

平成31年度 総合問題 (第一部 商経学科) 解答例

問1 (30点)

【採点のポイント】

- ・適切な箇所を抜き出していること。

【解答】

正しい選択へとやわらかく人を押しやる (18字)

問2 (40点)

【採点のポイント】

- ・デフォルトとは何かを正しく踏まえていること。
- ・デフォルトがもつ効果について記述していること。

【解答例】

デフォルトは、希望すれば別の選択もあるが、何の意味も表明しなければそうなるという選択のあり方で「既定の選択肢」とも呼ばれている。ある方向へと誘導するという意味ではパターンリズムであるが、そのために何かができなくなるという制約ではない。選択肢は公開され、他の選択も自由でありながら、自然に選ぶことができるように仕組み自体がある既定の選択へと傾斜している。強制でも放任でもないスマートな規制の方法である。(200字)

問3 (30点)

【採点のポイント】

- ・正しく英語が和訳できていること。

【解答例】

もし、あなたが他の選択または変更をなさなかったとき、起こるか現れること。

問4 (50点)

【採点のポイント】

- ・前者と後者のサービスの事例が示されていること。
- ・それぞれの理由を明確に述べていること。

【解答例1】

前者の効率を目標とするサービスとしては、JRなど公共交通機関のサービスが例としてあげられる。公共交通機関は、不特定多数の人たちがそれぞれの目的地に移動する手段を提供するが、出発・到着時刻の正確性や合理的な料金設定、他の交通機関との接続など、一定水準の定型的で良質なサービスを効率よく提供することが求められるからだ。

また後者のサービスとしては、児童養護施設や老人介護施設など福祉施設が例として挙げられる。例えば児童養護施設は、養護を必要とする子どもの社会的自立を公的に援助することを目的とし、サービスの対象となる子どもは、親との死別や虐待、貧困など援助が必要となった背景や、成育歴、その子どもの身体的・精神的成熟度や特性などが多様で、それを細かく把握して対応しなければならないからだ。

【解答例2】

私は、「前者」にコンビニ、「後者」にスーパーマーケットをあげる。「前者」のコンビニは、素早く必要なものを買いたいと思う人が訪れる。コンビニでゆっくり買い物をしている人を見るのは滅多にない。買いたい物だけを買う人が多いので、カートが置かれているコンビニは見かけない。従って、レジに多くの人が並ぶこともない。もし、並んでいるとすれば、レジ担当者の効率が悪いということになってしまう。コンビニが目標とするのは、支払いの速さなど取引の効率性である。「後者」のスーパーマーケットは、コンビニに比べ品揃えが豊富であり、たくさんの商品がそろっており顧客のニーズに応えやすい。また、商品棚を見ているうちに欲しいものが見つかることもある。顧客も初めから効率性だけではなく、自分のペースで店内をゆっくりと回ることもでき、帰るときは満足するだろう。

問5 (50点)

【採点のポイント】

- ・商品の提供の仕方について述べていること。
- ・論旨が明確であること。
- ・日本語表現が適切であること。

【解答例】

私が最も良いと考える商品提供の仕方は、資料1のようにサイドメニューにサラダをデフォルトとして設定する仕方である。この方法で自然に野菜を摂取する方法へと誘導することができて、さらに定型的なサービスなので迅速に提供できると考える。

この方法に加えて、顧客のニーズに合わせてハンバーガー本体の組み合わせを変えることができるようにする。例えば、ハンバーガーのパテと野菜やチーズとソースの組み合わせを増やす。また、バンズをアレルギー対応や糖質制限のある人向けのものも選択できるようにする。これで、売り上げを増やすことにつながると予想される。

従って、私はデフォルトの設定によって、効率向上を図りながら顧客ニーズをできるだけ深く満たす、これらの提供方法が最良と考える。