

文部科学省後援 令和4年度後期

## ビジネス能力検定 ジョブパス

<実施 令和4年12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。
- ・可否の発表は令和5年1月下旬の予定です。可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。
- ・可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. 次の各問に答えよ。

- (1) インターネット技術を活用した新たなサービ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. SaaSとは、インターネットを介してクラウドサーバーにある会計ソフトなどの提供を受けられるサービスのことで、アプリケーションを購入してインストールする場合に比べて、利用者の初期費用が少なくて済むという特徴がある。
- イ. Maasとは、鉄道会社が、自社で運営するバスや電車などの交通手段を1つのサービスとして提供することで、利用者の予約や支払が効率的に行える。
- ウ. SaaS、Maasともに、アプリケーションを購入してインストールする場合に比べて、利用者がサービスを利用できるようになるまで時間がかかるという課題がある。

- (2) スマートシティ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。

スマートシティとは、ICTを活用して住宅・工場・交通システム・発電施設などを□①□でつなぎ、さまざまな社会の課題の解決を目指すものである。太陽光や風力などの再生可能エネルギーを最大限活用したり、□②□技術などを活用してエネルギーの需要と供給の最適化を行ったりすることで□③□を目指す、といった例がある。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	電力網	RPA	脱炭素社会
イ.	ネットワーク	RPA	情報化社会
ウ.	電力網	EMS	情報化社会
エ.	ネットワーク	EMS	脱炭素社会

(3) フィンテ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。

フィンテックとは、取引情報を複数のコンピュータに分散して保存することで改ざんやデータ消失を防ぐ仕組みである□①□などの技術の確立によって広がった、□②□サービスの総称である。個人が様々なプロジェクトに出資できる□③□や、QRコードを使った□④□などもフィンテックの一つの形態である。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	ブロックチェーン	金融	クラウドファンディング	キャッシュレス決済
イ.	ブロックチェーン	セキュリティ	ソーシャルネットワーク	予約システム
ウ.	ビッグデータ	セキュリティ	ソーシャルネットワーク	キャッシュレス決済
エ.	ビッグデータ	金融	クラウドファンディング	予約システム

(4) 企業のコア・コンピタンスの事例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 バッテリーメーカーのA社は、自社が持つ高効率の蓄電技術を生かし、新たに電気自動車向け蓄電池の生産を開始した。
- ② スーパーマーケットを運営するB社は、近隣の競合店の販売価格を調査して、自社のキャンペーン商品をSNSやチラシでPRしている。
- ③ 独自のデジタル画像処理技術を生かしたソフトウェアで高いシェアを持つC社は、月額の利用料を徴収するサブスクリプション方式でユーザーを長期的に囲い込んでいる。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	誤	正
イ.	正	正	誤
ウ.	正	誤	正

(5) GDPR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。

GDPRとは、国際連合が定めた企業情報の保護やその取り扱いについて詳細に定めた規制のことで、2018年5月25日に施行され、欧州経済領域で取得した情報の処理方法と域外への移転の原則禁止などが定められている。規制に違反すると多額の制裁金が課せられるため、欧州経済領域に拠点を持つ多くの日本企業も対応を迫られている。

【選択肢】

- ア. 国際連合
- イ. 企業情報
- ウ. 日本企業

問題 2. 次の各問に答えよ。

- (1) 最近の働く環境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。

働く環境の変化に伴い、職場では労働形態が多様化し、従業員が日々の勤務時間を自由に設定できるフレックスタイム制を採用する企業が増えた。そのほか、営業職やシステム関連職などで、固定席を持たずに自分の好きな席で働く裁量労働制のオフィスや在宅勤務、テレワークも多くみられるようになった。

雇用形態も多様化し、正規労働者の割合が増えていく中、仕事の成果による人事評価・賃金を取り入れる会社も増えている。

【選択肢】

- ア. フレックスタイム
- イ. 裁量労働
- ウ. 正規労働者

- (2) 企業の社会貢献、社会的責任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 株式会社は、利益を追求し会社として存続することを目指す法人であるため、社会的責任は合同会社や合資会社よりも重いとされている。
- ② 社会の人々が求める価値ある商品・サービスを開発・提供し、利益が見込めなくても、お客さまが希望する価格で販売することが望ましい。
- ③ 企業として利益を追求し、その結果として国や地方公共団体に適切に納税することは、重要な社会的責任である。
- ④ 地域の住民を積極的に従業員として雇用し、仕事や成長の機会を提供することは、社会貢献の1つである。

