

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 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。
- ・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□□□□に入れるべき適切な語句を選択肢から選べ。

- (1) モノやサービスの価格が持続的に上昇していき、相対的にお金の価値が下がっていく現象のことを□□□□という。

【選択肢】

ア. デフレーション イ. インフレーション ウ. 貿易摩擦

- (2) 二酸化炭素やフロン、メタンガスの増加、森林破壊などの要因で、地球表面の大気や海洋の温度が上昇していく現象のことを□□□□という。

【選択肢】

ア. 地球温暖化 イ. 温室効果ガス ウ. 特別警報

- (3) 高齢者や障がい者などに対して特別な配慮を必要とせず、一般の人々と変わらずに生活ができることを当たり前とする社会のことを□□□□という。

【選択肢】

ア. 高齢化社会 イ. バリアフリー ウ. ノーマライゼーション

- (4) 2020年3月から実用化され、動画の大容量化やI o Tの普及拡大に必要な、高速かつ同時に多くの端末と接続可能な移動通信システムのことを□□□□という。

【選択肢】

ア. 5G イ. Wi-Fi ウ. eスポーツ

- (5) インターネットで新商品情報などを配信して集客を行い、実際の店舗に顧客を誘導するマーケティング手法のことを□□□□という。

【選択肢】

ア. POS イ. O2O ウ. 非対面ビジネス

問題 2. 次の各問に答えよ。

(1) 仕事の基本姿勢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. 品質意識とは、自分の仕事に要求されている条件を理解し、その要件を満たし丁寧に仕事を進めようとする意識である。
- b. 納期意識とは、たとえ仕事の質に不十分な点があっても、お客さまとの間や部門間などで決められた仕事の完了期日を優先して守ろうとする意識である。
- c. 協調意識とは、周囲の空気を読むことが大切なため、同僚の仕事のやり方に対する意見は慎むようにする意識である。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	誤	誤
イ.	誤	正	誤
ウ.	正	誤	正

(2) コミュニケーション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. 職場では、同僚と仕事を円滑に進めるため、気の合わない人とのコミュニケーションよりも、気の合う人とのコミュニケーションを優先するとよい。
- イ. テレワークでは、Eメールや電子掲示板など職場から指定されたアプリケーションのツールを用いて、仕事の進捗状況を職場のメンバーに発信するとよい。
- ウ. 職場の仕事におけるチームワークや協調性は大切であるが、仕事を離れたところでは上司や先輩との上下関係は意識しない方がよい。

(3) 先輩や上司への相談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. 相談したいことは事前に整理して、自分なりの考えをまとめてから相談する。
- b. 相談したいことが出てきたら、上司や先輩の都合よりも自分の相談を優先してもらおうように願う。
- c. 相談を効率的に行うために、上司には結論である解決策を最初に言ってもらおうように願う。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	誤	正
イ.	誤	正	誤
ウ.	正	誤	誤

(4) 定型業務と非定型業務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. 上司に報告するための営業活動日報の作成は、報告内容が決められているため定型業務である。
- イ. 毎月末に取引先に発行する請求書の作成は、月々の請求額が異なるため非定型業務である。
- ウ. お客さまから寄せられた要望に応じて生まれた商品の企画・開発は、要望事項に沿って行われるため定型業務である。

(5) 情報セキュリティ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. 官公庁のホームページから経済財政白書をダウンロードして入手する場合は、相手が信頼できるので、コンピュータウイルス感染対策は不要である。
- イ. 会社のパソコンのパスワードを情報システム部門の指示に従って適切に管理することは、なりすましてアクセスされるなどのリスクを防ぐことにつながる。
- ウ. 就業時間中に予定の仕事が終わらなかったため、会社のパソコンから資料のファイルを自分のパソコンに送信し、帰宅後に自分のパソコンで仕事を終わらせた。

