

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 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 に入れるべき適切な語句を選択肢から選べ。

- (1) 航空券や宿泊料、スポーツ観戦チケットなどにおいて、需要や供給の状況に合わせて価格を変動させることにより、利益を最大化することを という。

【選択肢】

ア. シミュレーション イ. ダイナミック・プライシング ウ. パブリシティ

- (2) すべての人が安全で安心して生活していくために、障害物や段差をなくしたり、手すりをつけたりして、暮らしやすい社会環境をつくり出すことを という。

【選択肢】

ア. メンタルヘルス イ. L G B T ウ. バリアフリー

- (3) 個人消費、企業の設備投資、政府支出、貿易収支などから構成され、国内で生み出されたモノやサービスの付加価値の合計を という。

【選択肢】

ア. G D P イ. W T O ウ. E U

- (4) 気象庁が発表する防災情報のうち最大級の警戒を呼びかけるもので、重大な災害が発生する恐れが著しく高まっている場合に発表されるものを という。

【選択肢】

ア. 特別警報 イ. 気象災害 ウ. 注意報

- (5) 商品の仕入れや人件費の支払い、店舗や設備を維持していくための経費など、会社の運営に充てられる資金を という。

【選択肢】

ア. イノベーション イ. イニシャルコスト ウ. ランニングコスト

問題2. 次の各問に答えよ。

(1) 仕事の基本となる意識について、適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 時間意識とは、時間の無駄をなくすように意識することであり、スケジュールを仕事で埋めて余裕時間を省こうとすることである。
- イ. 顧客意識とは、お客さまが求めるものは何かを意識することであり、自社の都合や売りたい商品などを優先しないようにすることである。
- ウ. コスト意識とは、すべての活動に費用がかかることを意識することであり、設備費や人件費などが生み出す価値の大小にかかわらずコストを削減することである。

(2) 社会人の身だしな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. 他者と接するとき、自分の身だしなみが会社全体の印象にもつながるため、清潔で不快感を与えないことを意識するとよい。
- b. 会社で服装に関する決まりがない場合は、自分のことを知ってもらうために、働きやすさや機能性よりも個性的で目立つ身だしなみを優先するとよい。
- c. テレワーク中の服装が会社で定められていない場合でも、いつオンライン会議があってもあわてないような身だしなみを心がけるとよい。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	誤	正
イ.	誤	正	正
ウ.	正	誤	誤

(3) 指示の受け方に関する記述として、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 上司から指示を受けるさい、自分の作業の区切りが悪かったためその作業を続けながら指示を受けた。
- イ. いつ、何を、どのように、などの5W2Hを含めて要点をメモしながら指示を受けた後に疑問点を質問した。
- ウ. 複数の業務の指示を受けたため、以前に経験がある取り組みやすい業務から順番に進めることにした。

(4) 敬語の使い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. 上司に対して、「資料を拝見しましたか」と質問する。
- b. 職場の先輩に対して、「お客さまが応接室にいらっしゃいます」と伝える。
- c. 来社したお客さまに対して、「会議室へご案内いたします」と言う。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	誤	誤	正
イ.	正	正	誤
ウ.	誤	正	正

(5) お客さまとの面談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. お客さまと初めて面談する場合、お互いの理解や親密度を高めるために世間話を長くして、時間があれば本題に入る。
- イ. 新任の上司とお客さまを訪問する場合、最初にお客さまを上司に紹介し、次に上司をお客さまに紹介する。
- ウ. 面談を終えたら、決定事項を上司や関係部署に報告し、返事を保留にしてきた案件があれば上司と相談してすみやかにお客さまに回答する。

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) インバウンド消費

【選択肢】

- ア. 定額料金を支払うことで、動画配信サービスや自動車などを利用する権利を購入できるサービスのことで、月額単位で利用料が決まっているものが多い。
- イ. ユネスコによって登録される世界的に重要な自然や文化遺産のことで、日本でも姫路城や屋久島などが登録されている。
- ウ. 訪日外国人観光客の日本国内での消費活動のことで、近年は増加傾向にあったが、新型コロナウイルスの影響を受け、2020年～2022年は大幅に減少した。

