

文部科学省後援 令和5年度後期

ビジネス能力検定 ジョブパス

<実施 令和5年12月3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6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) IT大手企業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。

インターネットを軸にしてサービス提供者と顧客を結ぶプラットフォームビジネスなどを行うアメリカの大手IT企業4社のことを指して、□①□と呼ぶ。これらの企業は、デジタル化が進む現代において、利便性の高いサービスを提供し□②□を進める一方で、市場の□③□に対する批判も高まっている。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	G A F A	グローバル化	寡占
イ.	G A F A	ガラパゴス化	開放
ウ.	I A E A	ガラパゴス化	寡占
エ.	I A E A	グローバル化	開放

- (2) 同一労働同一賃金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. 企業があらかじめ提示した職務内容に基づいて必要な人材を採用する制度であり、専門性の高い人材を迅速に確保できるメリットがある。
- イ. 職場におけるハラスメントを防止するために、事業主の社内方針の明確化と周知徹底や、相談窓口などの体制整備、発生時の迅速な対応を義務付けている。
- ウ. 同一企業・団体の正規雇用労働者と非正規雇用労働者の間の不合理な待遇差の解消に取り組むことで、労働者がどのような雇用形態でも納得感のある処遇を得られることを目指している。

- (3) 景気動向指数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。

景気の転換局面をとらえるための指標でK P Iとも呼ばれ、内閣府により毎月発表されている。先行指数、一致指数、遅行指数の3つの指標から景気の動向を示している。指標の基準を50%として、指標の数値が小さくなる時は景気が拡大傾向にあると判断される。

【選択肢】

- ア. K P I
- イ. 内閣府
- ウ. 数値が小さくなる

(4) ARとVR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。

専用ゴーグルなどを用いて現実と異なる世界を楽しむことができるAR（拡張現実）や、目の前のリアルな現実^に情報を加えるVR（仮想現実）は、シミュレーションをする技術として発展しているが、現在は、IT産業のみで活用が進んでいる。

【選択肢】

- ア. AR（拡張現実）
- イ. VR（仮想現実）
- ウ. シミュレーション
- エ. IT産業のみ

(5) 国際収支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 国際収支のうち、商品の貿易やサービスの提供、国外からの労働による出稼ぎなどから算出される収支を、金融収支という。
- ② 近年、外国人のインバウンド需要が回復途上であるが、訪日外国人の消費は国際収支に影響を与える。
- ③ 貿易における輸入額が輸出額を上回ると、国際収支にマイナスの影響を与える。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	正	正
イ.	正	誤	正
ウ.	正	正	誤

問題 2. 次の各問に答えよ。

(1) キャリアマネジメン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 どのような仕事においても、自分の責任を意識して、職務権限の範囲を超えても最後まで自分でやりきるという意識が重要である。
- ② 変化の激しい現代では、能動的な姿勢を持って、自分自身で将来に向けたキャリアの形成と成長を図ることが必要である。
- ③ 対人スキルにおいては、相手の関心事や要望を読み取ることも重要だが、自分の考え方や希望を最も重視して伝えるべきである。
- ④ 自らの得意分野を生かしてスペシャリストになると同時に、周囲の人と協力して仕事の成果を出せるジェネラリストになることも求められている。

【選択肢】

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

(2) 組織の種類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。

会社が持つ製品ごとの販売に適した機能別組織、事業部間や部署間のコミュニケーションの促進に適した事業部制組織、目標に適した人材を一定の期間に区切って集めるプロジェクト組織がある。

【選択肢】

- ア. 製品ごとの販売
- イ. コミュニケーションの促進
- ウ. プロジェクト組織

(3) コンピュータ・システムを販売する営業担当者が、お客さまの立場に立った取り組みを進める順番として、適切なものを選択肢から選べ。

- ① お客さまの反対意見や疑問点に対して適切な回答をして、お客さまとの信頼関係を築いてゆく。
- ② 自社のノウハウと組み合わせ、お客さまに最適と考えられるプランを作成する。
- ③ 解決策やその効果をわかりやすくまとめ、お客さまに伝える。
- ④ アクティブリスニングを心がけ、お客さまのニーズを聞くと共に、お客さまの業務を理解し、お客さま自身も気がついていないニーズや課題にも注意を配る。

【選択肢】

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

(4) クレームを防ぐ方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 従業員の経験や知識にあわせて、自社が目標とするサービスのレベルを複数設定することにより、サービスが向上しクレームを防ぐことができる。
- ② 予期せぬ販売後のクレームを減らすために、販売前の説明はしすぎず、お客さまの質問に答えるだけにとどめた方がよい。
- ③ 表面に現れるクレームよりも隠れたクレームの方が多いと考えられており、日ごろからお客さまの声に耳を傾け、常に改善を心がける。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	誤	誤
イ.	正	正	誤
ウ.	誤	誤	正

