

『文章表現』問題用紙

(制限時間 180分)

(令和元年6月16日実施)

2020年に向けて大きく変貌しつつある日本社会において、この数年間は商業施設においても未来に向けたさまざまなチャレンジが求められている。増加するインバウンド客や外国人就労者による「グローバル化」、最新のデジタルテクノロジー導入による「店舗革命」、そしてリアル店舗の強みとなる優れた人材確保や育成のための「働き方改革」などへの対応が挙げられる。

そのような状況をふまえ、次の問いの、1)～10)の中から3つを選び、あなたが日々の業務や学習において見聞、実践している事例をふまえ、そのテーマにおける新しいアイデアや課題及び解決法等を、各問いそれぞれ1,000字程度ずつで記述してください。

〔問い〕

- 1) グローバル社会において、商業施設が果たすコミュニティ醸成、交流拠点の役割について
- 2) 東京五輪やIR、万博などのビッグイベントとの連携による商業施設の活性化策について
- 3) デジタルサイネージの多角的な情報が変える消費行動が与える店舗づくりの変化について
- 4) IT技術を使った多言語対策の商業施設における事例や広がりについて
- 5) セルフレジの施設側、利用者側それぞれのメリットとデメリットについて
- 6) インターネットショッピングと現実店舗との相互送客が施設づくりに与える影響について
- 7) テレワークによる地方創生に向けた新しい動きが商業施設に与える影響について
- 8) 商業施設において従業員満足を向上させる職場環境の改善について
- 9) 商業施設におけるSDGs(持続可能な開発目標)の事例について(目標項目を挙げて)
- 10) 商業施設における廃棄物処理(ゴミ袋問題・段ボールなど)の事例について

《注意事項》

1. 所定の答案用紙に、与条件等を考慮した文章・図表を用い、3枚以上4枚以内にまとめること。
(注：なお、グラフ、機能図、概念図などにおいて表現する場合には、答案用紙内に記述のこと。)
2. 答案用紙の上段の欄の、「受験番号」「氏名」は1枚目のみの記述で構いませんが、「通し番号」は下記を参考のうえ、使用した用紙すべてに記入して下さい。

通し枚数→ **1 / 4** ←全解答枚数

試験地	受験番号	氏名
1.札幌 2.仙台 3.東京 4.名古屋 5.大阪 6.広島 7.福岡	<input type="text"/>	<input type="text"/>

問1 グローバル社会における商業施設の役割について
 近年、訪日外国人観光客(インバウンド)の数は増加の一途をたどり、外国人労働者の受入も政府は推進し、日本に在る外国人の数も増えていす。そのように背景の中、日本に在る外国人の数も増え、誰にとっても使いやすさ、東京ミッドタウンや六本木などの大型の施設は必要とされている。例えば、イスラム教信者のお祈りスペースが設けられ、日本では少数民族となす民族への配慮も必要とされている。また、コミュニティ醸成という点については、商業施設内でのイベントが重要な役割を果たしている。例えば、恵比寿ガーデンプレイスで毎週日曜日に開催されるマルシェイベントでは、オーガニック野菜やここでしか手に入らないスイーツ、アクセサリーなどを好む周辺住民の客層とマッチしている。また、強い集客力を生むコンテナショップと多く居住しているプレイスト周辺には各国の大使館関係者も多く居住しているため、マルシェには外国人の姿もかなり見られ、国色豊かなイベントとなっている。また、ただモノを売っただけでなく、ものづくりのワークショップや子供向けのプレイパークも併設されることで、さらなる滞在性の強化が可能であり、来街者同士との交流が活性化されている。世界から注目される可能性もある。京橋エドグランや紀尾井町ガーデンラスでは、地元で古くから続く夏祭りごとの神輿の主要ルートとなっており、毎年決まった時期に神輿を見に来る客で施設に人があふれるように集まる。その中には地元コミュニティの関係者以外にも外国人観光客が多く、日本ならではの祭りの体験スポットとして人気があると思われる。このように、グローバル社会が進んでいく中で、商業施設は単なるモノの販売拠点としてだけでなく、日本人以外の民族へのサービス向上や、イベントによる体験価値の創造・発信を高め、いくことで、この場所ならぬはのコミュニティづくりを促していきけるものと考えられる。また、インバウンドと一口に言っても、訪日の目的は買い物重視

