
第30期(2021年度)SC経営士一次試験問題

商業一般

時間 45分 点数配分 75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. 解答はすべて、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)

小売業のサステナビリティに関する次の文章を読み、文中の空欄に最も適切な語句を下記のそれぞれの語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現を目標とするSDGs (Sustainable Development Goals)。小売業においても、持続可能性に配慮した取組は必須となってきている。

2021年6月に国会で成立・公布され、2022年に施行が予定される「資源循環促進法」は、製品ごとに定められてきたこれまでのリサイクル法と異なり、「」という素材に注目している点が特徴である。製品の設計・製造、販売・提供、排出・回収のすべての段階において、資源循環への配慮が求められる。廃棄物の発生を少なくするなど従来の「3R」と「Renewable (再生可能資源への代替)」の促進によって、「大量生産・大量消費・大量廃棄」に代わるへの移行が進むと期待されている。

2019年5月にアメリカとフランスでサービスを開始し、日本でも2021年からサービスがはじまったは、繰り返し使える専用容器を使い、容器を回収・再利用することで、ごみを出さないライフスタイルを提供する。これまでの容器使い捨て文化からの脱却を促す仕組みとして注目されている。

2021年4月には、無印良品が飲料の容器をペットボトルからアルミ缶に切り替えた。アルミ缶は元の製品と同じものに再生するの比率がペットボトルに比べて高く、繰り返しリサイクルできる。また遮光性が高いため、賞味期間が長くなるメリットもある。

語群

1	1. ガラス	2. スチール	3. プラスチック
	4. カーボン	5. アルミニウム	

2	1. リペア	2. リフューズ	3. リサイクル
	4. リデュース	5. リユース	

3	1. 垂直エコノミー	2. 水平エコノミー	3. サーキュラーエコノミー
	4. サーマルエコノミー	5. リニアエコノミー	

4	1. Loop	2. Round	3. Circle
	4. Cycle	5. LCA	

5	1. 垂直リサイクル	2. 水平リサイクル	3. カスケードリサイクル
	4. サーマルリサイクル	5. リニアリサイクル	

【第2問】〈配点10点〉

(解答番号は から)

小売業に関する以下の記述のうち正しいものには1を、誤っているものには2を、解答欄にマークしなさい。

- 6 経済産業省「商業動態統計調査」によると、2020年の商業販売額は、卸売業販売額、小売業販売額ともに前年比で2年連続の減少となった。
- 7 百貨店は、新型コロナウイルス感染拡大以前から閉店が続いていたが、日本百貨店協会によると2020年末までに全国の店舗数が200店以下にまで減少した。
- 8 スーパーマーケット業界では、新たな販路として、ネットスーパーに注力する企業が増えている。「ライフ」を展開するライフコーポレーションは、アマゾンと提携して食品宅配の配送エリアを拡大している。
- 9 コンビニエンスストアは、これまで店舗数の拡大に伴って売上を伸ばしてきた。しかし日本フランチャイズチェーン協会によると、2020年は新型コロナウイルスの感染拡大により、全店ベースでは来店客数・客単価ともに減少している。
- 10 ドラッグストア業界では、ウエルシアHD、ツルハHDなど、M&Aにより上位企業の寡占が進んでいる。2021年10月には、マツモトキヨシHDとココカラファインが経営統合した。マツモトキヨシHD、ココカラファインは、いずれも2020年度の売上高が対前年で減収だった。
- 11 新型コロナウイルス感染拡大による消費の冷え込みの影響を受け、ホームセンターの2020年の商品販売額は、経済産業省「商業動態統計調査」によると前年よりも減少している。
- 12 2021年4月1日より、消費税込みの総額表示が義務付けられた。総額表示義務は、店頭における表示、チラシ広告は対象となるが、テレビ広告は対象とならない。
- 13 2020年の総務省「家計調査」によると二人以上の世帯の1ヶ月あたりの消費支出は、物価変動の影響を除いた実質で前年から減少しているが、1世帯当たり貯蓄現在高は増加している。
- 14 景気動向指数の算出は、地域の景気に関連の深い動きを観察できる立場にある人の協力を得て、地域ごとの景気動向を迅速に把握し、景気動向判断の基礎資料とすることを目的として、内閣府が行っている。
- 15 経済産業省「令和2年度電子商取引に関する市場調査」によると、中国消費者による日本事業者からの越境EC購入額は、米国事業者からの越境EC購入額よりも少ない。

【第3問】〈配点10点〉

（解答番号は から ）

次の文章は、最近注目されている業態や仕組み、施策、企業に関する記述である。記述文と最も関連の深い語句をそれぞれの語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

