

文部科学省後援 平成 28 年度前期

ビジネス能力検定 ジョブパス

<実施 平成 28 年 7 月 3 日 (日) >

(説明時間 10:20 ~ 10:30)

(試験時間 10:30 ~ 11:30)

- ・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 18 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 28 年 8 月下旬の予定です。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。

問題 1. 次の に入れるべき適切な字句を選択肢から選べ。

- (1) 設計・製造上の問題によって製品に欠陥が生じたり、生じる恐れがある場合、製造者が回収して、無償修理、交換、返金などを行うことを という。

【選択肢】

ア. リコール イ. クーリングオフ ウ. リサイクル

- (2) 精神を健全な状態に維持管理することや、状態が悪化した場合に周囲がサポートして早期改善を促すなどの心の健康管理のことを という。

【選択肢】

ア. ストレス イ. ハラスメント ウ. メンタルヘルス

- (3) 燃料電池車とは、 と酸素を化学反応させて電気をつくる「燃料電池」でモーターを回して走行し、「水」だけを排出して二酸化炭素をはじめとする排出ガスを出さない環境に配慮した車のことである。

【選択肢】

ア. 天然ガス イ. 水素 ウ. 窒素

- (4) 独立した事業主が販売会社や外食企業などの本部と契約を結び加盟店となり、商標や商品・サービス、経営のノウハウを受けて、販売活動を行う事業形態のことを という。

【選択肢】

ア. フランチャイズチェーン イ. 直営店 ウ. 協同組合

- (5) 新製品や新サービスの創造、新しい生産方式の導入などにより新たな価値を生み出し、経済発展の原動力となる変革（技術革新）のことを という。

【選択肢】

ア. ベンチャー イ. リストラクチャリング ウ. イノベーション

問題 2. 次の各問に答えよ。

(1) 上司への報告の仕方に関する記述の正誤の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

- a. 仕事が予定より遅れていても、期限に間に合わないことが確定するまでは、上司に報告する必要はない。
- b. 部長から仕事の指示を受けた時には、優先的に従うべきであり、自分の上司である課長に報告する必要はない。
- c. 依頼された仕事が完了した時には、たとえ上司が忙しくても、必ず何らかの方法で完了報告する必要がある。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	誤	誤	正
イ.	誤	正	誤
ウ.	正	誤	誤

(2) ビジネスの場にふさわしいことばづかいの例として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 上司や先輩などに何かを依頼する際には、まず「お忙しいところ申しわけありませんが」といったクッションことばを述べてから用件に入る。
- イ. あとよしことばを使い、「お値段は高いですが、丈夫で長持ちします」と悪いことを先に話すと、お客さまは悪い印象を持ちやすくなる。
- ウ. 社内や社外を問わず「社長がおっしゃられていました」など、できるだけ敬語を多く使い、表情や態度よりも使うことばを丁寧にすることを意識する。

(3) 社内文書の種類と目的の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

- a. 研修会の案内など社内の事項を、社員に広く伝えるための文書のこと。
- b. 新しいイベントなどを計画して、社内に提案するための文書のこと。
- c. 会議の内容や決定事項を記録する文書のこと。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	照会書	企画書	議事録
イ.	通知書	企画書	議事録
ウ.	通知書	届出書	照会書

- (4) 情報源とその特徴に関する組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。
- 新しい情報と古い情報が混在しており、情報の更新日に注意する必要がある。
 - 日々の社会の動向を把握することができ、持ち運びしやすく後から確認ができる。
 - 専門家の話を聞くことで、ひとつのテーマに関して理解を深めることができる。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	インターネット	白書	セミナー
イ.	タウン誌	新聞	テレビ
ウ.	インターネット	新聞	セミナー

- (5) 電話の取りつき方と伝言メモに関する記述について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- 電話の取りつき方で伝言を受ける際には、相手に聞き返すことなく、一度だけで聞くようにする。
- 伝言メモには、電話をかけてきた人の氏名、会社名、電話番号、日時など固有名詞や数字を正確に記入する。
- 伝言メモを書くときには、相手に失礼のないよう、頭語や敬語を使用して丁寧な文章を心がける。

問題3. 次の用語の説明として適切なものを選択肢から選べ。

(1) イニシャルコスト

【選択肢】

- ア. 店舗や工場の開設、機械・設備の導入など、事業を始める際に必要な初期費用のこと。
- イ. 商品や原材料の仕入れ、人件費など、事業を継続して運営するために必要な費用のこと。
- ウ. 仕事のコストを認識してムダをなくし、より少ないコストで大きな成果をねらうこと。

