

第3章 模擬試験の設計と分析

1. 模擬試験 科目別出題の狙いと設問範囲

I. 顧客サービス

(1) 店長に求められるスキル

外食店において、顧客サービスは最も重要な業務であり、店長は、率先してきめ細かいサービスを実施するだけでなく、店舗従業員に徹底させるためのスキルも求められる。

(2) 模擬試験における確認のポイント

サービス基準やホスピタリティを実践するための基礎知識、顧客ニーズへの対応能力の修得の有無。

(3) 出題内容

QSC、CS、ホスピタリティ等の専門用語や、サービスの基本的な内容、実際の店舗運営で求められる繁忙時や障害者への対応方法など。

II 人材（人財）

(1) 店長に求められるスキル

店長は、会社の経営方針や目標を店舗従業員一人一人に浸透させる役割を担っており、そのためには人材育成のノウハウやスキルが求められる。

(2) 模擬試験における確認のポイント

会社の経営方針や各店舗の業績目標を店舗従業員に浸透させ、人材を育成・管理するための留意点の習得の有無。

(3) 出題内容

本部方針の浸透方法や人材育成時のポイント、研修方法、人員計画作成の手順など。

III 店舗・食材

(1) 店長に求められるスキル

店長は、会社からその資産である店舗施設や機器・器具・食材等を預かり、それを適切に管理・運用する役割を担っており、店舗・食材管理について総合的な知識が求められる。

(2) 模擬試験における確認のポイント

店舗・食材を管理・運用する際の着眼点や具体的な注意事項の修得の有無。

(3) 出題内容

5Sの意味や、メンテナンスの手法、食中毒の発生メカニズムや、細菌についての知識、食材の保管方法など。

IV 金銭・計数管理

(1) 店長に求められるスキル

店長は、会社が求める店舗予算を達成するために、日々の営業結果である売上や経費等を分析し、対策を考えて、それを実行する能力が求められる。

(2) 模擬試験における確認のポイント

店舗の予算達成に必要な計数管理の知識や手法の修得の有無。

(3) 出題内容

B/SやP/Lについての知識問題、客単価や回転率、労働分配率、人時売上高の計算問題など。

V 渉外・マーケティング

(1) 店長に求められるスキル

店長は、地域関係者とコミュニケーションを図り、地域の状況を分析・把握し、その地域にあったマーケティング戦略を実践するスキルが求められる。

(2) 模擬試験における確認のポイント

販促を行う際に必要なマーケティングの知識、店舗オリジナル商品の開発手法の修得の有無。

(3) 出題内容

セグメンテーションなどのマーケティング用語の知識、商品のネーミングについての留意点、昨今注目される地産地消などのキーワードの意味、メニュー開発の手順など。

VI 企業倫理・リスク管理

(1) 店長に求められるスキル

昨今、食品業界では食品の使いまわしや産地偽装などが問題視され、コンプライアンス遵守の重要性が増しており、店長に高い倫理観やリスク管理能力が求められている。

(2) 模擬試験における確認のポイント

店長として最低限遵守すべき企業倫理や法律に関する知識、リスク管理手法の修得の有無。

(3) 出題内容

食品廃棄物、セクシャルハラスメント、食品衛生法、個人情報保護法、業務横領罪、飲酒運転、クレーム処理の手順、労働法規関連など。

2. 模擬試験 科目別・問題形式別 得点バランス

(1) 科目別 得点バランス

科目	合計
I 顧客サービス	23
II 人材(財)	19
III 店舗・食材	15
IV 金銭・計数管理	13
V 渉外・マーケティング	10
VI 企業倫理・リスク管理	20
合計	100

(2) 設問形式別 得点バランス

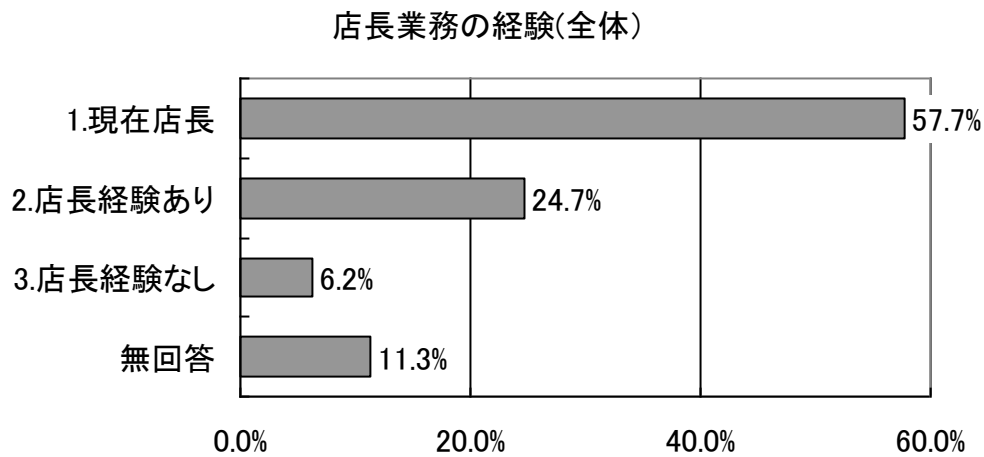
設問形式	合計
記述(計算)	8
正誤	31
語群選択	21
穴埋め(記述)	34
並べ替え	6
合計	100

3. 模擬試験・アンケートの結果分析

(1) 受験者の属性

① 店長業務の経験

(n=97)



(単位:票, %)

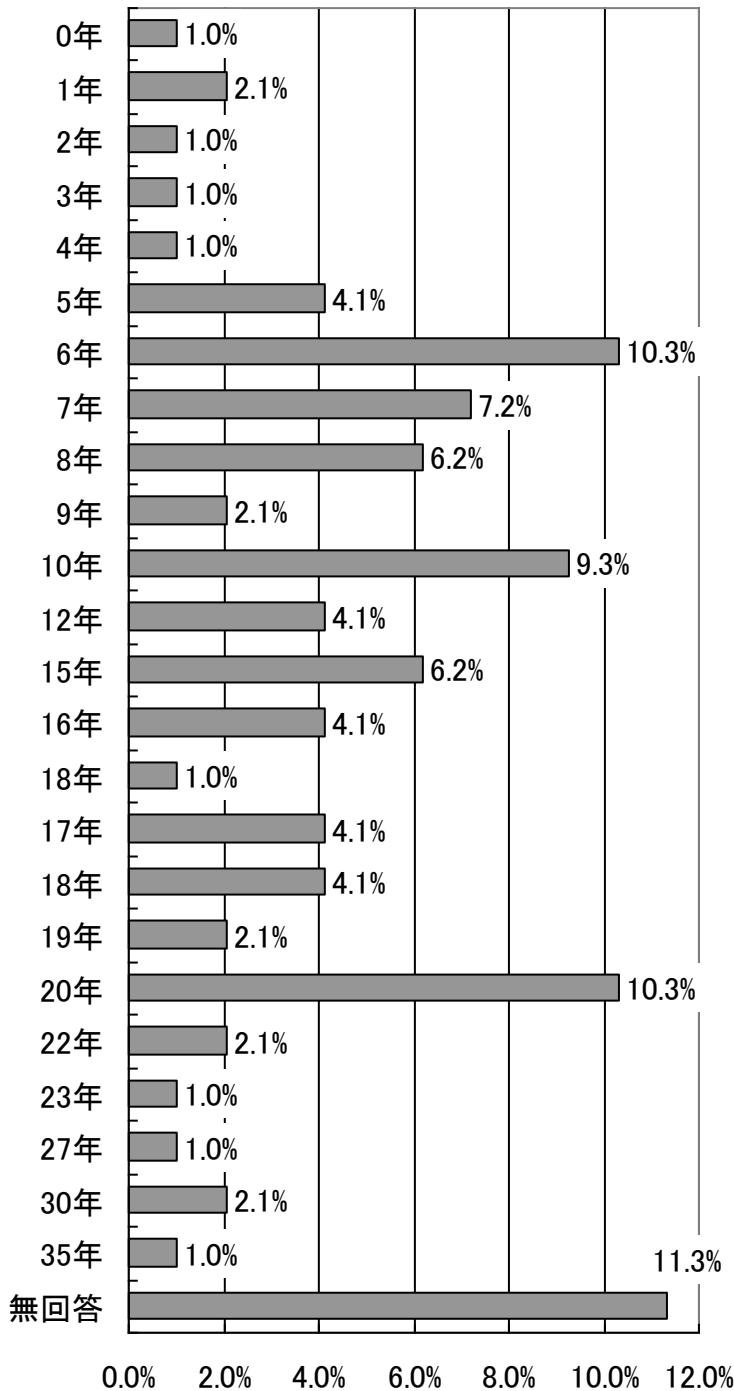
	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
1.現在店長	10	58.8%	42	58.3%	4	50.0%	56	57.7%
2.店長経験あり	2	11.8%	20	27.8%	2	25.0%	24	24.7%
3.店長経験なし	3	17.6%	3	4.2%	0	0.0%	6	6.2%
無回答	2	11.8%	7	9.7%	2	25.0%	11	11.3%
対象回答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

② 勤務年数

a. フードサービスにおける延べ勤務年数

(n=97)

フードサービスにおける延べ勤務年数



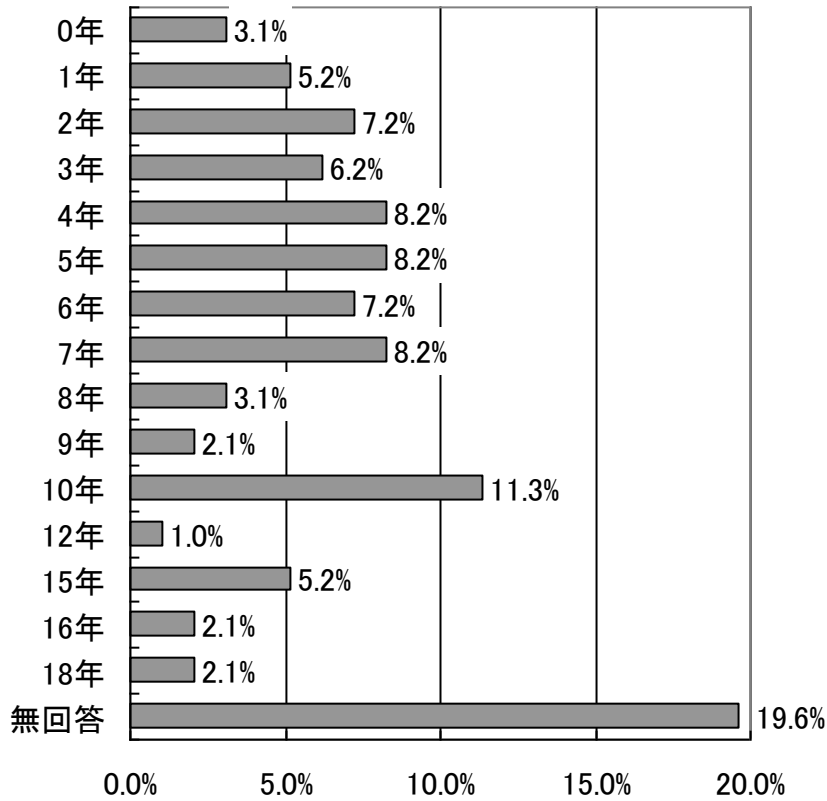
フードサービスにおける延べ勤務年数 (単位:票, %)

勤務年数	票数	構成比
0年	1	1.0%
1年	2	2.1%
2年	1	1.0%
3年	1	1.0%
4年	1	1.0%
5年	4	4.1%
6年	10	10.3%
7年	7	7.2%
8年	6	6.2%
9年	2	2.1%
10年	9	9.3%
12年	4	4.1%
15年	6	6.2%
16年	4	4.1%
18年	1	1.0%
17年	4	4.1%
18年	4	4.1%
19年	2	2.1%
20年	10	10.3%
22年	2	2.1%
23年	1	1.0%
27年	1	1.0%
30年	2	2.1%
35年	1	1.0%
無回答	11	11.3%
合計	97	100.0%
平均		13.2年

b. 店長としての延べ勤務年数

(n=97)

店長としての延べ勤務年数

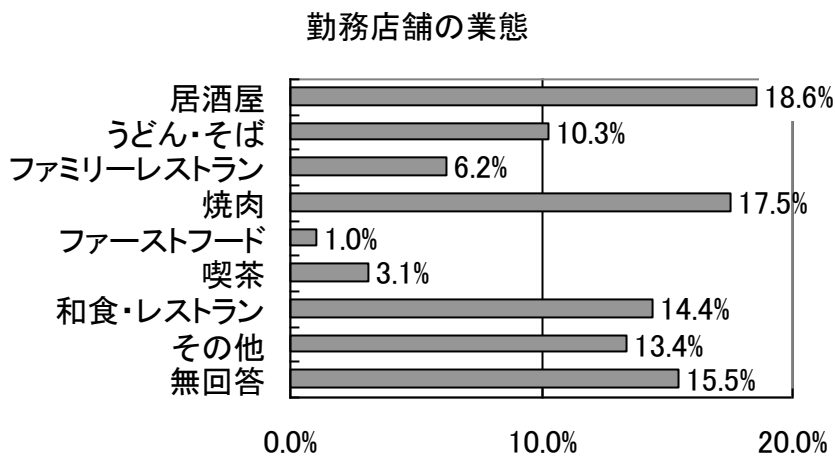


店長としての延べ勤務年数 (単位:票, %)

勤務年数	票数	構成比
0年	3	3.1%
1年	5	5.2%
2年	7	7.2%
3年	6	6.2%
4年	8	8.2%
5年	8	8.2%
6年	7	7.2%
7年	8	8.2%
8年	3	3.1%
9年	2	2.1%
10年	11	11.3%
12年	1	1.0%
15年	5	5.2%
16年	2	2.1%
18年	2	2.1%
無回答	19	19.6%
合計	97	100.0%
平均	6.6年	

③ 勤務店舗の業態

(n=97)



勤務店舗の実態 (単位:票, %)

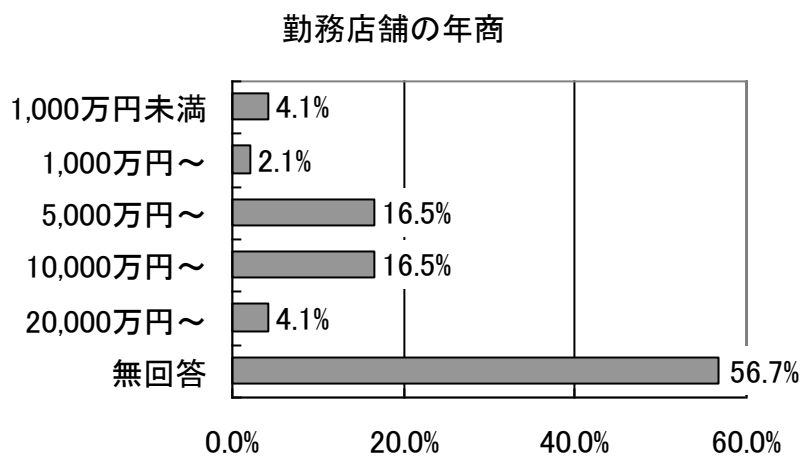
	票数	構成比
居酒屋	18	18.6%
うどん・そば	10	10.3%
ファミリーレストラン	6	6.2%
焼肉	17	17.5%
ファーストフード	1	1.0%
喫茶	3	3.1%
和食・レストラン	14	14.4%
その他	13	13.4%
無回答	15	15.5%
対象回答者数	97	100.0%

その他内容：

- ・ ビュッフェ業態
- ・ ベーカリーショップ
- ・ パン、ケーキの製造販売、セルフカフェおよびレストラン
- ・ 会館内レストラン、ケータリング
- ・ 病院の食事、飲食店
- ・ 飲食業
- ・ 居酒屋、レストラン、ファーストフード他
- ・ 居酒屋、ファミリーレストラン
- ・ 会員制クラブ（和食）
- ・ 会員制レストラン
- ・ 多業態
- ・ 食堂

④ 勤務店舗の年商

(n=97)



勤務店舗の年商(任意回答)(単位:票, %)

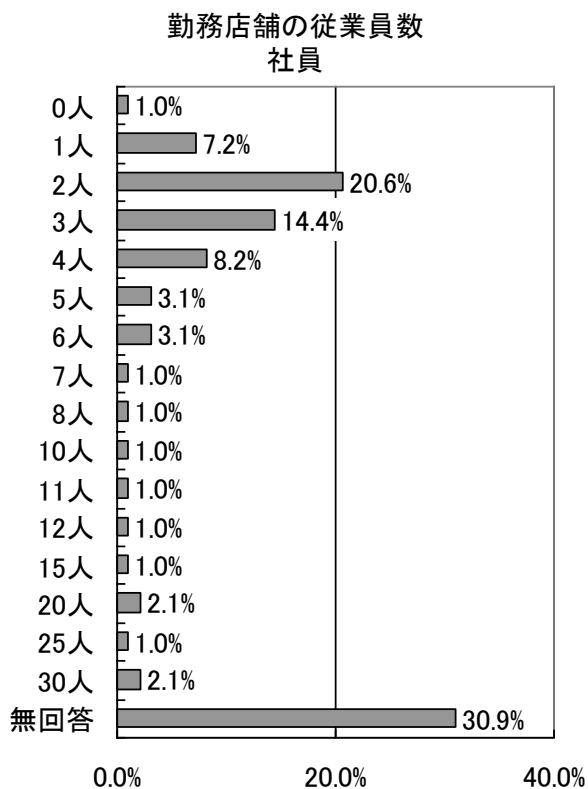
	票数	構成比
1,000万円未満	4	4.1%
1,000万円～	2	2.1%
5,000万円～	16	16.5%
10,000万円～	16	16.5%
20,000万円～	4	4.1%
無回答	55	56.7%
対象回答者数	97	100.0%
平均年商	10535.7万円	

※ 「150,000万円」、「222,000万円」、「260,000万円」の回答については、無回答として集計

⑤ 勤務店舗の従業員数

a. 社員

(n=97)



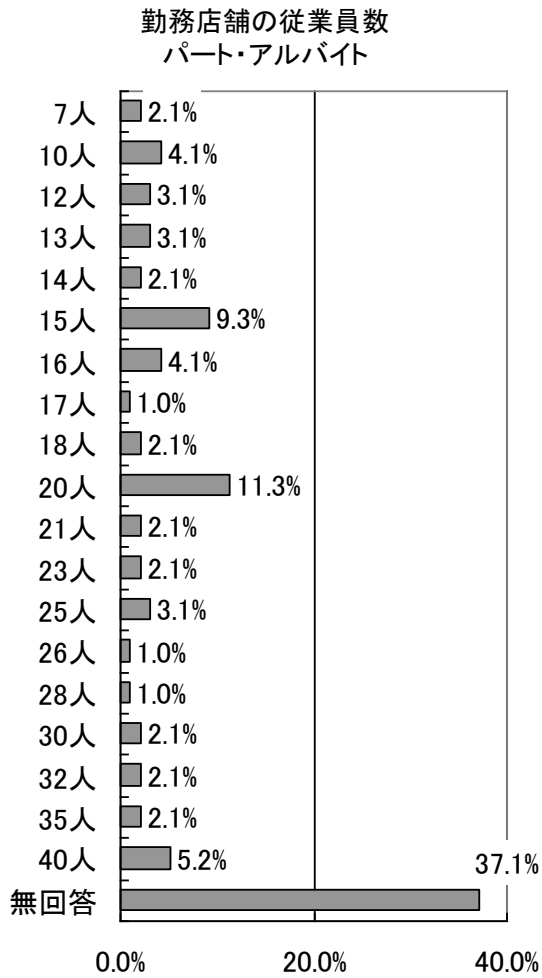
勤務店舗の従業員数
社員 (単位:票, %)

人数	票数	構成比
0人	1	1.0%
1人	7	7.2%
2人	20	20.6%
3人	14	14.4%
4人	8	8.2%
5人	3	3.1%
6人	3	3.1%
7人	1	1.0%
8人	1	1.0%
10人	1	1.0%
11人	1	1.0%
12人	1	1.0%
15人	1	1.0%
20人	2	2.1%
25人	1	1.0%
30人	2	2.1%
無回答	30	30.9%
対象回答者数	97	100.0%
平均	5.1人	

※ 「700人」の回答については、無回答として集計

b. パート・アルバイト

(n=97)



勤務店舗の従業員数
パート・アルバイト (単位: 票, %)

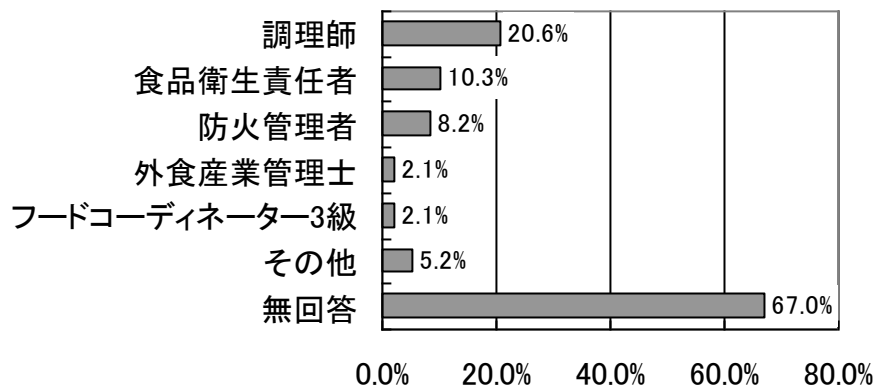
人数	票数	構成比
7人	2	2.1%
10人	4	4.1%
12人	3	3.1%
13人	3	3.1%
14人	2	2.1%
15人	9	9.3%
16人	4	4.1%
17人	1	1.0%
18人	2	2.1%
20人	11	11.3%
21人	2	2.1%
23人	2	2.1%
25人	3	3.1%
26人	1	1.0%
28人	1	1.0%
30人	2	2.1%
32人	2	2.1%
35人	2	2.1%
40人	5	5.2%
無回答	36	37.1%
対象回答者数	97	100.0%
平均	20.3人	

※ 60人以上の回答については、無回答として集計

⑥ フードサービスに関連する保有資格

(n=97)

フードサービスに関連する保有資格



フードサービスに関連する保有資格 (単位: 票, %)

	票数	構成比
調理師	20	20.6%
食品衛生責任者	10	10.3%
防火管理者	8	8.2%
外食産業管理士	2	2.1%
フードコーディネーター3級	2	2.1%
その他	5	5.2%
無回答	65	67.0%
対象回答者数	97	100.0%

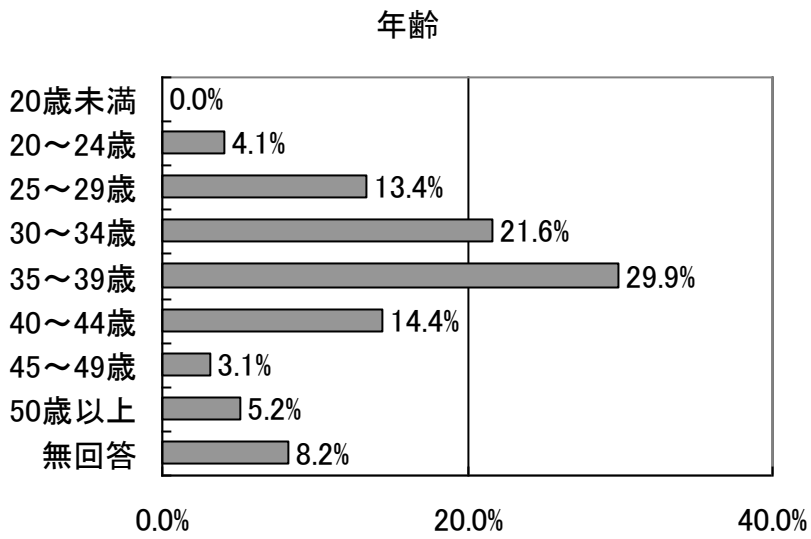
※ 資格保有者は 32 名

その他内容：

- ・食品衛生責任者講習済
- ・ふぐ調理（大阪府）
- ・販 3
- ・接客サービス 2 級
- ・レストランサービス技能検定

⑦ 年齢

(n=97)



