告する。

生鮮特産品の調達のめどが立ち、柴田課長から谷口主任に対して次の指示があった。

柴田課長「谷口主任、生鮮特産品の調達のめどが立ったようだが、保存特産品を含め発注ミスで納品がされないと来店者にご迷惑をかけることになり、店舗の信用を失う恐れがある。日々店舗から現地に確実に発注をするためには、どんな方法が最良なのか考えておいてください。それから、片桐さんから新店舗の開設に必要な初期投資の見積り案と移転先の候補地案のリストが郵送されているので、後で目を通しておいてください。」

谷口主任「承知しました。現地への発注については、生産者と打ち合わせの上、具体的な発注方法を決めておきます。」

(4) 次の各特産品の現地生産者への発注方法の組み合わせとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

① 在庫が一定数量を下回った場合、ｅメールで生産者に補充発注をして、確認メールの返信をもらう。
② 毎朝その日に必要な数量を、ｅメールで生産者に発注をして、確認メールの返信をもらう。
③ 前日に次の日に必要な数量を、ｅメールで生産者に発注をして、確認メールの返信をもらう。

【選択肢】

	農協	漁協	保存特産品の生産者
ア.	①	②	③
イ.	②	②	③
ウ.	③	③	①

(5) 今後、新たなアンテナショップの具体化に向けて、谷口主任を中心に特産品販売課が検討すべき事項の組み合わせとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

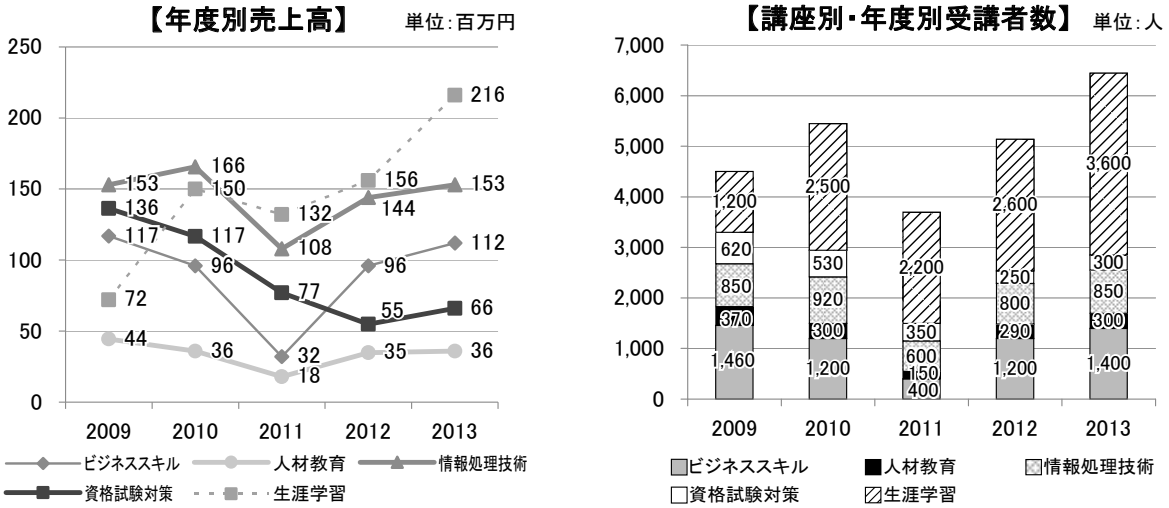
〈事　項〉
① 新店舗のコンセプト案。
② 出店場所の選定。
③ 特産品の発注方法。
④ 食事コーナーのメニュー案。
⑤ 店舗スタッフの再教育の方法。

