

■ ■ 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(2)

<問題1>

最近のインターネット関連サービスについて述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. Wi-Fi、モバイル WiMAX といったサービスはワイヤレスブロードバンド普及に貢献している。
2. エニーデバイスとは、あらゆる電子機器がインターネットに繋がり、どの電子機器からでも「いつもの環境」や「自分の設定」が利用できるようになることを指す。
3. iPhone 用アプリおよび Android 用アプリをマーケットプレイスに出す際、2010 年現在では、一定の検閲に通ることを要件としている。
4. モバイル端末向けにサービスが始まった拡張現実感(AR)とは、位置情報や方位情報などを勘案し、実際の風景とサーバー上の情報を重ね合わせて表示することを指す。

<問題2>

インターネット関連サービスのトレンドについて述べた、以下の記述のうち、誤っているものはいくつあるか答えなさい。

- A. アメリカのリンデンラボ社が提供するセカンドライフでは、仮想空間内の土地を購入したり、土地に建物を建てたりすることができる。
- B. SNS サービスとして世界的に有名な Facebook では、2010 年 4 月にユーザー数が 5,000 万人を突破した。
- C. 2008 年以降電子書籍市場が拡大した背景には、携帯電話向けの電子書籍市場の急成長があるが、オンラインゲームアプリに押され、今後の成長は横ばいになると予想される。
- D. インターネット広告市場拡大の牽引役であるモバイル広告と検索連動型広告は、サブプライムローン問題による景気減速にもかかわらず、2009 年も前年対比で増加した。

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(2)

<問題3>

OECD(経済協力開発機構)による電子商取引の定義について述べた、以下の記述のうち、正しいものを一つ選びなさい。

1. 政府など、公的組織の間で行われる取引は、広義の電子商取引に該当する。
2. 広義の電子商取引のうち、TCP/IP プロトコルを利用した技術を使って取引を行うものが、狭義の電子商取引と定められている。
3. 広義・狭義いずれの定義においても、電子商取引は、受発注から決済までをオンラインで実現するものと定められている。
4. 広義・狭義いずれの定義においても、電子商取引は、受発注前の製品情報入手や見積りについても、オンラインで実現するものと定められている。

<問題4>

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. CtoC の「C」とは、Customer(=顧客)のことを指し、顧客同士で情報を交換し合う機能を兼ね備えた電子商取引を、CtoC 電子商取引という。
2. 中国の Alibaba Group が運営する「Alibaba」は、国際的な BtoB 商取引の場を提供している。
3. BtoC 電子商取引における「消費者の購入」とは、個人使用を目的とした購入のことを意味している。
4. コンビニエンスストアからメーカーへ在庫発注を行う電子商取引は、BtoB 電子商取引である。

■ネットショップの種類と特徴(2)

<問題5>

ショップ構築ツールについて述べた次の文章の、空欄に当てはまるものとして挙げた以下の言葉のうち、適切なものを一つ選びなさい。

独自ドメイン店を構築する方法は、ショップ構築ツールを使う方法と使わない方法との2つに分けられる。ショップ構築ツールとは、テンプレートを利用してブログ感覚でネットショップが作成できる( )機能や、商品データベース、オンライン決済機能といった、ショップ運営に必要な機能をまとめて提供するものである。

1. CMS
2. BPR
3. PHP
4. ASP

<問題6>

独自ドメインの特徴を述べた、以下の記述のうち、正しいものを一つ選びなさい。

1. 独自ドメイン店の魅力は「店舗構築の自由度」にある。ショップ構築ツールを活用すれば、さらに自由自在なデザイン変更や機能変更が可能になる。
2. 独自ドメイン店では、自店単独で、あらゆる販促手段を検討することになるが、その中でメインの販促手段となるのは、大手ポータルサイトへの広告出稿である。
3. 潜在ニーズ商材を扱う場合は、ショッピングモールへの出店よりも、独自ドメイン店を選択した方が短期の売上に繋がりやすい。
4. 独自ドメイン店のメリットの一つに、問い合わせや購買などで入手した顧客データを、自店の資産にすることが出来る点がある。

