

文部科学省後援 令和5年度前期

ビジネス能力検定 ジョブパス

<実施 令和5年7月2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26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8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) クラウドファンディング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. インターネットによる予約サービスなど、利用者がいつでもネットワーク経由で大規模なサーバー上のソフトウェアやデータを利用できるようにした方式のこと。
- イ. スマートフォンを利用した決済や、人工知能がアドバイスしてくれる資産運用など、最新のITを活用した金融サービスのこと。
- ウ. インターネットを通じて資金調達の目的や必要性を説明して、これに賛同する人から比較的安価に資金調達を行う手段のこと。

- (2) 外国人労働者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。

外国人労働者の数は2021年10月末時点で約173万人であり、新型コロナウイルス感染症による入国制限などの影響を受けて、前年から大幅に減少している。

国籍別ではベトナムの労働者が最も多く、産業別では製造業の人数が最も多くなっている。高度な専門知識が必要な産業分野に外国人労働者を受け入れるための技能資格である「特定技能」が、2019年4月に創設され、現時点では飲食料品製造業など12の業種が対象となっている。

【選択肢】

- ア. 大幅に減少
- イ. 製造業
- ウ. 高度な専門知識が必要な産業分野
- エ. 技能資格

- (3) SDGs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. 2015年の国連サミットで採択された2030年までの国際目標のことで、誰一人取り残さない持続可能な社会を実現するために、企業にも具体的な取り組みが求められている。
- イ. 企業の社会的責任のことで、企業は消費者や地域社会、従業員などのさまざまな利害関係者に与える影響を考慮して、情報開示や雇用の創出などの責任を果たすことが求められている。
- ウ. 企業が持続的に成長していくために重視すべきである、環境、社会、企業統治の英語の頭文字の略のことで、企業は従業員や仕入先の人権尊重、環境保護、法令順守などに配慮して活動することが求められている。

(4) 企業間で取引される商品価格の指標である企業物価指数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 人件費や原材料の輸入価格が上昇しても商品価格に転嫁する企業が増加しなければ、企業物価指数は上昇しない。
- ② 企業物価指数は企業間の取引価格の指標なので、消費者が購入する商品・サービスの価格の指標である消費者物価指数には影響しない。
- ③ 円安による石油やガス、電力などのエネルギー価格の高騰は、企業物価指数を上昇させる要因になる。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	誤	正
イ.	誤	誤	正
ウ.	正	正	誤

(5) 再生可能エネルギー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。

太陽光、風力、水力、地熱、 ① など、自然環境の中で繰り返し起こる現象から生み出されるエネルギーの総称で、従来の ② などの化石燃料と異なり、 ③ を増加させないクリーンなエネルギーとして、さらなる導入が期待されている。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	原子力	石油・石炭・木炭	CO ₂
イ.	バイオマス	石油・石炭	CO ₂
ウ.	バイオマス	石油・石炭・木炭	廃棄物
エ.	原子力	石油・石炭	廃棄物

問題2. 次の各問に答えよ。

(1) 株式会社である加工食品メーカーの社内の組織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 加工食品の商品開発を担当している部門は、会社の売上に関わらないスタッフ部門である。
- ② 人事部門や経理部門などのスタッフ部門は、製造部門や営業部門などのライン部門が活動しやすいように支援することが求められる部門である。
- ③ 取締役は株主からの委任を受け、経営理念に基づき、担当部門の意思決定や運営管理を行っている。
- ④ 株主は会社の所有者として会社の利益を配当として得る権利を持つが、経営は取締役に委任している。

【選択肢】

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

(2) ビジネスでの会話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. 商談で自社の商品をお客さまに紹介する場合は、その商品がいかに素晴らしいかに的を絞って、よどみなく説明する。
- イ. 上司について話す場合は、相手が社内の人であっても社外のお客さまであっても、上司の名前に敬称として「さん」をつけて会話する。
- ウ. お客さまから当社の商品AとBのいずれかを購入すべきか尋ねられた場合は、まずこちらが販売したいキャンペーン商品Aの特徴を説明し、次にお客さまのニーズを聞いてからそれに合う商品Bを説明する。
- エ. お客さまとの商談では、最後に価格や納期などの結論を再確認し、商談を継続する場合は、次回の商談の日時を約束する。

(3) 新人や後輩へのアドバイス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 相手がどのようなことに困っているのかを知るために、常に相手に関心を持ち、自分から声をかけるようにした。
- ② 上司からの指示を相手がわかる言葉に変えて説明すると、上司の意図が伝わらないおそれがあるので、常に上司の言葉をそのまま伝えるようにした。
- ③ 説得力のあるアドバイスをするためには、自分自身の体験談よりも本に書いてあることの方が有効なので、本の内容をそのまま伝えた。
- ④ 後輩を指導するために、教える内容を再確認することや、わかりやすく説明する工夫をすることで、自分自身の理解も深まり成長につながった。