【選択肢】

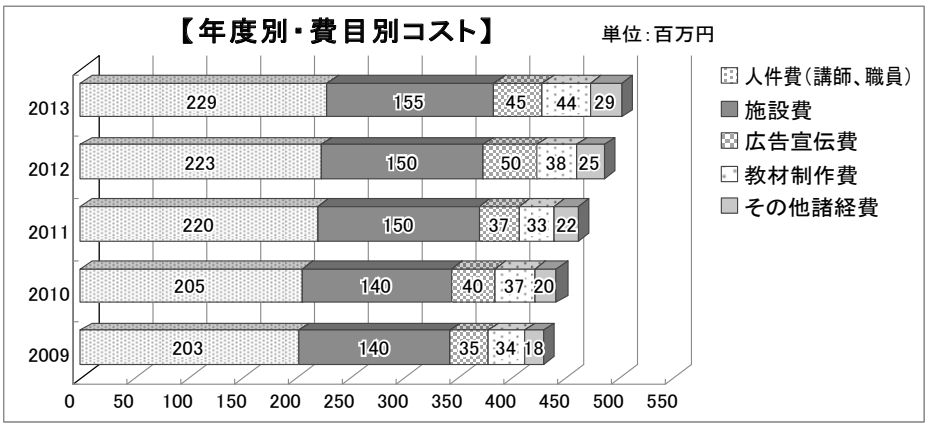
ア.	①、②、③、④
イ.	①、③、④、⑤
ウ.	②、③、④
エ.	②、④、⑤

問題 7. 次の資料 1、2、3 は、教育分野の事業を行っている企業のデータである。これらの資料を見て問に答えよ。

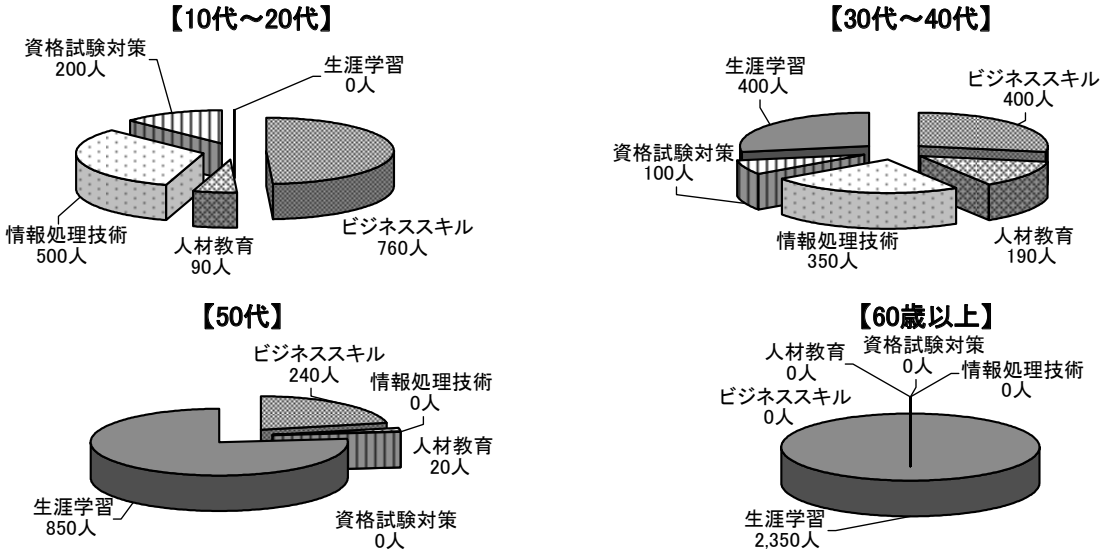
〈資料 1〉2009年度～2013年度の講座別の売上高と受講者数



〈資料 2〉2009年度～2013年度の費目別コスト



〈資料 3〉2013年度の年代別・講座別の受講者数



(1)〈資料 1〉の説明として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．2013 年度の人材教育と生涯学習の一人当たりの受講料を比較すると、人材教育の受講料の方が低い価格に設定されている。

イ．2009 年度と 2013 年度を比較すると、情報処理技術の講座の売上高は同額だが、資格試験対策の講座の売上高はほぼ半減している。

ウ．2011 年度から 2013 年度にかけて、売上高が増加した講座の順番は、生涯学習、ビジネススキル、情報処理技術、人材教育の順である。

エ．人材教育と資格試験対策の講座は、年度全体から見ると、売上高が共に減少傾向にあるが、人材教育の方が減少幅は小さい。

(2)〈資料 2〉の説明として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．広告宣伝費は、全体的には若干増加する傾向にあり、2012 年度は 2011 年度に比べ 30％以上の高い増加を示している。

イ．コスト全体の 50％以上は、人件費が占めており、2013 年度では施設費と合わせると 80％を超えており、受講者数の増加によって影響を受けることはない。

ウ．教材制作費は、受講者の人数の増減によって影響を受ける費目であり、2011 年度の教材制作費が最も低くなっている。

(3)〈資料 3〉の説明として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．10 代～ 20 代は、情報処理技術とビジネススキルの実務関連の講座を主体に受講しており、この世代の全受講者中の約 80％を占めている。

イ．生涯学習の受講者の大半は、60 歳以上であり、この年代が生涯学習の講座全体の約 65％を占めている。

ウ．30 代～ 40 代の受講者は、まんべんなくすべての講座を受けており、受講人数でも世代別の 1 位である。

問題を読みやすくするために、このページは空白にしてあります。

(4)〈資料 1〉と〈資料 3〉を見て、次の①～③の講座の受講料が年代に関わらず同一料金であった場合、10 代～ 20 代の年代の 2013 年度の売上高ベスト 3 の講座の順位として、適切なものを選択肢から選べ。

① ビジネススキル
② 情報処理技術
③ 資格試験対策

【選択肢】

ア.	①→③→②
イ.	②→①→③
ウ.	③→②→①

(5)〈資料 1〉、〈資料 2〉、〈資料 3〉を見て、この企業の経営状況を記述した文中の下線部で、誤っている個所を選択肢から選べ。

この企業の経営状況を見ると、売上高は 2011 年度急激に減少しているが、コストは増加しており、この年は赤字であった。翌年の 2012 年度には、ビジネススキル、生涯学習、情報処理技術、資格試験対策の講座は、売上高が明らかに回復している。

当面のコスト改善のためには、年度全体を通して最も低迷している人材教育の講座数を減らし、1 回当たりの受講者を増やすことで、講師の人員を削減して人件費を抑える必要がある。

また、広告宣伝費は、受講者の獲得には必要不可欠であり、売上高が最も伸びている生涯学習の分野について、当面はより多くの費用を割り当てることにした。

【選択肢】

ア. 赤字
イ. 資格試験対策
ウ. 人材教育
エ. 生涯学習

＜メモ欄＞