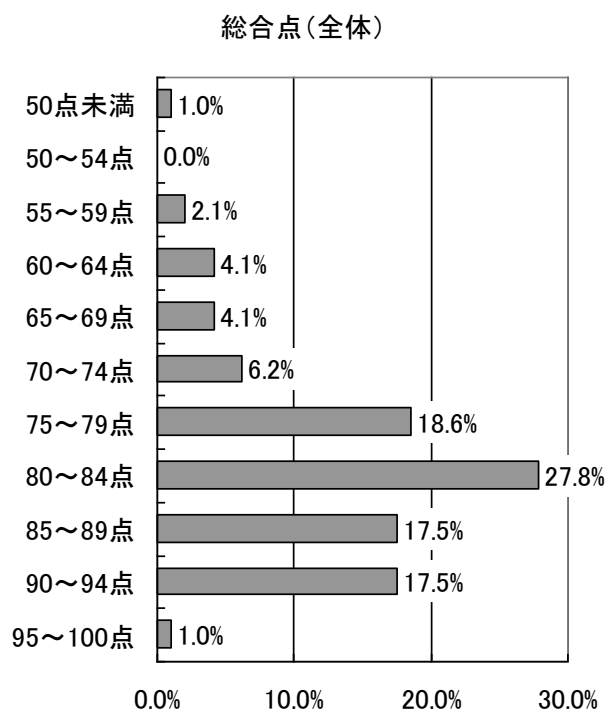
年齢 (単位:票, %)

年齢	票数	構成比
20歳未満	0	0.0%
20～24歳	4	4.1%
25～29歳	13	13.4%
30～34歳	21	21.6%
35～39歳	29	29.9%
40～44歳	14	14.4%
45～49歳	3	3.1%
50歳以上	5	5.2%
無回答	8	8.2%
対象回答者数	97	100.0%
平均年齢	35.6歳	

(2) 得点分析

① 総合点

(n=97)

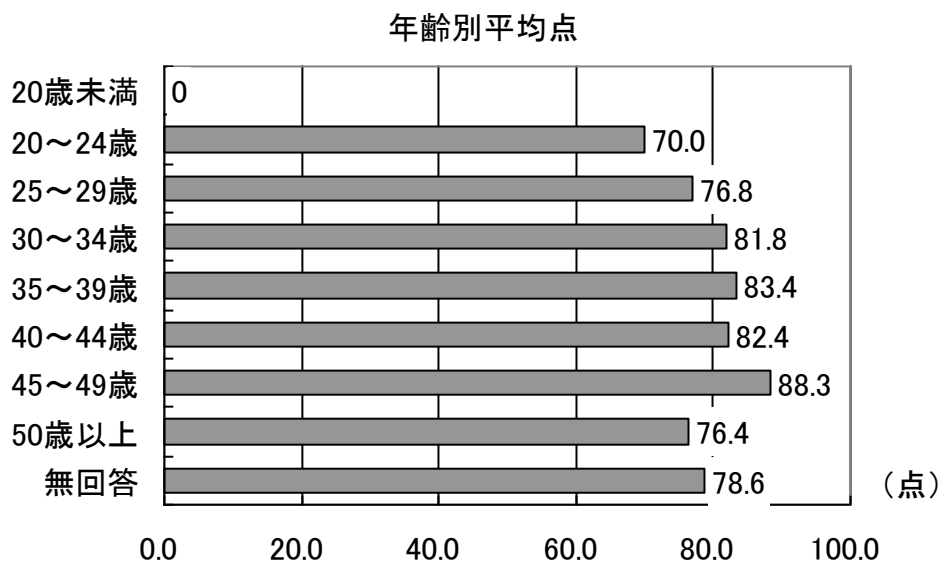


<総合点>

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
50点未満	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
50～54点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
55～59点	1	5.9%	0	0.0%	1	12.5%	2	2.1%
60～64点	2	11.8%	1	1.4%	1	12.5%	4	4.1%
65～69点	1	5.9%	3	4.2%	0	0.0%	4	4.1%
70～74点	3	17.6%	2	2.8%	1	12.5%	6	6.2%
75～79点	4	23.5%	13	18.1%	1	12.5%	18	18.6%
80～84点	4	23.5%	22	30.6%	1	12.5%	27	27.8%
85～89点	2	11.8%	14	19.4%	1	12.5%	17	17.5%
90～94点	0	0.0%	15	20.8%	2	25.0%	17	17.5%
95～100点	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
合計	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
平均点	75.2		82.5		78.6		80.9	

② 年齢別平均点

(n=97)



年齢別平均点分析

(単位:人, 点)

	人数	合計点	平均点	年代別平均点	30歳以上、29歳以下の平均点	40歳以上、39歳以下の平均点
20歳未満	0	0	0	-	75.2	80.9
20~24歳	4	280	70.0	75.2		
25~29歳	13	999	76.8	82.8	82.5	81.8
30~34歳	21	1,718	81.8			
35~39歳	29	2,420	83.4			
40~44歳	14	1,153	82.4	83.4	82.5	81.8
45~49歳	3	265	88.3	83.4		
50歳以上	5	382	76.4	76.4	-	-
無回答	8	629	78.6	-		
対象回答者数	97					
平均点	80.9					
平均年齢	35.6歳					

■ 20代受験者の得点状況

<年齢別、店長経験年数別、得点>

(単位:歳、年、点)

年齢	店長経験	点数
21	1	61
24	0	62
24	1	83
24	1	74
25	0	88
25	無回答	75
25	無回答	58
26	2	78
26	※現在店長	69
27	※店長経験なし	72
28	10	78
28	※現在店長	84
29	2	86
29	4	72
29	6	81
29	6	82
29	7	76
平均年齢		26.4
店長経験有の平均経験年数		4.0
平均点数		75.2

※ 店長経験年数無回答者については、店長経験の質問項目における回答を記載。

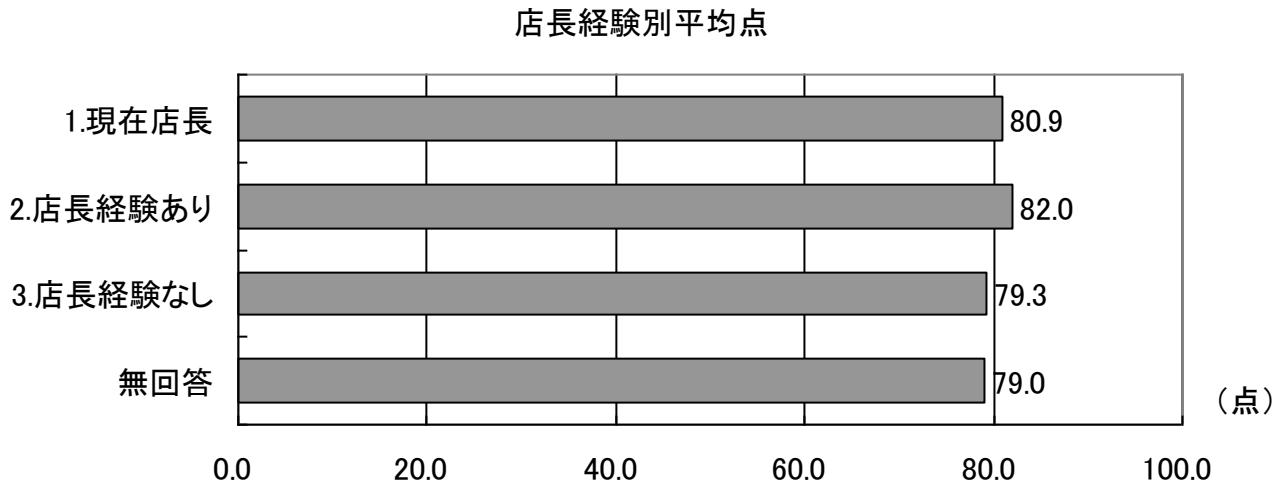
合格点を70点以上とした場合の、年代別不合格率

<年代別不合格率> (単位:人、人、%)

年代	不合格者数	受験者数	不合格率
20代	4	17	23.5%
30代	3	50	6.0%
40代	0	17	0.0%
50歳以上	2	5	40.0%
無回答	2	8	25.0%
全体	11	97	11.3%

③ 店長経験別平均点

(n=97)



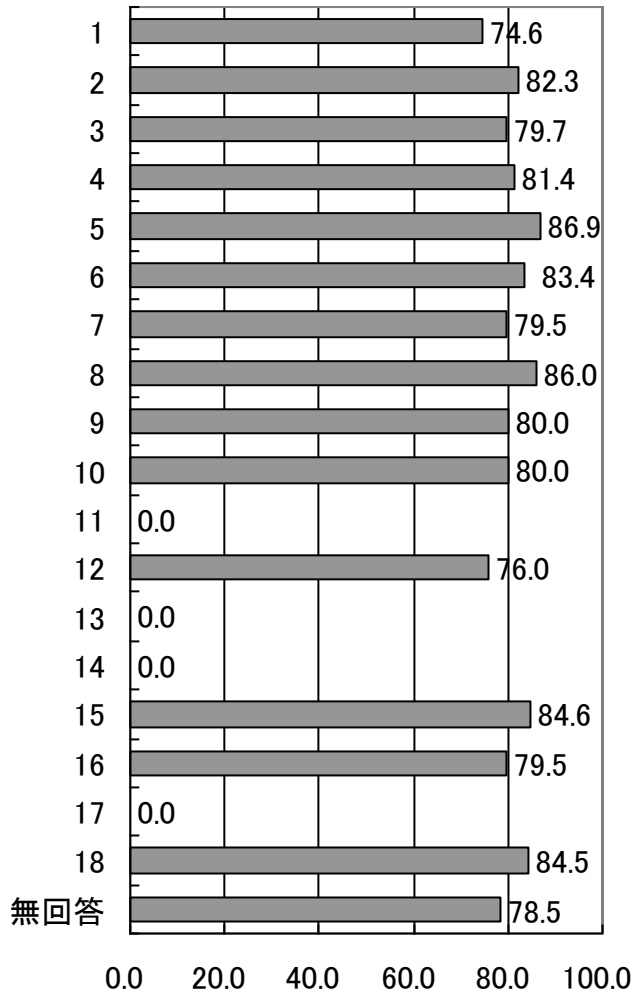
店長経験別平均点 (単位:人, 点)

	人数	合計点	平均点	店長経験の有無別平均点
1. 現在店長	56	4,532	80.9	81.3
2. 店長経験あり	24	1,969	82.0	
3. 店長経験なし	6	476	79.3	79.3
無回答	11	869	79.0	-
平均点			80.9	
対象回答者数			97	

④ 店長経験年数別平均点

(n=97)

店長経験年数別平均点



<店長経験年数別平均点> (単位: 歳、年、点)

店長経験	人数	合計点	平均点	人数	合計点	平均点
0	3	232	77.3	3	232	77.3
1	5	373	74.6	34	2773	81.6
2	7	576	82.3			
3	0	478	79.7			
4	8	651	81.4			
5	8	695	86.9			
6	7	584	83.4	41	3345	81.6
7	8	636	79.5			
8	3	258	86.0			
9	2	160	80.0			
10	11	880	80.0			
11	0	0	0.0			
12	1	76	76.0			
13	0	0	0.0			
14	0	0	0.0			
15	5	423	84.6			
16	2	159	79.5			
17	0	0	0.0			
18	2	0	84.5			
無回答	19	1,496	78.7	19	1,496	78.7

⑤ 合格点と合格率のシミュレーション

合格点と合格率のシミュレーション

(単位:人, %)

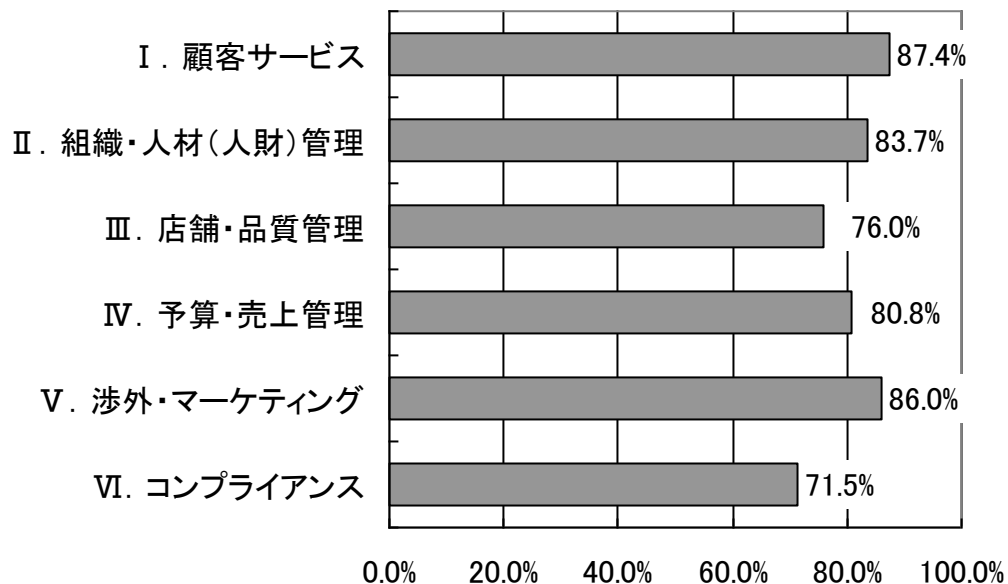
	人数	合格点70点の場合		合格点80点の場合		合格点90点の場合	
		人数	合格率	合格者数	合格率	合格者数	合格率
50点未満	1	不合格 11名	88.7%	不合格 35名	63.9%	不合格 79名	18.6%
50～54点	0						
55～59点	2						
60～64点	4						
65～69点	4						
70～74点	6	合格 86名		合格 62名		合格 18名	
75～79点	18						
80～84点	27						
85～89点	17						
90～94点	17						
95～100点	1						
受験者数	97名						

※ 本模擬試験では、合格点 80 点のラインが適切であったと考えられる。

⑥ 科目別平均点、平均正答率

(n=97)

科目別平均正答率(全体)



(単位: 点, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	平均点	平均正答率	平均点	平均正答率	平均点	平均正答率	平均点	平均正答率
I.顧客サービス	19.2	83.4%	20.3	88.3%	20.8	90.2%	20.1	87.4%
II.組織・人材(人財)管理	15.1	79.6%	16.2	85.0%	15.8	82.9%	15.9	83.7%
III.店舗・品質管理	10.4	69.4%	11.7	78.0%	10.4	69.2%	11.4	76.0%
IV.予算・売上管理	9.6	74.2%	10.9	83.8%	9.0	69.2%	10.5	80.8%
V.渉外・マーケティング	8.2	82.4%	8.8	87.6%	8.5	85.0%	8.6	86.0%
VI.コンプライアンス	12.6	63.2%	14.7	73.3%	14.3	71.3%	14.3	71.5%

⑦ 科目別・設問別平均正答率

		設問別平均正答率								
		9割～	8割～	7割～	6割～	5割～	4割～	3割～	2割～	1割以下
I 顧客サービス	設問1	○								
	設問2	○								
	設問3	○								
	設問4		○							
	設問5	○								
	設問6		○							
	合計	4	2							
II 人材(人財)・組織・管理	設問7	○								
	設問8			○						
	設問9		○							
	設問10		○							
	設問11			○						
	合計	1	2	2						
III 店舗・品質管理	設問12							○		
	設問13			○						
	設問14			○						
	設問15	○								
	設問16		○							
	合計	1	1	2					1	
IV 売上管理	設問17			○						
	設問18		○							
	合計		1	1						
V マーケティング	設問19		○							
	設問20	○								
	設問21	○								
	合計	2	1							
VI コンプライアンス	設問22							○		
	設問23			○						
	設問24	○								
	設問25	○								
	設問26			○						
	設問27	○								
	設問28	○								
	設問29					○				
	設問30		○							
	設問31					○				
	合計	4	1	2		2		1		
総合計	12	8	7	0	2	0	1	1	0	

⑧ 科目別・設問別解答欄数、配点、設問内容

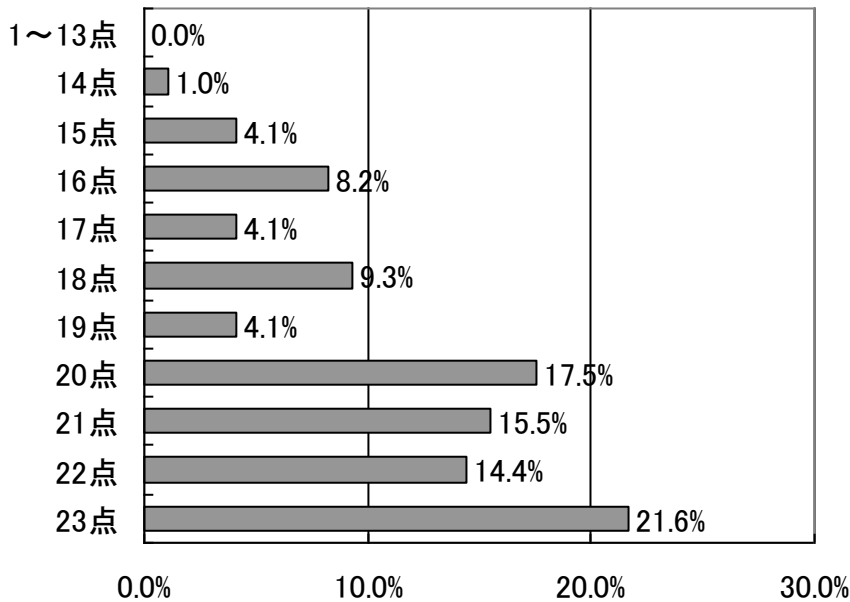
	解答欄	点数	設問内容(点)		
			専門用語/ 専門知識	混合	特定状況への 対処法
I 顧客サービス	設問1	1	1		
	設問2	5		3	2
	設問3	4	4		
	設問4	6			6
	設問5	3			3
	設問6	4		2	2
	合計	23	23	7	3
II 人材(人財)・組織・管理	設問7	1			1
	設問8	1			1
	設問9	12		3	9
	設問10	3			3
	設問11	2	2		
	合計	19	19	2	3
III 店舗・品質管理	設問12	1		1	
	設問13	3	3		
	設問14	5	5		
	設問15	1			1
	設問16	5	5		
	合計	15	15	13	1
IV 売上管理	設問17	10	5		
	設問18	4	8		
	合計	14	13	13	0
V マーケティング	設問19	6	6		
	設問20	1			1
	設問21	3			3
	合計	10	10	6	0
VI コンプライアンス	設問22	1	1		
	設問23	1	1		
	設問24	1	1		
	設問25	1	1		
	設問26	1	1		
	設問27	1	1		
	設問28	3			3
	設問29	4	4		
	設問30	3	3		
	設問31	4	4	3	
	合計	20	20	16	0
総合計	101	100	57	7	35

⑨ 科目別得点分布

I. 顧客サービス

(n=97)

点数-顧客サービス(全体)



<点数-顧客サービス>

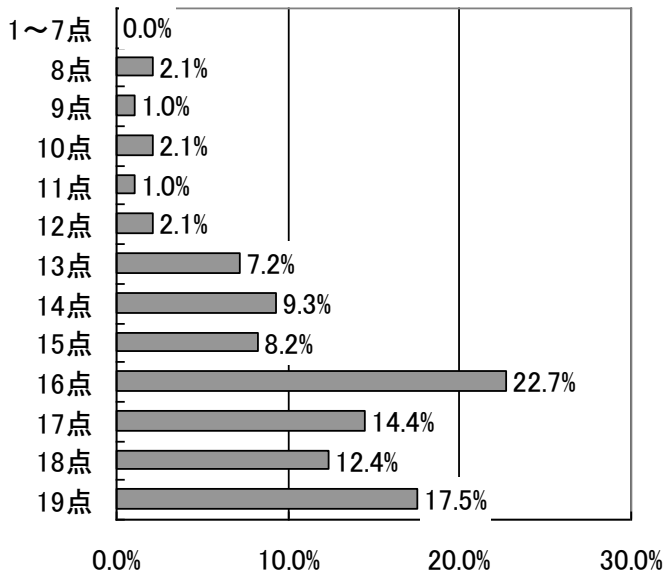
(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1~13点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
14点	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
15点	0	0.0%	4	5.6%	0	0.0%	4	4.1%
16点	3	17.6%	5	6.9%	0	0.0%	8	8.2%
17点	2	11.8%	1	1.4%	1	12.5%	4	4.1%
18点	4	23.5%	4	5.6%	1	12.5%	9	9.3%
19点	0	0.0%	3	4.2%	1	12.5%	4	4.1%
20点	2	11.8%	15	20.8%	0	0.0%	17	17.5%
21点	3	17.6%	11	15.3%	1	12.5%	15	15.5%
22点	0	0.0%	13	18.1%	1	12.5%	14	14.4%
23点	3	17.6%	15	20.8%	3	37.5%	21	21.6%
合計	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
平均点	19.2		20.3		20.8		20.1	
平均正答率	83.4%		88.3%		90.2%		87.4%	

Ⅱ. 組織・人材（人財）管理

(n=97)

点数-組織・人材(人財)管理 (全体)



<点数-組織・人材(人財)管理>

(単位:人、%)

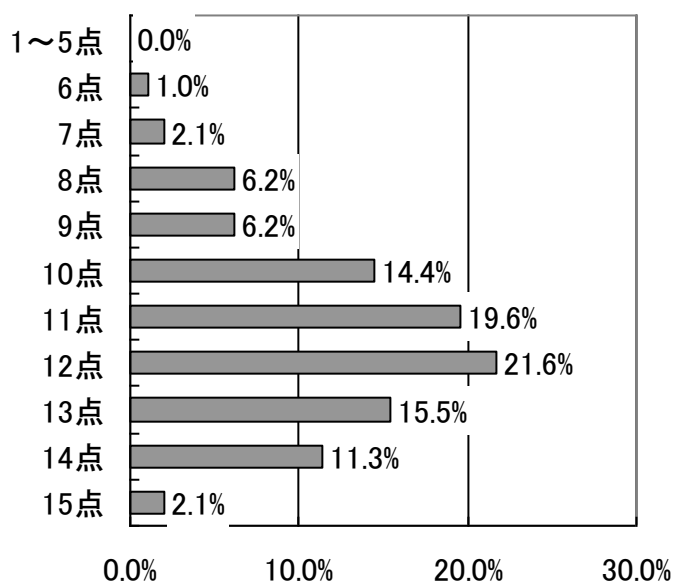
	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1～7点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
8点	1	5.9%	1	1.4%	0	0.0%	2	2.1%
9点	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	1.0%
10点	1	5.9%	1	1.4%	0	0.0%	2	2.1%
11点	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
12点	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	2	2.1%
13点	2	11.8%	5	6.9%	0	0.0%	7	7.2%
14点	2	11.8%	5	6.9%	2	25.0%	9	9.3%
15点	3	17.6%	5	6.9%	0	0.0%	8	8.2%
16点	2	11.8%	19	26.4%	1	12.5%	22	22.7%
17点	2	11.8%	11	15.3%	1	12.5%	14	14.4%
18点	2	11.8%	9	12.5%	1	12.5%	12	12.4%
19点	2	11.8%	13	18.1%	2	25.0%	17	17.5%
合計	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
平均点	15.1		16.2		15.8		15.9	
平均正答率	79.6%		85.0%		82.9%		83.7%	

(次ページへ続く)

Ⅲ. 店舗・品質管理

(n=97)

点数-店舗・品質管理(全体)



<点数-店舗・品質管理>

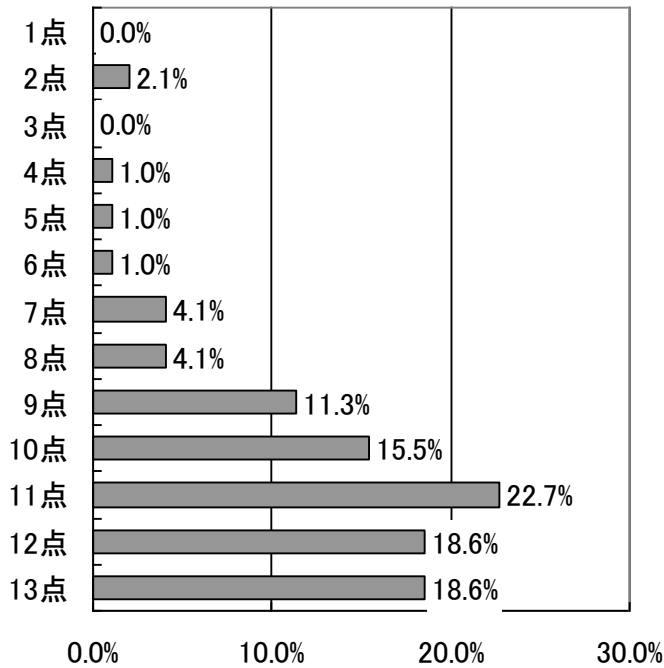
(単位:人、%)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1～5点	0	0.0%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6点	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
7点	1	5.9%	0	0.0%	1	12.5%	2	2.1%
8点	2	11.8%	3	4.2%	1	12.5%	6	6.2%
9点	1	5.9%	5	6.9%	0	0.0%	6	6.2%
10点	5	29.4%	8	11.1%	1	12.5%	14	14.4%
11点	3	17.6%	13	18.1%	3	37.5%	19	19.6%
12点	3	17.6%	17	23.6%	1	12.5%	21	21.6%
13点	2	11.8%	12	16.7%	1	12.5%	15	15.5%
14点	0	0.0%	11	15.3%	0	0.0%	11	11.3%
15点	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	2	2.1%
合計	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
平均点	10.4		11.7		10.4		11.4	
平均正答率	69.4%		78.0%		69.2%		76.0%	