【選択肢】

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

(4) ハラスメント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。

職場でのハラスメントのうち、 ① を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境が害される言動を ② という。代表的な言動として、他の従業員の前で大声で叱責を繰り返すなどの「精神的な攻撃」や、従業員の私的なことを本人の了解を得ずに他の従業員に暴露する「個の侵害」、業務とは関係ない私的な雑用を強制的に行わせたりする ③ などがあり、法令で会社に対して防止対策を講じることが義務づけられている。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	優越的な関係	パワーハラスメント	「過大な要求」
イ.	優越的な関係	モラルハラスメント	「過小な要求」
ウ.	同僚との人間関係	パワーハラスメント	「過小な要求」

- (5) お客さまからの商品の改善要望への対応策について、社内でプレゼンテーションをする際の注意点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. シンプルでわかりやすいプレゼンテーションにするために、一番良いと思う対応策についてだけ資料に記載し、そのメリットをアピールする。
- イ. 改善案のプレゼンテーションの導入部分では、①お客さまからの改善要望の背景、②具体的な要望、③提案する対応策、④その理由、の順に説明する。
- ウ. プレゼンテーションは説明を間違えないようにすることが最も重要なので、原稿をしっかりと準備し、それを読むことに集中する。

問題3. 次のビジネス活動に関する問に答えよ。

(1) あるスポーツジムが新たに会員を獲得する際のPDCAサイクルに関する語句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

- ① 子供用の遊具やビデオを備えたスペースを作り、家族割引の会員プランを設定し、これらを宣伝するためのチラシをポスティングした。
- ② 加入した会員にアンケートを取った結果、ジムで体を鍛えること以外に、普段の家庭での生活で「健康に過ごすため気をつけたいこと」への興味が想定以上であった。
- ③ 近隣のニュータウンに建設された大型の高層マンションに入居が始まり、若い父母と小学生以下の子供がいるファミリー層の会員の獲得策を検討した。
- ④ 家庭での生活で健康に関わりが深い「食」について、栄養士による食生活セミナーや会員個別の栄養改善カウンセリングのサービスを新たに計画し、実施した。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	Do	Plan	Check	Action
イ.	Action	Check	Do	Plan
ウ.	Check	Action	Plan	Do
エ.	Do	Check	Plan	Action

(2) 情報セキュリティに関する正しい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 顧客や社員の個人情報を適切に管理する企業として、エコマークの認証を受けた。
- ② 会社のPCを外部に持ち出す前に、社内ルールに沿って、上司だけでなく情報部門からも許可を得るようにした。
- ③ 不正ソフトウェア対策は、ウイルス対策ソフトをインストールするか、Windows Updateなどのセキュリティパッチの自動更新のいずれかを行う必要がある。
- ④ 会社から貸与されたスマートフォンはあまり使っていなかったが、リモートロックと暗証番号によるロックを設定した。

【選択肢】

ア.	②、③
イ.	②、④
ウ.	①、④

(3) ある老舗の和菓子店について、下記のSWOT分析表の空欄 a～d に入れるべき記述の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

	自社（内部環境）	市場（外部環境）
プラス面	S <input type="text" value="a"/>	O <input type="text" value="c"/>
マイナス面	W <input type="text" value="b"/>	T <input type="text" value="d"/>

- ① 家族経営のため規模が小さく菓子の生産量に限りがあり、休日などに売り切れる。
- ② 四季ごとに日本の季節感を味わえる品揃えが、幅広い年齢層に人気である。
- ③ 訪日観光のブームが来て、外国人観光客が来店するようになった。
- ④ 小豆や砂糖など菓子の原材料費や、電気・ガス・水道の経費が上がった。

【選択肢】

	a	b	c	d
ア.	①	②	③	④
イ.	①	②	④	③
ウ.	②	①	④	③
エ.	②	①	③	④

- (4) 報告書の書き方について、下記の①～③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。

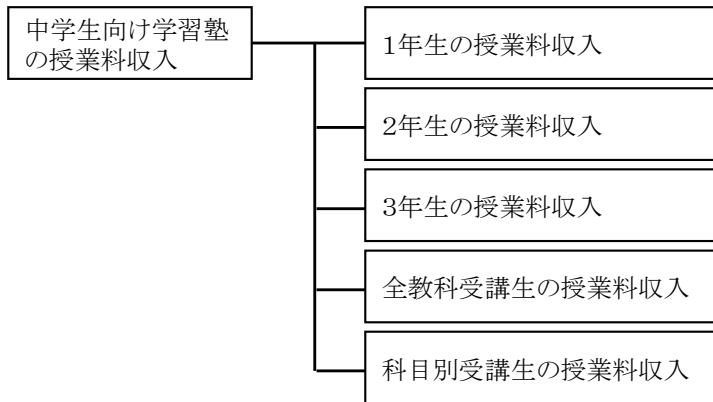
令和5年7月20日	
営業部長 高山 芳雄 様	営業部 清水
新商品「無添加保湿クリーム」発表会について	
新商品「無添加保湿クリーム」発表会を開催しましたので報告いたします。	
記	
1. 日時 令和5年7月18日(火) 午後1時～午後4時	
2. 場所 弊社 本社A会議室	
3. 報告事項	
①	今冬に販売を予定している標記の新商品について、開発部による商品開発が済み、販売代理店など取引先を招待した。
②	・参加社数 24社(計37名) ・商談申込社数 13社
③	・お客さまから多く寄せられた保湿力に関するご質問、ご意見に対して、開発部担当者が的確に回答し、商談申込数を増やしたと考える。 ・次回の発表会は、商品モニターによる他社商品との比較などの評価を紹介し、さらに商談数を増やしたい。
以上	

