
第30期(2021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. 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20点〉

(解答番号は [1] から [10])

SCにおける管理運営システムについて、次の文章及び図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、その番号をマークしなさい。

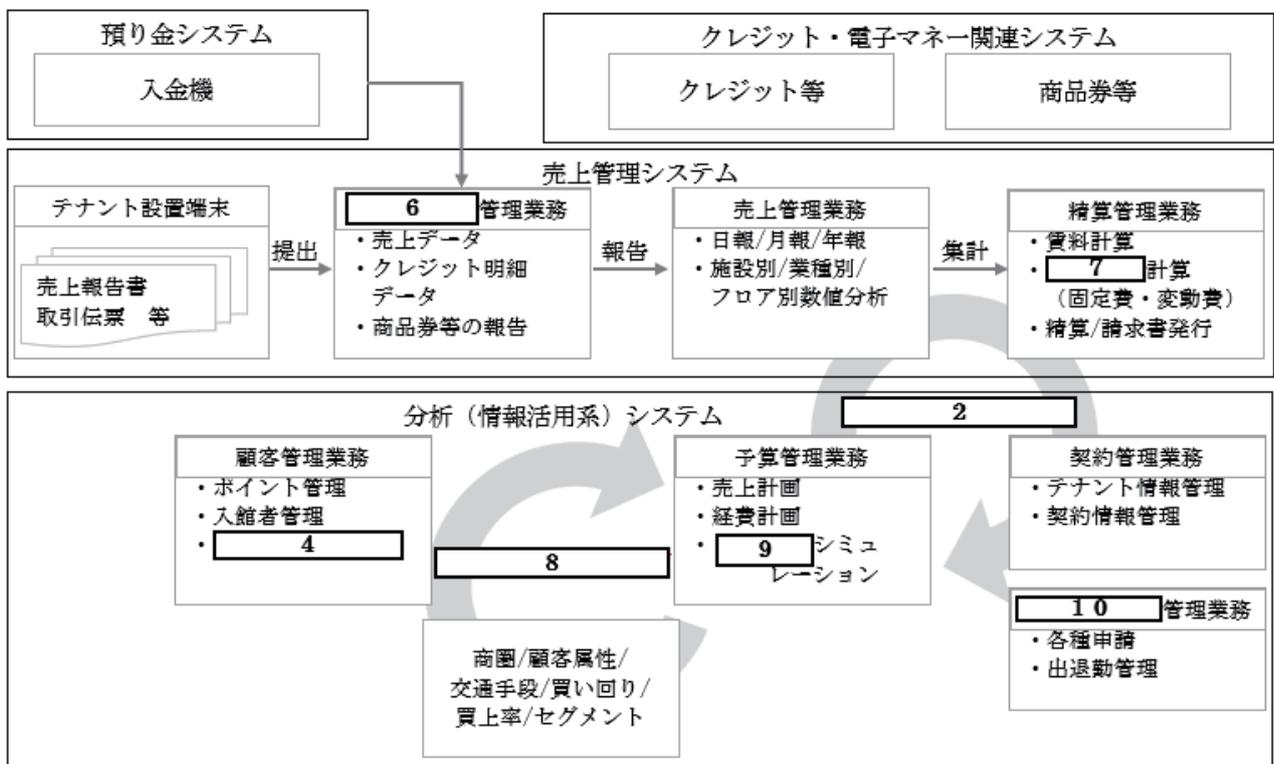
SCを運営する上では様々な情報の収集が必要だが、効率良く [1] する為には各種システムも重要とされ、どのレベルで管理するかによっても異なるが、大きくは「管理システム」、「分析システム」、「 [2] システム」の3つに分けられる。

「管理システム」のテナント側の機能としては、「クレジットや電子マネー、QRコード等の決済機能」や「売上報告機能」、「申請機能」、「 [3] 機能」などがあげられる。

「分析システム」は、顧客を分析し運営戦略を立案する上で極めて重要であり、その為のシステムとしては、「入館カウンター」、「顔認証システム」、「 [4] システム」、「ポイントカード分析システム」などが利用される。

