
第28期(2019年度)SC経営士一次試験問題

SC管理

時間 60分

点数配分 100点

注意事項

1. はじめに、受験番号（4桁）・氏名・ふりがなを記入し、受験番号に該当する番号をマークしてください。
2. 回答はすべて、解答用紙（マークシート）に記入してください。
3. 各問題とも問題文の指示にしたがって、正解と思う番号を選び、解答用紙（マークシート）の解答欄にその番号をマークしてください。
4. 記入は必ず、HBもしくはBの黒鉛筆またはシャープペンシルで、○のなかを正確に塗りつぶしてください（ボールペンは不可）。
5. 訂正は、プラスチック製消しゴムできれいに消し、消し屑を残さないでください。
6. 解答用紙（マークシート）には所定の記入欄以外には記入しないでください。
7. 解答用紙（マークシート）は、汚したり、折り曲げたりしないでください。

<記入上の注意>

・マークの仕方

[良いマーク]



[悪いマーク]

チェック



斜め



短い



細い



ハミ出し



薄い



小さい



一般社団法人 日本ショッピングセンター協会

【第1問】〈配点10点〉

（解答番号は から ）

次の文章は「SC管理に必要とされる法律」に関する記述である。 ～ の文章にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

農林物質の①品質の改善、②生産の合理化、③取引の単純公正化、④使用または消費の合理化を図る法律。

語群

1	1. 食品衛生法	2. JAS法	3. 米トレーサビリティ法
	4. HACCP支援法	5. 計量法	

企業組合の一形態で、会社法ではなく、有限責任事業組合契約に関する法律。（2005年（平成17年）8月制定によるもの）

語群

2	1. LLP法	2. SPC法	3. 日本版SOX法
	4. 区分所有法	5. 投資信託法	

2019年（平成31年）4月1日改正法が施行。労働者の週40時間を超える労働が1ヶ月あたり80時間[C1]を超え、かつ疲労の蓄積が認められる時は、労働者の申請を受けて、医師による面談指導を行わなければならない。

語群

3	1. 労働基準法	2. 労働組合法	3. 労働関係調整法
	4. 雇用保険法	5. 労働安全衛生法	

公正な競争と国際約束の的確な実施を確保するため、1993年（平成5年）に施行された法律で経済産業省が所管している。

語群

4	1. 独占禁止法	2. 不正競争防止法	3. 景品表示法
	4. 著作権法	5. 商標法	

特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律。

語群

5	1. 大気汚染防止法	2. PRTR法	3. 省エネ法
	4. 地球温暖化対策推進法	5. PCB特別装置法	

【第2問】〈配点5点〉

（解答番号は から ）

次の文章は「SCの管理運営システム」に関する記述である。文中の空欄にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

SCの管理システムにおいて最も大きなウエイトを占める運営者側の各種機能は、業務の のみならず、SCの業績を向上させるための様々な仕組みと連携しており、その仕組みは複雑化・ しつつあり、機能の把握が難しくなりつつある。

テナントの売上管理機能では、賃貸借契約条件に基づく基礎情報を保持するとともに、SC指定の専用レジあるいは売上報告端末からのデータを運営者側の で収集し、賃料や諸経費などの営業料を に設定した契約条件に基づいて算出させる等、SCの を管理する中枢の機能といえる。また、業務の の観点では、入金機システムや システムとの連携機能等も用意されている。

語群【6～10】

6	1. CAPEX	2. サーバ	3. クラウド
7	4. 施設検針	5. 営業費用	6. 肥大化
8	7. セキュリティ	8. 売上	9. 形骸化
9	10. ASP	11. 収支	12. 適正化
10	13. 経過	14. 効率化	15. 顧客管理

【第3問】〈配点10点〉

（解答番号は□11□から□20□）

次の文章は「SCマネジャーの職務」に関する記述である。文中の空欄にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

SCマネジャーは、単なる運営サイドのリーダーではなく、また、SCもディベロッパー企業の一事業所としての役割だけでない。地域生活者にとっての生活インフラ、地域のコミュニティ機能、エリアの□11□拠点、更には災害時の対応施設としての役割も担う。SCの役割が多岐にわたる以上、SCマネジャーの役割もまた多岐にわたる。

