2級

文部科学省後援　令和３年度前期

ビジネス能力検定 ジョブパス

＜実施　令和３年７月４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24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。
・合否の発表は令和３年８月下旬の予定です。合否の通知は団体経由で行い、合格者へは合格証を同封します。
・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. 次のビジネスと社会の動向に関する問に答えよ。

(1) ＳＤＧｓ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. 発展途上国の経済発展や福祉の向上を目的として、先進国の政府および政府機関がインフラ整備のための資金援助や医療技術の提供などを行うこと。

イ. 国連サミットで採択された、より豊かで平等な世界を目指すために、貧困や飢餓をなくすなどの 17 の目標で構成される持続可能な開発目標のこと。

ウ. 環境や社会、企業統治を表す言葉で、地球環境の保護、労働者や取引先の人権の尊重や法令順守などに配慮した企業が持続的に成長するとの考えを重視した投資手法のこと。

(2) 日本経済とマネーストックに関する記述について、下記の［　　］に入れるべき語句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

マネーストックとは、［　①　］を含む金融機関全体から経済全般に対して供給される［　②　］の量がどれくらいかを見るための指標で、1985 年の［　③　］後に急激に進んだ円高の防止策として日本がドル買いを実施した際には市場に大量の［　②　］が供給され、後の［　④　］が発生する一因となった。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	日本銀行	通貨	プラザ合意	バブル経済
イ.	日本銀行	投入資源	プラザ合意	デフレ経済
ウ.	ＩＭＦ	通貨	オイルショック	バブル経済
エ.	ＩＭＦ	投入資源	オイルショック	デフレ経済

(3) オープンイノベーション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. 利用者がインターネットを経由して、いつでも大規模なサーバ上のソフトウェアやソフトウェア開発環境を利用できるサービスのことで、利用者に大規模投資の必要がなく、導入スピードが速いなどのメリットがある。

イ. マーケットニーズの多様化や競争激化に対応する手法として注目されている活動で、他の企業・大学・地方自治体・研究機関などと連携して、自社のノウハウと外部の技術やアイデアなどを組み合わせ、革新的な製品やサービスを生み出すこと。

ウ. フリマアプリサービス企業などに代表される、短期間でイノベーションや新たなビジネスモデルの構築、新たな市場の開拓により急成長している企業や事業のことで、株式公開や大企業への事業の売却を目標としていることも多い。

(4) ジェンダーギャップ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。

① 日本では政治におけるジェンダーギャップが大きいため、国会議員に占める女性の割合を一定数まで増やす制度が導入されている。
② 世界経済フォーラムが公表しているジェンダーギャップ指数は、世界各国における男女の格差を表す指標である。
③ 体力が必要な重労働は男性、家事や育児は女性が担うなど、性別の特徴を生かした社会的役割分担が、ジェンダーギャップのない社会づくりにつながる。
④ 日本の企業では、他の国々と比較して賃金や昇進の度合いといった経済面での男女格差が大きいとされている。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	誤	誤	正	正
イ.	誤	正	正	誤
ウ.	誤	正	誤	正
エ.	正	誤	正	誤

(5) フィンテックに関する記述について、下線部の語句のうち適切なものを選択肢から選べ。

フィンテックとは<u>金融と技術</u>を組み合わせた造語で、データの改ざんや消失を防ぎ相手との安全な取引を実現する<u>ＭａａＳ</u>などの技術により発展した、ＩＴを活用した金融サービスの総称である。スマートフォンを利用した決済、銀行口座やクレジットカードの支払い情報を活用した家計管理、<u>ＲＰＡ</u>を使った資産運用のアドバイスなど、幅広いサービスが展開されつつある。

【選択肢】
ア. 金融と技術
イ. ＭａａＳ
ウ. ＲＰＡ

問題 2. 次のビジネスの関連事項に関する問に答えよ。

(1) 働く環境の変化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。

① 勤務する会社で、就業時間にオフィスに出社せず、ノートパソコンなどの情報端末を活用して、自宅で仕事をする勤務形態も見られるようになった。
② 仕事と私生活のいずれか一方を充実させるワークライフバランスという考え方の広まりから、裁量労働制やフレックスタイム制を導入する企業が増えている。
③ 職場における男女の機会均等を目的とした男女雇用機会均等法は、妊娠・出産・育児休業に対するハラスメントの防止措置も義務付けている。
④ すべての企業は、2025 年から、働くことを希望する全従業員を 68 歳まで雇用することを義務付けられる。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	正	正	誤	正
イ.	正	誤	正	誤
ウ.	誤	正	正	誤
エ.	誤	誤	正	誤

(2) 法人形態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. 公益法人とは、慈善・学術などの公共の利益を図ることを目的とした法人で、財団法人や社団法人、合同会社などが含まれる。
イ. ＮＰＯ法人とは、市民が自由な社会貢献活動を行える非営利法人で、法人格を持つことにより法人名で活動ができるなど、団体としての信頼性を高められるというメリットがある。
ウ. 社会福祉法人とは、更生施設、支援施設、児童福祉施設、高齢者福祉施設などの事業を通じて利潤を追求する、営利性の側面が強い法人である。

