

# I. 小売業の類型

---

## 第1問

次のア～オは、組織小売業の種類と特徴について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 同じ商品の大量仕入や同じ運営の多店舗展開によってコストが下がることは規模の経済性である。
- イ ボランタリーチェーンでは、本部の利益と加盟店の利益は独立している。
- ウ レギュラーチェーンでは、本部が加盟店からロイヤルティを受け取る。
- エ フランチャイズチェーンでは、加盟店同士のつながりがない。
- オ 消費生活協同組合は、出資額の多さにかかわらず、1人1票の民主的経営である。

## 第2問

次のア～オは、小売業の特徴について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 商業統計調査では、年間販売額の3分の1以上を最終消費者に販売している場合、小売業と定義している。
- イ 日本の小売業には、「零細性」「過多性」「多段階性」という特徴がある。
- ウ サービスの特徴のうち、目に見えないことを「無形性」という。
- エ サービスの特徴のうち、提供者によって品質が異なることを「不可分性」という。
- オ 経済が発展して、経済活動の中心が製造業に移ることを「ペティ＝クラークの法則」という。

## 第3問

次のア～オは、総合品ぞろえスーパーについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 重層式の建物に衣食住の日常商品をフルラインで品ぞろえしている。
- イ 主に対面販売方式で販売している。
- ウ マイクロ・マーチャンダイジングやマイクロ・プロモーションを基本とする。
- エ PB商品を拡大・強化している。
- オ 今後は、規模の拡大によるマーケットシェアの追求が求められている。

#### 第4問

次のア～オは、ホームセンターとドラッグストアについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア ホームセンターは、DIY用品を中心に、レジャー用品、園芸用品、ペット用品、カー用品、雑貨、日用品などを品ぞろえする。
- イ ホームセンターの年間商品販売額は増加しているが、就業者数は減少している。
- ウ ドラッグストアは、メインターゲットを女性にして、粗利益率が高い化粧品、健康食品、トイレタリーなどの品ぞろえをしている。
- エ ドラッグストアは、「健康と美(H&BC)」を提供する。
- オ ドラッグストアは、医薬品を通じたセルフメディケーションで、化粧品店と差別化している。

#### 第5問

次のア～オは、商業統計と商店街アンケートの傾向について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 店舗が大型化すると、一般的に1店舗当たりの売場面積と1店舗当たりの商品販売額が増加する。
- イ 平成19年商業統計調査において、訪問販売の販売額は減少した。
- ウ 平成19年商業統計調査において、すべての業態で事業所数が減少した。
- エ 平成19年商業統計調査において、総合スーパーやコンビニエンスストアの就業者数は増加した。
- オ 平成19年商業統計調査において、専門店(特に住関連)やドラッグストア、百貨店の就業者数は減少した。

#### 第6問

次のア～オは、チェーンストアとチェーンオペレーションについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 国際チェーンストア協会では、チェーンストアを「単一資本で5店以上の店舗を直接経営管理する小売業、または飲食業の形態」と定義している。
- イ 大手小売業のチェーンストアは自社の物流センターを作り、効率化を図っている。
- ウ 大量仕入によって、割引や早い納品など、仕入企業との有利な取引条件を可能にする力を、バイングパワーという。
- エ 容器の大きさや店舗運営の方法を統一することを、標準化という。
- オ 仕入に責任をもつ店舗管理部門や、店舗の施設や販売・サービスの店舗支援に責任をもつ商品担当部門がある。

### 第7問

次の文章は、メーカーの流通経路政策について述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。（12.5点）

メーカー（製造業）が最終消費者に直接販売するダイレクトマーケティングの流通経路政策を、〔ア〕という。

メーカーから、卸売業や小売業（流通業）を経由して最終消費者に販売する流通経路政策のうち、なるべく多くの流通業を自由に経由するものを〔イ〕という。一般的に経由する流通業を〔ウ〕すると、メーカーのコントロールが強くなる。

自社の商品販売を有利にするための流通系列化の政策のうち、メーカー希望小売価格の設定をするものが〔エ〕であり、取引高などに応じた返金を〔オ〕という。

#### 【語群】

- |                |                |         |
|----------------|----------------|---------|
| 1. 少なく         | 5. 多く          | 9. リベート |
| 2. 直接流通チャネル    | 6. 排他的流通チャネル政策 | 10. 建値制 |
| 3. 間接流通チャネル    | 7. 開放的流通チャネル政策 |         |
| 4. 選択的流通チャネル政策 | 8. オープン価格制     |         |