(2) 電子決済

【選択肢】

- ア. クレジットカードやデビットカード、スマートフォンに現金をチャージして使う電子マネーなど、現金の代わりに電子データでやり取りをする決済方法のこと。
- イ. インターネット上に流通し、通貨に似た機能を持ち、両替することなくどの国や地域からもモノやサービスの購入に使用できる決済手段のこと。
- ウ. ネット販売やWebセミナー、ロボットによる接客や無人店舗など、顧客と対面することなく商品やサービスを提供すること。

(3) エッセンシャルワーカー

【選択肢】

- ア. 近年増加しているパート、アルバイト、契約社員や派遣社員のことで、雇用制度の弊害や限界も指摘されている。
- イ. 顧客や取引先からの悪質なクレームや不当な要求のことで、従業員の離職防止のため、企業にも対策が求められている。
- ウ. 社会インフラの維持に従事する人々の総称で、医療や社会福祉、生活必需品の生産や配送、電気やガスの供給などにたずさわりの、社会生活に不可欠な存在である。

(4) ジャストインタイム (JIT) 生産システム

【選択肢】

- ア. 自社に不足する技術の積極的活用やコストを削減するために、情報システムや総務、人事などの社内の業務の一部を外部に委託すること。
- イ. 日本の自動車メーカーが始めて全世界に広がった、必要なものを、必要なときに、必要な量だけ供給する生産管理手法のこと。
- ウ. 知的な作業をコンピュータが代行することで、音声認識や画像認識、自動運転などさまざまな分野に応用されているシステムのこと。

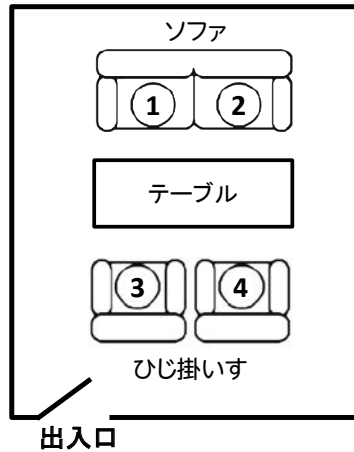
(5) 地産地消

【選択肢】

- ア. 地域で生産されたものの消費をその地域で進めることで、消費者には親近感や安心感がある買い物ができ、生産者には少量の産品や規格外品も販売につなげられるなどのメリットがある。
- イ. 特定のニーズは存在するが規模が大きくない市場のことで、一般的に大手企業の参入が少ないため、中小企業に比較的チャンスがある。
- ウ. 市場において特定の商品やサービスが占める割合のことで、市場全体の供給量と対象とする商品やサービスの供給量から算出される。

問題4. 次の各問に答えよ。

- (1) 下図のような応接室で、お客さまと上司と自分の3名で打ち合わせを行う場合、お客さまにすすめる席と上司の席、自分の席として、適切なものを選択肢から選べ。



【選択肢】

- ア. お客さま = ①、上司 = ③、自分 = ④
 イ. お客さま = ②、上司 = ④、自分 = ③
 ウ. お客さま = ②、上司 = ①、自分 = ③
- (2) 社外文書の種類と使い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. 見積書は、製品やサービスの金額を提示するための文書で、金額のほかに納期や支払い条件、有効期限も記載するとよい。
 b. 案内状は、お客さまや関係者を展示会やセミナーへ招待するための文書で、来場時の驚きを大きくするために対象商品や講義内容は伏せるとよい。
 c. 通知状は、社内での決定事項を広く社外に周知する文書で、年末年始などの長期休暇や店内改装による休業などを周知する場合に利用するとよい。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	誤	正
イ.	誤	誤	正
ウ.	正	正	誤

