

文部科学省後援

# リビングスタイリスト資格試験

平成 29 年度 冬期試験

## 1 級問題用紙


平成 30 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 30 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 30 年 2 月 21 日（水）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】**

2017年に起きた物流業界の様々な変化・問題点について、以下の（設問）に答えなさい。

**（設問1）**

2017年に起きた「物流業界」の様々な変化・問題点のうち、日本の小売業界に影響を与える出来事として、あなたが注目したものを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、近年の状況と今後の展望を踏まえて説明しなさい。

**【第2問】**

2017年2月に初めて実施された「プレミアムフライデー」について、以下の（設問）に答えなさい。

**（設問1）**

「プレミアムフライデー」とはどのようなものであるか、その内容についてわかりやすく説明しなさい。

**（設問2）**

小売業界における「プレミアムフライデー」への取り組みとして、どのようなものがあるか、実際に行われていた事例を調べて説明しなさい。

**（設問3）**

「プレミアムフライデー」が実施されて1年近くたった今、その実効性について問題も指摘されているが、開始から現在までの状況について考察し、リビングスタイリストとしてのあなたの考えを述べなさい。

### 【第3問】

次の表は、博報堂生活研究所が発表した『生活者が選ぶ“2018年ヒット予想”』ランキング結果である。表を参考にして、以下の（設問）に答えなさい。

< 2018年のヒット予想トップ20 >

1位	格安スマホ	61.0点
2位	高齢ドライバーの事故防止策	60.5点
3位	宅配ボックス	60.5点
4位	ドローン	59.0点
5位	電気自動車	57.5点
6位	自動運転システム搭載車	57.0点
7位	VR（仮想現実）	56.5点
8位	無人レジ	54.0点
9位	フリマアプリ	52.5点
10位	USJ（ユニバーサル・スタジオ・ジャパン）	50.5点
11位	インスタ映え	50.0点
12位	加熱式たばこ	48.0点
13位	I o T（Internet of Things）	47.0点
14位	スマートフォンでの動画生配信	46.5点
15位	見守りサービス	46.5点
16位	民泊	46.5点
17位	時短家電	46.0点
18位	豪華列車・バスの旅	45.0点
19位	無人宅配	45.0点
20位	シェアサービス	44.0点

（出典：博報堂生活総合研究所）

※この調査は、15歳から69歳までの男女1008名の回答を分析したもの。新聞・雑誌・ウェブなどから世の中で注目されたとと思われるコンテンツやできごとなど約400事例を収集し、そのうち80項目を選定し、100点満点でスコアリングをおこなった。調査時期は2017年9月29日から10月4日まで。

**(設問 1)**

表の中で、今後の小売業界に影響を与えると思われるものとして、あなたが注目したものを1つ選択し、それがどういうものかわかりやすく説明しなさい。

**(設問 2)**

設問 1 で選択したものについて、それが小売業界にどのような影響を与えるか、リビングスタイリストとしてあなたの考えを述べなさい。

#### 【第4問】

次のコラムを読んで、以下の（設問）に答えなさい。

＜伊藤元重のエコノウオッチ 客の癖見極め店舗運営＞

今年のノーベル経済学賞は、行動経済学の業績が認められてシカゴ大学のリチャード・セイラー教授に授与された。私の米国の大学院の先輩で、学生時代のことが思い出される。

セイラー教授がキャス・サンスティーン教授と共著でまとめた「Nudge（ナッジ、『実践 行動経済学』）」は優れた本だ。ナッジとは、肘で突くようにして促す、というような意味だ。本の表紙には、象のお母さんが小象を鼻で押している絵が描かれている。

ナッジの考え方は、経済政策やビジネス手法を考えるとときに有益だ。行動経済学の基本は、人間は必ずしも合理的ではないが、予想できるほどに非合理的であるというもの。行動には癖があり、その癖を見極めることで、ビジネスや社会をより改善させられる。これがナッジということである。

例えば、メニューの中に千円と2千円のワインがある店で、2千円のワインの注文をもう少し増やしたいと考えた店のオーナーは何をすべきなのか。答えは3千円のワインをメニューに加えるということだ。それで3千円のワインがたくさん売れるわけではない。ただ、なぜか千円のワインの注文が減って、2千円のワインの注文が増えた。

なぜそんなことが起きるのか、詳しく説明しなくてもわかるだろう。消費者はワインの価値の絶対評価を持っているわけではない。他の値段と比べながら選ぶのだ。三種類のワインがあると、真ん中のワインを選ぶものだ。