### 第8問

次の文章は、中小小売業と商店街について述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。（12.5点）

中小企業基本法では、資本金が〔ア〕以下ならびに従業員が〔イ〕以下の会社および個人の小売業を中小小売業としている。

商店街のうち、自転車・バス来街で最寄品と買回品混在のものを〔ウ〕という。

『平成21年度商店街実態調査報告書』によると、衰退傾向の原因で最も多いのは「〔エ〕」であり、魅力ある店舗への取組みで最も多いのは「〔オ〕」である。

#### 【語群】

- |             |            |                    |
|-------------|------------|--------------------|
| 1. 後継者難     | 5. 1,000万円 | 9. パソコン・ITの活用      |
| 2. 地域型      | 6. 5,000万円 | 10. 店舗改装や店内レイアウト変更 |
| 3. 空き店舗率が高い | 7. 30人     |                    |
| 4. 広域型      | 8. 50人     |                    |

## II. マーチャンダイジング

---

### 第1問

次のア～オは、仕入計画と仕入方法について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 小売業では、仕入計画にもとづき、販売計画を作成する。
- イ バックルームに商品があっても、実際に売場にディスプレイされていなければ欠品である。
- ウ 随時仕入は、1個あたりの仕入原価を引き下げることができ、発注回数が減少するため事務手続きの簡略化や経費低減ができる。
- エ 大量仕入は、仕入1回あたりの支払金額が少なく、資金面で有利である。
- オ 集中仕入方式による効果に、店舗ごとに地域特性に合った品ぞろえができることがある。

### 第2問

次のア～オは、商品の分類と本体要素について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 最寄品は、使用頻度、消耗頻度、購買頻度が高く、一般に顧客が住居に比較的近いところで時間や労力をかけずに購入する商品である。
- イ 買回品は、比較的高価で、その商品の購買および使用の目的を顧客がよく知っていて、いくつかの店舗を回って品質や価格などを比較・検討して購入する商品である。
- ウ 専門品は、価格がかなり高く、購買頻度はきわめて低く、顧客が購買決定するまでに多くの時間と手間をかけて購入する商品である。
- エ 性能が発揮される程度を機能という。
- オ 商品のデザイン活動とは、機能性、美しさ、経済性の3つの要素を結びつけることをいう。

### 第3問

次のア～オは、商品について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア サービスや権利は商品の定義に含まれるが、情報は商品の定義に含まれない。
- イ 一次品質は、消費者が商品に求める機能・性能で、役に立つかどうか(有用性)に関わるものである。
- ウ 二次品質は、流行性やブランド性など、社会的評価に関わるものである。
- エ 三次品質は、その商品が消費者の生活スタイルや感性に合っているかを示すものである。
- オ 商品コンセプトとは、商品のもつ概念や主張である。

#### 第4問

次のア～オは、値入と粗利益の関係および売価決定計算法について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 5,000円の売価を設定した商品の売値値入率が40%の場合、値入高は2,000円である。
- イ 値入高300円で売値値入率30%の商品の売価は1,000円である。
- ウ 売価70円、売値値入率が10%の商品の仕入原価は63円である。
- エ 仕入原価800円、値入高200円の場合、売値値入率が25%で原値値入率が20%である。
- オ 消費税を5%として、税抜価格は9,500円の商品の税込価格は9,950円である。

#### 第5問

次のア～オは、CVSのマーチャンドライジングについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 品種の組み合わせを商品カテゴリー構成という。
- イ POSデータをもとに、死に筋商品や売れ筋商品をチェックしている。
- ウ 1品種3～4品目に絞り込まれ、1品目あたりの在庫量が多い。
- エ コンビニエンスストアでは、定量発注システムを多く採用している。
- オ 仮説→実践→検証の繰り返しをPDSサイクルという。

#### 第6問

次のア～オは、マーチャンドライジングの基本について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア マーチャンドライジングは、品ぞろえ業務と販売業務を繰り返す活動である。
- イ 販売管理は、商品が余りすぎているか、足りなくなっていないかを把握し、その原因を検討する。在庫管理は、何がよく売れているのか、あまり売れていない商品は何かを把握し、その原因を検討する。
- ウ チェーンストアのマーチャンドライジングは、本部が基本的にコントロールを行う。
- エ 本部のスーパーバイザーが、店舗のマーチャンドライジング活動を支援・指導することがある。
- オ EDIは、各社で異なるルールのままデータを交換する仕組みである。

