

平成29年度経済産業省

産学連携サービス経営人材育成事業  
(大学等における「サービス経営人材育成」教育プログラム開発)

## ビューティ産業の生産性向上に貢献できる経営人材育成プログラム

# 小テスト



ハリウッド  
大学院大学

平成30年2月25日現在

コマシラバス

C コストマネジメント 第13回 店販マネジメント1/3

タイトル 美容サロンにおける店販の重要性と基本方針

時間 1.5時間

講師

### 問1 択一形式

- 一般的で一定規模の美容サロンの店販売上において、早急に改善が必要と思われる店販売上比率はどれくらいですか。
1. 5%未満
  2. 10%未満
  3. 20%未満
  4. 30%未満

### 問2 択一形式

- 店販の現状をあらわした次の記述の空欄に入れる適切な字句を選びなさい。
- ドラッグストアやネット通販など、サロン仕様製品の販路が[ ]している。
1. 国際化
  2. 固定化
  3. 多様化
  4. 変動化

### 問3 記述式

- 経営者が店販に積極的になれない理由をいくつか書き出さない。

### 問1 正解と解説

- 正解 2
- 一般的で一定規模の美容サロンの場合、店販売上がないと採算は厳しくなりがちで、一般には、店販売上が全体の少なくとも10%以上はほしいと言われています。

### 問2 正解と解説

- 正解 3
- 現状、ドラッグストアにおける取扱商品の拡大、ネット通販の拡大等によって、サロン仕様の店販品の流通経路が多様化しています。そのようなこともあって、消費者の店販品に対する購入意識は、一般的に低いと言われています。

### 問3 正解と解説

- 正解例
- 面倒くさい
- はなから意味がないと思っている
- 儲からないと思っている
- 仕入の資金が足りない

タイトル	美容サロンにおける店販売上戦略のセオリー	時間	1.5時間	講師
<p><b>問1 択一形式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● SWOT分析の4つの要素について、適切な組合せはどれですか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外部環境…機会、脅威</li> <li>2. 外部環境…機会、強み</li> <li>3. 内部要因…強み、機会</li> <li>4. 内部要因…強み、機会</li> </ol>	<p><b>問2 択一形式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「プライベートブランドの商品を開発する」のは次のどれに該当しますか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強みを活かして脅威を回避する方法の一つ</li> <li>2. 強みを活かして弱みを克服する方法の一つ</li> <li>3. 機会をとらえて脅威を回避する方法の一つ</li> <li>4. 機会をとらえて弱みを克服する方法の一つ</li> </ol>	<p><b>問3 記述式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 店販品として、サロン専売品のみを取り扱うというのはどのような考えに基づくものですか。</li> </ul>		
<p><b>問1 正解と解説</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 1</li> <li>● SWOT分析は、内部要因を「強み (Strength)」と「弱み (Weakness)」としてとらえ、外部環境を「機会 (Opportunity)」と「脅威 (Threat)」としてとらえ、企業が置かれた状況を分析する手法です。</li> </ul>	<p><b>問2 正解と解説</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 2</li> <li>● プライベートブランド (PB) の商品を開発するのは、そのサロンが持っている技術力や商品力の高さ (強み) を、PB商品として具体化するためのものです。そういう商品を新規に開発すると言うことは、強みを持っているにも関わらずPB商品がなかったという弱みを克服し、強みとする戦略になります。</li> </ul>	<p><b>問3 正解と解説</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● 価格管理がしっかりしている。</li> </ul>		

タイトル	店販に対する意識改革の実践	時間	1.5時間	講師
<p><b>問1 択一形式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 次の記述のうち、店販品販売力強化につなげるためのスタッフ教育といえるものはどれですか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安定した仕入ルートを確認する。</li> <li>2. カットの社内コンテスト優秀者に与えるインセンティブを増やす。</li> <li>3. 商品知識充実のための小テストを実施する。</li> <li>4. 店販商品そのもののブランド力を強化する。</li> </ol>	<p><b>問2 択一形式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 店販品の在庫管理に関する次の記述の空欄に入れる字句の組合せはどれですか。</li> </ul> <p>在庫管理は [ a ] 商品の機会ロスと [ b ] 商品のデッドストックを防止するために必要である</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. a-売れ筋 b-死に筋</li> <li>2. a-売れ筋 b-見せ筋</li> <li>3. a-死に筋 b-売れ筋</li> <li>4. a-死に筋 b-見せ筋</li> </ol>	<p><b>問3 記述式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在庫を多くかかえることのデメリットを挙げてください。</li> </ul>		
<p><b>問1 正解と解説</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 3</li> <li>● スタッフ自身が商品の知識を高めない、説得力のあるセールストークはできません。したがって、3が正解です。</li> <li>● 1や4も店販によって利益を高める方策ですが、スタッフ教育とは別のものです。2は店販品に関する直接的な販売力強化とは別のものです。</li> </ul>	<p><b>問2 正解と解説</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 1</li> <li>● 「機会ロス」は売れ筋商品なのに在庫がないため、注文を逃す損失をいいます。デッドストックは死に筋商品がたくさん売れ残っていることを示します。</li> </ul>	<p><b>問3 正解と解説</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● 保管場所や保管費用が膨らむ。</li> <li>● 投下した資金を回収できない。</li> </ul>		