厨房はあるが客席やホールスタッフは持たず、宅配に特化して食事を提供する飲食店の形態。コロナ禍で飲食店の営業が厳しくなるなかアメリカで急増、日本でも増えてきている。

語群

16	1. ウーバーレストラン	2. ダークレストラン	3. ゴーストレストラン
	4. ピックアップレストラン	5. バーチャルレストラン	

ECからの注文に対応することに特化した実店舗。客をいれてその場で販売する営業はせず、ECからの注文に対して、商品をピッキングし、梱包し、顧客へ配送する。あるいは、ピックアップサービスを提供する。

語群

17	1. ウーバーストア	2. ダークストア	3. ゴーストストア
	4. ピックアップストア	5. バーチャルストア	

ネット通販事業者や個人が、在庫リスクを負わずに商品を販売できる仕組み。販売サイトに入った注文の発送や決済は、メーカーや卸売業者が行うため、販売サイトでは在庫を持つ必要がない。販売サイトが、商品の販売価格を自由に設定できることも特徴である。

語群

18	1. オープンソース	2. フルスクラッチ	3. アフィリエイト
	4. アソシエイトプログラム	5. ドロップシッピング	

19 消費者に宣伝であると気づかれないように宣伝するマーケティングの方法。直接の利害関係がないファンの感想を装ったりして、商品の特徴の紹介や好評価の口コミなどを行うこと。

語群

19	1. SNSマーケティング	2. ステルスマーケティング	3. WEBマーケティング
	4. バイラルマーケティング	5. バズマーケティング	

20 2018年テキサス州に1号店が開業した体験型新業態。実店舗参入を目指すが資金と経験に乏しいD2Cブランドを広範なカテゴリーから集め、適切なキュレーション・マーチャンダイジング・ストアデザインでサポートし、一つの傘のもとに販売する次世代型デパート。

語群

20	1. ホワイト・バーン	2. フライイング・ソロ	3. ハウス・オブ・フープス
	4. b 8 t a	5. ネイバーフードグッズ	

【第4問】〈配点10点〉

(解答番号は 21 から 25)

小売業のデジタルトランスフォーメーションに関する次の文章を読み、文中の空欄に最も適切な語句を下記のそれぞれの語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

生活者の購買行動の多様化、人手不足の深刻化、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、デジタルトランスフォーメーション（DX）への取組は、小売業にとっても必要不可欠である。

経済産業省は、2017年に「コンビニ 21 1,000億枚宣言」を、2018年に「 22 スマート化宣言」を発表し、 23 を活用したサプライチェーンの効率化をすすめてきた。 23 は、電波を利用して非接触で固体を識別するツールで、商品に貼付された情報を電波で読み取ることで、いつ・どこに・何の商品が、どの程度流通しているかを簡単に把握できるようになる。小売事業者にとっては、業務の効率化が可能であるとともに、サプライチェーン全体としても在庫量や生産量の調整などムダの削減が可能となる。

新型コロナウイルス感染拡大によって、非接触に関連する取組も消費者から求められるようになってきている。現金のやりとりに対する不安からキャッシュレス決済が増加し、スマホアプリなどを通じて発行される 24 の活用も進んできている。 24 を活用することで、購買情報がサーバーに蓄積され、消費者自身が閲覧・管理することができるようになるメリットもある。海外では、Amazonが「Amazon One」と呼ばれる 25 で認証するシステムを導入、買い物客は非接触で決済することができる。

語群

21	1. 電子クーポン	2. 電子レシート	3. 電子チラシ
	4. 電子カルテ	5. 電子タグ	

22	1. デパートメントストア	2. スーパーマーケット	3. ドラッグストア
	4. ホームセンター	5. ディスカウントストア	

23	1. RFID	2. RFM	3. RPA
	4. QRコード	5. RFP	

24	1. 電子クーポン	2. 電子レシート	3. 電子チラシ
	4. 電子カルテ	5. 電子タグ	

25	1. スマートフォン	2. 暗号	3. 顔
	4. 手のひら	5. 網膜	

第5問〈配点20点〉

(解答番号は から)

以下は、サービス業に関する記述である。文中の空欄に最も適切な語句を下記のそれぞれの語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

- 1) コトラーは、サービスに関して4つの特性があると述べている。
- ①例えば、レストランやレジャーなどのサービスは、触れて知ることができないため、実際に購入したり経験してみなければ品質を把握することができない。これは、サービスには という特性があるためである。
- ②モノの場合、顧客から遠く離れた場所で生産されたとしても、近くの小売店で大半のものは購入できる。しかし、サービスの場合、 という特性があるため、サービス提供者と顧客を切り離すことができない。
- ③サービスは人的要素が高いため、サービス品質は不安定になりがちである。そのため、サービス要員の教育が不可欠になるが、同じ教育マニュアルに則って教育しても、サービス要員によって能力が異なり、提供されるサービスに差が出てしまう。これは、サービスに という特性があるためである。
- ④消費者に効用を与える機能がストックできるモノとは異なり、サービスは貯蔵や保管ができない、 という特性がある。