(2) コンプライアンス

【選択肢】

- ア. 職業人としての行動を律する基準・規範のことで、公私の区別をして品位ある行動をとり、お客さまや交渉相手など関係者の人格を尊重すること。
- イ. 企業が経営活動を行う上で、法令や規則、社会的規範や内規などのルールに従って行動すること。
- ウ. 企業などの組織において、将来起こるかもしれない事柄に対して、それが起きたときの悪影響をできるだけ小さくするための活動のこと。

(3) フレックスタイム制

【選択肢】

- ア. 仕事が時間内に終わらないときに、上司の指示や了解のもとに、所定の勤務時間外に働くこと。
- イ. パソコンやスマートフォンを使用して、出勤しなくても時間や場所にとらわれず仕事を行える形態のこと。
- ウ. 一定期間の総労働時間をあらかじめ定めておき、労働者自身が一定の時間帯の中で、始業および終業の時刻を自主的に決定することができる制度のこと。

(4) 地産地消

【選択肢】

- ア. ある地域で産出された農林水産物を、その地域で消費して地域の活性化などを図ること。
- イ. 食料品など、必要とする物資を自分自身の力で生産して、自分自身で消費すること。
- ウ. 野菜や果物などの生育に必要な環境を人工的に制御し、季節を問わず連続的に生産できるシステムのこと。

(5) 地球温暖化

【選択肢】

- ア. 地球の中心部では5,000～6,000度もの温度があると考えられており、地球が中から暖められ、火山周辺に高温な地熱地帯が発達すること。
- イ. 気温が高いなどの環境下で、体温調節の機能がうまく働かず、体内に熱がこもってしまう状態のこと。
- ウ. 二酸化炭素やフロン、メタンなどの温室効果ガス増加の影響を受けて、地球表面の気温が平均的に上昇していくこと。

問題 4. 次の各問に答えよ。

(1) 品質を意識した行動について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 大量生産された製品の寸法にばらつきがないかを検査して、測定データをグラフや図にして確認する。
- イ. 製品の納期を守るために、作業手順ごとの計画を立てて、その進捗状況を確認する。
- ウ. 書類や事務用品は整理して保管しておき、必要なときにすぐに取り出せるようにしておく。

(2) 顧客満足度を高める姿勢や行動に関する記述の正誤の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

- a. 経理部や総務部では、社内顧客意識をもって仕事に取り組むことが、外部のお客さまを第一に考える姿勢につながる。
- b. 新聞やインターネットなどで情報収集して、お客さまの意識や行動の変化をつかむ努力をすることが大切である。
- c. 安価な商品をお客さまに積極的にすすめることで、会社の誠意がお客さまに伝わり、お客さまの満足度の向上につながる。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	誤	正	正
イ.	正	誤	正
ウ.	正	正	誤

(3) 一日の業務の流れについて、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 始業時間になったら、上司や先輩の指示が来るまで待機し、指示が来たらすぐに準備を始める。
- イ. 就業時間中は、想定外の事態に対応できるように、時間的な余裕をあらかじめ考慮して作業計画を立てておく。
- ウ. 終業時間になっても予定していた業務が残っていた場合、残業をして必ず当日中にその業務を完了させる。

(4) 営業部に配属された新入社員が、取引先の課長に面会を求めたときの名刺交換の手順について、適切なものを選択肢から選べ。

- ① 「〇〇会社営業部の△△です」と自己紹介をする。
- ② 自分の名刺を課長が読める方向に向けて両手で差し出す。
- ③ 名刺入れを出して、丁寧に名刺を取り出す。
- ④ 「ちょうだいいたします」と言って、両手で課長の名刺を受け取る。

【選択肢】

- ア. ①→④→③→②
イ. ④→③→②→①
ウ. ③→②→①→④

(5) 社外宛電子メール本文内の に入る内容について、適切なものを選択肢から選べ。

宛先: 田中様 (xxxx@xx.co.jp)
CC:
BCC:
件名: お見積書送付の件 CCとBCCの非表示
お見積書.pdf (185 KB)

〇〇株式会社
田中様

△△商事の鈴木です。

この度は、弊社製品のお問合せをいただき、ありがとうございました。
お見積書を送付いたします。
ご査収の程、よろしくお願い申し上げます。

鈴木 次郎
△△商事株式会社 営業部
〒200-2000 ××市△△町1-1
電話 000-0000-0000

【選択肢】

- ア. いつも大変お世話になっております。
イ. 拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
ウ. お疲れさまです。