【選択肢】

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

(3) 顧客のニーズに応えたサービス・商品を提供するための活動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. 品質・コスト・納期のうち顧客のニーズの観点から最も重要なのはコストである。
- イ. QCサークルとは、職場で働く人々が、継続的に製品・サービス・仕事などの質の管理・改善を主体的に行う少人数のグループのことである。
- ウ. 「カイゼン」は、生産現場などで働く人々が作業効率や安全性を継続的に向上させるアメリカで生まれた活動を日本語に訳したもので、知恵を出し合うことで現場の問題を解決しようとする活動のことである。

(4) アクティブリスニングの姿勢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. 後輩から仕事の悩みについて相談があった際に、うなずきながら、「大変だったね」「辛かったね」など、相手の気持ちを言葉にして返しながらか聴いた。
- イ. 締め切り間近の作業に追われている際に同僚から質問を受けたが、すぐに対応すべきと考え、作業をしながら相手の話に耳を傾けた。
- ウ. 上司から仕事の指示を受けた際に理解できなかった点があったが、相手の話を邪魔しないように質問を控え、終始聴くことに集中した。

(5) 人脈づくりのコツ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 異業種交流会で知り合った人との交流が自分に有益かを判断するために、自分から情報を提供する前に、まずは相手がどのような情報を持っているかを聞いた。
- ② セミナーで知り合った人から後日Eメールで問い合わせを受けたが、回答するにはいくつか確認が必要なため、確認でき次第回答する旨を速やかに返信した。
- ③ 同業者の集まりで知り合った人に知人を紹介するにあたり、相手との関係を対等にするために、相手からも誰か有益な人を紹介してもらうことを条件とした。
- ④ 知人に紹介を依頼した人と面談が実現できたので、その知人に対して紹介へのお礼や状況報告をその日のうちに行った。

【選択肢】

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

問題 3. 次のビジネス活動に関する問に答えよ。

(1) 環境の変化に対する企業の対応について、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下の社会の要請や、従業員の居住地を選ばない働き方の希望に対応するため、自宅で勤務が可能なテレワーク制度を導入した。
- イ. すべての従業員が働きやすい職場環境をつくるため、管理職のみに対してハラスメント対策の研修を提供した。
- ウ. 社会貢献の一環として、従業員のボランティア活動への参加を義務とするボランティア休暇制度を導入した。
- エ. 従業員の仕事と私生活を充実させるため、ワークライフバランスの観点から、インターバル制や年功主義の報酬制度を導入した。

(2) D社が新店舗開業の問題解決のために行った手法に関する記述の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

- ① D社の既存店舗について、立地や品揃え、顧客サービスなどの観点から売上高を分析し、成功や失敗の根拠や理由とそれらの事象ごとのつながりを明確にした。
- ② 既存店舗の成功要因をもとに、立地と品揃え、顧客サービスの観点から、目標や具体的な行動までを階層化して分解・整理することにより、新店舗の計画を具体化した。
- ③ 新店舗の具体的な行動計画を立案するために、D社のさまざまな役職や役割の社員が集まり、自由に意見を述べ合い、多くのアイデアが出された。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	ロジックツリー	MECE	ブレインストーミング
イ.	ロジカルシンキング	ロジックツリー	ブレインストーミング
ウ.	SWOT分析	ロジカルシンキング	アクティブ・ラーニング

(3) データ分析による将来の予測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 卸売業のE社では、製品ごとの原価と生産数量の推移をグラフにまとめて顧客満足度の分析を行い、品揃えの見直しに活用している。
- ② 小売業のF社では、費用を固定費と変動費に分けて利益図表を作成し、損益分岐点を予測して収益の改善を行なっている。
- ③ レストランG社では、売上を曜日や天気、近隣のイベントの有無と共に分析し、そのデータを今後の売上予測と食材仕入れの判断に活用している。
- ④ 製造業H社では、品質検査の結果の情報をグラフにまとめることで、標準値からはずれた異常値の発見を容易にして、異常値に注目することによって、将来の品質検査データの予測を行っている。