(5) リーダーの役割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. メンバーが努力すれば達成可能な一段高い目標を設定し、チーム全員の力を成果につなげるため、メンバーが同じ方向を向いて行動するための基準をつくる。
- イ. 目標と基準を設定した後は、メンバーが仕事に集中して力を発揮できるようにするため、細かい指示や進捗の共有は行わない。
- ウ. 仕事を成し遂げたときはリーダーシップが優れていたと考えられるが、達成できなかった時にはメンバーに問題があるため、メンバー一人ひとりに反省を促す。

問題3. 次のビジネス活動に関する問に答えよ。

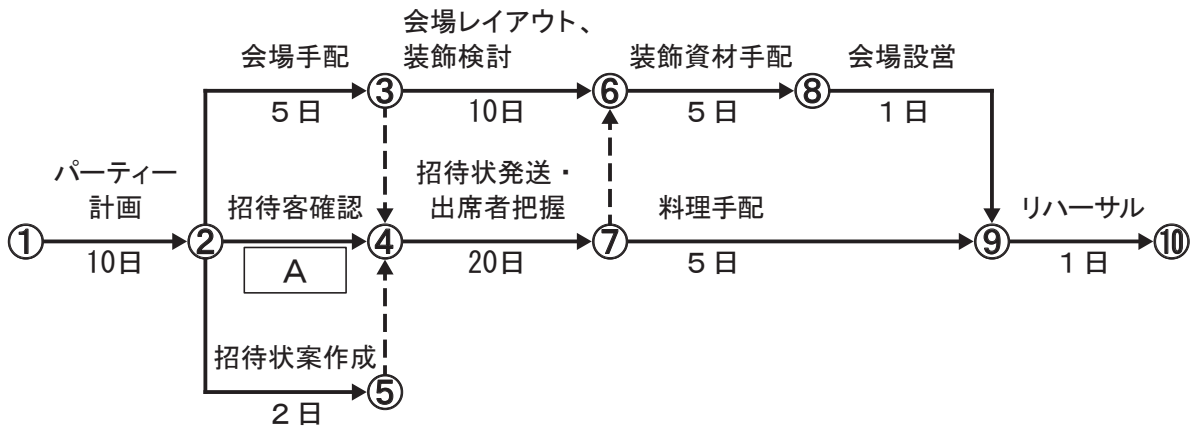
(1) 情報の共有化に関する記述の正誤の組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。

- ① 開発中の新製品の情報は社内秘だったが、できるだけ多くの社員の意見を開発に生かすために全社員と共有した。
- ② 自身の営業日誌のファイルをサーバーに格納して営業部内で共有するため、ファイル作成者以外が誤ってファイルを削除・変更できないように設定した。
- ③ 打ち合わせの日程調整をしやすくするために、社内プロジェクトチームメンバー全員のスケジュールを共有した。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	正	正
イ.	正	誤	正
ウ.	正	正	誤

(2) ある機械装置メーカーが顧客である代理店と取引先を招いて、創立10周年記念パーティーを計画している。次のPERT図の A の中に入れるべき日数の最大値として、適切なものを選択肢から選べ。ただし、着手(①)から完了(⑩)までの最小所要日数は45日とする。



【選択肢】

- ア. 7日
- イ. 8日
- ウ. 9日

(3) 次の企画書の の中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。

管理部 部長 鈴木 健志 様	令和5年12月4日 人事課 境 武明																
令和6年度入社式企画書																	
令和6年度入社式を下記のとおり実施したく、ご承認ください。																	
記																	
開催日時	令和6年4月3日(水) 9:00~13:00																
会場	本社4階大会議室																
①	新入社員： 10名（本社および各営業所配属） 幹部： 社長、営業本部長、管理部長 各営業所長： 15名（リモート会議システムで参加） 運営スタッフ： 管理部員2名、営業本部長1名																
式次第	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">内容</th> <th style="width: 30%;">時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1部 式典</td> <td style="text-align: center;">9:00~10:00</td> </tr> <tr> <td> 幹部挨拶 20分</td> <td></td> </tr> <tr> <td> 新入社員自己紹介 10分</td> <td></td> </tr> <tr> <td> 各営業所員からのウェルカムメッセージ（リモート会議システム） 20分</td> <td></td> </tr> <tr> <td> 会社方針説明動画上映 10分</td> <td></td> </tr> <tr> <td>第2部 入社手続き</td> <td style="text-align: center;">10:00~12:00</td> </tr> <tr> <td>第3部 昼食会</td> <td style="text-align: center;">12:00~13:00</td> </tr> </tbody> </table>	内容	時間	第1部 式典	9:00~10:00	幹部挨拶 20分		新入社員自己紹介 10分		各営業所員からのウェルカムメッセージ（リモート会議システム） 20分		会社方針説明動画上映 10分		第2部 入社手続き	10:00~12:00	第3部 昼食会	12:00~13:00
内容	時間																
第1部 式典	9:00~10:00																
幹部挨拶 20分																	
新入社員自己紹介 10分																	
各営業所員からのウェルカムメッセージ（リモート会議システム） 20分																	
会社方針説明動画上映 10分																	
第2部 入社手続き	10:00~12:00																
第3部 昼食会	12:00~13:00																
費用	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; text-align: center; width: 40%;">②</td> <td style="text-align: right;">20万円</td> </tr> <tr> <td>昼食会弁当・飲み物</td> <td style="text-align: right;">4万円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">計</td> <td style="text-align: right;">24万円</td> </tr> </table>	②	20万円	昼食会弁当・飲み物	4万円	計	24万円										
②	20万円																
昼食会弁当・飲み物	4万円																
計	24万円																
添付資料	③																
以上																	