問題 5. 次の新聞記事を読んで各問に答えよ。

(日本経済新聞 2015.10.23)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) 「すかいらーく」がカフェ機能を強化させた店舗を増やしている理由について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 郊外の店舗では、女性やシニア層の喫茶需要が増えているため。
- イ. くつろげる場所としてコーヒー店を利用するファミリー層を取り込むため。
- ウ. 昼間の閑散時間帯に集客できることを期待しているため。

(2) 「すかいらーく」が採ったカフェ機能を強化させる取り組みとして、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 「ジョナサン」と「ガスト」の全店舗を対象に、客席の仕切りを高くして、隣の人気が気にならないようにする。
- イ. 家庭などで一般的なドリップ式のコーヒーメーカーを追加し、「ドリンクバー」のメニューを増やす。
- ウ. コーヒーを数種類用意した本格的なカフェ「むさしの森珈琲」で、ジョナサンの「BLTEパンケーキ」などの食事メニューの提供を始める。

(3) 次の□□□□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。

外食産業の市場規模は2014年に約24兆3686億円である。そのうち喫茶店市場は1兆909億円を占めており、2009年から2014年までに約□□ a □□増加した。スターバックスコーヒーやドトールコーヒーなど都心を中心に店舗しているコーヒー店は□□ b □□が少なくなっており、一方で喫茶が主力であった□□ c □□などが食事を充実させて、ファミレスから顧客を奪う競争が繰り広げられている。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	900億円	出店余地	星乃珈琲店
イ.	2000億円	男性客	コメダ珈琲店
ウ.	900億円	喫茶需要	むさしの森珈琲

問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしています。

(4) コンビニエンスストア各社の外食・喫茶の強化の取り組みについて、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 「セブン-イレブン・ジャパン」は、カウンター横のいれたてコーヒーを提供し、ファミリーレストランチェーンの顧客を取り込む。
- イ. 「セイコーマート」は、店内の飲食スペースの面積を従来の約3倍に広げるため、既存店では食品の売り場を縮小する。
- ウ. 「セイコーマート」は、店内にくつろげる空間をつくり、購入した弁当やコーヒーなどをゆっくり飲食できるようにする。

(5) コーヒー店各社の取り組みについて、以下の文章を読んで問いに答えよ。

2009年以降堅調に伸びてきている喫茶店市場にレストランチェーンが参入してきており、喫茶を主力にしていたコーヒー店各社は、大きく分けて次の3タイプの取り組みを実施している。

- aタイプ：コーヒー自体のメニューを増やしたり品質を高める取り組み
- bタイプ：コーヒー以外のメニューを増やしたりサービスを始める取り組み
- cタイプ：aタイプとbタイプの両方を行う取り組み

次の3社は具体的に以下のような取り組みを実施している。

社名	具体的な取り組み
スターバックスコーヒー・ジャパン	高品質で希少性の高いコーヒー豆を扱うほか、書店併設型店を増加
ドトール・日レスホールディングス	郊外型珈琲店で食事を充実し居心地の良さをアピール
銀座ルノアール	コーヒー豆や抽出方法にこだわった「瑠之重珈琲」を開業

3社の取り組みタイプの記述について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 「スターバックスコーヒー・ジャパン」の取り組みは、aタイプといえる。
- イ. 「ドトール・日レスホールディングス」の取り組みは、bタイプといえる。
- ウ. 「銀座ルノアール」の取り組みは、cタイプといえる。

問題 6. 次のケースを読んで各問に答えよ。

【松井正和さんのケース】

松井正和は、建物に使われる床材や壁材といった建築資材をホームセンターや工務店へ製造販売しているグッド建材工業に入社して8カ月となる社員である。現在は、営業所に配属され、上司の営業所長の竹山のもと、先輩社員の内海に業務の指導を受けている。松井は竹山所長や内海に同行して、営業の仕事を覚えているが、最近では2人の指導のもと、得意先へ1人で訪問することも徐々に増えてきている。また、お客さまからの注文書の内容を確認して、納期を管理する業務も行っている。

ある朝、出勤した松井がホワイトボードの行動予定表を見ると、竹山所長は今日、朝からお客さまのところへ直接出かけることになっていた。さっそく、FAXで届いていた注文書の確認作業を始めようとした時に営業所の電話が鳴った。