【選択肢】

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

(4) インターネットを活用した情報収集について、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。

インターネットの活用により世界中から最新の情報を入手することができるが、情報の正確性や信頼性と共に、 ① への配慮も必要である。具体的には、自社のWebサイトに記事を掲載して情報発信をする際に、他社の統計資料や分析データを引用する場合は、著作権者の許可を得て出典元を明記することにより  ② の侵害を防ぐことができる。また、個人が特定できる画像を無断で使用しないことにより  ③ の侵害を防ぐ措置を講じることが必要である。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	知的財産権	特許権	肖像権
イ.	所有権	著作権	商標権
ウ.	知的財産権	著作権	肖像権

(5) 生活雑貨品を製造、販売するメーカーが日程管理のために作成したガントチャー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。

項目	作業完了	日程											
		1日 月	2日 火	3日 水	4日 木	5日 金	6日 土	7日 日	8日 月	9日 火	10日 水	11日 木	12日 金
部品1	✓	■	■										
部品2	✓			■	■	■							
部品3			■	■	■								
部品4								■	■				
組立									■	■	■		
検査											■	■	
出荷												■	■

■ : 計画      ■ : 実績      ✓ : 作業完了

※ ガントチャートは5日(金)の終業時点の状況を示す

- ① 部品1と部品2の加工は、計画通りに進んだ。
- ② 部品3は原材料の納品待ちにより加工開始が遅れたため、計画通りの日数で完了しても、組立工程以降のスケジュール変更が必要である。
- ③ 設備の故障により組立開始が1日遅れる予定であるが、組立と検査工程を短縮できれば、予定通りに12日の出荷が可能である。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	誤	正
イ.	誤	正	誤
ウ.	正	誤	誤

問題 4. 次の各事項に関する設問に答えよ。

- (1) ある会社の損益計算書の空欄①～④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。

単位：百万円

売上高	500
売上原価	200
①	300
販売費及び一般管理費	200
②	×××
営業外収益	50
営業外費用	③
④	100
特別利益	20
特別損失	50
×××	70

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	売上総利益	営業利益	50	経常利益
イ.	営業利益	売上総利益	100	当期純利益
ウ.	営業利益	売上総利益	30	経常利益
エ.	売上総利益	営業利益	50	当期純利益

- (2) 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 顧客の氏名や電話番号、購買履歴など、特定の個人を識別できる情報に関する保護を規定する法律である。
- ② 個人情報を収集する際に、利用目的をできる限り特定する必要があるが、必ずしも相手に通知する義務はない。
- ③ 労働者を常時 10 人以上雇用している会社では、情報活用の規定を整備し、就業規則への明記が求められている。
- ④ 収集した個人情報を安全に管理する方法には、従業員に対する教育訓練や、データアクセスの識別や認証、不正ソフトウェアへの対策などがある。

【選択肢】

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

(3) 男女雇用機会均等法に対する取り組み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. 女性の雇用機会を確保するため、男性と女性で雇用条件を分けて採用活動を行っている。
- イ. ハラスメントの防止措置の一環として、ハラスメント防止ガイドラインを設定し、社員へ研修を実施している。
- ウ. 女性従業員だけに育児休暇制度の説明会を行い、積極的な活用を推奨している。
- エ. 女性が働きやすい職場をつくるため、男性とは異なる評価基準や人事制度をもうけている。

(4) 信用取引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 商品を販売し、支払いを翌月に受ける際には、販売金額が売掛金として帳簿に計上される。
- ② 約束手形を振り出すと、記載された振出日に関係なく、振出人に直ちに現金支払いの義務が生じる。
- ③ 商品やサービスの提供前の支払いや、提供後に一定の期日を置いた後の支払いを総じて信用取引という。
- ④ 信用取引では、取引先が支払い不能になることによる被害を防ぐため、取引先の資産、収入や借金などの債務状況を調べる信用調査が重要である。

