

■ ■ 1. ベースとなる基礎知識(ネット、ネットショップ、業界)

■ インターネットの現状

<問題1>

最近のインターネットサービスについて述べた、以下の記述のうち、正しいものを一つ選びなさい。

1. iPhone のアプリケーションは、検閲なしで誰でもマーケットプレイスに出せるようになった。
2. JR 東海は東京大阪間の新幹線「N700 系」において、ワイアレスブロードバンド・サービスを開始している。
3. 駅や列車でインターネットに接続できることを「エニーデバイス」という。
4. SaaS はアメリカでは普及しているが、日本では普及が進んでいない。

<問題2>

日本の企業が開発したソーシャルメディアを挙げた、以下の記述のうち、正しい組み合わせを一つ選びなさい。

- A. Facebook
- B. Gree
- C. mixi
- D. Twitter

1. A、D
2. B、C
3. B、C、D
4. C、D

■ 電子商取引におけるネットショップ

<問題3>

電子商取引の分類について述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 電気製品のメーカーが、資材の調達をするための電子商取引は、B to B 電子商取引である。
2. 飲食店を経営する企業が、レジに連動した取引システムを使って自動的に業務用食材を発注し、仕入れる電子商取引は、B to B 電子商取引である。
3. アクセサリーショップで働く個人が、社員向け販売で買った自分のアクセサリーをネットオークションで売るのは、C to C 電子商取引である。
4. 飲食店で働く個人が、自分のクレジットカードを使って、足りなくなった食材を臨時に購入した電子商取引は、B to C 電子商取引である。

<問題4>

下記 A～D の商取引のうち、OECD の定義による、電子商取引の要件を満たす可能性があるものを選んだ組み合わせとして、正しいものを一つ選びなさい。

- A. 自動車修理工場同士で行う、中古部品の売買
- B. 個人が自分の資産運用目的で行う、商品先物取引
- C. レコード会社が個人に対して音楽を有料で配信する、情報配信
- D. 企業に勤めるサラリーマンが、副業として行うアクセサリ販売

- 1. A, B, C
- 2. A, B, C, D
- 3. A, D
- 4. B, C, D

■ネットショップの種類と特徴

<問題5>

独自ドメイン店の構築方法について述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

- 1. ショップ構築ツールを使うと、すべて自力で行う方法よりも簡単にショップの構築ができる。
- 2. ショップ構築 ASP には、デザイン作りのためのテンプレートがそろっていることが多い。
- 3. ショップ構築ツールを使わない場合、受注や入金管理システムは自前で用意する必要がある。
- 4. HTML の知識が無く、ショップ構築ツールを使わない場合は、テキストエディタを使ってホームページを作成する。

<問題6>

独自ドメイン店のメリットについて述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

- 1. ショッピングモールに出店するよりも、ショップ構築・運用の自由度が高い。
- 2. ショッピングモールで活動するよりも、自店のお得意様や、ファンをつくりやすい。
- 3. 顧客データを自社で所有し、独自の販促などに活用することができる。
- 4. ショッピングモールに出店するよりも集客が安易で、出店直後の短期集客が期待できる。

■ネットショップと実店舗

<問題7>

ネットショップで買い物をするお客様のメリットについて述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

- 1. 24 時間、いつでもショッピングができる。
- 2. 複数店舗で値段を比較することが安易で、安いものを見つけられる場合が多い。
- 3. 店頭購入よりも梱包が簡易で、箱や袋、梱包資材などの処分に困らない。
- 4. 商品を持ち運ぶ(持ち帰る)必要が無い。

<問題8>

ネットショップ運営で気をつけることを述べた次の記述の、空欄に当てはまる組み合わせとして、適切なものを一つ選びなさい。

ネットショップは、(A)に比べると店の実態を把握しづらいため、安心感や(B)という点でかなり劣る。そのため、(A)以上に(C)、商品の(D)に気を配る必要がある。

1. A=カタログ通販 B=信頼感 C=お客様と交流を図り D=品質
2. A=実店舗 B=信頼感 C=お客様と交流を図り D=品質
3. A=実店舗 B=利便性 C=決済手段を増やし D=品揃え
4. A=カタログ通販 B=利便性 C=決済手段を増やし D=品揃え

■ ネットショップ業界

<問題9>

世界の有名な小売事業者を挙げた以下のうち、実店舗での販売も並行して実施しているという点で、誤っているものを一つ選びなさい。

1. アマゾン
2. ウォルマート
3. テスコ
4. ユニクロ

<問題10>

平成 21 年消費者向け電子商取引実態調査によると、独自ドメインのみに出店している事業者の売上合計が、全体の 63%と高い割合を占めるが、その理由を述べた以下の記述のうち、適切なものを一つ選びなさい。

