
第25期(2016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、解答用紙に記入してください。
3. 各問題とも解答のなかから最も適切な番号を選び、解答用紙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. 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)

SCマネジメントの組織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、その番号をマークしなさい。

SCのマネジメントにおいては、どれだけ優れた計画を立案しようとも、どれだけ優れた人材を集めようとも、それらの力を最大限発揮させるための組織体制が確立されていなければ目的は達成されない。組織とは、「二人以上の人々の意識的に調整された活動や緒力のシステム」であり、そこには、①共通目的、② 、③コミュニケーションの3つの要素が必要であると は定義している。組織は、仕事の分担、役割、グループ分け、指揮命令系統、 、合意形成の方法、規則やルールを定める必要があり、こういった機能と原則を前提にした設計がなされなければならない。

また、組織を適正に機能させるためには、専門家の原則、 一致の原則、統制範囲の原則、命令統一性の原則、 の原則という5つの管理原則を常に意識し行動しなければならない。

語群【1から5】

1. 役割分担化	2. 職務義務	3. 権限・責任
4. 階層化	5. C・I・バーナード	6. マニュアル化
7. 民主主義	8. 臨機応変	9. 例外
10. P・F・ドラッカー	11. 権限委譲	12. 職務権利
13. 公平	14. 貢献意欲	15. 責任範囲明確化

また、SCマネジメントを組織する上で重要なことは、適正な人員構成であり、その要因は、①SCの 、②テナント数、③売上高、④賃料における歩合比率、⑤ 、⑥営業時間、⑦企業のキャリアディベロップメント方針、⑧経費に占める人件費割合、⑨業務ボリューム、⑩企業の 、で決定される。

SCの が大きければ相応の人員が必要になり、またテナントから収受する賃料のうち歩合賃料の割合が高ければ、テナント指導など積極的に営業活動に関わる必要が生じる。逆に固定賃料の割合が高ければ、多くの人件費をかけて営業に関与する意味は薄れる。その他、職員のキャリアディベロップメント上の要請から人員配置を考える場合もあれば、リーシング業務など運営管理事務所の役割を増やせば相応の員数が必要となる。これらの要因を俯瞰し、SCの営業日数、営業時間、 を考慮し、人員を決定することで適正なSCマネジメントが実践される。参考までに運営事務所の処理能力を考慮すると、テナント売上高 億円に一人と言われている。

語群【6から10】

1. 立地	2. 容積率	3. 面積規模
4. 建ぺい率	5. 採用方針	6. 業種構成
7. 運営方針	8. 10	9. 20
10. 30	11. 経営理念	12. 男女比
13. 人件費	14. 一般管理費	15. シフト

【第2問】(配点10点)

(解答番号は から)

SCのリスクに関する次の分類の空欄に入る最も適切な語句を、解答番号 から まではA群より、解答番号 から まではB群よりそれぞれ選び、その番号をマークしなさい。

事故・災害リスク	純粋リスク(損害保険)	<input type="text" value="11"/> 、事故、火災、通信途絶等
		財産リスク 建物・設備の破損等
		人的リスク 役員・従業員の死亡等
		賠償リスク 権利侵害による損害等
		<input type="text" value="12"/> リスク 生産中止による収入減等
政治・経済・社会リスク	政治・経済・社会の仕組みの変化から発生するリスク	戦争・革命、財政、政策、税制等
		世界景気、金融・為替変動、 <input type="text" value="13"/> 等
		地球環境問題、消費者運動、テロ等
経営リスク	経営全般リスク	<input type="text" value="14"/> リスク、内部統制リスク、業務管理リスク、資源配分リスク、企業買収リスク等
	環境リスク	アスベスト、土壌汚染等の損失発生、近隣苦情リスク、産業廃棄物処理リスク等
	<input type="text" value="15"/> リスク	競合、ニーズ不適合等で売上減少等
	財務・経理リスク	会計制度リスク、 <input type="text" value="16"/> リスク、金利変動リスク、株価変動リスク、為替リスク等
	労務リスク	<input type="text" value="17"/> 、うつ病、大量退職、セクハラ、社員の不祥事、モラル低下等
	商品・サービスリスク	品質管理リスク、商品回収リスク、施設内の事故、食中毒等によるリスク等
	営業・販売リスク	在庫管理リスク、顧客対応、トラブル、クレーム等
	システムリスク	システム障害、ウイルス、 <input type="text" value="18"/> 等
	法務リスク	法律、コンプライアンス違反等の損害等
	<input type="text" value="19"/> リスク	内部告発、風評、信用低下等のリスク等
	<input type="text" value="20"/> リスク	顧客クレーム、マスコミ対応等のリスク等
	設備・装置面のリスク	スプリンクラーや防火壁の設置、盗難等に対するセキュリティ設備等
	広報リスク	広報対応リスク、情報公開リスク等