【選択肢】

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

(5) 所得税の計算について、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。

勤労者の所得税の計算は、給与所得控除を差し引いた後に、配偶者などに対する控除である  ① と、  ② や生命保険料に対する控除などの所得控除を差し引いて、課税所得金額が算出される。その税率は、課税所得金額に応じて税率が変わる  ③ が用いられている。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	人的控除	社会保険料	超過累進税率
イ.	医療費控除	勤労学生	超過累進税率
ウ.	人的控除	確定申告	軽減税率

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。

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 2022.3.2)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(※) 記事のレイアウト、フォント、フォントサイズは変更されています。

(1) 林業の動向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 2019年の木材生産額はその10年前の2009年より増加しているものの、1971年と比較して7割以上減少しており、林業は衰退傾向が続いている。
- ② 林業は、1000人あたりの労働災害人数が木材・木製品業種の半分以下と少ないものの、少子高齢化が主な要因となり、担い手不足である。
- ③ 現状は、森林簿の作成には航空機による撮影や現地歩行調査が必要であり、ドローンを活用した場合と比較して多額の費用がかかる。
- ④ 日本政府は、2030年度までに2013年度に排出された温暖化ガスの5%分に相当する3,800万トン、森林による二酸化炭素の吸収によって削減する目標を立てた。

【選択肢】

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

(2) 林業における課題への取り組み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. 林業の衰退に歯止めをかけることが必要であり、今後、林業に従事する人を大量に採用して人手不足を打開していくことである。
- イ. 林業に従事する人の安全性と生産性を向上させるため、資材の運搬や森林の管理にドローンなどを活用することである。
- ウ. 社会的な課題である脱炭素に対応して、積極的に樹木を伐採して太陽光パネルを設置し発電拠点を増やすことである。

(3) 林業における新興勢の事業の取り組み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 スカイマティクスは航空機業界で培ったドローン飛行と人工知能の技術を林業に応用している。
- ② 中川は植林用苗木や獣害防護柵などの資材を運搬できるドローンを自社で開発し、そのドローンのレンタルを開始した。
- ③ 新興勢は林業の生産性向上に向けて手ごろで細かなサービスで林業従事者のニーズに応えようとしている。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	誤	正
イ.	誤	正	正
ウ.	正	正	誤

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) 林業における新興勢の技術について、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。

スカイマティクスはドローンで撮影した森林の画像から①が間伐すべき場所を見つけたり、植林の進捗状況を確認できるようにした。コマツは森林の伐採現場で②からデータを集め、業務進捗などを管理するシステムを開発中だ。森未来は木材専用の③で、国内外 80 産地で売買された木材情報のデータベースを活用できるようにした。これにより、④は平均的な市場価格を得られ、先行きを見通しやすくなり、収益を高められるメリットがある。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	林業従事者	作業者	ECサイト	新興勢
イ.	人工知能	機械	ECサイト	生産者
ウ.	林業従事者	機械	SNS	生産者
エ.	人工知能	作業者	SNS	新興勢

(5) 今後の林業における森林環境税を活用した取り組み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 木材の利用を促進するために、森林環境税を私有林の面積や林業従事者数に応じて市町村に分配し、森林整備の促進などに充てられるようにする。
- ② 木材の消費を促進するために、東日本大震災の復興特別税の一部を森林環境税として徴収できるようにする。
- ③ 林業の活性化のために、森林環境税を林業の担い手の大幅な増加を図る少子高齢化対策に活用できるようにする。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	正	誤
イ.	誤	正	正
ウ.	正	誤	誤

問題 6. 次のケースを読んで各問に答えよ。

波江拓郎はスポーツ用品・アウトドア用品を販売する「ナチュラルスポーツ」に入社して3年目の社員である。ナチュラルスポーツでは野球、サッカー、陸上などのスポーツ用品と、キャンプ、サイクリング、登山などのアウトドア用品を取り扱っている。商品は低中価格帯のスタンダードな品揃えが中心で、初心者から中級者をターゲットとしている。また、独自性を出すために他社が取り扱っていないような商品も揃えており、新規商品やあまり知られていないメーカーでも良い商品があれば仕入れている。このため、社内では発言や提案の自由度が高く、議論や相談が行われることが多い。店舗はショッピングモール内にあり、年に数回、特定のテーマを設定してイベントコーナーを設置し、販売促進を行っている。このイベントは利益追求よりも若手社員に、自分で計画を立て、実行し、振り返るという経験をさせる教育的側面が強い。