1. 個人間の電子商取引による、売上高が大きいから。
2. 一部の大規模事業者による売上高が大きいから。
3. 独自ドメインのみに出店している事業者は、単価の高い商品を扱っているから。
4. 独自ドメインのみに出店している事業者は、企業の数が多いから。

■ ■ 2. 開店準備・制作・運営の基礎知識

■ 開店準備

<問題11>

ネットショップ開店に必要な準備項目を挙げた、以下の記述のうち、開店に不必要なものを一つ選びなさい。

1. パソコン、プリンタの準備
2. 販売する商品の準備
3. 宅配業者の手配
4. 会社の設立

<問題12>

下記は、ネットショップを開店する際に必要な、サーバースペースの確保について述べた文章である。空欄に当てはまる組み合わせとして、適切なものを一つ選びなさい。

ホームページは「(A)に付随する、無料のサーバースペース」を利用して開設することもできるが、ネットショップを運営するうえでは、(B)が提供する、有償のサーバースペースを利用の方が好ましい。

1. A-PC メーカーが提供するハードウェア B-不動産会社
2. A-プロバイダーが提供するインターネット接続サービス B-レンタルサーバー事業者
3. A-PC メーカーが提供するハードウェア B-レンタルサーバー事業者
4. A-プロバイダーが提供するインターネット接続サービス B-不動産会社

■制作

<問題13>

トップページ構築の注意点について述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. 自店の顧客層と取扱商品に合った、キーカラーおよび色の組み合わせでデザインする。
2. お客様がページを見た際に、スクロールしなくても取扱商品が一目で分かるようにデザインする。
3. ショップ名は、お店の個性を強くアピールするために、お客様が見慣れない用語を使い、意表を突くものにする。
4. ショップ名だけでは伝えきれない、ショップの専門性やセールスポイントをアピールするために、キャッチコピーをつくらせて、ショップ名の近くに配置する。

<問題14>

トップページに掲載する要素について述べた、以下の記述のうち、適切なものを一つ選びなさい。

1. 注文方法や支払方法は購入過程で求められる情報であり、お客様が商品を自由に閲覧することの妨げになるため、トップページには掲載すべきではない。
2. 「メディア掲載」や「店長の持っている資格」など、店舗や運営者の素顔をアピールする情報は、トップページにも掲載すべきである。
3. トップビジュアルは、お客様の目に最初に飛び込む画像であり、インパクトが強いため、できる限り画質の良い大容量の素材を使い、文字要素は極力排除したイメージ画像を使用すべきである。
4. 更新情報は、頻繁に訪れるお客様しか見ないため、スクロールしてから出てくる部分(ページ下部)に配置すべきである。

<問題15>

商品紹介ページ制作の注意点について述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. 商品タイトルは、商品の特徴も含んだタイトルにすることが望ましい。特徴を表現する単語は、お客様に分かりやすいか？検索されやすいか？も検討する。
2. キャッチコピーは、「商品についての短い説明文」と考えるのではなく、お客様が、商品の特徴や購入メリットを瞬時にイメージ出来るものを目指す。
3. 商品説明文では、実際の使用感や自店独自の視点による解説、イメージを想起する表現、オンリーワンといえる点のアピールなど、様々な工夫が必要だ。
4. 食品系の商品説明文では、商材の信用度を高める工夫が必要だ。しかし、自社の取り組みを積極的にアピールするのはよいが、仕入れ先(他社)の取り組みは掲載すべきでない。

<問題16>

特定商取引法により、表示を義務づけられている項目として、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 商品の引き渡し時期
2. 返品条件
3. 運営統括責任者名
4. 販売事業者の資本金

■運営

<問題17>

下記は、ネットショップ開店時の宣伝について述べた文章である。空欄に当てはまる組み合わせとして、適切なものを一つ選びなさい。

ネットショップをオープンしたら、自店と(A)サイト同士で「(B)」を行なうと良い。お互いのサイトの(C)や、(D)にも役立つ。

- | | | | |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 1. A-関連性が強い | B-相互リンク | C-コンテンツ充実 | D-メディア対策 |
| 2. A-デザインが似た | B-ドメインの統合 | C-コンテンツ充実 | D-メディア対策 |
| 3. A-関連性が強い | B-相互リンク | C-アクセス向上 | D-SEO 対策 |
| 4. A-デザインが似た | B-ドメインの統合 | C-アクセス向上 | D- SEO 対策 |

<問題18>

商品の検品および保管について述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. 検品箇所と判断基準は、商品毎にマニュアルで規定し、重点ポイントについては、顧客毎に担当者が判断する。
2. 検品は漏れなく、確実に実施し、完璧な状態で、商品をお客様に届ける。
3. 検品後の短い時間であっても、たばこやペットの臭いのする場所に商品を保管しない。
4. 商品入荷時と出荷時の2段階検品を行なう。