IV. 予算・売上管理

(n=97)

点数-予算・売上管理(全体)



< 点数-予算・売上管理 >

(単位: 人、%)

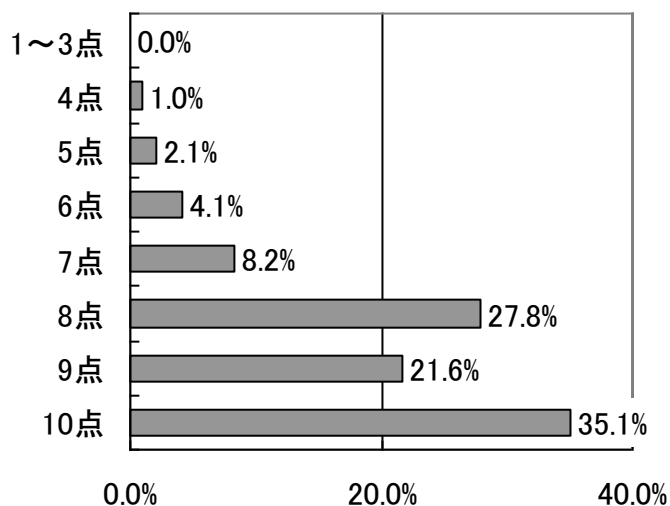
	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2点	0	0.0%	1	1.4%	1	12.5%	2	2.1%
3点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4点	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
5点	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	1.0%
6点	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	1.0%
7点	1	5.9%	3	4.2%	0	0.0%	4	4.1%
8点	2	11.8%	2	2.8%	0	0.0%	4	4.1%
9点	2	11.8%	9	12.5%	0	0.0%	11	11.3%
10点	4	23.5%	10	13.9%	1	12.5%	15	15.5%
11点	5	29.4%	16	22.2%	1	12.5%	22	22.7%
12点	2	11.8%	15	20.8%	1	12.5%	18	18.6%
13点	0	0.0%	16	22.2%	2	25.0%	18	18.6%
合計	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
平均点	9.6		10.9		9.0		10.5	
平均正答率	74.2%		83.8%		69.2%		80.8%	

(次ページへ続く)

V. 渉外・マーケティング

(n=97)

点数-渉外・マーケティング(全体)



<点数-渉外・マーケティング>

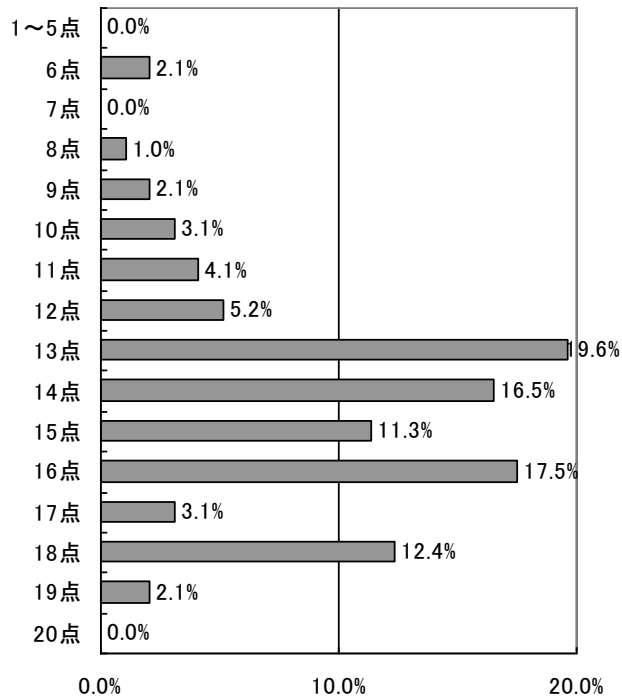
(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1~3点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4点	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
5点	1	5.9%	0	0.0%	1	12.5%	2	2.1%
6点	1	5.9%	3	4.2%	0	0.0%	4	4.1%
7点	1	5.9%	7	9.7%	0	0.0%	8	8.2%
8点	2	11.8%	22	30.6%	3	37.5%	27	27.8%
9点	8	47.1%	12	16.7%	1	12.5%	21	21.6%
10点	3	17.6%	28	38.9%	3	37.5%	34	35.1%
合計	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
平均点	8.2		8.8		8.5		8.6	
平均正答率	82.4%		87.6%		85.0%		86.0%	

VI. コンプライアンス

(n=97)

点数-コンプライアンス(全体)



<点数-コンプライアンス>

(単位:人、%)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1～5点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6点	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	2	2.1%
7点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
8点	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
9点	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%
10点	1	5.9%	2	2.8%	0	0.0%	3	3.1%
11点	2	11.8%	2	2.8%	0	0.0%	4	4.1%
12点	1	5.9%	2	2.8%	2	25.0%	5	5.2%
13点	5	29.4%	13	18.1%	1	12.5%	19	19.6%
14点	3	17.6%	11	15.3%	2	25.0%	16	16.5%
15点	2	11.8%	8	11.1%	1	12.5%	11	11.3%
16点	1	5.9%	15	20.8%	1	12.5%	17	17.5%
17点	0	0.0%	3	4.2%	0	0.0%	3	3.1%
18点	0	0.0%	11	15.3%	1	12.5%	12	12.4%
19点	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	2	2.1%
20点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
平均点	12.6		14.7		14.3		14.3	
平均正答率	63.2%		73.3%		71.3%		71.5%	

(3) 設問別分析

I. 顧客サービス

(設問 1) QSCの意味

飲食業における「Q・S・C」とは何を指す言葉か、最も適切な組み合わせを「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

<選択肢>

- ① Q=迅速 ・ S=サービス ・ C=コントロール
- ② Q=品質 ・ S=サービス ・ C=清潔
- ③ Q=品質 ・ S=サービス ・ C=コントロール
- ④ Q=迅速 ・ S=科学的 ・ C=清潔
- ⑤ Q=品質 ・ S=科学的 ・ C=コントロール

- 正解 ②
- 配点 1点

(中央職業能力開発協会「包括的職業能力評価制度整備委員会〔外食産業〕活動報告書」より事務局作成)

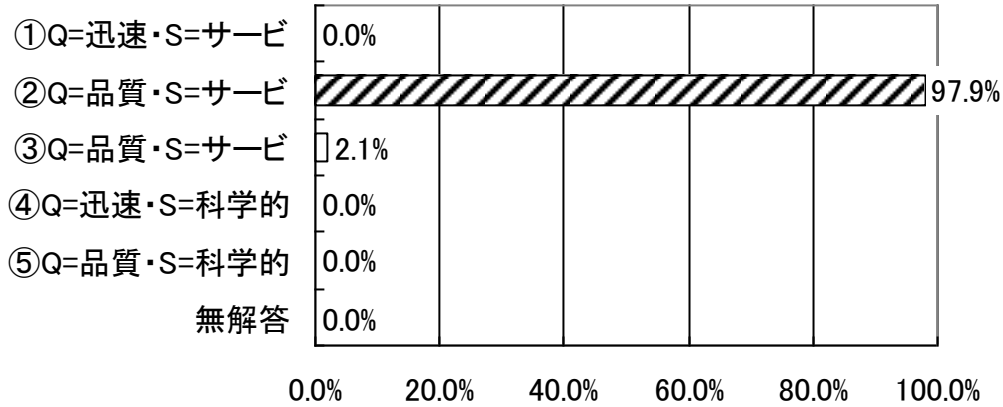
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は9割を超え非常に高く、年齢層による正答率の差は見られなかった。
- ・ QSCの定義について、各企業で個別のカスタマイズをしているケースも想定されるため、紛らわしい選択肢を外したことが要因となり、店長スキルの有無を判断するには極端に難易度が低くなってしまった。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 1>QSCの意味(全体)



<設問 1>QSCの意味

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①Q=迅速・S=サービ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
②Q=品質・S=サービ	15	88.2%	71	98.6%	7	87.5%	95	97.9%
③Q=品質・S=サービ	1	5.9%	0	0.0%	1	12.5%	2	2.1%
④Q=迅速・S=科学的	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑤Q=品質・S=科学的	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

I. 顧客サービス

(設問 2) 顧客満足

次の文章で正しいものには○を、間違っているものには×を書きなさい。

- ア. 飲食店の顧客満足度のモノサシはF/Lコストである。
- イ. CSとはCustomer Satisfactionの略で顧客満足のことである。
- ウ. CSを向上させる重要な要素の一つは、ESである。
- エ. 「専門的な要素」が強い接客サービスでは、スキルだけがサービスの質を決める重要な要素で、知識やノウハウは余り重要な要素ではない。
- オ. 期待されている接客サービスをすべての従業員ができるように標準化するために接客マニュアルは店の大小にかかわらず重要である。

● 正解 ア × イ ○ ウ ○ エ × オ ○

● 配点 5点 (各1点×5問)

(社団法人大阪外食産業協会「外食産業サービス士1級」平成19年・20年過去問題、
2007年度社団法人大阪外食産業協会・大阪観光大学提携講座「外食産業論 レストラン経営論」
より事務局作成)

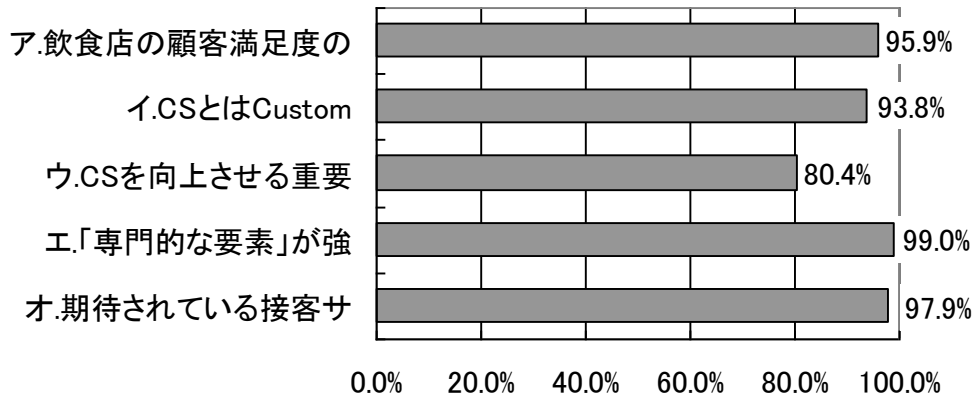
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は9割を上回り非常に高い。
- ・ 年齢別では、ア(顧客満足度とF/Lコスト)において、30歳以上より29歳以下の受験者の正答率が16.2ポイント低かったが、それ以外の設問では年齢による顕著な差は見られなかった。
- ・ アンケートでは、「F/Lコスト」や「ES」等の専門用語を知らないため難しかったとの意見が2件挙げられたが、全般に正答率は高く、フードサービス業界における常識レベルの専門用語の補足説明は不要であり、逆に難易度を上げるための工夫が必要である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 2>顧客満足(正答率) (全体)



<設問 2>顧客満足

(単位:人, %)

	年齢	正しい		間違い		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア.飲食店の顧客満足度の	29歳以下	3	17.6%	14	82.4%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	1	1.4%	71	98.6%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	4	4.1%	93	95.9%	0	0.0%	97	100.0%
イ.CSとはCustom	29歳以下	16	94.1%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	68	94.4%	4	5.6%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	91	93.8%	6	6.2%	0	0.0%	97	100.0%
ウ.CSを向上させる重要	29歳以下	15	88.2%	2	11.8%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	58	80.6%	14	19.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	78	80.4%	19	19.6%	0	0.0%	97	100.0%
エ.「専門的な要素」が強	29歳以下	0	0.0%	17	100.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	1	1.4%	71	98.6%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	1	1.0%	96	99.0%	0	0.0%	97	100.0%
オ.期待されている接客サ	29歳以下	17	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	70	97.2%	2	2.8%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	95	97.9%	2	2.1%	0	0.0%	97	100.0%

I. 顧客サービス

(設問 3) サービスの特徴

サービスの下記4つの特徴について、その意味を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

1. 非有形性・・・・・・・・・・・・・・・・・・(ア)
2. 不可分性・・・・・・・・・・・・・・・・・・(イ)
3. 消滅性・・・・・・・・・・・・・・・・・・(ウ)
4. 変動性・・・・・・・・・・・・・・・・・・(エ)

<選択肢>

- ① サービスは人間がすることだから、常に同じような品質には保てないということ。
- ② 「サービスの生産」(サービスを提供する「時間」、「場所」と、「サービスの消費」(サービスを受ける「時間」、「場所」)は常に同時であり、「分離できない」ということ。
- ③ サービスには「かたちがない」ということ。
- ④ サービスは「すぐに消滅」してしまうので、「サービスの在庫」はできない(保存や保管ができない)ということ。

● 正解 ア③ イ② ウ④ エ①

● 配点 4点(各1点×4問)

(2007年度社団法人大阪外食産業協会・大阪観光大学提携講座「外食産業論 レストラン経営論」

より事務局作成)

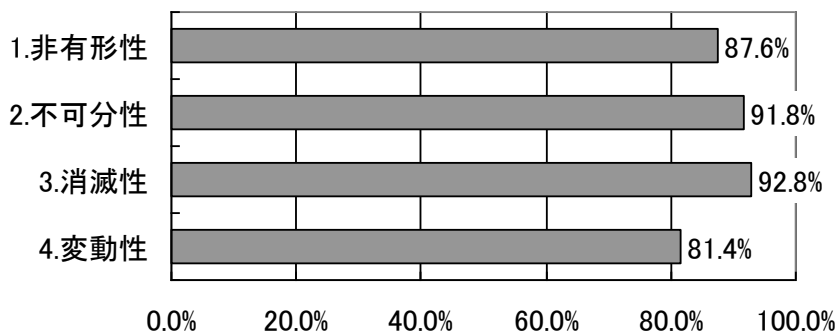
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は9割弱と非常に高い。
- ・ 30歳以上より29歳以下の受験者の正答率が全体に低く、特に選択肢の文章から解答を類推しにくかったと考えられる、「不可分性」「変動性」の正答率が低かった。
- ・ アンケートでは、用語を聞いたことがないとのコメントが2件挙げられていたが、全般に正答率は高く、サービスの特徴に関する理解度を確認するためには、それぞれの意味を事例にして出題するなどして、難易度を高める必要がある。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 3> サービスの特徴(正答率) (全体)



<設問 3> サービスの特徴

(単位:人, %)

	年齢	①サービスは人間がする		②「サービスの生産」(③サービスには「かたち		④サービスは「すぐに消		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
1.非有形性	29歳以下	0	0.0%	1	5.9%	14	82.4%	2	11.8%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	4	5.6%	0	0.0%	63	87.5%	5	6.9%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	4	4.1%	1	1.0%	85	87.6%	7	7.2%	0	0.0%	97	100.0%
2.不可分性	29歳以下	4	23.5%	13	76.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	3	4.2%	68	94.4%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	7	7.2%	89	91.8%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
3.消滅性	29歳以下	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	15	88.2%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	5	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	67	93.1%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	7	7.2%	0	0.0%	0	0.0%	90	92.8%	0	0.0%	97	100.0%
4.変動性	29歳以下	11	64.7%	3	17.6%	2	11.8%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	60	83.3%	4	5.6%	8	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	79	81.4%	7	7.2%	10	10.3%	1	1.0%	0	0.0%	97	100.0%

I. 顧客サービス

(設問 4) 顧客ニーズの把握

サービスについて、下記の文章の () に最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

1. 第一印象を決定づける要素は大きく分けて3つある。
 - I 服装や表情などの(ア)の要素
 - II 言葉づかいや挨拶などの(イ)の要素
 - III 話の内容や(ウ)の要素
2. お客様に関する記録等から(エ)や(オ)を的確に把握し、お客様に喜んで頂けるように常に意識するとともに、それらをいかに(カ)やオペレーションの改善につなげるかを検討していく必要がある。

(注) エおよびオは順序不同

<選択肢>

- ① 聴覚 ② 顧客ニーズ ③ 触覚 ④ 人間性 ⑤ 視覚
⑥ ホスピタリティ ⑦ 苦情

●正解

1. ア ⑤ イ ① ウ ④
2. エ ② オ ⑦(順不同可)
カ ⑥

● 配点 6点 (各1点×6問)

(社団法人大阪外食産業協会「外食産業サービス士」平成20年過去問題、中央職業能力開発協会、

「包括的職業能力評価制度整備委員会〔外食産業〕活動報告書」より事務局作成)

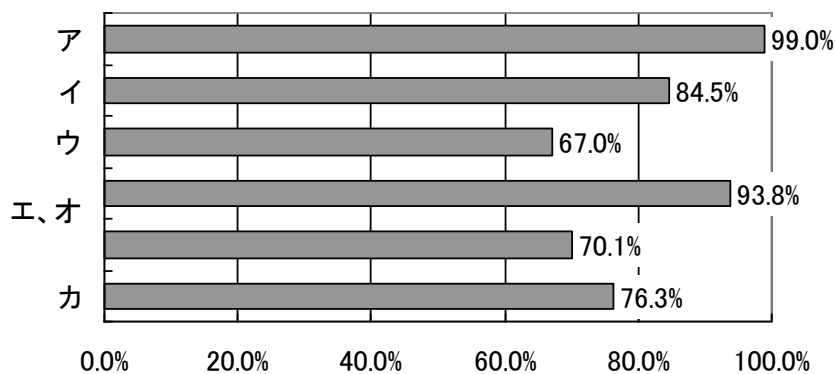
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は約8割と高い。
- ・ 年齢別では、イ（聴覚）において、全体傾向とは異なり、29歳以下より30歳以上の受験者の正答率が12.2ポイント低く、それ以外の設問では年齢による顕著な差は見られなかった。
- ・ 受験者の年齢に関わらず、④人間性、⑥ホスピタリティ、⑦苦情を当てはめる設問で正答率が低く、穴埋め問題に特有の難しさに戸惑った受験生が多かったと想定される。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 4>顧客ニーズの把握(正答率) (全体)



<設問 4>顧客ニーズの把握

(単位:人, %)

	年齢	①聴覚		②顧客ニーズ		③触覚		④人間性		⑤視覚		⑥ホスピタリティ		⑦苦情		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	16	94.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	96	99.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
イ	29歳以下	16	94.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	59	81.9%	1	1.4%	2	2.8%	6	8.3%	0	0.0%	4	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	7	87.5%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	82	84.5%	1	1.0%	3	3.1%	6	6.2%	0	0.0%	5	5.2%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
ウ	29歳以下	1	5.9%	1	5.9%	4	23.5%	11	64.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	9	12.5%	0	0.0%	10	13.9%	47	65.3%	0	0.0%	5	6.9%	1	1.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	10	10.3%	1	1.0%	15	15.5%	65	67.0%	0	0.0%	5	5.2%	1	1.0%	0	0.0%	97	100.0%
エ、オ	29歳以下	0	0.0%	15	88.2%	0	0.0%	5	29.4%	0	0.0%	2	11.8%	12	70.6%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	68	94.4%	1	1.4%	18	25.0%	0	0.0%	7	9.7%	50	69.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	1	12.5%	6	75.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	91	93.8%	1	1.0%	24	24.7%	0	0.0%	10	10.3%	68	70.1%	0	0.0%	97	100.0%
カ	29歳以下	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	70.6%	3	17.6%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	5	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	55	76.4%	11	15.3%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	7	7.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	74	76.3%	15	15.5%	1	1.0%	97	100.0%

I. 顧客サービス

(設問 5) サービス基準とホスピタリティ

次の文章で正しいものを3つ選び、記号で答えなさい。(順序不同)

- ア. サービスは対面对応が最優先であり、ランチタイムや宴会時などの混雑時は電話に出てはならない。
- イ. サービストレイでものを運ぶ時には、背の低いものは向こう側、背の高いものは手前に置く。
- ウ. ファミリーレストランでは、お子様連れのお客様には、お子様の食事からサービスするのが基本である。
- エ. 電話対応は、お客様の顔が見えないので、態度や表情を気遣うことより迅速に答えられるように日頃から心がけておきたい。
- オ. サービスの原則は「熱いものは熱く、冷たいものは冷たく」である。その為に、客席を多少足早に歩くぐらいが「素早く提供している」感じが出てよいものだ。
- カ. ホスピタリティとは、周囲の人に対する思いやり、心遣い、親切なもてなし、誠実な心、心からの歓待など、人間が持っており、また表現できる、心や気持ちのことである。

● 正解 **イ ウ カ** (順不同)

● 配点 3点 (各1点×3問)

(ア～オは社団法人大阪外食産業協会「外食サービス士3級」平成16年・19年・20年過去問題より事務局作成、
カはマネジメントスクールより事務局作成)

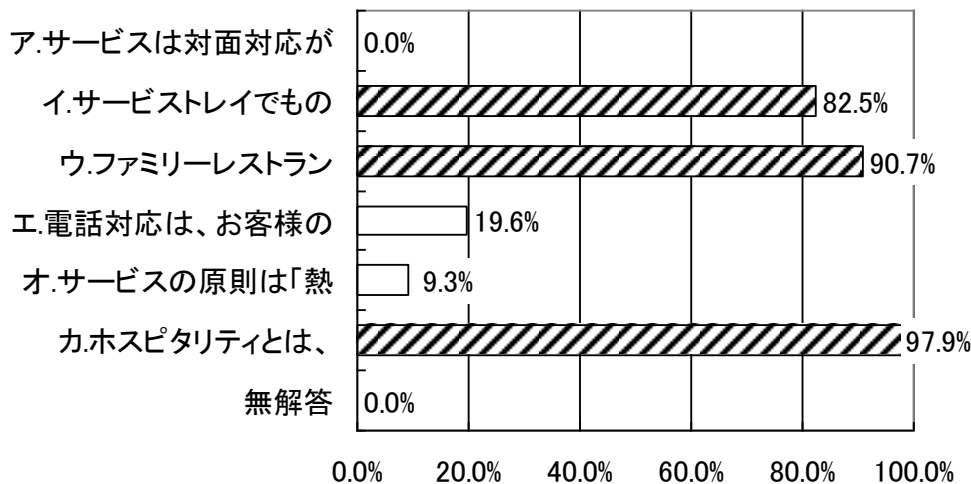
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は9割を上回り非常に高い。
- ・ 年齢別では、全般に30歳以上より29歳以下の受験者の正答率が低い。
- ・ エ（電話対応）、オ（熱い食事のサービス）について、迅速さを優先させる事が第一だとする設問で、1～2割の受験者が正しいと判断しており、自社店舗独自のサービス基準と、一般的に好ましいとされるサービス基準の違いについての認識不足があったと考えられる。その他の不正解（アおよびカ）を選択した受験者はおらず、難易度を上げるための工夫が必要である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 5> サービス基準とホスピタリティ(全体)



<設問 5> サービス基準とホスピタリティ

(単位: 人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア. サービスは対面対応が	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
イ. サービストレイでもの	13	76.5%	61	84.7%	6	75.0%	80	82.5%
ウ. ファミリーレストラン	14	82.4%	66	91.7%	8	100.0%	88	90.7%
エ. 電話対応は、お客様の	4	23.5%	13	18.1%	2	25.0%	19	19.6%
オ. サービスの原則は「熱	4	23.5%	4	5.6%	1	12.5%	9	9.3%
カ. ホスピタリティとは、	16	94.1%	72	100.0%	7	87.5%	95	97.9%
無解答	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

I. 顧客サービス

(設問 6) 常連客、アレルギー対応、身体障害者、高齢者対応

次の文章で正しいものには○を、間違っているものには×を書きなさい。

- ア. 身体の不自由な人のために働く「補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）」は、「身体障害者補助犬法」という法律が施行され、公共施設や交通機関に補助犬を同伴することができるが、食品を扱っているデパートや飲食店は、「補助犬」の入店を断ってもよい。
- イ. 生死に関わる食物アレルギー（食品衛生法施行規則により特定原材料として卵・乳・小麦・そば・落花生・えび・かに）表示は、現時点では飲食店での表示義務はないが、そばアレルギーの人は、そばと同じ鍋でゆでたうどんも危険で、お客様の健康と安全性の確保に細心の注意を払う必要がある。
- ウ. 少子高齢化時代に突入した日本では、高齢者の方にも気軽に利用して頂ける店舗作りに取り組む飲食店が増えてきたが、施設のバリアフリー化が出来ない場合でも、きめ細かい配慮・サービスや高齢者にやさしいメニュー提供などでも呼び込みは可能である。
- エ. 外食での接客サービスはどのお客様にも公平にすべきで、新規のお客様とリピーターのお客様の差別化をする必要はない。リピーターのお客様獲得にはポイントカードや割引が一番有効的である。

