

平成16年度 第2次試験 【事例】

与件を活用した解答例

第1問(配点20点)

B	社	は	、	愛	犬	用	品	に	特	化	し	た	品	揃	え	戦	略	を	採
用	す	べ	き	で	あ	る	。	具	体	的	に	は	、	こ	だ	わ	り	の	あ
る	低	カ	口	リ	ー	・	低	脂	肪	の	ド	ッ	グ	フ	ー	ド	や	、	顧
客	に	評	判	の	オ	リ	ジ	ナ	ル	商	品	・	オ	ー	ダ	ー	メ	イ	ド
の	ウ	エ	ア	等	を	充	実	さ	せ	、	収	益	の	改	善	を	図	る	。

第2問(配点30点)

(設問1)

製	作	者	が	奥	さ	ん	だ	け	で	あ	る	た	め	、	順	番	待	ち	が
増	加	し	自	社	ブ	ラ	ン	ド	商	品	の	開	発	が	進	ま	な	い	と
い	っ	た	問	題	が	生	じ	る	。										

(設問2)

a		オ	リ	ジ	ナ	ル	商	品	や	愛	犬	用	ウ	エ	ア	と	の	関	連	購	買	。
		リ	ク	エ	ス	ト	へ	の	対	応	に	よ	る	顧	客	満	足	度	の	向	上	。
b		愛	犬	用	品	専	門	の	ブ	ラ	ン	ド	イ	メ	ー	ジ	の	希	薄	化	。	
		更	な	る	順	番	待	ち	増	加	に	よ	る	ロ	イ	ヤ	ル	テ	ィ	低	下	。

第3問(配点15点)

競	争	優	位	は	、	こ	だ	わ	り	や	オ	リ	ジ	ナ	リ	テ	ィ	あ		
る	愛	犬	用	品	を	取	り	揃	え	る	経	営	者	夫	婦	の	セ	ン	ス	
や	鑑	識	眼	、	ロ	コ	ミ	で	顧	客	の	輪	を	広	げ	る	こ	と		
の	で	き	る	愛	犬	仲	間	と	の	強	い	信	頼	関	係	、	に	あ	る	。

第4問(配点15点)

会	員	カ	ー	ド	を	発	行	す	べ	き	と	助	言	す	る	。	理	由	は
手	作	り	の	顧	客	名	簿	を	デ	ー	タ	ベ	ー	ス	化	し	P	O	S
シ	ス	テ	ム	と	連	動	さ	せ	る	こ	と	で	、	顧	客	別	売	上	の
分	類	集	計	機	能	を	活	用	で	き	る	た	め	で	あ	る	。		

第5問(配点20点)

(設問1)

期	待	さ	れ	る	効	果	は	、	郵	便	や	F	A	X	以	外	に	も		
メ	ー	ル	オ	ー	ダ	ー	が	可	能	と	な	り	顧	客	の	利	便	性	が	
高	ま	る	こ	と	、	全	国	の	顧	客	か	ら	の	問	い	合	わ	せ		
に	対	し	て	店	頭	と	同	じ	よ	う	に	双	方	の	対	話	に	よ	る	
き	め	細	か	な	ア	ド	バ	イ	ス	が	行	え	る	こ	と	、	で	あ	る	。

(設問2)

利	用	方	法	は	、	愛	犬	談	義	や	愛	犬	の	写	真	を	掲	載	
し	た	コ	ミ	ュ	ニ	テ	ィ	を	形	成	し	、	ロ	コ	ミ	に	よ	る	顧
客	の	輪	を	更	に	広	げ	る	こ	と	、	愛	犬	談	義	か	ら	得	
ら	れ	る	要	望	や	意	見	を	収	集	し	、	品	揃	え	や	自	社	ブ
ラ	ン	ド	商	品	の	充	実	に	活	か	す	こ	と	、	で	あ	る	。	