

■ ■ 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、正しいものはいくつあるか答えなさい。

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

1. 1つ
2. 2つ
3. 3つ
4. 4つ

■ 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出来る。
- 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. 運営の基礎知識／他業務で使われる用語に関する基礎知識

■ 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する方が好ましい。

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>

サイトのトップビジュアルについて説明した次の文章の、空欄に当てはまる記述として挙げた1～4の選択肢のうち、適切なものを一つ選びなさい。

顧客が最初にアクセスした際、()役割を果たすのが、トップビジュアルである。

1. 送料など、買い物に必要な情報を漏れなく伝える
2. お客様の視線を捕まえて、最も強い印象を与える
3. 欲しい商品を見つけやすく、ショップ内で迷わないようにする
4. ショップの信用や店員の信頼を獲得する

<問題14>

サイトの「グローバルナビゲーション」について説明した次の文章の、空欄に当てはまる言葉として挙げた1～4の選択肢のうち、適切なものを一つ選びなさい。

トップページも含め、全部のページに表示される()のことを「グローバルナビゲーション」という。

1. 人気ランキング
2. キャッチコピー
3. 支払情報
4. 共通メニュー項目

■運営

<問題15>

ネットショップ開店時、できるだけ早期に実施すべき宣伝活動として挙げた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. Yahoo! や Google など、検索エンジンへの登録を行う。
2. Yahoo! ビジネスエクスプレスに申し込む。
3. アドワーズ、オーバーチュアなどの、検索連動型広告に出稿する。
4. 広告素材を制作し、大手ポータルサイトのトップページにバナー広告を出す。

<問題16>

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17>

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18>

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19>

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。

<問題20>

商品発送時に同梱する納品書について述べた次の記述のうち、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。

納品書には、「商品名」「(A)」「購入金額」などを記載する。最近では(B)の観点から納品書を添えないケースも多くなっているが、サイト上に「納品書を撤廃する旨とその理由」について記載し、希望者には納品書を送る仕組みを整えるべきだ。

- | | |
|----------|--------|
| 1. A-個数 | B-作業効率 |
| 2. A-使用法 | B-作業効率 |
| 3. A-個数 | B-エコ |
| 4. A-使用法 | B-エコ |

■ ■ 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-納品書印刷 | C-検品 | D-商品発送メール |
| 2. A-納品書印刷 | 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-納品書印刷 | 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>

制作担当者のレギュラーな更新業務について述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. ブログの更新業務は、更新のタイミングを決めて作業をルーティン化する。
2. Twitter への投稿は、ブログの更新に合わせて、同程度の頻度で実施する。
3. 人気ランキングは、ランキングが固定してしまったような印象を与えないよう、頻繁に更新する。
4. 最新情報や更新情報の入れ替えは、お客様にサイトの活気をアピールできる、重要な業務である。

<問題24>

メルマガジン(以下、メルマガ)について述べた以下の記述の、空欄に当てはまる組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

メルマガはネットショップのセールスレターである。文字だけの「(A)」と、メール本文に画像やカラー文字などの装飾を施す「(B)」の 2 種類がある。特に、(B)は(C)をメール本文中に掲載できるため、訴求力の高いメッセージを伝えることができる。

- | | | |
|---------------|------------|---------|
| 1. A-HTMLメルマガ | B-テキストメルマガ | C-商品画像 |
| 2. A-テキストメルマガ | B-HTMLメルマガ | C-担当者の声 |
| 3. A-HTMLメルマガ | B-テキストメルマガ | C-担当者の声 |
| 4. A-テキストメルマガ | B-HTMLメルマガ | C-商品画像 |

■ 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標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、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ときは、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>

他のネットショップを調査する目的で買い物をする際の、チェック項目について述べた以下 A~D の記述のうち、適切なものはいくつあるか答えなさい。

- A. 「サイトのにぎやかさ」「特定商取引法の記載」「お客様にとっての見やすさ」など、ページ全体の作りをチェックする。
- B. 「決済方法」「発送方法」「返品条件」「送料」「決済の手数料」など、サービス内容をチェックする。
- C. 注文フォームの操作のしやすさ、入力のしやすさなど、使い勝手をチェックする。
- D. 商品到着後に、商品の「梱包の仕方」「検品の確かさ」「どのようなアフターフォローがあるのか」をチェックする。

1. 1つ
2. 2つ
3. 3つ
4. 4つ

■ ■ 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(B、C)

■ 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. 運営の基礎知識/他業務で使われる用語に関する基礎知識

■ 開店準備

<問題11>

正答:4

<問題12>

正答:2

■制作

<問題13>

正答:2

<問題14>

正答:4

■運営

<問題15>

正答:4

<問題16>

正答:3

<問題17>

正答:1

<問題18>

正答:1

<問題19>

正答:2

<問題20>

正答:3

■ ■ 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