

本サンプル問題の著作権は日本商工会議所に帰属します。

また、本サンプル問題の無断転載、無断営利利用を厳禁します。本サンプル問題の内容や解答等に関するお問い合わせは、受け付けておりませんので、ご了承ください。

それぞれの問題の参考となるハンドブックのページを記載していますのでご参照ください。

### 3級 ① 小売業の類型

1. 次の各問について、正しいものには○を、誤っているものには×を選びなさい。

第1問 流通経路は、「製造業→卸売業→小売業→消費者」という、商品を移転させる流通機構を全体として把握した仕組みのことである。

第2問 店舗型ネットスーパーは、参入が容易であるが、青果などの生鮮食料品の売れ残りによる廃棄ロスへの対応など在庫管理が課題になっている。

第3問 2017年のフリマアプリ市場規模は、前年比58.4%増と急増しており、フリマアプリが初めて登場した2012年からわずか5年で約50億円規模の市場が形成された。

第4問 専門（業態）店は、顧客のライフスタイルなどに合わせて商品コンセプトを設定し、それにもとづいて中心的品ぞろえを行う店舗である。

第5問 アウトレットモールとは、ブランド品の売れ残りや流行遅れ、また、難物、半端物を格安で売りさばく在庫処分店のことである。

第1問	第2問	第3問	第4問	第5問
上巻 p.4 第1章第1節(2)	上巻 p.32 第2章第3節 3-3-(2)①②	上巻 p.45 第2章第4節 4-2(1)②c.	上巻 p.61 第3章第2節 2-2(2)	上巻 p.85 第3章第9節 9-3

2. 次の各問の【 】の部分にあてはまる答えとして、最も適当なものを選択肢から選びなさい。

第1問 フランチャイズチェーンにおける加盟店のメリットの1つは、本部から店舗運営のノウハウや商品および【 】などを受け取ることができることである。

1. 商品情報      2. 利益分配      3. リベート      4. ノベルティ

第2問 1企業が同様または類似する多数の店舗を所有し、本部が各店舗を標準化したオペレーションによって集中的に管理した経営を【 】方式という。

1. V C      2. R C      3. F C      4. 共同仕入

第3問 O2Oは、マーケティング施策の効果が簡単に測定できるというメリットがあるが、その反面、クーポンなどの特典がなければ商品を購入しないなど、長期的な利益をもたらす【 】の育成には効果が薄い、というデメリットがある。

1. 販売員      2. 新規顧客      3. リピーター      4. ユーザー

第4問 ショッピングセンターのディベロッパーは、多角事業の一環として他の産業から参入したタイプとして、小売業系、【 】系、運輸事業系、製造業系、商社系などがある。

1. 大手不動産業      2. 職域生協      3. キーテナント      4. フランチャイジー

第1問	第2問	第3問	第4問
上巻 p.16 第2章第1節 1-3 表 2-1-2	上巻 p.19 第2章第1節 1-4(1)	上巻 p.48 第2章第4節 4-3(1)③a.	上巻 p.100 第4章第2節 5-2(2)

### 3級 ② マーチャンダイジング

1. 次の各問について、正しいものには○を、誤っているものには×を選びなさい。

第1問 消費者が商品によって満足を得る質的な要素を「品質」といい、機能と性能に分類される。

第2問 小売業の売場での商品発注においては、発注から荷受までの時間を発注リードタイムという。

第3問 大量仕入は、手持ち在庫が少なくてすみ、資金面で有利というメリットがある反面、仕入れた商品が売れなければ、在庫数量が増加して資金繰りを圧迫するというデメリットがある。

第4問 売価が100円、仕入数量が20個、仕入原価（仕入単価）90円の商品の平均値入率は、18%となる。

第1問	第2問	第3問	第4問
上巻 p.111 第1章第1節 1-2	上巻 p.134 第2章第2節 2-2(1)③	上巻 p.159 第4章第3節 3-3(1) (2)	上巻 p.182-183 第5章第3節 3-3(3)

2. 次の各問の【 】の部分にあてはまる答えとして、最も適当なものを選択肢から選びなさい。

第1問 通常、小売業の売場における商品（品目）の在庫数は、発注した商品が【 】された時点が最大となり、時間の経過と共にその商品が販売されて在庫量が減少していくので、補充のための再発注が行われる。

1. 補充                      2. 値付                      3. 販売                      4. 荷受

第2問 小売業の物流において【 】が定着し、売場の在庫が抑制されるようになったのは、情報通信技術の進展によって、商品の販売動向がメーカーや卸売業などに迅速に伝わるようになったことなどがある。

1. 多頻度小口配送            2. 調達物流            3. 一括統合納品            4. 共同配送

第3問 【 】とは、メーカーや卸売業がそれぞれ卸売業や小売業に対して、特定の商品を他に転売する際に、その価格を指示し、市場での価格を維持することを目的に行う行為のことである。