最後に「 [2] システム」とは、基幹となる管理システムのデータをもとにSC [2] に必要なフォーマットに集計し分析業務まで行う。その基本機能には、売上や賃料などの「集計機能」、月・曜日・業種・フロア別の「分析機能」、施設・業種・店舗別に予算達成状況や支援情報を出力する「 [5] 機能」に加え、「予算設定」、「業務管理機能」、「テナント評価」、「顧客分析」などがあげられる。

■管理運営業務のフローとシステム



語群

1 5	1. コミュニケーション	2. レポートティング	3. レントロール
	4. PFI	5. 運営管理	6. インフォメーション
	7. プロモーション	8. PL	9. マネジメント
	10. 最大化	11. マイルストーン	12. 駐車場管理
	13. スコープ	14. 省力化	15. メンテナンス

6 10	1. 敷金	2. 金券	3. 税金
	4. テナント	5. 賃料	6. 売上金
	7. お客様	8. 経費	9. 従業員
	10. BS	11. マーケティング	12. トラッキング
	13. 共益費	14. PL	15. 防災センター

【第2問】〈配点5点〉

(解答番号は 11 から 15)

SCの働き方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語群から選び、その番号をマークしなさい。

SCの運営は顧客やテナントなど多様な関係者から多くの要請を受け、日々の変化に対応しながらミッションを果たしていくという点では 11 組織と共通している。 11 組織とは、複雑に絡み合ったたくさんの要素やシステムが刻一刻と変化していく中で、柔軟かつ俊敏にミッションを成し遂げるチームのことをいう。SCを運営するチームが、リーダーからの一方通行の指示を受け身でこなしていただくだけでは、繁忙期の対処やゴールへの到達はおぼつかない。仕事への 12 が高く、自ら考え動き学習していく 13 なチームであることが望ましいのは言うまでもない。さらに 11 組織は、想定外の危機にも強いと言われており、スタッフの一人ひとりが他の仲間とコミュニケーションを取り、走りながら考えて危機に対応する力と仕組みが出来てくるからである。それを実現するのが 14 リーダーであり、そのリーダーが備えるべき資質が 15 への理解力と受容力である。

語群

11 \ 15	1. ハンブル	2. エグゼキューティング	3. 強い
	4. 無機的	5. 物的	6. インクルージョン
	7. マネジメント	8. ステークホルダー	9. 有機的
	10. 高信頼性	11. エンゲージメント	12. 弱い
	13. マジョリティ	14. マイノリティ	15. ダイバーシティ

【第3問】〈配点10点〉

(解答番号は 16 から 25)

SCのマーチャンドライジングについて、次の文章及び図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、その番号をマークしなさい。

SCのマーチャンドライジング（以下、MD）とは、マーケット分析によって導いた基本コンセプトに沿った適切な業種・業態構成を考え、それに基づく 16 計画を立案し、個々のテナントの 17 計画を理解したうえで、ワンストップショッピングや 18 が生まれやすい配置計画を行うことと言える。

また、SCは立地、19、周辺居住者、競合状況、施設計画等によりその性格は様々で、MDを考える上ではこのような個々の要因を考慮し、SCの基本コンセプトを実現させるものにならない。

■コンセプト策定までのフロー

1	調査・分析・与件の整理	<ul style="list-style-type: none"> ●立地調査 <ul style="list-style-type: none"> ・立地環境 ・競合店分析 ●商圏内 20 特性調査 <ul style="list-style-type: none"> ・各種アンケート ・グループインタビュー調査 等 	<ul style="list-style-type: none"> ●自店調査 <ul style="list-style-type: none"> ・自店MD分析 ・SC数値分析（売上・収入・費用） ●建物調査 <ul style="list-style-type: none"> ・建物規模 ・ハード与件 ・行政の上位開発計画
2	基本戦略	<ul style="list-style-type: none"> ●商圏戦略 <ul style="list-style-type: none"> ・「 21 商圏」「拡大商圏」の設定と把握 ●ターゲット戦略 <ul style="list-style-type: none"> ・設定商圏内のターゲットプロフィールの把握 	<ul style="list-style-type: none"> ●競合戦略 <ul style="list-style-type: none"> ・シェア獲得戦略 or 共存共栄戦略 ・ 22 戦略の方向性
3	基本コンセプト策定	<ul style="list-style-type: none"> ●コンセプトキーワード <ul style="list-style-type: none"> 基本方針 ・MD戦略 ・ブランディング 	<ul style="list-style-type: none"> ●環境戦略 ●営業戦略 ・ 23 戦略 他
4	MDコンセプト策定	<ul style="list-style-type: none"> ●コンセプトキーワード <ul style="list-style-type: none"> MD展開の考え方 ターゲットイメージ 	<ul style="list-style-type: none"> ●機能構成 ●ターゲットイメージの設定 ●ターゲットプロフィール ・ 24
5	テナントミックス計画	<ul style="list-style-type: none"> ・業種業態検討 ・機能構成検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・MDゾーニング計画 ・ 25 収入想定

