

サンプル問題

<目標管理>

問1. 定量目標で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 今期の売上目標を対前年比5%アップとする。
- イ 20名以上の新規顧客を獲得する。
- ウ チーム内のコミュニケーションを活性化する。
- エ クレーム件数を前期比30%以内におさえる。

問2. マネジメントサイクルの表現で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア PCDA
- イ PACD
- ウ PDCA
- エ PCAD

問3. 目標管理の考え方で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア なぜその目標に取り組むのかその背景にある目的を説明することが重要である。
- イ 店舗目標は会社の戦略、方針を受けて作成するものであり、スタッフの意見を反映する必要はない。
- ウ 目標が決定したら、年間活動計画表を作成し具体的な活動プランを立てて取り組むと効果的である。
- エ 店舗目標は店長一人で達成できるものではないので、スタッフの役割に応じて個人目標も設定する。

問4. 作成された目標には“SMART”と呼ばれる5つの要素が盛り込まれていると効果的であるといわれていますが、“S”の表す意味で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 測定可能
- イ 達成可能
- ウ 期限付き
- エ 具体的

問5. 定性目標の説明で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 数値であらわすことが困難な目標である。
- イ 達成基準を状態の変化や条件で表現する。
- ウ 「〇〇の徹底」とか「積極的に〇〇する」といった抽象的な表現になる。
- エ スタッフの能力、スキルアップ目標は定性目標で表現するケースが多い。

<人材育成>

問6. コーチングの説明で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 質問を活用し、相手の考えや可能性を引き出すこと。
- イ 正しい手順通りにできるよう指導すること。
- ウ 目標達成を支援すること。
- エ 主体性を引き出し、自立を促すこと。

問7. コーチングの基本スキルで間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 積極的傾聴
- イ フィードバック
- ウ 質問
- エ コントロール

問8. リテンション活動の意味で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 人材の定着を促進し、早期退職を抑制する活動。
- イ 新規顧客を獲得する活動。
- ウ 緊張感を持続し、油断を防止する活動。
- エ 退職者に対する再雇用を目的とした活動。

問9. マズローの欲求段階説の上から2番目を記号で1つ選びなさい。

- ア 所属と愛の欲求
- イ 自己実現欲求
- ウ 生理的欲求
- エ 承認欲求

<マーケティング>

問10. お客様満足度（店舗体験）と店舗の価値（商品・サービス）との関係で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 代価に見合う商品・サービスを提供し同等のお客様満足度を確保する。
- イ 利益確保の為に、商品・サービスよりも高い代価を設定しお客様満足度は80%くらいでも良い。
- ウ ネット通販に対抗上、わざわざ足を運んで購入されるのはなんといっても安いからであり、それすなわちお客様満足度向上である。
- エ 代価と店舗の価値（商品・サービス）は整合性があり、お客様満足度はそれ以上である事が次の来店につながる。

問11. マーケティングの市場を知るには実際の商圈を分析する必要があります。

次のうち商圈立地の分析に含まれるのはどれか正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 年末年始、学校行事、ゴールデンウィーク、夏休み等その地域で特徴的なお祭りやイベントはないか調べる。
- イ 来店地域の上位3地区とその周辺人口を年1回調べ時系列に並べる。
- ウ 競合店の店舗名、営業時間、売り上げ、店舗の基準と店舗スタッフの時給を調べる。
- エ 最寄の駅・バス停の乗降客数、店舗前通行量・周辺施設の入店者数を調べる。

問12. プロモーションの活動として、間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 期間限定のサービス
- イ クーポン・ポイントカード・タイアップ
- ウ 期間限定の商品・メニューの提供
- エ 競合店の調査・分析