松井が電話に出るとホームページを見たお客さまから「御社の床材で購入を検討している製品があるので、詳しいお話を聞きたいのですが、明日の午前に来て頂けませんか？」という電話であった。松井は明日の朝から夕方まで竹山所長に同行して営業に回る予定となっていた。松井は電話を一旦保留にして、内海に対応は可能かと確認したが、内海も明日は外せない予定があるとのことだった。松井は「明日は予定が入っており、お伺いすることが難しいので、他の日ではいかがでしょうか？」と尋ねたが、お客さまからは「急いでいて、条件を満たせばすぐにでも発注したいと思っています。明後日だと週末で休みに入ってしまうので、なんとか明日の午前中に打ち合わせをすることはできないでしょうか？」とあらためて要望された。

(1) 松井の取るべき対応として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. お客さまの都合を優先して、明日、所長の竹山を伺わせると約束し、竹山所長が戻りしだい報告する。
- イ. 先にスケジュールが決まっている仕事を優先して、明日の訪問は自分の判断で丁寧にお断りする。
- ウ. 折り返しの電話をすることを約束して一旦電話を切り、明日のスケジュールを調整して訪問することが可能か、竹山所長に相談したうえで回答する。

電話の対応後、松井は注文書の確認作業を再開した。その中の1つの注文書で数字がつぶれていて見えづらいところがあった。内海に相談したところ「それはお客さまへ確認したほうがいい」とアドバイスをもらい、松井は発注元のホームセンターのスマイル社へ電話をして、担当の青山さんに確認した。

松井「壁材Aのご注文の数量が70枚と見えるのですが、ちょっと字がつぶれて見えづらいのでお教え願いますか。」

青山「70枚で間違いありません。連絡ありがとうございます。私もちょうど連絡しようと思っていたのですが、実はその注文に追加して、壁材Bも注文したいのです。壁材Bは90枚をお願いします。今回の注文の品は、開設するリフォームの特設コーナーのためのものですので、7月15日までに全部の製品が欲しいのですが、展示の準備もあり早いほうが助かります。15日以前の入荷でもかまいません。」

松井は慌てて、パソコンで受発注システムの在庫表を開き納期の確認をした。

*** 在庫表 ***

製品名: 壁材A		[単位: 枚]		
月日	摘要	在庫数	入庫予定数	出荷予定数
6月30日	現在の在庫数	110		
7月7日	X社への販売			60
7月13日	入庫		200	
7月15日	Y社への販売			50

*** 在庫表 ***

製品名: 壁材B		[単位: 枚]		
月日	摘要	在庫数	入庫予定数	出荷予定数
6月30日	現在の在庫数	40		
7月11日	入庫		100	
7月12日	Z社への販売			50
7月15日	入庫		100	

在庫表中の「在庫数」はグッド建材工業の倉庫にある数量で、「入庫予定数」はグッド建材工業の倉庫へ新たに製品が入ってくる数量である。「出荷予定数」は製品を倉庫からお客さまへ送る数量である。在庫数が不足する場合、先に入った注文が優先出荷となる。お客さまへの入荷日は在庫が揃った日の翌日が最短である。

(2) 壁材AとBの全数が揃って、スマイル社へ入荷できる最短の月日を選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 7月12日
- イ. 7月14日
- ウ. 7月16日

スマイル社への対応を済ませた松井に竹山所長から電話が入った。

竹山「先週、松井君も同行した広沢工務店の浅野課長から電話があって、明日までに提出する約束で松井君に頼んだ見積書だが先方が今日中に見たいそうなんだ。どうなっているのかな。」

浅野課長との面談時に特注品での対応が必要とわかったため、松井はお客さまのご要望に応えた時に追加でかかるコストについて工場へ問い合わせをしていた。しかし、工場からの回答がまだ来ていないため、見積り依頼に対応することができなかったことを思い出した。松井は、竹山所長に状況を報告したうえで、すぐに対応を始めた。

問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしております。

(3) 松井の取るべき対応として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 今回の見積書がまだ完成していない原因は工場にあるので、工場の担当者に広沢工務店の浅野課長にお詫びをしてもらうように依頼する。
- イ. 広沢工務店の浅野課長へすぐに連絡をして、見積書の作成が進まない理由をくわしく説明する。
- ウ. 広沢工務店の浅野課長に連絡をして、見積書が今日中に出せるかすぐに確認して再度ご連絡しますと伝えた後、工場の回答を急いでもらう。