なか、ローカル体験重視なか、人によつて様々であるため、ターゲットを深掘りした上でコンテンツを考へることが重要であった。

問も インターネットショッピングと実店舗の相互作用
 インターネット上での買い物サイトとしては、アマゾンなどを頭に楽天、ZOZOのなごモール形式のものから、ブランド単体でのものまで非常に多くのサイトが生まれている。そのため、店頭では商品の実物を見るだけで、後からECサイトで購入するといった「実店舗のシヨール化」という問題も起り始めた。

そのような顧客行動を逆手にとった「シヨールミニングストア」が近年注目されている。例えば、大手アパレルのメルローズによるECサイト「サードマガジン」のシヨールミニングストアが2018年に代官山に開業した。ここは、ファッションに自分なりのこだわりを持つ大人の女性をターゲットとしており、ソファが置かれたゆとりのある空間の中で、ECサイトの服を試着しながらゆくりと服を遊ぶことができる。気に入った服はアプリから購入し、後日家に宅配されるため、その場で決めなくても良く、購入した場合でも手ぶらで帰ることが出来る。代官山というエリア柄、充分に検討して服を選びたいという層が多く、顧客から好評を得られている。

このような「シヨールミニングストア」は世界的にも広がっており、ファストファッションのZARAも本木ヒルズにレジを置かないポップアップストアを構えたことで話題になった。これも店舗で試着のみ行えるようにし、購入はアプリでバーコードを読み取って自分で決済するという仕組みである。このようなシステムは顧客の利便性だけでなく、在庫のためのバックスペースを多く必要としないという点で、店舗側にもメリットがある。

さらに、アメリカ・ロサンゼルスではスポーツブランドのNIKEによる新たなEC協業のコンセプトストアの1号店がオープンした。ここは、NIKEのECサイトの会員の購買データを基に、エリアで最も売れている商品の中心とした品ぞろえとすること、効率良く売

なった。
 このように、顧客満足のみを追い求めるのではなく、従業員にとっ
 とで、従業員のサービスも安定・向上し、能力の高い従業員も定着しやすくなる。結果として顧客への対応力も上がり、競合施設との差別化にもつながる。
 これからのアイデアとしては、従業員向けのおしなやかな食堂や、兼業・副業とうながす休憩所兼コワーキングスペースなどが、従業員のモチベーションを高め、まかせと
 なるかもしれない。多様な働き方を可能にする商業施設が増えることで、顧客の購買体験にもベリエーションがうま
 れていくと考えられ、それが施設の付加価値となりうるだろう。

の増加に、F3 滞留時間の増加、Fリ ディ スポレ イ に コ じ め
 リ を も て る 店 舗 が 出 来 る ニ と も 考 え ら れ る の デ ジ タ
 ル サ イ ネー ジ と R F E D の 連 携 に よ り 、 消 費 者 の 行 動 分 析
 も 可 能 記 録 可 能 と ば る 可 能 の た め 、 売 ら 筋 上 、 注 意 の 商 品 が 人 気 と い っ て
 数 分 析 等 の 打 ち 揃 っ て いく こ と も 考 え ら れ る 。
 も 早 く ば っ て いく こ と も 考 え ら れ る 。

4) F T 技 術 を 使 っ て の 多 言 語 対 策 の 商 業 施 設 に お け る 事 例
 広 ば り に つ い て
 百 貨 店 や ニ ュー ス 記 事 内 が モ ー ル で は 、 デ ジ タ ル サ イ ネー ジ
 に よ っ て 多 言 語 と ば る 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 の 導 入 が 、 イ ン バウ ン ド 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 ド に よ っ て 多 言 語 と ば る 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 子 所 増 加 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 + P a y 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 済 を 導 入 。 そ の 他 個 人 の 購 入 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 て い る の を 配 置 可 能 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 ビ ス ン バウ ン ド を 配 置 可 能 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 等 イ ン バウ ン ド を 配 置 可 能 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 子 ス タ ッ フ で 接 客 可 能 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 サ ー ビ ス を 取 り 入 れ て いく 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 貨 店 に お け て いく 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 別 ギ ャ ー ン 取 り 入 れ て いく 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 一 ギ ャ ー ン 取 り 入 れ て いく 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 子 導 入 し た 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 が 大 切 が 出 っ て いく 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 ギ ャ ー ン 取 り 入 れ て いく 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 も の 実 際 に 購 入 環 境 を 作 る 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 レ ス の 打 ち 揃 っ て いく 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断
 ド 客 の 打 ち 揃 っ て いく 所 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断 最 近 じ っ と 決 断