SCマネジャーにとって最も重要な役割は、SCを□12□かつ安定的に稼働させ続けることである。したがってSCマネジャーは、SCの経営管理に加えて自然災害や□13□、競合関係の急激な変化といった安定稼働を阻むリスク要因への対応を常に念頭に置かなければならない。

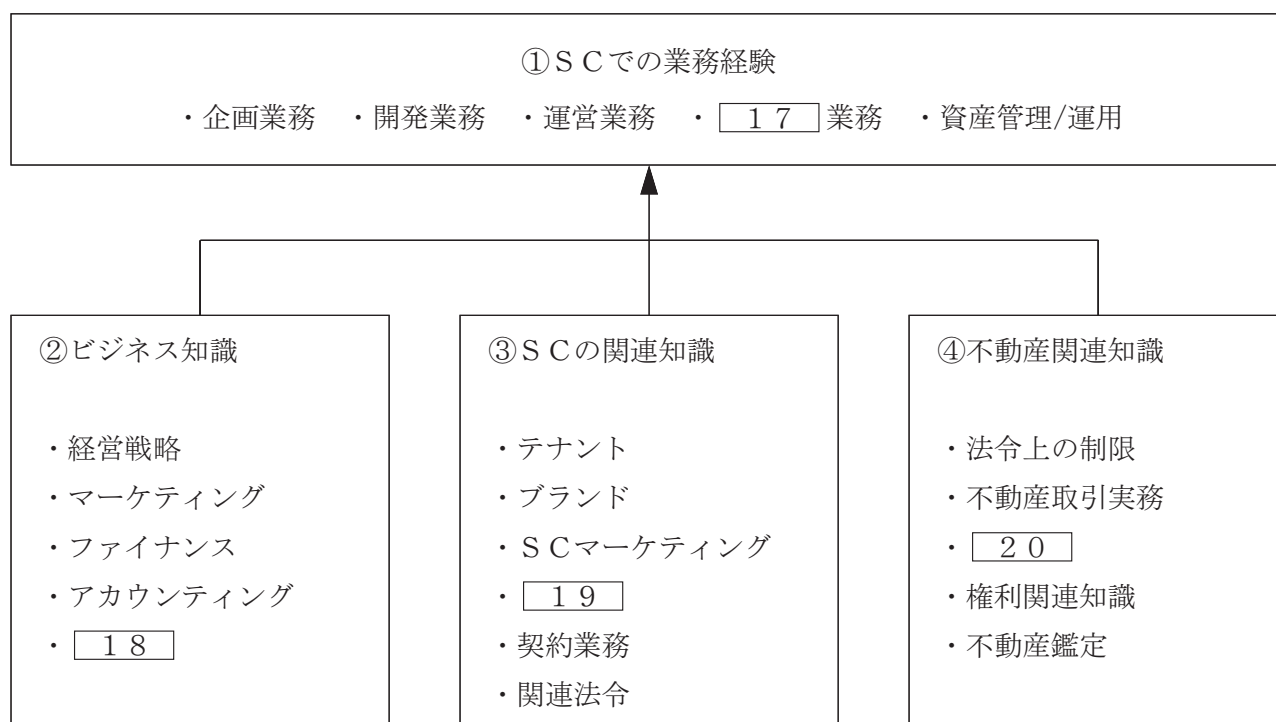
また、組織が正常に機能し生産性を上げるためには、SCマネジャーによるリーダーシップも必要だが、合わせて重要なのはルールに基づいた公式組織ではなく、インフォーマルに発生した非公式組織が大きく影響すると言われている。この考え方は、ハーバード大学の□14□とレスリスバーガーが行った□15□実験が有名である。

語群【11～15】

11	1. マズロー	2. メイヨー	3. マクレガー
12	4. 情報	5. ハーズバーグ	6. トーマス
13	7. 通信	8. 短期的	9. 法令遵守
14	10. ホーソン	11. 中期的	12. ナレッジ
15	13. 放送	14. 長期的	15. 法令違反

ＳＣマネジャーは、ビジョンを持ち 16 を統率する力が求められる一方で、ＳＣ事業のプロフェッショナルとしての専門知識や実務経験も求められる。

ＳＣマネジャーに求められる知識と経験は、以下の４つから構成される。



語群【１６～２０】

16	1. ヒューマンリソース	2. アクイジション	3. 瑕疵担保
17	4. 媒介	5. 税制	6. CASBEE
18	7. 上司	8. 用途地域	9. バイセル
19	10. 都市計画	11. ステークホルダー	12. ITシステム
20	13. バルクセール	14. 部下	15. レインズ