■ネットショップと実店舗(2)

<問題7>

JADMA より発表された、2008 年の「全国通信販売利用実態調査」において、通信販売に利用された媒体を上位から並べた組合せとして、正しいものを一つ選びなさい。

1. インターネット(PC)ー国内カタログーTV ショッピングー折込チラシーダイレクトメール
2. 国内カタログーインターネット(PC)ーTV ショッピングー折込チラシーダイレクトメール
3. 国内カタログーTV ショッピングーインターネット(PC)ー折込チラシーダイレクトメール
4. 国内カタログーTV ショッピングー折込チラシーインターネット(PC)ーダイレクトメール

<問題8>

小売業界について述べた、以下の記述のうち、正しいものを一つ選びなさい。

1. 日本チェーンストア協会の統計によると、全国のスーパーマーケットによる売上高は、2000年からプラス成長を続けている。
2. コンビニエンスストアでは、「タスポ(taspo)」導入の影響で、2008年の売上高は急増したが、現在はタスポ効果も消え、2010年2月度の来客数(既存店ベース)は8ヶ月連続で減少している。
3. 日本百貨店協会の統計によると、全国の百貨店による売上高は、世界同時不況の影響で2008年は前年比マイナスとなったが、2009年は前年比プラスとなり、盛り返しを見せている。
4. 横浜市がまとめた平成21年度「商店街経営実態調査」によると、横浜市の商店街のうち、空き店舗がある商店街は30%未満である。

■ネットショップ業界(2)

<問題9>

世界のネットショップ市場について述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. アメリカは世界同時不況の震源地だったため、小売業全体の売上が2008年は大きく後退し、ネットショップ市場も前年比でマイナスとなった。
2. イギリスのネットショップ市場は、2003年から2007年にかけて、毎年20~30%の成長を見せた。イギリスでは、実店舗併用型のネットショップ事業者が主流だ。
3. ドイツ最大のネットショップ事業者は、カタログ通信販売事業者の「Otto」。Ottoのネットショップ販売額は、2007年で対前年比26%増。2008年も2桁成長を遂げている。
4. フランスのネットショップ市場(旅行、サービス除く)は、2003年では18.5億ユーロ(約2,000億円)程度だったが、2007年は約70億ユーロ(約7,700億円)と急激な成長を遂げた。

<問題10>

現在の国内ネットショップ市場について述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 平成21年消費者向け電子商取引実態調査によると、モールのみに出店している事業者は10%未満である。
2. 平成21年消費者向け電子商取引実態調査によると、独自ドメイン店のみに出店している事業者の売上高合計が、全体の60%以上を占める。
3. ショッピングモール大手の楽天市場では出店店舗数が3万店を超えている。
4. 独自ドメイン店支援事業者大手のEストアーでは、ASP型ショップ構築ツールの契約数が着実に伸びている。

## ■ 2. 制作の基礎知識／他業務で使われる用語に関する基礎知識

### ■ 開店準備(2)

#### <問題11>

ネットショップ運営に必要な設備について述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 「宅配便の送付状」など、複写式の伝票を印刷する目的ならば、ドットプリンタを用意する。
2. デジタルカメラのズーム方式には、「デジタルズーム」と「光学ズーム」があるが、方式は違っても画質は同等である。
3. ネットショップを運営するにあたって、ウイルス対策ソフトの導入は必須である。
4. デジタルカメラで撮影した写真を、サイト掲載に適したサイズに調整するために、画像編集ソフトを導入するのが望ましい。

#### <問題12>

ネットショップで販売する商材の調達について述べた、以下の記述のうち、誤っているものを一つ選びなさい。

1. 商品を仕入れるために、見本市や展示会に足を運び、卸問屋やメーカーとのネットワークを広げることは、商品調達に有効な手段である。
2. 古物市場は、古物商許可証が無ければ参加できない。
3. オリジナル商品については、自ら製作するだけでなく、メーカーや職人などにオリジナル商品の開発を委託するケースもある。
4. ネット上の卸問屋と仕入交渉をする場合、消費者向けに小売販売をしているネットショップに対して仕入交渉をする事は、業界のルールで禁止されている。

