

---

第26期(2017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□1□から□10□)

SCマネジメント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。

日本のSCは□1□としての側面とテナントと一体となって地域に貢献していくという□2□の側面も持つ。アメリカではディベロッパーとテナントの関係を「□3□」で表すのに対し、日本では「&」で表すと言われていることから関係性の違いが伺える。

SCをマネジメントする上で、どのような組織を作るかは施設規模や□4□にもよるが、一般的には責任者のもと営業、販促、総務、施設管理など□5□組織を構成するケースが多い。

語群【1から5】

1. 経営理念	2. 事業別	3. KPI
4. =	5. Σ	6. VS.
7. 機能別	8. 公共・公益施設	9. 複合事業
10. マーケット規模	11. 不動産賃貸業	12. 競合事業
13. 子会社別	14. 資産運用	15. 共同事業

近年のグローバル化や規制緩和による外資テナントの上陸、資産流動化法の成立、定期借家契約の台頭、□6□の進展といった社会変動により、SCの運営管理方式にも変化が現れている。効率化を追求するための□7□の廃止や、共益費や販促費等の内訳を開示する必要のない□8□の導入といった動きも出てきている。こうした動きが、ディベロッパーとテナントとの関係を希薄にし、「相互信頼」「共存共栄」「□9□」という「□10□三原則」の精神が薄れていくこととなる。

語群【6から10】

1. 総合賃料	2. 歩合賃料	3. 最低保証賃料
4. 運営管理	5. IR	6. マーケティング
7. 主体性の尊重	8. テナント会	9. 親睦会
10. 競争優位	11. 切磋琢磨	12. SWOT
13. CS	14. 自主性の尊重	15. EC

【第2問】(配点10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は2016年(平成28年)5月、「人材確保対策への取り組み」を公表した。

同書によれば、人材確保対策のための課題解決の方向性として、「I 」、「II 営業時間・休業日の見直し」、「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パートナーシップモデルの提案」の必要性を指摘している。

さらにディベロッパーの役割としては、①少なくとも年  日程度の休館日設定、②テナントニーズ(、シニア)に合わせた、従業員用の休憩室、託児所、駐車等の整備・充実、③  の活用によるショップサポートの強化などを挙げている。

語群

11	1. 販売職の魅力向上	2. 販売職の削減	3. 販売職の配置転換
	4. 販売職の増加	5. 販売職の勤務時間限定	
12	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	
13	1. 1	2. 2	3. 3
	4. 4	5. 5	
14	1. ベビーブーマー	2. オフィスレディー	3. イクメン
	4. シングルマザー	5. ワーキングマザー	
15	1. 補助金	2. 売上歩合制	3. LSP
	4. ICT	5. マルチジョブ	

【第3問】〈配点5点〉

(解答番号は  から )

厚生労働省が2016年度(平成28年度)に発行した「事業所内保育施設設置・運営等支援助成金のご案内」に基づく事業所内保育施設設置・運営等支援助成金の助成対象となる保育施設(以下「助成金の対象となる事業所内保育施設」)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。

助成金の対象となる事業所内保育施設の乳幼児の定員規模は、5人以上である。

助成金の対象となる事業所内保育施設には、乳幼児室、保育室、調理室、トイレが必ず必要である。

助成金の対象となる事業所内保育施設におけるトイレの必要数は、おおむね幼児20人につき1つ以上である。

助成金の対象となる事業所内保育施設は、2階以上に設置してはならない。

助成金の対象となる事業所内保育施設は、継続的利用を見込める施設であれば従業員の居住地の近接地(社宅、団地など)に設置することができる。

【第4問】〈配点5点〉

(解答番号は  から )

災害時におけるSC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それぞれの語群から選び、その番号をマークしなさい。

災害時の主なSCの役割としては、「1. 」、「2. 事業の継続」、「3. 地域との連携」の3つが挙げられる。このうち「2. 事業の継続」については、個々の企業の事業をいかに継続するか、についての計画()を作成することが中心であった。