タイトル	ITの要素	時間	1.5時間	講師
<b>問1 択一形式</b>		<b>問2 択一形式</b>		<b>問3 記述式</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 次の記述のうち、適切なものはどれですか。</li> <li>1. 「アプリ」は「アプリケーションソフトウェア」を省略した言い方である。</li> <li>2. 「クラウド」はGoogle社が開発したソフトウェアの名称である。</li> <li>3. 美容サロンの経営者になるためには高度なプログラミング技術が必要である。</li> <li>4. 「プログラム」は「ハードウェア」の別名である。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「クラウドアプリ」のメリットを説明する次の記述のうち、適切なものはどれですか。</li> <li>1. PCに複雑なインストールをする必要性が少ない。</li> <li>2. 一般に、PCにインストールするアプリに比べて動作速度が速い。</li> <li>3. 一つのアプリで美容サロンのほとんどの業務に対応できる。</li> <li>4. ほとんどの場合無料で使用できる。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sansan社のホームページを見て、クラウド名刺管理『sansan』を導入した場合の業務の流れを調べ、簡潔に書きなさい。</li> </ul>
<b>問1 正解と解説</b>		<b>問2 正解と解説</b>		<b>問3 正解と解説</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 1</li> <li>● アプリケーションソフトウェアは、コンピュータシステムを具体的な業務に適用(応用、apply)するためのソフトウェアで、これを省略して「アプリ」という呼び方が普及しました。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 1</li> <li>● クラウドアプリは、基本的に、インターネットを通じてサーバにあるソフトウェアを動作させる仕組みになっています。したがって、PCにインストールする情報は部分的なものであり、PCに面倒なインストールをする必要がありません。</li> <li>● 2…クラウドアプリは、PCにインストールするタイプと比べて、インターネットを通じた情報のやりとりが多いので、動作は遅くなる傾向にあります。</li> <li>● 3…将来はともかく、現状でそのようなアプリはありません。</li> <li>● 4…お試し版などは無料ですが、基本は有料です。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● 1. Sansan スキャナ、Sansan スマートフォンを使って名刺をスキャン</li> <li>● 2. スキャンした情報をソフトウェアの働き十人の入力でデータ化して送信</li> <li>● 3. データベース化してクラウド環境で管理</li> <li>● 4. ノートPCやスマートフォンなどを使って、データベース化された名刺を活用</li> <li>● <a href="https://jp.sansan.com/lp/tvcm2016.html?gclid=EAlaQobChMI_LnTIKGS2QIVwR2PCh2T6AD9EAAAYASAAEgIh7fD_BwE&amp;trflg=1">https://jp.sansan.com/lp/tvcm2016.html?gclid=EAlaQobChMI_LnTIKGS2QIVwR2PCh2T6AD9EAAAYASAAEgIh7fD_BwE&amp;trflg=1</a>などを参照</li> </ul>