消費者の行動をじっと観察してその癖を見極めて対応する。これは店舗運営では非常に重要なことだ。消費者の癖を徹底的に観察して店の運営に活かそうというのが、「なぜこの店で買ってしまうのか」（パコ・アンダーヒル）という本だ。これは行動経済学の本ではないが、消費者の癖をよく観察して店舗運営に活かすという意味では、行動経済学の議論に似たところがある。

例えば、コンビニエンスストアやスーパーは反時計回りに消費者が回遊するように設計されている店が多い。消費者心臓が左にあること、そして多くの消費者は左手にカゴを持って、右手で商品を手取るということが関係している。

人間には手は二本しかなく、そのうちの一つがカゴなどを持って使えないとすると、それを前提に商品の陳列を考えなくてはいけない。多くの客が片手にカバンを持っている駅の売店などでも、手が二本しかないことが重要な意味を持つ。

（出典：日経MJ 2017/10/23 より一部改編）

### (設問1)

コラムの内容を踏まえて「自分がなぜかいつも利用してしまうという店」を1つあげなさい。(住生活商品を販売している店でなくてもよい)

### (設問2)

設問1であげた店について、「ついこの店で買ってしまおう」、「この店を選んでしまおう」という理由を分析するために、実際の店舗を見て検証し、以下の手順でレポートを作成しなさい。

①検証内容は『マーケティングの4P』に基づき以下の項目に注目して、リビングスタイリストであるあなたの視点からわかりやすくまとめなさい。

- ◎商品戦略
- ◎価格戦略
- ◎場所・立地戦略
- ◎販促・売場戦略(店舗陳列・店員の接客対応)
- ◎リビングスタイリストとしての考察
- ◎その他気づいたことなど

②実際の店舗に出向いて調べる場合は、①お客様の立場で見る、②良いところを中心に見る、③テーマを決めて見る、④定期的に繰り返し見る、⑤自店へ活用する、といった他店見学のポイントに基づき、以下の点を守ること。

- ・店の人やお客様など他人に迷惑のかかる行動は絶対にしない。
- ・自分が実行できる範囲で無理のない計画を立てて作業を行う。
- ・店舗での調査はさりげなく行い、あからさまな行動をとらない。

③解答する際の書式は自由であり、手書きのものでもパソコンを使用したものでもよいが、図やイラストなどを入れて読み手にわかりやすいレポートにす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貼り付け、剥がれないようにすること。

## 【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『忠告を接客に活かす』＞

「1万円のお預かりでよろしかったでしょうか？」

コンビニのレジで、若い店員さんがシニア男性客に声をかけた。するとシニア男性客はあたりを見回し、お客様がいないのを確認すると「お忙しいところ、つかぬことをお尋ねしますが、今おっしゃった『よろしかったでしょうか？』というのはいまどきの接客用語ですか？」と尋ねた。

「あ、いえ、そういうわけじゃないんですけど……」と店員さんが困った表情で答えると、シニア男性は笑顔でこう言った。「じつは僕も商店をやっているのですが、どこに行っても聞く『よろしかったでしょうか？』が気になりましてね。もしいまどきの接客用語ではないのなら『  1万円お預かりいたします』と言ったほうが、預けるほうも預かったほうも、気持ちいいんじゃないかと思うんです。思い切ってあなたにお尋ねしてスッキリしました。ありがとう」

男性がそう言ってお辞儀をして去ったあと、店員さんは他のスタッフと神妙な面持ちで何やら話しあっていた。実は私も気になっていたんだよなあと思いながら、ドリンクを手にレジで1万円札を出すと、なんと「  」と対応してくれたのだ。シニア男性のアドバイスを取り入れてみようかと判断したのだろう。「はい！1万円をお願いします」と笑顔で伝えると、店員さんも「1万円お預かりします」と笑顔になった。再びシニア男性が訪れたとき、店員さんとの間に笑顔の花が咲くに違いない。

（出典：日経MJ 2017/8/25 より一部改編）

### （設問1）

コラム中の空欄Aに入るものとして、ふさわしい接客用語を書きなさい。

### （設問2）

コラムの内容を参考にして「お客様からの忠告（アドバイス等）を接客に活かす」ことについて、あなたの経験談を①～③の中から選んで述べなさい。また、その時に自分がリビングスタイリストとして、またはお客様として感じたこと、考えたことなどを含めて説明しなさい。

- ①お客様から忠告を受け、自分（自店）が活かした事例
- ②あなたがお客様として、販売員（他店）忠告した事例
- ③上記両方の経験がない場合は、自分がお客様として忠告したいと思うこと