(3) 職場における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. 自分が従業員として会社に勤めている間に生じる守秘義務は、個人情報は対象になるが取引先企業の情報は対象にはならない。
イ. 不正はその有無よりも規模や回数が問題となるため、普段から高い倫理観をもって自分を律し、違法行為をしてしまった場合はそれを繰り返さないことが重要である。
ウ. ハラスメントは相手がどう受け止めたかが問題であり、仕事上の発言や日常のコミュニケーションの範囲と考えた言動が、該当する場合もある。

(4) 質問技術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。

① 相手から重要な話を引き出すために、「商品を選ぶときに、あなたが最も大切にしているものは何ですか。」といった誘導質問を行った。
② 「コーヒーは好きですか、嫌いですか。」といった二者択一質問は答えやすいので、話しやすい雰囲気にするには効果的である。
③ 「こちらの商品の方がお客さまの好みに合いそうですね。」といった追跡質問は、話をするきっかけを相手に与えるのに効果的である。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	誤	誤
イ.	正	誤	正
ウ.	誤	正	誤

(5) ある社内プロジェクトにおけるリーダーとメンバーの役割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. メンバーは、リーダーの意向を尊重することが最も重要なので、プロジェクトで与えられた目標に疑問を感じても質問せず、指示に従うことに集中した。
イ. リーダーの最も重要な役割はメンバーのモチベーションをあげることであるため、プロジェクトの役割分担を決める会議で議論には一切加わらず、全てメンバーの自主性に任せた。
ウ. チームワークを高めるにはメンバーの成長が大切であるため、他のメンバーが苦手な分野に悩んでいてもサポートはしないで、本人が一人で苦手を克服するまで待つようチームに指導した。
エ. プロジェクトは計画どおりの目標を達成できなかったが、リーダーとしてメンバーを集めてミーティングを行い、達成できなかった理由を皆で分析するとともに、努力した部分については評価した。

問題 3. 次のビジネス活動に関する問に答えよ。

(1) 社内でチームを組んで仕事をするときの情報活用に関する記述について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア. 統計データやアンケート結果などの調査情報の整理やチーム関係者に連絡する文書作成など業務ごとに扱う情報が異なり、ケースに応じて判断が必要となる定型業務では、その都度、フォームを変えて文書を作成すると効率的である。

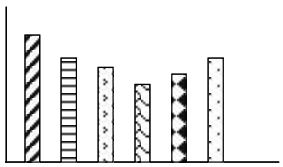
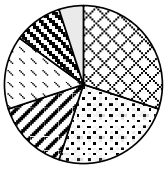
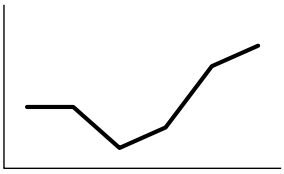
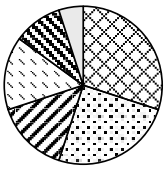
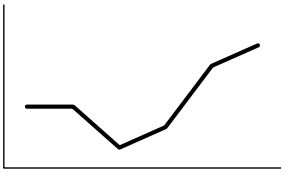
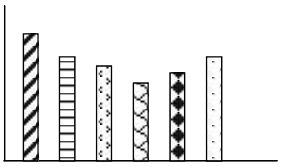
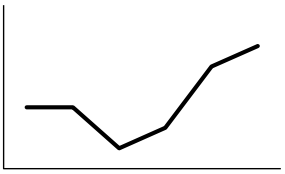
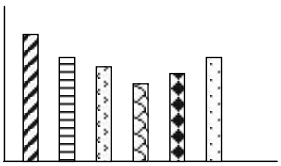
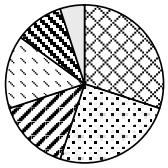
イ. 部署内で定型化された顧客情報などを蓄積、共有化するときには、グループウェアは適しているが、社内の人事異動がある場合にはスムーズな対応ができず効率的にならないデメリットがある。

ウ. 仕事に関わる市場・業界・競合や技術の情報を収集するときには、インターネット上のサイトなどの社外情報だけでなく、社内データベースの技術情報などを活用すると効率的である。

(2) ある自動車販売営業所の下記①～③の各販売金額を表すグラフの種類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。

① 今月の販売スタッフ６人の比較
② 取り扱っている６車種の割合
③ 営業所の最近６ヵ月の月別の推移

【選択肢】

	①	②	③
ア.			
イ.			
ウ.			