【選択肢】

	①	②	③
ア.	担当者	会場費	幹部名簿、費用明細
イ.	出席者	新入社員旅費交通費	新入社員名簿、見積書
ウ.	出席者	運営スタッフ人件費	新入社員名簿、請求書

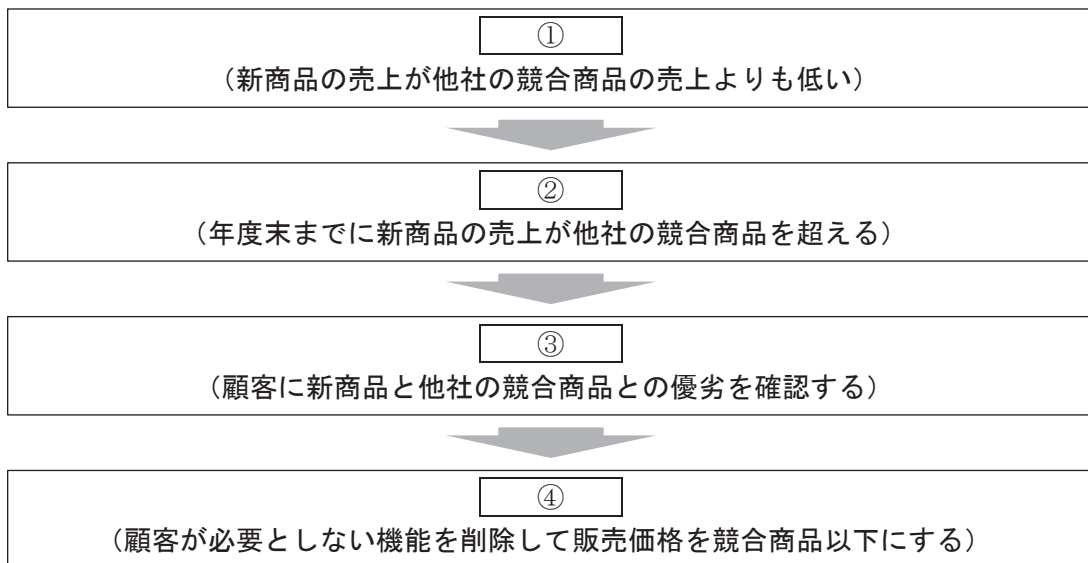
(4) ある喫茶店で調査した1日の時間帯ごとの売上高の変化について、調査内容とその結果をまとめたグラフの種類に関する組み合わせとして、適切なものを選択肢から選べ。
 ※ 時間帯は、朝7時の開店から夜9時の閉店までを2時間ごとに7つに区分した。

- ① 時間帯ごとの客単価（売上高÷客数）の推移の調査
- ② 時間帯ごとの客層別（社会人、高齢者、主婦、学生）の客数の推移の調査
- ③ 時間帯ごとの注文（ドリンク、スイーツ、フード、アルコール）の構成比の推移の調査

【選択肢】

	①	②	③
ア.	折れ線グラフ	棒グラフ	帯グラフ
イ.	折れ線グラフ	棒グラフ	円グラフ
ウ.	棒グラフ	帯グラフ	レーダーチャート
エ.	棒グラフ	帯グラフ	円グラフ

(5) 問題解決に関する取り組みについて、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。



【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	問題認識	目標設定	原因分析	対策立案・実施
イ.	問題認識	原因分析	目標設定	対策立案・実施
ウ.	原因分析	問題認識	対策立案・実施	目標設定
エ.	目標設定	原因分析	対策立案・実施	問題認識