- (3) 営業担当が上司あてに作成した出張報告のメールの空欄 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。

To 佐藤正雄

Subject 出張報告 ()

営業1課課長 佐藤様

新商品Zの紹介のためにA社を訪問したので報告致します。

訪問先：A株式会社 購買部 部長高橋様、平野様
 訪問日：2023年8月7日（月） 13：00～13：30
 同行者：なし
 目的：新商品Zの紹介のため
 議事：先方は新商品Zに大きな興味を示してくれました。近日中に先方の望む購入条件を連絡していただき、ご要望への対応が可能かを回答することになりました。
 また、商品Yにも興味を持たれ、Yのカタログの送付依頼がありました。
 今後の対応：
 ①Yのカタログを平野様あてに3部郵送する。担当：森田
 ②A社からのご要望への対応が可能かを課内で協議する。担当：森田

営業部 森田

【選択肢】

	a	b	c
ア.	営業部 森田	いつもお世話になっております。	今後ともよろしく お願い申し上げます。
イ.	8月7日の件	拝啓	敬具
ウ.	新商品Z紹介のための A社訪問	お疲れさまです。	以上

(4) 電話の取り次ぎ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. お客さまと面談中の先輩あてに別のお客さまから電話がかかってきたため、「先輩、電話です」と取り次いだ。
- イ. 外出中の課長あてにお客さまから電話があり、帰社予定時間を聞かれたので、帰社予定時間の他に気をつけて外出先とその目的も伝えた。
- ウ. 名指しされた人が不在だったため、伝言メモを作成してその人の机に置き、戻ったさいに「A社の佐藤さまから、お電話がありましたのでメモを置いておきました」と伝えた。

(5) インターネットでの情報収集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. 個人のSNSやブログの情報は、個人が実際に行ったり、使ったりした感想などが記載されているため信頼性が高いといえる。
- b. インターネット上の情報にも著作権や肖像権があるため、文章や写真をそのまま使用するとこれらの権利を侵害するおそれがある。
- c. ホームページ上の情報は管理者により常に最新の情報が掲載されているため、情報の信頼性や新しさは気にする必要がない。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	正	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 2022.9.3)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) 新型コロナウイルス禍における働き方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. 2022年7月の調査では、働く人全体のテレワーク実施率は27.9%である。
- イ. 従業員1,000人超の企業のテレワーク実施率は、1年前からは低下したものの働く人全体と比較すると11.7ポイント高い。
- ウ. コロナ禍の行動制限が解除された後、従業員は出社に意義を感じている。

(2) 富士通がペット同伴出勤を認める動きとなった理由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. 働く人がコロナ禍により在宅勤務が増えて、ペットと過ごす時間を重視するようになった。
- b. ペットにかけている費用が増え続けているため、会社がエサや食器なども用意したスペースを設置し、ペットを飼っている社員の負担を減らすことを意図した。
- c. 犬関連用品や犬も入店可能なカフェを手がける企業から、ペット同伴勤務の提案があった。
- d. ペットを飼っていない社員がペットを飼うことによりペット用品販売額が増えるため、ペットを飼っている社員に販売促進の協力をしてもらった。

【選択肢】

	a	b	c	d
ア.	正	正	正	誤
イ.	正	誤	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います。

(3) ペットにかかる費用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. 2021年のペット・クリニック指数は、2015年の約30%増である。
- b. ペット・ペット用品の販売額は、2020年からのコロナ禍以降増加し、3000億円を超えた。
- c. ペット・クリニック指数は、2020年からのコロナ禍以降も上昇し続けている。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	誤	誤
イ.	正	誤	正
ウ.	誤	正	誤

(4) ペット同伴勤務の企業の取り組みに関する記述について、下記の空欄 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。

は犬同伴で勤務できるように、社内の扉を二重にして逃走を防止したペトルームを設けた。 は事情がある場合、事前申請の上でペット同伴の出勤を認めて、さらにペットを病院に連れて行くさいの を可能にしている。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	ネスレ日本	エウレカ	リモートワーク
イ.	エウレカ	ネスレ日本	休暇取得
ウ.	ネスレ日本	エウレカ	休暇取得

