

平成19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)

(設問1)

園芸教室による体験指導などイベントを企画できるノウハウである。

長年取引関係のある大工や工務店などの専門業者からの信用である。

(設問2)

B社は、イベント企画できる園芸用品や使用者自身が行う日曜大工に対応できる品揃えと大工や工務店などの業務用需要にも対応できる専門性重視の品揃えを採用すべきである。

第2問(配点30点)

B社は、業者に家の新築工事を依頼した施主に対し、各種器具を選定したプランを提案するサービスを、建築士などの資格を持つ社員と顧客として長年付き合いのある業者を活用して、新規客を獲得する方法が考えられる。

B社は、家庭の設備器具などの小修理や改造を行う顧客に対し、各種工具の有料貸し出しサービスを、既にリタイアした大工や工務店の社員による工具の使い方を学ぶ講習会を充実させ、客単価を高める方法が考えられる。

第3問(配点30点)

(設問1)

流通活動の違いは、地元にも本格的なホームセンターの経営を単独店舗で行うのに対し、チェーンオペレーションによる多店舗展開に加え、店舗の大型化を進めていることにある。

(設問2)

B社は、地元の顧客の需要にあわせたまめ細かな対応や長年付き合いのある業者間とのネットワークを構築することができ、地域社会との関係性を深化させる手法が考えられる。

第4問(配点20点)

(設問1)

B社は、積極的に社員の技術研修の参加や各種技能資格取得者へ報奨制度を設け特別昇給等の方策を行っている。

B社は、顧客対応の優れた従業員やパート・アルバイトなどへの表彰や正社員への登用などの方策を行っている。

(設問2)

効果は、サービス品質の向上である。具体的には、指導員の育成、知識・技術や社員のモチベーションの向上がサービスの品質につながり、一日店長の体験から顧客サービスを学び、今後の顧客対応に生かせることである。