タイトル	高付加価値のためのIT活用の考え方	時間	1.5時間	講師
<b>問1 択一形式</b>		<b>問2 択一形式</b>		<b>問3 記述式</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 次の記述のうち、適切なものはどれですか。</li> <li>1. 「SNS」は「ソーシャルネットワークソフトウェア」を省略した言い方である。</li> <li>2. 「電子掲示板」はかつてよく見かける仕組みであったが、今はまったく使われていない。</li> <li>3. 「グループウェア」導入の主目的は、情報の共有である。</li> <li>4. 「ビッグデータ」は、検索エンジンが管理しているデータのことを指す用語である。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホットペッパービューティアカデミーの中にある「美容センサス(2017年下期)」 <a href="https://hba.beauty.hotpepper.jp/wp/wp-content/uploads/2017/12/census_fullreport_201712.pdf">https://hba.beauty.hotpepper.jp/wp/wp-content/uploads/2017/12/census_fullreport_201712.pdf</a>にある調査結果と一致するものはどれですか。</li> <li>1. 男性が「感じている具体的な悩み」の1位は「薄毛・抜け毛」である。</li> <li>2. 男性全体の5割が「髪型」「体臭・口臭」を重要視している</li> <li>3. 女性が一番使用しているSNSは「ツイッター」である。</li> <li>4. 女性が「感じている具体的な悩み」の1位は「ボテラインのくずれ」である。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美容サロンで、顧客に関する様々な情報をスタッフ全員で共有することのメリットをいくつか挙げてください。</li> </ul>
<b>問1 正解と解説</b>		<b>問2 正解と解説</b>		<b>問3 正解と解説</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 3</li> <li>● 「グループウェア」は文字通り、あるグループの構成員が、ファイル、スケジュール、予約表のような情報を共有するためのアプリです。</li> <li>● 1…「SNS」は「ソーシャルネットワークサービス」を省略した言い方です。</li> <li>● 2…「電子掲示板」はパソコン通信(インターネットより前にあった仕組み)の時代から存在する情報共有のための仕組みですが、今でもよく見かけます。</li> <li>● 4…「ビッグデータ」は、ある目的を達成するためにたくさん貯まったデータのことを指す用語です。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 1</li> <li>● 男性が「感じている悩み」は13ページにグラフがありません。</li> <li>● 2…男性で「髪型」「体臭・口臭」を重要視している人は約4割です(7ページ)</li> <li>● 3…女性が一番使用しているSNSは「LINE」です(27ページ)</li> <li>● 4…女性が「感じている具体的な悩み」の1位は「顔のシミ・シワ・ホウレイ線」です(12ページ)。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● 担当者が変わっても施術しやすい</li> <li>● 担当者がいなくても予約が取りやすい など</li> </ul>

タイトル	低コスト化のためのIT活用の考え方	時間	1.5時間	講師	
<b>問1 択一形式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美容業の平均的な財務状況に関する次の記述のうち、適切なものはどれですか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全産業の平均に比べて、売上高に対する経常利益に割合が低い。</li> <li>2. 全産業の平均に比べて、自己資本の割合が大きい。</li> <li>3. 全産業の平均に比べて、従業員一人あたりの付加価値額が大きい。</li> <li>4. 全産業の平均に比べて、総費用に占める固定費の割合が大きい。</li> </ol>	<b>問2 択一形式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ITを活用した動画配信に関して、適切な記述はどれですか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ツイッターでは動画を投稿できない。</li> <li>2. ある美容師が、特別なカットの仕方を教える動画を撮影し、インターネット上で講師をつとめることを支援するサービスがある。</li> <li>3. YouTubeの上でチャンネルを設けるのは有償である。</li> <li>4. Facebookの上で動画を共有するためには、同社の許可を得る必要がある。</li> </ol>	<b>問3 記述式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授業の中でも参照した <a href="https://youtu.be/2cXIVQzgZ-U">https://youtu.be/2cXIVQzgZ-U</a> で、共有されていると感じた情報は何でしたか？ 書き出しなさい。</li> </ul>
<b>問1 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 4</li> <li>● 美容業の平均で見ると、固定費の割合が大きく、売上が増加したときは相対的に大きな利益を生み出せますが、売上が減少したときには相対的に大きく利益を失う構造となっています。</li> </ul>	<b>問2 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 2</li> <li>● このようなサービスがすでに現実化されています。代表的なサイトとしてUdemy <a href="https://www.udemy.com/jp/">https://www.udemy.com/jp/</a> があります。</li> <li>● 他の選択肢について、ツイッター、Facebook、YouTubeなどで、動画を活用するのは基本的にお金がかかりません。あたりまえのように動画を撮影できるこの時代、そのことを活用して低コスト化を図りたいものです。</li> </ul>	<b>問3 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● カットの仕方を説明する動画</li> <li>● 従業員のスケジュールや業績を管理するためのスプレッドシート など</li> </ul>