<問題19>

商品の注文から発送までの間に、お客様宛に送るメールについて述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 自動送信による注文確認メールは、電子契約法における「契約」成立の要件を満たさないため、すみやかに手動の商品発送メールを送信する。
2. 商品発送メールでは、商品が届くのを心待ちにしているお客様に、いつごろ届きそうかを明確に伝えるため、利用した宅配業者名と宅配の伝票番号を伝える。
3. 先払いで購入したお客様への入金確認メールは、商品発送メールと統合して、一つのメールにしても良い。
4. 支払い方法として銀行振込を選択したお客様には、振込のお願いメールを送る。

<問題20>

お客様の再来店・再購入につなげるためのアフターフォローについて述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 購入時に取得したお客様のメールアドレスに対して、許可なくメールマガジンを送信する行為は、特定電子メール送信適正化法で禁じられている行為に該当する。
2. 購入したお客様に、お礼の手紙を添えた商品カタログを発送することは、特定商取引法で禁じられている行為に該当する。
3. アナログのハガキは、受けとった側の印象に残りやすいため有効な手段だ。特にメールコミュニケーションが苦手な高齢のお客様には、親しみを覚えてもらえる可能性が高い。
4. お礼のメッセージから1週間ほど後、少し買い物の記憶が薄れてきたタイミングで、サンプル商品のプレゼントなどを実施すると、改めてショップを思い出してもらおうキッカケになる。

■■ 3. 働き方に関する基礎知識

■ 運営担当者の働き方

<問題21>

運営担当者が行う定常的な1日の業務内容を、典型的な順序に並べた以下の記述について、空欄に当てはまる組み合わせとして、適切なものを一つ選びなさい。

朝礼・作業場の掃除 ⇒ 受注確認 ⇒ (A) ⇒ (B) ⇒ (C) ⇒ 同梱物準備・配送伝票印刷 ⇒ 梱包 ⇒ 集荷対応 ⇒ (D) ⇒ 終礼

1. A-在庫確認・商品ピックアップ B-注文確認書印刷 C-検品 D-商品発送メール
2. A-注文確認書印刷 B-在庫確認・商品ピックアップ C-検品 D-商品発送メール
3. A-在庫確認・商品ピックアップ B-検品 C-商品発送メール D-お礼メール
4. A-注文確認書印刷 B-在庫確認・商品ピックアップ C-商品発送メール D-お礼メール

<問題22>

ネットショップ運営者が、お客様から問い合わせを受けた時の対応について述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. ネットショップ営業時間内での、迅速かつ丁寧な返信を心がける。
2. 即答できない場合には、少し時間がかかる旨を連絡する。
3. 絵文字やデコメールで問合せがあった場合には、同じように少しくだけた感じで返信をする。
4. 電話で問い合わせがあった場合でも、極力メールで返信する。

■制作担当者の働き方

<問題23>

レギュラーな更新作業について述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. ブログの更新は、1日1回程度でも問題はないが、Twitterの場合は、更新頻度を高めていく必要がある。
2. 顧客からの質問とその回答を並べたFAQは、掲載の内容や順番を変えると、お客様が混乱して適切な回答を見つけづらくなるため、一旦掲載したら変更しないようにする。
3. 商品撮影の業務効率を良くするために、商材に合った背景シート、照明、カメラなどの設備をセッティングした、固定の場所を確保して、手順を決めておく。
4. 「人気ランキングページ」や「おすすめ商品コーナー」など、お客様がリアルタイムな更新を期待するコンテンツは、できる限り頻繁に更新する。

<問題24>

メールマガジンの配信について述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. たとえ商品購入者であったとしても、事前の承諾なしにメールマガジンを送ることは、特定電子メール送信適正化法により禁じられている。
2. メールマガジンには、テキスト・メールを使うのが主流だが、「売りたい商品を、強くアピール」して、直接購買につなげたい場合は、HTMLメールを使うケースが見られる。
3. メールマガジンを書く際は、担当者のキャラクターをしっかりと確立して、そのキャラクターが読者に対して手紙を書くように取り組むと、メッセージが伝わりやすい。
4. メールマガジンの配信は、ショップからお客様に公表しているタイミングで定期的に発信する事が、特定商取引法により義務づけられている。

■販促、経営担当者の働き方

<問題25>

店長がすべき業務のうち、商品代金の未払い処理について述べた以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. 期日になっても、お客様からの入金を確認できない場合、まずはメールでやんわりと催促する。
2. 催促メールを送ったにもかかわらず入金がない場合は、電話をする。
3. 最初の電話の会話で「意図的な雰囲気」を感じた場合も、あまり強い態度を取らず丁寧に話しかける。
4. 電話で催促したにもかかわらず入金がない場合は、すぐに少額訴訟制度を活用する。