しかし、災害時に個々の企業が利用できるリソースには限りがあるため、「3. 地域との連携」も踏まえて水・食料等の供給継続や帰宅困難者対策を盛り込んだ「」という概念も生まれてきている。

その中で近時、という言葉が目につくようになった。これは、従来の防災・減災の考え方にとどまらない、「しなやかさと強さ」を兼ね備えた「復元力」、「弾力性」をも含意している。つまり、社会システムや事業の一部の機能が停止しても、全体としての機能を速やかに回復できる仕組みを、積極的に組み込むということである。この点において、地域のとしてのSCの機能は今後ますます重要性を増すものと思われる。

語群

1. サプライチェーン	2. 事業継続マネジメント(BCM)	3. 事業継続計画(BCP)
4. ティザスターリカバリー	5. 地域継続計画(DCP)	6. 競合差別化
7. レジリエンス	8. キャッシュフローの最大化	9. レゾンデートル
10. レギュレーション	11. 従業員と顧客の安全確保	12. 職務権利
13. 公共・公益施設	14. テーマパーク	15. インフラ

【第5問】〈配点10点〉

(解答番号は 26 から 35 )

SCリニューアル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経営を取り巻く環境変化のスピードはますます速くなり、マーケットや顧客ニーズの多様化が進むなか、SCの多様性や 26 を発揮させることが一層重要となる。SCのリニューアル事業においては、 27 に陥ることなく、SC全体での価値向上に向けて総力を結集し、強固な商業施設等の集合体を確立していくことが求められる。リニューアルによりSC全体の価値最大化を図るためには、SCの理念や中長期的な 28 を明確にした上で、その実現のために最適なSC経営体制を再整備する必要がある。具体的には、「 29 の明確化」「経営戦略の確立強化」「 30 の再設計」「経営指標の再整備」など、ハード面のリニューアル事業だけでなく、ソフト面を含めた広範囲のリニューアル作業が必要となる。

語群【26から30】

1. 組織体制	2. 経営環境	3. 内装監理
4. 営業利益	5. 商業環境	6. 損益分岐点
7. リノベーション	8. 全体最適	9. 部分最適
10. ミッション	11. ビジョン	12. バリュー
13. 類似性	14. 機動性	15. 画一性

SCのリニューアル事業において必要不可欠な「プロジェクトマネジメント」。プロジェクトマネジメントは、米国防総省が大規模プロジェクトを管理するために 31 年代後半に体系化したのが始まりとされている。

プロジェクトマネジメントの体系として 32 が国際的に標準とされており、多数のプロセス(手順、処理)を実施することによって目的を実現する手法として確立された。

32 ではプロジェクトを遂行する際に、大多数のプロジェクトに典型的な 33 つの基本的なプロセスグループと、統合管理、スコープ(プロジェクトの目的と範囲)、時間、コスト、品質、組織、 34 、リスク、調達という9つの「 35 」と呼ばれる観点でマネジメントを行う必要があるとしている。

語群【31から35】

1. 1950	2. コミュニケーション	3. SWOT分析
4. 3	5. 5	6. PDCA
7. 10	8. 1960	9. PMBOK
10. リノベーション	11. マーケティングエリア	12. リターン
13. 知識エリア	14. テクニカルエリア	15. 1970

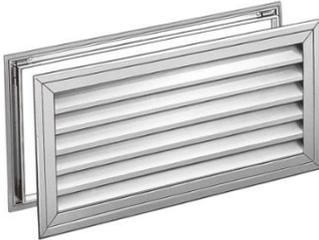
【第6問】〈配点10点〉

(解答番号は 36A から 40B)

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)

	【A群】	【B群】
巻上機	36A	36B
連結送水口	37A	37B
受水槽	38A	38B
アネモ	39A	39B
スプリンクラー	40A	40B

【A群】

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

【B群】

1. 発生した火災の熱により自動的に散水する消火装置。
2. 水を一度にたくさん使う施設のための、水をためる施設。
3. 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。
4. 一般的には機械最上部に配置されるエレベーター・簡易リフト等、昇降機のかごを動かす装置。
5. 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。
6. 消火用の水を火災が発生した階まで送水するために、高層建築物、地下街等に設置される設備。
7. 煙の発生を自動的に感知して発報する装置。
8. 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出し口。
9. 火災時の消火活動や救出活動の際に、外部からの進入を容易にするための進入口。
10. エレベーター最下部に設けられた緩衝用の空間。