語群

16 〈 20	1. 商品	2. CS	3. 規模
	4. ファイナンス	5. サービス	6. 媒体
	7. 比較購買	8. 家族	9. ブッキング
	10. 人員	11. ゾーニング	12. 業態
	13. 競合店	14. 居住者	15. 来店目的

21 〈 25	1. 広域	2. 基本	3. サブリース
	4. 運営	5. キーテナント	6. エリア間競争
	7. 狭域	8. 差別化	9. 売上
	10. 客数	11. 中長期	12. メンテナンス
	13. NOI	14. ポジショニング	15. 共存共栄

【第4問】〈配点10点〉

(解答番号は 26 から 30)

SCにおける災害時の対応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語群から選び、その番号をマークしなさい。

災害時のSC運営者の役割として、もっとも優先されるべきは従業員と顧客の 26 である。建物の耐震性確保や商品・什器の転倒防止対策など、施設のさまざまな災害リスクに備え、常に安全対策に努めなければならない。また、東日本大震災時には、停電やサーバーの容量オーバーでメールや携帯電話が一時利用できなくなるケースも頻発した為、 27 電話の導入など、複数の連絡手段を確保しておく必要がある。

次に重要な点は、いかに事業を継続させるかで、内閣府が策定した事業継続ガイドライン(第三版)では、「大地震等の自然災害、感染症のまん延、テロ等の事件、大事故、 28 の途絶、突発的な経営環境の変化など不測の事態が発生しても、重要な事業を中断させない、または中断しても可能な限り短い期間で復旧させるための方針、体制、手順等を示した計画」と「事業継続計画策定や維持・更新、事業継続を実現するための予算・資源の確保、対策の実施、取組を浸透させるための教育・訓練の実施、点検、継続的な改善などを行うマネジメント活動(29)」について、経営レベルの戦略的活動として位置付けられる」と説明している。

東日本大震災では多くのSCが被災したものの、一部の事業者においては、避難場所の提供、仮設店舗での物資の供給など、重要な 30 として再建に大きく貢献した。東日本大震災から10年、ライフラインとしてのSCの期待役割は、より一層重要なものとなっている。

語群

26) 30	1. BCP	2. 固定	3. 人数把握
	4. ベンダー	5. クライアント	6. サプライチェーン
	7. ブロードバンド	8. 安全確保	9. ISO
	10. インフラ	11. ロジスティクス	12. WEB
	13. 衛星	14. BCM	15. コミュニケーション

【第5問】〈配点5点〉

(解答番号は から)

令和3年(2021年)4月に施行された割賦販売法の改正等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。

- 31 令和3年(2021年)4月1日付で改正割賦販売法が施行されることに伴い、クレジットカード番号等取扱業者が拡充され、「決済代行業者(SC運営者含む)等」、「コード決済事業者等」に該当する事業者についても、クレジットカード番号等の適切な管理のためのセキュリティ対策を講じることが義務化された。
- 32 割賦販売法により加盟店にはセキュリティ対策を講じる義務があり、違反した場合、加盟店に対する罰則規定が適用される。
- 33 「カード情報」とは、カード会員データ(クレジットカード番号、クレジットカード会員名、サービスコード、有効期限)及び機密認証データを指すが、カード会員データのうち、クレジットカード番号以外のデータのみであれば「カード情報」ではないとされている。
- 34 非対面取引に使用する端末含め加盟店が保有するクレジットカード決済端末は全てIC対応する必要がある。
- 35 ICカードによる取引では、本人確認はPIN(暗証番号)入力により行うこととされており、カード会員がPINを失念している場合でも、磁気ストライプの読み取り(スワイプ)とサインで取引してはならない。