● 正解 ア × イ ○ ウ ○ エ ×

● 配点 4点（各1点×4問）

（厚生労働省「補助犬もっと知ってブック」、

2007年度社団法人大阪外食産業協会・大阪観光大学提携講座「外食産業論 レストラン経営論」より事務局作成）

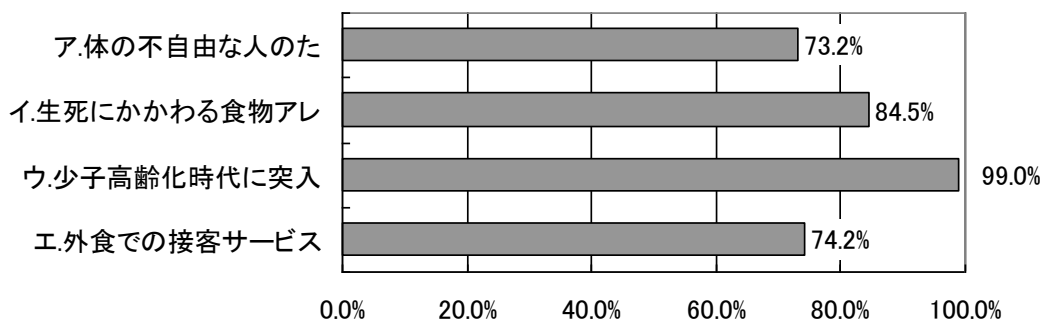
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は8割を上回り高く、ア（補助犬の入店）およびエ（常連客への対応）に関する問題の正答率が7割強とやや低い。
- ・ 年齢別では、イ（アレルギー対応）を除いては、30歳以上より29歳以下の受験者の正答率の方が低い結果となり、特にア（補助犬の入店）では、29歳以下の受験者の正答率が約5割とかなり低い。
- ・ 日々の接客サービスの中で、起こりうる状況を再現した問題となっており、店長のスキルを問うのに相応しい設問であったが、常識で答えられる問題も含まれており、難易度はやや低い。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 6>常連客・アレルギー対応、身体障害者、高齢者対応(正答率)
(全体)



<設問 6>常連客、アレルギー対応、身体障害者、高齢者対応 (単位:人, %)

	年齢	正しい		間違い		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア.体の不自由な人のため	29歳以下	8	47.1%	9	52.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	16	22.2%	56	77.8%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	2	25.0%	6	75.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	26	26.8%	71	73.2%	0	0.0%	97	100.0%
イ.生死にかかわる食物ア	29歳以下	16	94.1%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	60	83.3%	12	16.7%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	6	75.0%	2	25.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	82	84.5%	15	15.5%	0	0.0%	97	100.0%
ウ.少子高齢化時代に突入	29歳以下	16	94.1%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	72	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	96	99.0%	1	1.0%	0	0.0%	97	100.0%
エ.外食での接客サービス	29歳以下	6	35.3%	11	64.7%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	18	25.0%	54	75.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	1	12.5%	7	87.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	25	25.8%	72	74.2%	0	0.0%	97	100.0%

Ⅱ. 組織・人材（人財）管理

（設問 7）人材育成

部下の叱り方について、最も不適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 叱る目的、理由をしっかりと伝える
- ② その場で叱るが人前を避ける
- ③ 行為を叱り、人格を傷つけない
- ④ ついでに色々と気がついたことも注意する

- 正解 ④
- 配点 1点

（社団法人大阪外食産業協会「外食産業サービス士1級」平成18年過去問題より）

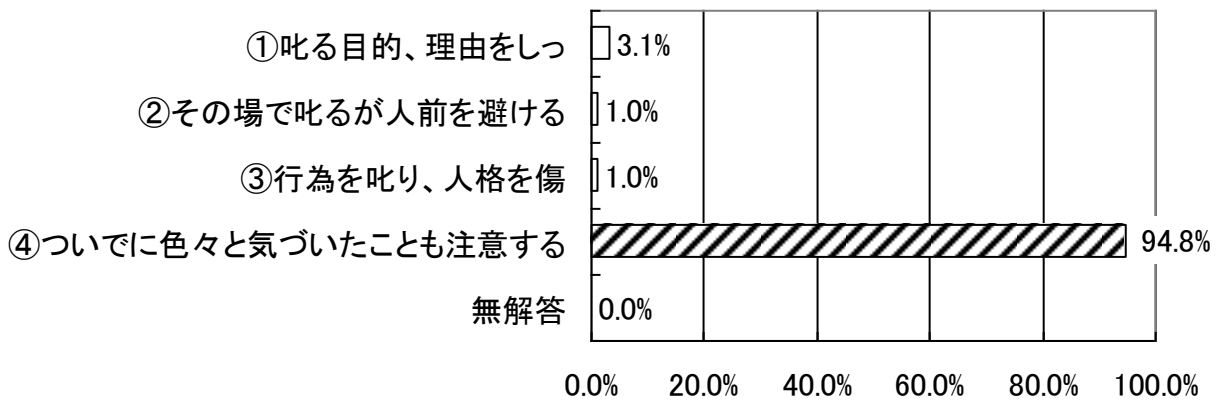
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は9割を上回り非常に高く、29歳以下の受験者は全員正解であった。
- ・ 難易度が低すぎたため、店長レベルに合わせて設問内容や形式の改善が必要である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 7>人材育成(全体)



<設問 7>人材育成

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①叱る目的、理由をしつ	0	0.0%	3	4.2%	0	0.0%	3	3.1%
②その場で叱るが人前を	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
③行為を叱り、人格を傷	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
④ついでに色々気づい	17	100.0%	67	93.1%	8	100.0%	92	94.8%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

Ⅱ. 組織・人材（人財）管理

（設問 8）人材育成

部下のほめ方について、最も不適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 具体的にほめる
- ② 人前で、あるいは人を介してほめる
- ③ ほめてほしいと思っている事をほめる
- ④ 心にないことでも、少し大げさにほめる

- 正解 ④
- 配点 1点

（社団法人大阪外食産業協会「外食産業サービス士1級」平成19年過去問題より）

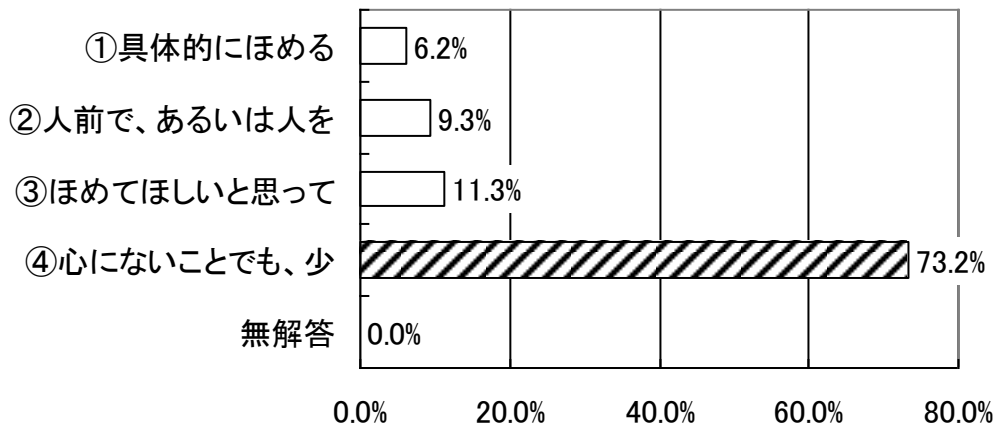
■ 分析コメント

- ・ 設問 8 と類似する問題であったが、全体の正答率は約 7 割とやや低かった。
- ・ 年齢別では 30 歳以上より 29 歳以下の受験者の正答率の方が低く、6 割を下回った。(設問 8) で 29 歳以下の受験者の正答率が 100%であったことを勘案すると、若年層の店長は、部下の叱り方よりもほめ方について、難しく感じていると考えられる。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 8>人材育成(全体)



<設問 8>人材育成

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①具体的にほめる	1	5.9%	5	6.9%	0	0.0%	6	6.2%
②人前で、あるいは人を	5	29.4%	2	2.8%	2	25.0%	9	9.3%
③ほめてほしいと思って	1	5.9%	7	9.7%	3	37.5%	11	11.3%
④心にないことでも、少	10	58.8%	58	80.6%	3	37.5%	71	73.2%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

Ⅱ. 組織・人材（人財）管理

（設問 9）本部方針の浸透、組織運営

店長業務について、（ ）に最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで、記号で答えなさい。

1. 店長は、会社から主に（ア ）、（イ ）、店舗従業員（社員、パート・アルバイト）の管理・教育の責任を負っている。特に、社員に関しては（ウ ）を負うための教育・育成が重要である。また、その責任を果たすために、会社から（エ ）を与えられている。
(注) アおよびイは順序不同
2. 外食産業では円滑な店舗業務を行うために人材育成が重要であるが、パート・アルバイト比率が高い店舗では、（オ ）化できるように人材の（カ ）や（キ ）に合わせるなど効果的な研修が必要である。
(注) カおよびキは順序不同
3. 人が持つやる気や意欲、あるいは動機づけのことを英語で（ク ）という。
4. 知らないことを教えたり、知識を与えたり、仕事の心構えを教えることを（ケ ）という。知っていることを出来るように身体を使って覚えさせることを（コ ）という。教えるときには、常に「なぜ」「どうして」という理由や目的を理解させることが重要である。
5. 強い組織を造るためには、パート・アルバイトを含むすべての従業員が共通の価値観や（サ ）を持つことが重要で、会社の理念や（シ ）などを教える必要がある。

- ① 担当部門の責任 ② 適性 ③ 教育 ④ 原因 ⑤ 目標
⑥ お客様へのサービス ⑦ マーケットイン ⑧ 理由
⑨ モチベーション ⑩ 訓練 ⑪業績目標の達成 ⑫ 経営方針
⑬ 権限 ⑭ マネジメント ⑮ 趣味 ⑯ 即戦力 ⑰ 理解レベル

- 正解 ア ⑥、イ ⑪、ウ ①、エ ⑬、オ ⑯、カ ⑰
キ ②、ク ⑨、ケ ③、コ ⑩、サ ⑤、シ ⑫

※ アおよびイ、カおよびキは順不同

- 配点12点（1点×12問）

（1、5はマネジメントスクールより事務局作成
2は中央職業能力開発協会「包括的職業能力評価制度整備委員会〔外食産業〕活動報告書」より事務局作成
3、4は外食産業管理士試験問題より）

■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は約8.5割と非常に高いが、各設問の正答率にはばらつきがあり、アおよびイ（店長が会社から負う責任）では正答率が約5割と低く、ウ（店長の社員に対する教育）は7割を下回った。ア・イ・ウで正解となり得る設問が選択肢の中に複数あり、回答が割れてしまったことが原因であると考えられる。
- ・ 年齢層別では、設問箇所によって、29歳以下と30歳以上の受験者の正答率のどちらが高いかは異なり、アンケートにも「文章が長い」、「空項目がありすぎて、理解しながら記入しにくい」などの意見も上がっており、設問形式についての得意・不得意によるばらつきが出てしまったと考えられる。

（次ページへ続く）

■ 集計結果

<設問 9>本部方針の浸透、組織運営

(単位:人、%)

	年齢	①担当部門の責任		②適正		③教育		④原因		⑤目標		⑥お客様へのサービス		⑦マーケットイン	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア、イ	29歳以下	4	23.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	52.9%	0	0.0%
	30歳以上	13	18.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	35	48.6%	2	2.8%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	62.5%	0	0.0%
	全体	17	17.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	49	50.5%	2	2.1%
ウ	29歳以下	11	64.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	2	11.8%	0	0.0%
	30歳以上	48	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	4	5.6%	1	1.4%
	無回答	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%
	全体	66	68.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.1%	7	7.2%	1	1.0%
エ	29歳以下	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	2	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.1%	0	0.0%	0	0.0%
オ	29歳以下	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	4	5.6%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	12.5%
	全体	0	0.0%	5	5.2%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%	1	1.0%
カ、キ	29歳以下	0	0.0%	16	94.1%	4	23.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	66	91.7%	6	8.3%	0	0.0%	3	4.2%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	1	12.5%	5	62.5%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	1	1.0%	87	89.7%	11	11.3%	0	0.0%	3	3.1%	0	0.0%	0	0.0%
ク	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ケ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	11	64.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	17.6%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	63	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.2%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	81	83.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	6.2%
コ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%
	無回答	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.1%
サ	29歳以下	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	76.5%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	2	2.8%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	64	88.9%	0	0.0%	1	1.4%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	3	3.1%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	84	86.6%	0	0.0%	1	1.0%
シ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%

(単位:人, %)

	年齢	⑧理由		⑨モチベーション		⑩訓練		⑪業績目標の達成		⑫経営方針		⑬権限	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア、イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	94.1%	0	0.0%	1	5.9%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	63	87.5%	2	2.8%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	1	12.5%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	86	88.7%	2	2.1%	2	2.1%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	5.9%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	6.2%	1	1.0%	1	1.0%
エ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	14	82.4%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	69	95.8%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	90	92.8%
オ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カ、キ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ク	29歳以下	0	0.0%	17	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	72	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	97	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ケ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
コ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	13	76.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	66	91.7%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	86	88.7%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
サ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%
	30歳以上	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%
シ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	94.1%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	71	98.6%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	95	97.9%	0	0.0%

(次ページへ続く)

(前ページの続き)

(単位:人, %)

	年齢	⑭マネジメント		⑮趣味		⑯即戦力		⑰理解レベル		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア、イ	29歳以下	4	23.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	29	40.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	36	37.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	8	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	8	8.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%	1	1.0%	97	100.0%
エ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
オ	29歳以下	1	5.9%	0	0.0%	15	88.2%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	1	1.4%	0	0.0%	64	88.9%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	6	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	2	2.1%	0	0.0%	85	87.6%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%
カ、キ	29歳以下	0	0.0%	2	11.8%	1	5.9%	11	64.7%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	6	8.3%	2	2.8%	59	81.9%	2	2.8%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	9	9.3%	3	3.1%	77	79.4%	2	2.1%	97	100.0%
ク	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
ケ	29歳以下	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	4	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	7	7.2%	0	0.0%	0	0.0%	3	3.1%	0	0.0%	97	100.0%
コ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	1	1.4%	0	0.0%	1	1.4%	1	1.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	2	2.1%	0	0.0%	97	100.0%
サ	29歳以下	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%	3	3.1%	0	0.0%	97	100.0%
シ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%

Ⅱ. 組織・人材（人財）管理

（設問 10）人員計画

人員計画作成の手順について、（ ）に最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

1. (ア)

↓

2. 予測来客数より標準労働時間を算出する

↓

3. (イ)

↓

4. 各人の労働時間を合計し、総労働時間を算出する

↓

5. (ウ)

↓

6. 実績労働時間は集計された売上日報にまとめる

<選択肢>

- ① 標準労働時間と総労働時間のバランスを考慮し、微調整する
- ② 売上予測から予測来客数を算出する
- ③ 従業員の能力を考慮した上で、時間帯別来客に応じた線引きをする

● 正解 ア ② イ ③ ウ ①

● 配点 3点（各1点×3問）

（社団法人大阪外食産業協会「外食調理管理士」平成19年過去問題より事務局作成）

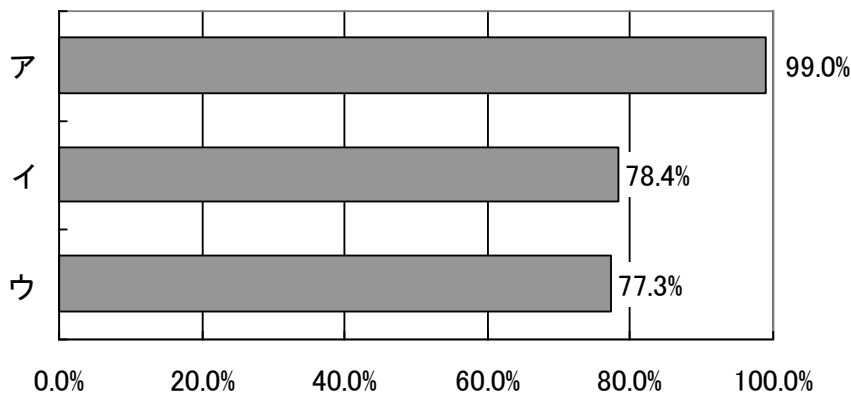
■ 分析コメント

- ・ 人員計画のア（1番目の手順）は1名を除き全員が正解しているが、イ（3番目）とウ（5番目）の正答率は8割を下回った。「来客数を先に見込んで、その上で労働力の配分を行う」という手順が理解できているかを問う設問であったが、人材不足に日々頭を悩ませているためか、「労働力のキャパシティにあった売上予測を見込む」という手順と約2割の受験者が解答している。本来あるべき姿を改めて確認する設問であるが、難易度はやや低い。
- ・ 全般的な傾向とは逆に、30歳以上の受験者の方が、全ての質問について正答率が低いことが特徴的である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 10>人員計画(正答率) (全体)



<設問 10>人員計画

(単位:人, %)

	年齢	①標準労働時間と総労働		②売上予測から予測来客		③従業員の能力を考慮し		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア	29歳以下	0	0.0%	17	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	71	98.6%	1	1.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	96	99.0%	1	1.0%	0	0.0%	97	100.0%
イ	29歳以下	1	5.9%	0	0.0%	16	94.1%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	18	25.0%	1	1.4%	53	73.6%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	1	12.5%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	20	20.6%	1	1.0%	76	78.4%	0	0.0%	97	100.0%
ウ	29歳以下	14	82.4%	2	11.8%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	54	75.0%	0	0.0%	18	25.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	7	87.5%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	75	77.3%	2	2.1%	20	20.6%	0	0.0%	97	100.0%

Ⅱ. 組織・人材（人財）管理

（設問 11）教育研修の手法

OFF-JTの内容について、（ ）に最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで、記号で答えなさい。

1. 教える人・・・・・・・・（ア ）

2. 教える場所・・・・・・・・（イ ）

<選択肢>

- | | |
|--------------|----------|
| ① 直属の上司や職場の人 | ② 職場以外の人 |
| ③ 職場 | ④ 職場外 |

● 正解 ア ② イ ④

● 配点 2点（各1点×2問）

（社団法人大阪外食産業協会「外食産業管理士」平成20年過去問題より事務局作成）

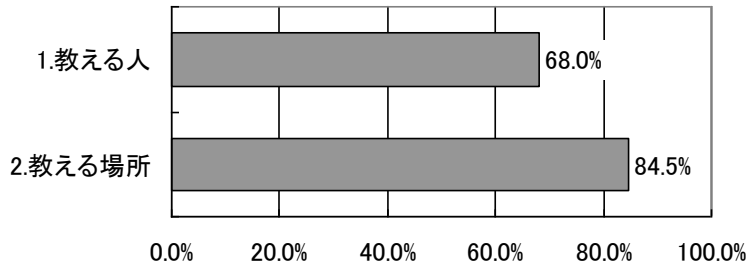
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は約7.5割とやや低く、年齢別に分析すると、30歳以上より29歳以下の受験者の正答率の方が2問とも低かった。
- ・ 「教える人」についての設問では、通常OFF-JTでは職場以外の人であるケースが多いため、それを問う設問であったが、29歳以下の受験者の正答率は約半数であった。20代では、OFF-JTの経験が比較的少ないことが要因となっていると考えられる。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 11>教育研修の手法(正答率) (全体)



<設問 11>教育研修の手法

(単位:人, %)

	年齢	①直属の上司や職場の人		②職場以外の人		③職場	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
1.教える人	29歳以下	6	50.0%	6	50.0%	0	0.0%
	30歳以上	19	28.4%	48	71.6%	0	0.0%
	無回答	1	12.5%	6	75.0%	1	12.5%
	全体	30	30.9%	66	68.0%	1	1.0%
2.教える場所	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	8	11.9%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	15	15.5%

(単位:人, %)

	年齢	④職場外		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
1.教える人	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	12	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	67	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
2.教える場所	29歳以下	10	83.3%	0	0.0%	12	100.0%
	30歳以上	59	88.1%	0	0.0%	67	100.0%
	無回答	6	75.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	82	84.5%	0	0.0%	97	100.0%

Ⅲ. 店舗・品質管理

(設問 12) 店舗施設管理

店舗施設の管理について、最も適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① メンテナンスとは修繕と補修のことである
- ② 全ての修理はプロに任せる方が良い
- ③ フライヤーの清掃ではセンサーに触らないようにする
- ④ 炊飯器の釜の裏側は掃除しない

- 正解 ③
- 配点 1点

(社団法人大阪外食産業協会「外食調理主任者」平成18年過去問題より事務局作成)

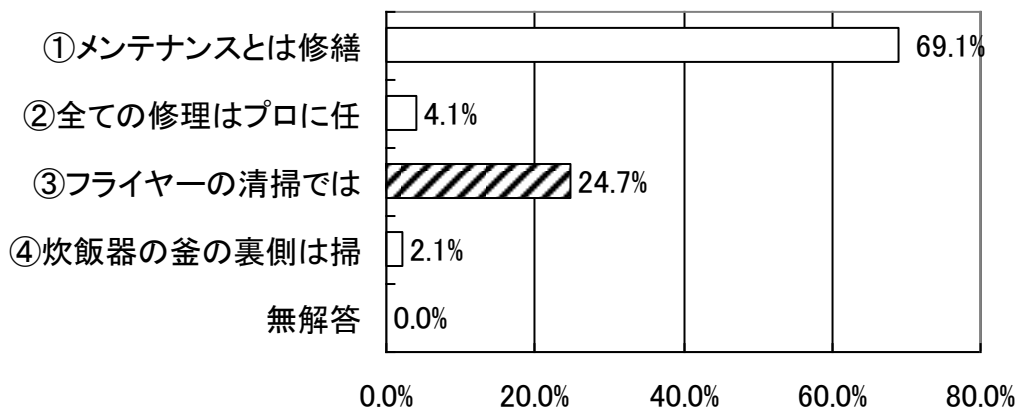
■ 分析コメント

- ・ 他の設問と比較して極端に正答率が低く3割を下回り、フライヤーを取り扱ったことのない受験者にとっては難しい設問である。全体で約7割の受験者がメンテナンスに関する文章を正解としており、「メンテナンス」の言葉の意味についての正確な定義も、把握できていないことが分かった。
- ・ 年齢別では、29歳以下の受験者の正答率は2割を下回る結果となった。
- ・ 知識の有無を問う問題であるため、事前学習により、正答率はかなり上がると考えられる。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 12> 店舗施設管理(全体)



<設問 12> 店舗施設管理

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①メンテナンスとは修繕	12	70.6%	48	66.7%	7	87.5%	67	69.1%
②全ての修理はプロに任	2	11.8%	2	2.8%	0	0.0%	4	4.1%
③フライヤーの清掃では	3	17.6%	21	29.2%	0	0.0%	24	24.7%
④炊飯器の釜の裏側は掃	0	0.0%	1	1.4%	1	12.5%	2	2.1%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

Ⅲ. 店舗・品質管理

(設問 13) 食中毒

食中毒が発生するメカニズムについて、細菌が生育する上で欠かせない3つの要素を、

選択肢の中から選んで**記号**で答えなさい。(順序不同)

(ア) (イ) (ウ)

<選択肢>

① 油分 ② 栄養分 ③ 水分 ④ 空気 ⑤ 適度な温度 ⑥ 時間

● 正解 ② ③ ⑤

● 配点 3点 (各1点×3問)

(社団法人大阪外食産業協会「外食産業管理士」平成20年過去問題より事務局作成)