(3) ホームページで一般のお客さま向けに新商品の紹介や販売を行う際の記述について、正誤の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

① ホームページに自社の電話番号やメールアドレスの他に、住所や交通案内、財務情報も掲載した。
② パソコンだけでなくスマートフォンからの閲覧も増えているため、小さな画面でも見やすいように専用ホームページを作成した。
③ ホームページを閲覧したお客さまは自社の商品に興味があるため、継続的に関心を持ってもらえるよう、メールマガジンやＳＮＳの存在をホームページに掲載した。
④ 競合W社の類似商品と比較すると自社の新商品の売れ行きがよくなると考え、その類似商品の画像をダウンロードし、そのまま自社のホームページに掲載した。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	誤	誤	正	正
イ.	正	正	正	誤
ウ.	正	正	誤	正
エ.	誤	誤	誤	誤

(4) 電器店の店舗スタッフのある一日の仕事に関する記述について、優先度の高い順に並べたとき、適切なものを選択肢から選べ。

① 午前中に店舗スタッフ全員が対象の連絡ミーティングに参加した。
② 上司からその日までに提出を指示された新年度家電販売キャンペーンの企画書について、作成しておいた原稿を電子メールに添付して提出した。
③ エアコンの設置工事を前日に行ったお客さまから、温度調節ができないとクレームの電話があり、電話を取った受付スタッフから呼ばれた。
④ その日の実施作業や連絡事項を記録する業務報告書を作成して、上司に提出した。

【選択肢】

ア. ③→①→②→④
イ. ①→③→④→②
ウ. ③→②→①→④

(5) 地元のホテルやレストランへ食品を卸売りする商社を取り巻く環境分析（ＳＷＯＴ）と経営戦略に関する記述について、下記の［　　］に入れるべき語句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

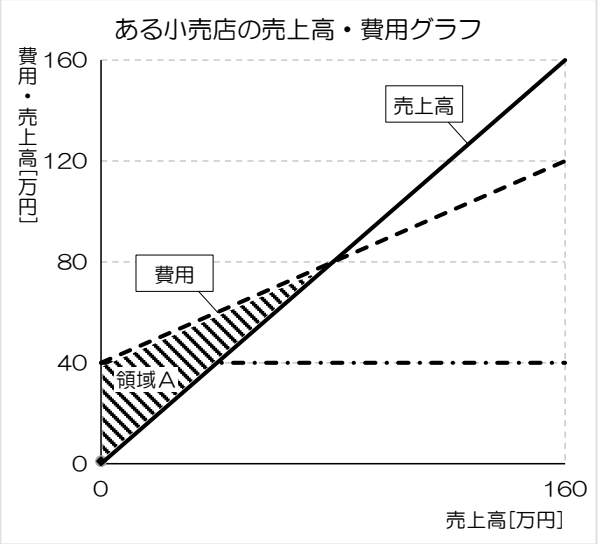
			外部環境	
			機会	脅威
			消費者の食への安全や地産地消の意識が高まっている	大量仕入、安価販売ができる大手商社が地元に進出してくる
内部環境	強み	長年地元で商売していて、地元の農家やレストラン・ホテルと顔なじみになっている	［　①　］から新鮮な野菜を調達し、レストラン・ホテルに勧める	［　②　］野菜の調理方法をレストラン・ホテルに紹介する
	弱み	企業規模が小さく従業員も少人数で、大量の商品を取り扱えない	［　③　］の比率を増やし、ＰＲする	［　④　］競争の激しい野菜の取り扱いを減らす

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	青果市場	手に入りやすい	無農薬・減農薬野菜	品質
イ.	青果市場	地場産や珍しい	海外産の乾物	価格
ウ.	近隣	地場産や珍しい	無農薬・減農薬野菜	価格
エ.	近隣	手に入りやすい	海外産の乾物	品質

問題 4. 次の各事項に関する設問に答えよ。

(1) ある小売店の売上高･費用グラフ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. 固定費は 80 万円である。

イ. 領域Ａは利益が黒字であり、その大きさを表している。

ウ. 売上高が 160 万円のときの利益は、40 万円である。

(2) 貸借対照表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。

① 従業員に支払うために自社の金庫に入っている現金は、流動負債である。

② 先月、自社の商品を取引先に納入したとき、取引先から受け取った手形は流動資産である。

③ 新商品を製造するために購入した機械設備は、純資産である。

④ 銀行から返済期間を５年として借り入れたお金は、固定負債である。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	正	誤	誤	誤
イ.	誤	正	誤	正
ウ.	誤	誤	正	正
エ.	正	正	正	誤

(3) 労働基準法など働き方に関連した法規制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。

① 従業員が休日・深夜労働した場合、会社は割増賃金を支払わなければならないが、それ以外の時間外労働の場合は法定労働時間と同じ賃金を支払えばよい。
② 10日以上の年次有給休暇が付与される従業員に、年間5日の有給休暇を雇用者が取得させる必要があるのは正規雇用の場合であり、非正規雇用の場合には必要ない。
③ 前日の業務終了時刻から翌日の業務開始時刻までの「働いていない時間」を一定以上、確保することが事業主の努力義務として規定された。
④ 企業内で同じ職務内容の労働者において、正規雇用と非正規雇用の雇用形態に関わらず、合理的な理由がない場合、基本給や賞与など待遇面で差異を設けてはならない。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	正	正	正	誤
イ.	正	誤	誤	誤
ウ.	誤	正	誤	正
エ.	誤	誤	正	正