### 第7問

次の文章は、在庫管理の基本について述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。（12.5点）

過剰在庫によって〔ア〕の流れが悪くなる。過少在庫によって欠品（品切れ）が発生し、〔イ〕につながる。

在庫管理の方法は、〔ウ〕による在庫管理（ダラーコントロール）と〔エ〕による在庫管理（ユニットコントロール）の2つがある。

商品回転率は、一定期間の〔オ〕に対し、平均在庫高が何回転するかで表される。

#### 【語群】

- |         |           |           |
|---------|-----------|-----------|
| 1. 客数   | 5. 販売機会ロス | 9. 数量     |
| 2. 金額   | 6. 客単価    | 10. 適正在庫高 |
| 3. 商品ロス | 7. 売上高    |           |
| 4. 資金   | 8. 粗利益高   |           |

### 第8問

次の文章は、物流の基礎知識について述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。（12.5点）

小売業の物流の基本機能のうち、仕入先から店舗に商品を届けるための仕入商品に関する物流を〔ア〕といい、小売店と顧客との商品の受け渡しに関する物流を〔イ〕という。

小売業では、必要なものを、必要なときに、必要な量だけ、必要な場所に納入する“〔ウ〕”が定着している。

“〔ウ〕”を可能にするため、〔エ〕には、自動倉庫機能や、配送先ごとに商品をまとめる作業を自動化する〔オ〕機能がある。

#### 【語群】

- |                  |            |            |
|------------------|------------|------------|
| 1. 社内間移動物流       | 5. 多頻度大口配送 | 9. 物流センター  |
| 2. 返品物流          | 6. 販売物流    | 10. 加工センター |
| 3. ジャスト・イン・タイム物流 | 7. 自動加工    |            |
| 4. 自動仕分け         | 8. 調達物流    |            |

## III. ストアオペレーション

---

### 第1問

次のア～オは、開店前にすることについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア クリンリネスでは、清掃・整理・整頓の3Sによって、顧客が気持ちよく買い物できる状態にする。
- イ 電子マネーには、プラスチックカードにICチップが埋め込まれた「おサイフケータイ」と、携帯電話にICチップを内蔵した「ICカード型電子マネー」がある。
- ウ 顧客自身でレジを操作して会計を済ませる方法をセルフレジという。
- エ 朝礼では、開店前に全従業員が集まって意思統一をする。
- オ ミーティングとは、朝礼では伝えきれないことや話し合いが必要なことについて、関係者が集まってコミュニケーションをとることである。

### 第2問

次のア～オは、ワークスケジューリングとパートタイマー・アルバイトの活用について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 人時生産性＝粗利益高÷総従業員数である。
- イ ワークスケジューリング表を作成するときには、不測の事態が発生しても対応できるよう、余裕を持たせる。
- ウ ワークスケジューリング表を作成するときには、作業者の習熟度や知識を把握しておく。
- エ パートタイマー・アルバイトには、長期的な戦力になりにくいというデメリットがある。
- オ ベテラン社員が実際の仕事を通じて作業を教える従業員教育方法をOff-JTという。

### 第3問

次のア～オは、顧客心理の変化に対応した接客販売技術について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 接客販売の基本的プロセスは「アプローチ」から始まり、「金銭授受」で終わる。
- イ 商品をじっと見ているときや商品に手を触れたときはクロージングのタイミングである。
- ウ 商品提示では、実際に商品を使う姿を連想させることで、顧客の「信頼・確信」を刺激する。
- エ 商品説明では、顧客が気にしているポイントを把握し、比較・検討できるようにする。
- オ 金銭授受では、買上げ金額、預かり金額、つり銭の確認を目視のみで行う。

#### 第4問

次のア～オは、接客用語と推奨販売について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 依頼の場合の「大変恐縮ですが」、断りの「おっしゃることはわかりますが」などがクッション言葉といわれる。
- イ マイナス・プラス法とは、先にマイナスの事柄を伝えてから、プラスの事柄を伝える話し方である。
- ウ イエス・バット法とは、顧客と異なる意見のときに、最初に顧客の意見を肯定し、その後でこちらの言いたい意見を伝える話し方である。
- エ 顧客に適した商品を見つけるためには、顧客を説得する「話し上手」になることを心掛ける。
- オ カウンセリングとは、問診形式で顧客のニーズを探りながら、顧客に代わって販売員が商品選択することである。