【第6問】〈配点5点〉

(解答番号は から)

SCのプロモーション業務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それぞれの語群から選び、その番号をマークしなさい。

「視覚に訴えた効果的訴求方法」のこと。ショップのコンセプトやブランドイメージを表現するディスプレイで、主にショーウィンドウや、入口付近の打ち出しなどがこれにあたる。

語群

36	1. クローズドディスプレイ	2. ジャスト・イン・タイム	3. アテンション・スポット
	4. BCGマトリクス	5. ビジュアルプレゼンテーション	

自分が運営するWebサイトやメールマガジンなどに、提携先の広告主の扱う商品等のリンク(バナーなど)原稿を掲載誌、その後閲覧者がリンク経由で商品を購入した場合に広告主からサイト運営者に報酬が支払われる「成果報酬型」の広告手法。

語群

37	1. オプトイン	2. アフィリエイト	3. フリークエンシー
	4. オプトアウト	5. ドリップマーケティング	

情報を小出しにしながら、消費者の好奇心に訴え、期待感をあおる広告手法。商品やブランドの中身を意図的に明らかにしないことで関心を引く。

語群

38	1. ティザー広告	2. ネイティブアド	3. インフィード広告
	4. エキスパンド広告	5. アドベリフィケーション	

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. Java Script	3. CVR
	4. CMS	5. DAU	

検索エンジンの検索結果にユーザーが検索したキーワード(語句)に連動して広告を表示させる手法。検索連動型広告(検索広告)やPPC(Pay Per Click)とも呼ばれ、広告のクリック数に応じて費用が発生する。

語群

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

【第7問】〈配点5点〉

(解答番号は から)

SCの顧客管理およびデジタルマーケティング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それぞれの語群から選び、その番号をマークしなさい。

個々の顧客との関係性を長期的にマネジメントする戦略と取り組みの総体。

語群

41	1. VPN	2. SSL	3. ROI
	4. CRM	5. FSP	

国勢調査データなどから町丁目などの小さな地域を類型化し、居住者特性の共通性を見出す分析手法。

語群

42	1. ABC分析	2. ジオデモグラフィック	3. RFM分析
	4. NPS調査	5. ソーシャルリスニング	

ポイントカードの購買履歴等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方法。

語群

43	1. エンゲージメント	2. デシル分析	3. クロス集計
	4. ニューロマーケティング	5. パーミッションマーケティング	

多数の項目を設け、共通するデータを抽出していく、統計的分析手法の中の一つ。集団の中から類似したものを収集して、その対象の分類を試みる分析手法。

語群

44	1. コーホート分析	2. バイラルマーケティング	3. アップセル
	4. バズマーケティング	5. クラスタ分析	

企業や団体の個人情報保護の取り組みを推進するための制度。事業者が「個人情報」を「基準」に沿って適切に取り扱っているかを一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が評価し、認定する。

語群

45	1. SaaS	2. ISMS認証	3. OHSAS18001
	4. プライバシーマーク	5. JISQ9001	

【第8問】〈配点5点〉

(解答番号は 46 から 50)