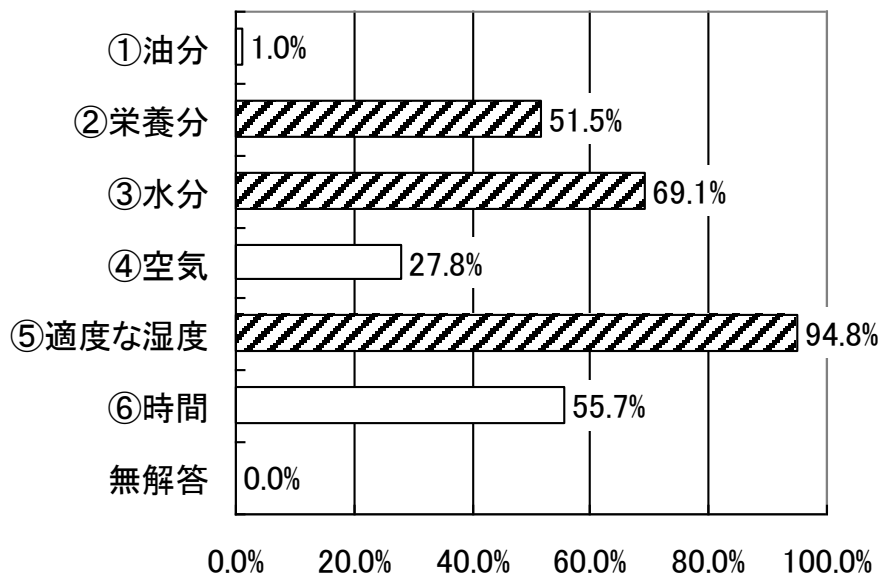
■ 分析コメント

- ・ 「適度な湿度」はほぼ全員が正解しているが、「水分」、特に「栄養分」の正解率がかなり低く、年齢別の顕著な傾向は見られなかった（全体の平均正答率は7割強と、難易度レベルは適切であったといえる）。
- ・ 「時間」と解答した受験者が5割を超えた。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 13> 食中毒(全体)



<設問 13> 食中毒

(単位: 人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①油分	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
②栄養分	7	41.2%	39	54.2%	4	50.0%	50	51.5%
③水分	14	82.4%	48	66.7%	5	62.5%	67	69.1%
④空気	6	35.3%	20	27.8%	1	12.5%	27	27.8%
⑤適度な湿度	17	100.0%	67	93.1%	8	100.0%	92	94.8%
⑥時間	7	41.2%	41	56.9%	6	75.0%	54	55.7%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

Ⅲ. 店舗・品質管理

(設問 14) 食品衛生管理

次の文章で正しいものには○、間違っているものには×を記入しなさい。

ア. O-157とは牛の腸に多く見られ、潜伏期が長い。

イ. 腸炎ビブリオ菌は人の粘膜や傷に生息し、毒素を出す。

ウ. ノロウイルスは二枚貝に多く付着し、最近多発している。

エ. 肉類に多く付着し、毒素は出さない菌は黄色ブドウ球菌である。

オ. サルモネラ菌は魚の腸に付着し、夏場に多い。

● 正解 ア ○ イ × ウ ○ エ × オ ×

● 配点 5点 (各1点×5問)

(社団法人大阪外食産業協会「外食産業管理士」平成20年過去問題より)

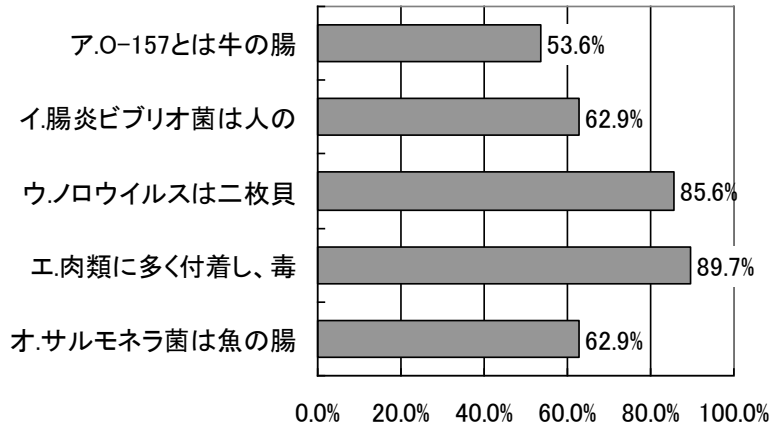
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は約7割と本模擬試験に相応しい難易度であった。O-157、腸炎ビブリオ菌、サルモネラ菌についての設問の正答率が6割前後と、受験者全員にとって難しい問題であった。
- ・ 30歳以上より29歳以下の受験生の正答率の方が全体に低く、29歳以下の受験生の腸炎ビブリオ菌(正答率約3割)、サルモネラ菌(正答率約4割)に関する設問の正答率が非常に低い。事前学習により正答率の上がる設問である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 14> 食品衛生管理(正答率) (全体)



<設問 14> 食品衛生管理

(単位:人, %)

	年齢	正しい		間違い		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア.0-157とは牛の腸	29歳以下	9	52.9%	8	47.1%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	41	56.9%	31	43.1%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	2	25.0%	6	75.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	52	53.6%	45	46.4%	0	0.0%	97	100.0%
イ.腸炎ビブリオ菌は人の	29歳以下	12	70.6%	5	29.4%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	23	31.9%	49	68.1%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	1	12.5%	7	87.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	36	37.1%	61	62.9%	0	0.0%	97	100.0%
ウ.ノロウイルスは二枚貝	29歳以下	12	70.6%	5	29.4%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	64	88.9%	7	9.7%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	83	85.6%	13	13.4%	1	1.0%	97	100.0%
エ.肉類に多く付着し、毒	29歳以下	1	5.9%	16	94.1%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	5	6.9%	67	93.1%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	4	50.0%	4	50.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	10	10.3%	87	89.7%	0	0.0%	97	100.0%
オ.サルモネラ菌は魚の腸	29歳以下	10	58.8%	7	41.2%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	22	30.6%	50	69.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	4	50.0%	4	50.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	36	37.1%	61	62.9%	0	0.0%	97	100.0%

Ⅲ. 店舗・品質管理

(設問 15) 食材等の管理

食材の保管について、最も不適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 食材は「信用できる業者」が直接冷蔵庫に保管する。
- ② 納品された生鮮物はその都度、数量、産地、鮮度等をチェックする。
- ③ 冷蔵庫内で生鮮物も加工食品も食品ごとに区分して保管する。
- ④ 常温、チルド、冷蔵庫の温度帯別に保管する。
- ⑤ 消費期限は必ず遵守する。

- 正解 ①
- 配点 1点

(社団法人大阪外食産業協会「外食調理主任者」平成20年過去問題より)

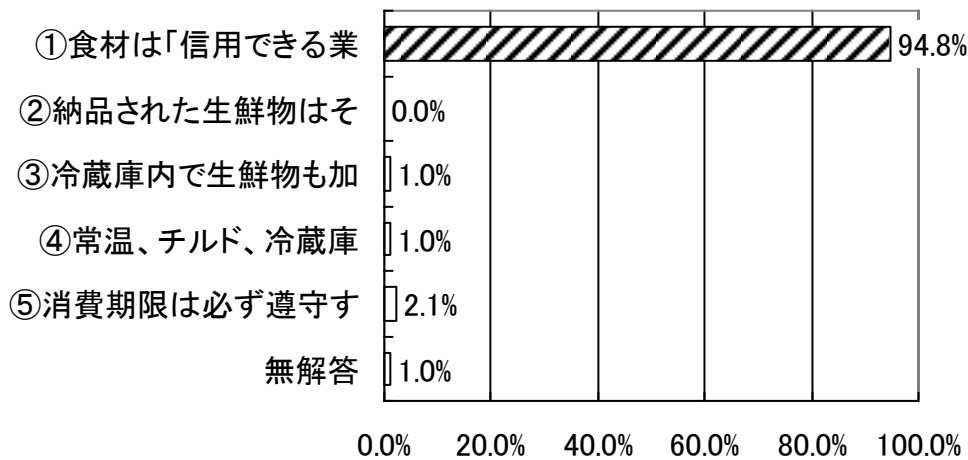
■ 分析コメント

- ・ 食材管理についての基本的な問題であったため、全体の正答率が9割を上回り、かなり高かった。
- ・ 年齢別では、30歳以上と比較して29歳以下の受験生の正答率がやや低い。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 15> 食材等の管理(全体)



<設問 15> 食材等の管理

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①食材は「信用できる業	14	82.4%	70	97.2%	8	100.0%	92	94.8%
②納品された生鮮物はそ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
③冷蔵庫内で生鮮物も加	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
④常温、チルド、冷蔵庫	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
⑤消費期限は必ず遵守す	1	5.9%	1	1.4%	0	0.0%	2	2.1%
無解答	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

Ⅲ. 店舗・品質管理

(設問 16) 5Sの意味

店舗の衛生管理に関する5Sの定義について、その意味を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。(順序不同)

1. ()
2. ()
3. ()
4. ()
5. ()

<選択肢>

- ① スピード ② 選択 ③ 清掃 ④ 集中 ⑤ サービス ⑥ 清潔
⑦ 接客 ⑧ 躰 ⑨ 整理 ⑩ セーフティ ⑪ 整頓 ⑫ 酸化

- 正解 ③ ⑥ ⑧ ⑨ ⑪
- 配点 5点 (各1点×5問)

(事務局作成)

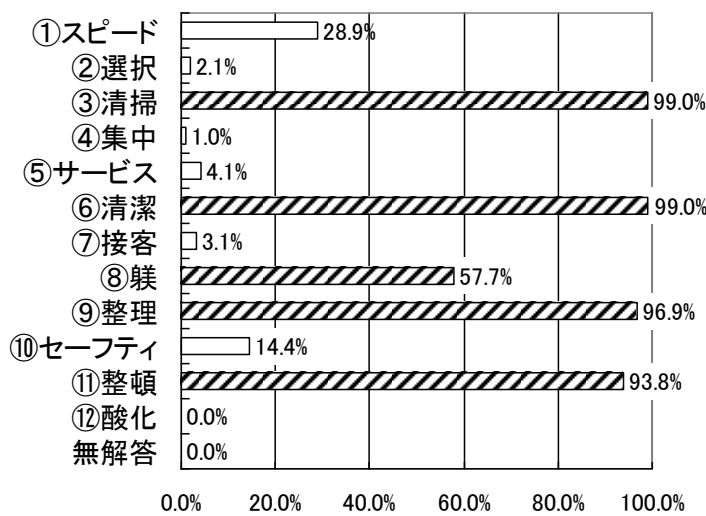
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は、「躑」を除いて9割弱と非常に高く、年齢層による正答率の顕著な差は見られなかった。
- ・ スピード、セーフティの解答が若干あったが、全体の正答率の高さから、5Sの一般的な定義については常識的に認知されており、それを応用した形での出題が、今後必要である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 16>5Sの意味(全体)



<設問 16>5Sの意味

(単位: 人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①スピード	6	35.3%	20	27.8%	2	25.0%	28	28.9%
②選択	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	2	2.1%
③清掃	17	100.0%	71	98.6%	8	100.0%	96	99.0%
④集中	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
⑤サービス	1	5.9%	1	1.4%	2	25.0%	4	4.1%
⑥清潔	17	100.0%	72	100.0%	7	87.5%	96	99.0%
⑦接客	1	5.9%	1	1.4%	1	12.5%	3	3.1%
⑧躑	8	47.1%	44	61.1%	4	50.0%	56	57.7%
⑨整理	16	94.1%	70	97.2%	8	100.0%	94	96.9%
⑩セーフティ	4	23.5%	9	12.5%	1	12.5%	14	14.4%
⑪整頓	15	88.2%	69	95.8%	7	87.5%	91	93.8%
⑫酸化	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

IV. 予算・売上管理

(設問 17) 簿記の基礎知識

簿記の知識について、下記の文章の()に最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

1. 売上は、(ア) と (イ) で決まる。(完答)

(注) アおよびイは順序不同

2. (ウ) とは資産・負債・(エ) を表す財務諸表である。(完答)

3. (オ) とは(カ)・経費・(キ) を表す財務諸表である。(完答)

(注) カおよびキは順序不同

4. 費用は、売上に比例して、増減するかしないかで(ク) と(ケ) に分けられる。(完答)

(注) クおよびケは順序不同

5. 借入金月商倍率は、(コ) なら健全企業である。

<選択肢>

- ① 材料費 ② 損益計算書 ③ 変動費 ④ 売上 ⑤ 売価 ⑥ 固定費
⑦ 6倍超 ⑧ 利益率 ⑨ 客単価 ⑩ 減価償却費 ⑪ 客数
⑫ 貸借対照表 ⑬ 仕入単価 ⑭ 現金 ⑮ 利益 ⑯ 純資産
⑰ 3倍以内 ⑱ 6倍以内 ⑲ 経費 ⑳ 資産

●正解

ア ⑪ イ ⑨ ウ ⑫ エ ⑯ オ ②
カ ④ キ ⑮ ク ③ ケ ⑥ コ ⑰

● 配点 5点 (各1点×5問、1文章内で完答)

(社団法人大阪外食産業協会「外食産業管理士」平成20年過去問題より)

■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は7割強であり、各設問でばらつきがあるが、貸借対照表と損益計算書の内訳を記入する設問において正答率が低かった。
- ・ 年齢別では、数問を除き、全般に30歳以上よりも29歳以下の受験者の正答率の方が低い傾向が見られ、上記の内訳について、29歳以下の受験者の正答率5割を下回る項目が数問見られた。
- ・ アンケートでは、店舗の日常業務で携わる事がないため、もしくは知識不足で解答できなかったとの意見が多数挙げられ、特に若年層の店長については事前学習による知識の習得が必要な問題であるといえる。

(次ページへ続く)

■ 集計結果

<設問 17> 簿記の基礎知識

(単位:人, %)

	年齢	①材料費		②損益計算書		③変動費		④売上		⑤売価		⑥固定費	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア、イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	3	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	3	4.2%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	3	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	3	3.1%	0	0.0%
ウ	29歳以下	0	0.0%	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	5	5.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%
エ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%
オ	29歳以下	0	0.0%	12	70.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	67	93.1%	1	1.4%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	87	89.7%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
カ、キ	29歳以下	4	23.5%	0	0.0%	2	11.8%	7	41.2%	0	0.0%	3	17.6%
	30歳以上	13	18.1%	0	0.0%	4	5.6%	56	77.8%	0	0.0%	2	2.8%
	無回答	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	19	19.6%	0	0.0%	6	6.2%	70	72.2%	0	0.0%	5	5.2%
ク、ケ	29歳以下	1	5.9%	0	0.0%	13	76.5%	0	0.0%	0	0.0%	13	76.5%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	65	90.3%	0	0.0%	0	0.0%	65	90.3%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%
	全体	1	1.0%	0	0.0%	85	87.6%	0	0.0%	0	0.0%	85	87.6%
コ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

(単位:人, %)

	年齢	⑦6倍強		⑧利益率		⑨客単価		⑩減価償却費		⑪客数		⑫貸借対照表	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア、イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%	0	0.0%	17	100.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	66	91.7%	0	0.0%	68	94.4%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	1	12.5%	6	75.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	91	93.8%	1	1.0%	91	93.8%	0	0.0%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	11	64.7%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	63	87.5%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	3.1%	0	0.0%	81	83.5%
エ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	7	10.3%	0	0.0%	2	2.9%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	10	10.3%	0	0.0%	2	2.1%
オ	29歳以下	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	23.5%
	30歳以上	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	6.2%
カ、キ	29歳以下	0	0.0%	3	17.6%	0	0.0%	4	23.5%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	14	19.4%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	5	5.2%	0	0.0%	18	18.6%	0	0.0%	0	0.0%
ク、ケ	29歳以下	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
コ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	7	9.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%
	無回答	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	8	8.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%

(単位:人, %)

	年齢	⑬仕入単価		⑭現金		⑮利益		⑯純資産		⑰3倍強		⑱6倍強	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア、イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	1	1.4%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	2	2.1%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	3.1%	0	0.0%	0	0.0%
エ	29歳以下	0	0.0%	2	11.8%	3	17.6%	7	41.2%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	13	19.1%	3	4.4%	36	52.9%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	2	25.0%	0	0.0%	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	17	17.5%	6	6.2%	45	46.4%	0	0.0%	0	0.0%
オ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カ、キ	29歳以下	2	11.8%	0	0.0%	7	41.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	1	1.4%	49	68.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	1	12.5%	6	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	2	2.1%	2	2.1%	62	63.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ク、ケ	29歳以下	1	5.9%	0	0.0%	1	5.9%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	5	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	1	1.0%	0	0.0%	6	6.2%	2	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
コ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	70.6%	5	29.4%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	56	77.8%	7	9.7%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	50.0%	3	37.5%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	74.2%	15	15.5%

(単位:人, %)

	年齢	⑲経費		⑳資産		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア、イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	3	3.1%	97	100.0%
エ	29歳以下	1	5.9%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	4	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	68	100.0%
	無回答	2	25.0%	0	0.0%	2	25.0%	8	100.0%
	全体	7	7.2%	3	3.1%	4	4.1%	97	100.0%
オ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
カ、キ	29歳以下	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	2	2.8%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	47.1%
	全体	0	0.0%	4	4.1%	1	1.0%	97	100.0%
ク、ケ	29歳以下	2	11.8%	0	0.0%	1	5.9%	17	100.0%
	30歳以上	4	5.6%	2	2.8%	3	4.2%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	6	6.2%	3	3.1%	4	4.1%	97	100.0%
コ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%

IV. 予算・売上管理

(設問 18) 財務分析

計数管理について、下記の設問に**数値**で答えなさい。

なお、小数点以下の数字については、小数点第1位を四捨五入して整数で答えなさい。

(例) 計算結果が20.54の場合・・・解答21

計算結果が18.28の場合・・・解答18

ア 次の飲食店におけるある1日の数値から客単価を求めなさい。

売上高(日商) 480,000円

来店客数 120名

客席数 40席

イ 客席数が40ある飲食店で、ある1日の来店客数は200名、客単価は、800円でした。この店舗の1日あたりの客席回転率はいくらか求めなさい。

ウ 売上高総利益3,000,000円の店舗の労働分配率を55%にするには人件費をいくらにすればよいか。

エ 売上高8,000,000円、総労働時間2,000時間、平均従業員数12人の店舗の人時売上高を求めなさい。

● 正解

1. $480,000 \div 120 = 4,000$ 円

2. $200 \div 40 = 5$ 回転

3. 1,650,000円

4. 4,000円

● 配点 8点(各2点×4問)

(アおよびイ・・・食生活アドバイザー検定問題傾向研究会著「食生活アドバイザー検定2級問題集」(中経出版)

より事務局作成、ウおよびエ・・・社団法人大阪外食産業協会「外食産業管理士」平成20年過去問題より)

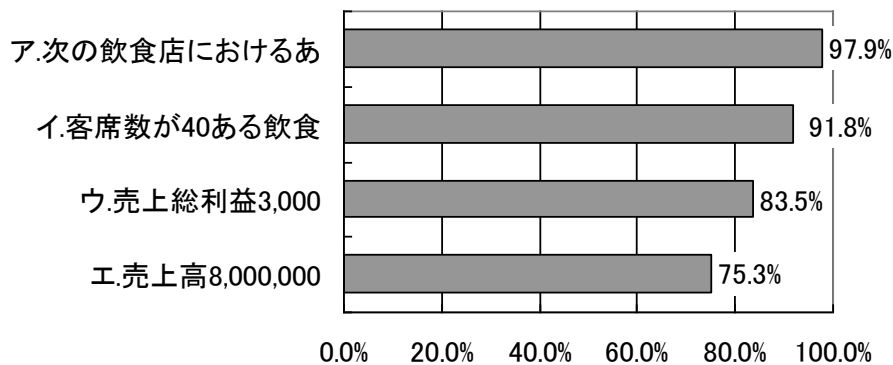
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は9割弱と高く、日常業務で利用することが多いと想定される、客単価・客席回転率の設問では、正答率が9割を超えた。それに比べ、労働分配率・人時売上高の正答率は8割前後とやや低かった。
- ・ 全般に、30歳以上より29以下の受験者の正答率が低く、若年層における計数管理についての習得度がやや低いといえる。
- ・ アンケートでも、労働分配率および人時売上高の意味を知らないという意見も挙げられており、財務諸表の見方と主だった財務分析の指標に関する一通りの事前学習が必要な層が、一定割合存在した。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 18>財務分析(正答率) (全体)



<設問 18>財務分析

(単位:人, %)

	年齢	正解		不正解		無解答		対象解答者数	
		解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア.次の飲食店におけるあ	29歳以下	17	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	71	98.6%	1	1.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	95	97.9%	2	2.1%	0	0.0%	97	100.0%
イ.客席数が40ある飲食	29歳以下	15	88.2%	2	11.8%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	67	93.1%	5	6.9%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	89	91.8%	8	8.2%	0	0.0%	97	100.0%
ウ.売上総利益3,000	29歳以下	12	70.6%	3	17.6%	2	11.8%	17	100.0%
	30歳以上	65	90.3%	5	6.9%	2	2.8%	72	100.0%
	無回答	4	50.0%	2	25.0%	2	25.0%	8	100.0%
	全体	81	83.5%	10	10.3%	6	6.2%	97	100.0%
エ.売上高8,000,0	29歳以下	12	70.6%	4	23.5%	1	5.9%	17	100.0%
	30歳以上	56	77.8%	15	20.8%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	5	62.5%	1	12.5%	2	25.0%	8	100.0%
	全体	73	75.3%	20	20.6%	4	4.1%	97	100.0%

V. 涉外・マーケティング

(設問 19) マーケティングの知識

マーケティングについて、下記の各用語の意味を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

1. セグメンテーション・・・・・・・・・・(ア)
2. ワン・トゥ・ワン・マーケティング・・(イ)
3. インターナル・マーケティング・・・・・(ウ)
4. ブランド・・・・・・・・・・・・・・・・(エ)
5. 地産地消・・・・・・・・・・・・・・・・(オ)
6. 食育・・・・・・・・・・・・・・・・(カ)

<選択肢>

- ① 地域で生産された農産物や水産物をその地域で消費すること
- ② それぞれの顧客ニーズに対して、最も相応しいマーケティングを行い、顧客満足度や売上の向上を目指すこと
- ③ 対象とする市場や顧客を「性別」や「年齢」、「購買行動要因」、「販売活動に対する感応度」といった、一定の基準をもとにして区分け・分類すること
- ④ 消費者の欲求に適合するような商品を、適正な数量・価格で、適当な時期・場所に供給する企業活動
- ⑤ 様々な経験を通じて「食」に関する知識と「食」を選択する力を習得し、健全な食生活を実践することができる人間を育てること
- ⑥ 名前、用語、サイン、シンボル、デザイン、あるいはそれらの組み合わせであり、ある売り手の商品を競争者から区別する目的でつけられたもの
- ⑦ 従業員を企業内部にいる顧客ととらえ、従業員の満足度を高めることを目的におこなうマーケティング活動

- 正解 ア③ イ② ウ⑦ エ⑥ オ① カ⑤
- 配点 6点(各1点×6問)

(2007年度社団法人大阪外食産業協会・大阪観光大学提携講座「外食産業論 レストラン経営論」、「フリー百科事典『ウィキペディア (Wikipedia)』 URL : <http://ja.wikipedia.org/> より事務局作成)

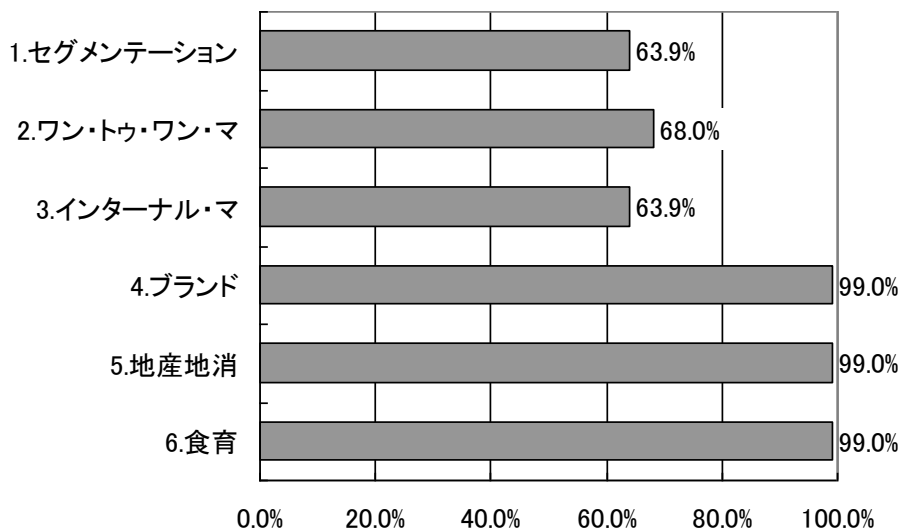
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は8割強であり、日ごろよく耳にする「ブランド」や漢字から意味を容易に推測できる「地産地消」や「食育」は、ほぼ全員正解であったが、その他の横文字の専門用語は全体の正答率が7割を下回った。
- ・ 年齢別では、29歳以下の受験者の「セグメンテーション」の正答率が約3割と、30歳以上の割合の約半分となった。
- ・ アンケートでも、用語がわからないとの意見が多数挙がっていたが、業界雑誌や新聞等で使われる基本用語であることから、広く情報収集できていない層が一定量存在すると考えられる。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 19>マーケティングの知識(正答率) (全体)