【第4問】〈配点5点〉

（解答番号は から ）

次の文章は「SCにおける顧客管理」に関する記述である。正しいものには1を、誤っているものには2を、解答欄にその番号をマークしなさい。

パレートの法則とは、「3：7の法則」とも呼ばれ、顧客全体の3割である優良顧客が売上の7割をあげているという法則のこと。

CRMとは、顧客との関係性を長期に渡って維持・強化し、多数のお客様から得られる期待収益すなわちLTV（ライフタイムバリュー：生涯顧客価値）を最大化することによって、成長戦略を実現しようとする方法論を指す。

商圏内居住者意向調査とは、来館したことのない消費者を含む地域住民全体を対象に、郵送、訪問、インターネット等の手法で意見・意向を収集する調査。

10,000人を超える個人情報をコンピューター等で検索できるデータベースを事業活動に利用している者は「個人事業取扱事業者」として義務規定の対象となる。

購買履歴をもとに顧客の購入金額の高い順に10等分し、各ランクの購入比率や売上に占める構成比を算出する分析手法をRFM分析という。

【第5問】〈配点10点〉

（解答番号は 26 から 30 ）

次の文章は「SCの営業管理」に関する記述である。文中の空欄にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

SCの出店に際し必要な業務は、①賃貸借契約締結に関する業務、②出店工事に関する業務、③ 26 に関する業務に大別される。

① 賃貸借契約締結に関する業務

出店意思のあるテナントと条件の合意に至れば、契約締結業務に移るが、本契約が締結される前に出店 27 や出店申込書を交わし、互いに出店の意思を確認する。一般的には、これらをもって賃貸借契約の成立は認められないが、契約成立前の 28 を有するに至ったものと認められる可能性が高く、出店キャンセルの防止効果があると言われている。

② 出店工事に関する業務

この業務は、出店条件の合意以上にトラブルになりやすい。 29 移転終了後からテナント工事に着手するが、トラブルを未然に防ぐためには、テナントに対してディベロッパー側のルール（工事区分、 30 、作業手順など）を事前に説明することが肝要である。

③ 26 に関する業務

新規テナントがSC内で十分な営業活用が出来るように、様々な規則や規制、規律を伝える必要がある。これらは、賃貸借契約の内容とは別に営業管理規則やテナント会会則といった形で、全ての出店者が統一的に遵守すべき事項をまとめたものである。

語群【26～30】

26	1. 質権	2. リニューアル	3. 所有権
27	4. リーシング	5. リース契約	6. 費用負担
28	7. 期待権	8. 占有権	9. 既得権
29	10. 先取特権	11. サイン計画	12. デザイン規制
30	13. 秘密保持契約	14. 開店準備	15. 条件確認書