(4) 下記の①～③の事柄に関係する社会保険の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

① 会社に出勤する途中で交通事故に遭い、病院で治療を受けたので治療費を給付してもらった。
② 会社に出勤する前に発熱を感じて、病院で診察を受けるとインフルエンザにかかっていて、病院に治療費の自己負担分を支払った。
③ 会社に雇用されて5年が経ち、持病が悪化してきたので、療養するために退職し、失業中の手当を給付してもらった。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	雇用保険	労災保険	健康保険
イ.	健康保険	雇用保険	労災保険
ウ.	労災保険	健康保険	雇用保険

(5) 個人情報保護法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。

① あるファミリーレストランが来店客に対して、個人情報を収集する目的を知らせるために、「秋のフルーツキャンペーンのご案内をお送りしますので、お名前とご住所をお書きください」と記載された記入用紙を配った。
② ある学習塾が収集した生徒の氏名、学年、住所、家族構成の情報を積極的に活用するために、情報ファイルを講師とスタッフ全員が自宅でも閲覧できるインターネット上に保存し、アドレスを周知した。
③ ある衣料品販売会社は、お客さまの氏名、年齢、お買い上げ履歴をシステム部門が管理するデータベースに保存していて、この個人情報を適切に活用するために、システム部門のみに教育訓練を行った。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	誤	誤
イ.	誤	正	誤
ウ.	正	誤	正

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　2020.8.24）

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) スタートアップによる企業向け仮想現実（ＶＲ）サービスが広がり始めた理由に関する記述について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．新型コロナウイルス感染症の拡大によって新薬のニーズが生まれ、製薬会社の研究が盛んになったため。

イ．大容量のデータを高速で伝送することができる次世代通信規格「５Ｇ」が国内で広く普及したため。

ウ．現実空間で行っていた会議、商談会、研修などの非接触化の需要増やＶＲ上での研究などのメリットが大きいことで、仮想空間に移るニーズが増えたため。

(2) 米ナノムの創薬研究ソフト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。

① 複雑なたんぱく質の構造を、従来は平面的に表現されていたため見逃していたが、創薬研究ソフトを使うと立体的に表現できるため理解しやすくなった。

② 世界３位の医薬品市場を持つ日本でも米ナノムが直接に新規顧客を開拓し、国内のＶＲ市場を３倍に成長させた。

③ 創薬研究ソフトを使うことで、製薬会社や研究機関が国や組織を超えて協業し、世界の知を結集することが可能になる。

【選択肢】

	①	②	③
ア．	正	誤	誤
イ．	誤	正	正
ウ．	正	誤	正

(3) 仮想現実のソフトやサービスを扱う企業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。

① 会議や商談会を仮想空間で開くソフトを開発したシナモンは、ＶＲ端末がなくてもスマートフォンから参加できる機能などを追加した。

② アプリ作成のインスタＶＲは、オフィス案内などのＶＲアプリを手軽に作れるツールを提供している。

③ 新型コロナの影響でＶＲ端末が普及したことに対応して米オキュラスは、販売価格を据え置き、高機能を備えたＶＲ端末を発売した。

④ 不動産内見のナーブは、医療・介護など成長の余地が大きい企業向けの専門分野に特化することを考えている。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア．	正	誤	正	正
イ．	正	正	誤	誤
ウ．	誤	正	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あります。

(4) 仮想現実に関する記述について、下記の［　　］に入れるべき語句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

スタートアップが企業向けに仮想現実サービスを提供して市場が成長している。その専門分野として、［　①　］などが提供している教育・研修分野と、［　②　］などが提供している医療・ヘルスケア分野がある。市場規模はどちらの分野も、2020年から2025年にかけて増加が予測されている。2020年の市場規模を基準としたとき、2025年における市場規模の伸び率は教育・研修分野、医療・ヘルスケア分野ともにおよそ［　③　］%となっている。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	スペースリー	ジョリーグッド	400
イ.	インフィニットループ	ジョリーグッド	300
ウ.	スペースリー	クラスター	300
エ.	インフィニットループ	クラスター	400

(5) 仮想現実のこれまでの動向や今後の課題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. ＶＲやＡＲ（拡張現実）などを含む「ＸＲ」と360度動画を合わせた国内市場は25年に1兆1952億円に達する見通しで、教育・研修や医療・ヘルスケアの専門分野が、ゲームなどのエンタメ分野よりも市場規模が大きくなると予測している。

イ. 米小売り最大手のウォルマートは、コロナ以前からＶＲを従業員の研修に使い、研修時間の短縮や顧客の視点の理解につなげることで、従来の対面を上回る付加価値をもった顧客サービスの提供が可能になった。

ウ. 米スタンフォード大学の教授は、コロナ下でＶＲの法人向け市場は伸びるが、まだ社会に不可欠とは言えず、さらに普及させるためには遠隔技術への投資が必要であると指摘している。