問題 4. 次の各事項に関する設問に答えよ。

(1) ある弁当店が新商品の価格設定について複数の案を検討した。各案の考え方とその設定方式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 弁当 1 個あたりの製造原価を考慮しつつ、競合店の弁当の価格と使用されている具材の内容などを参考に、価格を決めた。
- ② 他店の競合する弁当の価格を調査したところ 500 円台の商品が多かったが、当店の新商品は 500 円台では利益が出ないので 600 円とした。
- ③ 500 円台で販売していた弁当を、お客さまにお得感をアピールするために、ワンコインでおつりがくる税込み 499 円とした。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	コスト積み上げ 価格設定	心理的価格設定	競争重視価格設定
イ.	コスト積み上げ 価格設定	競争重視価格設定	心理的価格設定
ウ.	競争重視価格設定	コスト積み上げ 価格設定	心理的価格設定

(2) 貸借対照表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. 売掛金は信用取引で販売した代金を受け取る前の債権で、流動資産である。
- イ. 銀行からの借入金返済期日までの期間によらず固定負債である。
- ウ. 製造・販売する製品の原材料のうち一定の金額を超えるものは固定資産である。

(3) 労働基準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 労働時間や給与などの労働条件は、労働者と会社が対等な立場で決定される。
- ② 始業・終業時間や休憩時間など個別の雇用契約の内容が就業規則の基準に達しない場合は、雇用契約の内容が優先される。
- ③ 原則として 1 日 8 時間を超えて勤務する場合は、一定の割増賃金が支払われる。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	正	誤
イ.	正	誤	正
ウ.	誤	誤	正

(4) 勤務条件と休暇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 1週間や3ヵ月といった一定期間の総労働時間を定め、始業・終業時刻を労働者本人の自由に任せる制度を裁量労働制という。
- ② 労働時間を、実際に働いた時間ではなく、あらかじめ定めた一定時間とみなす制度のことをフレックスタイム制という。
- ③ 社員に勤続期間に応じた日数の有給休暇を与え、そのうち所定の日数以上の有給休暇を取得させることは、会社の義務である。
- ④ 会社が与える休暇には、育児休業、介護休業など法律で定められた法定休暇の他に、冠婚葬祭のための慶弔休暇など会社が独自に認めた休暇がある。

【選択肢】

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

(5) 次の給与明細から抜粋した部分の 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。

※ ④については、計算式を選べ。

支給	基本給	役職手当	通勤手当		
	180,000	0	20,000		
	残業手当	休日手当			支給合計
	9,750	0			A
控除	健康保険	<input type="text"/> ①	雇用保険	<input type="text"/> ②	
	9,480	16,412	1,259	27,151	
	課税対象額	所得税	<input type="text"/> ③		控除合計
	182,599	4,040	0		B
					差引支給額
					<input type="text"/> ④

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	労災保険	労働保険計	住民税	A - B
イ.	厚生年金保険	社会保険計	住民税	A - B
ウ.	労災保険	社会保険計	消費税	A + B
エ.	厚生年金保険	労働保険計	消費税	B - A

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 2023.3.15)

原文は、著作権の問題上、掲載できません

(1) アセンド社が開発するシステム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. トラックの発着地や日時、荷物の重量などの条件に応じて運賃を変えるダイナミックプライシングのシステムが、複数の中堅運送会社に導入されている。
- イ. ダイナミックプライシングにより、運送会社は荷主との料金交渉で長年の経験や勘をデータ化した運賃案を提示し、収益性を改善することができる。
- ウ. アセンド社の社長は、新システムにより物流業界のデジタル化を進め、運送会社の収益やドライバーの賃金の向上を後押ししたいと意気込んでいる。
- エ. アセンド社は、運送会社2社から過去8年分の運送データを入手し、人工知能が「最高」「推奨」「最低」の3種類の運賃をはじくシステムを開発した。

(2) 改正労働基準法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。

2024年4月の改正労働基準法の施行により、運送会社の収益減少や道路渋滞の深刻化による物流網の混乱が懸念されている。これまでは労使が合意すれば実質的に制限がなかった自動車運転業務の時間外労働時間の上限が、年960時間（月80時間）となる。休憩や待機などを含む拘束時間は、月間で21日の稼働を想定した場合、1日あたり2時間程度短くなる。