【第7問】〈配点10点〉

(解答番号は  から )

SCの施設管理に関する次の文章を読み、その文章と最も関係の深い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。

企業がその有する固定資産の修理・改良等のために支出した金額のうち、当該固定資産の価値を高めまたはその耐久性を増すこととなると認められる部分に対応する金額。

語群

41	1. OPEX	2. CAPEX	3. 修繕費	4. 減価償却費	5. 特別損失
----	---------	----------	--------	----------	---------

建物の企画、設計から、建設、完成後の運営維持、ひいては解体廃棄処分に至るまで、建物の一生にかかる総費用。

語群

42	1. LCC	2. LED	3. LCD	4. LCA	5. LCE
----	--------	--------	--------	--------	--------

企業が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。

語群

43	1. FM	2. PPM	3. PM	4. AM	5. CM
----	-------	--------	-------	-------	-------

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蓄積された情報を活用するツール。

語群

44	1. BID	2. BPR	3. BIM	4. CIM	5. CAD
----	--------	--------	--------	--------	--------

国土交通省主導の下(一財)建築環境・省エネルギー機構が開発を進める、建築物の環境性能を評価し格付けする手法で、省エネや省資源、リサイクル性能など環境負荷低減の側面に加え、景観への配慮なども含めた建築物の環境性能を総合的に評価するシステム。

語群

45	1. Green Building	2. CDP	3. GRESB
	4. LEED	5. CASBEE	

【第8問】〈配点5点〉

(解答番号は 46 から 50 )

次の文章はSCの顧客管理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。

SCにおける顧客管理すなわち 46 とは、個々の顧客との関係性を長期にわたって維持・強化し、ひとりのお客様から得られる期待収益すなわち 47 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企業活動やマーケティングの方法論を指す。

一般的に「上位20%の優良顧客が全体売上の 48 %をもたらす( 49 )」とされている。この上位20%の顧客を中心に経営資源を投下することによって、優良顧客により強いロイヤリティを創り出そうとするのが 46 の基軸といえる。こうした考えから昨今では、マイレージやポイントカードのようにより多く利用する顧客ほどより多くの特典が得られる 50 の仕組みが主流になりつつある。

語群

46	1. CRM	2. CS	3. ES	4. CSV	5. CSR
----	--------	-------	-------	--------	--------

47	1. KPI	2. ERP	3. SWOT	4. SFA	5. LTV
----	--------	--------	---------	--------	--------

48	1. 30	2. 50	3. 60	4. 70	5. 80
----	-------	-------	-------	-------	-------

49	1. AIDMAの法則	2. イノベータ理論	3. パレートの法則		
	4. ランチェスターの法則	5. ハインリッヒの法則			

50	1. CPA	2. CI	3. BI	4. FSP	5. PPM
----	--------	-------	-------	--------	--------

【第9問】〈配点10点〉

(解答番号は 51 から 60 )

次の文章はSCの営業戦略に関する記述である。最も関係の深い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の営業戦略の中で 51 戦略をより具体化し実践的にしたものが 52 戦略であり、継続的に自SCが標的となる商圈内で顧客に支持されるよう有利な位置を決めることである。

現在のように①少子・高齢化、②嗜好の多様化、③競合の乱立、④ 53 の進行、⑤携帯やネットなどの 54 の多様化等、こうした状況下で限られたマーケティング費用を効率よく使うためには必要不可欠な戦略と言える。ただし、 52 も不変ではなく、市場環境の変化、 55 環境の変化、自社の経営環境の変化なども考慮し、常に点検し続けなければならない。