エ. 仮想現実サービスは25年までに国内市場は2.4倍に膨らむと予想され、各社はコンテンツの増加や対面を上回る付加価値を持ったサービスの提供、組織を超える協業など、リアルを超える価値の提供を求められている。

問題 6. 次のケースを読んで各問に答えよ。

小山薫は、ある降雪地域の中核都市を中心に８店舗を構える会員制フィットネスクラブである「マインドフルフィットネス」の新町店に勤務する入社４年目の社員で、中里店長の下、顧客対応・販売促進策の企画・運営、および新入社員の川崎の指導を行っている。店舗には、他に先輩社員で施設管理担当の三宅とトレーナー５名が勤務している。このクラブの会員種はフリートレーニング専門のセルフ会員とレッスンプログラムを利用できるレッスン会員の２種類がある。

新町店は１階に受付と更衣室、シャワールームの他、マシンルームがある。また２階にはスタジオが２部屋あり、フリートレーニングの他、レッスンプログラムとして、マシントレーニング、ヨガ、ストレッチのレッスンが毎日行われている。

ある週の定例会議で、中里店長より店舗の改修工事について説明があった。

中里「先日、本社で開かれた店長会議で、今年度の店舗の改修工事の計画が決まり、当店は三宅さんが提案していた、１階のマシンルームと２階の第１スタジオと第２スタジオの改修が承認されました。」

三宅「承知しました。しかし、営業を続けながらの工事となると、すべて完了するまでに数ヵ月かかりそうです。」

小山「その間、お客さまにできるだけご迷惑をお掛けしないよう、対策が必要ですね。」

中里「工事で使用できない施設の代わりをどうするか、検討しましょう。施設で行うレッスンの予定変更も必要です。」

中里店長はこう言って、皆に改修工事予定表を見せた。工事は、１階のマシンルームから、２階の第１スタジオ、第２スタジオの順に行う計画だった。

改修工事予定表

施設	10 月	11 月	12 月
マシンルーム	●→		
第１スタジオ	マシンルームとして使用	●→	
第２スタジオ			●→

※ 矢印は工事期間を示す

中里「週３日行っているスタジオでのストレッチとマシンルームでのマシントレーニングを組み合わせたコンビネーションレッスンは人気が高いので、工事期間中も継続させます。そこで、レッスン以外のフリートレーニングの時間を最大限確保するため、１日に４プログラム行っているレッスンプログラムＡ～Ｄの時間帯を集中させ、レッスン全体の所要時間が最短になるようにしたいと思います。」

レッスンプログラムは、いずれも初めに第１または第２スタジオでストレッチを行い、その後マシンルームでトレーニングを行うことになっており、この順序は変えられない。また各施設内で、Ａ～Ｄの複数のプログラムを同時に行うことはできない。

10 月は第１スタジオにマシンルームを移設するため、ストレッチは第２スタジオで行う。

レッスンプログラムＡ～Ｄのトレーニング時間（分）

レッスン	A	B	C	D
ストレッチ	50	40	20	70
マシントレーニング	50	60	40	30
計	100	100	60	100

(1) 10 月のレッスンプログラムＡ～Ｄを最短で終了させる一日のプログラムの順番として、適切なものを選択肢から選べ。なお、ストレッチからマシントレーニングに施設を移動する時間・入れ替えの時間は考慮しないものとする。

【選択肢】

ア．Ａ→Ｂ→Ｄ→Ｃ

イ．Ｂ→Ｄ→Ｃ→Ａ

ウ．Ｃ→Ｂ→Ａ→Ｄ

翌日、中里店長は接客を終えた小山を呼び止めた。

中里「会員向けに工事期間中の営業変更をお知らせする文書を、来週金曜日の 15 時までに作成してください。内容は、改修工事を行う施設と利用中止の期間、そしてレッスンプログラムの時間変更についてです。当店はセルフ会員と、レッスン会員の２種類がありますが、今回の改修工事では、どちらの会員も影響を受けるので、お知らせ文書には会員種ごとに、関係する変更点を記載してください。小山さんが指導して、川崎さんに文案を作成させてください。」

小山は事務所で作業をしている川崎に、中里店長からの具体的な指示を伝えた。

小山「会員向けに工事期間中の営業変更のお知らせ文書を来週木曜日までに作成して、私に見せてください。営業の変更点は、昨日の定例会議で決まったので、内容はわかりますね。」

川崎「はい、承知しました。」

川崎は掲示板に張り出されている会員向けのお知らせの紙面をコピーし、そのレイアウトやデザインをまねて、パソコンで文書の作成を始めた。

翌週になり、定例会議が始まった。議題は、工事期間中の売上確保の施策についてであった。

中里「工事期間中にレッスンを続ける目途が立ちましたが、施設の一部が利用できないことから、このままでは、来店者や新規入会者が減少し、売上に影響すると思われます。工事期間中の売上を少しでも確保するために、何ができるか意見を出してください。」