【選択肢】

- ア. 道路渋滞の深刻化
- イ. 時間外労働時間
- ウ. 2時間程度

(3) 長距離輸送の効率化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 スペース社は、中継輸送と呼ぶサービスで、長距離輸送に伴う運転手の待機時間や渋滞に巻き込まれるリスクの低減、輸送コストの圧縮に取り組んでいる。
- ② スペース社の中継輸送は、運送会社同士をマッチングして中継地点で積み荷を交換することで輸送を分担し、両社の長距離輸送を省くことが可能になる。
- ③ 中継輸送の実証実験では、愛知―大阪間の輸送で1日の拘束時間を平均2時間ほど削減し、13時間以内に抑えるという結果がでている。
- ④ スペース社は現在、愛知や静岡などに中継輸送のための拠点を計約20カ所持っているが、24年までにさらに40カ所を増やす計画である。

【選択肢】

	①	②	③	④
ア.	正	誤	正	誤
イ.	正	正	誤	誤
ウ.	正	誤	誤	正
エ.	誤	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) 倉庫作業の効率化の取り組み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。

レックスプラス社は、□□①□□などを引受先とする第三者割当増資で14億5000万円を調達して設備投資を実施する。倉庫作業の省力化を通じて、搬入先となるトラックの運転手の□□②□□を短くすることを可能にする荷物搬送ロボットの□□③□□を、26年までに現状の20倍に引き上げる。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	メガバンク	待機時間	搬送能力
イ.	ベンチャーキャピタル	輸送距離	搬送能力
ウ.	ベンチャーキャピタル	待機時間	生産能力

- (5) 物流業界の課題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. 2024年問題に伴う物流網の混乱を避けるには、長距離輸送をなくすことで運送会社の収益力を高め、運転手の待遇改善を進めることが必要である。
- イ. スタートアップ企業は物流業界の2024年問題をビジネスチャンスとしてとらえており、運送会社のデジタル化や効率化の支援に取り組む新興企業の商機が拡大している。
- ウ. 2024年問題の解決のためには、中小型トラック運転手の年間所得を大型トラック運転手以上に引き上げ、全産業平均並みにするなどの待遇改善が必要である。

問題 6. 次のケースを読んで各問に答えよ。

細木彰は、新車を販売する「ワールド自動車販売」に入社し、3年目になる社員である。ワールド自動車販売は、ある県の西部地域に5つの店舗と整備修理工場を持ち、近隣のお客さまを中心に車を販売し、車検や定期点検、車の不調時には迅速に整備・修理を行っており、評判が良い。細木はA店に勤務し、主な業務は車の購入や点検整備・修理のために来店したお客さまの接客と、販売促進のイベント企画である。イベント企画は上司であるA店店長の和田から指示を受け、後輩で入社1年目の大山を指導しながら進めている。

ある日、細木は和田から大山とともに打ち合わせに呼ばれて、次のような指示を受けた。和田「昨日の当社の営業会議で、地下鉄の延伸地域で車を利用する人が減少しており、売上に影響していると報告がありました。そこで、5店舗のうちで規模の大きな本店が中心となって販売促進を企画することになりましたが、私は市内のショッピングモールで車の展示会を開催したいと考えています。その準備を11月17日(金)から開始したいと思います。細木さん、リーダーとなって企画実施してもらえますか。」

細木「はい、承知しました。」

和田「展示会では車の販売だけでなく、お客さまの車に対するニーズも調査したいと思います。大山さんも企画実施の支援とアンケートの作成をお願いします。細木さん、大山さん、何か意見はありますか。」

細木「以前の展示会を振り返って、より多くのお客さまに来店いただく工夫と、今回新たに加えるニーズ調査のアンケートもしっかり計画したいと思います。」

大山	(X)
細木	(Y)

(1) 大山の発言 (X) に対する細木の発言 (Y) について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 (X)「展示車両はショッピングモールに近いB店から運ぶのが良いと思います。」
(Y)「B店が展示車両を準備するならば、私はA店所属ですのでリーダーを辞退します。」
- ② (X)「車の販売促進とお客さまのニーズ調査を両方実施するよりも、車の販売促進に絞ったほうがよいと思います。」
(Y)「なるほど、確かに手間がかかりますね。なぜそのように考えたのですか。」
- ③ (X)「私はまだ1年目で経験が少ないので、企画実施には不安があります。」
(Y)「和田店長が推薦してくださり、私も大山さんをフォローするので成長できる良い機会になると思います。」

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	誤	正
イ.	正	正	誤
ウ.	誤	正	正

展示会当日、車両はすでにショッピングモールに搬入され、お客さまを迎える準備も整った。しばらくすると、塚原さまという50歳代の夫婦が立ち寄った。

塚原さま「引っ越す先の駐車場が狭くなって、今の車では大きすぎるので、安くて小さな車に買い替えたいのですが、何か良い車はありませんか。」

(3) 塚原さまへの細木の回答として、最も適切なものを選択肢から選べ。

【選択肢】

- ア. パンフレットをお持ちしたいと思いますが、気になる車種やご予算、追突防止といった安全機能や装備など、ご希望はございますか。
- イ. 小さな車にこだわるよりも、安全機能を備え環境に配慮した低燃費の車を検討されたほうがよろしいと思います。
- ウ. ご商談の前に、お車や当社に対するアンケート調査を実施していますので、まずアンケート調査に回答してください。