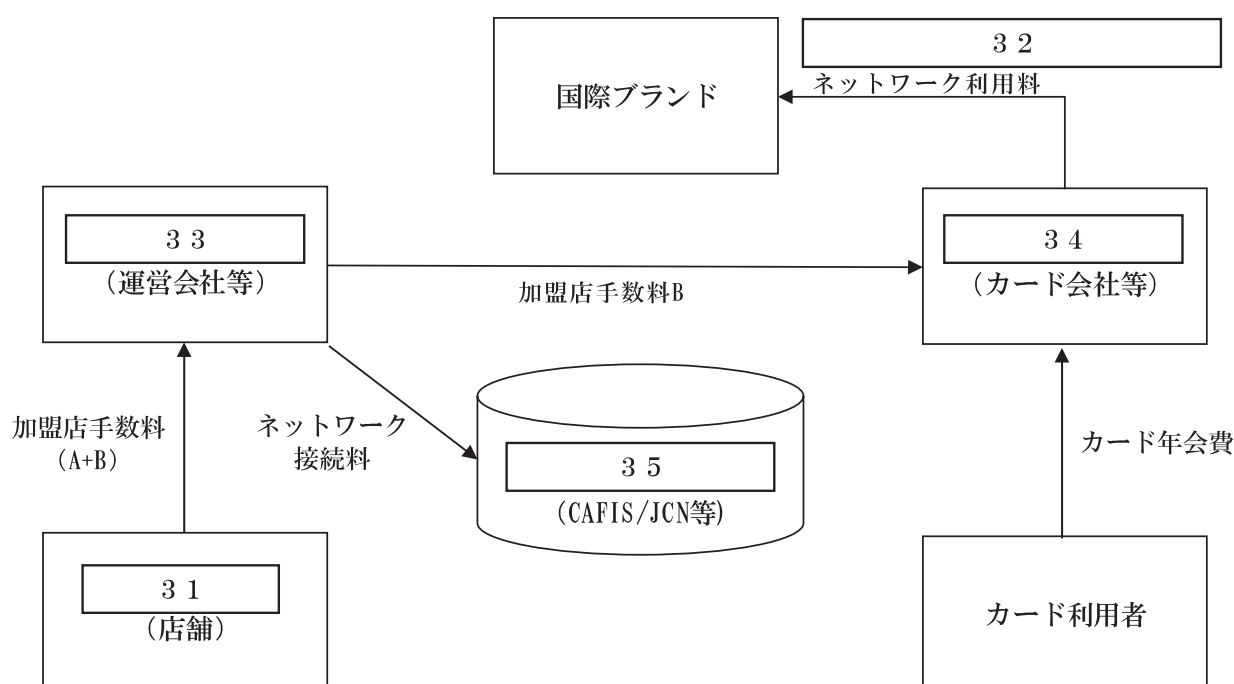
【第6問】〈配点10点〉

（解答番号は 31 から 35 ）

次の文章は「キャッシュレス決済」に関する記述である。文中および表の空欄にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

我が国のキャッシュレスは、クレジットカード会社等が利用者と 31 を個社の努力によって増やすことで拡大してきた。しかしながら、支払サービス事業者の事業視点で見ると、キャッシュレスの進行に従い 31 手数料収入は増加してきたものの、競争激化や諸費用（32、システムコスト、ネットワーク接続料等）の上昇、さらには利用者向けインセンティブコスト等、多様なコスト負担も増加しており、キャッシュレス進行に伴うメリットが享受出来ていないとも言われている。

以下にSCでの「クレジットカード取引のコスト・収益構造」の一例を図示した。



語群【31～35】

31	1. アクワイアリング	2. カードオーソリ	3. インプリンター
32	4. エンコード	5. 割賦	6. デPOSIT
33	7. アクワイアラ	8. ブランドライセンスフィー	9. 加盟店
34	10. ピンパッド	11. INFOX	12. オンアス取引
35	13. CAT	14. POS	15. イシュア

【第7問】〈配点5点〉

(解答番号は 36 から 40)

次の文章は「SCにおける顧客コミュニケーション」に関する記述である。36 ～ 40 の文章にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

36 SNSなど特定のコミュニティにおいて、他者や社会への「ロコミ」の影響力が大きい人物のこと。

語群

36	1. オピニオンリーダー	2. インスタグラマー	3. デジタルキッズ
	4. ユーチューバー	5. インフルエンサー	

37 数日～数週間のみ出店する期間限定店舗。販売チャネルの増加やプロモーションを目的に、空きスペース・レンタルスペース等に出店される。

語群

37	1. デジタルストア	2. プレステージストア	3. フューチャースタア
	4. ポップアップストア	5. スペシャリティストア	

38 2017年（平成29年）に総務省が実施した調査「ソーシャルメディアの利用状況」の中で最も利用比率が高く、日本人の約60%が利用した経験をもつ。

語群

38	1. Facebook	2. LINE	3. Twitter
	4. Instagram	5. mixi	

39 Webサイトの制作に必要な専門知識を必要とせず、テキストや画像などの情報を入力するだけで、サイト構築を自動的に行うことが出来るシステム。

語群

39	1. アクティブビュー	2. サンクスページ	3. CMS
	4. CVR	5. DAU	

40 検索エンジン最適化を意味する言葉。検索結果でWebサイトがより多く露出されるために行う一連の取り組みのこと。

語群

40	1. SEO	2. アドエクスチェンジ	3. アルゴリズム
	4. CVR	5. リスティング	

【第8問】〈配点10点〉

（解答番号は から ）

次の文章は「SCにおける人材活用」に関する記述である。文中の空欄にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

改正入管法が2019年（平成31年）4月1日から施行され、外国人雇用の枠組みが大きく変わるようになった。これまでは、いわゆる単純労働分野で就労ができる外国人は以下の3つの場合に限られていた。