問13. 売り上げ構成比15%の商品が新たにお客様を20%獲得したとします。

正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 1%
- イ 2%
- ウ 3%
- エ 4%

<コンプライアンス>

問14. 満18歳未満のアルバイトの深夜労働について正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 1日8時間以内なら働かせることができる。
- イ 深夜22時～翌朝5時までは働かせることはできない。
- ウ 深夜0時以降はかせることができない。
- エ 保護者の許可があれば働かせることができる。

問15. 店舗から出たゴミの処理方法で正しいものを記号で選びなさい。

- ア ゴミ袋ひとつが10kg以下なら一般家庭ゴミとして出しても良い。
- イ 本部の許可があれば一般家庭ゴミとして出しても良い。
- ウ 一般家庭ゴミとして出してはいけない。
- エ 月にゴミ袋10個以内なら一般家庭ゴミとして出してもよい。

問16. 出入りのある取引先について、契約以外の仕事をさせる方法で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 取引先が承諾すれば問題ない。
- イ 営業活動の一部と判断した時だけさせてもよい。
- ウ ついででなければ、させてはいけない。
- エ 取引先に不利益が発生するのでさせてはいけない。

問17. 会社の機密情報に関して正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア いかなる状態でも第三者に漏らしてはいけない。
- イ 家族や親族には漏らしてはいけない。
- ウ 会社の人間とであれば外で会話しても問題ない。
- エ 取引先には漏らしてはいけない。

問18. 時間外労働に関して間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 時間外労働は1ヶ月45時間以内でなければならない。
- イ 時間外労働は1年360時間以内でなければならない。
- ウ 時間外労働は自主的な申告で行われなければならない。
- エ 時間外労働は労働基準法36条の規定により定められている。

<在庫管理>

問19. 在庫管理の目的で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 在庫量を最小限に抑えつつ必要な在庫を確保することである。
- イ 在庫量を管理することである。
- ウ 在庫を切らさないことである。
- エ 在庫料を十分に確保し、全体のバランスを確保することである。

問20. リードタイムの説明で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 発注から納品されるまで日数。
- イ 発注が必要と感じた時から販売が可能になりまでの日数。
- ウ 発注の翌日から納品日までの日数。
- エ 発注から販売が可能になるまでの日数。

問21. 出荷対応日数の説明で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 発注から出荷できるまでの日数。
- イ 在庫量と発注量の合計で販売可能な日数。
- ウ 在庫量で販売可能な日数。
- エ 発注量で販売可能な日数。

問22. 発注のタイミングについて正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 出荷量が一日の平均出荷量を越えた時。
- イ 出荷対応日数が決めた在庫日数を下回った時。
- ウ リードタイム日数が出荷対応日数を越えた時。
- エ リードタイム日数が出荷対応日数を下回った時。

問23. 最も優れた発注方法について正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 不定期的に必要な量だけ発注する。
- イ 不定期的に同じ量ずつ発注する。
- ウ 定期的に同じ量ずつ発注する。
- エ 定期的に必要な量だけ発注する。

<ユーティリティ管理>

問24. ユーティリティ管理のステップで最初に来るものを記号で1つ選びなさい。

- ア 機器や設備のエネルギー構造の把握
- イ 使用量の分析
- ウ 使用量の確認と記録
- エ 効率化の計画

問25. エネルギー管理の第一歩で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア タイムマネジメント
- イ 機器や設備のメンテナンス
- ウ 温度管理
- エ 省エネルギー対策

問26. 空調機の温度コントロールで間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 設定温度の目安は、夏は28℃、冬は20℃である。
- イ 設定温度を低くすると早く冷房できる。
- ウ 温度設定は場所によって変えず、全て同じ温度設定にする。
- エ 空調機は一気に全部ONにせず段階的に分けてONにするのが効果的である。

問27. ガス機器のエネルギー管理で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 点火は使用する時間の1時間前に行う。
- イ 予備の機器の運転は行わない。
- ウ 温度設定は基準より多少高めにする。
- エ バーナーのメンテナンスは不要である。