波江は店舗勤務で、店長の鳥羽のもと来店客の案内や商品説明、レジ、商品陳列、在庫管理に加えて、後輩の福田の教育も担当している。

11月に入ったある日、勤務中の波江は店長の鳥羽に呼ばれた。

鳥羽「12月のイベントの担当を波江さんをお願いしたいと思います。テーマを考えて企画書を作成し、福田さんと一緒に準備を進めてください。」

波江「はい。まずは過去の事例も参考にテーマを考えて、今週中に報告します。」

波江が過去に行われたテーマを調べると、4月は新入生向けの部活動、7月は登山やキャンプ、12月はスキーなど季節に関連するものが多く見られた。そして、波江は自分と福田が次回のイベントの担当になったことを福田に伝えた。

福田「私は趣味でスノーボードをするのですが、スノーボードをテーマとするのはどうでしょうか。これからの時期にピッタリだと思います。」

波江「確かにそうですね。」

福田「初心者は道具一式をレンタルすることが多いので、今回は上級者向けに有名ブランドYやZの高機能商品を当店として初めて取り揃えてはどうでしょうか。私も欲しいと思っています。」

波江「なるほど。 a」

福田「そうですね。確かにその通りでした。」

- (1) aに入れるべき波江のコメントとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. これから本格的に需要が増えてくる時期ですね。ただ、冬場の販売しか見込めないテーマの設定は避けましょう。
- イ. YやZはウィンタースポーツ用品では知名度の高いブランドですね。ただ、他社で取り扱っている商品はできるだけ販売しないという当店の方針に反してしまいますね。
- ウ. 私も初心者なのでスノーボードをするとしたら道具はレンタルにします。ただ、上級者向けの高機能商品を中心とした内容では当店のターゲットと離れてしまいますね。

翌日、テーマ設定を考えていた波江は、通勤中に先月ショッピングモールの近くにオープンしたスポーツジムを見かけた。店舗に到着した波江は福田にテーマのアイデアを説明した。

波江「先月近所にジムがオープンしたので、フィットネスフェアとしてトレーニングウェアやランニングシューズの品揃えを充実させるというのはどうでしょう。」

福田「健康に気をつかう人が増えていますので、良いテーマだと思います。」

波江は考えたアイデアを鳥羽に報告した。

波江「来月のイベントはフィットネスフェアにしたいと考えました。近くにジムがオープンしましたし、健康に気をつけて運動する人も多いです。」

鳥羽「面白いですね。確かにショッピングモールの近くでもランニングしている人を見かけます。タイミングとしてもジムがオープンしたばかりで良いかもしれません。」

波江「はい。軽い運動であればウェアとシューズがあれば十分で、面倒な準備も不要なので未経験者でも始めやすいと思います。」

鳥羽「分かりました。それではフィットネスフェアというテーマで企画書を作成してください。企画書は毎回使用している様式があるのでそれを使用してください。準備のスケジュールと収支予想を記載する項目があるので、そちらも考えてください。」

波江はテーマが承認されたことを福田に伝え、企画書の作成に着手した。

(2) 企画書に記載する収支計画の  に入れるべき数値として、適切なものを選択肢から選べ。

(企画書の収支計画)

		ウェア類	シューズ	その他
収入		300,000 円	200,000 円	100,000 円
支出	対象品の原価率	70%	55%	60%
	備品 / 什器代	60,000 円		
	広告費	30,000 円		
	その他費用	25,000 円		
利益		<input type="text" value="b"/>		

【選択肢】

- ア. 105,000 円
- イ. 265,000 円
- ウ. 495,000 円

波江は企画書を提出し、鳥羽の承認を得た。

鳥羽「企画書はこれで良いので準備を進めてください。準備の進捗状況は定期的に報告をお願いします。」

波江「承知しました。」

波江は企画書に従って準備を進めるため、福田と打ち合わせを行い、スケジュールと今後の進め方を共有した。

波江「企画書に記載したスケジュールを確認して準備を進めましょう。今日が11月7日の月曜日なので、毎週月曜日に打ち合わせをして進捗を確認します。」

福田「分かりました。7月のイベントの際に先輩の加藤さんの準備を見ていたのでイメージはできています。」

(企画書のスケジュール)