小山「レッスンプログラムを動画配信して、ご自宅で気軽に受講できるような、オンラインレッスンを始めてはいかがでしょうか。この地域には介護の必要な方のいるご家庭が多いので、フィットネスクラブに通いたくても外出がままならないご家族のニーズが見込まれ、新たな会員を開拓することで売上に貢献できると思います。」

三宅「しかし、当店のレッスンは広い施設や充実したマシンを使ったメニューが特徴なので、会員がご自宅でレッスンを受けるのは、難しいと思います。」

川崎「それに、当店のインストラクターは丁寧な指導で会員に好評ですが、画面越しに一人ひとりの体の動きや姿勢を見て、うまくアドバイスできるでしょうか。」

小山「［　　a　　］」

(2) 円滑なコミュニケーションをはかるために、上記の［　a　］に入れるべき、三宅や川崎の意見に対する小山の発言について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．当店のレッスンの特徴はお二人の言うとおりなので、ご意見を参考に、自宅でも気軽にできるレッスンメニューをインストラクターと相談したいと思います。

イ．お二人が言うのであれば、オンラインでレッスンを行うのは無理があると思いますので、私の案は撤回します。

ウ．アメリカではオンラインレッスンの人気が高く、受講者が増加しているので、当店でもオンラインレッスンを導入すれば、必ず会員の増加につながるはずです。

エ．私の意見に反対なら、私にはこれ以上良い案は思い浮かびませんので、お二人の提案を聞かせてください。

中里店長は、小山はＩＴに詳しく本部と連携すればオンラインレッスンを導入できると判断し、必要な機材や経費などを試算するよう指示した。小山は翌日以降、通常業務の他、オンラインレッスンの検討で忙しく、川崎に依頼した作業のことは、特に相談が無かったこともあり、川崎に任せきりにしていた。

金曜日の昼休みに、小山は手帳を見て、今日の15時までに中里店長に会員向けのお知らせ文書を提出する予定であることに気が付いた。昼休みが終わり、小山は川崎に、文書の作成状況をたずねた。

小山「川崎さん、先週お願いした会員向けのお知らせ文書はできましたか。」

川崎「掲示されているお知らせを見ながら作成しましたが、お知らせのフォーマットが複雑で、予想以上に時間が掛かっています。もう少し修正が必要です。」

小山「今日の15時に中里店長に提出しなければなりません。お知らせ文書のフォーマットのファイルは共有サーバに保管されていますが、知りませんでしたか。もう少し早く、状況を教えて欲しかったです。作成中の文書を印刷して見せてください。」

川崎は、文書を印刷して、小山に見せた。

小山「文書の書式は、共有サーバのフォーマットに差し換えましょう。このお知らせ文書には、レッスン会員向けの情報しか書かれていませんね。工事期間中の代替施設の情報は、施設でトレーニングを行うセルフ会員にも必要です。」

(3) 小山が川崎に対して行うべき対応に関する正誤の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

① 川崎に営業の変更点を理解しているかたずねた際に、変更点を復唱させるなどして、川崎が正確に理解しているか、確認すべきであった。
② 今回の文書作成は、中里店長からの指示で川崎に経験を積ませるためだったので、途中で口出しをせずに、川崎から報告があるまで見守るべきであった。
③ 文書作成の進捗を途中の段階で確認し、指示が正確に伝わっているか、困っていることはないかなどを確認すべきであった。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	正	誤
イ.	正	誤	正
ウ.	誤	正	正

改修工事は予定通り進み、オンラインレッスンを開始すると、受講する会員も少しずつ増えていった。11 月のある定例会議で、中里店長より、工事がすべて完了する 12 月末に、リニューアルを記念したオープニングイベントを行うことが発表され、小山と川崎が企画を考えることになった。例年この時期は雪が降り始め来店者数が減少するため、来店促進の効果も期待されている。

中里「まずは企画書の作成をお願いします。オープニング当日に店舗内で行うイベントにしてください。会社が負担する経費の予算は 15 万円ですので、チケットの売上を差し引いてこれに収まる経費予算案も作成してください。」

小山は、早速川崎とイベントの企画を相談し、著名なフィットネスインストラクターをゲストに招いた公開レッスンとトークショーを 1 日で 2 回行うことにした。会場は 1 回あたりの定員を 40 名とし、抽選で選ばれた会員を無料招待するほか、チケットを販売して経費の一部に充てることにした。さらに、小山は中里店長に、無料のオンラインのライブ配信を行い、新町店のリニューアルの告知を兼ねて、新たな会員獲得にもつなげることを提案した。中里店長は、新町店のある地域は高齢者の比率が高く、スマートフォンやパソコンを使わない方が多いので、効果に疑問があったが、経費の予算内で実施することを条件に了承した。

経費予算案

内訳	費用
ゲストインストラクター出演料	12 万円
動画撮影・配信費	3 万円
イベント告知・広告費	10 万円
計	25 万円

(4) チケットの販売価格を2,000円として、２回のオープニングイベントの経費を予算内に収めるため、抽選で選ばれた会員を無料招待する合計人数の上限について、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．20人