【選択肢】

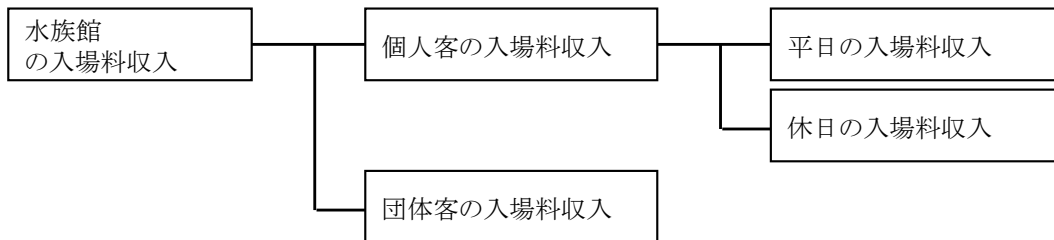
	①	②	③
ア.	結果	所見	全体
イ.	全体	結果	所見
ウ.	全体	所見	結果

(5) 相互に重なり合わず、もれなく集めるというMECEの考え方にもとづいたロジックツリー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。

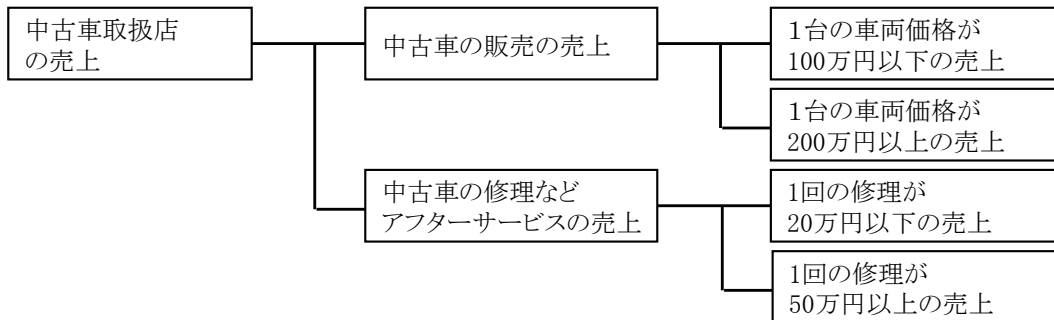
①



②



③



【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	正	誤
イ.	誤	誤	正
ウ.	正	正	誤

問題4. 次の各事項に関する設問に答えよ。

(1) 税金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 勤労者の所得税は、給与所得の金額から配偶者控除、社会保険料控除、生命保険料控除など所得控除を差し引いた課税所得金額に超過累進税率をかけて算出される。
- ② 従業員の所得税は、会社があらかじめ毎月の給与から源泉徴収して年末調整時に税務署に納付している。
- ③ 毎年1月1日から12月31日までの1年間に一定金額以上の医療費を支払った場合、年末調整で還付金を受け取ることができる。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	誤	誤
イ.	正	正	誤
ウ.	誤	正	正

(2) ビジネス上の取引に関する記述の語句の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

- ① スーパーマーケットで会議用の飲料を購入して現金で支払った。
- ② 月末までに受け取った1ヵ月分のすべての商品の代金を翌月25日に現金で支払った。
- ③ 取引する相手の資産・収入・債務などの調査が大切である。
- ④ 商品やサービスを提供した時点で代金を受け取るため債権は発生しない。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	信用取引	現金取引	信用取引	信用取引
イ.	信用取引	信用取引	現金取引	現金取引
ウ.	現金取引	現金取引	現金取引	信用取引
エ.	現金取引	信用取引	信用取引	現金取引

(3) 次の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。

ある会社の貸借対照表 単位 [万円]

資産の部	<input type="text"/>	負債の部	<input type="text"/>
流動資産	<input type="text"/>	流動負債	<input type="text"/>
固定資産	70	固定負債	40
		純資産の部	
		資本金等	60
	<input type="text"/>		120

- ① 売掛金など1年以内に回収する資産は70万円である。
- ② 1年を超えて返済する借金などは40万円である。
- ③ 総資産は60万円である。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	正	正
イ.	正	誤	誤
ウ.	誤	正	誤

(4) 労働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 会社が労働者に法定労働時間を超えて労働させた場合、1日8時間を超えた労働時間に対しては通常賃金、休日・深夜の労働時間に対しては割増賃金を支払わなくてはならない。
- ② 1ヵ月や1年といった一定期間の総労働時間をあらかじめ定めておき、入社・退社の時間を労働者の裁量に委ね、多くの場合コアタイムが定められている制度を裁量労働制という。
- ③ 仕事中心の生活・人生を改め、仕事よりも個人の趣味、家族と過ごす時間を優先することをワークライフバランスという。
- ④ 働き方改革の実現に向けて、長時間労働の是正などのため、月間や年間の時間外労働時間に上限を設けることや、年次有給休暇の確実な取得を企業に義務付けた。