(5) ペット同伴勤務の今後の課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. ペットをオフィスに受け入れるにはペット専用スペースの設置など設備導入のハードルが高いため、導入費用を抑えるために犬が嫌いな社員と出勤日をずらすなどの工夫が必要である。
- イ. コロナ禍の行動制限が解除された後、社内コミュニケーションの改善やペットとふれあう機会を設けるなど、企業は入社による付加価値を提供する必要がある。
- ウ. ペットも大事な家族であるという意識が高まり、すべての社員がペット同伴を受け入れるように教育を行い、オフィス内の犬の動線の制限を減らす必要がある。

問題6. 次のケースを読んで各問に答えよ。

齊藤有紗は、T県内に本社と3つの営業所を持ち、地域に密着した営業活動を通じて地域の団体や個人向けにツアー旅行などの販売を行う「グッドトラベル」に入社して8ヵ月の社員である。現在はS営業所に勤務し、所長の後藤雄太の下で、先輩社員の川村啓介の指導を受けながら、主に来店された個人のお客さまに対して、宿泊施設や交通機関の予約などの対応、また最近ではツアーの企画なども一緒に行うようになった。

12月4日の月曜日に、齊藤は営業所の定例ミーティングに参加した。

後藤「齊藤さんも窓口対応に慣れてきましたね。これからは川村さんが企業や学校など、団体のお客さま向けの営業を行うさいにもできる限り同行して、提案する力を磨いてください。」

川村「齊藤さん、私が担当する団体のお客さまとの打ち合わせと齊藤さんの窓口対応当番と重なったときは、他の人に当番を交代してもらえないか、調整してみてください。」

齊藤「分かりました。」

後藤「それと先日打ち合わせを行ったバスツアーの企画書はまとめてくれましたか。今日の夕方までには内容を確認したいので、14時までには提出するようお願いしていましたね。よろしくをお願いします。」

齊藤は日々の窓口対応に追われ、企画書をまとめていなかった。

10時に齊藤が川村とともに窓口対応を始めると、齊藤が担当しているお客さまの佐野さまから問い合わせの電話が入った

佐野さま「朝刊の折り込みチラシにある『宮崎の名所巡り1泊2日の旅』に申し込みをしたいのですが。」

齊藤「ありがとうございます。それでは予約状況を確認しますので少々お待ちください。」

齊藤が予約管理システムで申し込み状況を確認すると、そのツアーはすでに予約でいっぱい、申し込みは締め切られていた。

齊藤「佐野さま、お待たせいたしました。あいにくこのツアーはすべて予約で埋まっています。 」

- (1) 齊藤が佐野さまに回答すべき に入る発言として、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. このツアーのどのようなところにご興味をお持ちになりましたか。ご希望に合うツアーが他にないか、お調べいたします。
- イ. もう一度チラシをご覧になって、他にもご希望のツアーがないかご検討の上、あらためてお電話いただけますか。
- ウ. 同額のツアー料金であれば、同じ九州の福岡に1泊するツアーもあります。こちらを申し込まれるのがよいと思います。

すると、佐野さまはお店で直接齊藤と相談をしたいので13時頃に伺いたいとのことで電話が切られた。齊藤は今日の13時は企画書の作成を予定していたため、どのように予定を調整しようか悩んでしまった。

(2)この状況で齊藤はどのように対応したらよいか、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 佐野さまに、今日の13時は企画書を作成する必要があるため対応できないことを説明し、14時以降の来店をお願いする。
- イ. 本日休暇中の同僚に連絡を入れ、事情を説明して13時から出勤が可能か相談し、可能であれば所長の後藤に報告して了解を得る。
- ウ. 13時から佐野さまが来店すること、企画書の作成が進んでいないことを後藤に報告して指示を仰ぐ。