### ■ 制作(6)

#### <問題13>

ネットショップの制作について述べた、以下の記述のうち、誤っているものはいくつあるか答えなさい。

1. お客様がサイト内を巡回したときに、違和感を覚えることなく、快適にショッピングを続けられるように、統一したイメージをもたせることは重要だ。
2. ネットショップに必須のページは、商品購入ができるページ(商品ページ、商品詳細ページ)と商品カテゴリページ、トップページの3つなので、その他のページは、開店した後に整えれば良い。
3. ネットショップ事業者には、サイト上にサイトマップを掲載する事が義務づけられている。
4. サイトの構造は、トップページ→カテゴリページ→商品ページ→商品詳細ページという順で深くなっていくが、必ずしもお客様がこの順番で閲覧するわけではない。

1. 1つ
2. 2つ
3. 3つ
4. 4つ

<問題14>

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って、ショップ名の近くに配置する。

<問題15>

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、不適切なものはいくつあるか答えなさい。

- A. 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。
- B. 「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。
- C. 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。
- D. 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。

1. 1つ
2. 2つ
3. 3つ
4. 4つ

<問題16>

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17>

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

<問題18>

注文フォームの項目について述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. メールアドレスは、記入ミスを起こすと連絡が取れないため、2度入力してもらうように設計する。
2. 「お届け先情報」は、お中元やお歳暮など、ギフトとして商品を購入する(購入者と受け取り者が違う)お客様に対し、送り先を記入してもらうために必須である。
3. 「配送希望日」の掲載は必須であるが、配送時間までは保証できないため、時間帯の選択はできないように設計する。
4. 「注文フォーム」では、顧客の意見をいただくため「通信欄」も設けておく。

■運営(2)

<問題19>

相互リンクを進めていく際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. 自店との関係性が深いサイトを候補として挙げる。
2. 更新頻度の高いサイトを候補として挙げる。
3. 多様な要求に対応できるよう、バナーとテキストを複数用意する。
4. 相手先サイトへのリンクを自店に先に掲載してから、相手に自店へのリンクを張るよう依頼する。

<問題20>

運営業務の手順や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. 発送作業は一つの注文ごとに行うのではなく、当日発送分の注文をまとめて作業していく。
2. 記載されている注文情報のうち、決済方法は発送準備の手順に影響を与えるので、間違えないよう確認する。
3. 後払いの場合は、必ず入金確認後に商品在庫をピックアップする。
4. 梱包作業に入る前に、出荷前の検品をマニュアルに沿って実施する。

■■3. 働き方に関する基礎知識

■運営担当者の働き方(2)

<問題21>

運営担当者の日常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. 毎朝の掃除では、商品に付着する可能性がある汚れを探し、雑巾などできれいに拭う。
2. 受注確認は一日の業務時間のうち、最後の方に行うことが効率的である。
3. 一日の業務時間割は、配送業者の集荷時刻を軸にして計画する。
4. 商品の欠品が発生していたら、お客様に対して「欠品を知らせるメール」を送るとともに、次の入荷予定日も知らせる。

<問題22>

問い合わせ対応の注意点について述べた、以下の記述のうち、適切なものを一つ選びなさい。

1. 問い合わせは成約に直結するため、固定した問い合わせ対応時間は設けずに、どんな問い合わせに対しても形式化されない迅速な対応をするのが望ましい。
2. モバイルサイトからの問い合わせは、PC サイトからの問い合わせに比べると、お客様が素早い返信を求めている可能性が高い。
3. 即答できない問い合わせは、無理をして即座に返信する必要はない。
4. 電話での問い合わせに対しても、ネットを活用している事業者らしく、メールで回答をする。

■制作担当者の働き方(2)

<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(1)

<問題25>

店長(経営担当者)がすべきルーティンワークとして挙げた、以下の記述のうち、適切なものはいくつあるか答えなさい。

- A. 倉庫内の棚の空きスペースを把握する
- B. 資金の状態を把握する
- C. 顧客の動向を把握する
- D. プリント用紙の在庫を把握する

- 1. 1つ
- 2. 2つ
- 3. 3つ
- 4. 4つ

■ ■ 4. その他の基礎知識

■ 法律(1)