【選択肢】

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

(5) 社会保障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. 勤労者の配偶者は、満65歳になったとき基礎年金に加えて、勤労者が加入していた厚生年金を公的年金として受け取ることができる。
- イ. けがや病気になった場合の治療費などは健康保険から補填されるが、出産や葬祭に関する費用は支給されない。
- ウ. 就業中に雇用保険の被保険者である期間が一定以上ある場合、失業した時にハローワークから認定されると失業給付が受けられる。

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 2022.8.31)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) ラミラ社の取り組みと製品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 ラミラ社はスマートフォンで手軽にマニュアル動画の撮影や編集ができるアプリを提供しており、500社への導入実績がある。
- ② アプリには、動画に字幕を付けられ複数の外国語に自動で翻訳する機能があり、2022年9月には人工知能を活用して撮影時の説明内容を自動で字幕化する機能を追加する予定である。
- ③ アプリを導入した金属加工会社では、文書や写真では伝えにくい、ベテラン社員が持つ感覚的な溶接技術の動画化を進めている。
- ④ 導入企業の事例として、1日程度で動画を作成することができ、今後の教育に活用することで、個別受注のような複雑で経験が必要な作業も動画視聴だけで可能となった。

【選択肢】

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

(2) 技能伝承の調査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。

労働政策研究・研修機構の調査によると、「継承すべき技能の見える化」に取り組む企業の割合は、従業員数 49人以下で50%以上、300人以上で70%以上となっている。一方で、「高齢従業員の再雇用や勤務延長」は企業規模に関わらず80%以上となっており、全体の傾向として、技能伝承に取り組んでいる企業の割合は、従業員数が少ない企業ほど低い傾向にある。

【選択肢】

- ア. 49人以下で50%以上、300人以上で70%以上
- イ. 企業規模に関わらず80%以上
- ウ. 従業員数が少ない企業ほど低い傾向にある

問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしております。

(3) 技能伝承の現状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. 新型コロナウイルス禍や人手不足の影響で、OJT教育による技能伝承が難しくなっている中で、デジタル技術を活用した技能の見える化が重要になると考えられている。
- イ. 国内で技能伝承が注目され始めたのは10年以上前で、徐々に改善しているものの未だに課題は多く、高齢技術者の雇用延長を行って自社の技術力を維持している企業も多い。
- ウ. 菓子製造時の焼き時間設定、金属溶接時のわずかな傾きなどベテラン社員の感覚による技能は伝承が難しいため、仮想現実（VR）映像を利用した教育を取り入れる企業が増加している。

(4) 新興企業が提供する技能伝承支援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. クアンド社は、建設現場のノウハウ共有を後押しするため、ビデオ通話アプリに通話内容を自動で翻訳する機能を盛り込み、建設現場で働く外国人労働者のスキルアップを手助けする。
- イ. クアンド社のアプリを使うと、遠隔地にいる熟練者から指導を受けられるだけでなく指導内容が文字で記録され、新機能ではそれをAIが解析して熟練者が不在でも助言を得ることができる。
- ウ. エクサウィザーズ社は、ベテラン社員の勘に基づく作業やキャリア、保有するスキルを可視化して全員が共有することで、作業マニュアルと社員育成計画の作成を支援する。
- エ. エクサウィザーズ社の開発するソフトは、ベテラン社員が実際に行った作業の条件と内容をAIが解析し、他者でも再現できることを目指していて、食品業界などに売り込みをかけている。

(5) 技能伝承の課題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 技能伝承のサービスを利用する企業にとっては、ソフトの使用に高いスキルが必要であっても、多くの機能があるサービスを導入して効率的に伝承を進めるべきである。
- ② デジタル技術の普及に向けて、支援サービスの開発企業は実際に使用する中小企業の目線で、使い勝手を高める開発をする必要がある。
- ③ 国の調査では、指導する人材が不足しているという事業所の割合は2021年時点で60%となっていて、技能の見える化やAIの活用などにより伝承を加速させることが急務になっている。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	誤	誤
イ.	誤	正	正
ウ.	正	正	誤

問題6. 次のケースを読んで各問に答えよ。

松下史郎は、家庭のバスルームやキッチン、トイレなどの水回りのリフォームを専門とする「ゆめのリフォーム」に入社して3年目の社員である。松下は現在、A県内のショールームに勤務しており、マネジャーの真田から指導を受けながら、来店するお客さまへの接客対応とその商談が進んだ時の見積書の作成や、メーカーから仕入れる商品の工事現場への納品、工事のスケジュールの打ち合わせなどを行っている。また、今年からショールームに配属になった後輩社員の永島の指導も任されている。

ゆめのリフォームはA県で創業してから45年の歴史があり、地元に基づいた活動をしている。仕事の大小に関わらず、誠実、高品質、迅速にお客さまに対応することを経営理念としており、ちょっとした水回りトラブルの修理や簡易な工事対応なども引き受けてきた。そのお客さまがリピーターとなり、時には大きなリフォーム工事に繋がり、また多彩な提案力も口コミで広がるなど地域で一定の信頼を勝ち得てきた。