佐野さまへの対応を終えた後、齊藤は後藤から指示を受けていた冬のバスツアーの企画書の作成に取りかかった。企画を練るにあたって、S営業所のお客さまに事前アンケートを実施しており、その結果として、地元の名所をバスで巡りながら、贅沢な冬の味覚をランチで手軽に味わいたいという声が多いということが分かっていた。

後藤所長	令和5年12月4日
	担当：齊藤 有紗
<u>冬の味覚満喫&名所バス巡りツアー</u>	
表題の件、下記のとおり企画しましたのでご承認お願いいたします。	
記	
1. 企画内容	
(1) a	T県の名所と贅沢な冬の味覚を気軽に楽しんでいただくツアー
(2) b	友人同士やご夫婦で参加するシニア層
(3) c	地域のお客さまのご希望に的確に応えたツアーをリーズナブルな価格で開催することで、S営業所の継続的な利用者を増やしていくこと
2. 催行日	令和6年2月25日（日）
3. ツアー料金	11,000円／人（税込み）
4. 準備と役割分担	
(1) 料亭の手配	齊藤
(2) バスの手配	齊藤
(3) チラシ準備	川村
	以上

図1 齊藤が作成したバスツアーの企画書

(3)「斉藤が作成したバスツアーの企画書」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.	ねらい	ターゲット	テーマ
イ.	テーマ	ターゲット	ねらい
ウ.	ターゲット	テーマ	ねらい

企画書の作成が一段落すると、川村が担当している赤井産業の総務部の飯野さまから電話が入った。川村は別のお客さまとの商談のため、外出中であった。

飯野さま「来年3月に社内旅行を開催しようと思っています。詳しくご相談したいのですが、川村さんはいらっしゃいますか。」

斉藤「あいにく川村は外出しております。16時半頃に戻る予定ですので、よろしければ折り返しお電話を差し上げますが。」

飯野さま「私もこれから外出してしまうので折り返しのお電話は結構です。ただ、早めに打ち合わせをしたいので、明日15時以降か、明後日の10時から11時、または、同じ日の13時から15時の間でそちらに伺って相談したいのですが、川村さんのご予定はわかりますか。」

斉藤がパソコンで川村と自分のスケジュールを確認したところ、次のような予定となっていた。

>>川村啓介				>>斉藤有紗			
	12月4日 月曜日	12月5日 火曜日	12月6日 水曜日		12月4日 月曜日	12月5日 火曜日	12月6日 水曜日
9:00	定例ミーティング			9:00	定例ミーティング		
10:00	窓口対応当番	窓口対応当番	営業会議	10:00	窓口対応当番	窓口対応当番	
11:00				11:00			
12:00				12:00			
13:00	後藤店長と打ち合わせ	来客	広告代理店との打ち合わせ	13:00	企画書作成	来客	窓口対応当番
14:00	外出(顧客営業) 16時半帰社	営業会議資料作成		14:00			
15:00		外出(顧客営業) 直帰		15:00	窓口対応当番	外出(顧客営業) 川村さんに同行	
16:00			来客	16:00			来客
17:00				17:00			

図2 川村と斉藤のスケジュール

(4) 飯野さまへの斉藤の対応として、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. 飯野さまが指定した時間帯に川村と自分の両方が空いている時間がないので、この場ではお答えできません、と丁寧に回答して電話を切る。
- イ. 6日の14時であれば川村が対応できるので、川村に確認後に回答する旨を伝え、自分がその時間の窓口対応当番を誰かに代わってもらうため、電話対応が終わってから調整する。
- ウ. 社内の会議よりお客さま対応が優先なので、川村は6日の10時から11時であれば対応可能であるとその場で回答し、川村が帰社したらその旨をすみやかに報告する。