しばらく商談をしているとお客さまは気に入った車がみつき、成約となった。

細木「塚原さま、本日はお車のご購入ありがとうございました。諸手続きや納車など詳しいことは後日ご連絡いたします。」

細木は塚原さまの接客を終えると、引き続き、立ち寄ったお客さまの接客と、通りかかった人に声をかけてアンケート調査を続け、展示会は終了した。

その後、細木は大山を呼んだ。

細木「大山さん、塚原さまの納車に向けた事務手続きなどの準備をお願いします。それと納車前の点検整備を納車日に合わせて整備工場に手配しておいてください。」

大山「承知しました。」

数日後、細木は塚原さまから電話を受けた。

塚原さま「納車の日程の件ですが、すみませんが、先日約束した日の都合がつかなくなり、2日ほど前倒ししていただきたいのですが、できますでしょうか。」

細木「かしこまりました。確認して折り返しお電話を差し上げます。」

細木は事務手続きなどを任せた大山に間に合うか確認した。大山は販売システムの画面を開き、進捗状況を確認した。

大山「事務手続きは余裕をもって進めていましたので、2日の前倒しであれば対応できます。」と返事をした。

細木は塚原さまに要望通りに納車を2日前倒しできることを電話で連絡した。

塚原さまの納車の前日になり、細木は整備状況の確認のため、整備工場の作業日程計画担当者に連絡したところ、次のような回答であった。

担当者「塚原さまのお車は明後日に整備する予定で、作業員を割り振っています。明日、納車とは聞いていません。手配したオプション部品は準備できていますが。」

細木は大山に確認すると、整備工場への連絡を忘れていたとのことだった。

(4) このときの細木の大山への対応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 大山が整備工場に納車前の点検整備の日程変更を依頼し忘れたことが原因なので、大山に今後同様のミスを起こさせないために責任を問い、今後の塚原さまへの対応をすべてまかせる。
- ② 和田店長にすぐに状況を報告し、整備工場の作業日程計画担当者と調整し至急整備してもらうか、場合によっては塚原さまに明日の納車の時間を遅らせるかなど進め方の判断と指示を仰ぐ。
- ③ 塚原さまに、納車の前倒しを後輩が整備工場に連絡し忘れたため、点検整備が間に合わず、明日の納車は無理であることを正直にお伝えして、明日の納車を諦めていただき、改めて納車の日程を調整する。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	誤	正	誤
イ.	正	誤	正
ウ.	誤	正	正

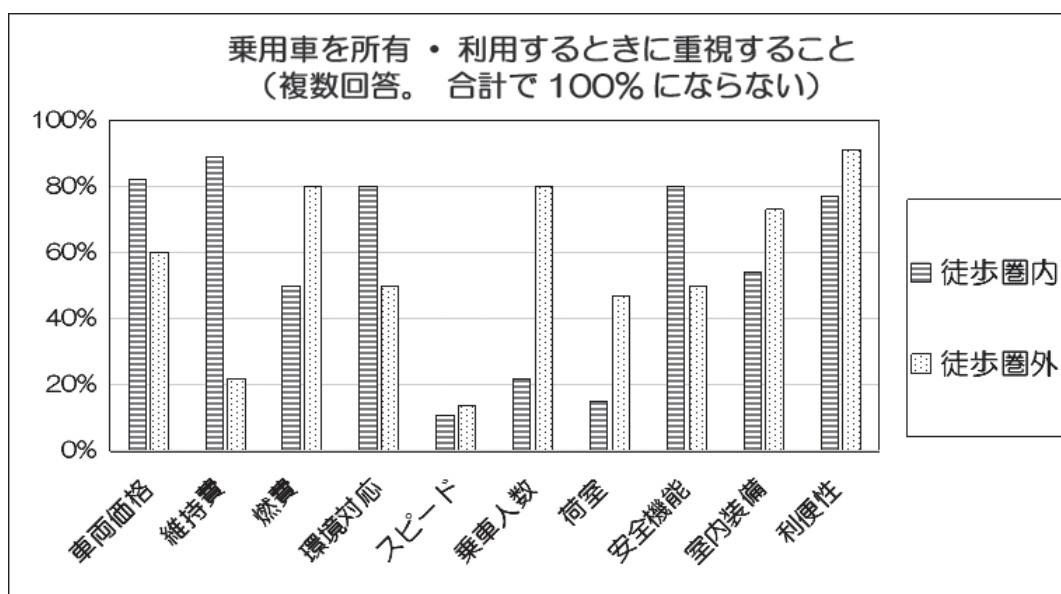
大山には納車に関わる事務手続きや点検整備などの定型業務は、チェックリストを活用して、見落としがないようにアドバイスをした。