(次ページへ続く)

(前ページの続き)

<設問 19>マーケティングの知識

(単位:人, %)

	年齢	①地域で生産された農産		②それぞれの顧客ニーズ		③対象とする市場や顧客		④消費者の欲求に適合す		⑤さまざまな経験を通じ	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
1.セグメンテーション	29歳以下	0	0.0%	2	11.8%	6	35.3%	6	35.3%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	2	2.8%	51	70.8%	12	16.7%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	1	12.5%	5	62.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	5	5.2%	62	63.9%	18	18.6%	0	0.0%
2.ファン・トゥ・ファン・マ	29歳以下	0	0.0%	13	76.5%	1	5.9%	1	5.9%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	46	63.9%	7	9.7%	12	16.7%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	66	68.0%	9	9.3%	13	13.4%	0	0.0%
3.インターナル・マ	29歳以下	0	0.0%	1	5.9%	4	23.5%	1	5.9%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	8	11.1%	5	6.9%	13	18.1%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	12.5%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	9	9.3%	10	10.3%	15	15.5%	0	0.0%
4.ブランド	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
5.地産地消	29歳以下	17	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	72	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%
	全体	96	99.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
6.食育	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	71	98.6%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	96	99.0%

(単位:人, %)

	年齢	⑥名前、用語、サイン、		⑦従業員を企業内部にい		無解答		対象解答者数	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
1.セグメンテーション	29歳以下	0	0.0%	3	17.6%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	5	6.9%	2	2.8%	72	100.0%
	無回答	1	12.5%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	1	1.0%	9	9.3%	2	2.1%	97	100.0%
2.ファン・トゥ・ファン・マ	29歳以下	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	7	9.7%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	9	9.3%	0	0.0%	97	100.0%
3.インターナル・マ	29歳以下	0	0.0%	11	64.7%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	45	62.5%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	6	75.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	62	63.9%	1	1.0%	97	100.0%
4.ブランド	29歳以下	17	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	72	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	96	99.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
5.地産地消	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
6.食育	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%

V. 渉外・マーケティング

(設問 20) メニュー管理

商品のネーミングについて、最も適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 売れない商品は、ネーミングを変えても売れることは絶対無い
- ② 売れている商品なら接客サービスなど無駄なのでしない方が良い
- ③ 良い商品でも売れない場合は、ネーミングを変えてみるのも1つの方法である
- ④ 今売れている商品は、何もしなくても永遠に売れ続けるので心配はない

- 正解 ③
- 配点 1点

(社団法人大阪外食産業協会「外食産業サービス士」平成19年過去問題より)

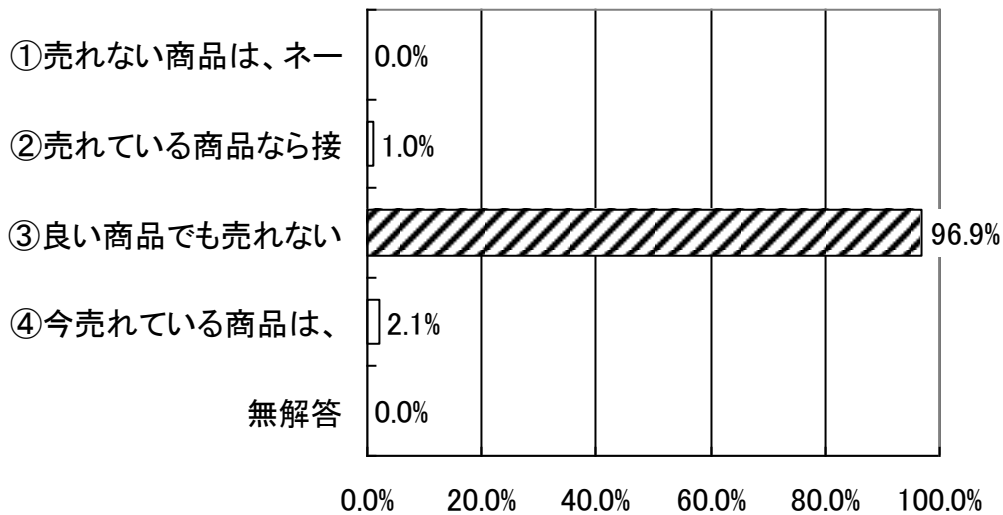
■ 分析コメント

- ・ 商品のネーミングに関する基本的な問題であったため、正答率がほぼ100%に近かった。
- ・ 年齢による正答率の差も見られず、難易度の低い常識問題であり、今後難易度を高め、より実務に近い形で出題する必要がある。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 20>メニュー管理(全体)



<設問 20>メニュー管理

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①売れない商品は、ネー	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
②売れている商品なら接	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
③良い商品でも売れない	16	94.1%	70	97.2%	8	100.0%	94	96.9%
④今売れている商品は、	1	5.9%	1	1.4%	0	0.0%	2	2.1%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

V. 渉外・マーケティング

(設問 21) 商品開発

メニュー計画の手順について、() 最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

年間メニュー計画の作成

↓

(ア)

↓

(イ)

↓

新商品の確定 (商品化)

↓

本部への報告と承認

↓

(ウ)

↓

新商品の提供開始

< 選択肢 >

- ① 調理教育・メニュー作成
- ② 試食と修正の繰り返し
- ③ 新商品の企画・作成

- 正解 ア ③ イ ② ウ ①
- 配点 3点 (各1点×3問)

(2007年度社団法人大阪外食産業協会・大阪観光大学提携講座「外食産業論 レストラン経営論」より事務局作成)

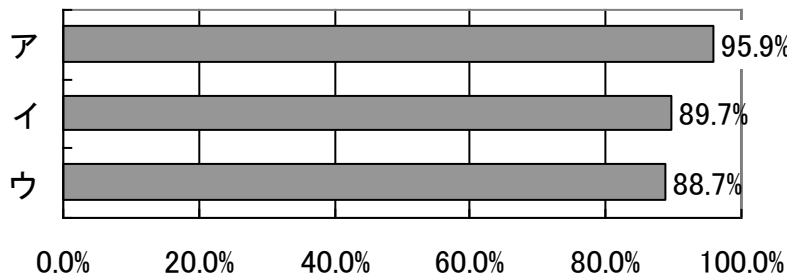
■ 分析コメント

- ・ 全体に正答率が9割前後と高い。
- ・ 年齢層で見ると、30歳以上よりも29歳以下の受験者の正答率がやや低いが、それでも正答率が8割を上回っており、難易度がかなり低い設問である。
- ・ 他科目の並べ替え問題の難易度も同じく低く、これらの設問で店長の実務レベルを策定することは難しく、出題形式について再考する必要がある。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 21>商品開発(正答率) (全体)



<設問 21>商品開発

(単位:人, %)

	年齢	①調理教育・メニュー作		②試食と修正の繰り返し		③新商品の企画・作成		無解答		対象解答者数	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
ア	29歳以下	1	5.9%	1	5.9%	15	88.2%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	2	2.8%	0	0.0%	70	97.2%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	3	3.1%	1	1.0%	93	95.9%	0	0.0%	97	100.0%
イ	29歳以下	2	11.8%	14	82.4%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	4	5.6%	67	93.1%	1	1.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	2	25.0%	6	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	8	8.2%	87	89.7%	2	2.1%	0	0.0%	97	100.0%
ウ	29歳以下	14	82.4%	2	11.8%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	66	91.7%	5	6.9%	1	1.4%	0	0.0%	72	100.0%
	無回答	6	75.0%	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	86	88.7%	9	9.3%	2	2.1%	0	0.0%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 22) 廃棄物

廃棄物について、最も不適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 工場などで進められている廃棄物の排出をゼロにすることを「ゼロエミッション」という。
- ② 食産業やスーパーマーケットから排出される食品廃棄物は、家庭から排出される食品廃棄物よりも多い。
- ③ 生ゴミを発酵させて堆肥化することを「コンポスト」という。
- ④ 廃棄物の処分場の処分能力に限界があり、まずは廃棄物を出す量を少なくすることが求められている。
- ⑤ 食品リサイクル法は、食品の売れ残りや残飯、製造過程で出る廃棄物などの発生を抑制し、廃棄物は飼料や肥料などに再利用するために外食産業や食品製造業などが積極的に取り組むことを促すための法律である。

● 正解 ②

● 配点 1点

(食生活アドバイザー検定問題傾向研究会著「食生活アドバイザー検定2級問題集」(中経出版)

より事務局作成)

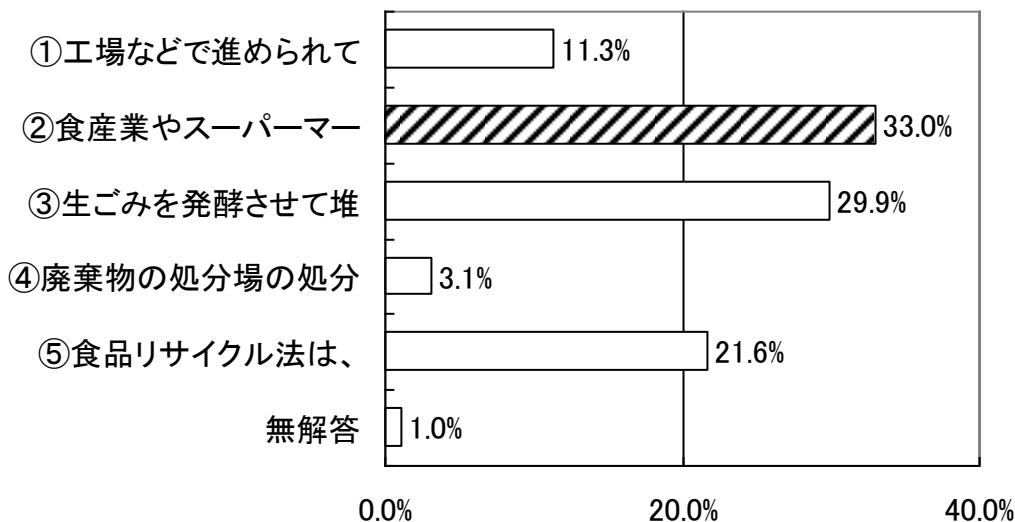
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は約3割と非常に低く、特に、29歳以下の受験生の正答率は30歳以上のその半分以下であった。
- ・ 本設問の内容は、日常業務には直接関連しておらず、業界雑誌や新聞等に日ごろから目を通していなくては解答できないような内容であった。類似問題の出題により、店長が幅広く情報収集をする習慣を見に付ける効果も期待できると考えられる。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 22> 廃棄物(全体)



<設問 22> 廃棄物

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①工場などで進められて	5	29.4%	6	8.3%	0	0.0%	11	11.3%
②食産業やスーパーマー	3	17.6%	25	34.7%	4	50.0%	32	33.0%
③生ごみを発酵させて堆	4	23.5%	23	31.9%	2	25.0%	29	29.9%
④廃棄物の処分場の処分	0	0.0%	2	2.8%	1	12.5%	3	3.1%
⑤食品リサイクル法は、	5	29.4%	15	20.8%	1	12.5%	21	21.6%
無解答	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 23) 食品衛生法

食品衛生法について、最も不適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 食品衛生法では病原微生物による汚染が判明した食品または添加物の販売、調理等を禁止しているが、汚染の疑いのある段階では販売等の行為は禁止されていない。
- ② 法が定める場合を除いては、添加物（天然香料及び一般に食品とされているが添加物として使用されているものを除く。）や、これを含む食品を販売してはならない。
- ③ 都道府県知事は、食品関連営業施設から必要な報告を求めたり、食品衛生監視員を派遣して帳簿等の検査や食品等を収去させることができる。
- ④ 食中毒にかかっているか、その疑いのある患者を診断した医師は直ちにその旨を保健所長に届けなければならない。

- 正解 ①
- 配点 1点

(社団法人日本栄養士会編「調理試験問題と解答」第一出版より)

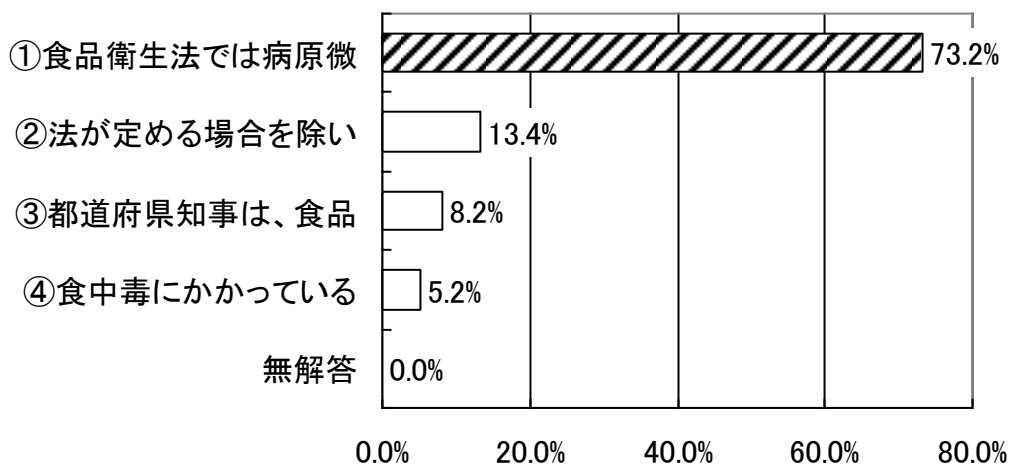
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は約7割であり、年齢別に分析すると29歳以下の受験者の正答率が約6割と、本試験に相応しい難易度であった。
- ・ 店舗で起こりうるリスクへの実際の対応方法を問う設問であり、危機管理の実務に役立つ内容であるため、事前学習等を通じた知識の補充が必要である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 23> 食品衛生法(全体)



<設問 23> 食品衛生法

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①食品衛生法では病原微生物は、	10	58.8%	53	73.6%	8	100.0%	71	73.2%
②法が定める場合を除いて、	3	17.6%	10	13.9%	0	0.0%	13	13.4%
③都道府県知事は、食品衛生法を	2	11.8%	6	8.3%	0	0.0%	8	8.2%
④食中毒にかかっている	2	11.8%	3	4.2%	0	0.0%	5	5.2%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 24) 顧客情報漏えい

会社の顧客情報が漏洩した場合について、最も適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 個人情報保護に関する法律によると、この法律に違反した従業員や会社に対する罰則規定はない。
- ② 従業員が保管している顧客情報が漏洩しても、わざと漏洩したのであれば顧客から責任は問われない。
- ③ 顧客情報が漏洩すると不法行為責任が生じる場合があるが、持ち出した従業員のみ責任が生じるため、会社としては顧客に対する責任は生じない。
- ④ 従業員が顧客情報を漏洩した場合には、その従業員と会社の双方に不法行為責任が生じる可能性があり、さらに会社には罰則が課される場合もある。

● 正解 ④

● 配点 1点

(サーティファイ コンプライアンス検定委員会「ビジネスコンプライアンス検定 初級サンプル問題」)

(URL : http://www.sikaku.gr.jp/bc/pdf/bc_sample_03.pdf) より事務局作成)

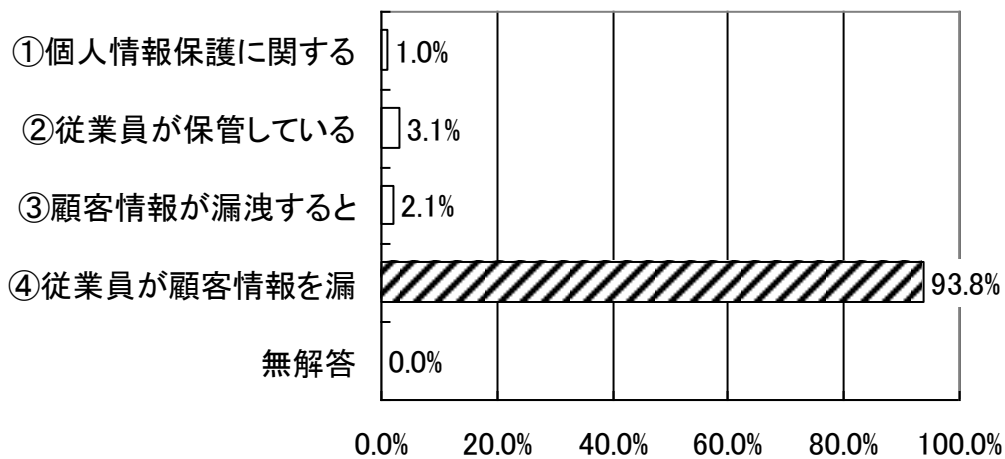
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は約9割を上回り非常に高く、年齢別に正答率の差は見られなかった。
- ・ 外食産業に特有の知識を問う設問ではないが、個人情報保護に関する常識問題であり、店舗責任者にも十分に浸透していることが確認できた。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 24> 顧客情報漏えい(全体)



<設問 24> 顧客情報漏洩

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①個人情報保護に関する	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
②従業員が保管している	1	5.9%	2	2.8%	0	0.0%	3	3.1%
③顧客情報が漏洩すると	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	2	2.1%
④従業員が顧客情報を漏	16	94.1%	67	93.1%	8	100.0%	91	93.8%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 25) セクシャルハラスメント

セクシャルハラスメントについて、最も適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 店長が、研修期間中で正社員になっていない新入女性労働者に対して、身体的接触を伴いながら性的関係を含んだ交際を求めた場合において、この女性労働者は未だ正社員ではないので、セクシャルハラスメントは成立しない。
- ② 店舗の事務所において男性従業員が、ヌード写真が表示されるスクリーン・セイバーを使っていることに対して、同僚である女性従業員が男性従業員及び店長に対して何度も強く抗議しているにもかかわらず会社が何の対応もしなかったとしても、会社は何らの法的責任を負う可能性はない。
- ③ セクシャルハラスメントの法理は、職場において適用されるので、出張先や店舗外では、問題にならない。
- ④ セクシャルハラスメントは、直接相手の体に接触しない場合でも成立することがある。

● 正解 ④

● 配点 1点

(サーティファイ コンプライアンス検定委員会「ビジネスコンプライアンス検定 初級サンプル問題」)

(URL : http://www.sikaku.gr.jp/bc/pdf/bc_sample_03.pdf) より事務局作成)

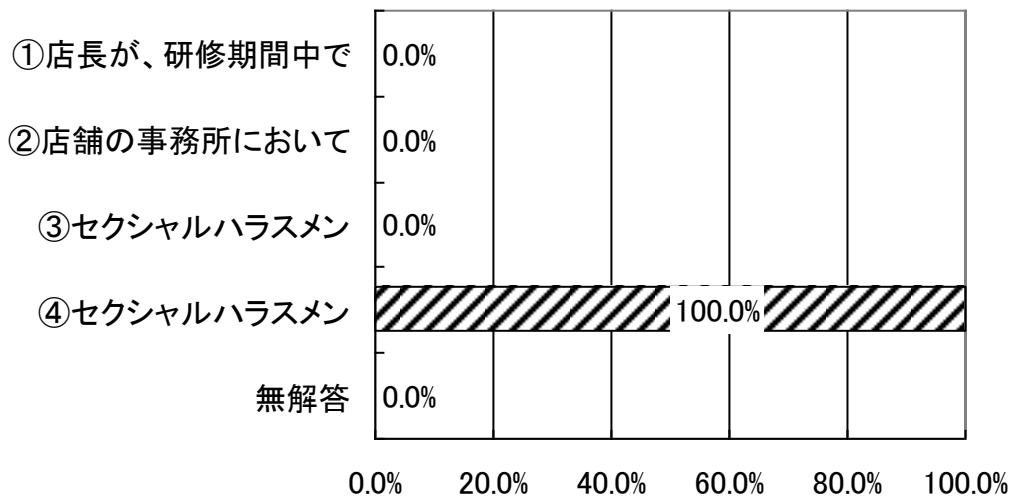
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は100%と非常に高かった。
- ・ 店舗内外でのセクシャルハラスメントについての知識を問う設問であり、店長として必ず知っておくべき問題ではあるが、難易度が低すぎるため、今後出題する類似問題には設問形式等の工夫が必要である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 25>セクシャルハラスメント(全体)



<設問 25>セクシャルハラスメント

(単位: 人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①店長が、研修期間中で	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
②店舗の事務所において	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
③セクシャルハラスメン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
④セクシャルハラスメン	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

Ⅵ. コンプライアンス

(設問 26) 業務上横領罪

次の記述のうち、業務上横領罪が成立し、犯罪が完全に実現しているとされるのは、いつの段階か、記号で答えなさい。

- ① 会社の保管する金庫を無断で開けようとしている時点
- ② 金庫の中のお金を発見した段階
- ③ お金を自分の鞆に入れ、会社を出た時点
- ④ 会社に見つかった時点

- 正解 ③
- 配点 1点

(サーティファイ コンプライアンス検定委員会「ビジネスコンプライアンス検定 初級サンプル問題」)

(URL : http://www.sikaku.gr.jp/bc/pdf/bc_sample_03.pdf) より事務局作成)

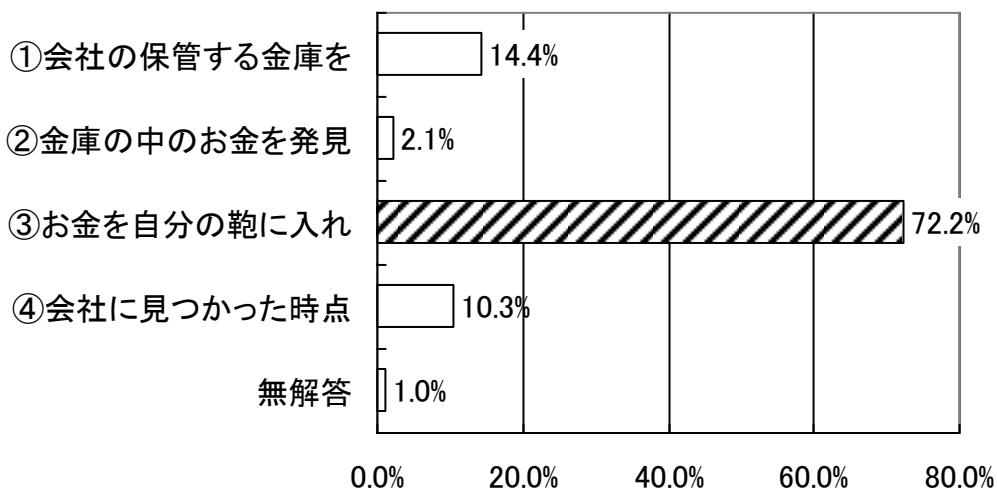
■ 分析コメント

- ・ 全体の正答率は約7割と本試験に相応しい難易度であったが、年齢別では、全体傾向とは異なり、30歳以上の受験者の正答率の方がやや低かった。
- ・ 店舗運営の中で実際に起こりうる業務上横領罪についての設問であったが、比較的年齢の高い層での浸透が不十分であった。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 26> 業務上横領罪(全体)



<設問 26> 業務上横領罪

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①会社の保管する金庫を	1	5.9%	12	16.7%	1	12.5%	14	14.4%
②金庫の中のお金を発見	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	2	2.1%
③お金を自分の鞆に入れ	14	82.4%	50	69.4%	6	75.0%	70	72.2%
④会社に見つかった時点	2	11.8%	7	9.7%	1	12.5%	10	10.3%
無解答	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 27) アルコール提供等の社会的責任

次の文章について、最も適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- ① 「ハンドルキーパー運動」とは、自動車仲間と飲食店などへ行く場合に、お酒を飲まない人（ハンドルキーパー）を決め、その人が、仲間を自宅まで送り届ける運動です。
- ② お客様が車で来店していることが明らかな場合に、運転する人に対しアルコール類を提供しても、提供した飲食店も罰せられることはない。
- ③ 衛生上の問題があっても、おいしさを追求する為には、リスクがあってもおいしさを優先すべきである。
- ④ 消費期限が1日過ぎたものでも、安全であればコスト削減のために積極的に使うべきである。

- 正解 ①
- 配点 1点

(事務局作成)