1. 再販売価格維持行為        2. 二重価格表示        3. オープン価格        4. 特別価格政策

第4問 交差比率は、商品回転率に粗利益率を掛けて得られた数値で、【 】を表す。

1. 労働生産性            2. 人時生産性            3. 作業効率            4. 販売効率

第5問 ソースマーキングの体系においてJANコードの表示は、その商品の【 】を表しているのではなく、供給責任者がどこの企業か、何という商品かを識別するためのものである。

1. 発売元                      2. 原産地                      3. 輸入元                      4. 発売元

第1問	第2問	第3問	第4問	第5問
上巻 p.134 第2章第2節(1)2-2 ③	上巻 p.165 第4章第5節 5-2	上巻 p.173 第5章第1節 1-4(1)	上巻 p.192 第6章第2節 2-2(3)	上巻 p.205 第7章第3節 3-2(4) ①

### 3級 ③ ストアオペレーション

1. 次の各問について、正しいものには○を、誤っているものには×を選びなさい。

- 第1問 商品の補充（リセット）とは、主に納品された定番商品を所定の売場の位置に、納品書にもとづき決められた数量の不足分を陳列することである。
- 第2問 EDIは、企業間がオンラインで情報をやりとりするためにコンピュータを通信回線をつなぎ、商品コード、発注、在庫、納品、検品、請求などのデータをリアルタイム、かつ、ペーパーレスで交換するシステムである。
- 第3問 ディスプレイの評価基準と実施上の留意点は、①見やすいか、②触れやすいか、③選びやすいか、④欠乏感があるか、⑤魅力的か、⑥効率的か、である。
- 第4問 先入れ先出し陳列は、最初のディスプレイ時においては整然としているが、商品が売れるに従って見栄えが悪くなるため、顧客の混雑時を避け、商品を戻す作業を行う必要がある。
- 第5問 集中構成とは、商品を1カ所に集中させた構成パターンで、このディスプレイは視線が集中するので、商品の特徴や質感などと訴求したい場合に適している。

第1問	第2問	第3問	第4問	第5問
下巻 p.18 第1章第2節 2-3(2)	下巻 p.26 第1章第2節 2-5(1) ③	下巻 p.71 第3章第1節 1-2	下巻 p.92 第3章第2節 2-2 (1)(2)	下巻 p.105 第3章第3節 3-1(1) ⑤

2. 次の各問の【 】の部分にあてはまる答えとして、最も適当なものを選択肢から選びなさい。

- 第1問 店舗における商品管理サイクルは、通常、「【 】」→「荷受・検収」→（「値付」）→「補充・ディスプレイ」→「販売」のサイクルで行われる。
1. 前出し作業      2. 初期発注      3. 販売計画      4. 補充発注
- 第2問 店舗におけるミーティングの目的は、①目的達成に向けての意思統一、②本部における決定事項の報告・連絡、③従業員のやる気、【 】を引き出すなどがある。
1. 意見      2. 協調性      3. キャラクター      4. モラル
- 第3問 キャラメル包みは、包装する商品の箱を回転させることができない場合でも包むことができ、包装を開きやすいので、【 】などに用いられる。
1. 大型商品      2. パーソナルギフト      3. フォーマルなシーン      4. ワインなどのびん
- 第4問 和式進物様式の包装では、【 】の贈答品には、水引きは紅白の蝶結びで、表書きには「おはなむけ」と書く。
1. 結婚祝い      2. 快気祝い      3. 定年退職      4. 古希の祝い
- 第5問 ゴンドラ陳列は、【 】を数多く陳列できる、フェイスをそろえて見やすさを演出できる、商品が崩れにくく、痛みにくいといったメリットがある。
1. フックバー      2. 小物商品      3. 大物商品      4. トルソー

第1問	第2問	第3問	第4問	第5問
下巻 p.22 第1章第2節 2-4(2)	下巻 p.43 第1章第5節 (2)	下巻 p.54 第2章第2節 2-1②	下巻 p.67 第2章第4節表 2-4-1	下巻 p.84 第3章第2節表 3-2-4

### 3級 ④ マーケティング

1. 次の各問について、正しいものには○を、誤っているものには×を選びなさい。

第1問 メーカーのマーケティングのタイプは、マイクロレベルのパーソナルマーケティングである。

第2問 顧客満足経営とは、小売業が自店にとって重要な顧客一人ひとりの顧客満足度を高めることを経営理念として、ホスピタリティ精神などの発揮により、顧客に繰り返し購入してもらう経営の仕組みづくりをいう。

第3問 パブリックリレーションズは、個人や組織がその実態や自らの主張を相手側に知ってもらい、自分たちに対する考え方を変わってもらったりするために計画的、かつ、継続的な情報提供活動をする。

