

文部科学省後援 平成 29 年度前期

ビジネス能力検定 ジョブパス

<実施 平成 29 年 7 月 2 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 29 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) 乳幼児を連れた人でも利用しやすい多機能トイレ、左右どちらの手でも使いやすいカッターやはさみ、多言語表記や見やすく、わかりやすくした観光地の案内標識は の考え方を実現したものである。

【選択肢】

ア. バリアフリー イ. ノーマライゼーション ウ. ユニバーサルデザイン

- (2) 社名、ロゴマーク、ブランド名、キャッチフレーズ、企業理念などを用いて、顧客が企業をデザインやメッセージで認識できるよう印象付ける手法を と呼ぶ。

【選択肢】

ア. プライベートブランド イ. コーポレート・アイデンティティ
ウ. パブリシティ

- (3) アニメ、ファッション、和食、観光サービスなど、世界が認める日本発の文化を海外に積極的にアピールして、企業の海外展開や訪日外国人の増加をねらった取り組みを という。

【選択肢】

ア. おもてなし イ. 世界遺産 ウ. クールジャパン

- (4) お客さまへの接客やクレームの対応など職場で実際にありそうな場面を想定し、特定の役割を演じることで、問題点を予測したり、対処方法を練習したりする教育手法を という。

【選択肢】

ア. カウンセリング イ. ブレーンストーミング ウ. ロールプレイング

- (5) 地球温暖化防止のための国際条約であり、1997年に採択された「京都議定書」や2015年に採択された「パリ協定」では、各国に対して を削減することが求められている。

【選択肢】

ア. 大気汚染物質 イ. 温室効果ガス ウ. 産業廃棄物

問題 2. 次の各問に答えよ。

- (1) 企業のコンプライアンス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】

- ア. コンプライアンス違反の事例として、お客さまの氏名やメールアドレスなどを社外に漏えいしたことが発覚し、売上が激減してしまった企業がある。
- イ. コンプライアンスを重視することは、お客さまや取引先の利益を損ねることになるが、会社にとっては信用問題につながるため例外措置は許されない。
- ウ. コンプライアンスとは、「法令順守」と訳され、社内規定を守って事業をしていれば、社会から高い信頼を得られるという考え方である。

- (2) 時間管理に関する留意事項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. 予定外の仕事が急に入っても対応できるように、前もってできる仕事は、後回しにせずに済ませておく。
- b. 仕事の重要性については自分で判断せず、全ての仕事に対し時間をかけて取り組むよう心がける。
- c. 担当する業務はチェックリストで管理し、予定した期日までに終わらせるよう心がける。

【選択肢】

| | a | b | c |
|----|---|---|---|
| ア. | 正 | 誤 | 誤 |
| イ. | 正 | 誤 | 正 |
| ウ. | 誤 | 正 | 正 |

- (3) 職場におけるコミュニケーション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. 上司や先輩からの指示の意味がわからないときは、その場で質問するのではなく、まずは自分なりのやり方で工夫してみることが大切である。
- b. 上司や先輩から注意や叱責を受けるときは、正当化したり弁解したりせず、素直に耳を傾けるようにする。
- c. 注意とは、欠点やミスを取り上げて「責めること」であり、非難とは、気をつけるように「忠告すること」である。

【選択肢】

| | a | b | c |
|----|---|---|---|
| ア. | 誤 | 正 | 正 |
| イ. | 正 | 誤 | 正 |
| ウ. | 誤 | 正 | 誤 |

(4) 職場の基本ルール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. 就業時間とは、会社に拘束される時間のことであり、始業時間までに会社の入り口に到着していることが基本である。
- b. 交通機関の遅延でやむを得ず遅刻する場合は、職場に連絡を入れ、上司に理由、現在地、到着予定時刻などを伝える。
- c. 年次有給休暇は法律で定められた労働者の権利であるため、職場が忙しい時期かどうかなどにしばられず、自分の都合を優先して取得することができる。

【選択肢】

| | a | b | c |
|----|---|---|---|
| ア. | 正 | 誤 | 正 |
| イ. | 誤 | 正 | 誤 |
| ウ. | 誤 | 正 | 正 |