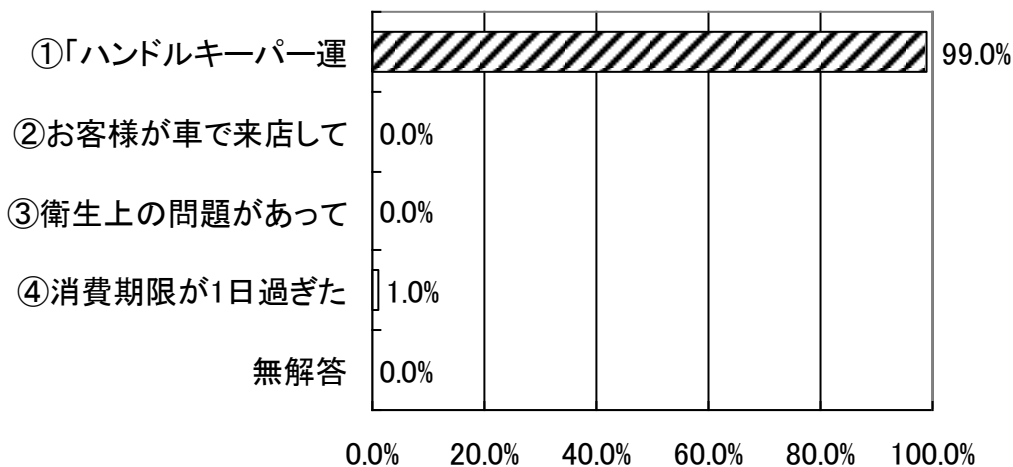
■ 分析コメント

- ・ 1名を除いた全員が正解しており、正答率が99%と非常に高く、年齢により顕著な差異は見られなかった。
- ・ アルコール提供、衛生管理、消費期限についての問題であり、非常に重要な観点であるが常識レベルの問題であり、その確認のためには意味のある設問であったが、店長レベルでは難易度が低すぎるため、設問方法等の改善が必要である。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 27>アルコール提供等の社会的責任(全体)



<設問 27>アルコール提供等の社会的責任

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①「ハンドルキーパー運	17	100.0%	71	98.6%	8	100.0%	96	99.0%
②お客様が車で来店して	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
③衛生上の問題があつて	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
④消費期限が1日過ぎた	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 28) クレーム対応

クレーム対応について、不適切なものを3つ選び、記号で答えなさい。

- ① クレーム発生時点の対応によっては重大で深刻な問題を引き起こす危険がある。
- ② お客様が料理を注文し、店の従業員が承諾の返事をした時点で契約が成立し、法律上の権利と義務が生じる。
- ③ クレームは商品やサービスの改善や向上のための貴重な情報であるが、すぐに謝り許してもらった場合は、報告する必要はない。
- ④ クレームを未然に防ぐには、当たり前のことをしっかり行い、常によいマナーで対応し、不都合が予想される場合はあらかじめ対処する。
- ⑤ クレームを受けた場合には、値引きやサービス品の提供を一番に申し出るとよい。
- ⑥ 無理難題を押し付け、不当な要求をするクレマーへの対策では、各店舗の従業員や責任者が独断しないで、会社として対応することが重要である。
- ⑦ クレームの有無のみにより、店舗全体のレベルを判断してよい。

● 正解 ③ ⑤ ⑦

● 配点 3点 (各1点×3問)

(社団法人大阪外食産業協会「外食産業管理士」平成20年過去問題より)

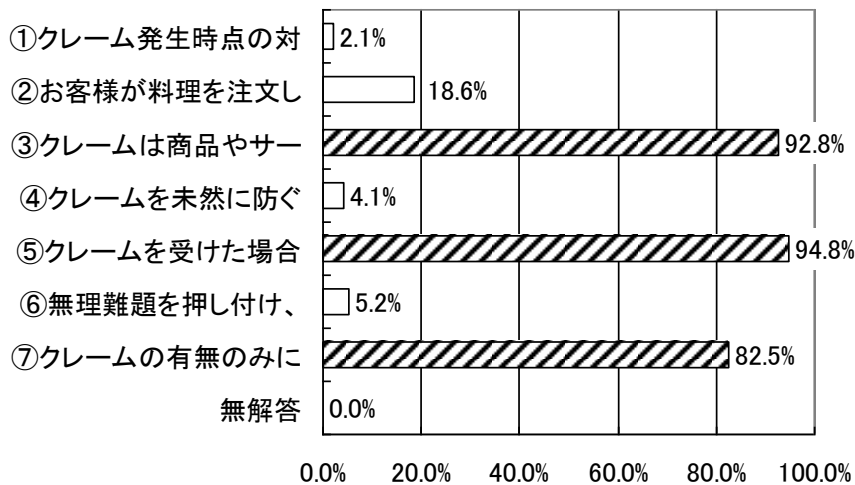
■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率は9割を上回り、年齢別では30歳以上より29歳以下の受験者の正答率が低い傾向が見られる。
- ・ クレーム対応についての具体的な設問であったが、難易度が低く、設問形式を改善する必要がある。

■ 集計結果

(n=97)

<設問 28>クレーム対応(全体)



<設問 28 >クレーム対応

(単位:人, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
①クレーム発生時点の対	1	5.9%	1	1.4%	0	0.0%	2	2.1%
②お客様が料理を注文し	7	41.2%	11	15.3%	0	0.0%	18	18.6%
③クレームは商品やサー	13	76.5%	69	95.8%	8	100.0%	90	92.8%
④クレームを未然に防ぐ	1	5.9%	3	4.2%	0	0.0%	4	4.1%
⑤クレームを受けた場合	16	94.1%	68	94.4%	8	100.0%	92	94.8%
⑥無理難題を押し付け、	1	5.9%	3	4.2%	1	12.5%	5	5.2%
⑦クレームの有無のみに	12	70.6%	61	84.7%	7	87.5%	80	82.5%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 29) 就業規則

労務管理について、下記の文章の()に最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

1. 就業規則は、当該事業所における労働条件や職場の規律などを定めた規則であり、使用者が一方的に作成する権限を有する。
2. 常時(ア)人以上労働者を使用する使用者は、就業規則を作成しなければならない。作成するにあたっては、当該事業場の過半数労働組合(これが存在しない場合は労働者の過半数代表者)の意見を聴き、その(イ)を添付し、所轄(ウ)に届けなければならない。就業規則を変更する場合も同様である。
3. 就業規則の内容は、憲法・労働基準法・労働組合法等の法令や当該事業場に適用される(エ)に反してはならない。所轄(ウ)は、法令又は(エ)に抵触する就業規則について変更命令を出すことができる。

<選択肢>

- ①労働協約 ②労働契約 ③厚生労働省 ④社会保険事務所長
⑤就業規則 ⑥5 ⑦10 ⑧15 ⑨20 ⑩同意書
⑪意見書 ⑫公共職業安定所長 ⑬労働基準監督署長

● 正解 ア ⑦ イ ⑪ ウ ⑬ エ ①

● 配点 4点(各1点×4問)

(星村史彦・著「ビジネス実務法務検定試験3級問題集」(三和書籍)より事務局作成)

■ 分析コメント

- ・ エ（労働協約）以外の正答率は5割を下回り非常に低く、年齢別に分析すると、30歳以上より29歳以下の受験者の正答率の方が全体に1～2割程度低かった。
- ・ 試験後アンケートにて、労務関連は本部で管理しているため実務で携わることがなく、難しかったとの意見が多数あがった。しかし、平均20名程度の従業員を雇用する店舗の管理者として、必ず身に付けておきたい内容であり、事前学習による習得が望まれる。

（次ページへ続く）

■ 集計結果

<設問 29> 就業規則

(単位:人, %)

	年齢	①労働協約		②労働契約		③厚生労働省		④社会保険事務所長		⑤就業規則	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
ア	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
イ	29歳以下	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	17.6%
	30歳以上	4	5.6%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.2%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%
	全体	4	4.1%	3	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	7	7.2%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	4	5.6%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	8	8.2%	0	0.0%	0	0.0%
エ	29歳以下	8	47.1%	8	47.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%
	30歳以上	37	51.4%	32	44.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%
	無回答	3	37.5%	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%
	全体	48	49.5%	44	45.4%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.1%

(単位:人, %)

	年齢	⑥5		⑦10		⑧15		⑨20		⑩同意書	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
ア	29歳以下	9	52.9%	4	23.5%	1	5.9%	3	17.6%	0	0.0%
	30歳以上	30	41.7%	33	45.8%	2	2.8%	6	8.3%	0	0.0%
	無回答	4	50.0%	3	37.5%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	43	44.3%	40	41.2%	4	4.1%	9	9.3%	0	0.0%
イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	41.2%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	38	52.8%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	37.5%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	48	49.5%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
エ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

(単位:人, %)

	年齢	⑪意見書		⑫公共職業安定所長		⑬労働基準監督署長		無解答		対象解答者数	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
ア	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%
イ	29歳以下	5	29.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	25	34.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	34	35.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%
ウ	29歳以下	0	0.0%	1	5.9%	13	76.5%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	67	93.1%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	1	1.0%	87	89.7%	1	1.0%	97	100.0%
エ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 30) 労務管理

労務管理について、下記の文章の()に最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

1. 民法は、期間の定めのない労働契約における当事者はいつでも解約できるとして、労働者の退職の自由および使用者の解雇の自由を認めている。しかし、使用者からの解約は、労働者の生活に重大な影響を与えることから、労働基準法は、解雇の予告期間を30日とし、予告期間を設けない場合には30日分以上の(ア)賃金を支払わなければならないとしている。そして、予告手当なしの即時解雇は、天災事変その他やむを得ない事由のため事業継続が不可能となった場合と、(イ)に責任がある場合に限って認められる。但し、いずれの場合にも所轄(ウ)の認定が必要である。
2. 期間の定めのない労働契約の場合、労働者側からの解約は、解約申し入れ後2週間経過することによって、労働契約は終了する。

<選択肢>

- ① 割増 ② 平均 ③ 使用者 ④ 労働者 ⑤ 公共職業安定所長
⑥ 知事 ⑦ 労働基準監督署長

- 正解 ア ② イ ④ ウ ⑦
- 配点 3点 (各1点×3問)

(星村史彦・著「ビジネス実務法務検定試験3級問題集」(三和書籍)より事務局作成)

■ 分析コメント

- 平均正答率は8割強であり、ア（予告期間を設けない解雇時の賃金）以外の正答率は約9割弱と非常に高かったが、アの正答率は7割を下回る結果となった。年齢別では、ウ（労働基準監督署長の認定）について、30歳以上の受験者の正答率が比較的高かったものの、大きな特徴は見られなかった。
- 従業員解雇時の留意点に関する設問であり、アンケートでは、法律用語の理解が難しい、知識不足により難しいとのコメントが多く挙げられていたが、正答率は高かった。実際のケースで出題するなどの工夫や、理解度が高くないと解答できないような設問形式にするなどの改善が必要である。

■ 集計結果

<設問 30> 労務管理

	年齢	①割増		②平均		③使用者		④労働者	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
ア	29歳以下	4	23.5%	12	70.6%	0	0.0%	1	5.9%
	30歳以上	21	29.2%	48	66.7%	0	0.0%	2	2.8%
	無回答	3	37.5%	5	62.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	28	28.9%	65	67.0%	0	0.0%	3	3.1%
イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	15	88.2%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	7	9.7%	64	88.9%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	7	87.5%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	10	10.3%	86	88.7%
ウ	29歳以下	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

(単位:人, %)

	年齢	⑤公共職業安定所長		⑥知事		⑦労働基準監督署長		無解答		対象解答者数	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
ア	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%
イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%
ウ	29歳以下	2	11.8%	0	0.0%	13	76.5%	1	5.9%	17	100.0%
	30歳以上	5	6.9%	0	0.0%	66	91.7%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	1	12.5%	0	0.0%	7	87.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	8	8.2%	0	0.0%	86	88.7%	2	2.1%	97	100.0%

VI. コンプライアンス

(設問 31) 労働基準法

労働基準法について、下記の文章の()に最も適切な言葉を「選択肢」の中から選んで記号で答えなさい。

1. 災害その他避けることのできない事由や時間外・休日労働に関する労使協定(いわゆる(ア))により、使用者が法定の労働時間を超えて労働時間を延長して時間外労働・休日労働をさせた場合、使用者は所定の割増賃金を支払わなければならない。
2. この割増率は、時間外労働の場合は、通常の労働時間の賃金の計算額の(イ)%以上、休日労働の場合は通常の労働日の賃金の計算額の(ウ)%以上とされている。また、原則として午後10時から午前5時までの間に労働させた時間については、通常の労働時間の計算額の(イ)%以上の率で計算した割増賃金の支払が必要となる。
3. 使用者は、原則として労働者に、休憩時間を除き、1日につき8時間、1週間につき40時間を超えて労働させてはならない。ここで労働時間とは、使用者の指揮監督下にある時間をいい、必ずしも業務に携わっている時間だけに限らず、手待時間も労働時間に含まれる。ここに規定される時間は(エ)といわれ、これに対して、各事業場において就業規則等で定められている時間を公定労働時間といい、各労働者が実際に働いた時間を実労働時間という。

<選択肢>

- | | | | | |
|----------|----------|--------|----------|----------|
| ① 三〇協定 | ② 三五協定 | ③ 三六協定 | ④ 15 | ⑤ 20 |
| ⑥ 25 | ⑦ 30 | ⑧ 35 | ⑨ 約定労働時間 | ⑩ 法定労働時間 |
| ⑪ 公定労働時間 | ⑫ 所定労働時間 | | | |

● 正解 ア③ イ⑥ ウ⑧ エ⑩

● 配点 4点(各1点×4問)

(星村史彦・著「ビジネス実務法務検定試験3級問題集」(三和書籍)より事務局作成)

■ 分析コメント

- ・ 全体の平均正答率が約5割と非常に低く、特にウ（休日労働時の賃金割増率）の正答率は全体で2割強、29歳以下では0%と非常に低かった。
- ・ ア（三六協定）、イ（時間外労働時の賃金割増率）においても、30歳以上と比較して29歳以下の受験者の正答率が著しく低く、若年層の労務管理面での知識の薄さが目立った。
- ・ 他の労働関連の設問と同じく、アンケートにて知識不足により難しいとのコメントが多く挙げられ、事前学習を前提とする場合に適切な難易度である推測できる。

■ 集計結果

<設問 31> 労働基準法

(単位:人, %)

	年齢	①三〇協定		②三五協定		③三六協定		④15		⑤20		⑥25		⑦30	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
ア	29歳以下	2	11.8%	1	5.9%	9	52.9%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	2	2.8%	3	4.2%	61	84.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	1	12.5%	0	0.0%	5	62.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	5	5.2%	4	4.1%	75	77.3%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	47.1%	2	11.8%	6	35.3%	1	5.9%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	14	19.4%	6	8.3%	51	70.8%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	37.5%	1	12.5%	4	50.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	25.8%	9	9.3%	61	62.9%	1	1.0%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	29.4%	5	29.4%	3	17.6%	4	23.5%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	13.9%	12	16.7%	12	16.7%	15	20.8%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	1	12.5%	2	25.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	15.5%	19	19.6%	16	16.5%	21	21.6%
エ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	4	4.1%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%

(単位:人, %)

	年齢	⑧35		⑨約定労働時間		⑩法定労働時間		⑪公定労働時間		⑫所定労働時間		無解答		対象解答者数	
		解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率	解答者数	解答率
ア	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	2	11.8%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	0	0.0%	2	2.8%	2	2.8%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	4	4.1%	2	2.1%	4	4.1%	2	2.1%	97	100.0%
イ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	97	100.0%
ウ	29歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	21	29.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.8%	72	100.0%
	無回答	2	25.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	23	23.7%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%	97	100.0%
エ	29歳以下	0	0.0%	3	17.6%	12	70.6%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	17	100.0%
	30歳以上	0	0.0%	5	6.9%	44	61.1%	1	1.4%	18	25.0%	2	2.8%	72	100.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	4	50.0%	0	0.0%	8	100.0%
	全体	0	0.0%	8	8.2%	57	58.8%	1	1.0%	23	23.7%	2	2.1%	97	100.0%

(4) 試験実施後のアンケート分析

① 解答が難しかった科目

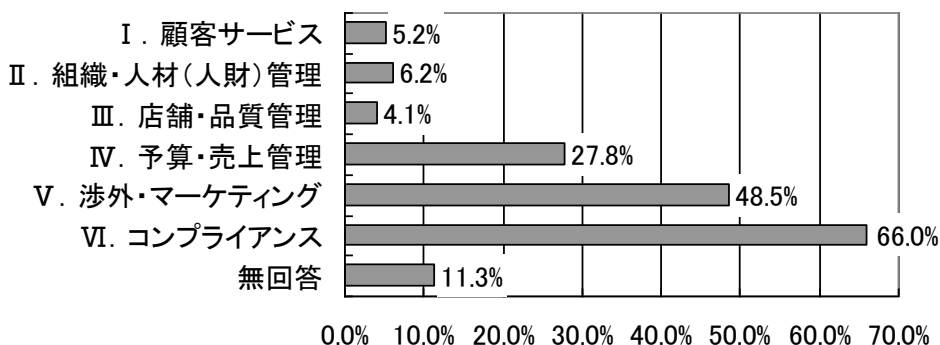
■ 分析コメント

- ・ 受験者が難しいと回答した科目は、「VI. コンプライアンス」、「V. 渉外・マーケティング」、「IV. 予算・売上管理」の3科目に偏っており、年齢層による顕著な特徴は見られなかった。
- ・ 平均正答率の一番低い「VI. コンプライアンス」に、6割を上回る受験者が難しかったと回答しており、労務管理等を本部が一括で行う店舗で勤務する受験者には、やや難しかったと考えられる。
- ・ 「V. 渉外マーケティング」は平均正答率86%と他の科目と比較して正答率が高いが、約半数の受験者が難しいと回答している。「セグメンテーション」などの横文字の専門用語についての設問の正答率が低く、それが印象に残っていたため、難しいと感じたと想定される。

■ 集計結果

(n=97, 回答は複数回答)

解答が難しかった科目(全体)



解答が難しかった科目

(単位:票, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
I. 顧客サービス	1	5.9%	4	5.6%	0	0.0%	5	5.2%
II. 組織・人材(人財)管理	0	0.0%	6	8.3%	0	0.0%	6	6.2%
III. 店舗・品質管理	0	0.0%	3	4.2%	1	12.5%	4	4.1%
IV. 予算・売上管理	5	29.4%	17	23.6%	5	62.5%	27	27.8%
V. 渉外・マーケティング	7	41.2%	36	50.0%	4	50.0%	47	48.5%
VI. コンプライアンス	11	64.7%	47	65.3%	6	75.0%	64	66.0%
無回答	3	17.6%	8	11.1%	0	0.0%	11	11.3%
対象回答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

注)回答は複数回答

② 解答が難しかった問題の設問番号とその理由（複数回答）

■ 分析コメント

- ・ 全体に専門用語を知らない、知識がないために難しかったとの意見が多く挙げられ、「VI. コンプライアンス」では、日常業務に直接関連がないとの意見が散見された。
- ・ 一方で、「穴埋めが多すぎて解答しにくい」、「法律に関する文章に読みなれていないことから時間がかかった」などの指摘もある。

■ 集計結果

I. 顧客サービス
(設問 2) …2 票 ・ F/L、ES の意味を知りません ・ 分からない専門用語がある (設問 3) …2 票 ・ 聞いたことがなかったので ・ 勉強した事がなかったので
II. 組織・人材（人財）管理
(設問 9) …3 票 ・ 文章が長い ・ 勉強不足でした ・ 空項目がありすぎて、空白を理解しながら記入しにくい (設問 10) …1 票 ・ ③の意味が分かりにくかったです (設問 11) …1 票 ・ 言葉の意味を知らない為
III. 店舗・品質管理
(設問 12) …2 票 ・ 知識不足 (設問 13) …2 票 ・ 空気か水か？ ・ 知識不足 (設問 14) …2 票 ・ 知識不足 ・ O-157 の原因、状況を忘れました (設問 15) …1 票 ・ 知識不足 (設問 16) …1 票 ・ 知識不足
IV. 予算・売上管理
(設問 17) …15 票

- ・勉強不足、忘れていた
- ・知識不足
- ・財務諸表には、業務上、ほとんど関わりがない為
- ・勉強不足
- ・なんとなく
- ・(エ)の正答がないのでは？資本と考えますが、誤植と考え②資産にしました
- ・本社で管理している物もある
- ・全く知識がなかったです
- ・選択肢が多かった為
- ・借入金月商倍率が解らなかった。
- ・当社の通常の業務でないため勉強していない

(設問 18) …6 票

- ・勉強不足
- ・PC 直接数字入力のため、FL 以外の所ではあまり計算していない。
- ・労働分配率、人時売上高の意味を知りません
- ・計算がわからなかった
- ・労働分配率、人時売上高忘れていました

V. 渉外・マーケティング

(設問 19) …17 票

- ・用語についての知識不足
- ・直接マーケティングの業務をしていないので、意味を理解できないから
- ・初めて聞いた用語が出てきたから
- ・勉強不足
- ・知らない単語が多い
- ・知識がなかった為
- ・用語はいろいろ変わる為（私の勉強不足もあり）
- ・ネーミングを知らない
- ・聞いたことのない言葉があったので
- ・専門用語が理解できていない
- ・本社で管理している物もあり、現場ではあまり使わない
- ・全く知識がなかったです
- ・1～3 までの用語を知らない為
- ・あまり知識がありませんでした
- ・あまり聞きなれない言葉がありました
- ・言葉の意味がわからなかった

VI. コンプライアンス

(設問 22) …4 票

- ・勉強不足です。「ゼロミッション」「コンポスト」等知らない事が出てきた。
- ・自身の知識不足
- ・知識不足

(設問 23) …1 票

- ・自身の知識不足

(設問 24) …3 票

- ・知識不足

(設問 25) …1 票

- ・研修期間での取り扱いが良く分からない

(設問 26) …1 票

- ・感覚でしか分からない

(設問 29) …18 票

- ・労働基準法等の法律は勉強していなかった為
- ・法律を知っていないと解けない為
- ・労務法律の勉強不足の為
- ・言葉の意味がわからなかった
- ・当社の通常の業務でないため勉強していない
- ・現場ではあまり管理が低く、本部任せになっている
- ・勉強不足、忘れていた
- ・知っているようで、問題に出るとわからなかった
- ・労務関係は知らないこともありました
- ・勉強不足
- ・知識がなかった為
- ・法律や規則を勉強したことがないので
- ・知識不足

(設問 30) …15 票

- ・自分の知識不足ではあるが、文章が法律のものなので、理解に時間がかかった。(正解、不正解は別として)
- ・労働基準法等の法律は勉強していなかった為
- ・法律を知っていないと解けない為
- ・労務法律の勉強不足の為
- ・言葉の意味がわからなかった
- ・勉強不足
- ・当社の通常の業務でないため勉強していない
- ・現場ではあまり管理が低く、本部任せになっている
- ・知らない単語が多い
- ・知っているようで、問題に出るとわからなかった
- ・知識がなかった為
- ・法律や規則を勉強したことがないので
- ・知識不足

(設問 31) …19 票

- ・労務について詳しく学んだ事がなかったため
- ・労基法等関係法令の知識の習得が足りていないから
- ・労働基準法等の法律は勉強していなかった為
- ・法律を知っていないと解けない為
- ・労務法律の勉強不足の為
- ・あまり内容について関わってなかった
- ・自分の勉強不足
- ・言葉の意味がわからなかった
- ・当社の通常の業務でないため勉強していない
- ・現場ではあまり管理が低く、本部任せになっている
- ・勉強不足
- ・知っているようで、問題に出るとわからなかった
- ・知識がなかった為
- ・法律や規則を勉強したことがないので
- ・知識不足

※ 無回答…45 票

③ 問題数を多く感じた科目（複数回答）

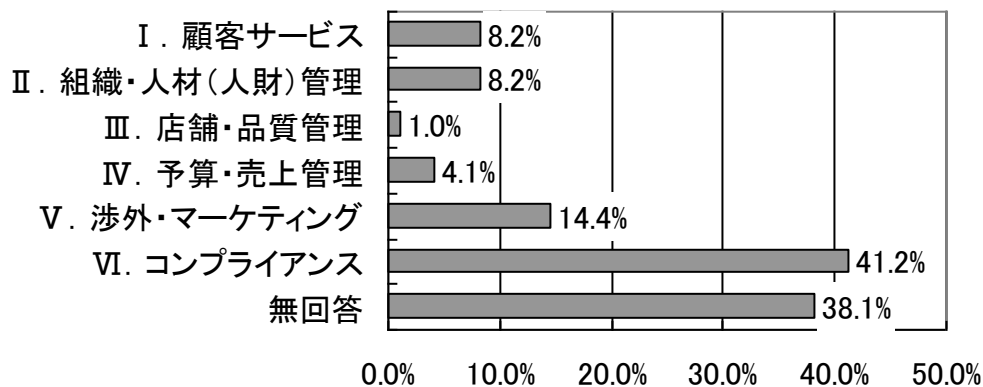
■ 分析コメント

- ・ 設問数および文章量の多さより、「VI. コンプライアンス」の問題数を多く感じた受験生が4割を上回った。
- ・ 「V. 渉外・マーケティング」の解答数は最も少なかったが、VIに次いで受験者が問題数を多く感じた。
- ・ 年齢層による顕著な特徴は見られなかった。