項目	担当	11月																												12月	
		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2				
		月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金				
初回ミーティング	波江																														
定期ミーティング	波江																														
商品の選定と発注	波江																														
商品の納入	波江																														
ホームページでの告知開始	波江																														
備品/什器の準備	福田																														
ポスターデザイン決定と発注	福田																														
チラシの作成	福田																														
ポスター掲示	福田																														
チラシの配布	福田																														
POP準備	福田																														
商品陳列/売場準備	波江																														
イベント実施	—																														

波江と福田は日々の業務を行いつつ、それぞれが担当するイベントの準備を進めた。  
1週間後の11月14日、波江は福田と定期ミーティングを実施した。

波江「初回ミーティングから1週間が経過しましたが、準備はどうでしょうか。ポスター発注とチラシ作成は今日を期限に設定してあります。」

福田「申し訳ありません。ポスターのデザインが完成しておらず、発注がまだ終わっていません。」

波江「今日までに発注を済ませる予定だったので、昨日までにデザインを完成させたかったですね。その他はどうでしょうか。」

福田「チラシは作成してあり、備品と什器はすべて手配済みです。」

波江「分かりました。ありがとうございます。残りはポスターだけです。」

福田「はい。案は何日か前にできていたのですが、悩んでしまいました。」

波江「明日中に発注すれば納品がポスター掲示の予定日に間に合うと思います。私は店長に進捗を報告しておきます。」

(3) 波江が取るべき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。

- ① 自分だけでは答えを出せない問題もあるので、自分なりに考えて分からない場合は早めに周囲に相談するよう福田に指導する。
- ② ポスター準備の遅れは1日だけで、ポスター掲示の予定日には間に合うと思ったので、店長への進捗報告ではこの点は省略する。
- ③ 進捗確認は1週間ごとにしたもの福田は初めての経験であったため、波江から頻繁に声をかけて進捗を確認すべきであった。
- ④ 福田の業務負荷を減らすために、今後福田が担当する予定のポスター掲示とチラシ配布を波江が行うことにする。

【選択肢】

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

その後、波江と福田は準備を進め、予定通りに12月1日からイベントが始まった。今回のイベントは「フィットネスフェア」として、初心者が簡単な運動から始められるよう、各種ウェアやランニングシューズをはじめ、ジム通い用のスポーツバッグ、屋外運動用のウインドブレーカーや帽子、手袋、また自宅での簡易筋力トレーニング器具なども展示販売している。

イベント開始から1週間が経過したある日、波江はフィットネスフェアのポスターを見ているお客さまを見かけた。

波江「何かお探しですか。」

お客さま「新年も近いことですし、ダイエットのために手軽にウォーキングでも始めてみようかと思ひまして。」

波江「当店ではちょうどフィットネスフェアを開催中で、お客さまのように運動を始めようという方を応援しております。ウォーキングはやり方も様々で、近所を歩く方、ジムに通う方、通勤を徒歩に変える方などがいらっしゃいますね。」

お客さま「なるほど。少し寒いですが簡単そうなので近所を歩いてみることにします。」

波江「歩くコースを変えると気分も変わり、長く続けられると思います。」

お客さま「そうですね。まずは妻とおしゃべりをしながらのんびりと歩きたいです。」

波江「c」

(4) cに入れるべき波江のコメントとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

**【選択肢】**

- ア. 快適な環境でハードな運動もできるジムに通われると良いですよ。バッグやシューズケースも取り揃えております。
- イ. この時期は寒いので、風を通しにくいウインドブレーカーや帽子、手袋がおすすめです。体が温まってきたら外せるのも便利です。
- ウ. 一般的に、有酸素運動でダイエットをするには30分以上が良いとされています。音楽を聞くイヤホンがあると快適です。

イベントは予定通りに12月で終了し、計画通りの売上を確保することができた。波江は今後のイベント運営について考えるために、イベント前の10～11月とイベント期間の12月の、イベント対象にした商品のみの販売データを集計した。

項目	10～11月平均	12月
イベント対象商品の売上金額	450,000円	630,000円
イベント対象商品の販売数量	150個	225個
一人あたりのイベント対象商品平均購入数	1.0個	1.0個
購入比率	10.0%	12.0%