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) クールジャパン

【選択肢】

- ア. 近年は新型コロナウイルス感染症の流行で入国制限の影響を受けているが、訪日外国人が、買い物や宿泊、飲食など日本国内でモノやサービスを購入すること。
- イ. 医療、社会福祉や介護、電気・ガス・水道の供給といった、社会生活の維持に不可欠な仕事をしている人々の総称のこと。
- ウ. 世界が認める漫画、アニメ、ゲーム、ファッションなどの日本発の文化を、海外に積極的に発信・展開し、日本の経済成長に繋げていく取り組みのこと。

(2) カスタマーハラスメント

【選択肢】

- ア. 顧客による暴言・暴力や嫌がらせ、過度な要求、悪質なクレームなど、近年増加傾向にある迷惑行為のこと。
- イ. 職務上の地位などの優位性を背景に、同じ職場で働く人などに対して、業務の適正な範囲を超えて精神的・身体的な苦痛を与える行為のこと。
- ウ. 精神的な健康を損なわないための予防や、精神状態が不安定になった場合には周囲がサポートすることで早期に改善を促すなどの心の健康管理のこと。

(3) ユネスコ

【選択肢】

- ア. 1995年に創設され、貿易の自由化のために国際ルールを定めたり、加盟国間の交渉の場を設けたりする国際機関のこと。
- イ. 1946年に創設され、世界遺産を登録するなど、教育、科学、文化の協力と交流を通じて、国際平和と人類の福祉の促進を目的とした国際連合の専門機関のこと。
- ウ. 1993年に創設され、欧州諸国が加盟する外交・安全保障政策の共通化と通貨統合を目的とした統合体のこと。

(4) サイバー攻撃

【選択肢】

- ア. 他者が制作した音楽やイラスト、文章などを、無断で自分のホームページやSNSに使用することで、法律で守られている他者の権利を侵害する行為のこと。
- イ. SNSなどインターネットを用いて、他人の悪口や根拠のないことを言いふらして名誉を傷つけるなど、特定の個人を一方向的に誹謗中傷する行為のこと。
- ウ. ネットワークを通じて、組織内の特定の個人を攻撃する標的型メールや、企業に対してランサムウェアを仕掛けることで、データ窃盗・改ざん・破壊やシステムの機能停止などを行うこと。

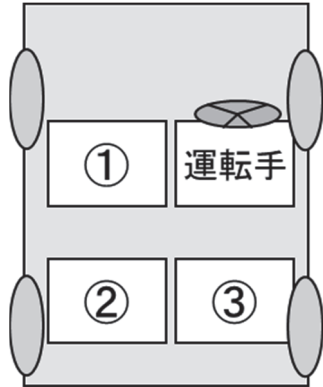
(5) シェアビジネス

【選択肢】

- ア. 航空券やスポーツ観戦のチケットなどの販売価格の決定方法で、直近の需要と供給に合わせて、日ごと、時間帯ごとに価格を変動させること。
- イ. 借り手と貸し手のマッチングにより、使っていない部屋や自動車などを、必要とする人に有料で貸し出すビジネスのこと。
- ウ. 動画・音楽配信、自動車や外食など多くの産業分野に広がっており、定額料金で一定期間、商品取得やサービス利用の権利を購入するビジネスモデルのこと。

問題 4. 次の各問に答えよ。

- (1) 自分と上司がお客さまとタクシーに同乗して案内するさいに、図のような車内での席次について、適切なものを選択肢から選べ。



【選択肢】

	①	②	③
ア.	自分	上司	お客さま
イ.	上司	自分	お客さま
ウ.	お客さま	自分	上司

- (2) 営業部の社員が、取引先M社の佐藤さまに商品の価格改定を説明するためにアポイントメントを取って訪問する一連の流れについて、適切なものを選択肢から選べ。

- ① 佐藤さまに電話で、訪問の目的、希望する訪問日時と説明に要する時間、訪問する人数を伝えて了承を得る。
- ② 佐藤さまとの商談の内容や訪問の結果をまとめて、上司に報告する。
- ③ 持参する資料がカバンの中に入っていることを確認し、時間に余裕をもって出発する。
- ④ 価格改定を説明する資料を作成し、上司の承認を得る。
- ⑤ M社に販売実績がある商品に関する改定前の価格などの情報をまとめ、上司と価格改定の件で打ち合わせを行う。