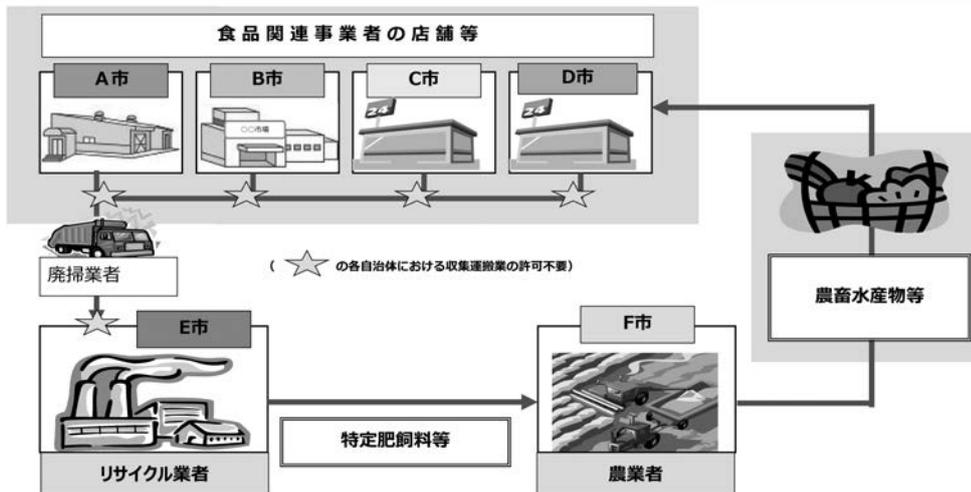
食品リサイクル法に関する次の文章を読み、文中の空欄に最も適切な語句を下記の語群から選び、その番号をマークしなさい。

食品ロスは、 46 と家庭系に区別され、農林水産省は 46 食品ロスの削減を推進している。2019年7月に新たに策定された食品リサイクル法の基本方針にも「食品ロスの削減」を明記している。

食品リサイクル法の最優先事項である「発生抑制」については、2014年に設定した業種別目標値を見直し、 46 食品ロスについては2030年度を目標年次として2000年度比50%減とする目標が設定された。削減のためには、フードチェーン全体の商習慣を見直す必要があり、農林水産省が食品の製造・卸売・小売業界とともに、① 47 期限の緩和、②賞味期限の年月表示化、③賞味期限の 48 、に取り組んでいる。

特に小売店が改善すべきは①であり、小売業者が賞味期限の1/3を超える商品の 47 を受け付けない、いわゆる1/3ルールである。この商習慣による廃棄や返品が食品ロスの発生要因となっている。

食品ロスの発生抑制に取り組み、それでも発生したロスについては再生利用の実施が重要である。食品循環資源の再生利用手法の優先順位は、 49 、肥料化、きのこ菌床への活用、その他（メタン化）の順となっている。食品リサイクル推進のためには、食品関連事業者、リサイクル業者、農業者など3者が連携して策定した 50 の形成が望ましい。



50 イメージ図（農林水産省 食料産業局『食品リサイクルの現状』）

語群

46	1. 飼料化	2. ディスポーザー	3. 再販売
	4. 食品リサイクルループ	5. 生ゴミ共同処理システム	6. バイオ発酵システム
50	7. 30,000トン	8. 検品	9. 生産系
	10. 300,000トン	11. 納品	12. 事業系
	13. 延長	14. 撤廃	15. 農業系

【第9問】〈配点10点〉

(解答番号は から)

食品衛生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語群から選び、その番号をマークしなさい。

厚生労働省の調査によると、2019年（1～12月）に発生した食中毒の発生原因のうち、約4割が細菌、約5割が となっている。このためSCにおいても、これらの原因による食中毒の防止対策が重要である。

2018年に食品衛生法が改正され、原則すべての食品等事業者は に沿った衛生管理の実施を求めている。食品等事業者が実施する内容は、具体的には次の4点である。

- ①「一般衛生管理の取組」および「食品衛生上の危害の発生を防止するために特に重要な工程を管理するための取組」に関する基準に基づき、衛生管理計画を作成し、従事者および関係者に周知徹底を図ること。
- ②施設・設備の清掃・洗浄・消毒や食品の取り扱い等について、具体的な方法を定めた を作成すること。
- ③衛生管理の実施状況を記録し、 すること。
- ④衛生管理計画および の効果を定期的に、また工程に変更が生じた際などに検証し、必要に応じて内容を見直すこと。

に沿った衛生管理の制度化は2020年6月より施行され、1年間の経過措置期間を経て、2021年6月より などの措置も本格的に施行されている。

語群

51) 55	1. 寄生虫	2. 監視指導	3. HACCP
	4. 消毒	5. 保存	6. 自然毒
	7. 公開	8. フードディフェンス	9. SSOP
	10. GMP	11. トレーサビリティ	12. 行政処分
	13. ウイルス	14. 手順書	15. ホームページ