最近の当社の業績は横ばいとなっているが、その原因として考えられるのが、ここ数年の間に大手リフォーム会社がA県内に新たに参入してきたことである。その大手企業は設備の入れ替え工事を安い価格で受注するため、リフォームの価格競争が厳しくなっている。

ある日曜日の朝、ショールームのオープン時に小さな子どもを連れた3人のご家族が来店し、受付に案内された後にキッチンのコーナーを見ていた。松下がお客さまのそばでしばらく様子を見てみると、声をかけてきた。

お客さま「我が家は中古のマンションなのですが、キッチンの使い勝手が悪くてすぐにもリフォームしたいと思っています。」

松下「今のキッチンではどのような点にお困りでしょうか。」

お客さま「キッチンは高さがあり妻が料理をしづらいので、もう少し低いものにできればと思っています。また、小さな子どもが何をしているのか様子を見えるようにしたり、作った料理を運んだり、使い終わった食器を片付けやすくするために、壁の一部を取り壊してリビングが直接見えるようにできるといいですね。先ほど見せて頂いたXキッチンが高さも含めてちょうどよいと思います。」

松下「壁を取り壊す改修もあり、大規模な工事となりそうですね。」

お客さま「子育ての出費も大きいので、可能な限り安く工事できるプランを提案してもらえればと思います。」

(1) 松下がお客さまへ提案すべき内容として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 大掛かりになる壁の取り壊しはおすすめせず、その代案として、Xキッチンよりも高価であるものの機能が充実しているYキッチンを割引きした価格で提案する。
- イ. 一度、自宅を工事担当者と訪問してXキッチンを実際に設置できるかどうか、どのような工法で工事すべきかを検討の上、あらためてベストな提案をする。
- ウ. おそらく2～3年後には新製品が出てXキッチンは大幅に安くなると思うので、もう少し待ってからリフォームをすることを提案する。

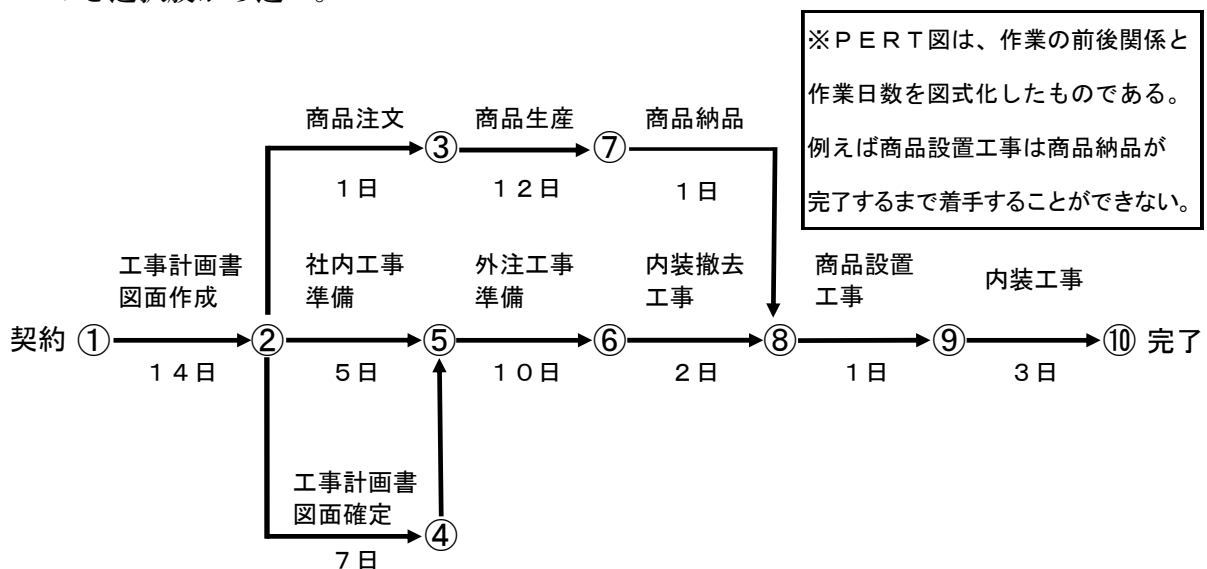
2週間後、そのお客さまがショールームを訪れた。

お客さま「先日見積もりをもらったキッチンのリフォームですが、松下さんが提案されたプランで工事をお願いしたいと思います。実際の工事の日程について、契約から工事完了まで、どれくらいの期間が必要かを教えてもらえますか。」

松下「承知しました。すぐにスケジュールを立ててお返事します。」

商談を終えた松下はPERT図を使いながら契約から工事完了の最短となる日数を検討した。

(2) 松下がPERT図で検討した工事スケジュールで最短となる日数について、適切なものを選択肢から選べ。



【選択肢】

- ア. 32
- イ. 34
- ウ. 35
- エ. 37

翌日午後、ショールームが空いている時間帯に松下と永島は真田に呼ばれ、3人で打ち合わせをすることになった。

真田「昨日、本社で開かれたマネジャー会議に参加してきましたが、皆さんもご存じのように大手リフォーム店が県内に進出してきて、当社の業績に影響を与えています。このような状況下で私が販売施策として提案してきたのが、ショールームでの集客キャンペーンです。2ヵ月後の土日の開催を目指して、準備を進めたいと思います。」