金曜迄訪会、と、う、会に参加して、は、か、官、庁、や、上、場、企、業、の、元、経、営、者、と、出、会、い、得、る、こ、の、シ、フト、は、従、業、員、か、教、育、を、受、け、下、元、格、教、育、と、受、け、る、従、業、員、を、会、社、と、し、て、支、援、を、行、う、江、組、み、(、時、短、や、半、日、休、暇、判、度、等、) 、 必、要、と、な、る、。

行、た、良、い、行、動、と、見、え、る、他、し、て、評、価、と、行、う、。 具、体、的、に、は、①、従、業、員、の、顧、客、か、ら、の、ア、レ、ゲ、ー、ト、で、優、れ、た、評、価、か、ら、の、従、業、員、を、社、内、新、聞、に、イ、ン、タ、ビ、ュ、ー、記、事、で、明、確、に、す、る、。 従、業、員、か、ら、の、良、い、点、を、見、え、る、化、す、。 ②、店、長、や、リ、ー、ダ、ー、等、の、登、用、基、準、を、明、確、化、し、適、正、に、責、任、や、権、限、を、付、与、す、る、。 ①、②、に、よ、り、従、業、員、の、モ、チ、ベーション、を、高、め、る、。 自、己、実、現、の、切、核、付、け、を、行、う、。 従、業、員、同、士、か、相、手、を、理、解、し、自、分、か、予、本、と、し、た、従、業、員、を、目、標、に、し、て、能、力、開、発、や、自、己、実、現、を、目、指、し、組、織、内、の、風、通、し、も、良、く、す、る、こ、と、を、明、る、い、職、場、に、改、善、を、行、う、。

3. 1) グローバル社会において商業施設が果たすコミ
 ュニティ醸成、交流拠点の役割について

私、の、出、身、地、は、岡、山、県、新、見、市、で、面、積、7、9、3、km² (、約、2、0、km² ×
 約、5、0、km、東、京、都、の、3、分、の、1、) 、 であり、約、3、0、万、人、口、は、3、万、人、
 弱、の、6、5、歳、以、上、人、口、が、3、9、%、の、過、疎、地、で、す、。 丁、尺、は、3、路、線、
 あり、ま、す、か、ら、れ、ど、れ、ノ、ス、時、間、に、1、本、し、か、電、車、も、こ、の、り、た、
 め、高、齢、者、で、し、車、を、運、転、し、て、い、ま、す、。 不、便、で、あ、る、か、由、に、日、本、
 で、初、め、で、電、子、投、票、が、行、わ、れ、現、在、で、口、筋、強、省、指、定、の、I、C、T、
 持、区、と、な、り、市、内、全、域、に、老、ケ、ー、ブ、網、が、出、来、市、内、の、全、中、学、
 校、の、全、生、徒、に、T、P、C、(、タ、ブ、レ、ット、端、末、) 、 配、布、さ、れ、I、W、
 B、(、イ、ン、タ、ラ、ク、ラ、イ、ブ、ホ、フ、イ、ト、ホ、ー、ド、) 、 で、授、業、が、行、わ、れ、
 て、い、ま、す、。 医、療、に、つ、い、て、も、P、C、を、活、用、し、た、遠、隔、地、診、断、が、行、
 わ、れ、て、い、ま、す、。 I、C、T、対、応、の、基、盤、が、既、に、あ、り、ま、す、。

近、く、に、国、際、大、学、も、あ、り、過、去、ハ、ン、グ、ラ、イ、ダ、ー、の、国、際、大、会、
 が、行、わ、れ、て、お、り、過、疎、地、を、か、ら、い、ン、バ、ウ、ン、ド、客、の、受、入、の、素、地、
 し、あ、り、ま、す、。

過、疎、の、為、新、見、市、内、で、は、商、業、施、設、が、少、し、施、設、は、あ、り、ま、せ、ん、
 が、年、間、約、5、0、万、人、か、や、て、く、る、井、倉、洞、と、い、う、鍾、乳、洞、や、組、外、