第4問 訪日ゲスト（訪日外国人旅行者）に対する国内の価格政策で、最も特徴的なのは、食料品・飲料などの消耗品を除いたすべての品目が対象となる消費税免税制度である。

第5問 照度によって物の色の見え方が異なることを照明の「色温度」といい、人が感じる明るさを示す指標である。

第1問	第2問	第3問	第4問	第5問
下巻 p.117 第1章第1節表 1-1-1	下巻 p.128 第2章第1節 1-3	下巻 p.166-167 第4章第2節 2-1(2)	下巻 p.179 第4章第3節 3-6(2)	下巻 p.197 第5章第2節 2-2 (5)②

2. 次の各問の【 】の部分にあてはまる答えとして、最も適当なものを選択肢から選びなさい。

第1問 通常、スーパーマーケットなどの最寄品を扱う小売業では、1年間に新規顧客の【 】が何らかの理由で店舗を離脱またはスイッチするといわれており、それらの顧客をいかにつなぎ止めるかが、小売業の経営を安定させるために不可欠である。

1. 約 5 %      2. 約 10 %      3. 約 30 %      4. 約 50 %

第2問 商圈の特性がつくられる要因には、「地域の歴史と風土」、「人口構造」、「【 】」などがある。

1. 産業構造      2. 商品構成      3. 天候      4. 労働力

第3問 店舗における立地選定の手順は、土地柄の分析などのマクロレベルの分析から商圈内の人口構成、商圈内の【 】、店舗周辺の状況などのミクロレベルの分析へと進める。

1. 産業構造      2. 経済力      3. 所得水準      4. 都市の盛衰度

第4問 インターネット上で展開されている【 】は、検索キーワード連動広告ともいわれ、検索エンジンの検索結果ページにテキスト広告を表示する方法である。

1. マスメディア広告      2. ポスティング広告      3. バナー広告      4. リスティング広告

第5問 店舗全体の基本的な配色は、床の【 】を濃くし、次に壁面、そして天井という順に薄くすると、安定した落ち着いた感じになる。

1. 明度      2. 彩度      3. 色相      4. 照度

第1問	第2問	第3問	第4問	第5問
下巻 p.139 第2章第3節 3-3	下巻 p.145-146 第3章第1節 1-2	下巻 p.150 第3章第2節 2-3(1)(2) 図 3-2-2	下巻 p.165 第4章第2節表 4-2-1	下巻 p.209 第5章第4節 4-3(2)

### 3級 ⑤ 販売・経営管理

1. 次の各問について、正しいものには○を、誤っているものには×を選びなさい。

第1問 「くれる」の尊敬語は、「くださる」である。

第2問 オープン懸賞とは、取引に付随しないで景品類を提供するものをいい、景品表示法が適用される。

第3問 売上高総利益率（粗利益率）は、 $\frac{\text{売上総利益(粗利益)}}{\text{売上高}} \times 100$ （%）の計算式で求められる。

第4問 すべての生鮮食品には、食品の期限表示として「賞味期限」または「消費期限」が記載されている。

第1問	第2問	第3問	第4問
下巻 p.217 第1章第1節 1-2 ①	下巻 p.249 第2章第1節 1-6(1)	下巻 p.267 第3章第2節 2-2(1)	下巻 p.295 第4章第3節 3-3(2)

2. 次の各問の【 】の部分にあてはまる答えとして、最も適当なものを選択肢から選びなさい。

第1問 美化語とは、物事の表現を通じて、話し手の【 】を保持する働きをする言葉として使われる。

1. 積極性      2. 品格      3. 協調性      4. 行動

第2問 エコマーク事業とは、【 】が環境保全に役立つ商品を選択することで、環境意識を鮮明にし、環境に配慮した消費生活を推進する事業である。

1. 地方公共団体      2. 製造業者      3. 小売業者      4. 消費者

第3問 C店のある部門の今期の期首売価在庫高は850千円、期末売価在庫高は750千円、年間売上高は16,000千円であった場合、この部門の商品回転率は、【 】回転である。ただし、平均在庫高は期首売価在庫高と期末売価在庫高の平均で計算する。

1. 10      2. 18      3. 20      4. 21

第4問 顧客から【 】を預かった小売店は、直ちにその銀行に確認し、顧客の預金残高から代金を引き落とす手続きをとり、顧客の預金残高が商品代金に満たない場合は、小売店はこの取引を拒否することができる。

1. 小切手      2. クレジットカード      3. デビットカード      4. 電子マネー

第1問	第2問	第3問	第4問
下巻 p.219 第1章第1節 1-2 ⑤	下巻 p.257 第2章第2節 2-3(2)	下巻 p.275 第3章第2節 2-5(2) ②具体的なケース2	下巻 p.284-285 第4章第1節 1-2(5)