タイトル	ホスピタリティの源と定義	時間	1.5時間	講師	
<b>問1 択一形式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホスピタリティに関わる次の記述の空欄に入れる適切な字句はどれですか。</li> </ul> <p>近江商人の「三方よし」とは「売り手よし」、「買い手よし」、「[ ]よし」である。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 期間</li> <li>2. 空間</li> <li>3. 時間</li> <li>4. 世間</li> </ol>	<b>問2 記述式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホスピタリティを日本語一言でいいかえるとは何ですか。</li> </ul>	<b>問3 記述式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホスピタリティと同じ語源をもつ英語を挙げなさい。</li> </ul>
<b>問1 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 4</li> <li>● 近江商人の「三方よし」とは「売り手よし」、「買い手よし」、「世間よし」です。</li> </ul>	<b>問2 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● 歓待</li> <li>● おもてなし</li> </ul>	<b>問3 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● hospital</li> <li>● hotel</li> </ul>

タイトル	「サービス」と「ホスピタリティ」	時間	1.5時間	講師	
<b>問1 択一形式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一般的な観点から見た場合の、ホスピタリティとサービスの違いに関する次の記述のうち、適切なものはどれですか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 効率性の面から見て。サービスは効率的なものであるが、ホスピタリティは非効率的なものである。</li> <li>2. 目指すものという観点から見ると、サービスが目指すものは文化性であるが、ホスピタリティが目指すものは社会性である。</li> <li>3. コストの理念から見た場合、サービスは高くてもよいが、ホスピタリティはより安くである。</li> <li>4. 利益追求の観点から見ると、サービスは利益を求めないが、ホスピタリティは利益を求める。</li> </ol>	<b>問2 択一形式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サロンの強みや弱みを評価する要素とその区分の対応関係について、適切なものはどれですか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消滅性</li> <li>2. 多様性</li> <li>3. 不可分性</li> <li>4. 無形性</li> </ol>	<b>問3 記述式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスは「最低限のものをより多くの人に」届けるものです。その観点から見ると、ホスピタリティはどのようなものであるといえますか。</li> </ul>
<b>問1 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 1</li> <li>● 2～4はいずれもサービスとホスピタリティが逆になると適切な記述になります。</li> </ul>	<b>問2 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 4</li> <li>● サービスもホスピタリティも形の無いものなので、それを受けるまで実感としてどのようなかはわかりません。その性質を無形性といいます。</li> <li>● 消滅性は、サービスもホスピタリティも保管や貯蔵ができないことを表します。</li> <li>● 不可分性は、サービスやホスピタリティの行為は生産と消費を空間的・時間的に分離できないことを表します。</li> <li>● 多様性は、誰が、いつ、どこで、どのようにサービスやホスピタリティを行ったかによって、提供するものが異なることを表します。</li> </ul>	<b>問3 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● ある人に最高のものを</li> </ul>

タイトル	ホスピタリティ経営と顧客価値	時間	1.5時間	講師	
<b>問1 択一形式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「近江商人」の「三方よし」と現代の経営概念の対応関係として、適切なものはどれですか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「売り手よし」-「顧客満足」</li> <li>2. 「売り手よし」-「従業員満足」</li> <li>3. 「買い手よし」-「従業員満足」</li> <li>4. 「買い手よし」-「社会貢献」</li> </ol>	<b>問2 択一形式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ハリウッドの美の概念と、ホスピタリティの概念の組合せとして、適切なものはどれですか。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 環境美-思いやり</li> <li>2. 健康美-外観の配慮</li> <li>3. 生活美-元気な笑顔</li> <li>4. 精神美-心の響き合い</li> </ol>	<b>問3 記述式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホスピタリティ経営の中核をなす考え方は何でしょうか。</li> </ul>
<b>問1 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 2</li> <li>● 「三方よし」の三つの要素を現代の経営概念に対応付けると次のようになります。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・「売り手よし」-「従業員満足 (ES)」</li> <li>・「買い手よし」-「顧客満足 (CS)」</li> <li>・「世間よし」-「社会貢献・社会的責任 (CSR)」</li> </ul> </li> </ul>	<b>問2 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解 4</li> <li>● ハリウッドの美の概念と、ホスピタリティの概念の対応付けの例は次のようなものです。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・精神美 思いやり、心の響き合い</li> <li>・健康美 元気な笑顔</li> <li>・容姿美 外観の配慮</li> <li>・服飾美 調和のとれた空間</li> <li>・生活美 礼儀、マナー、日常習慣、癒しの仕掛け</li> <li>・環境美 自然の癒し、共生、空間の仕掛け、適切な場</li> </ul> </li> </ul>	<b>問3 正解と解説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正解例</li> <li>● 顧客第一主義</li> <li>● 顧客満足</li> </ul>