イ．30人

ウ．50人

オープニングイベントは好評のうちに終わり、イベント参加者やオンラインでの視聴者の中から新規会員を獲得することができた。しかし、店舗は駐車場が狭く、週末はかなり混み合うようになり、これ以上の会員増加は困難であった。そこで、中里店長は、オンラインレッスン限定のオンライン会員の導入を本部に提案することにして、新町店における状況分析を小山に指示した。

(5) 新町店がオンライン会員を導入するにあたり、状況分析をもとに推測できることの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。

① 来店者数が減少する冬季でも、レッスン受講者を確保できる。

② 既存の会員がオンライン会員に移行するだけで、店舗全体の会員数は増加しない。

③ オンライン会員の増加は、駐車場の混雑には影響しない。

④ 店舗にはＩＴに詳しいスタッフがいないため、会員からの問い合わせに対応できない。

⑤ この地域には高齢者が多いが、高齢者のオンライン会員の増加はあまり期待できない。

⑥ インストラクターが画面越しに指導するのは限界があるため、インストラクターを増やさない限り、オンライン会員は増加しない。

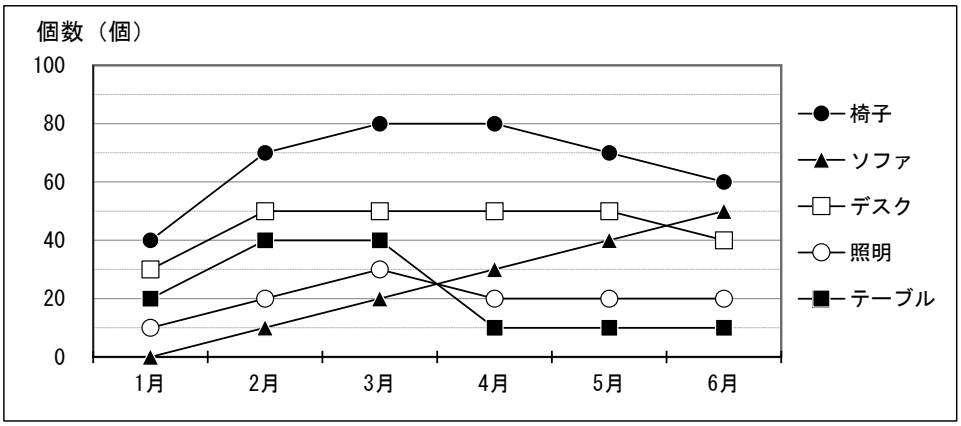
【選択肢】

	正	誤
ア．	① ③	② ④ ⑤ ⑥
イ．	② ③ ⑤	① ④ ⑥
ウ．	② ④ ⑥	① ③ ⑤
エ．	① ③ ⑤	② ④ ⑥

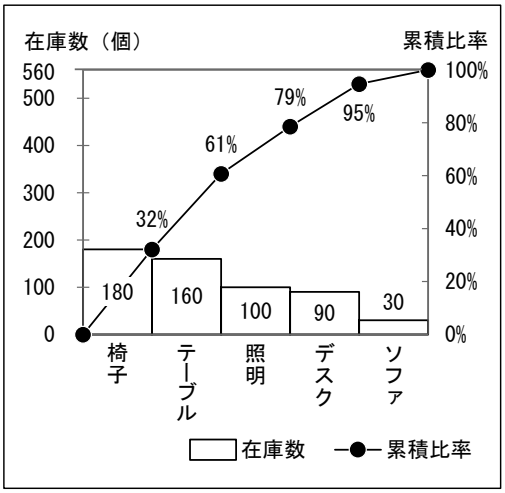
問題を読みやすくするために、このページは空白にしてあります。

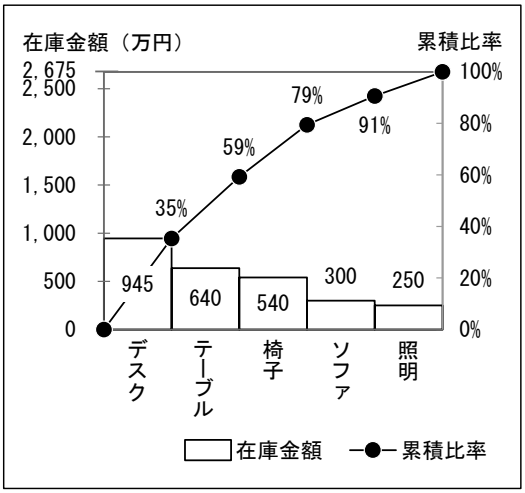
問題７. 次の＜資料１＞、＜資料２＞、＜資料３＞は、インテリア家具メーカーが、2020 年１月から当社ＥＣサイトでインターネット販売を開始して６ヵ月間の各商品の出荷数の推移、６月末の在庫数と在庫金額、各商品の６ヵ月間の粗利シェア、粗利率、売上金額を示した資料である。これらの資料を見て各問に答えよ。