語群A (11 から 15)

1. 国際基準の変更	2. BCP	3. ISO
4. JIS	5. 自然災害	6. ガバメント
7. ガバナンス	8. ディスクロージャー	9. 国内基準の変更
10. 総務	11. 営業	12. 休業
13. 事業	14. 労災	15. CSR

語群B (16 から 20)

1. マイナス金利	2. 資金調達	3. 固定金利
4. レピュテーション	5. 人材教育	6. コミュニケーション
7. プロモーション	8. エクイティ	9. ステークホルダー
10. 情報処理能力	11. ファシリテーション	12. IR
13. 情報開示	14. 情報漏洩	15. 人材流出

【第3問】(配点20点)

(解答番号は から)

次の文章はSCの人材確保対策に関する記述である。最も関係の深い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。

一般社団法人日本ショッピングセンター協会(以下「日本SC協会」)は2016年(平成28年)5月、「人材確保対策への取組み」を公表した。

同書によれば、その背景には「」、「雇用情勢の変化」、「」、「働き方の多様化」、「」、「コンプライアンスの重視」といった社会環境の変化がある。

さらに、「」、「地域間格差の拡大」、「顧客の消費行動の変化」、「」、「サービス業の社会的地位の低さ」等、SC業界の変化も影響している。

具体的な人材確保対策としては、「Ⅰ 販売職の魅力度向上」、「Ⅱ 」、「Ⅲ ESの充実・労働環境の改善」、「Ⅳ 採用・雇用状況の改善」、「Ⅴ 業務効率化によるの拡大」等を挙げ、「Ⅵ 中長期の課題」として「①新しい時代のSC運営モデルの提案」や「②将来を見据えたディベロッパーとテナントのの提案」の必要性を指摘している。

そのうち、「Ⅰ 販売職の魅力度向上」においては、日本SC協会において既に実施している「SC接客ロールプレイングコンテスト」、「」そのものの認知度向上や広報に努め、知名度をアップさせることで参加者を増やし、資格のステータスを上げ、「」の魅力度向上につなげるとしている。

語群

21	1. 成長する新興国経済	2. 投機的取引の進行	3. マイナス成長経済環境
	4. 足踏みの続く経済環境	5. 金融緩和策の拡大	
22	1. 1億総活躍社会の促進	2. 健康年齢の上昇	3. 待機児童の解消
	4. 少子高齢化の進展	5. 有効求人倍率の低下	
23	1. 円高・株安の進行	2. TPPの進展	3. ファンドバブルの崩壊
	4. グローバル化の進行	5. インフレターゲットの達成	
24	1. SCの同質化	2. 小売業の大量閉店	3. 外資系企業の進出
	4. 新設SCの増加	5. テナントのチェーン企業化	
25	1. Eコマースの急伸	2. オムニチャンネルの進展	3. 水光熱費の増加
	4. 物流コストの上昇	5. SNSの普及	
26	1. 24時間営業体制の確立	2. ダイバーシティの採用	3. 営業時間・休業日の見直し
	4. 人件費の見直し	5. パートアルバイトの積極登用	
27	1. 休憩時間	2. 稼働時間	3. 接客時間
	4. 総労働時間	5. 事務作業時間	
28	1. 競争モデル	2. パートナーシップモデル	3. 共創モデル
	4. 役割分担	5. 相互乗り入れ	
29	1. SC経営士制度	2. SCアカデミー	3. 各種セミナー
	4. 出版活動	5. SC接客マイスター制度	
30	1. 総合職	2. 事務職	3. 販売職
	4. 専門職	5. 地域限定職	