※ 購入比率(%) = イベント対象商品の購入者数 ÷ 来店客数 × 100

(5) 今後のイベント運営で波江が提案すべき内容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 一人あたりのイベント対象商品平均購入数が増加していないので、セットで購入していただける関連商品を増やしたり、使用場面を再現した展示を増やすことで、商品の複数購入に繋げる。
- ② 購入比率が上昇していることから、来店客に対してイベントを十分に訴求できていると判断して、イベントの広告費を削減する。
- ③ イベントにより販売数量や売上は増加しているが、準備や実施に手間がかかるためイベント自体を廃止し、接客技術や商品知識を向上させるセミナーに参加する。
- ④ イベントのテーマは、競合店の動向や近隣の新規出店の情報、周辺の人口動態など外部環境を観察して、自社の特徴や強みを生かせるように設定する。

【選択肢】

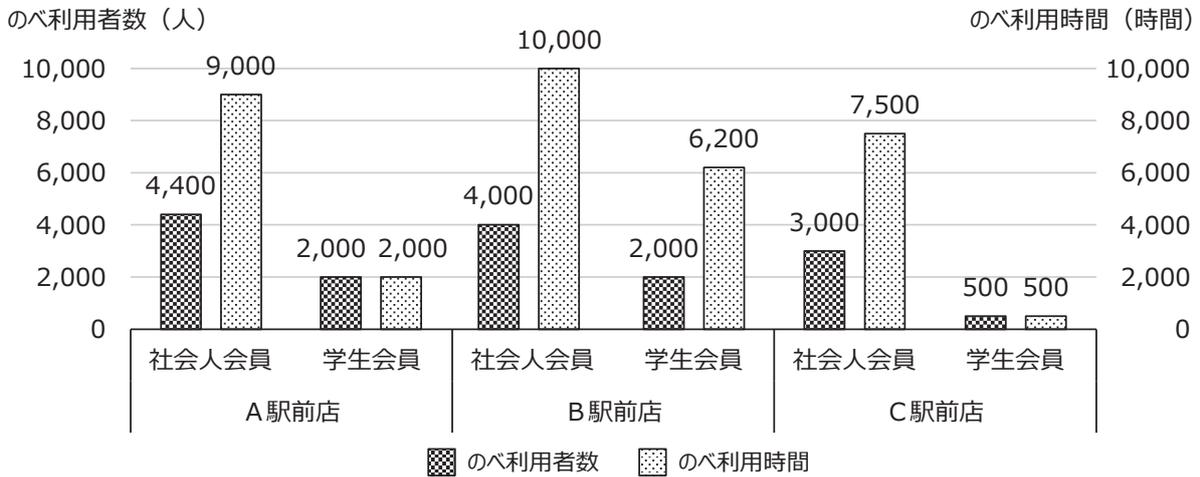
	①	②	③	④
ア.	正	誤	誤	正
イ.	誤	誤	正	正
ウ.	正	正	誤	誤
エ.	誤	正	正	誤

問題7. 次の<資料1>、<資料2>、<資料3>は、自習やテレワーク用の会員制レンタルスペースを3店舗運営するZ社の、2022年11月（1日～30日）の店舗一覧表、店舗・会員種別のべ利用者数・利用時間、会員満足度アンケート結果を示した資料である。これらの資料を見て各問に答えよ。