問28. 店舗のエネルギー消費において最も影響するのは【製造活動】ともう一つは何か正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 【周囲温度】
- イ 【照度】
- ウ 【室内湿度】
- エ 【機器設備の使用年数】

<環境対応>

問 29. 店舗が考えるべき環境対策はエネルギー管理ともう一つは何か正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 店舗の設備管理
- イ 営業管理
- ウ メンテナンス管理
- エ 廃棄物管理

問 30. 次の廃棄物の中で産業廃棄物として間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 廃油
- イ 汚泥
- ウ 紙くず
- エ ガラスくず

問 31. 次の文章で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 店舗で出た廃棄物は事業者が責任を持って適正に処理しなければならない。
- イ 事業系一般廃棄物は基本的に市区町村の処分場で処理される。
- ウ 産業廃棄物は事業者自身が処理までを決めなければならない。
- エ 運搬および処分を委託した業者が違反した場合、業務を委託していた排出事業者は責任を問われない。

問 32. 廃棄物の収集運搬および処理業者に関連して間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 収集運搬および処理業務において自治体の許可を取得しなければならない。
- イ 事業者が廃棄物業務を収集運搬及び処理業務を委託するに当たって特別な契約の締結が必要である。
- ウ 収集運搬及び処理業者の違法行為の責任はその業務を委託した事業者にもある。
- エ 廃棄物の処理業者は収集運搬を代行して行うことができる。

問 33. マニフェスト伝票について正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア その目的は排出量の把握と記録にある。
- イ 交付を怠ったり虚偽の記載をした場合に刑事罰に処せられる。
- ウ マニフェスト伝票は6枚つづりである。

エ 排出事業者の保管伝票は保管表の1枚で良い。

<サービス>

問34. サービスとは、次の文章で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 自分の為に力を尽くすこと。
- イ お客様の為にする奉仕のこと。
- ウ 値引きをすること。
- エ オマケをつけること。

問35. 店長と従業員のコミュニケーションをとる連絡ノートの目的で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 店長と従業員との情報交換。
- イ 会社本部との情報伝達。
- ウ 従業員とお客様の情報交換。
- エ 従業員同士の情報交換。

問36. 自店舗の評価方法として、間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア ミステリーショッパー。
- イ 自店舗の内外をまめに歩き自店舗を知る。
- ウ あまり繁盛していない競合店をチェックする。
- エ 五感を使って調査する。

問37. 店長のスキルで間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア フロアーコントロールができトレーニングできる。
- イ 従業員の立場に立った店舗作りができる。
- ウ 良いコミュニケーション能力がある。
- エ 従業員と良い信頼関係を築ける能力がある。

問38. クレームの対応手順で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 謝る 話を聞く 判断する 解決策の提案 締めくくりのお詫び
- イ 謝る 判断する 解決策の提案 話を聞く 締めくくりのお詫び
- ウ 話を聞く 謝る 解決策の提案 判断する 締めくくりのお詫び
- エ 話を聞く 解決策の提案 判断する 謝る 締めくくりのお詫び

<PL>

問 39. 店舗の収益を表す帳票の名称で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア Balance Sheet
- イ Profit & Loss Statement
- ウ Cash Flow
- エ 上記のいずれでもない

問 40. 売り上げから「あ」費を引いたものが粗利である。あに入る正しい言葉を記号で1つ選びなさい。

- ア 原材料費
- イ 人件費
- ウ 消耗品費
- エ ユーティリティ（電気、ガス、水道、電話 の費用）

問 41. 本業の儲けを表すと言われるもので正しい言葉を記号で1つ選びなさい。

- ア 粗利
- イ 営業利益
- ウ 経常利益
- エ 税引き後利益

問 42. 費用は大きく分けると 「あ」費と 「い」 費に分けられます。この「あ」と「い」に入る正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア あ 変動 い 固定
- イ あ 原料 い 人件
- ウ あ 製造 い 保管
- エ あ 配送 い 開発