【第4問】〈配点5点〉

(解答番号は から)

SCのテナント契約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。

賃貸人は、1年未満の期間の定期借家契約においてはテナントに対し契約終了の通知を出す必要はない。

普通借家契約から定期借家契約に切り替える場合には、公正証書により契約を締結する必要がある。

賃料の不払いに備えて契約時にテナントから預けてもらうのが敷金であるが、万が一テナントが倒産した場合は、賃貸人は敷金から未払い債務に充当することが一切できなくなる。

定期借家契約において、契約期間満了後も引き続き同一テナントが営業する際に、新たな契約書を作成せず事前説明も省いた場合は、普通借家契約として取り扱われる。

店舗など事業のために供する定期借家契約の期間は、長くても50年未満としなくてはならない。

【第5問】(配点10点)

(解答番号は 36 から 45)

SCのプロモ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語群から選び、その番号をマークしなさい。

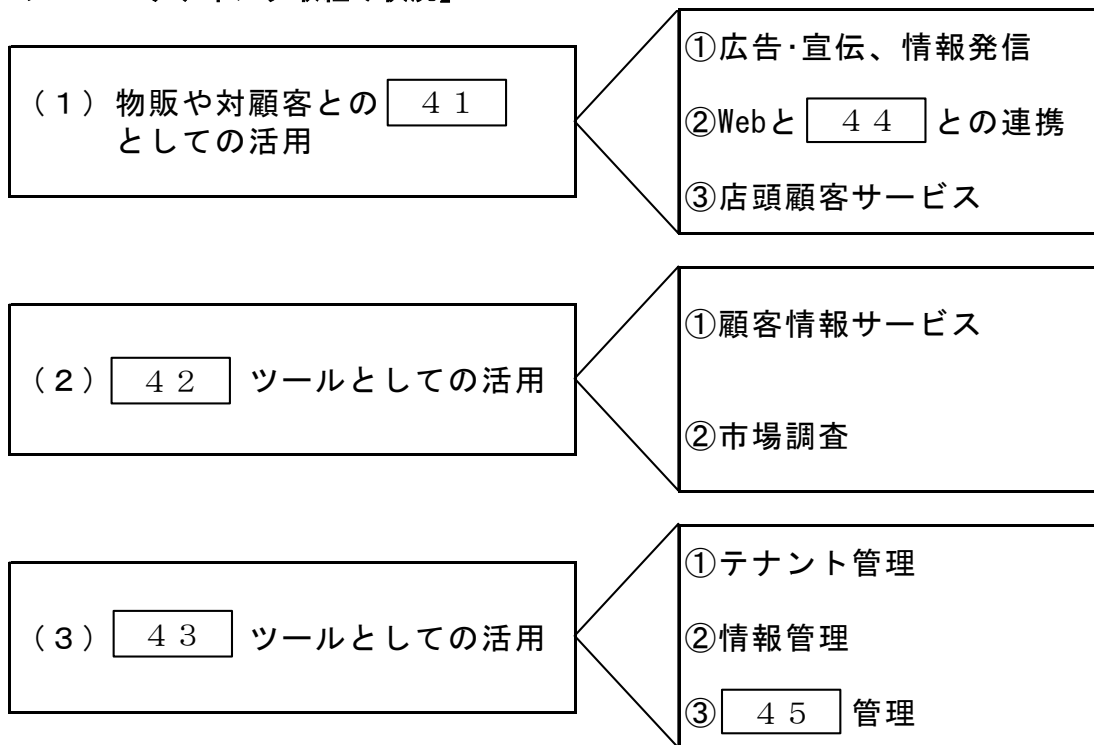
SCプロモーションのメディアは、従来まではラジオ・TV・新聞等の「マスメディア」、雑誌やコミュニティ・ペーパー等の「36」、チラシ等の「地域メディア」、DM等の「パーソナル・メディア」等のメディアミックスを通じて行われてきたが、ここ10数年におけるPCの技術革新、インターネットを中心とした情報通信インフラの発展と拡大、そしてモバイル通信の37等によって、企業と生活者のコミュニケーション・メディアに大きな変化がもたらされた。

