

文部科学省後援

リビングスタイリスト資格試験

平成 27 年度 冬期試験

1 級問題用紙

平成 28 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をしてください。なお、解答用紙は同封のもののみを使用し、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、ホームページ、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することは禁止します。
- ・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、返送期間がありますので、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、平成 28 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。

解答用紙提出期限：平成 28 年 2 月 22 日（月）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】

2015年に小売業界で一番話題となったキーワード「インバウンド消費」について、以下の（設問）に答えなさい。

（設問1）

「インバウンド消費」とはどのようなものであるか、わかりやすく説明しなさい。

（設問2）

なぜ「インバウンド消費」が注目されているのか、その理由について、近年の世の中の状況を踏まえて説明しなさい。

（設問3）

小売業が行っている「インバウンド消費」への取り組みとしてどのようなものがあるか、実際の事例を調べて説明しなさい。

【第2問】

2016年から実施される「電力の小売全面自由化」について、以下の（設問）に答えなさい。

（設問1）

「電力の小売全面自由化」とはどのようなものであるか、その概要についてわかりやすく説明しなさい。

（設問2）

「電力の小売全面自由化」によって私たちの住生活がどう変わるのかを考え、住関連の小売業に与える影響について説明しなさい。

【第3問】

2015年10月から国民に通知されている「マイナンバー」について、以下の（設問）に答えなさい。

（設問1）

「マイナンバー制度」とはどのような仕組みの制度であるか、その概要についてわかりやすく説明しなさい。

（設問2）

「マイナンバー制度」が導入されることにより、私たちの暮らしにどのような影響を与えるか、メリットとデメリットの両面から説明しなさい。

（設問3）

「マイナンバー制度」が導入されることにより、社会全体や小売企業にどのような影響を与えるか、メリットとデメリットの両面から説明しなさい。

【第4問】

近年のハロウィン商戦に見られるように、季節の行事にちなんで店舗づくりや売場づくりをする小売店が増えている。そこで、住生活商品の売場づくりについて、以下の(設問)に答えなさい。

(設問1)

あなたが住生活商品を扱う店のリビングスタイリストであると想定し、季節のイベントに基づいた店づくり(売場づくり)をするための「企画書」を作成しなさい。

季節のイベントは年中行事の中から好きなものを1つ選び、解答用紙の枠内に記入しなさい。

年中行事については、例えばクリスマス、正月、入園入学などさまざまなものがあるが、季節を問わず、自分が店づくりをしたいイベントを自由に選べばよい。ただし、「住生活商品」を販売する店であることを考慮して決めなさい。

なお、企画書の書式は自由であるが、上司に提出することを想定して作成すること。

【第5問】

次のコラムを読んで、以下の（設問）に答えなさい。

＜高島屋日本橋店コンシェルジュSさん

——「お客様」目線を徹底（ホスピタリティー）＞

高島屋の旗艦店である日本橋店（東京・中央）。正面玄関に15年間、立ち続けてきたのが同店のコンシェルジュ、Sさん（68）だ。来店客の様々な要望に応えるとともに、気持ちよく帰ってもらえるように目配りをし続けている。

「①自分が受けてうれしい接客を心がけている」。百貨店の売上げが厳しくなってきた2000年、新たなサービスを模索していたSさんが、国内の約50の店舗を視察した答えとして編み出したのがコンシェルジュの導入。ホテル関係者などが多く加盟する日本コンシェルジュ協会の門をたたき、接客の極意を身につけた。

意識するのは「お客さまの目線」。行き先を尋ねられた際は目的地まで他の人に再度聞かなくてもいいよう細かく答えるほか、夏場は日陰、冬場には日なたの道を通ることができるような答えを用意する。

「②接客ほどおもしろい仕事はない」。海外から訪れた観光客が多く訪れるようになってきていることに対応して、得意な英語に加えて、今は中国語や韓国語の習得に余念がない。

1970年高島屋入社。日本橋店を皮切りに国内外で仕入れ・販売を担当。2000年からコンシェルジュ。2007年の定年後も嘱託でコンシェルジュを務める。

（出典：日経 MJ 2015/10）

（設問1）

下線①について、具体的にはどのような接客のことをいうのか、自分の経験に基づいて説明しなさい。（自分がお客様として、下線①のような接客を受けた経験について述べ、その時に感じたこと、うれしいと思った理由などを含めて説明しなさい。）

（設問2）

このコラムの中でSさんが下線②のように思うのはなぜか、リビングスタイリストとしてのあなたの考えを述べなさい。