【選択肢】

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

(3) ある弁当販売店が秋の行楽シーズンの販売目標達成に向けて実施する各業務と該当するP D C A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. 秋の行楽シーズンにおける販売目標達成に向けて、旅行やハイキングを意識したキャンペーンを行い、お弁当などの商品ラインナップを充実させることにした。
- b. 天候に恵まれた日がこれから続くとの予報であったため、おにぎりやサンドイッチ、惣菜など、アウトドアでも楽しめる商品の販売を強化した。
- c. 旅行やハイキングをする人々に向けたチラシ・ポスターなどを店内に飾り、お弁当やおにぎり、サンドイッチなどの種類、数量を確保して販売した。
- d. お弁当などの商品は、品切れになる日もあれば余る日もあったが、販売数に日々のばらつきがあるのは天候に左右されるためと判断した。

【選択肢】

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

(4) グラフの作成に関する記述について、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. ホームセンターが各店舗の売上を比較するため、昨年度の売上高を折れ線グラフで作成して比較した。
- イ. 学習塾が生徒数の推移を見るために、過去10年間の生徒数の推移をレーダーチャートで作成して把握した。
- ウ. 自動車販売店が車種別の販売傾向を知るために、車種別販売台数の割合を円グラフで作成して分析した。

(5) 次の社内文書について、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。

a	令和4年12月1日
	人事部長
<u>勤務管理システムのオンライン講習について</u>	
令和5年1月からの勤務管理システム導入にあたり、システムへの入力方法などを説明するオンライン講習を下記の通り開催します。 つきましては、講習期間中に必ず受講してください。	
記	
1. 受講期間	令和4年12月10日～12月28日
2. 対象者	全社員
3. □□□□	次のURLにアクセスし勤務管理システムの説明動画を視聴してください。(視聴時間30分) URL：https://www.kinmu.jinji.com/abc 受講期間中は何回でも視聴可能です。
4. 講習内容	①勤務管理システムへのアクセスと利用方法 ②勤務状況、休暇申請などの入力・修正方法
5. 問い合わせ先	人事部 担当 岩村、島田 (内線2435)
	c

【選択肢】

	a	b	c
ア.	社員各位	受講方法	以上
イ.	社員御中	動画URL	以上
ウ.	社員各位	受講方法	敬具

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 2022.1.8)

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) 最近の日本人のコメの買い方の変化について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 単身や共働き世帯が増えたことで、1人用のカップ飯やさまざまな玄米を少量から精米するサービスが人気を集めている。
- イ. パンやパスタなど食品の値段が下がっている中でも、一人暮らしやダイエット中でも食べやすい商品としてコメが注目されている。
- ウ. 日本人のコメ消費が減少する中、古くからある技術を生かしてコメでできたビールや歯ブラシが開発されるなど、コメビジネスが進化している。

(2) 日本人のコメの消費量の動向についての記事やグラフ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. 2020年度の日本人の年間1人あたりのコメ消費量は1962年度と比較して半減しているが、コメの主食としての地位は揺るぎないものとなっている。
- b. 新型コロナウイルスの影響を受けたコメ相場の下落や、食の多様化にともなう消費者のコメ離れにより、苦しい経営を強いられるコメ農家も多い。
- c. 「チャーハンに合うお米」や「おにぎりに合うお米」など、若い世代にもコメをもっと身近に感じてもらいコメの消費量を増やすための商品の開発が進んでいる。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	誤	誤
イ.	誤	正	誤
ウ.	誤	正	正