特に最近では、ブランディングを維持しながらターゲットに効率的に届く販促手段として、38などを強化する傾向が伺え、急速なスマートフォンの普及に伴いさまざまなソーシャルネットワーキングサービスへの取り組みに各SCとも力を入れ始めている。

代表的なWEB媒体には、従来からのホームページやメールマガジンに加え、LINEや通知機能付きアプリのような39、Facebookのような共感を引き出す40、Twitterのような双方向機能を活用した「コミュニケーション型」などがある。

次にSC等の商業施設におけるWEBマーケティングの取組みを見てみると、大きく分けて以下の3つに分類される。

【SCのWebマーケティング取組み状況】



こうした展開以外にも現在さまざまな取り組みがあり、WEBマーケティングは今後不可欠な手段として活用されるものと思われる。

語群

36	1. エリアメディア	2. ソーシャルメディア	3. タイアップメディア
	4. ダイレクトメディア	5. クラスメディア	
37	1. コンサベーション	2. オブザベーション	3. コナベーション
	4. モチベーション	5. イノベーション	
38	1. WEB販促	2. VMD	3. 広報・IR
	4. 固定客販促	5. PR	
39	1. DOWN型	2. UP型	3. BORING型
	4. PUSH型	5. PULL型	
40	1. CLUB型	2. CIRCLE型	3. FUN型
	4. FISHING型	5. SPIRAL型	
41	1. プロモーション	2. 情報コミュニケーション	3. キャンペーン
	4. タイアップ	5. 相乗効果	
42	1. デモグラフィックス	2. マーケティング	3. ライフスタイル管理
	4. サイコグラフィックス	5. デジタルサイネージ検証	
43	1. エリアマネジメント	2. 品質管理	3. 施設運営
	4. POSデータ管理	5. ナレッジ共有	
44	1. ディベロッパー	2. リアル店舗	3. カスタマー
	4. バーチャル店舗	5. ステークホルダー	
45	1. 在庫	2. 人材	3. 顧客
	4. エネルギー	5. クライアント	

【第6問】〈配点5点〉

(解答番号は から)

賃料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。

賃料とは、テナントによる施設の共用部の使用に対する対価として、賃貸人がテナントから受領する金員のことをいう。

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

フードコートの賃料は厨房部分に加え客席部分も徴収対象面積とするのが一般的である。

賃貸人が建物の修繕義務を履行しない場合、テナントは建物の使用収益に障害を及ぼした割合に応じて賃料の減額請求権を行使できる。

『SC白書2016』のSC内業種別月坪平均賃料の最新調査(2014年(平成26年)分調査)によると、個別賃料全国平均の金額は、飲食が物販を上回っている。

【第7問】(配点10点)

(解答番号は 51 から 60)

次の文章はファシリティマネジメントに関する記述である。最も関係の深い語句を解答番号 51 から 55 までではA群より、解答番号 56 から 60 までではB群よりそれぞれ選び、解答欄にその番号をマークしなさい。

