**第3回 社内テスト**

|  |  |
| --- | --- |
| 部　署 |  |
| 名　前 |  |

**注意事項**

* 社長の指示があるまで試験問題を開かないこと
* 問題に対する解答は、問題の下部空欄に鉛筆で記入すること
* 試験中、私語や不正等の疑わしき行為は一切しないこと
* 社長の合図の元、試験が終了した際は、速やかに筆記を止めること
* 終了時間前に完了した場合、解答用紙を裏にして退席してもＯＫです

採点は200点満点＋ボーナス問題最大20点

【問題１】「プロスペクト理論」とはどういう理論か？ 具体例も挙げて説明しなさい。

～理論について（解答例）～

人間は「利益を得る場面」では「確実に手に入れること」を優先し、

反対に「損失を被る場面」では「最大限に回避すること」を優先する

傾向があるという行動心理を表した理論。

～具体例～

A：100％の確率で90万円もらえる

B：90％の確率で100万円もらえる。10％の確率でなにももらえない。

という場合はほとんどの方がAを選ぶ。

A：100％の確率で90万円支払う。

B：90％の確率で100万円支払う。10％の確率でなにも支払わなくていい。

という場合はほとんどの方がBを選ぶ。

採点基準

理論を正しく、わかりやすく記述できているかどうか？

具体例は「利益を得る場面」と「損失を被る場面」とで、書き分けているか？

具体例が合っているか？

朝礼で３度話した「損失回避性」または「損失回避の法則」という言葉を使っていると良い

**（60点満点）**

【問題２】「パレートの法則」とはどういう法則か？ 具体例も挙げて説明しなさい。

～理論について（解答例）～

全体の数値の大部分は、全体を構成するうちの一部の要素が生み出しているという法則

（「結果」の8割は「原因」の2割が生み出しているという法則）

～具体例～

売上の8割は、全顧客の2割が生み出している。

売上の8割は、全商品銘柄のうちの2割で生み出している。

売上の8割は、全従業員のうちの2割で生み出している。

成果の8割は、費やした時間全体のうちの2割の時間で生み出している。

故障の8割は、全部品のうち2割に原因がある。

所得税の8割は、課税対象者の2割が担っている。

採点基準

理論を正しく、わかりやすく記述できているかどうか？

具体例が合っているか？複数記載されていると良い。

「80:20の法則」「2:8(ニハチ)の法則」「ロングテール」に言及していると良い。

**（60点満点）**

【問題３】「ＰＤＣＡ」とは何か？ 説明しなさい。

～解答例～

計画（plan）→実行（do）→評価（check）→改善（act）のプロセスを順に実施する

典型的な管理サイクルのこと。

最後のactではcheckの結果から、最初のplanの内容を継続・修正・破棄のいずれかにして、

次回のplanに結び付ける。このプロセスを繰り返すことによって、継続的な業務改善を

推進する手法がPDCAサイクルである。

採点基準

正しく、わかりやすく記述できているかどうか？

計画（plan）→実行（do）→評価（check）→改善（act）を記述しているか？

（actでもactionでも可)

プロセスを繰り返すことで「改善」することに言及しているか？

**（40点満点）**

【問題４】「ＯＯＤＡ」とは何か？ 説明しなさい。

～解答例～

監視（Observe）→情勢判断（Orient）→意思決定（Decide）→行動（Act）の順に実施する

機動的な意思決定プロセスのこと。観察や気づきに基づいて情勢判断を行い、最善の方法を

決定し行動する。目標変更も含めて臨機応変に対応する手法。

採点基準

正しく、わかりやすく記述できているかどうか？

監視（Observe）→情勢判断（Orient）→意思決定（Decide）→行動（Act）を記述しているか？

臨機応変に対応することに言及しているか？

**（40点満点）**

【ボーナス問題】

賞味期限が古い商品から買うことで、社会的にどのようなメリットがありますか？逆に、賞味期限が新しい商品を棚の後ろから買うことで、社会的にどのようなデメリットがありますか？

～解答例～

「社会的メリット」

・陳列が乱れにくく、整頓作業が発生しにくい。

・古い商品から買うことで、その店の廃棄ロスが減る。

・廃棄ロスが減るため、商品の収益性がよくなる。

・店舗の収益性が上がり、お店が継続的に運営できる手助けになる。

「社会的デメリット」

・陳列が乱れ、乱れた陳列を整えるという、従業員の作業が発生する（コスト増）。

・古い商品が残りやすくなるため、お店の廃棄ロスが増える。

・廃棄ロスが増えるため、商品の収益性が悪くなる。

・店舗の収益性が下がり、お店を継続的に運営する妨げになる。

採点基準

朝礼での社長訓示、チャットワークや社長ブログに掲載した内容を覚えているかどうかが最大の採点基準。

メリットとデメリットを説明しているか？

「陳列が乱れること」に言及しているか？

「廃棄ロス」に言及しているか？

「収益性」に言及しているか？

「利己主義・利他主義」「先入れ先出し法」「マズローの欲求５段階説」などに

言及していれば、なお良し。

**（解答に応じて最大20点加点）**