

＜問題1＞ 世界のインターネット業界動向より

IT業界における著名企業の動向について述べた以下の文章を読み、空欄にあてはまる組み合わせとして、適切なものを一つ選びなさい。

(A)との関係が悪化している(B)は、(C)との提携を強化しており、「Flash」や「AIR」など(B)の中核的なテクノロジーを(C)のスマートフォン用OS向けに最適化する作業を行っている。

- |             |          |          |
|-------------|----------|----------|
| 1. (A) アップル | (B) アドビ  | (C) グーグル |
| 2. (A) アドビ  | (B) グーグル | (C) アップル |
| 3. (A) グーグル | (B) アドビ  | (C) アップル |
| 4. (A) アドビ  | (B) アップル | (C) グーグル |

＜問題2＞ EC業界の種別と動向より

平成22年7月に経済産業省が発表した、「平成21年度我が国情報経済社会における基盤整備（電子商取引に関する市場調査）報告書」の内容について述べた以下の文章を読み、内容に誤りがある文章の組み合わせを一つ選びなさい。

- A. オフィス用品通販のアスクルは、ネットでの取扱商品点数を、年々増加させている。
- B. 総合スーパーにおいては、ネットスーパー事業が好調だが、必要な設備を有している事業者が限られており、ネットスーパー事業を本格化させる事業者は限定的である。
- C. 通信販売事業者では、カタログ販売に比べて、インターネット販売が好調であり、徐々にインターネット販売の売上高構成比を伸ばしている。
- D. 2009年の、国内BtoC-EC市場規模は約6.7兆円になったが、そのうち小売およびサービスによる市場が6.5兆円を占めている。

- 1. AとC
- 2. CとD
- 3. BとD
- 4. AとB

## 運営の専門知識「通常業務」より

作業スペースについて述べた次の文章を読み、以下2つの設問に答えなさい。

A { 検品作業を終えると、梱包作業へと入っていくが、それらの業務効率を良くするためには、「作業スペース」が（a）になっているかが重要だ。  
具体的には、注文を受ける「デスク周り」、納品書や発送伝票などを出力する「プリンタ周り」、商品を置く「在庫スペース」、商品を梱包する「梱包作業場」の4つのブロックの配置を「受注—梱包—発送」の流れに合っているか？という観点で工夫する。

B { 特に一連の作業を一人のスタッフが行っていく場合は、この作業スペースの配置の良し悪しによって、作業時間も作業品質も大きく変わってくるので注意しよう。  
このうち「在庫スペース」については、“よく出る商品”は目立つ位置に置く、“大きな商品”は、梱包スペースから遠い場所に置く、などの配慮も大切だ。

\*\*\*中略\*\*\*

C { 商品は段ボールに入れたまま保管しておくことも多い。その場合は「商品名」を書いた用紙を段ボールに貼っておき、迷うことなく、商品のピックアップができるようにしておく。こうした“ちょっとした工夫”が、作業効率に大きな差を付けるのだ。

### <問題3>

前述の文章を三つに分けた、A～Cのうち、不適切な記述がある部分を一つ選びなさい。ただし、不適切な記述がない場合は、選択肢4をマークすること。

1. A
2. B
3. C
4. 不適切な記述は無い。

<問題4>

前述の文章の空欄（a）に適切な言葉が入った場合に、（a）を含む下線部分と、同じ観点で工夫をしている例として挙げた以下の記述のうち、適切なものを一つ選びなさい。

1. ドラッグストアの大型チェーンである、マツモトキヨシの商品陳列
2. トヨタ自動車の工場における、自動車組立ライン
3. 国会図書館の本棚配置
4. 武田薬品工業の工場における、クリーンルーム入り口

## 運営の専門知識「通常業務」より

受注確認から商品ピックアップまでの作業について述べた次の文章を読み、以下2つの設問に答えなさい。

ファッション雑貨を扱う株式会社 ABC 商会に、ネットショップ運営担当者として勤務する田中さんは、毎朝 8:30 に出勤する。出勤をすると最初に行うのは、作業スペースの清掃である。清掃後にはネットショップを担当する 3 名のスタッフ全員が集まり、朝礼が行われる。朝礼では、ショップの「クレド（理念を書いたカード）」を読み上げるのが習慣になっている。

朝一番の受注確認業務をはじめたところ、既に受注が 20 件入っていた。そのうちの 3 件は下記の通りである。

（受注 1）定番冬物コート×1 着、ギフト包装なし。

代引き決済、送り先は購入者住所と同じ。

（受注 2）2010 年クリスマス限定生産のカジュアルバッグ×1 個

ギフト包装あり。クレジットカード決済。送り先は購入者住所。

（受注 3）トイ・ストーリー3 公開記念、ディズニー買い物エコバッグ×1 個

ギフト包装あり。コンビニ先払い、送り先は購入者と同姓の女性宅。

「受注 1」については、すぐに（A）の出力をして、商品ピックアップを依頼したのだが、この段階で欠品が発覚した。実店舗での販売も並行していたため、店頭で今日売れてしまったらしい。早く実店舗とネットショップとの在庫情報を連動させて欲しいものだ。お客様にお詫びのメールを送り、その中で、メーカーに入荷時期の確認中であることを伝えた。早く納期をお伝えしなければならない。