ファシリティマネジメント(FM)は単なる施設管理ではなく、自ら保有あるいは使用する施設・資産を経営の視点から戦略的にマネジメントすることである。

具体的には、本来(本業)の経営戦略を受けてFMとしての「戦略・計画」を立て、具体的な「プロジェクト管理」、そして「運営管理」さらに「評価」というマネジメントサイクルの 51 を回すことである。

これらの中心にあるのが「 52 」であり、 51 を効果的に展開させるための仕掛けおよび仕組みづくりとしての業務を推進する。

さらに、目標管理(53)の考え方も有効である。FMでは、目標を生産性、快適性、信頼性などに関わる「品質」、各種コストに関わる「財務」、需給対応性や施設利用度などに関わる「 54 」の三つに分け、これらのバランスを取りながら具体的な目標を進めていく。

以上のFMの効果としては、経営における最適施設のあり方の明確化、経営効率の向上、施設関連コストの最小化、施設利用者に対する快適・魅力的な施設の実現、 55 など環境問題の効果的解決、などが挙げられる。

なお、FMの実践を支えるシステムやツールとしては、建物の種類、数、所有形態、外観写真、設計図面、光熱費実績など、自ら保有あるいは使用するファシリティをデータベース化して一元管理することによりFM業務を支援する 56 や、建物の3次元デジタルモデルにコストや仕上げ、管理情報などの属性データを追加し、建築の設計、施工から維持管理までのあらゆる工程においてモデルに蓄積された情報を活用するツールとしての 57 、ビルの機器・設備等の運転管理によってエネルギー消費量の削減を図る 58 などがある。

これらのシステムやツールを活用することにより、建物の企画、設計、建設、完成後の運営維持、ひいては解体廃棄処分に至る建物に関わる費用全体(59)をコントロールしていくのがFMの重要な目的のひとつだ。また、こうした一連のFM業務も含め、国際間におけるモノやサービスの流通を円滑にするための品質保証規格および策定機関が 60 である。

語群A (51 から 55)

1. PPM	2. PFI	3. PDCA
4. MBO	5. M&A	6. MD
7. 省エネルギー	8. 過剰装備	9. 労働力不足
10. 信頼性	11. 供給	12. 満足度
13. ファシリテーション	14. プロジェクトマネジメント	15. FM統括マネジメント

語群B (56 から 60)

1. LTV	2. LCC	3. LED
4. IPO	5. ICSC	6. ISO
7. CAFM	8. CAD	9. CRM
10. BIM	11. BID	12. BPR
13. HEMS	14. BEMS	15. EBITDA

【第8問】〈配点10点〉

(解答番号は から)

以下のSC設備に適合する画像を【A群】より、最も関係の深い説明文を【B群】より選び、解答欄にその番号をマークしなさい(両方正解ではじめて得点とする)。

アネモ

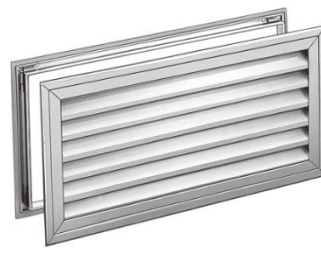
ガラリ

クーリングタワー

キュービクル

方立

【A群】



【B群】

1. 横に連続した窓の間に設けられた垂直の骨組み。
2. 主に建物の天井に取り付けられ、数枚のコーン状羽根を重ねた空調吹き出し口。
3. 水を一度にたくさん使う施設のための、水をためる施設。
4. エネルギー管理や施設管理に関する各種機能を一元的に管理するために集約した設備。
5. 鋼板製の箱に収めた閉鎖型配電盤の総称。
6. 主に建物の壁面に取り付けられ、幅の狭い羽根板をブラインドのように斜めに並べた吸排気の開口部分。
7. 火災時に発生する一酸化炭素・有毒ガスなどを含む煙が廊下や上層階へ流動するのを一時的に遮断し、避難に必要な時間を確保するための透明な壁。
8. 煙の発生を自動的に感知して発報する装置。
9. 空調用の冷却水を再循環使用するため、通常は屋上に設置される熱交換装置。
10. 放熱用のフィン付きコイルの中に冷・温水を送り、送風機で風を通して冷暖房を行う小型空調機。