- ① ・「日本人の配偶者」など、就労の範囲に制限のない在留資格をもった外国人
（フルタイム就労が可能）
- ② 資格外活動許可を持つ留学や などの在留資格をもつ外国人
（ただし週28時間以内などの制限あり）
- ③ 日本で技術を学んで帰る目的の の外国人
（期間が1～5年間限定だが、フルタイムでの就労が可能）

しかしながら特定の産業分野で長期的な労働力不足が深刻化したことから、今回の改正では新たな在留資格 を創設し、外国人に就労の門戸を広げることになった。

一方で、在留資格（ビザ）の中で最も制限された では、一切就労が認められない。

語群【41～45】

41	1. 通訳・翻訳職	2. 調理職	3. 介護職
42	4. 家族滞在	5. 短期滞在	6. 居住実績
43	7. 就労実績	8. 技能実習	9. 特定技能
44	10. 大使館職員の家族	11. 日本語能力試験N4以上	12. 日本語能力試験N3以上
45	13. ワーキングホリデー	14. 日本国籍	15. 永住者

日本ショッピングセンター協会が2018年（平成30年）10～11月に実施した「人材確保に関する定量調査2018」では、人手不足問題に対するディベロッパー・テナント双方の課題が浮き彫りとなった。

- ・「ＳＣ内のテナント従業員は充足しているか」という質問に対して、「充足していない」および「やや充足していない」と回答したディベロッパーは ４６ であった。
- ・一方で「テナント従業員の採用困難度」というテナントへの質問に対して、「非常に困難」および「やや困難」と回答したテナントは、正規社員で ４７、非正規社員については98.9%となっており、厳しい状況が続いている。
- ・テナント従業員の離職理由については、正規社員・非正規社員ともに ４８ が最も多い。
- ・「テナントが社員の就業意欲向上のためにに行っている取り組み」で最も多かったのは、４９ であった。
- ・「人材確保に関するテナントからディベロッパーへの要望・期待すること」では、５０ が最も多かった。

語群【４６～５０】

４６	1. １００％	2. ８９．５％	3. ７０．３％
４７	4. ３２．２％	5. １４．８％	6. ０％
４８	7. 営業時間の短縮	8. 福利厚生の充実	9. 親睦・懇親の充実
４９	10. 育児サポートの充実	11. 雇用スタイルの多様化	12. 正規社員への登用
５０	13. 職場の雰囲気・人間関係	14. 結婚・出産・育児のため	15. 仕事内容が合わなかった

【第9問】〈配点10点〉

(解答番号は 51 から 55)

次の文章は「SCおよび小売業におけるデジタル化」に関する記述である。51 ～ 55 の文章にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

- 51 ICタグによって、人やモノを識別する技術。商品1つひとつにICタグをつけることで、製造プロセス、物流経路、在庫状況などを一元管理できる。

語群

51	1. SRSC	2. JANコード	3. FeliCa
	4. RSSリーダー	5. RFID	

- 52 スマートフォンで注文できる飲食店専門の配達サービス。アプリに飲食店が登録され、その中から店舗・料理を選んで発注すると、配達パートナーが自宅に届けてくれる。

語群

52	1. Amazon Fresh	2. Uber Eats	3. Apple Store
	4. Amazon Go	5. Google Play	

- 53 従来型の企業や店舗が、リアル店舗とインターネットサービスを組み合わせて事業展開すること。

語群

53	1. クリック&モルタル	2. スクラップ&ビルド	3. O2O (オーツーオー)
	4. ピュアプレイヤー	5. サイバーモール	

- 54 無線ICタグを装備した商品の陳列棚や、そのような商品管理の情報システムのこと。

語群

54	1. スマートウェイ	2. スマートグリッド	3. スマートグロース
	4. スマートビルディング	5. スマートシェルフ	

- 55 特定のコンピューターネットワークとその外部との通信を制御し、内部のコンピューターネットワークの安全を維持することを目的としたソフトウェア、もしくはそういったソフトウェアを搭載したハードウェアのこと。