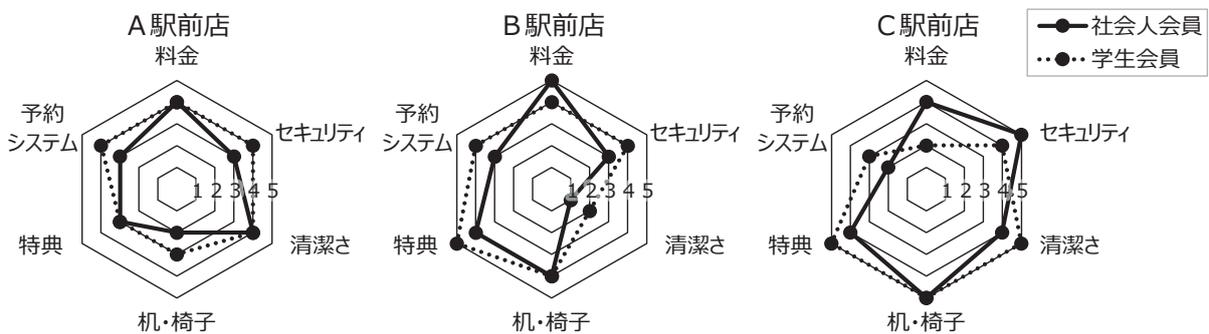
<資料1>店舗一覧表（2022年11月現在）

店舗	1座席あたりの 会員料金（円/時）	営業時間 （休日なし）	座席数 （席）	経費 （万円/月）
A駅前店	300	7:00～22:00	100	180
B駅前店	150	7:00～22:00	40	150
C駅前店	400	7:00～22:00	25	160

<資料2>店舗・会員種別のべ利用者数・利用時間（2022年11月）



<資料3>会員満足度アンケート結果（2022年11月）



※ アンケート結果は5段階で数値化した（5：満足、4：どちらかという満足、3：どちらでもない、2：どちらかという不満、1：不満）  
 ※ 予約システムは全店舗共通のシステムを利用している  
 ※ 特典とは、ドリンクバーとWi-Fiの無料利用特典を指す

- (1) <資料1>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。  
 なお、経費はすべて固定費とする。

A駅前店の1ヵ月間の利益目標を120万円としたときに必要な売上高は400万円で、これを達成するために必要な会員ののべ利用時間は4,000時間である。

3店舗の中で、利益を確保するために最低限必要な売上高である損益分岐点に到達するまでののべ利用時間が最も少ないのはC駅前店である。

【選択肢】

- ア. 400万円
- イ. 4,000時間
- ウ. C駅前店

- (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. 社会人会員と学生会員を合わせたのべ利用時間が最も長いのはA駅前店で、最も短いのはC駅前店である。
- イ. のべ利用者に占める学生会員の比率が最も低いのはC駅前店で、最も高いのはA駅前店である。
- ウ. 一人あたりののべ利用時間が最も長いのはB駅前店の学生会員で、最も短いのはA駅前店とC駅前店の学生会員である。

- (3) <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。

各店舗の売上高は1時間あたりの料金に各店舗の□□①□□を乗じて求める。

利益率は(売上高－経費) ÷ 売上高 で求め、最も利益率の高い店舗はC駅前店で□□②□□である。

稼働率は座席の利用度合いを示す指標で、のべ利用時間 ÷ (のべ営業時間×座席数) で求め、最も稼働率の高い店舗はB駅前店で□□③□□ある。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	のべ利用時間	50%	90%
イ.	のべ利用時間	38%	33%
ウ.	のべ利用者数	50%	90%
エ.	のべ利用者数	38%	33%

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3>から読み取れる会員の満足度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 すべての項目で学生会員が社会人会員と同等以上に満足度が高いのは、A駅前店である。
- ② B駅前店は、セキュリティと清潔さの満足度が他の2店舗に比べて低い。
- ③ 学生会員は社会人会員に比べて予約システムと特典を同等か高く評価し、料金を同等か低く評価している。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	正	誤
イ.	正	誤	正
ウ.	誤	正	正

(5) <資料1>、<資料2>、<資料3>からZ社の今後の売上拡大への取り組みとして、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 他の2店舗と比べて低いA駅前店の稼働率を上げる。そのために、他の2店舗と比べて満足度の低い机・椅子と特典について利用者の要望を調査して見直しを図る。
- イ. 他の2店舗と比べて少ないB駅前店の利用者数を増加させる。そのために、満足度の高い料金は据え置いて、室内の改装とセキュリティの強化を行う。
- ウ. 他の2店舗と比べて短いC駅前店の一人あたりの利用時間を増加させる。そのために、座席を5席撤去して、ドリンクバーの周囲を休憩スペースとしてソファを設置する。
- エ. 全3店舗で売上高比率の高い社会人会員の比率を一層高める。そのために、全3店舗で学生会員に比べて社会人会員の満足度が低い清潔さを改善するため、清掃方法などを見直す。

<メモ欄>