(5) 上司や先輩に口頭で報告を行う際の留意事項について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 複数の事項について報告するときは、影響度や緊急度が高い重要な事項を先に伝える。
- イ. 報告事項のなかに、苦労話なども交えて話すことで臨場感が加わり、より興味深い報告となる。
- ウ. はじめに報告内容の背景、理由、経過などを順序立てて話し、最後に結論を述べる。

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) E U

【選択肢】

- ア. スイスのジュネーブに本部があり、貿易の自由化を促すため世界共通の国際ルールを定めたり、加盟国間の交渉の場を提供したりする国際機関のこと。
- イ. 欧州の国が加盟しており、外交・安全保障政策の共通化と通貨統合の実現を目的とした統合体のこと。
- ウ. 各国持ち回りで毎年開催され、世界経済のさまざまな課題を討議するために、主要国の首脳が一堂に会する会議のこと。

(2) ソーシャル・ネットワーキング・サービス

【選択肢】

- ア. 空き部屋をインターネットで紹介して、旅行者などに宿泊場所として提供するサービスのこと。
- イ. インターネットで検索したときに、自社のホームページが上位に表示されるように対策する手法のこと。
- ウ. 写真やメッセージの公開、メッセージの交換などの機能を持ち、インターネットを通じて、人と人のコミュニケーションをサポートするサービスのこと。

(3) 規模の経済

【選択肢】

- ア. スケールメリットとも呼ばれ、一度に多くの生産を行うことで、製品1個あたりの経費が少なくなること。
- イ. 商品やサービスの価格が継続的に上昇を続け、貨幣の価値が下落する経済現象のこと。
- ウ. 株式や土地などの不動産に投資が集中し、株式や不動産の価格が実際の価値以上に上昇すること。

(4) 完全失業率

【選択肢】

- ア. 就業が可能でありながら、仕事に就けない就職希望者の労働力人口に占める割合のこと。
- イ. ある時点で仕事に就いていた労働者のうち、一定の期間に企業を退職したり、解雇されたりした者の割合のこと。
- ウ. 正社員として働く機会がなく、非正規雇用で働いている労働者の雇用者全体に占める割合のこと。

(5) パワーハラスメント

【選択肢】

- ア. 「こころの健康」を損なわないように予防し、不調をきたした人に対して周囲がサポートし、治療へつなげること。
- イ. 仕事でミスしたときに、同じ失敗を繰り返さないために、上司が部下を会議室に呼び注意すること。
- ウ. 職場の地位を利用して、必要以上に怒ったり、いやがらせをしたりして、こころや身体に苦痛を与える行為のこと。

問題 4. 次の各問に答えよ。

- (1) 職場での服装や身だしなみの基本について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 営業部に配属されたため、TPOよりも初対面の方に覚えてもらうことを優先して、目立つ服を着用して、取引先を訪問した。
- イ. 新たな取引先に商談に行く時は、初対面の方からも信頼感を得やすい服を選んで着用し、訪問するようにした。
- ウ. 職場ではスーツにネクタイ着用が規則となっているが、事務作業に集中したいときは機能性を重視し、Tシャツなどのシンプルで働きやすい服装をした。

- (2) 営業課に配属された新入社員が、取引先の担当者の山田さまに新商品の説明をするためにアポイントメントを取る際の手順について、適切なものを選択肢から選べ。

- ①山田さまへのご説明の時間は1時間程いただきたいと考えております。
- ②本日は、山田さまに弊社が新しく販売する会計ソフトウェアのご説明するためのお時間をいただきたく、お電話をいたしました。
- ③よろしければ、来週の火曜日または水曜日にお時間をいただけないでしょうか。時間帯は午前でも午後でも構いません。
- ④かしこまりました。13時に御社の1階の受付に参ります。当日はどうぞよろしくお願いたします。
- ⑤〇〇〇株式会社の営業課の田中と申します。