<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、誤っているものはいくつあるか答えなさい。

- A. 著作物の出所を表記すれば「引用」として認められ、著作者の承諾なく著作物を使用することができる。
- B. 公に知られていない無名人であれば、その人が映った写真を承諾なく使用したとしても、肖像権侵害にはならない。
- C. 特定商取引法は、ホームページ上に記載すべき事項を定めているだけでなく、メール広告に関するオプトアウト規制についても規定している。
- D. 個人情報保護法によると、「購入履歴」「クレジットカード情報」が個人情報にあたるだけでなく、「アクセスログ」であっても、個人が特定できる情報は個人情報にあたる。

- 1. 1つ
- 2. 2つ
- 3. 3つ
- 4. 4つ

■ セキュリティ(1)

<問題27>

セキュリティ対策のための取り組みについて述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

- 1. 万が一、第三者の手に渡っても、簡単にはデータを取り出せないようにするために、パソコンやUSBメモリにはパスワードをかける。
- 2. 納品書や請求書など、顧客情報が記載されている書類については、無造作にゴミ箱に捨てるのではなく、シュレッダーにかけて判読できない状態にした上で破棄する。
- 3. 古いパソコンを処分する際は、ハードディスクの初期化によって、データを消去した上で処分する。
- 4. 店舗で実施しているセキュリティ対策については、ホームページ上で具体的かつ分かりやすく記載する。

■ビジネスマナー(1)

<問題28>

ビジネスマナーについて述べた、以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

1. 人の印象は、見た目(視覚情報)に影響される確率が高い。
2. 身だしなみとは、相手の基準で評価されるもので、相手が不快感を覚えないことが基準になる。
3. 挨拶は、既に知っている人に対するコミュニケーションの手段であり、知らない人に挨拶をするのは、やり過ぎである。
4. 社外の人に向かって、自分の上司の行為を言い表すときは、謙譲語を使う。

■5. ネットショップ活用の知識

■商品検索(1)

<問題29>

Yahoo! JAPAN が提供する検索機能を述べた、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. 言葉の順番も含めて完全に一致するページを探す機能。
- B. 特定の単語を含むページを検索対象から除外して探す機能。
- C. ネット上の様々なショップの商品情報をまとめて検索する機能。
- D. ネット上の画像や動画など、特定のファイル形式に限定して検索する機能。

1. 1つ
2. 2つ
3. 3つ
4. 4つ

■ネットショップ利用(1)

<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(2)

<問題1>

正答:3

<問題2>

正答:2(B、C)

■ 電子商取引におけるネットショップ(2)

<問題3>

正答:2

<問題4>

正答:1

■ ネットショップの種類と特徴(2)

<問題5>

正答:1

<問題6>

正答:4

■ ネットショップと実店舗(2)

<問題7>

正答:1

<問題8>

正答:2

■ ネットショップ業界(2)

<問題9>

正答:1

<問題10>

正答:1

■ ■ 2. 制作の基礎知識/他業務で使われる用語に関する基礎知識

■ 開店準備(2)

<問題11>

正答:2

<問題12>

正答:4

■制作(6)

<問題13>

正答:2(B、C)

<問題14>

正答:3

<問題15>

正答:3(A、C、D)

<問題16>

正答:4

<問題17>

正答:4

<問題18>

正答:3

■運営(2)

<問題19>

正答:4

<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(2)

<問題21>

正答:2

<問題22>

正答:2

■制作担当者の働き方(2)

<問題23>

正答:2

<問題24>

正答:4

■販促、経営担当者の働き方(1)

<問題25>

正答:2(B、C)

■ ■ 4. その他の基礎知識

■ 法律(1)

<問題26>

正答:2(A、B)

■ セキュリティ(1)

<問題27>

正答:3

■ ビジネスマナー(1)

<問題28>

正答:3

■ ■ 5. ネットショップ活用の知識

■ 商品検索(1)

<問題29>

正答:4

■ ネットショップ利用(1)

<問題30>

正答:4