語群

26 \ 29	1. 日常性	2. 異質性	3. 地域性	4. 機能性
	5. 無形性	6. 非効率性	7. 消滅性	8. 生産性
	9. 安定性	10. 生産と消費の同時性		

- 2) 伝統的なマーケティングミックスは、「Product」「Place」「Promotion」「Price」の頭文字をとった、4Pとして知られている。しかし、サービス業においてはその特性により、4Pでは不十分であると考えられ、「 」「 」「 」という3つのPを加えた7Pでの対応が必要である。※順序は不問

語群

30 \ 32	1. Program	2. Physical Evidence	3. Partnership	4. Perfect
	5. People	6. Psychology	7. Public	8. Process

3) サービス・マーケティングにおいては、顧客のニーズを把握しサービスの開発・提案を行う組織内部の活動と、サービスの生産を切り離して考えることができない。このため、組織戦略や経営資源配分といったマネジメントを含めて考えることになる。サービス・マーケティングには、従来の対顧客の マーケティングに加えて、従業員と顧客との マーケティングや、従業員に対する マーケティングを考慮に入れた包括的な施策を実施することにより、顧客価値の形成が達成される。

語群

33 ↳ 35	1. ソーシャル	2. エリア	3. パーソナル	4. エクスターナル
	5. グローバル	6. インタラクティブ	7. インキュベーション	8. インターナル

第6問〈配点5点〉

(解答番号は から)

次の文章は、小売業における利益構造に関する記述である。正しいものには1を、間違っているものには2を、解答欄にマークしなさい。

小売業界では、販売価格を通常、「売価」と呼んでいる。商品を仕入れた価格（仕入原価）などに、いくらかの自店の利益を加えて売価とする。この商品の売価を決めることを「値入」といい、その金額を「値入高」という。

仕入原価が600円、売値値入率が40%のとき、売価は1,000円である。

値入高が300円で、売値値入率が25%のとき、売価は1,500円である。

商品Aを仕入れた際、仕入原価90円で20個、仕入原価80円で10個仕入れることができ、販売価格100円で商品Aを店頭で陳列した。商品Aの平均値入率は15%である。

仕入原価8,000円で仕入れたブラウスを、売値値入率50%で売価を設定した。しかし、競合店では同一商品を15,000円で販売していたので、当店では20%値下げしたところ、お買い上げいただけただけだ。結果として、粗利益率35%を実現したことになる。

第7問〈配点10点〉

(解答番号は から)

次の財務諸表（損益計算書、貸借対照表）を分析して、文章や表の空欄に最も適切な数字を下記のそれぞれの語群から選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

1) 貸借対照表と損益計算書の空欄を埋めなさい（同一語群の重複選択可）

	A社	B社
流動資産	800	1,000
固定資産	<input type="text" value="41"/>	2,000
資産合計	1,800	3,000
流動負債	400	500
固定負債	600	1,500
負債合計	1,000	2,000
純資産	800	<input type="text" value="42"/>
負債純資産合計	1,800	3,000

	A社	B社
売上高	3,000	5,000
売上原価	2,000	3,500
売上総利益	1,000	1,500
販売費及び一般管理費	600	1,000
営業利益	400	500
営業外収益	300	400
営業外費用	<input type="text" value="43"/>	320
経常利益	450	580
特別利益	200	200
特別損益	<input type="text" value="44"/>	330
税引前当期純利益	500	450
法人税、住民税及び事業税	250	150
法人税調整額	△50	<input type="text" value="45"/>
当期純利益	300	320

語群

41	1. 2,000	2. 150	3. 1,500	4. △20
5	5. 200	6. 20	7. 1,000	8. 100
45	9. 5,000	10. 250		

2) A社とB社の財務分析に基づいて、以下の空欄を埋めなさい。

①A社の売上高経常利益率は で、B社より大きい

②B社の売上高当期純利益率は で、A社より小さい

③A社の流動比率は で、B社と同一である

④A社の自己資本比率は で、B社より大きい

⑤B社の総資本経常利益率は で、A社より小さい

語群

46	1. 200%	2. 11.6%	3. 6.4%	4. 19.3%
5	5. 44.4%	6. 33.3%	7. 150%	8. 10%
50	9. 15%	10. 25%		