#### 第5問

次のア～オは、のし紙のポイントについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア お祝いのお返しの表書きは「志」と書く。
- イ 慶事の水引きの色は紅白または金銀である。
- ウ 結婚式のお祝いの水引きの結び方は蝶結びである。
- エ 快気祝いの場合の水引きの結び方は蝶結びである。
- オ 弔事の場合の水引きの結び方は蝶結びである。

#### 第6問

次のア～オは、ディスプレイ・パターンについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア ゴンドラ陳列では、関連商品を近くに並べて顧客に訴求できる。
- イ フック陳列は、大量陳列できないデメリットがある。
- ウ ステージ陳列は、売場に舞台をつくって商品を陳列する方法である。
- エ オープン陳列は裸陳列ともいわれる。
- オ レジ前陳列は、衝動買いを促すことができない。



### 第7問

次の文章は、包装について述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。（12.5点）

「包装とは、物品の〔ア〕、保管などにあたって、〔イ〕および状態を保護するために適当な材料、容器などを物品に施す技術および施した状態」と〔ウ〕で規定されている。

包装のうち、商品本体そのものを入れる容器で商品個々の価値を高める包装を〔エ〕といい、〔エ〕を外部圧力から守る包装を〔オ〕という。

#### 【語群】

- |       |       |            |
|-------|-------|------------|
| 1. 輸送 | 5. 生産 | 9. 日本農林規格  |
| 2. 個装 | 6. 価値 | 10. 日本工業規格 |
| 3. 販売 | 7. 外装 |            |
| 4. 内装 | 8. 権利 |            |

### 第8問

次の文章は、ファッション衣料のディスプレイについて述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。（12.5点）

ファッション衣料のディスプレイには次のポイントがある。

- ・カラーコーディネートでは、遠くからでも目立つように〔ア〕の目立つ色を使う。
- ・ディスプレイ・パターンのうち、商品を畳んで見せるものを〔イ〕という。
- ・什器備品には、頭部を彫刻した〔ウ〕や、上半身ボディマネキンの〔エ〕がある。
- ・ショーウィンド陳列では、顧客が興味を持つように季節感や話題性などを意識して、〔オ〕を行う。

#### 【語群】

- |            |                |             |
|------------|----------------|-------------|
| 1. 寒色系     | 5. フェースアウト     | 9. 総合的演出    |
| 2. フォールデッド | 6. スカルプチェアマネキン | 10. リアルマネキン |
| 3. トルソー    | 7. 暖色系         |             |
| 4. 大量陳列    | 8. アブストラクトマネキン |             |

## IV. マーケティング

---

### 第1問

次のア～オは、販売促進策の基本について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 売上を増やすためには、新規顧客に来店を促すだけでなく、既存顧客に継続的に店舗を利用してもらい、より多くの商品を購入してもらうことが重要である。
- イ 顧客に働きかけ、納得のうえ購買につなげる仕組みづくりや活動を販売促進という。
- ウ 販売促進活動と商品計画とは連動させないようにする。
- エ プッシュ戦略には、広告やパブリシティがある。
- オ プル戦略には、人的販売やインスタマーチャンダイジングがある。

### 第2問

次のア～オは、POP広告・プライスカードの特徴について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア POP広告は、対面販売方式の店舗で多く活用されている。
- イ チラシ広告は、買上点数増加によって売上高を増やす手法である。
- ウ POP広告は、来店客数増加によって売上高を増やす手法である。
- エ 効果的なPOP広告があれば、販売員が近くにいなくても、顧客は納得して商品を選ぶことができる。
- オ プライスカードには、従業員向けには商品名、規格、売価、単価など、顧客向けには商品部門、発注コード、発注単位などの項目が記載される。

### 第3問

次のア～オは、競争店調査と出店について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 競争店調査では、競争店の顧客層、品ぞろえ、価格、店舗施設、接客対応などを観察し調査する。
- イ 競争店調査では、競争店の悪い点を見つけ出し、自店の優位性を確認することが大切である。
- ウ 競争店調査は、1つの競争店につき1回実施すればよい。
- エ 流動客とは、何らかの理由で、行きつけの店を変える顧客である。
- オ 目的来店性とは、購入する商品を明確にして決定したうえで小売店に行くことである。