■ 集計結果

(n=97, 回答は複数回答)

問題数を多く感じた科目（全体）



問題数を多く感じた科目

(単位:票, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
I. 顧客サービス	1	5.9%	6	8.3%	1	12.5%	8	8.2%
II. 組織・人材(人財)管理	1	5.9%	4	5.6%	3	37.5%	8	8.2%
III. 店舗・品質管理	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
IV. 予算・売上管理	1	5.9%	3	4.2%	0	0.0%	4	4.1%
V. 渉外・マーケティング	3	17.6%	9	12.5%	2	25.0%	14	14.4%
VI. コンプライアンス	8	47.1%	30	41.7%	2	25.0%	40	41.2%
無回答	5	29.4%	29	40.3%	3	37.5%	37	38.1%
対象回答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

注)回答は複数回答

④ 店舗運営（店長業務）に役立ちそうな科目（複数回答）

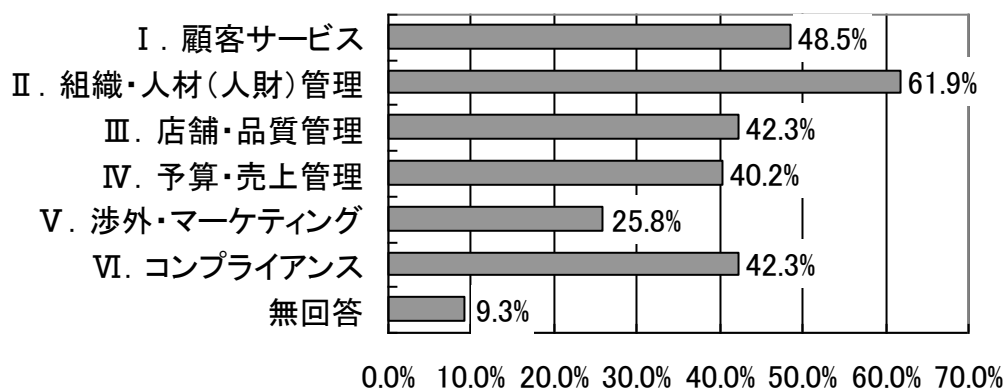
■ 分析コメント

- ・ 「Ⅴ. 渉外・マーケティング」以外の科目は、4割以上の受験者が役に立ちそうと回答している。最も回答率の高かった科目は、「Ⅱ. 組織・人材（人財）管理」で6割の受験者が役に立つと答え、日常業務に近い実践的な内容であったと考えられる。
- ・ 年齢別では、「Ⅲ. 店舗・品質管理」および「Ⅵ. コンプライアンス」について、29歳以下の受験者よりも30歳以上の受験者の方が、より役に立つと考える傾向が見られた。年齢層の高い受験者の方が、日常の接客業務以外の管理業務への取り組みの重要性を感じていることが推測される。

■ 集計結果

(n=97, 回答は複数回答)

店舗運営（店長業務）に役に立ちそうな科目（全体）



店舗運営（店長業務）に役に立ちそうな科目

(単位: 票, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
I. 顧客サービス	9	52.9%	35	48.6%	3	37.5%	47	48.5%
II. 組織・人材（人財）管理	11	64.7%	44	61.1%	5	62.5%	60	61.9%
III. 店舗・品質管理	5	29.4%	33	45.8%	3	37.5%	41	42.3%
IV. 予算・売上管理	8	47.1%	29	40.3%	2	25.0%	39	40.2%
V. 渉外・マーケティング	5	29.4%	19	26.4%	1	12.5%	25	25.8%
VI. コンプライアンス	5	29.4%	33	45.8%	3	37.5%	41	42.3%
無回答	2	11.8%	7	9.7%	0	0.0%	9	9.3%
対象回答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

注) 回答は複数回答

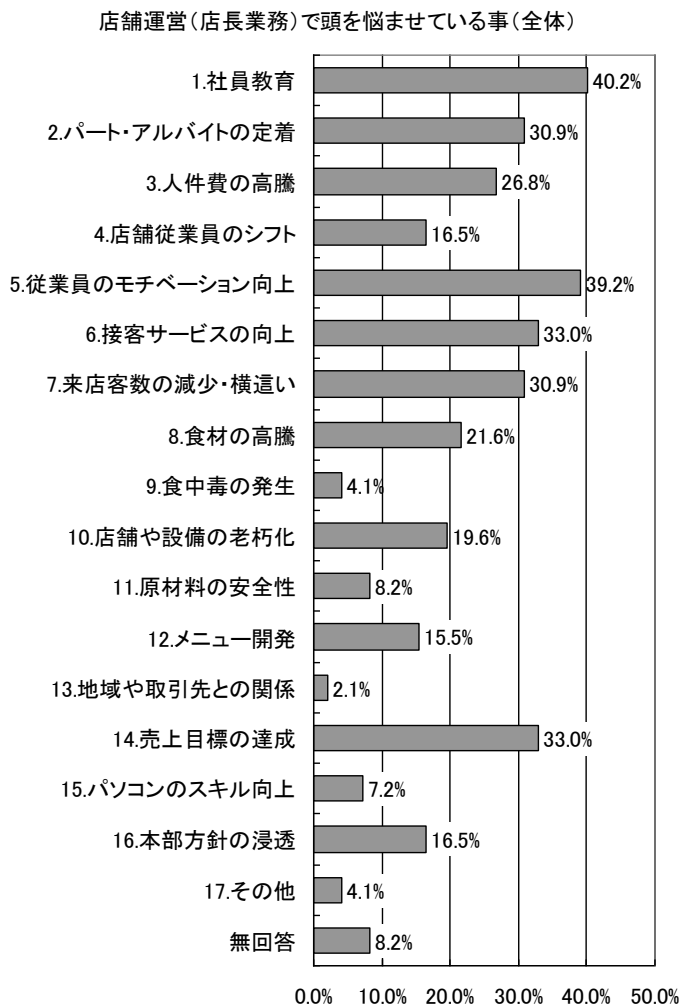
⑤ 店舗運営（店長業務）で頭を悩ませている事（複数回答）

■ 分析コメント

- ・ 全体に、人材関連および売上について頭を悩ませている割合が高い傾向が見られた。
- ・ 30歳以上よりも29歳以下の受験者の方が頭を悩ませている傾向の見られた項目は、「店舗従業員のシフト」、「来店客数の減少・横ばい」、「店舗や設備の老朽化」、「メニュー開発」であり、比較的日常生活の中で目に付く箇所を回答している。
- ・ 一方、29歳以下よりも30歳以上の受験者の方が頭を悩ませている傾向の見られた項目は、「社員教育」、「パート・アルバイトの定着」、「食材の高騰」、「本部方針の浸透」などであり、店舗運営に関する管理的な視点に立った回答が多い。

■ 集計結果

(n=97, 回答は複数回答)



その他の内容：

- ・ 労働時間（長時間勤務）
- ・ 休みがない
- ・ 店長、マネージャークラスの教育スキーム
- ・ 人材確保が難しくなってきた

店舗運営(店長業務)で頭を悩ませている事

(単位:票, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
1.社員教育	5	29.4%	32	44.4%	2	25.0%	39	40.2%
2.パート・アルバイトの定着	4	23.5%	25	34.7%	1	12.5%	30	30.9%
3.人件費の高騰	4	23.5%	20	27.8%	2	25.0%	26	26.8%
4.店舗従業員のシフト	6	35.3%	8	11.1%	2	25.0%	16	16.5%
5.従業員のモチベーション向上	7	41.2%	30	41.7%	1	12.5%	38	39.2%
6.接客サービスの向上	6	35.3%	22	30.6%	4	50.0%	32	33.0%
7.来店客数の減少・横這い	7	41.2%	21	29.2%	2	25.0%	30	30.9%
8.食材の高騰	2	11.8%	16	22.2%	3	37.5%	21	21.6%
9.食中毒の発生	2	11.8%	2	2.8%	0	0.0%	4	4.1%
10.店舗や設備の老朽化	5	29.4%	11	15.3%	3	37.5%	19	19.6%
11.原材料の安全性	2	11.8%	5	6.9%	1	12.5%	8	8.2%
12.メニュー開発	5	29.4%	9	12.5%	1	12.5%	15	15.5%
13.地域や取引先との関係	0	0.0%	1	1.4%	1	12.5%	2	2.1%
14.売上目標の達成	6	35.3%	24	33.3%	2	25.0%	32	33.0%
15.パソコンのスキル向上	1	5.9%	6	8.3%	0	0.0%	7	7.2%
16.本部方針の浸透	1	5.9%	14	19.4%	1	12.5%	16	16.5%
17.その他	2	11.8%	2	2.8%	0	0.0%	4	4.1%
無回答	1	5.9%	6	8.3%	1	12.5%	8	8.2%
対象回答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

注)回答は複数回答

⑥ ⑤の項目以外に、店舗運営（店長業務）で頭を悩ませている事

■ 分析コメント

- ・ 長時間労働や人材育成など、フードサービス産業に特有の問題を答えた受験者が多かった。
- ・ 昨今、外国人留学生のアルバイト店員も増えており、文化的背景の違いに悩んでいるとの意見もあり、店長が抱える問題も時代の流れにそって変遷していることがわかる。
- ・ 店長の重要な役割である店舗と本部の連携については、1件のみしか意見が出ておらず、それよりも日常業務に追われている様子が読み取れる。

■ 集計結果

- ・ 労働時間・日数
- ・ 私は現在店舗勤務ではありませんが、労働時間の問題をはじめとする店舗勤務社員の職場環境、労働条件等です。長時間労働、低賃金を改善したいのだが、収益を圧迫してしまう。難しい問題と考えています。
- ・ 長時間勤務。人材（財）育成不足。私の能力不足が原因なのかもしれませんが、棚卸、予算、会議資料、店舗運営において、どうしても夜中、朝方までかかってしまう。（営業を離れると、その分人件費（比）が加算されて、予算オーバーとなってしまう、バランスが取りにくい）
- ・ 人材育成です
- ・ パート・アルバイトの教育
- ・ 従業員のモチベーション向上
- ・ 自分より年上の部下への指示、指導法
- ・ 採用
- ・ 外国人の採用が増えてきて、宗教的なことや民族性による考え方の違い
- ・ 新規のお客様の来店減少、売上目標未達
- ・ 減損会計店舗の改善
- ・ 店舗と企画営業部門の連携、温度差
- ・ 情報の整理がつかない
- ・ 色々問題があるが、全て自分のしたことであって、自分が真剣にどれだけやっているかであると思う。問題があっても悩むというより、ワクワクする。
- ・ 役割が違いすぎますのでコメントは控えさせていただきます

無回答…82名

⑦ 本試験受験にあたって、事前学習が必要であると感じた科目（複数回答）

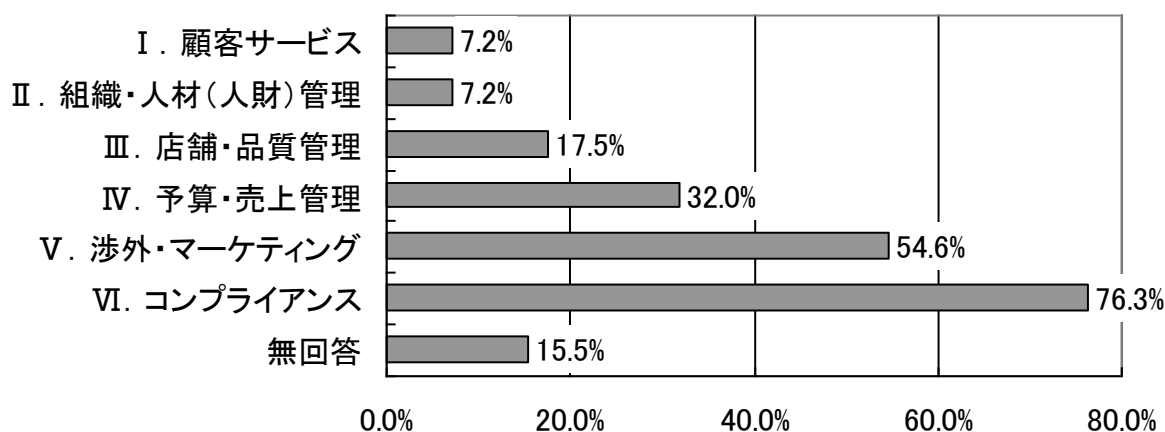
■ 分析コメント

- ・ 事前学習が必要な科目として、「VI. コンプライアンス」、「V. 渉外・マーケティング」の回答率が高く、日々の店舗運営のみでは身につけられない専門用語や法律の要素が高かったためであると考えられる。
- ・ 29歳以下よりも30歳以上の受験者の方が、「VI. コンプライアンス」を多く回答する傾向が見られた。

■ 集計結果

(n=97, 回答は複数回答)

本試験受験にあたって、事前学習が必要であると感じた科目（全体）



本試験受験にあたって、事前学習が必要であると感じた科目

(単位:票, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
I. 顧客サービス	0	0.0%	7	9.7%	0	0.0%	7	7.2%
II. 組織・人材(人財)管理	1	5.9%	6	8.3%	0	0.0%	7	7.2%
III. 店舗・品質管理	2	11.8%	12	16.7%	3	37.5%	17	17.5%
IV. 予算・売上管理	4	23.5%	23	31.9%	4	50.0%	31	32.0%
V. 渉外・マーケティング	8	47.1%	43	59.7%	2	25.0%	53	54.6%
VI. コンプライアンス	11	64.7%	59	81.9%	4	50.0%	74	76.3%
無回答	5	29.4%	7	9.7%	3	37.5%	15	15.5%
対象回答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

注) 回答は複数回答

⑧ 外部学習（Off-JT）で習得したい知識やスキル

■ 分析コメント

- ・ 外部学習で習得したいスキルに大きな偏りは見られず、各受験者の関心分野が多岐に渡っていることがわかる。
- ・ 本試験科目の関連事項の他に、外国語やパソコンスキルについての意見も挙げられた。

■ 集計結果

- ・ 接客マナー、衛生管理、モチベーションアップ
- ・ 顧客サービス、ホスピタリティに関するもの
- ・ 顧客サービス、クレーム処理
- ・ 店舗内組織の向上化について
- ・ 人材を育成する前にまず自分が育成すること。判断の基準をつくること共有することなど。
- ・ 人材育成のノウハウ、成功した具体例の習得がしたいです。
- ・ コーチング等教育について
- ・ 社会保険労務士、調理師免許
- ・ 食材（食・飲）に関する専門的な知識
- ・ マーケティング
- ・ マクドナルドハンバーガー大学
- ・ デザインや写真撮影など、より効果的な外への見せ方に対する知識・技術
- ・ 渉外、マーケティングの基礎知識
- ・ 渉外、マーケティング、計数管理
- ・ カラーコーディネーター、インテリアコーディネーター
- ・ 店舗及び会社での数字の知識
- ・ 店舗運営、経営する上での、計数管理の知識。（損益などの基本的なものから）日々の営業で、実際に計算・管理しているが、きちんとした研修教育を受けていないので、専門的に学べる機会があれば勉強したい。
- ・ 計数管理
- ・ リスクマネジメント
- ・ 今年7月に受講した店長研修で習った、顧客サービス・計数管理・店舗運営・衛生面等
- ・ 法律、計数管理
- ・ 金銭・計数管理、マーケティング、食材知識
- ・ 金銭・計数管理、マーケティング、企業倫理・リスク管理
- ・ 金銭、計数管理、クレーム対応
- ・ 企業倫理やリスク管理、コミュニケーション能力
- ・ 企業倫理、リスク管理、マーケティング
- ・ フードサービス業の～評価基準について詳しく知りたいです。講習会などを受けたいです。
- ・ パソコン
- ・ エクセル、ワード、パワーポイント、パソコン関連
- ・ 外国語

※ 無回答…67名

⑨ 本試験の試験時間（90分）および問題数（約100問）の適切感

■ 分析コメント

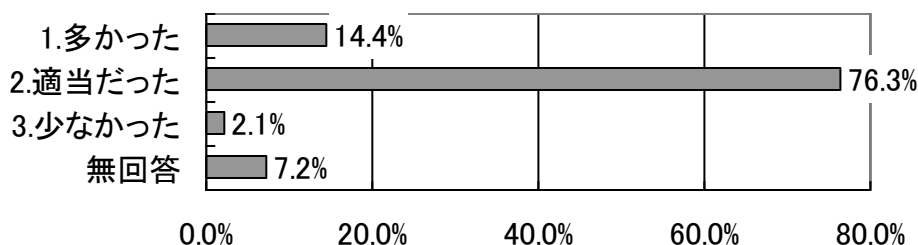
- ・ 8割弱の受験者が設問数を適切であるとしており、年齢層による顕著な傾向は見られなかった。
- ・ 実際の平均回答時間は66.7分と、90分の回答時間はやや長かったと考えられ、7割弱の受験者が試験時間を適切であったと回答した。年齢別では、30歳以上よりも29歳以下の受験者の方が、回答時間も短く、平均点が比較的低いことを勘案すると、考えても回答できない問題があり、試験時間を長く感じた想定される。
- ・ なお、試験問題の難易度が上がると、同時に解答に必要な時間も増えると推察され、90分の試験時間が適切であると考えられる。

■ 集計結果

a. 問題数

(n=97)

本試験の問題数(約100問)の適切感(全体)



本試験の問題数(約100問)の適切感

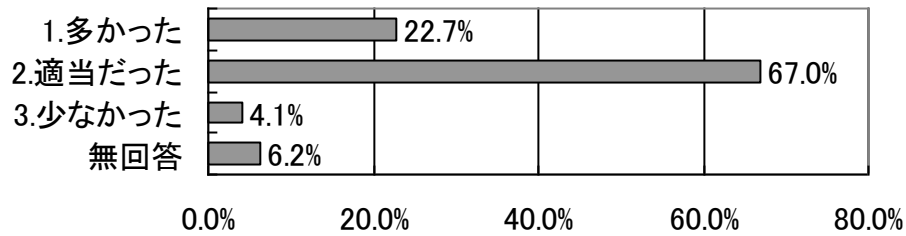
(単位:票, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
1.多かった	4	23.5%	17	23.6%	1	12.5%	22	22.7%
2.適当だった	11	64.7%	48	66.7%	6	75.0%	65	67.0%
3.少なかった	0	0.0%	4	5.6%	0	0.0%	4	4.1%
無回答	2	11.8%	3	4.2%	1	12.5%	6	6.2%
対象回答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

b. 試験時間

(n=97)

本試験の試験時間(90分)の適切感(全体)

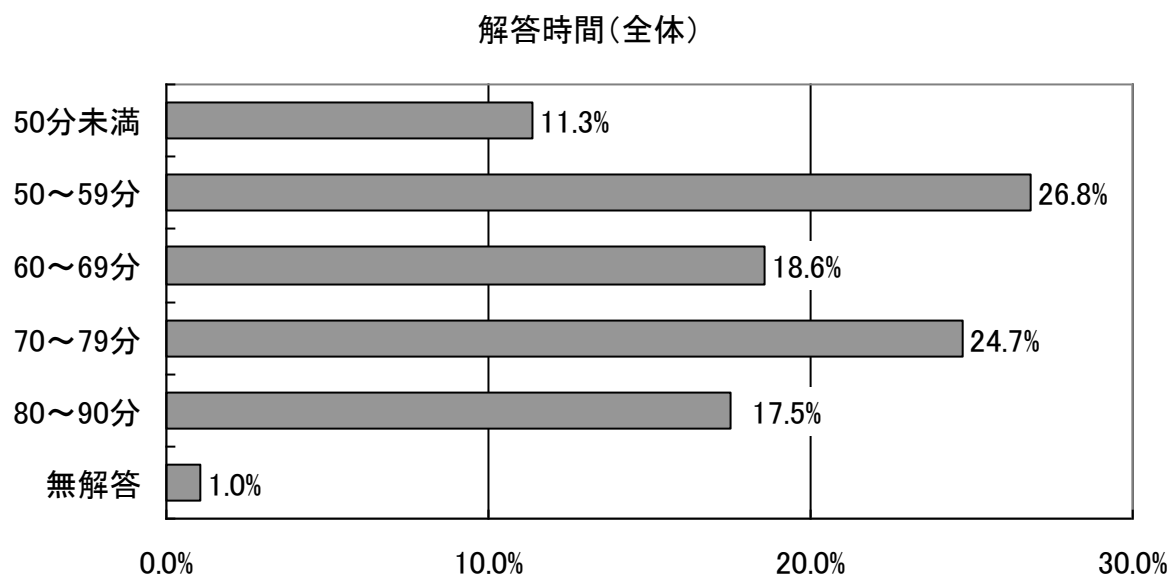


本試験の試験時間(90分)の適切感

(単位:票, %)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
1.多かった	3	17.6%	9	12.5%	2	25.0%	14	14.4%
2.適当だった	11	64.7%	58	80.6%	5	62.5%	74	76.3%
3.少なかった	1	5.9%	1	1.4%	0	0.0%	2	2.1%
無回答	2	11.8%	4	5.6%	1	12.5%	7	7.2%
対象回答者数	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%

c. 解答時間



<解答時間>

(単位: 人、%)

	29歳以下		30歳以上		無回答		全体	
	人	構成比	人	構成比	人	構成比	人	構成比
50分未満	2	11.8%	9	12.5%	0	0.0%	11	11.3%
50~59分	7	41.2%	19	26.4%	0	0.0%	26	26.8%
60~69分	6	35.3%	10	13.9%	2	25.0%	18	18.6%
70~79分	1	5.9%	21	29.2%	2	25.0%	24	24.7%
80~90分	1	5.9%	12	16.7%	4	50.0%	17	17.5%
無回答	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.0%
合計	17	100.0%	72	100.0%	8	100.0%	97	100.0%
平均解答時間	61.5分		65.8分		77.1分		66.7分	

⑩ 自由意見

■ 分析コメント

- ・ 簡単な問題と難しい問題が混ざっていることに関する指摘が多くあげられ、店長スキルを認定するには消去法や勘で答えられる設問は不要であるとの意見も挙げられた。
- ・ 設問の形式上、解答がしにくいとの意見もあり、今後、改善が必要である。
- ・ 本試験に関する前向きなコメントも数件あり、本事業への期待感を読み取ることができる。

■ 集計結果

- ・ 知識や理解度を問うような設問をもう少し設定する必要があるように感じます。(消去法で正解が出せるのは、スキル認定とは言いがたく)。労働基準法や衛生管理は今後も重視される分野だと思いますので、店長スキルのカテゴリーに強く入れることを望みます。
- ・ 金銭・計数管理に関する問いは簡単すぎると思います。企業倫理やリスク管理については、時事的な内容を加味した方が良いのではないのでしょうか。為替や株等の金融系の予備知識も業界に必要？
- ・ 勘で答える問題が多かったように思います。
- ・ あくまでも個人的に感じたことですが、非常に簡単に感じる問題と難しい問題との差が大きかったように思います。単純に勉強不足なだけかも知れませんが。
- ・ 試験の解答を解説して欲しいです。
- ・ 回答しにくい。問題文に「1.」とあり、さらに「ア」の表記がありわかりにくいです。
- ・ あまり考える時間がなく、設問の文章を読むのに時間がかかる
- ・ 設問 11 の OFFJT に関することですが、1. 教える人を選択肢から選ぶ問題でしたが、自分自身で理解しているのは、OJT は店舗内での教育、OFFJT は店舗外の教育であって、直属の上司、職場の人、職場以外のどの人でも教える人になると思うのですが、どうですか？
- ・ この度は模擬試験を受験させていただきありがとうございます。日々の業務以外にこういった試験があれば、刺激になります。店長クラス以外でも色んなキャリア向けのこういった機会を設けていただければ、是非参加を促したいと思います。
- ・ ウィークポイントが明確に映り、今後スキルアップする上で非常に参考となりました
- ・ 飲食業界の底上げ、レベルアップのために今後も期待したいと思います

※ 無回答…80名