塚原さまの納車を済ませた翌日、細木は大山に声をかけられた。

大山「細木さん、依頼されておりました展示会で調査したアンケートの集計、結果がまとまりました。細木さんからの指示通り、お客さまの居住地が公共交通機関の駅から1 km以内の徒歩圏内か、1 km超の徒歩圏外かに分類して集計しました。」

細木「ありがとうございます。早速、和田店長に報告しましょう。」

図2 アンケート集計結果



アンケート項目の詳細
維持費：駐車場代、税金等
環境対応：電気・ハイブリッド等電動車
スピード：加速性能
乗車人数：7人乗り等
荷室：広い
安全機能：追突防止等
室内装備：空気清浄、高級オーディオ
利便性：時間に縛られず日常的に乗れる

和田「なるほど、こういう結果でしたか。お客さまの車に対するニーズは、本社の営業会議の分析でも多様化していて、公共交通機関にアクセスしやすい人や若い人は車を所有しない傾向がみられ、また一方で環境への負荷が少ない車に関心が高まっています。当社は全社でこうした状況に対応していかなければなりませんね。」

(5) アンケート結果と店長のコメントから今後のワールド自動車販売の販売促進策について、最も適切なものを選択肢から選べ。

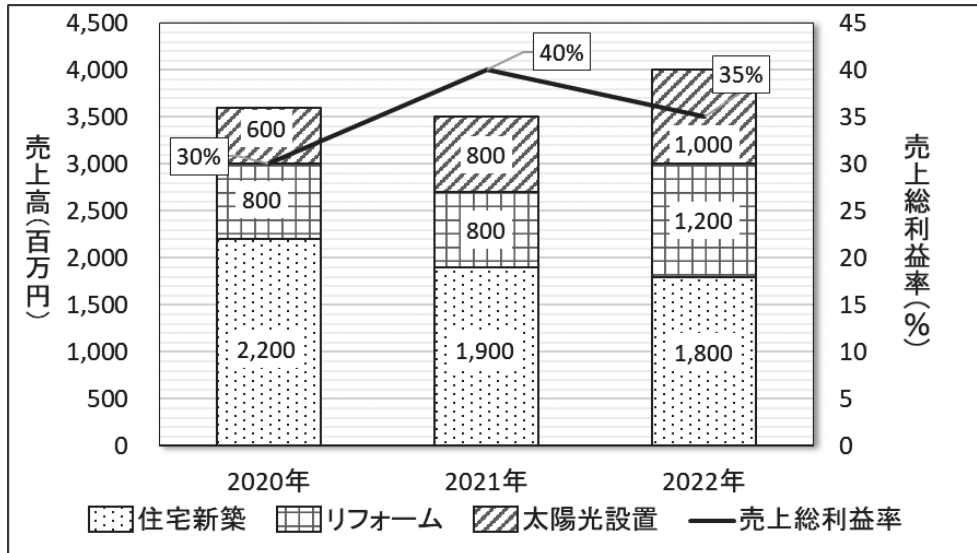
【選択肢】

- ア. 徒歩圏外のお客さまに対して、加速性能に加えオーディオなど充実した室内装備のニーズに応じて、スポーツカーや高級車を取り揃えたカーリースサービスを提供する。
- イ. 徒歩圏外のお客さまに対して、駐車場代を抑えて利便性を得たいニーズに応じて、登録を行った会員同士が共同で車を使用するカーシェアリングサービスを提供する。
- ウ. 徒歩圏内のお客さまに対して、維持費を抑え環境にも対応したいニーズに応じて、インターネット予約ができ電気自動車やハイブリッド車も取り揃えたレンタカーサービスを提供する。
- エ. 徒歩圏内のお客さまに対して、乗車人数が多く荷室の広さを求めるニーズに応じて、大人数で出かけるレジャー用途を想定し、7人以上乗車できる大きな車の売り込みを強化する。

問題を読みやすくするために、この
ページは空白にしております。

問題 7. 次の<資料 1>、<資料 2>、<資料 3>は、住宅新築、リフォーム、太陽光設置の3つの事業を営んでいる建設業M社の、2020年～2022年の売上高と売上総利益率の推移、事業別販売件数と新規・既存顧客別販売件数の推移、売上総利益額の全社に占める事業別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。