#### 第4問

次のア～オは、顧客満足経営について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 売上志向の経営では、顧客シェアの拡大を狙って売上を追及する。
- イ 顧客志向の経営では、顧客は何を望んでいるのか、何を提供できるのか」を考え実践する。
- ウ 顧客志向の経営では、顧客満足度向上が目標となる。
- エ 顧客満足度を高めることで固定客を育成することができる。
- オ ギャランティード・サティスファクションサービスとは、満足度保証付きサービスのことである。

#### 第5問

次のア～オは、売場づくりのステップについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア リニューアルとは、まったく新しい発想で、ストアコンセプトから販売スタッフの意識改革までを含め、小売店経営の仕組みを抜本的に変えることである。
- イ 従業員導線の流れを一方方向にする設計をワンウェイ・コントロールという。
- ウ 最近のフロアゾーニングでは、ライフスタイル(生活シーン)の概念での配置が主流である。
- エ 顧客の来店する目的、生活シーンを考え、一緒に買いやすい品種を近くにフロアレイアウトすることで、関連購買しやすい売場になる。
- オ スストアコンセプトにもとづいて店舗の内装などを文章で表したものをストアデザインという。

#### 第6問

次のア～オは、照明と光源の特徴について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 光の明るさを照度といい、単位はルクスである。
- イ 天井や壁面の反射光で照らす照明を半直接照明という。
- ウ 色温度が高いと赤みを帯び、低いと青白い光になる。
- エ LED電球には、省電力・長寿命で食品やお酒の品質劣化が多いという特徴がある。
- オ 平均演色評価数(Ra)が100に近いほど「演色性がよい」とされる。

### 第7問

次の文章は、マーケティングリサーチについて述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(12.5点)

マーケティングリサーチには、市場と〔ア〕の分析、〔イ〕の分析、〔ウ〕の分析の視点がある。

市場と〔ア〕の分析では、売れ筋・死に筋を明らかにする〔エ〕の分析や消費者の分析、購買行動の分析など、市場の状況を分析する。

〔ウ〕の分析では、〔オ〕店の戦略や顧客層を分析する〔オ〕の分析や景気の分析など、経営に影響を与える外部要因を分析する。

#### 【語群】

- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. 人時生産性 | 5. 需要   | 9. 競争    |
| 2. 流通経路  | 6. チェーン | 10. 販売効率 |
| 3. 環境    | 7. 価格   |          |
| 4. 供給    | 8. 商品   |          |

### 第8問

次の文章は、小売業とメーカーのマーケティングについて述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(12.5点)

小売業のマーケティングでは、ライフスタイルを提案し、積極的な販売促進により顧客の購買意欲を高めるとともに、競合店との〔ア〕戦略をとらなければならない。

メーカーは不特定多数の消費者を標的とする〔イ〕を行う。販売エリアは全国的、または国際的になることが多く、〔ウ〕の拡大を狙う。継続的、計画的な〔エ〕や、〔オ〕を中心としたプロモーションが行われる。

#### 【語群】

- |               |                  |           |
|---------------|------------------|-----------|
| 1. ブランドシェア    | 5. マイクロ・、マーケティング | 9. 同質化    |
| 2. 新商品        | 6. チラシ広告         | 10. テレビCM |
| 3. マス・マーケティング | 7. 差別化           |           |
| 4. 顧客シェア      | 8. アソートメント       |           |

## V. 販売・経営管理

### 第1問

次のア～オは、接客マナーとクレーム対応について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 「召し上がる」は「食べる」の尊敬語である。
- イ 「なさる」は「する」の尊敬語である。
- ウ 「伺う」は「聞く」の謙譲語Ⅰである。
- エ 「お越しいただく」は「来る」の尊敬語である。
- オ 「存じる」は「知る」の謙譲語Ⅱである。

### 第2問

次のア～オは、商品に関する法規および環境問題と消費生活について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)



- ア ①のマークは、電気用品安全法にもとづくものである。
- イ ②のマークは、計量器の規格品に付されるものである。
- ウ ③のマークは、日本農林規格にもとづくものである。
- エ ④のマークは、古紙の再生事業に関するものである。
- オ ⑤のマークは、紙製容器包装のリサイクルに関するものである。