■ ■ 4. その他の基礎知識

■ 法律

<問題26>

ネットショップに関連する主な法規について述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 特定商取引法は、ホームページ上に販売条件の表示を義務づけている。
2. 個人情報保護法は、個人情報の利用目的を特定するように既定しており、利用目的を超えた使用を禁止している。
3. 知的財産権に関する法律では、文章や写真、イラスト、音楽などの著作者に対して、著作権を認めている。
4. 電子契約法は、申込み承諾の通知を送った時点をも、契約成立時期と定めている。

■ セキュリティ

<問題27>

セキュリティ対策について述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. ショップ開店時から実施すべきセキュリティ対策として、「ファイアウォール」「ウイルス対策」「スパイウェア対策」「SSL(Secure Sockets Layer)」の導入が挙げられる。
2. コンピュータウイルス感染拡大のリスクを回避するために、個人用のパソコンと仕事用のパソコンは別にする。
3. 持ち運びが簡単なノートパソコンは、物理的に持ち出せないようにワイヤーロックをかけたり、盗難防止PCカードを導入したりするなどの対策をしておく。
4. 納品書や請求書など、個人情報記載されている書類を捨てる時は、書類を手で破ってから捨てる。

■ ビジネスマナー

<問題28>

人と会ったときの第一印象を左右する、以下の要素のうち、最も影響度が高いものを一つ選びなさい。

1. 聴覚情報(声の調子など)
2. 嗅覚情報(臭いなど)
3. 視覚情報(表情・態度・身だしなみなど)
4. 言語情報(言葉づかい、発言の内容など)

■ ■ 5. ネットショップ活用の知識

■ 商品検索

<問題29>

お客様が商品検索をする際の方法や、商品検索の機能について述べた以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 商品ジャンルのみで検索して、適切な検索結果が得られない場合には、複数単語で検索する。
2. 具体的な商品名のみで検索すると、検索結果には、その商品を扱うネットショップが優先して表示される。
3. 買う商品が決まっていない場合は、情報サイトから絞り込みのヒントとなる言葉(原材料・用途・価格など)を探しだし、商品を絞り込んでいく。
4. 検索エンジンの、「サジェスト検索」「プロダクトサーチ」「画像検索」といった機能も、商品検索に有効だ。

■ネットショップ利用

<問題30>

自店をレベルアップさせるために、他のネットショップで買い物をする際のチェックポイントを挙げた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. サイトにアクセスした最初の印象が良い場合は、その要因を探し、記録する。
2. 商品については、「メイン商品・サブ商品の詳細」「商品総数」「カテゴリ分けの仕方」「商品画像」「商品紹介文やキャッチコピー」「価格」などをチェックする。
3. お客様の声については、ポジティブ要素のみならず、苦情やトラブルなどのネガティブ要素についても、その記述内容をチェックする。
4. 商品購入後の「注文確認メール」や「商品発送メール」「入金確認メール」は、送られてくるタイミングをチェックする事が重要で、内容の評価まではしなくて良い。

■ ■ 1. ベースとなる基礎知識(ネット、ネットショップ、業界)

■ インターネットの現状

<問題1>

正答:2

<問題2>

正答:2

■ 電子商取引におけるネットショップ

<問題3>

正答:4

<問題4>

正答:2

■ ネットショップの種類と特徴

<問題5>

正答:4

<問題6>

正答:4

■ ネットショップと実店舗

<問題7>

正答:3

<問題8>

正答:2

■ ネットショップ業界

<問題9>

正答:1

<問題10>

正答:2

■ ■ 2. 開店準備・制作・運営の基礎知識

■ 開店準備

<問題11>

正答:4

<問題12>

正答:2

■制作

<問題13>

正答:3

<問題14>

正答:2

<問題15>

正答:4

<問題16>

正答:4

■運営

<問題17>

正答:3

<問題18>

正答:1

<問題19>

正答:1

<問題20>

正答:2

■ ■ 3. 働き方に関する基礎知識

■運営担当者の働き方

<問題21>

正答:2

<問題22>

正答:4

■制作担当者の働き方

<問題23>

正答:2

<問題24>

正答:4

■販促、経営担当者の働き方

<問題25>

正答:4

■ ■ 4. その他の基礎知識

■ 法律

<問題26>

正答:4

■ セキュリティ

<問題27>

正答:4

■ ビジネスマナー

<問題28>

正答:3

■ ■ 5. ネットショップ活用の知識

■ 商品検索

<問題29>

正答:2

■ ネットショップ利用

<問題30>

正答:4