【第10問】〈配点10点〉

(解答番号は から)

大店立地法の届出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。

- 56 大店立地法の届出者は大規模小売店舗の設置者である。設置者とは建物の所有者であり、建物の賃借権のみを有するものは含まれない。
- 57 大規模小売店舗の設置者は、当該届出の日から6ヶ月を経過した後でなければ、当該届出に関する大規模小売店舗の新設はできない。
- 58 大規模小売店舗の名称だけが変わり、所在地および所有者が変わらない場合は変更の届出は必要ない。
- 59 大規模小売店舗の店舗面積が減少する場合には、減少後の店舗面積の合計に関わらず変更の届出は不要である。
- 60 大規模小売店舗の開店時刻が繰り下がる場合、または閉店時刻の繰り上げを行う場合にも、変更の届出が必要である。

【第11問】〈配点5点〉

（解答番号は から ）

2018年に日本ショッピングセンター協会から発表された「ショッピングセンターにおけるES宣言」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語群から選び、その番号をマークしなさい。

ES宣言とはE（）S（Satisfaction）。

ショッピングセンターで働くすべての人々の満足度をあらゆる方面から高めていくために、「きずな、やさしさ、ヒューマンリレーション」を3つの柱に活動を続けていきます。

1. ES向上に向けたディベロッパーとテナントの積極的協力

SCで働く人々が生き生きと働けるように、ディベロッパー、テナントはSCの運営を担うパートナーとして互いに協力し、経営者の積極的なリーダーシップのもと、ES向上に取り組めます。

2. SCで働く魅力の向上と発信

SCで働く魅力を向上させるとともに、SCが地域において果たしている多様で重要な役割について広く一般の理解を増進し、意欲ある人々のSC業界へのを拡大します。

3. 従業員の確保と地位向上

SCで働く人々の健全なを確保しつつ、お客様に喜びを届けるという仕事の価値にふさわしい処遇や職業能力の開発等に努めるとともに、多様な人々がその選択やライフステージに応じて柔軟に働ける環境づくりを目指します。

4. 従業員の業務負担軽減と生産性の向上

店舗運営に伴う付帯業務の省力化やの積極的な活用など、様々なレベルの改善、イノベーションに挑戦し、従業員の業務負担を軽減し、生産性の向上を目指します。

5. ES向上・人材確保に向けたSC協会の積極的関与

当協会は、ES向上、に向け、必要な広報、情報提供、能力開発、関係機関への働きかけ等各般の活動を展開します。

語群

61	1. Engagement	2. Employee	3. Eternal
	4. 認知度	5. 労働環境	6. 休憩室
65	7. 地位向上	8. テレビコマーシャル	9. ワークライフバランス
	10. イメージ向上	11. IT技術	12. パラレルワーク
	13. 人材確保	14. 待遇	15. 就労アクセス

【第12問】〈配点10点〉

(解答番号は 66 から 70)

テナントの倒産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語群から選び、その番号をマークしなさい。

倒産は、その目的の観点から2種類に分けることができる。ひとつは会社の事業を完全に終了する「66型」、もうひとつは事業の存続・再生を目指して債権者との利害調整をはかり、残った債務を弁済していく「67型」である。

このふたつにはそれぞれ、裁判所に申し立て、「破産法」「民事再生法」「会社更生法」等の法律に則り処理を進める「法的処理」と、倒産する会社（もしくは代理人）が直接68と話し合うことで解決を目指す「私的整理（任意整理）」がある。

テナント倒産が間近という情報を得たら、ディベロッパーとしてはまず倒産前に当該テナントとの賃貸借契約を69した上で、対象区画の明け渡しを受けることに注力すべきである。その際には同時に、貸し付け区画内の70についても、全権の委任を受けておくことが大切である。

語群

66 70	1. 原状回復	2. 法人	3. 個人
	4. 再建	5. 免責	6. 非免責
	7. 弁護士	8. 清算	9. 営業停止
	10. 管財人	11. 債務者	12. 債権者
	13. 会社更生法	14. 強制解除	15. 合意解約