対応したところで、すでに昼休みとなっていた。午後は前日に竹山所長から訪問の指示を受けていた平成ハウジングの深瀬係長との面談があった。竹山所長からは「平成ハウジングは最近取引がないが、過去には取引のあったお客さまです。今後、取引が再開できればと思っています。今回、新しいカタログと床材の性能データをお願いされたので持参のうえ、面談するように。」と伝えられている。昼食を済ませてすぐに出発したが、松井は初訪問のため少し道に迷ってしまった。なんとか約束の時間に間に合い、深瀬係長との面談となった。

(4) 平成ハウジングは最近取引がないお客さまであるが、面談の進め方として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. お客さまの最近の要望をつかむため、話を途中でさえぎらず、質問は後にする。
- イ. 効率よく面談するため、まずは最近発売したお薦めの新製品の説明から始める。
- ウ. お客さまと良好な関係を築くため、世間話を長くして、私的なことを多く話す。

面談は進み深瀬係長より「頼んでいた床材の性能データは持ってきてくれたかな。」と聞かれ、松井はデータを持参するのを忘れていたことに気がついた。松井はその場で謝り、早急にデータを届けることを約束して面談を終えた。松井は反省しながら営業所への帰路についた。

(5) 今回の行動を振り返って、松井が今後取り組むべき自らの課題として、最も適切なものを選択肢から選べ。

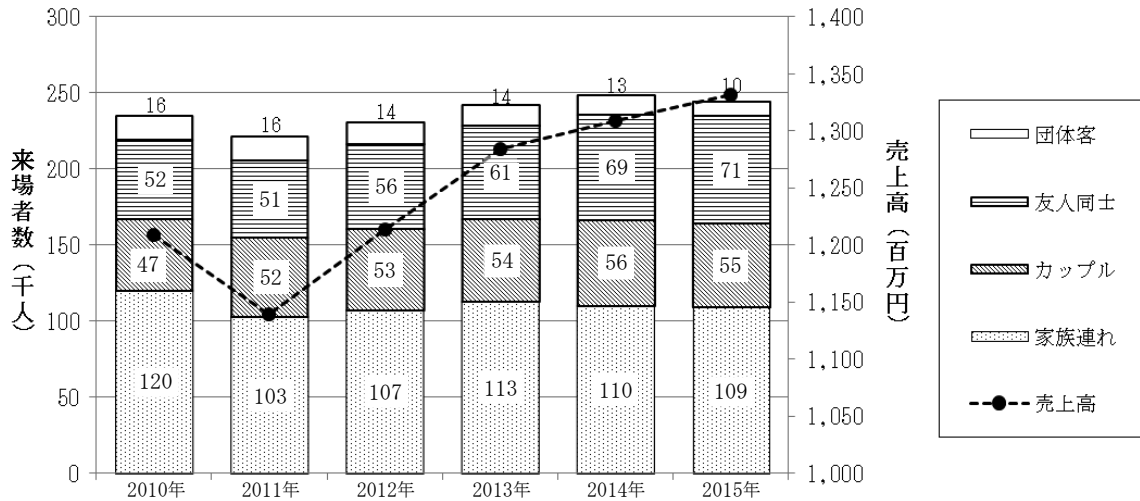
【選択肢】

- ア. 自分のミスを減らして、仕事の精度を高めるために、上司に相談をして仕事の量を減らすように調整をしてもらうこと。
- イ. 事前準備や作業の確認もできるスケジュールを立て、チェックリストをつくることで仕事をミスなく、もれなく行うようにすること。
- ウ. 仕事を処理することにまだ慣れていないため、顧客対応や資料作成など、どれかに絞って仕事に取り組むようにすること。

問題7. 遊園地「Aパーク」を運営するX社は、現在、パーク内のサービスや施設の充実を検討している。家族連れ、カップルなどの客層別の来場実績や客単価の集計を行うとともに、来場客に充実すべきサービス・施設についてのアンケート調査を行った。

<資料1>は、客層別来場実績と売上高の推移および客層別の客単価内訳である。<資料2>は、客層別に行ったサービス・施設充実に関するアンケート結果である。これらの資料を見て各問に答えよ。