＜資料1＞　2020年１月から６ヵ月間の各商品の出荷数の推移

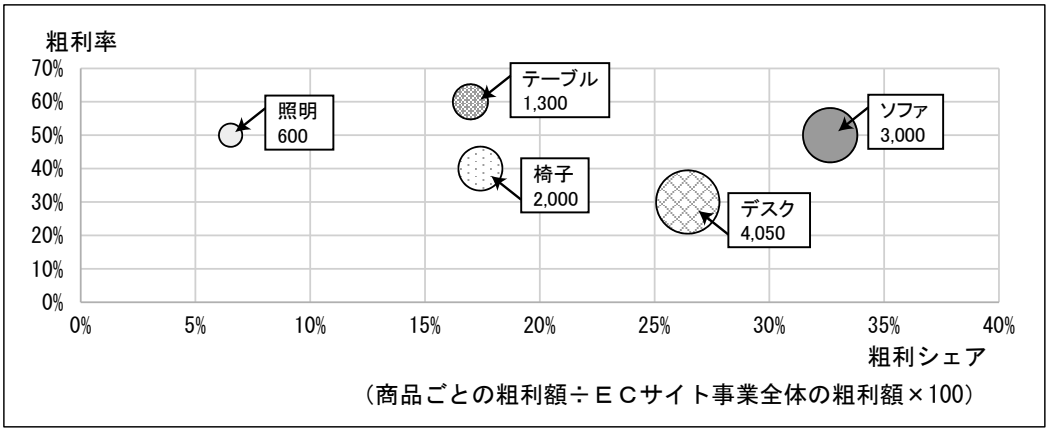


＜資料2＞　2020 年６月末の各商品の在庫数および在庫金額 ※(在庫金額＝仕入れ単価×在庫数)





＜資料3＞　６ヵ月間の当社ＥＣサイトの粗利シェア、粗利率、売上金額



（注）バブル内の数字は売上高（万円）
サイズは売上高の大きさを示す。

(1) ＜資料１＞から読み取れることとして、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．ＥＣサイト全体の出荷総数は、出店してから３月まで毎月増加が続き、それ以降、毎月減少が続いている。

イ．３月から６月にかけて、最も出荷数が減少したのは「椅子」、最も出荷数が増加したのは「ソファ」である。

ウ．６ヵ月間の出荷総数のうち、最も多かったのは「椅子」、最も少なかったのは「照明」である。

(2) ＜資料２＞から読み取れることとして、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．在庫数では上位２商品の占める割合が約３割、在庫金額では上位３商品の占める割合が約８割となっている。

イ．「テーブル」の在庫は、在庫数全体の 29%、在庫金額全体の 24%を占める。

ウ．仕入れ単価が、最も高いのは「ソファ」、最も低いのは「照明」である。

(3) ＜資料３＞から読み取れることとして、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア．５つの商品の中で、粗利額を最も稼いでいる商品は「ソファ」である。

イ．売上金額が大きい順に商品を並べると、「ソファ」、「デスク」、「椅子」、「テーブル」、「照明」となる。

ウ．「テーブル」と「椅子」を比較すると、もし同じ売上金額なら「テーブル」より「椅子」の粗利額が大きいが、実際の売上金額は「椅子」より「テーブル」が大きいため、「椅子」より「テーブル」の粗利額が大きい。

(4) ＜資料１＞＜資料２＞に関する記述について、下記の［　　］に入れるべき語句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

当社では、当月末在庫数を当月出荷数で割った回転期間（月数）を求め、回転期間が 2.5 ヵ月以上５ヵ月以下を適正在庫、５ヵ月を超えれば過剰在庫、2.5 ヵ月未満を過少在庫と判断している。2020 年６月末時点で、過剰在庫の商品は［　①　］、適正在庫の商品は［　②　］、過少在庫の商品は［　③　］である。

【選択肢】

	①	②	③
ア．	椅子、テーブル	照明、デスク	ソファ
イ．	デスク	テーブル、椅子	ソファ、照明
ウ．	テーブル	照明、椅子	ソファ、デスク
エ．	椅子	テーブル、照明	ソファ、デスク

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。

(5) ＜資料１＞＜資料２＞＜資料３＞から、今後のＥＣサイトの改善策として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

ア.「ソファ」は、在庫数が十分に確保されており、粗利率が50％と高く、出荷数が増加している流れを加速させるために、すぐにＷｅｂ広告を出すことを検討する。

イ.「椅子」は、在庫数は多いが、出荷数が最も多く順調に推移しており、粗利率40％なので、今後も安定した出荷数、粗利額の確保が期待できる。

ウ.「デスク」は、過去６ヵ月の売上金額が最も大きいが、在庫金額も最も大きく、出荷数が伸びていないので、価格を３割値引きし、出荷数と粗利額の増加を狙う。

エ.「テーブル」は、最も高い粗利率を確保しているが、４月から出荷数が低迷し在庫数が過剰になっているため、アンケート調査や期間限定の値引きセールを行うなど、顧客の価格への反応を調査する。

＜メモ欄＞