【選択肢】

- ア. ⑤→③→②→①→④
- イ. ⑤→②→①→③→④
- ウ. ②→①→⑤→③→④

- (3) あるベーカリーの10月の販売目標達成のための各業務と該当するPDCAサイクルの組み合わせについて、適切なものを選択肢から選べ。

- a. 長期予報では天候不順の継続が予想されることから、焼き菓子とティーバッグをセット販売するなどキャンペーン内容を見直し、家で楽しむ商品を充実させた。
- b. 10月の販売目標達成に向けて、行楽シーズンを意識したキャンペーンを行い、サンドイッチや総菜パンなどの商品を充実させることにした。
- c. 10月第1週の売上が思うように伸びなかったため、商品別の販売状況を確認したところ、総菜パンは伸びず、むしろ食パン、菓子パンなどの通常商品の販売が堅調に推移していたため、台風による天候不順が主な原因であると分析した。
- d. 紅葉狩りや運動会などをイメージしたPOPなどを店内に飾り、商品も十分に揃えて販売した。

【選択肢】

| | a | b | c | d |
|----|--------|--------|-------|-------|
| ア. | PLAN | ACTION | DO | CHECK |
| イ. | PLAN | ACTION | CHECK | DO |
| ウ. | ACTION | PLAN | CHECK | DO |

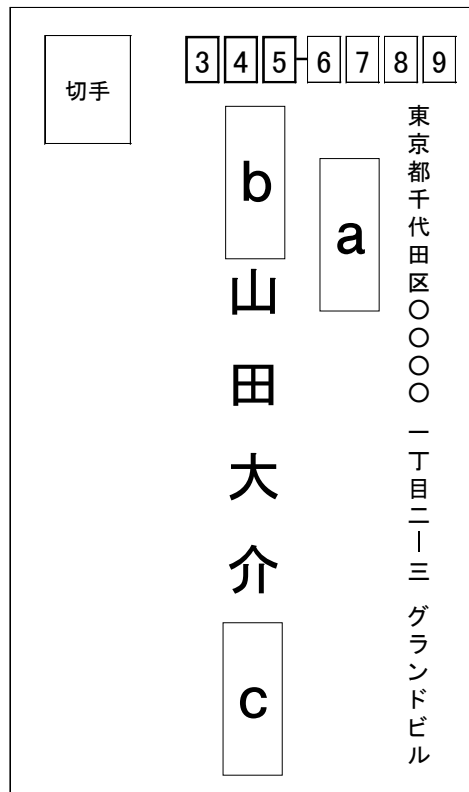
(4) ビジネス文書に関する記述の正誤の組み合わせについて、適切なものを選択肢から選べ。

- a. 上司に報告するための文書では、頭語・結語、前文・末文などを使い、立場が上の方に対して失礼の無いように心がける。
- b. 当社の古くからのお客さまで、良好な関係の取引先あての文書は、あえてカジュアルな雰囲気にするなど、親しさを演出する。
- c. 9月に社外に出す文書の作成にあたり、まだ暑い日が続いていたが「初秋の候」という前文を使用した。

【選択肢】

| | a | b | c |
|----|---|---|---|
| ア. | 誤 | 誤 | 正 |
| イ. | 正 | 誤 | 誤 |
| ウ. | 誤 | 正 | 誤 |

(5) 取引先の営業部長に書類を送る際の封筒の書き方の基本として、a～cに入る適切な語句の組み合わせについて、適切なものを選択肢から選べ。



【選択肢】

| | a | b | c |
|----|-------------|------|----|
| ア. | イロハ商事株式会社 | 営業部長 | 様 |
| イ. | イロハ商事株式会社御中 | 営業部長 | 様 |
| ウ. | イロハ商事株式会社 | 営業部 | 御中 |

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 2016.10.25)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) ヤマトHDの運転手不足に対応するための取り組みとして、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 関東、中部、関西間を走るトラックを積載能力の高いものに効果をみながら順次更新し、現状の運転手の人数でも、荷物の増加に対応できるようにする。
- イ. 関東と九州の大型物流拠点間での輸送に、通常的大型トラックより積載能力が4割多いトラックを2台導入する。
- ウ. 2013年の規制緩和で使用可能になった、2両のトレーラーを連結する新車両を配備し、基幹物流網の輸送量をこれまでより8割強増やす。