松下「承知しました。どのような準備が必要でしょうか。」

真田「これがその企画書です。この中で全体のスケジュール作りとレイアウト、展示品の検討、近隣への案内用のチラシ原稿作成は私が行いますが、それ以外の展示品の手配、チラシの手配、ノベルティの検討と手配、アンケートの作成については2人で分担してください。ノベルティについては、どのような内容にするかを1週間以内に2人で検討して案を固めてから提案してください。」

松下「それでは私が展示品の手配、アンケートの作成を行い、永島さんにノベルティの候補を検討してもらったあとで私と打ち合わせをして提案します。そのあとでノベルティの手配、チラシの手配を永島さんをお願いしたいと思います。永島さん、対応をよろしくお願いいたします。」

その後はショールームも忙しくなり、お客さまからのリフォームの受注も増えてきた。松下は、忙しい日々を送りながらも集客キャンペーンの準備を進めていたが、明日が真田マネジャーにノベルティを提案する日となっていた。その日、松下はノベルティの候補が、まだ永島から出ていないことに気づいた。打ち合わせのため外出している永島の携帯に電話をかけた。

松下「ノベルティについて、明日が真田マネジャーへの提案日なので2人で打ち合わせをして案を固める必要がありますが、状況はどのようになっていますか。」

永島「松下さんが忙しそうなのでなかなか相談が出来ていなかったのですが、社名を入れたボールペンとお子さま用のおもちゃの手配をしようと業者と打ち合わせをしています。」

(3) 松下が永島に伝えるべき指示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 自分からこまやかな確認をしていなかったことを詫びた上で、一度、松下の考えも踏まえて打ち合わせをしてから、松下と永島の2人で真田に提案できるように指示をする。
- ② 後輩の自主的な対応を褒めながら、今回の集客キャンペーンは本社も大きく関わる事なので直接、真田にもノベルティの内容や予算について相談するよう指示をする。
- ③ 自分自身の過去の失敗談も交えながら、今回の対応の誤りと今後の対応の仕方をアドバイスして、ノベルティの検討、手配は真田と松下が対応すると伝える。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	誤	誤
イ.	誤	正	誤
ウ.	正	誤	正

ノベルティ案について真田から承認をもらった後、松下は集客キャンペーンのアンケート内容をまとめた。事前に松下は真田に相談をして、アンケートで質問すべき内容についてアドバイスをもらっていた。真田の指示は、お客さまの属性（年齢層、家族構成、どこから来たかなど）、持ち家かどうか、一戸建てかマンションか、当社での相談歴、今後のリフォーム予定、興味をもった展示品、ショールーム（来場のしやすさ、接客力、対応力、商品力、自社PR力など）についての評価を求めることであった。

- (4) 松下は、真田の指示に沿ってアンケートを作成した。空欄①～③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。

＝ご来場のお客さまへのアンケート＝
 本日はショールームにご来場いただきありがとうございます。
 よろしければアンケートにご協力お願い申し上げます。

【お客さまについてお聞かせください】
 性別 男性 女性
 年齢 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上
 家族構成 1人 2人 3人 4人 その他 ()
 お住まい※市町村までご記入ください ()

【住居】
 持ち家（一戸建て、マンション、その他） 賃貸 その他

【今後のリフォーム、修理の予定】
 リフォーム：予定あり () なし
 修理対応：予定あり () なし

【興味を持った展示品】
 ()

【展示品の評価】
 キッチン： (良い← 5・4・3・2・1 →悪い)
 バスルーム： (良い← 5・4・3・2・1 →悪い)
 トイレ： (良い← 5・4・3・2・1 →悪い)
 その他の感想・ご意見 ()

【弊社での相談歴】
 あり（相談内容：) なし

【弊社ショールームや広告について評価できること※複数回答可】
 入りやすい 対応の速さ 相談が気軽にできる
 多彩な提案が期待できる カタログが良い ホームページが分かりやすい
 その他ご意見 ()

【 】
 ()

～ アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました ～

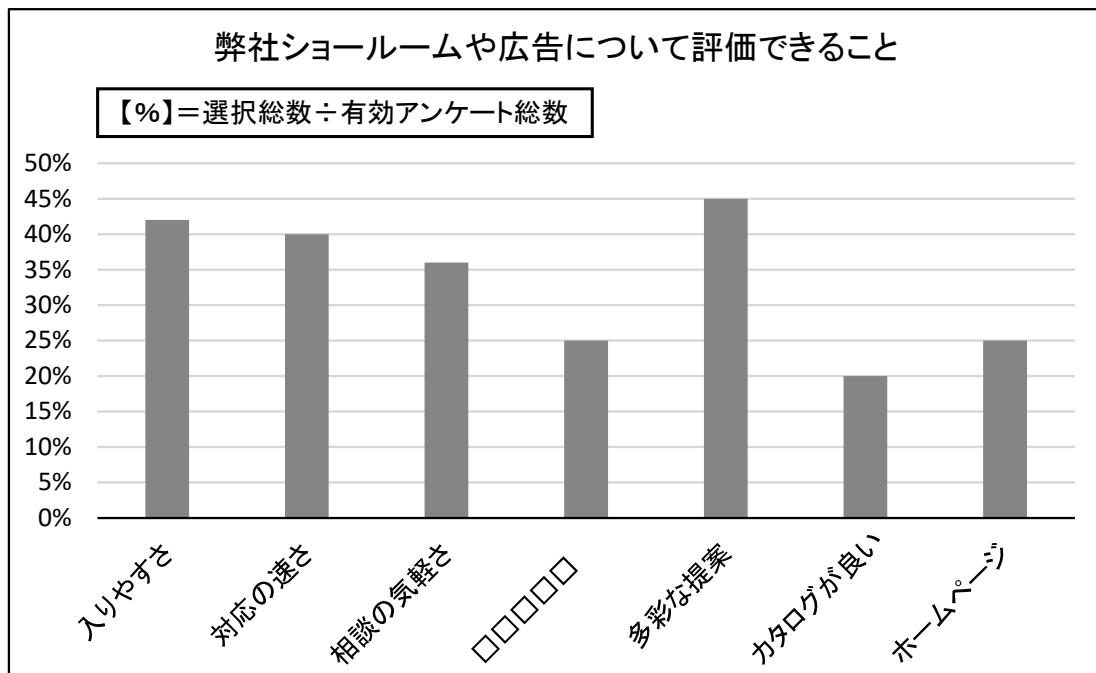
【選択肢】

	①	②	③
ア.	リフォーム予算、日数	品揃え	次の来店予定日
イ.	リフォーム時期、箇所	品揃え	弊社に期待すること
ウ.	リフォーム時期、箇所	店舗数	弊社に期待すること

その後、集客キャンペーンが終わり、松下はアンケートの結果を集計し、真田、永島と打ち合わせを行った。

真田「集客キャンペーンにたくさんのお客さまにご来店頂きました。早速ですが、松下さんにアンケートの結果をまとめてもらいました。県内の大手リフォーム業者との競争も気になりますが、私は当社の強みそのものが失われてきているのではないかと、ということも懸念しています。アンケートの結果から、ショールームの問題、課題が何かということ松下さんと永島さんの2人でよく検討し、今後どのようにショールームへ集客していけば良いか提案してください。」

松下「承知しました。2人で提案書を作成して報告いたします。」



※□□□□□は問(4)②の回答である。

(5) 松下と永島が真田にすべき提案として、最も適切なものを選択肢から選べ。

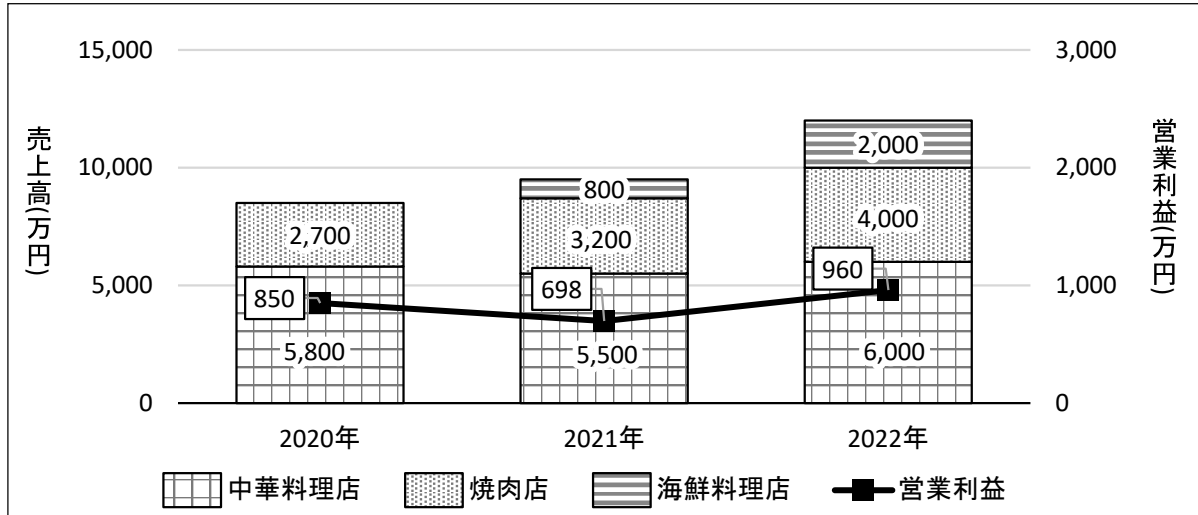
【選択肢】

- ア. 気軽な相談がしにくいのはショールームへの入りにくさも要因であり、集客キャンペーンにさらに費用をかけて今回より規模を大きくして行うように提案する。
- イ. 最も評価の高い「多彩な提案」はこれ以上の改善をする必要はないので、ショールームの展示品は高級商品を増やしてお客さまへ訴求していくことを提案する。
- ウ. 「対応の速さ」は当社の強みとされていたが、他の項目と比べても評価が特別に高いわけではなく、その要因を探り改善を図ることを提案する。
- エ. カタログはホームページよりも評価が低いので、今のカタログに掲載されているリフォーム提案例のページを削減してコスト削減することを提案する。

