

文部科学省後援

リビングスタイリスト資格試験

2024 年度 冬期試験

1 級問題用紙

2025 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、転載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。
- ・課題を作成し終えたら、「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、2025 年 2 月 22 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。
- ・勤務先の情報を元に答案を作成する場合、勤務先の情報管理規定に留意の上、解答してください。

解答用紙提出期限：2025 年 2 月 22 日（土）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】

小売業界の現状と課題について、以下の（設問）に答えなさい。

（設問）

現在の小売業界では、モノを売るのが難しいといわれており、次のようなことが課題として挙げられている。以下の①～③それぞれについて、現状およびこのようなことが起こっている理由や背景を簡潔に説明しなさい。併せて、今後の解決策として、どのようなことが考えられるかを述べなさい。

- ①人手不足
- ②店舗のショールーム化
- ③消費行動の変化

【第2問】

カスタマーハラスメントについて、以下の（設問）に答えなさい。

（設問1）

近年、小売業界におけるカスタマーハラスメントが問題となっているが、カスタマーハラスメントとはどういうものか、その定義およびクレームとの違いについて説明しなさい。

（設問2）

小売業界にカスタマーハラスメントが増え、社会問題化したのはなぜか、その理由や背景について説明しなさい。

（設問3）

カスタマーハラスメントへの対応として、企業（小売業に限る）が行っている実際の対策事例を調べて述べなさい。

【第3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『好業績の店は笑顔あふれる』>

接客研修の仕事で全国の商業施設を視察してきて、気づいたことがある。業績のよい店は、世の中の状況がどんなに変わっても、店内はもちろん、店先や通路まで、お客様とスタッフの笑顔で満ちているということだ。

お客様は店に入る数メートル前からすでに笑顔。スタッフは店を出るお客様を丁寧に見送り、お客様はそれを感じて振り返り、笑顔で手を振っている。

自由に商品を見て歩きたいお客様に、スタッフはむやみに声をかけず、笑顔で目礼する。しかし、スタッフを必要としている気配のお客様にはパッと反応する。スタッフどうしのやりとりも常に笑顔で行われているため、お客様は話しかけやすい。

行動的なシニアによく話を聞くのだが、ショッピングは、若者にとってのテーマパークと同じで、レジャーであり、エンターテインメントだという。元気になりたくて、笑顔になりたくて店を訪れる。

ただ欲しいものを手に入れに行くのではなく、人対人の笑顔のふれあいを楽しみに行く。そのお店のスタッフと商品のファンになるからこそ足が向くという。商業施設では、笑顔がすべてを物語るのだ。

（出典：日経MJ 2023/12/8 より一部改編）

（設問 1）

下線のように「お客様にファンになってもらう」ためには、リビングスタイリストとしてどのようなことを心掛けて行動すればよいか、テキスト「第6章：接客販売」を参考にしながら、あなたの考えを述べなさい。

（設問 2）

コラムの内容を参考にし、あなたが「好業績の店」と思うのはどのような店か、次の①または②の中から1つあげて、なぜ好業績であるのかを分析し、考察を述べなさい。

- ①あなたが実際に利用している（利用したことがある）店
- ②利用したことがなくてもニュース・情報などで知っている店

【第4問】

世代別消費行動の分析・マーケティングについて、以下の（設問）に答えなさい。

（設問1）

小売業の販売戦略において、世代別のマーケティングが重要であるといわれているが、次の3つの世代について、それぞれの言葉の意味とどのような特徴があるかをまとめなさい。

- ①X世代
- ②Y世代
- ③Z世代

（設問2）

上記①～③の世代それぞれについて、どのような消費行動の傾向があるのかを調べて説明しなさい。また、その傾向に基づいて、どのような販売戦略を行えばよいかを述べなさい。

【第5問】

次の場面設定における商品・販売企画書の作成について、以下の（設問）に答えなさい。

＜場面設定＞

総合インテリアショップAでは、Z世代をターゲットにした新たな商品展開を検討しており、Z世代向けの商品の品揃えを増やしたいと考えている。そこで、店のリビングスタイリストに、実際に商品化されている住生活商品について調査し、店で取り扱う商品を1つ選び、Z世代向けの販売戦略を提案してもらうことにした。

（設問）

上記の場面設定の内容を踏まえて、第4問で解答した「Z世代の消費行動の分析」に基づき、Z世代をターゲットにした商品および販売戦略の企画書を作成しなさい。なお、提案する商品は、実際に商品化されている住生活商品から1つ選ぶこと。

商品の販売戦略や売場演出などについては、テキスト「第4章：マーケティング」「第5章：店舗演出」などを参考にしなさい。ただし、テキストの内容に捉われず、自由な発想やアイデアで、商品を効果的に販売するための方法を考えて提案しなさい。

企画書の書式は自由であり、手書きのものでもパソコンで作成したものでもよい。ただし、会社の上司が読むことを想定し、図やイラストなどを取り入れて、読み手にとってわかりやすいものにすること。また、パソコンで作成する場合は、別紙に印刷したものを、のりなどで解答用紙から剥がれないように貼り付ける。