

2017 年度 2 次試験 事例Ⅱ 解答

第 1 問（配点 20 点）

(a)	①	地	域	リ	ピ	ー	タ	ー	の	存	在	と	そ	こ	か	ら	の	ニ	ー	ズ
	収	集	力	②	高	い	接	客	力	を	持	つ	人	員	が	い	る	こ	と	③
	定	性	情	報	を	含	む	詳	細	な	顧	客	D	B	の	保	有	で	あ	る。

(b)	幹	線	道	路	沿	い	の	好	立	地	に	あ	り	、	集	客	力	が	あ	る
	が	①	品	揃	え	に	高	品	質	な	商	品	が	少	な	く	②	従	業	員
	も	少	な	く	接	客	や	提	案	営	業	等	が	出	来	て	い	な	い	。

第 2 問（配点 25 点）

施	策	は	、	ワ	ン	ツ	ー	ワ	ン	マ	ー	ケ	テ	ィ	ン	グ	を	実	施
す	る	。	具	体	的	に	は	、	D	B	に	よ	る	過	去	の	購	買	履
歴	や	顧	客	の	好	み	等	の	定	性	情	報	を	参	考	に	、	見	込
み	客	へ	過	去	に	購	買	し	た	婦	人	服	と	の	相	性	や	個	人
の	好	み	に	合	わ	せ	た	商	品	を	選	定	の	上	、	画	像	も	含
め	た	メ	ー	ル	や	D	M	で	招	待	状	を	送	り	来	店	を	促	す。

第3問（配点 30 点）

施	策	は	、	介	護	向	け	の	改	装	を	希	望	す	る	顧	客	に	個
々	の	ニ	一	ズ	に	応	じ	た	介	護	ベ	ッ	ド	等	寝	具	を	ト	一
タ	ル	に	デ	ザ	イ	ン	し	提	案	販	売	す	る	。	販	売	後	も	定
期	的	に	顧	客	を	訪	問	し	相	談	に	乗	る	事	に	よ	り	介	護
現	場	の	寝	具	に	つ	い	て	の	ニ	一	ズ	を	掴	み	、	問	題	解
決	型	の	提	案	を	行	う	事	で	顧	客	生	涯	価	値	を	高	め	る。

第4問（配点 25 点）

タ	一	ゲ	ッ	ト	は	X	市	に	住	む	30	～	40	歳	代	の	子	育	て
世	代	を	中	心	に	高	品	質	な	商	品	を	求	め	る	層	で	あ	る
。	「	快	眠	教	室	」	「	入	園	準	備	」	等	ニ	一	ズ	対	応	型
の	イ	ベ	ン	ト	を	開	発	展	開	し	接	客	力	を	活	か	し	た	提
案	販	売	を	行	う	。	更	に	、	顧	客	情	報	を	収	集	・	分	析
・	活	用	し	B	社	が	扱	う	各	種	商	品	の	販	売	に	繋	げ	る。