(3) コメの「イノ米ション」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. スカイピアクリエーションズは、体形を気にする人も罪悪感なくコメを食べられるよう、原材料の99%が玄米の麺を自社独自で開発した。
- イ. キュラティヴキッチンには、低糖質ながら食物繊維やビタミン、ミネラルなどの栄養素を豊富に含む「99麺（ククメン）」を担々麺やサラダ風で提供している。
- ウ. ファミリーマートは石川、富山、福井県のブランド米を3割以上配合した「北陸米B E E R」を発売し、肉料理に合うと評判を得ている。

問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしています。

- (4) コメの特徴を活かした商品開発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。

乳製品の価格が高騰する中、糖質が少ないというコメの特徴を生かすため、コメ100%を原料に独自技術で発酵させた商品で、グラタンや菓子などの料理に使える「ライスミルク」や、玄米を材料に使う菓子、コメのチーズやお茶などが注目されている。

【選択肢】

- ア. 糖質
- イ. 発酵
- ウ. 玄米

- (5) コメとSDGs、農業問題に関する記述について、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. バイオマスレジジンホールディングスは、非食用米や古米のほか、栽培地で捨てられるコメの破片を集め、独自技術で石油系プラスチックの代替となるバイオマスプラスチックを生産している。
- イ. 水田は、農村の景観維持や自然災害防止などの機能を持つため、コメの消費減少や高齢化による担い手不足などで耕作放棄された水田を他の用途に切り替え、それらの機能を代替させることが求められている。
- ウ. バイオマスプラスチックは、郵便局のレジ袋や自治体指定のゴミ袋、歯ブラシや食器、ストロー、おしぼり袋、玩具などへの応用が広がっており、SDGsに取り組むメーカーからの引き合いが増えている。

問題 6. 次のケースを読んで各問に答えよ。

松野果奈は、清涼飲料水などを製造・販売する「エクセレント飲料」に入社して9ヵ月となる社員である。本社の総務課に所属しており、上司の田辺課長のもと、先輩社員の石井から業務の指導を受けながら、来客対応や社内の机や椅子、文房具などのオフィス用品全般の管理手配を任されている。また、現在は3ヵ月後に予定されている本社営業部フロアのレイアウト変更の担当として、田辺の指示のもと石井とともに業務を行っている。このレイアウト変更の目的は、テレワークの自宅勤務の社員が増え、自由に働く席を選択できるフリーアドレスに対応するものである。

ある朝、松野が出勤してEメールを開くと「オフィス・チェンジ」の今田から、レイアウト変更のスケジュールと見積もりについて、急ぎでいくつか確認したい点があるとのメールが入っていた。オフィス・チェンジとは長年取引があり、机や椅子といったオフィス用品の新規購入と引き取り（買い取りやリサイクルなど）のどちらも対応してくれるため、今回のレイアウト変更の案件もお願いしている。松野は、今田がメールで確認したいと問い合わせのあった買い取り品の出張査定の条件や候補日については把握しておらず、自分では回答できないと思った。田辺と石井は研修のため外出しており、今日は13時まで戻らない予定だ。

(1) 今田からのメールを受け取った松野の対応として、不適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 取り急ぎメールを確認したことを今田に知らせ、上司の田辺が戻り次第確認し、午後あらためて回答すると返信する。
- イ. 確認したい点やいつまでに回答する必要があるかを聞いて、必要であればその内容を外出先の田辺または石井へ連絡する。
- ウ. 田辺が外出中ですぐに指示を受けられないため、田辺が戻るまで今田への連絡は控える。

その後、13時になり田辺と石井が研修から戻ってきた。しばらくすると田辺が松野に声を掛けてきた。

田辺「松野さんに今日の午前中までをお願いしていましたが、営業部のレイアウト変更で新たに購入する必要がある机や椅子、オフィス用品の種類や数量の算出資料はできましたか。」

今回のレイアウト変更では新たに注文する机や椅子の他、処分のために引き取ってもらうものが発生する。15時から営業部と本件の打ち合わせが行われるため、資料の締め切りが今日の午前中までだったことを松野は思い出した。オフィス・チェンジの今田からのメールでの問い合わせに気を取られ、松野は営業部に確認や催促の連絡を入れていなかった。