飯野さまへの対応を終えた斉藤は、業務日報を書きながら、今日一日の自分の仕事の進め方に課題はないかを振り返った。

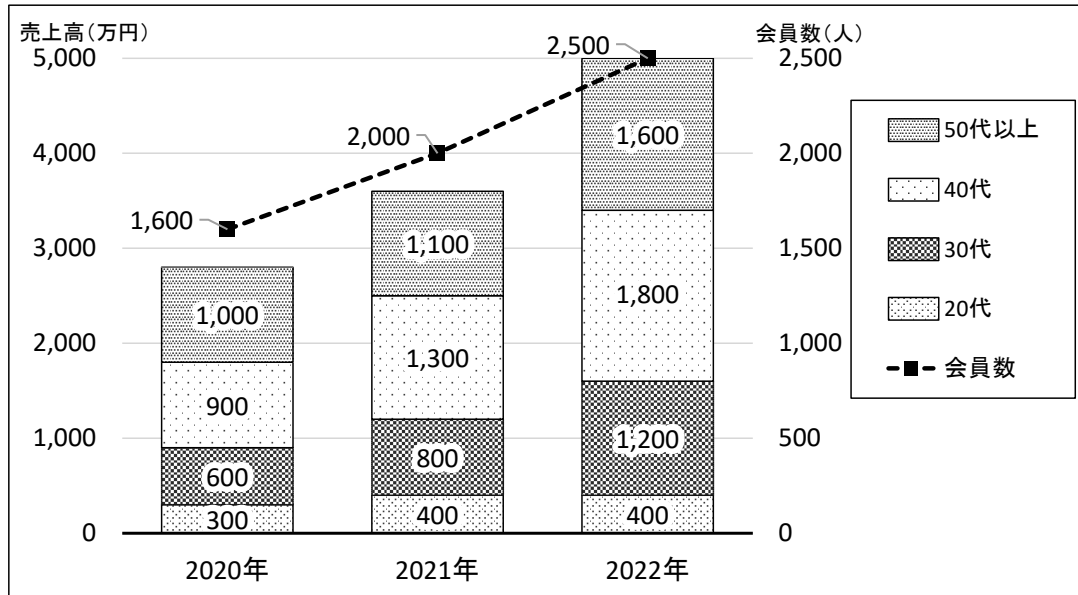
(5) 斉藤の一日の行動を振り返り、今後改善すべき点について、もっとも適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

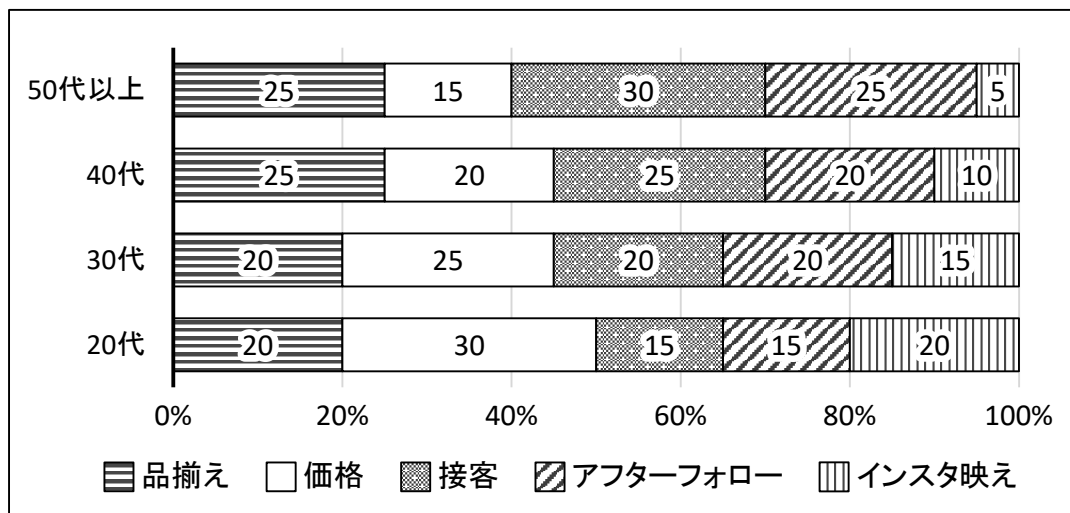
- ア. 企画書の作成を依頼されたときは、締め切りに間に合うよう余裕をもった計画を立てて業務を進め、進捗に遅れが出そうな場合は早めに後藤や川村に相談する。
- イ. 自分の成長にはお客さまと話す経験が欠かせないので、川村あての電話に対しても、自分が代わりに担当すると伝えてすぐに商談を始める。
- ウ. お客さま対応をするときは常にお客さまの都合を最優先するため、締め切りのある内部の仕事を依頼されたときは、期限が迫ってから迅速に対応することを心がける。

