

「2016年 第七回 店長能力検定試験」

試験日2016年 11月 12日(土)

<試験要項>

- 試験日: 2016年11月12日(土) 10:30 ~ 12:20
- 試験会場: 明治大学 生田キャンパス
(〒214-8571 神奈川県川崎市多摩区東三田 1-1-1)
http://www.meiji.ac.jp/koho/campus_guide/ikuta/access.html
- 受験資格: 18歳以上
- 受験料: 8,000円
- 団体受験: 1団体 20名以上の場合、別会場にて受験可 (事前に会場登録・承認が必要です)

<試験科目と範囲>

1. 「目標管理」:
店舗目標 (目標売上、適正利益、人材の育成、顧客満足度、管理業務全般) の設定の考え方から具体的な手法など。
2. 「予算管理」:
売上と利益向上のための、予算管理及び損益計算書の活用など。
3. 「マーケティング&サービス」:
マーケティング (商品知識、品揃え・価格、プロモーション、他) に関する知識 計画から実践、また従業員の対応なども含む。
サービスは基礎から応用及び販売促進活動の実践など。
4. 「人材育成」:
人材の育成に関し、社員に対しては、新入社員教育から、コーチングまで、また、アルバイトの育成は、採用・育成から勤務評価などを含む。
5. 「店舗管理」:
店長が管理する必要のある重要項目で、安全、品質、衛生、設備、商品や材料の管理及び在庫管理など。

<お問合せ>

(社)日本店長能力検定協会 (<http://www.jmp.or.jp/>)
電話: 03-5207-9883 担当 森 (月~金 10:00~17:00)
メール: info@jmp.or.jp



<理念>

『日本店長能力検定協会は、店舗を運営するために必要な知識を、体系立てて習得した事を明らかにし、社会に対して証明する事。』

<目的>

各種店舗の「店長」として、総括的な専門知識をバランスよく習得しており、店長業務の責任と役割を果たし、チームの人材育成を通じて、顧客満足度を最大限にすることにより、店舗の長期間にわたる成長と、地域の発展に寄与する人材を認定する。

サンプル問題

(答えは、表面にあります)

問1. 定量目標で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 今期の売上目標を対前年比5%アップとする。
- イ 20名以上の新規顧客を獲得する。
- ウ チーム内のコミュニケーションを活性化する。
- エ クレーム件数を前期比30%以内におさえる。

問2. マネジメントサイクルの表現で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア PCDA
- イ PACD
- ウ PDCA
- エ PCAD

問3. コーチングの説明で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 質問を活用し、相手の考えや可能性を引き出すこと。
- イ 正しい手順通りにできるよう指導すること。
- ウ 目標達成を支援すること。
- エ 主体性を引き出し、自立を促すこと。

問4. マーケティングの市場を知るには実際の商圈を分析する必要があります。次のうち商圈立地の分析に含まれるのはどれか
正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 年末年始、学校行事、ゴールデンウィーク、夏休み等その地域で特徴的なお祭りやイベントはないか調べる。
- イ 来店地域の上位3地区とその周辺人口を年1回調べ時系列に並べる。
- ウ 競合店の店舗名、営業時間、売り上げ、店舗の基準と店舗スタッフの時給を調べる。
- エ 最寄の駅・バス停の乗降客数、店舗前通行量・周辺施設の入店者数を調べる。

問5. プロモーションの活動として、間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 期間限定のサービス
- イ クーポン・ポイントカード・タイアップ
- ウ 期間限定の商品・メニューの提供
- エ 競合店の調査・分析

問6. 満18歳未満のアルバイトの深夜労働について正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 1日8時間以内なら働かせることができる。
- イ 深夜22時～翌朝5時まででは働かせることはできない。
- ウ 深夜0時以降働かせることができない。
- エ 保護者の許可があれば働かせることができる。

問7. 在庫管理の目的で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 在庫量を最小限に抑えつつ必要な在庫を確保することである。
- イ 在庫量を管理することである。
- ウ 在庫を切らさないことである。
- エ 在庫料を十分に確保し、全体のバランスを確保することである。

問8. リードタイムの説明で正しいものを記号で1つ選びなさい。

- ア 発注から納品されるまでの日数。
- イ 発注が必要と感じた時から販売が可能になるまでの日数。
- ウ 発注の翌日から納品日までの日数。
- エ 発注から販売が可能になるまでの日数。

問9. ユーティリティ管理のステップで最初に来るものを記号で1つ選びなさい。

- ア 機器や設備のエネルギー構造の把握
- イ 使用量の分析
- ウ 使用量の確認と記録
- エ 効率化の計画

問10. 空調機の温度コントロールで間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 設定温度の目安は、夏は28℃、冬は20℃である。
- イ 設定温度を低くすると早く冷房できる。
- ウ 温度設定は場所によって変えず、全て同じ温度設定にする。
- エ 空調機は一気に全部ONにせず段階的に分けてONにするのが効果的である。

問11. 次の廃棄物の中で産業廃棄物として間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 廃油
- イ 汚泥
- ウ 紙くず
- エ ガラスくず

問12. 店長と従業員のコミュニケーションをとる連絡ノートの目的で間違っているものを記号で1つ選びなさい。

- ア 店長と従業員との情報交換。
- イ 会社本部との情報伝達。
- ウ 従業員とお客様の情報交換。
- エ 従業員同士の情報交換。

問13. 売上から「あ」費を引いたものが粗利である。あに入る正しい言葉を記号で1つ選びなさい。

- ア 原材料費
- イ 人件費
- ウ 消耗品費
- エ ユーティリティ(電気、ガス、水道、電話 の費用)