13時半を過ぎても、営業部からレイアウトや必要な机、椅子の数についての要望が届いていない。松野は、営業部担当者にはこの日の15時からの打ち合わせに使用するため間に合うように作成して欲しいと依頼をしたものの、明確な期限を設けていなかった。

(2) 締め切りまでに資料が完成できなかった松野の対応として、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 営業部から要望が上がってこない以上、自分では何も進められない、と資料が完成しなかった理由を田辺に述べる。
- イ. すぐに営業部の担当者に連絡を入れて状況を確認し、田辺に資料の提出が遅れることを伝えて、指示を仰ぐ。
- ウ. 依頼はしてあるので、資料の作成は田辺が直接営業部に問い合わせをして、対応するように願う。

その後、資料が完成し、営業部と総務課で打ち合わせを行った。そこでレイアウト変更のおおよそのスケジュールと机や椅子などのオフィス用品で新たに注文するもの、処分のために引き取ってもらうものの数量が確定した。社内の最終許可を取るためには、費用や金額の条件を記載した書類を作成し、承認を得る必要がある。松野はオフィス・チェンジの今田に電話をして、打ち合わせで決まった条件と見積書に必要な内容を伝えて見積もりを依頼することにした。

(3) オフィス・チェンジに見積書を作成してもらうために、松野が今田に伝えるべき項目の組み合わせとして、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

- a. 新規購入する机や椅子などの品番とその数量
- b. 見積書の有効期限
- c. 見積書の提出希望日
- d. 納品と引き取りの希望日
- e. レイアウト変更の完了予定日
- f. 引き取りを依頼する机や椅子などの品番と数量
- g. 見積もりから納品までの所要日数

【選択肢】

ア.	a、b、d、g
イ.	b、c、e、f
ウ.	a、c、d、f

数日後の午後に、オフィス・チェンジから見積書が送られてきた。松野が内容を確認したところ、新規購入予定の机の数量が依頼していた数量と違うことに気づいた。松野はオフィス・チェンジの今田へ電話をした。

松野「見積書を確認しましたが、新規購入予定の机の数量が、先日お伝えした数量と違っています。正しい数量に直して、見積書の再提出をお願いします。」

今田「申し訳ございませんでした。確認後、対応いたします。また誠に申し訳ないのですが、私は、今日と明日は外出の予定ですので、明後日の午前中の提出でもよろしいでしょうか。」

松野は、石井から、明日までに見積書を受け取り金額や内容について確認したあと、明後日に田辺に報告できるようにと言われていたが、今日、田辺は休暇中で石井も社内の打ち合わせで離席していた。今田が外出予定であればやむを得ないと考え、明後日の受け取りを了承した。

夕方、終業時刻が近づいた頃、松野は日報を書いた。

業務日報		
2022年*月*日(月)	記入者 総務課	a
1. 件名：営業部 b の件		
① 午後、オフィス・チェンジの今田さまより、見積書の提出を受けた。		
② 見積書の新規購入の机の数量に誤りがあったため、今田さまへ電話をして、見積書の再提出を依頼した。今田さまが外出の予定とのことで見積書の再提出は明後日となった。		
③ c は明後日となる。		

(4) 松野が作成した日報の空欄 a～c 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。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	田辺課長	オフィス用品提案書	営業部への口頭での報告
イ.	松野果奈	オフィス用品見積書	田辺課長への見積書の再提出
ウ.	松野果奈	オフィス用品見積書	営業部への見積書の再提出

