

平成 17 年度

「中小企業の診断及び助言に関する実務の事例Ⅱ」の出題の趣旨

第 1 問（配点 30 点）

本問は、問題文の情報から、B 社が立地する地域の人口動態の変化に応じて、B 社の経営者が展開してきた戦略、あるいはこれから展開しようとしている戦略の種類を三段階に分けて明示し、またそれぞれの意義について分析するものである。

第 2 問（配点 20 点）

本問は、B 社が業態の異なる本店と支店を首尾よく展開していく上で、本店と支店の相乗効果をよりよく発揮させていくために、問題文の情報からの的確な手法を考え出す分析能力と問題解決能力を問うものである。

第 3 問（配点 10 点）

本問は、B 社が美容院として、顧客との関係性をより一層深めようとして採用してきた、顧客生涯価値（Customer lifetime value）を高めるための様々な方策を、問題文の情報から読み取り、分析するものである。

第 4 問（配点 20 点）

本問は、美容サービスの経営で顧客満足を実現するためには、インターナル・マーケティングでは特に従業員満足が必要と考えられていることに対して、顧客満足が従業員満足となぜ結びつくのか、的確な指摘ができるかということを問うものである。

第 5 問（配点 20 点）

本問は、B 社の経営者が自社の経営にインターネットを活用した場合、特に顧客との関係性強化のためには、どのような有効な方策が具体的に考えられるのか、分析能力と創造力を問う問題である。

以上