語群【51から55】

1. 外部	2. 内部	3. 選択消費
4. 価格	5. 市場	6. 規模
7. 集中消費	8. 分散消費	9. プロセス
10. 差別化	11. 消費支出	12. ライフサイクル
13. 競合	14. ライフスタイル	15. ポジショニング

自SCが標的とする商圈内でどのような位置をとって、どのように戦っていくかという競争地位を示唆するものが、 56 の3つの基本戦略である。3つの基本戦略を示すフレームワークでは、横軸で 57 の源泉をコストと差別化に区切り、縦軸は 58 の幅が広い狭いかで区切っている。コストとは「同じ商品を提供するのなら、安く提供できるほうが勝つ」という考え方であり、差別化とは「多少価格は高くても、それ以上に価値があるものを提供できれば勝てる」という考え方である。 58 の幅が狭いとは、より限定的な領域(地域や顧客)に対応するということである。

通常は、狭い 58 を狙う2つの象限をあわせて「 59 戦略」とし、「 60 戦略」「差別化戦略」とともに3つの基本戦略としている。

語群【56から60】

1. 絶対優位	2. コストリーダーシップ	3. マッカシー
4. 3C	5. 専有化	6. 4P
7. 比較優位	8. 集中化	9. 選択化
10. クープマン	11. コトラー	12. ランチェスター
13. 競争優位	14. ポーター	15. ターゲット

【第10問】〈配点10点〉

(解答番号は 61 から 65 )

次の文章はグローバリゼーション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。

訪日外国人旅行消費総額は、2016年(平成28年)で約 61 兆7,000億円に上り、昨年から7.8%、一昨年から84.8%伸長した。費目別に旅行消費額をみると、買物代が構成比で約38%と最大になったものの、昨年(約42%)と比べると減少している。一方、 62 については、昨年から消費額で約1,150億円と大きく伸長している。

これらは、2014年(平成26年)10月に施行となった外国人旅行者向け消費税免税制度(以下「免税制度」)の改正が起因していると思われ、改正前5,000店未満であった外国人旅行者向け消費税免税店(以下「免税店」)が、2016年(平成28年)4月現在で 63 店を超えていることから伺える。