(2) 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。

2011年度以降、運転手の□□□□ a □□□□ が毎年上昇し、2015年度は□□□□ b □□□□ を超える水準に達している。これは、輸送荷物量の増加や運転手の□□□□ c □□□□ などにより運転手の求人が増えているにもかかわらず、運転手の求職者が増えていないことを意味している。

【選択肢】

| | a | b | c |
|----|--------|------|------|
| ア. | 有効求人倍率 | 2.5倍 | 転職 |
| イ. | 給与 | 2倍 | リストラ |
| ウ. | 有効求人倍率 | 2倍 | 高齢化 |

(3) 宅配便の取扱個数の推移について、誤っている箇所を選択肢から選べ。

ネット通販の拡大で、宅配便の取扱個数は2011年度以降毎年増加しており、2015年度には2011年度と比べて約1割増の37億個を超えた。ある大手企業は2020年度前後に現状よりさらに2割増えると予想している。

【選択肢】

- ア. 毎年増加
- イ. 約1割増
- ウ. 2020年度前後

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) 荷主となる企業が運転手不足に対応するための取り組みとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 化学6社は千葉県から東北の部品メーカー向けに共同配送することで、1日に4人必要だった運転手を1人に減らすことができる。
- イ. 食品スーパーのアークスと共同仕入れ機構のCGCは、船舶を利用した農産物の共同配送を全国で開始する。
- ウ. 円高でコスト圧縮を進める製造業が、配送納期を厳守するために部品や素材の配送拠点の増設を検討している。

(5) 運転手不足が運送業にもたらす影響について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 運転手の人件費高騰の影響で運賃が値上がりしており、顧客が自社配送に切り替えるなど、顧客離れが進んでいる。
- イ. 運転手を確保できないためお客さまからの輸送の依頼に応えられず、受注できなくなるおそれがある。
- ウ. 運転手不足を補うため、ネット通販業者では主婦層を活用して宅配する動きが相次いでいる。

問題6 次のケースを読んで各問に答えよ。

【古川真人さんのケース】

古川真人は眼鏡店チェーン「クリア・エクセル」に入社して1年目の社員で、A店に配属されて4ヵ月になる。古川は上司である店長の伊藤から指示を受け、先輩の北村から指導、助言をもらいながら、販売担当員として接客、工場への眼鏡の手配、店舗内でのポスター掲示、キャンペーンの顧客への案内やダイレクトメール作成などの販売促進を担当している。

ある日、古川が商品を陳列していると年配の女性が来店した。お客さまは店内に展示してある眼鏡のフレームをご覧になった後、古川に声を掛けた。

お客さま「すみませんが、眼鏡を選びたいので相談に乗っていただけませんか？」

古川「いらっしゃいませ。かしこまりました。どのような眼鏡をお探しでしょうか？」

お客さま「自宅で新聞や本を読んだり、外出先での買物や散歩にも使えたりする眼鏡なのですが、最近、近くのものが見えにくくなってきてしまって…。」

古川「それでしたら遠近両用レンズがよろしいかと思います。お気に召すフレームはございましたでしょうか？」

お客さま「このフレームは、どうかしら…。」

お客さまは展示してあるフレームを指差して、古川に意見を聞いた。古川は、自宅では良く似合うが、外出先で使うには落ち着きすぎているデザインだと感じ、その印象を伝えたいと思った。

- (1) お客さまの問いかけに古川はどのような言葉を用いて接客すればよいか、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 「お客さまがお選び頂いたフレームは、外出先でお使いになるには地味でお客さまには似合いません。」
- イ. 「こちらのフレームも良いデザインですが、外出先でもお使いになれるのでしたら、もう少し活動的なフレームはいかがでしょう？」
- ウ. 「こちらのフレームは自宅でお使いになるにはよろしいのですが、外出先でお使いになるにはそぐわないと思います。」

古川が希望を聞きながらフレームとレンズを選定し、お客さまはそれに満足して注文した。レンズは遠近両用で淡い色の着いたタイプで、店舗に在庫が無く工場から取り寄せなければならなかった。古川が工場に問い合わせたところ、3日後の土曜日に工場からA店に配送する定期便があり、それに載せてA店に納品されることを確認した。お客さまに受渡日が次の土曜日になることを伝えて、お名前（新田さま）と連絡先を聞き、眼鏡の手配と代金の受領を済ませた古川は、新田さまに引き換え伝票をお渡しし、出口までお見送りした。