松野が日報を書き終えて、メールで田辺と石井に提出しようとしていたとき、石井が打ち合わせから戻ってきた。

松野「今田さんから見積書は送られてきましたが、新規購入の机の数量に誤りがあったため修正を依頼しました。見積書の再提出は明後日になる予定です。」

その話を聞いた石井は困った顔をして、松野に事情を説明するよう求めた。

(5) 松野の一連の行動を振り返り改善すべき点に関する記述について、不適切なものを選択肢から選べ。

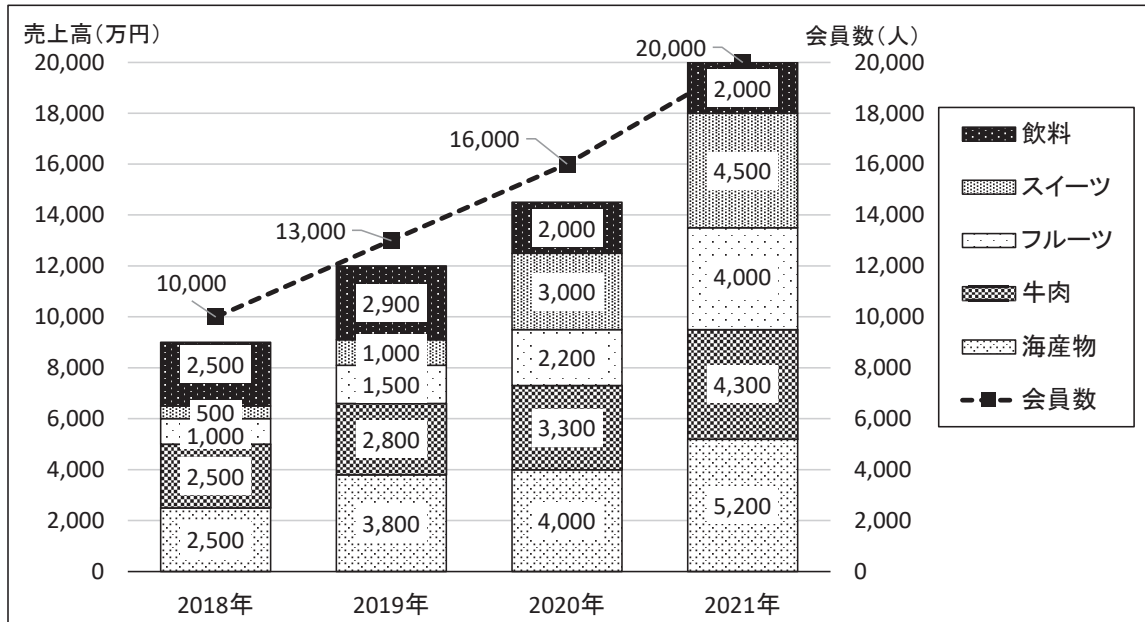
【選択肢】

- ア. 社外の人と仕事をするときには、上手に付き合う必要があるため、仕事の期日の変更には積極的に対応するように心掛ける。
- イ. 他部署に仕事を依頼するときには、いつまでにといった期限をしっかりと伝え、全体のスケジュールも把握するように心掛ける。
- ウ. 取引先への返答に困ったときは、勝手に判断をせずに周囲に相談をしてから回答するように心掛ける。

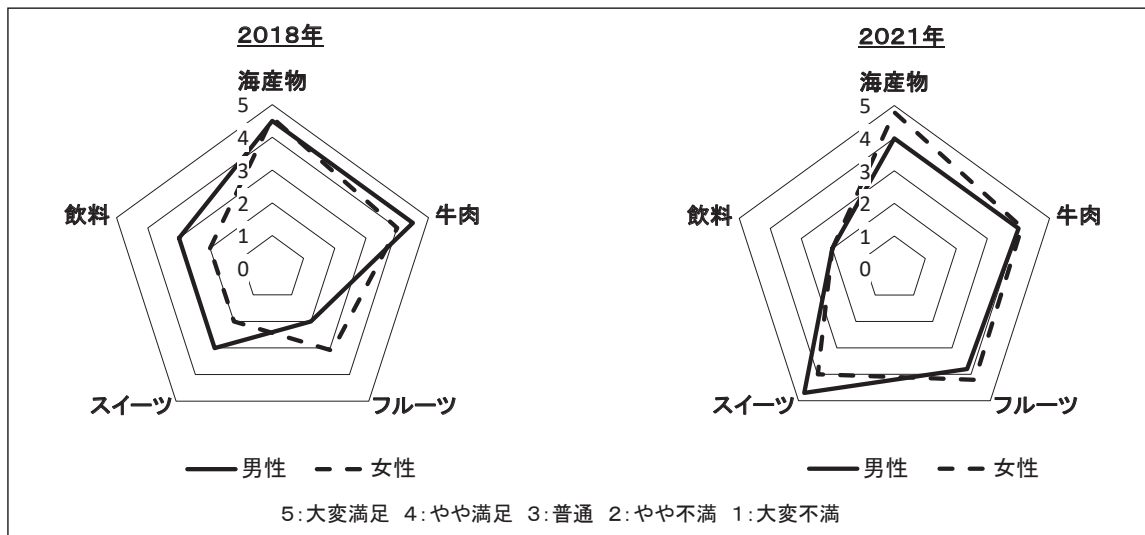
問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしています。