<資料1> Aパークの来場者数と売上高の推移（客層別）

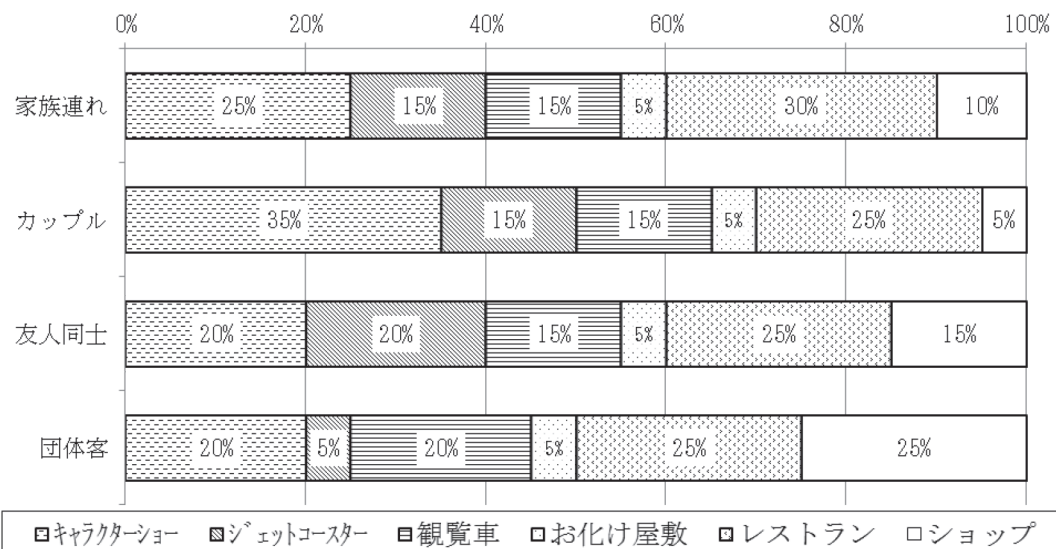


2015年のAパークの客層別の客単価内訳

[単位：円/人]

	家族連れ	カップル	友人同士	団体客	平均
入場料・チケット売上	3,200	3,300	3,400	3,200	3,225
物販・飲食売上	2,100	2,900	1,900	2,500	2,223
合計	5,300	6,200	5,300	5,700	5,448

<資料2> 今後充実して欲しいサービス・施設（客層別）



(1) <資料1>に関する記述について、正誤の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

- a. 過去6年間の客層別の来場者数において、友人同士はカップルよりも常に多い。
- b. 友人同士の来場者数は、2010年以降、継続して増加している。
- c. 2015年の来場者数の合計は、2014年に比べて約3千人減少している。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	誤	正	誤
イ.	誤	誤	正
ウ.	正	誤	正

(2) <資料1>から読み取れることで、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。

- ・ 入場料・チケット売上の客単価が他の客層に比べてもっとも高い一方、物販・飲食売上の客単価がもっとも低い客層は①である。
- ・ 入場料・チケット売上と物販・飲食売上の客単価の合計が2番目に高い客層は、②である。
- ・ 入場料・チケット売上と物販・飲食売上の客単価の差が最も小さい客層は、③である。

- a. 家族連れ b. カップル c. 友人同士 d. 団体客

【選択肢】

	①	②	③
ア.	c	d	b
イ.	a	d	c
ウ.	c	a	b

問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしております。

(3) <資料2>から読み取れることに関する次の記述について、誤っている箇所を選択肢から選べ。

すべての客層において、充実して欲しいサービス・施設として回答の比率が同じものは、お化け屋敷である。ショップの充実を求める回答は、もっとも比率が高かった客層の回答率がもっとも低い客層の回答率の4倍と客層によってばらつきがある。また、すべての客層の1/4以上の回答者が、レストランの充実を求めている。

【選択肢】

ア. お化け屋敷 イ. 4倍 ウ. レストラン

(4) <資料1>と<資料2>から読み取れる傾向として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 2013年以降、来場者数がおおむね横ばいで推移しているにもかかわらず売上高が伸びているのは、客単価が上昇しているためと考えられる。
- イ. カップルは、物販・飲食売上の客単価がすべての客層の中でもっとも高いが、アンケートでは、その3割がレストランの充実を求めている。
- ウ. 団体客は、物販・飲食売上の客単価はすべての客層の中でもっとも低く、レストランやショップの充実を要望する比率が他の客層よりも高い。

(5) <資料1>と<資料2>から推察し、充実すべきサービス・施設についての説明として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 客単価が2番目に高い団体客を増やすためには、お化け屋敷を充実させることが効果的である。
- イ. 最も客単価の高いカップルの来場者数を増やすためには、ジェットコースターや観覧車を充実させることが効果的である。
- ウ. 最も来場者数の多い客層である家族連れをさらに増やすためには、レストランを充実させることが効果的である。