新田さまの接客が終わって、古川が店舗でポスターを掲示していると、店長の伊藤から声を掛けられた。古川はポスターの掲示作業をやめて、手帳を取り出しながら、伊藤の話に耳を傾けた。

伊藤「古川さん、来月に行くキャンペーンをお客さまにご案内するダイレクトメールを作成してくれませんか。ダイレクトメールには手書きで短い言葉を添えて下さいね。」

古川「はい、承知しました。すぐに取り掛かります。」

(2) 古川が行ったダイレクトメール作成の作業について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. ダイレクトメールをお送りするお客さまのお買い上げ日はいつ頃か、手書きで添える言葉、発送日など作業に必要な情報を店長に確認した。
- イ. ダイレクトメールに手書きで言葉を添える作業は、自分の経験から2日間かかると見込めたので、余裕をみて発送日を自分の判断で3日後に決めた。
- ウ. 店舗での勤務時間内だけでなく自宅でも作業すれば早く仕上げられると考え、自分に任された仕事だったので、店長に相談せずに自宅に持ち帰った。

A店の営業時間が終了し、終業時間が近づいてきたので、古川はその日の業務日報を作成しはじめた。業務日報はパソコンで当日の業務内容を入力後、プリンターで印刷して、店長の伊藤と先輩の北村に提出することになっている。

| 業務日報 | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------|----------|
| | | 平成〇〇年8月20日 | |
| 件名 | 1. お客さま接客 2. ダイレクトメール作成 | 担当 | A店 古川 |
| 1. お客さま接客 | | | |
| <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> | | | |
| ・新田さまご注文の眼鏡(フレームとレンズ)を工場に手配し、新田さまから代金を受取り、引き換え伝票のお渡しを済ませた。 | | | |
| 2. ダイレクトメール作成 | | | |
| ・キャンペーンご案内のダイレクトメール作成を開始した。 | | | |
| ・全体の3割を終了した。 | | | |

古川が作成した業務日報

(3) 古川が作成した業務日報について、に入れるべき最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 午後、新田さまが来店され、私が接客し眼鏡の注文を受け、受渡日は3日後の土曜日になった。
- イ. 午後、新田さまが来店され、希望されたフレームは外出先で使うのには落ち着きすぎていると感じた。
- ウ. 午後、新田さまが来店され、会社の売上アップに貢献するために、私が遠近両用で淡い色の着いた高価なレンズを提案した。

古川が業務日報を作成していて勤務時間が終わろうとしていたときに、新田さまから電話がかかってきた。

古川「古川です。本日は眼鏡のお買上げ、ありがとうございました。その後、何か気になることがございましたか？」

新田「すみませんが、急に次の土曜日に外出する用事が入ってしまって、注文した眼鏡の受取日を1日早めて、金曜日に変更してもらえないかしら。変更できるか早めにお答えを頂きたいのですが。」

(4) 新田さまの変更要望に対して古川が取るべき行動として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. お客さま第一がビジネスの基本であるので、新田さまの要望どおり1日早めてお渡しすることを、その場でお約束する。
- イ. 明日あらためて連絡すると伝えて、新田さまの要望に対応可能か工場と調整してみる。
- ウ. 注文が確定している上、店舗の営業時間も終了しているので、新田さまの要望にはお応えすることができないと伝える。

古川は新田さまから電話で要望された変更内容とその対応を業務日報に追加で記載して印刷し、店長の伊藤と先輩の北村に提出しようとした。伊藤は電話中で、北村を探すと店内倉庫で商品の在庫と伝票を照合中だったので、北村に提出するのをためらっていると、北村が古川に声を掛けてきた。

北村「お客さまからの電話だったみたいだけど、大丈夫だった？」

古川「先ほどのお客さまの件は、日報に書いて報告させて頂きました。お疲れさまでした。」

古川は北村の照合作業を邪魔してはいけないと思い、日報を伊藤と北村の机の上に置いて退社した。

(5) 古川の今日一日の行動を振り返り、今後改善すべき対応について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