問題7. 道の駅Wは、店頭販売に加え、2018年からインターネットでも名産品の販売を開始している。<資料1>は「カテゴリーごとの売上高とECサイト会員数の推移」、<資料2>は「商品の満足度アンケートの結果」である。これらの資料を見て各問に答えよ。

<資料1>カテゴリーごとの売上高とECサイト会員数の推移



<資料2>商品の満足度アンケートの結果



(1) <資料1>から読み取れる売上高と会員数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. 売上高と会員数はともに増加しているが、2021年の会員の増加人数は、前年と比較して鈍化している。
- イ. 2018年から2021年の売上高の推移を見ると、すべてのカテゴリーで売上高は増加している。
- ウ. 会員一人あたりの平均購入金額を2018年と2021年で比較すると、2021年の方が高くなっている。

(2) <資料1>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。

2018年から2019年の売上高の推移を見ると、すべてのカテゴリーで売上高は増加し、合計では□ a □増加している。また、2019年から2020年の推移では、□ b □の売上高がもっとも増加している。2020年から2021年の推移においては、売上高の増加が3番目に大きかったのは□ c □である。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	2,500万円	海産物	牛肉
イ.	3,000万円	スイーツ	海産物
ウ.	3,000万円	牛肉	フルーツ

(3) <資料2>から、商品の満足度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。

- a. 2018年と2021年を比べると男性と女性ともに、すべてのカテゴリーで満足度が高まっている。
- b. 2018年と2021年ともに、男性の満足度が女性よりも高くなっているのは、スイーツである。
- c. 2018年と2021年を比べると、牛肉とフルーツは男性と女性ともに、満足度が高まっている。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	誤	正	誤
イ.	正	誤	誤
ウ.	誤	正	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>、<資料2>から読み取れる道の駅Wの категорияごとの売上高と満足度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。

道の駅Wの categoriaごとの売上高と満足度の推移を見ると、海産物と牛肉は2018年の満足度が他の categoriaよりも高く、2021年においても「3：普通」を超える満足度を確保しつつ、売上高は年々増加傾向にある。また、フルーツは2018年から2021年にかけて、男性、女性ともに満足度がアップした。売上高の伸び率も、他の categoriaに比べてもっとも高くなっている。一方、飲料は満足度が低く、2018年から2021年の売上高は横ばいで推移している。

【選択肢】

- ア. 海産物と牛肉
- イ. フルーツ
- ウ. 横ばい

(5) <資料1>、<資料2>から、 categoriaごとの売上高増加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。

- a. 海産物は、売上高も満足度も安定しているため、新商品の取り扱いなどはせずに、現在の商品やサービスを変えることなく継続していく。
- b. スイーツは、3年間で売上高と満足度が大きく伸びていることから、商品の増加や宣伝広告により、さらなる売上高の増加を目指す。
- c. 飲料は、顧客アンケートなどにより、顧客のニーズにあった商品の取り扱いを増やすことで、満足度を高め売上高の増加を目指す。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	誤	誤	正
イ.	正	誤	誤
ウ.	誤	正	正

<メモ欄>

