

文部科学省後援

リビングスタイリスト資格試験

平成 28 年度 冬期試験

1 級問題用紙

平成 29 年 2 月 実施

【注意事項】

- ・本紙の問題を読んで、別紙の解答用紙に解答してください。なお解答用紙は同封のもののみを使用し、原則として手書きで作成してください。
- ・解答用紙に記入する際は、HBまたはBの黒鉛筆・シャープペンシルを使用してください（万年筆、ボールペンは不可）。
- ・解答する際は、書籍、新聞、ウェブサイト、その他の資料などを参考にして構いません。ただし参考資料の全部または一部を解答用紙に貼付する事は禁止します。
- ・問題を解くにあたって、特に時間の制限はありません。ただし、返送期限がありますので、それまでに作成してください。
- ・解答用紙には、受験番号と氏名（漢字・フリガナ）を記入してください。
- ・課題を作成し終わりましたら、「解答用紙」の左上部をホチキスでとめて、返却用封筒に入れ、平成 29 年 2 月 21 日（消印有効）までにお送りください。
- ・試験問題に関する質問には、一切答えられません。

解答用紙提出期限：平成 29 年 2 月 21 日（火）消印有効

一般社団法人



日本ライフスタイル協会

【禁無断転載】

【第1問】

2016年に起こった世界の出来事について、以下の（設問）に答えなさい。

（設問1）

2016年に起こった世界の出来事（例えばトランプ政権、EU離脱等の世界情勢の変化）のうち、今後日本の小売業に影響を与えるものとして、あなたが注目した出来事を1つあげなさい。

（設問2）

設問1であげた出来事が「日本の小売業に与える影響」について考察し、近年の世界の状況と今後の展望を踏まえて説明しなさい。

【第2問】

「モノ消費」と「コト消費」について、以下の（設問）に答えなさい。

（設問1）

「モノ消費」と「コト消費」とはどのようなものであるか、それぞれについてわかりやすく説明しなさい。

（設問2）

なぜ「モノ消費」から「コト消費」へと言われているのか、その理由について、近年の世の中の状況を踏まえて説明しなさい。

（設問3）

小売業が行っている「コト消費」への取り組みとしてどのようなものがあるか、実際に行われている事例を調べて説明しなさい。

【第3問】

今後の日本の小売業界においてビジネスを左右するトレンドについて、以下の（設問）に答えなさい。

（設問1）

近年の小売業界では、新しい技術などを使ってより進化した流通形態が実現化されてきている。そこで、今後の小売業界のトレンドを考えるうえで、注目されているキーワードを4つあげた。それぞれのキーワードについて、その意味を調べてわかりやすく説明しなさい。

- ①「IoT」
- ②「AIの活用」
- ③「デジタルサイネージ」
- ④「スマートペイメント」

（設問2）

設問1にあげた4つのキーワードの中から1つ選んで、小売業界で実際に取り組んでいる事例について調べて具体的に説明しなさい。

【第4問】

春の行事に因んでセールやイベントなどを行う場合に、お客様にアピールするための「店内に表示するPOP」を、以下の（条件）に基づいて作成しなさい。

（条件）

- ・あなたが住生活商品を扱う店のリビングスタイリストであると想定し、「春の行事」に因んだセールやイベントを実施することになった場合、「店内に貼る案内用のPOP」を作成する。
- ・「春の行事」は3月～6月位までの年中行事の中から、自分が好きなものを1つ選ぶこと。ただし、「住生活商品」を販売する店のイベントやセールを行うことを考慮して決定すること。
- ・解答用紙の四角枠を実際用の紙の大きさと仮定し、実際に売場のレジ付近や商品棚の周辺等、お客様の目につく場所に貼ることを想定してPOPを作成すること。
- ・書式は自由であり、手書のものでもパソコンを使用したものでもよいが、お客様に対して「効果的なPOP」であることが重要である。なお、パソコンを使用して作成する場合は、別紙に印刷したものを、のりなどで解答用紙に剥がれないように貼り付けること。

【第5問】

次のコラムを読んで、以下の（設問）に答えなさい。

＜シニアおもてなしスケッチ＞

「感動の接客」に出会うと、心が温かくなる。目の前のお客様に笑顔になっていただく、喜んでいただくというお客様本位の行動や立ち居振る舞いに感動させられるのだ。

例えば飲食店などで、お誕生日のサプライズとして、スイーツのプレートを用意してくれるなどの演出もそのひとつだ。こうした演出は、スタッフの過去の感動体験やお客様との会話の中から、アイデアが生まれることが多いという。

「私もそんな演出がしたいけれど、スーパーのレジ係だから」と謙遜する知人女性は、お客様がお待ちになる時間を短く感じていただけるよう配慮している。

シニアのお客様ができるだけ小銭で支払おうと、財布の中のコインを数えながら出していると、後ろのお客様がイライラしたりすることがよくある。しかし、そのレジ係の女性は「①」とにっこりほほ笑い、お客様が小銭を取り出している間に、お買い上げのカゴを「台に運んでおきますね」と、商品を袋詰めするサッカー台に運ぶ。

その一連の笑顔の行動が、レジを待つ人までも笑顔にしてくれる。時にはお客様から「これおいしかったのよ」と商品の感想をいただけることも楽しみだそう。

当たり前のように思える行動でも、こうした優しさや思いやりにあふれる笑顔が、お客様を今日も感動させるのだ。

（出典：日経MJ新聞 2016/3/18）

（設問1）

空欄①について、あなたがリビングスタイリストとして接客をしていた場合、どのような言葉をかけるか、リビングスタイリストとしてのあなたの言葉を書きなさい。

（設問2）

このコラムに書かれているような「感動の接客」について、自分が受けた接客、またはお客様に感動された接客の経験談を述べなさい。また、その時に自分がお客様として、またはリビングスタイリストとして感じたこと、うれしかった理由などを含めて説明しなさい。