「受注 2」は、ギフト包装オプションを選択されているのに、送り先が購入者と同じだ。ギフトの送り先を入力し忘れたのかもしれない。自動の受注確認メール以外に、送り先を再確認するためのメールを手動でも送った。送り先を確認できたら、商品ピックアップを依頼するため、（A）を出力しよう。

「受注 3」は、入金確認ができるまで商品ピックアップできないルールに該当するケースだ。ただ、人気商品なので在庫が無くなってしまうかもしれない。商品ページには、その旨をハッキリ記載しているが、念のため、早めにコンビニから入金して頂くよう、手動の受注確認メールにメッセージを添えた。同時に、在庫の取り置きについて、店長に相談しておこう。

<問題5>

設問文の空欄(A)にあてはまる、適切なことばを下記の候補から選びなさい。

1. 請求書
2. 在庫管理表
3. 領収書
4. 注文確認書

<問題6>

設問文の、受注1～受注3の対応において、不適切な対応をしているケースをすべて選びなさい。ただし、不適切な対応がない場合は、選択肢4をマークすること。

1. 受注1
2. 受注2
3. 受注3
4. 不適切な対応は無い

**<問題7> 運営の専門知識、ビジネスメールより**

ビジネスメールを書く際の注意点について述べた以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. 件名は、本文で伝えたいことを端的に表すフレーズにする。
2. 本文では、挨拶文の後は、最初に最も伝えたいことを書く。
3. 見やすい文章にするために、①②③といった修飾数字や、(株)(有)といった省略文字を活用する。
4. 分かり易い文章にするため、短文にし、主語と述語を離さないようにする。

**<問題8> 運営の専門知識、ビジネスメールより**

クレーム対応をメールでする際の注意点について述べた以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. まずは、謝罪の言葉からはじめる。謝罪の言葉に続いて、把握している事実を報告し、その事実に対して謝罪していることを明確にする。
2. 原因となった事実がわかる場合は、その事実に対して謝罪する。ただし、他者のせいにはしない。原因が不明な段階では、不快な思いをさせたことに対して謝罪する。
3. 質問や回答の繰り返しが起こる際でも、けっしてお客様の文面は引用しない。
4. こじれそうなどときには、メールでのやりとりを電話に切り替える。

**<問題9> 担当業務以外の基礎知識より**

以下に挙げた改善事例のうち、「お客様の声」を活かして、お客様のニーズに  
応えた事例としては、不適切だと考えられるものを一つ選びなさい。

1. ページ生成のアルゴリズムを変更して、カテゴリページの表示速度を改善した。
2. 他のサイトを運営する会社と協議し、ポイントの互換制度をはじめた。
3. 賞味期限がある乳製品の紙パックに、開封日をメモする欄を追加した。
4. 昼休みや、作業をしない時間帯には、作業スペースの電灯をきめ細かく切って、電気代を10%節約した。

<問題10> 経理・会計基礎より

連結損益計算書（要旨）		（単位：百万円）
科目	前期	当期
	平成20年4月1日から 平成21年3月31日まで	平成21年4月1日から 平成22年3月31日まで
売上高	392,268	393,007
売上原価	285,543	285,286
売上総利益	106,724	107,720
販売費及び一般管理費	90,400	92,807
営業利益	16,324	14,913
営業外収益	2,193	2,565
営業外費用	528	625
経常利益	17,989	16,852
特別利益	134	134
特別損失	3,932	2,833
税金等調整前当期純利益	14,191	14,154
法人税、住民税及び事業税	5,659	7,493
法人税等調整額	586	△817
少数株主利益	216	196
当期純利益	7,728	7,281

上記の表は、株式会社マツモトキヨシホールディングスの連結損益計算書である。この計算書について述べた下記の記述のうち、不適切なものをすべて選びなさい。

1. 粗利益率は約10%だ。
2. 売上高の増加率よりも、販管費の増加率の方が大きい。
3. 税引き前当期利益は、あまり変化がないのに、当期利益が減っているのは、税金が増えたからである。
4. 本業では、儲かっているとは言えない。

<問題1>

正答、1

<問題2>

正答、3

<問題3>

正答、2

<問題4>

正答、2

<問題5>

正答、4

<問題6>

正答、2のみ

<問題7>

正答、3

<問題8>

正答、3

<問題9>

正答、4

<問題10>

正答、1と4