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. 次の<資料1>、<資料2>、<資料3>は、中華料理店、焼肉店、海鮮料理店を運営するA社の、売上高と営業利益の推移、店舗ごとの席数と年間来店客数の推移、2022年の店舗ごとの売上高に占める変動費、固定費、営業利益の割合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> 売上高と営業利益の推移

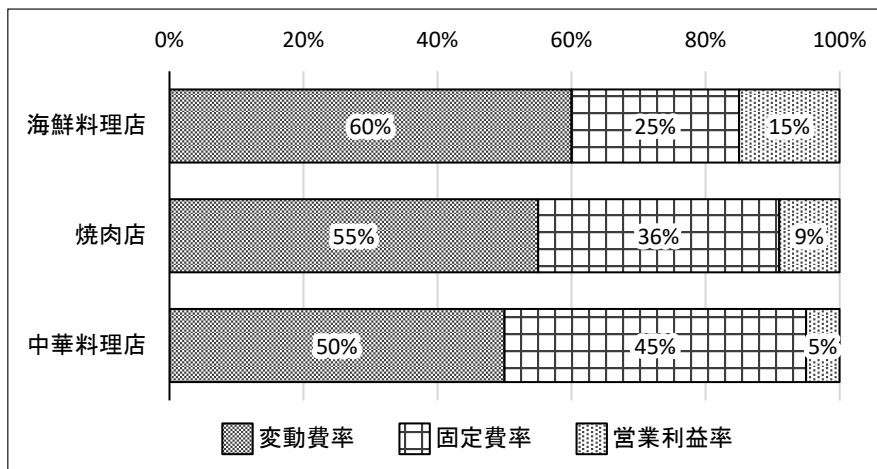


(注) 海鮮料理店は2021年から営業を開始した

<資料2> 店舗ごとの席数と年間来店客数の推移

	席数 (席)	2020年 (人)	2021年 (人)	2022年 (人)
海鮮料理店	16	0	4,000	8,000
焼肉店	50	15,000	17,000	20,000
中華料理店	64	29,000	34,000	40,000

<資料3> 2022年の店舗ごとの売上高に占める変動費、固定費、営業利益の割合



(注1)

変動費率 = 変動費 ÷ 売上高 × 100

(注2)

固定費率 = 固定費 ÷ 売上高 × 100

(注3)

営業利益率 = 営業利益 ÷ 売上高 × 100

(1) <資料1>から読み取れ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 3年間のうち、前年に比べて売上高が最も増加したのは、2021年から2022年の海鮮料理店である。
- ② A社の売上高において最も割合が高いのは中華料理店であり、割合は2021年に低下したが、2022年に増加している。
- ③ 2022年のA社の営業利益率は8%で、2020年から2ポイント減少している。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	正	誤
イ.	誤	誤	正
ウ.	正	誤	正

(2) <資料2>に関する記述について、適切なものを選択肢から選べ。

(注) 回転数 = 年間の来店客数 ÷ 席数

【選択肢】

- ア. 焼肉店の回転数は2年連続で増加し、2022年は400回である。
- イ. 3年間で来店客数が最も増加した期間は、中華料理店の2020年から2021年である。
- ウ. 2022年の海鮮料理店の回転数は、2021年から1.5倍に増加している。

(3) <資料1>、<資料2>から読み取れ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 中華料理店は、売上規模が最も大きいのが、2020年と2022年の来店客一人あたりの売上高を比較すると減少している。
- ② 焼肉店は、2020年と2022年を比較すると、売上高は増加しているが来店客一人あたりの売上高に変動はない。
- ③ 海鮮料理店は、2021年から2022年にかけて来店客一人あたりの売上高が600円増加している。
- ④ 2020年から2022年にかけて、すべての店舗で年間来店客数と年間売上高は毎年増加している。

【選択肢】

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

- (4) <資料1>、<資料3>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。

損益分岐点は、費用を変動費と固定費に分け、利益がプラスマイナスゼロになる売上高を算出する。売上高が6,000万円であった2022年の中華料理店の損益分岐点は□①□である。損益分岐点を上回った結果、中華料理店の2022年の営業利益は□②□となり、同年の海鮮料理店の営業利益と比較すると□③□になった。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	5,400万円	300万円	同額に
イ.	5,700万円	500万円	低く
ウ.	5,400万円	300万円	高く
エ.	5,700万円	360万円	同額に

- (5) <資料1>、<資料2>、<資料3>からA社の今後の利益増加への取り組みの記述として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 中華料理店は、2022年の売上高や席数は3店舗の中で最も多いが、営業利益が海鮮料理店や焼肉店と比べて同額か低いため、3店舗の中で最も割合が高い変動費の削減を検討する。
- イ. 焼肉店は、2022年の来店客数、営業利益率は3店舗の中で2番目に高いが、回転数は最も低いため、キャンペーンなどによる集客策の検討と共に、料理を提供する時間の短縮に取り組む。
- ウ. 海鮮料理店は、2022年をみると営業利益率が3店舗の中で最も高いが、来店客一人あたりの売上高が最も低いため、ドリンクやデザートメニューを見直して客単価のアップを検討する。