### 第3問

次のア～オは、小売業に関する主な法規について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 大規模小売店舗立地法は、大規模小売店舗の立地に関し、地域の小規模商店の保護のため、大規模小売店舗の設置者に対し、施設の配置および運営方法について配慮を求めることが目的である。
- イ 大規模小売店舗立地法の届出は、建物の設置者（所有者）が都道府県または政令指定都市に行う。
- ウ 飲食店・喫茶店の営業を開始する場合、経済産業大臣への届出が必要である。
- エ 米穀類の販売の事業を開始する場合、農林水産大臣への届出が必要である。
- オ 酒類の販売所を開設する場合、販売所の所在地ごとに都道府県知事の免許が必要である。

#### 第4問

次のア～オは、決算や売上総利益について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 決算で、企業の財政状態を明らかにするのは損益計算書である。
- イ 決算で、企業の経営成績を明らかにするのは貸借対照表である。
- ウ グループ企業は、連結決算を求められる。
- エ パートタイマーの比率を高めることで「人件費の変動費化」ができる
- オ 日々の売上、仕入に関する返品や値引きがあった場合、総額主義の原則により、結果だけでなく、すべてのプラス・マイナスを記録しなければならない。

#### 第5問

次のア～オは、売場の人間関係やコミュニケーションについて述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 自己管理には体調面と情緒面がある。
- イ 主体性を持って、自分自身の人間性の向上や能力開発をはかることを自己啓発という。
- ウ 販売日報や報告書もコミュニケーション手段である。
- エ 上司に対するコミュニケーションの相談とは、上司に情報を伝えて、実情を共有することである。
- オ 組織には、役職が上位の方の指示に従うという指揮命令系統の統一化の原則がある。

#### 第6問

次のア～オは、金券類と代金支払い方法について述べている。正しいものには1を、誤っているものには2を、答案用紙の所定欄にマークしなさい。(12.5点)

- ア 小売店が商品券で顧客から対価を受け取った場合、それぞれの商品券の発行会社や団体に持ち込むことによって、現金に換金する。
- イ 小切手を振り出した顧客の取引銀行口座が残高不足になることを不渡りという。
- ウ クレジットカードによる決済では、即時に顧客の銀行口座から引き落とされる。
- エ デビットカードは、一般的に銀行のキャッシュカードを使用する。
- オ 電子マネーには、事前にチャージするポストペイ型と、支払いは利用後というプリペイド型がある。

第7問

次の文章は、販売事務の基本について述べている。文中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(12.5点)

販売事務処理の4原則のうち、「ヨク」は、〔ア〕な処理であり、「〔イ〕」(単純・簡単な処理)である。「〔イ〕」について、事務処理はできるだけ〔ウ〕・単純化を進め、誰でも対応できることが求められる。

販売事務を販売管理のマネジメントサイクルの観点でみると、受注処理や売上処理は販売〔エ〕に関わる事務である。

複写式で一度に複数の異なる伝票を作成できる〔オ〕が普及している。

【語群】

- |        |                  |             |
|--------|------------------|-------------|
| 1. ヤスク | 5. 効率的           | 9. 業務       |
| 2. 正確  | 6. ワンライティング・システム | 10. POSシステム |
| 3. 標準化 | 7. ラクニ           |             |
| 4. 評価  | 8. 計画            |             |

第8問

次の表は、ある小売業における5期分の売買損益計算資料である。表中の〔 〕の部分に、下記の語群のうち最も適当なものを選んで、答案用紙の所定欄にその番号をマークしなさい。(12.5点)

【5期分の売買損益計算資料】

	第1期	第2期	第3期	第4期	第5期
売上高	85,800	89,700	91,000	91,780	〔オ〕
期首商品棚卸高	7,150	7,800	7,670	〔ウ〕	8,840
純仕入高	52,000	53,300	53,950	〔エ〕	53,950
期末商品棚卸高	7,800	7,670	〔ウ〕	8,840	9,490
売上原価	51,350	〔イ〕	53,820	52,000	53,300
売上総利益	〔ア〕	36,270	37,180	39,780	39,000

【語群】

- |           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| 1. 54,340 | 5. 35,540 | 9. 7,800  |
| 2. 92,300 | 6. 53,040 | 10. 8,700 |
| 3. 53,430 | 7. 53,400 |           |
| 4. 92,030 | 8. 34,450 |           |