問題7. C社はアプリ会員を増やすことで売上拡大を図っているインテリア雑貨店で、毎年アプリ会員にアンケート調査を行っている。<資料1>は「アプリ会員の年代別売上高と会員数の推移」、<資料2>は「『購入時にもっとも気にしていること』のアプリ会員アンケート結果（2022年実施）」である。これらの資料を見て各問に答えよ。

<資料1>アプリ会員の年代別売上高と会員数の推移



<資料2>「購入時にもっとも気にしていること」のアプリ会員アンケート結果
※ 2022年に実施し、アンケートは全会員が回答した。



年代別の会員数（2022年）

単位：人

	20代	30代	40代	50代以上
会員数	300	600	900	700

(1) <資料1>から、年代別の売上高と会員数の傾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。

- a. 2022年の売上高は、20代が全体の1割以上を占めている。
- b. 2020年と2022年を比較すると、30代と40代の売上高の伸び率は同じである。
- c. 2021年から2022年の会員の増加人数は、その前年と比較して減少している。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	誤	正	誤
イ.	正	誤	誤
ウ.	誤	正	正

(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。

2021年の会員の売上高は2020年と比べ、すべての年代の合計で□ a □増加している。また、2022年の会員一人あたりの購入金額は□ b □であり、2020年と比べると□ c □している。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	1,000万円	20,000円	増加
イ.	800万円	20,000円	増加
ウ.	800万円	18,000円	減少

(3) <資料2>から読み取れる、「購入時にもっとも気にしていること」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. 30代がもっとも気にしていることは「価格」で、「インスタ映え」を気にしている会員の2倍である。
- イ. 年代が低くなるに従って、「インスタ映え」を気にする傾向にあり、20代で「インスタ映え」を気にしていると回答した会員は60人である。
- ウ. 50代以上で「品揃え」を気にしていると回答した割合と、40代で「アフターフォロー」を気にしていると回答した割合は同じである。

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。

- (4) <資料1>、<資料2>から読み取れる年代別の売上高・会員数と購入時にもっとも気にしていること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。

2022年の会員一人あたりの購入金額を年代別にみると、40代と50代以上では40代の方が多い。また、2022年の年代別の売上高の順位と「接客」を気にしている年代別の割合の順位は同じであり、20代と30代を合わせた会員数の割合は、全体の会員数の3割以上を占めている。

【選択肢】

- ア. 40代が多い
- イ. 同じ
- ウ. 3割以上

- (5) <資料1>、<資料2>から、会員数や売上高の増加に効果的と考えられる年代別の販売促進策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. 2022年の年代別の売上高がもっとも多い40代には、品揃えをPRして来店を促し、丁寧な接客をすることで売上高の増加を図る。
- b. 2022年の会員一人あたりの購入金額がもっとも多い30代には、友人を紹介した会員にアプリで割引クーポンを配布することで売上高の増加を図る。
- c. 過去3年間の年代別の売上高がもっとも少なかった20代には、若者に人気でインスタ映えする商品のバーゲンセールを企画して、来店を促すことで会員数の増加を図る。

【選択肢】

	a	b	c
ア.	正	正	誤
イ.	誤	誤	正
ウ.	正	誤	正

<メモ欄>