【第9問】〈配点5点〉

(解答番号は から)

SCのマネジメントに関する法律について次の文章を読み、その文章に関連する最も適切な語句(法律名)を下記の語群から選び、その番号をマークしなさい。

食品の安全性の確保に関する施策を総合的に推進することを目的に2003年(平成15年)5月に制定。

インターネットでプライバシーや著作権の侵害があったときに、プロバイダが負う損害賠償責任の範囲等を定めた法律。

さまざまな人の知的創造活動によって生み出されたものを、創作した人の財産として保護するための制度として設けられ、出願から15年、物品のデザインを保護するための法律。

国や地方公共団体による環境負荷の少ない製品の調達を推進することにより、需要の転換を図り、環境型社会を形成することを目的とした法律。2001年(平成13年)施行。

商品および役務の取引に関する不当な景品類および表示による顧客の誘引を防止するため、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為の制限および禁止について定めることにより、一般消費者の利益を保護することを目的とした法律。

語群

1. 商標法	2. 食品衛生法	3. LLP法
4. 電子契約法	5. プロバイダ責任制限法	6. 環境影響評価法
7. 著作権法	8. グリーン購入法	9. 食品安全基本法
10. 省エネルギー法	11. 不正アクセス禁止法	12. 消費者安全法
13. 意匠法	14. 景品表示法	15. JAS法

※法律名は略称

【第10問】(配点10点)

(解答番号は 71 から 75)

次の文章は不動産証券化に関する記述である。最も関係の深い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。

不動産証券化において、特定の商業施設やオフィスなどをひとつの資産としてとらえ、その資産を管理運営し、価値を高めて投資効率向上を図る業務が 71 である。

71 の具体的業務としては、72、キャッシュマネジメント、テナント賃貸管理、建物管理、工事監理(CM)などが挙げられる。不動産証券化は他人の資産を預かり不動産に対して投資運用を行うものであるため、各業務の中でも資本および資金を提供する側に対してその管理運営状況を報告する 72 は必須業務である。

また、不動産証券化においては資本を出資する 73 や資金を融資する 74 および不動産を信託された 75 など複数の利害関係者が存在する。そして、73 は投下資本のリターン、74 は資金の確実な回収、75 はコンプライアンスなど、参画の主要目的がそれぞれ異なるため、その利害調整を踏まえた視点もS Cの管理運営に加えて必要となる。

語群

1. アセットマネジメント	2. プロパティマネジメント	3. ビルマネジメント
4. レポーティング	5. アロケーション	6. ポートフォリオ
7. 抵当権者	8. 特定目的会社	9. 投資家
10. ブローカー	11. レンダー	12. マスターレシー
13. 信託受託者	14. 当初委託者	15. 転借人

【第11問】(配点5点)

(解答番号は から)

インバウンド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。

典型的な在留資格である「技術・人文知識・国際業務」(就職ビザ)を取得したものに、単純作業とみなされる業務(レジ係など)を担当させることはできない。

同一SCで「免税手続代行カウンター」を導入する場合は、利用者の混乱を避けるため「一般型免税店」と「委託型免税店」の2種類で対応することはできない。

2013年(平成25年)4月に導入された「手続委託型輸出物品販売制度」では、SCなどの特定商業施設内において、手続委託型消費税免税店の許可を得たテナント店舗は、免税販売手続について免税手続代行カウンターを設置する事業者に代理させることができる。

ハラルと呼ばれるムスリム(イスラム教徒)の人は、ミルク・魚・野菜・穀物の他、イスラム教の作法に従って処理された牛肉や豚肉以外は食べられない。

一般型輸出物品販売場の許可申請手続を行う際には、免税手続を行う人員の配置状況が確認できる資料を添付しなければならない。