日本の免税制度は、諸外国が多く導入している「 64 (税還付)」方式とは異なり、販売時点で消費税の支払いを不要とする免税方式をとっている。

なお、消費税免税と「 65 等免税(Duty-Free)」が混同される場合が多いが、全く異なる制度であることを追記しておく。

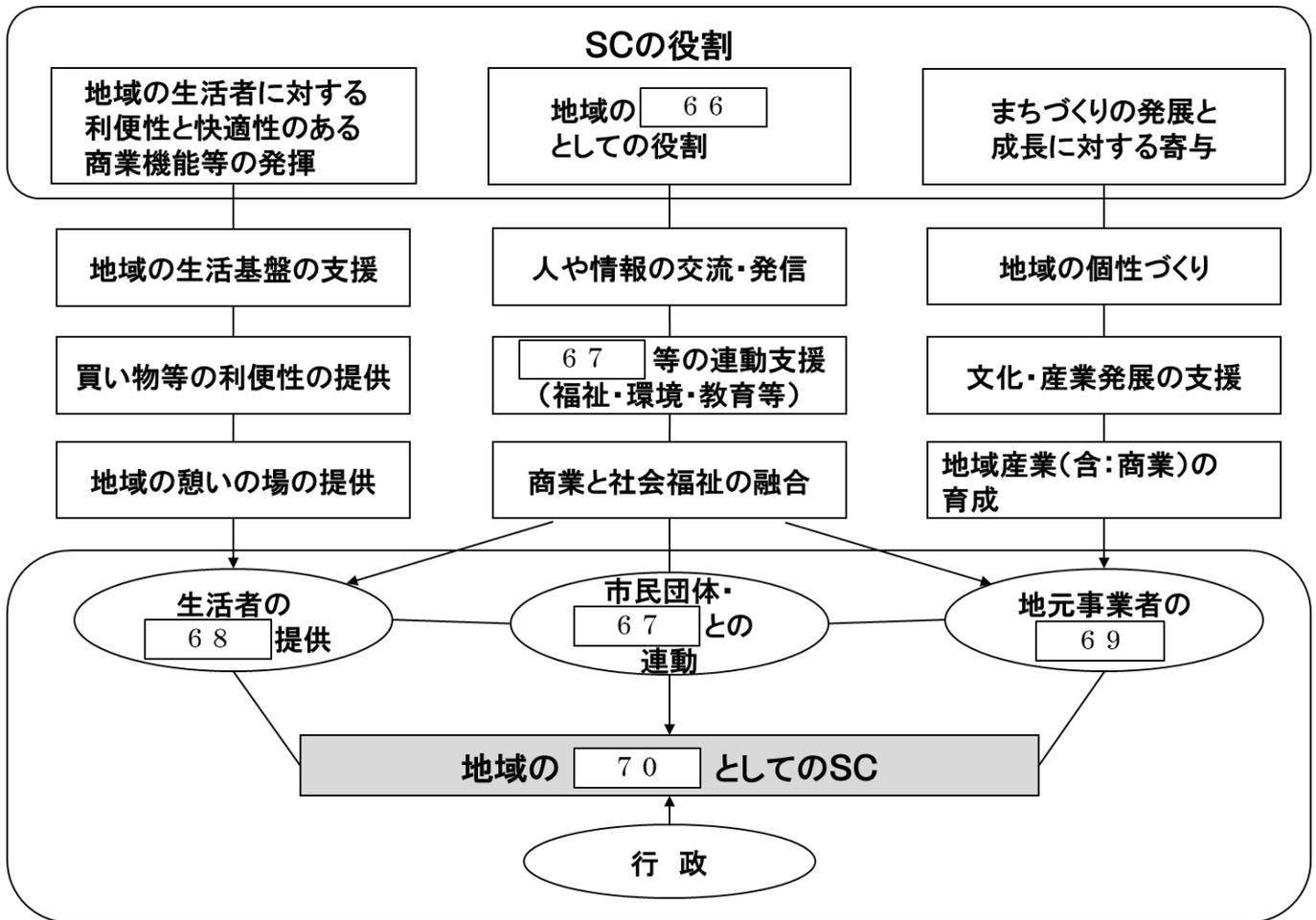
語群

1. 娯楽サービス費	2. 35,000	3. 55,000
4. 関税	5. 飲食費	6. 交通費
7. 75,000	8. Tax-Haven	9. 印紙税
10. Tax-free	11. 1	12. 3
13. Tax-Refund	14. とん税	15. 5

【第11問】〈配点10点〉

(解答番号は  から )

SCのCSRと地域貢献に関する次の表の空欄に入る、最も適切な語句を下記の語群よりそれぞれ選び、その番号をマークしなさい。



語群

1. NPO	2. 投資家	3. 金融機関
4. VS	5. ES	6. CS
7. インフラ	8. コミュニティセンター	9. 情報・通信網
10. 排除	11. 優先	12. インキュベート
13. ソリューションセンター	14. コストセンター	15. プロフィットセンター

【第12問】〈配点5点〉

(解答番号は  から )

SCの駐車場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。

大店立地法の駐車場必要台数の算定においては、最寄駅からの距離やピーク1時間当たりの自動車来台数は考慮するが、店舗面積は考慮しない。

平面駐車場は建設コストが低い、駐車しやすい等のメリットはあるが、広い敷地が必要等のデメリットもある。

立体駐車場は、自走式及び機械式を問わず建設コストがかかる反面、敷地の有効活用が可能であり、かつ最も短い時間により駐車または入出庫が可能である。

駐車上運営のランニングコストについては、顧客、テナント、ディベロッパーの三者で負担し合うことが一般的であるが、このうちテナント負担方法は変動額徴収方式と定額徴収方式に大別される。

顧客に対する駐車場サービスのうち、テナント毎にサービス券を配布する方式については、単価の低い複数テナントで買い回るとサービスを受けられない場合があるなど、サービスの統一が図れない場合が生じる。