語群

55	1. ファイアーウォール	2. セキュリティ・ホール	3. セキュアブート
	4. ポートスキャン	5. パケットフィルタリング	

【第10問】〈配点10点〉

（解答番号は から ）

次の文章は「SCの賃料・共益費」に関する記述である。正しいものには1を、誤っているものには2を、解答欄にその番号をマークしなさい。

「SC白書2019」によると、調査対象SCのうち60.5%のSCが総合賃料方式を採用しており、残りは賃料・共益費個別徴収方式および両方式の併用となっている。

歩合逓増方式賃料とは、テナントがある一定の売上を超えた場合、歩率が当初設定した基本の歩率より低くなる方式をいい、売上が上がれば上げるほど売上に対する賃料比率が下がり、テナントにとっても営業に対する意欲が高まりやすい。

賃料の増減請求権（借地借家法第32条）を特約によって適用排除することはできない。

一般的にフードコートでは、面積あたりの賃料単価を一般区画の2倍以上に、歩合賃料の比率も高く設定される場合が多い。

「SC白書2019」によると、個別徴収方式のSCにおける賃料・共益費の合算額では、物販の月坪平均18,723円に対して飲食が23,499円と、飲食が物販を上回る傾向が続いている。

【第11問】〈配点5点〉

（解答番号は から ）

次の文章は「SCの施設管理および環境への配慮」に関する記述である。正しいものには1を、誤っているものには2を、解答欄にその番号をマークしなさい。

- ☐ 61 「SCにおけるエネルギー消費量実態調査2018」によると、1SCあたりのCO₂排出量は2016年度（平成28年度）5,570tに対して2017年度（平成29年度）5,704tとなり、前年対比で約2.4%の増加となった。
- ☐ 62 日本ショッピングセンター協会の「低炭素社会実行計画」では、2020年（令和2年）目標として「2013年（平成25年）～2020年（令和2年）度までにエネルギー原単位を2005年度（平成17年度）比13%削減」という目標を立てている。
- ☐ 63 爆発の危険があるもの、医療機器など感染性のあるものは特別管理産業廃棄物と指定されており、処理には特別な管理責任者が必要となるが、建物解体時のアスベスト処理に関しては、この限りではない。
- ☐ 64 容器包装リサイクル法では、ペットボトルなどプラスチックおよび紙製の容器包装などについて、すべての事業者に対して減量化・再商品化などを義務付けている。
- ☐ 65 国土交通省は、2014年（平成26年）に吹抜けなど大空間の天井を「特定天井」と規定し、中地震程度では天井が損傷しない構造にすることを義務付けた。それ以降に建設されたショッピングセンターでは、吹抜け部分の天井を軽量化するなどの対応が義務化されている。

【第12問】〈配点10点〉

（解答番号は 66 から 70 ）

次の文章は「ショッピングセンターの地域貢献ガイドライン＜2014年改訂版＞」に関する記述である。
文中の空欄にあてはまる最も適切な語句を下記の語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

「ショッピングセンターの地域貢献ガイドライン＜2014年（平成26年）改訂版＞」では、会員ＳＣでの代表的な取組事例を以下のように紹介し、これらの事例を参考として、個々のＳＣ事業者が可能な範囲で積極的に取組むことを望んでいる。

- （１） 商品やサービスの提供を通じた、暮らしの総合的サポート
- （２） さまざまな人々が「集う」「交わる」「活動する」場の提供
 - ①活動の場の提供
 - ②さまざま生活者のサポート活動のためのソフトサービスの提供
 - ③バリアフリー、66 の普及
- （３） 地域環境との共生、安全性・快適性の維持・管理
 - ①地域環境保全への取組み
 - ②安心・安全への配慮と対策
 - ③災害時の67 としての役割
 - ④交通対策
- （４） 地域経済および地域商業の健全な発展への寄与
 - ①地域経済団体等との情報共有と連携
 - ②地域産業発展のため「68」「地域観光促進」への協力
 - ③地域取引先の活用
 - ④ＳＣノウハウを活用した「地域ブランド確立」に向けた地域経済・地域商業への協力
- （５） 地域住民への働く場の提供と雇用の創出
 - ①社員やパート・アルバイトの地域採用
 - ②69 雇用
 - ③働く主婦のための就労支援
- （６） 地域の「まちづくり」への協力と貢献
- （７） 70 時への対応

語群【66～70】

66	1. 高齢者	2. 外国人	3. インバウンド
67	4. 教育機関	5. コミュニティ	6. 心の拠り所
68	7. 地産・地消	8. 中心市街地活性化	9. 防災対応拠点
69	10. 商店街の支援	11. ユニバーサルデザイン	12. ハートビル
70	13. NP0法人	14. 交通渋滞	15. 撤退