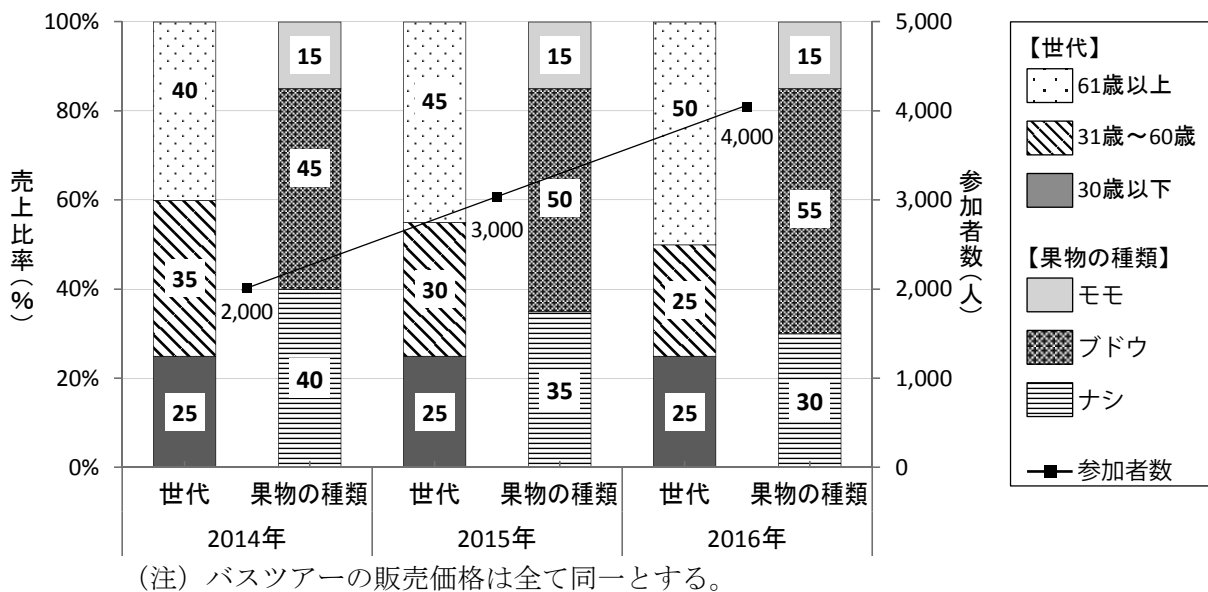
- ア. 新田さまから「このフレームは、どうかしら・・・」とたずねられたとき、古川は店員としてお客さまと違う意見を言うことは控えて、新田さまの選択に任せるべきであった。
- イ. 古川が店長の伊藤からダイレクトメールを作成するように指示を受けたとき、ポスターの掲示を間違えないように、店長には掲示作業が終わるのを待ってもらうべきであった。
- ウ. 新田さまが眼鏡の受取日の変更を要望されたとき、古川は要望を業務日報に追加で記載して提出する前に、念のため、店長や先輩に対応方法について報告するべきであった。

