

	問題文		回答	出題の主旨	備考
	問の変換	制約条件	方向性(一言で)、コアワード、コアフレーズ		
1	A社は、ここ数年で急速に事業を拡大させている。以下の設問に答えよ。				
	(1)	A社のこれまでの成長を支えた、健康食品の通信販売事業を長期的に継続させていくために必要な施策として、新商品の企画や新規顧客を開拓していくこと以外に、どのような点に留意して事業を組み立てていくことが必要であるか。80字以内で答えよ。	・留意点は、①オペレーター教育による顧客対応力向上により、 <u>既存顧客の満足度を高め再購買を促進する</u> 、② <u>宣伝広告のノウハウ活用</u> により <u>ブランド力を強化</u> する、ことである。	A社の主力事業である健康食品の通信販売事業を長期的に継続させていくための具体的施策について、現行の取扱商品や既存顧客との関係の点から、基本的理解力・分析力を問う問題である。	
		健康食品の通信販売事業を長期的に継続させていくためにどのような点に留意して事業を組み立てるか。			
2	A社の従業員の大半を占める非正規社員の管理について、以下の設問に答えよ。				
	(1)	A社は、同業他社と比べて時給が多少高くても、勤務経験がある中高年層の主婦をオペレーターとして採用している。それには、どのような理由が考えられるか。80字以内で答えよ。	・①勤務経験者は顧客対応力が高く、 <u>即戦力</u> なので <u>教育費を節約</u> できる。② <u>ターゲットと同年代</u> のため顧客ニーズを理解でき、安心感を与えて顧客満足土が高まり、売上増に繋がる。	A社が非正規社員を有効な戦力として活用する理由について、基本的理解力・分析力を問う問題である。	
		A社が勤務経験のある中高年層の主婦をオペレーターとして採用している理由。			
3	A社のオペレーターの離職率は、同業他社に比べて低水準を保っている。今後、その水準を維持していくために、賃金制度以外に、どのような具体的施策を講じるべきか。中小企業診断士として、100字以内で助言せよ。				
	(2)	A社オペレーター離職率維持のため、どのような具体的施策を講じるべきか	・ <u>満足度向上のため①公平な評価基準による優秀なオペレーターの表彰</u> ②顧客対応業務の権限委譲による <u>職務充実</u> 。能力の向上のための③ <u>学習機会の提供</u> を助言し、オペレーターのモラルを向上させ <u>低水準の離職率</u> を保つ。	A社が雇用している非正規社員のモチベーションを今後も維持していくための具体的施策について、非経済的インセンティブの点から、助言能力を問う問題である。	
		A社オペレーター離職率維持のため、どのような具体的施策を講じるべきか			
4	A社では、最近になって大学新卒の正規社員を採用し始めた。従来、中途採用しか行わなかった同社が新卒正規社員を採用するようになった理由として、どのようなことが考えられるか。80字以内で答えよ。				
	(1)	A社が最近になって大学新卒の正規社員を採用し始めた理由	・理由は、① <u>組織の活性化</u> を図り <u>新商品開発</u> や <u>新市場開拓</u> を <u>継続的に行う体制を構築</u> する事。② <u>組織文化を醸成</u> し、様々な <u>ノウハウを承継</u> する事で、次世代経営者として育成を図ることである。	A社が大学新卒の正規社員に対して、どのような役割を期待していると考えられるかについて、分析力を問う問題である。	
		A社が最近になって大学新卒の正規社員を採用し始めた理由			
4	A社では、ICTの専門業者に委託して構築した顧客データベースを活用している。しかし、そこで得られた情報は、必ずしも新商品開発に直接結びついていない。そうした状況が生じる理由について、80字以内で答えよ。				
	(1)	A社の顧客データベースが必ずしも新商品開発に直接結びついていない理由	・理由は① <u>専門業者に委託した為</u> 、社員のデータベース活用意識が <u>低く</u> 、分析活用ができていない為②商品開発体制が未整備な為、 <u>開発に必要な顧客ニーズを収集できていない</u> 為。	A社の顧客データベースが新商品開発に直接結びついていない原因がどこにあるのかについて、分析力を問う問題である。	
		A社の顧客データベースが必ずしも新商品開発に直接結びついていない理由			