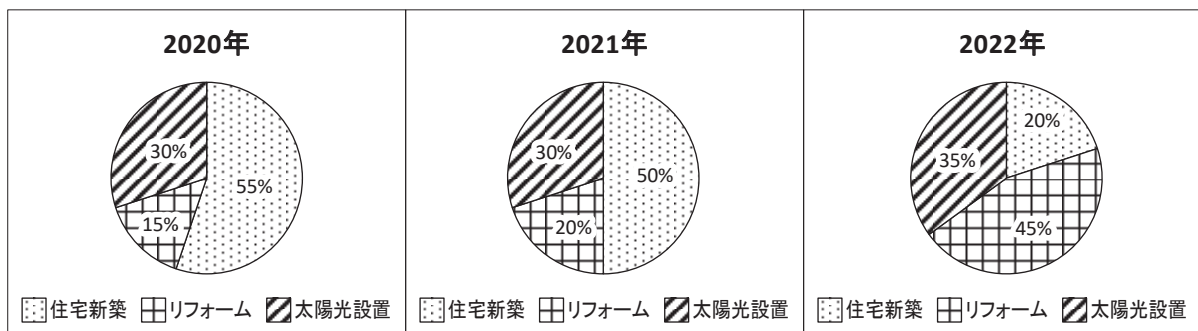
<資料 1> 売上高と売上総利益率の推移



<資料 2> 事業別と新規・既存顧客別の販売件数の推移

単位: 件	2020年			2021年			2022年		
	販売件数	新規顧客販売件数	既存顧客販売件数	販売件数	新規顧客販売件数	既存顧客販売件数	販売件数	新規顧客販売件数	既存顧客販売件数
住宅新築	70	70	0	75	70	5	60	55	5
リフォーム	80	30	50	80	40	40	100	60	40
太陽光設置	50	20	30	95	40	55	140	65	75
販売件数合計	200	120	80	250	150	100	300	180	120

<資料 3> 売上総利益額の全社に占める事業別割合



(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 2021年の売上総利益額は、14億円である。
- ② 2020年から2年連続で売上高が増加している事業は、太陽光設置である。
- ③ 2020年と2022年の比較で最も売上高が減少した事業は、2020年から25%以上減少している。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	正	正	誤
イ.	誤	正	正
ウ.	正	誤	正

(2) <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。

M社の3つの事業の販売件数合計は、2021年、2022年ともに前年からプラスとなっており、2022年は前年比で、□①□%と増加している。2022年の住宅新築販売件数に占める新規顧客販売件数の割合は約92%となっており、2022年のリフォーム販売件数に占める新規顧客販売件数の割合より□②□ポイント以上多い。3つの事業の中で、2020年と2022年を比べると、既存顧客販売件数が最も伸びている事業は太陽光設置であり、□③□となった。

【選択肢】

	①	②	③
ア.	130	40	2.8倍
イ.	120	40	2.5倍
ウ.	120	30	2.5倍

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) <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 太陽光設置の1件あたりの販売単価（販売単価＝売上高÷販売件数）は、2020年から2021年にかけて減少している。
- ② 住宅新築は2021年から2022年にかけて売上高は減少しており、1件あたりの販売単価も減少している。
- ③ リフォームは2021年から2022年にかけて販売件数が増加しており、2022年の1件あたりの販売単価をみると2021年の1.2倍に増加している。
- ④ 2021年から2022年までの推移をみるとM社の3つの事業合計の販売件数は増加しているが、売上総利益額は減少している。

【選択肢】

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

(4) <資料1>、<資料3>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。

2020年から2022年にかけての3つの事業の売上総利益額に占める各事業の割合で、毎年減少している事業が住宅新築であり、2020年から2022年で30ポイント減少している。反対に毎年増加している事業がリフォームで、2022年の売上総利益額は4億9千万円になっている。また、2022年の太陽光設置の売上総利益額は、2021年から7千万円増加している。2020年と2021年の住宅新築とリフォームの売上総利益額に占める割合を合わせると70%と同じになり、売上総利益額も同額となっている。

【選択肢】

- ア. 30ポイント
- イ. 4億9千万円
- ウ. 7千万円増加
- エ. 売上総利益額も同額

(5) <資料1>、<資料2>、<資料3>からM社の今後の売上高、売上総利益額増加への取り組み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. 住宅新築は売上高、販売件数、売上総利益額が、いずれも2年連続で減少しているため、新規販売件数が伸び悩んでいる原因を分析して販売促進策を検討する。
- イ. リフォームの全社に占める売上総利益額の割合は毎年高くなっていて、これは新規顧客率の増加が一因となっていると考えられるので、状況进行分析し新規顧客開拓の強化を検討する。
- ウ. 太陽光設置は売上高、販売件数、販売単価とも2年連続して増加してきているため、M社の主力事業として経営資源を最も投入することを検討する。

<メモ欄>