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。

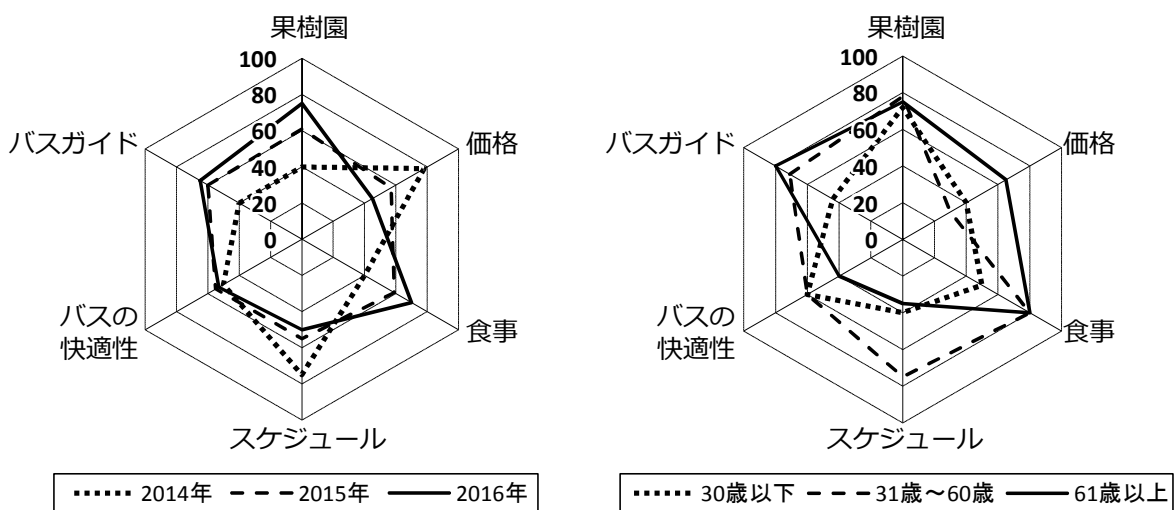
問題7. 旅行会社のX社は、毎年実施している顧客満足度調査の結果をもとに旅行プランの改善をおこなっている。そこで、X社の主力商品である「日帰り果物狩りバスツアー」の3年間の販売実績と、参加者を対象に実施した顧客満足度調査の結果をまとめた。

<資料1>は日帰り果物狩りバスツアーの直近3年間の世代別・果物の種類別の売上比率と参加者数の推移である。<資料2>は顧客満足度調査で「満足」と回答した割合(%)を項目別にまとめたもので、直近3年間で2016年の世代別の調査結果である。これらの資料を見て各問に答えよ。

<資料1>直近3年間の売上比率と参加者数の推移



<資料2>顧客満足度調査の結果 (左:直近3年間、右:2016年の世代別)



(1) <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。

- ・直近3年間で売上比率が減少している世代は、①である。
- ・2016年の売上比率が最も高い世代は、②である。
- ・直近3年間で売上比率の変化が最も小さい世代は、③である。

a. 30歳以下 b. 31歳～60歳 c. 61歳以上

【選択肢】

| | ① | ② | ③ |
|----|---|---|---|
| ア. | b | a | c |
| イ. | b | c | a |
| ウ. | c | b | a |

(2) <資料1>から読み取れることで、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. モモ狩りツアーの売上比率は、毎年増加している。
- イ. ブドウ狩りツアーの売上比率は、毎年増加している。
- ウ. ナシ狩りツアーの参加者数は、毎年減少している。

(3) <資料2>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. 2015年から2016年にかけて満足と回答した割合について増加したのは、「果樹園」と「バスガイド」の2項目だけである。
- b. 「価格」に満足と回答した割合は、毎年減少している。
- c. 2016年の6項目の総合的な結果から、ツアー全体の満足度が最も低い世代は30歳以下である。

【選択肢】

| | a | b | c |
|----|---|---|---|
| ア. | 誤 | 正 | 正 |
| イ. | 正 | 正 | 誤 |
| ウ. | 誤 | 誤 | 正 |

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) <資料1>と<資料2>から読み取れる2016年の調査結果の傾向として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 30歳以下の参加者のうち、500人以上が「価格」に満足したと回答している。
- イ. 「バスの快適性」に満足したと回答した人数は、61歳以上が最も多い。
- ウ. 2014年と2016年を比較したとき、「食事」に満足と回答した人数は、3,000人以上増加している。

(5) <資料1>と<資料2>から、旅行プランの改善の方向性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. 最も参加者の多い61歳以上の世代向けに、60%以上の参加者が満足と回答した「果樹園」、「バスガイド」をアピールし、満足と回答した割合が最も低い「スケジュール」を改善したツアーを用意する。
- イ. 売上比率が減少傾向の31歳～60歳の世代の参加者を増やすため、満足度の高い「食事」をアピールし、満足と回答した割合が最も低い「果樹園」について追加調査を行い不満の原因を分析する。
- ウ. 売上比率が横ばいの30歳以下の世代は、「果樹園」の満足度が他の項目に比べて高いため、売上比率の高い「ブドウ狩り」をお勧めし、満足と回答した割合が最も低い「バスガイド」について見直したツアーを提供する。

