筆記課題

筆記課題

「　住環境改善提案　」

|  |
| --- |
| １　作業時間  　　 ５０分  ２　配付資料  問題用紙，解答用紙  ３　課題作成、提出方法  解答用紙のみを回収します |

Ⅰ．サービスの基本

以下の文章が正しいものは○を、間違っているものは×を回答欄に記入しなさい。

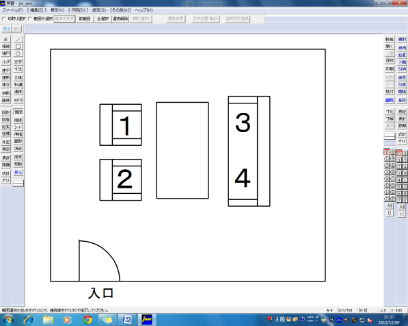
1. エナクトメント・パラダイムとは、企業が調査・分析により提供すべき価値を探ろうとすることである。
2. 商品は安価でも画期的でもないが、お客さまの課題を理解し、それに対して解決策という価値を提供する戦略を、「オペレーショナル・エクセレンス」という。
3. 顧客ロイヤリティとは、お客さまがどれだけ満足しているかを図る尺度のことである。
4. お客さまの立場に立ち、お客さまにとって価値あるサービスを提供する考え方を「お客さま志向」という。
5. 言語発生の経緯から、サービスには「人と人とが対等の相互関係を結ぶ」という意味合いがあり、ホスピタリティには「主従関係など義務の概念」が意識されているとしている。
6. プロフィタブル・パートナーシップとは、お客さまの利益と自社利益の向上を同時に達成し、他社が真似することのできない長期にわたるパートナー関係のことである。
7. パレートの法則によると、総売り上げの８割は、上位２割のお客さまが占めていると考えることができる。
8. 有料・有償サービスはCS（顧客満足）の向上にはつながらない。
9. 忠誠心の高いロイヤル・カスタマーになっていただくためには、顧客満足度を高め洗練したサービスを提供することが必要である。
10. 日本の文化であるおもてなしはサービスのような主従関係ではなく、対価や見返りを求めない自然発生的な対応のことである。

Ⅱ．顧客対応とマナー実践

以下の文章が正しいものは○を、間違っているものは×を回答欄に記入しなさい。

1. 「顧客満足のポイント」は、顧客の言動をよく観察し、サービスの改善に活かすことである。
2. 電話対応に必要な4つのスキルは、話す力、伝える力、聴く力、察する力である。
3. 電話対応は必ず５回コール以内に取り、それ以上待たせた場合には失礼に当たるので電話対応を諦める。
4. 催促や依頼、拒否や命令をする際、不愉快な思いをさせないよう言葉の前に使用する言葉をクッション言葉という。
5. お辞儀の種類には会釈・敬礼・最敬礼の3種類がありＴＰＯによって使い分け、和室でのお辞儀は座礼という。

各設問について語群から1つ選び回答欄に記入しなさい。

1. 次のうち、謙譲語ではないものを選びなさい。
2. お邪魔する
3. お耳に入れる
4. お受けになる
5. 差し上げる
6. 次の表現のうち、正しいものを選びなさい。
7. 伺っていらっしゃいますか
8. 出発される方は・・・
9. 何をお探しでございますか
10. （目上の人に対して）ご苦労様でした
11. 次の文章において不適切な表現であるものを選びなさい。
12. ５千円からお預かりいたします
13. こちらが資料になります
14. お席のほう、ご案内いたします
15. お茶は如何でしょうか
16. 自社の応接室が左図の場合、1番の上座はどこになりますか。

数字で答えなさい。

1. 会社の廊下で、社長とすれ違うときのお辞儀の方法は次のうちどれでしょう
2. すれ違いざまに、「お疲れ様です」と声をかけ、15度程度の会釈をし、通り過ぎる
3. 一度足をとめ、「ご苦労様です」と声をかけ、45度程度の最敬礼をし、見えなくなるまで頭を下げる。
4. 一度足をとめ、「お疲れ様です」と声をかけ、30度程度の敬礼をし、見えなくなるまで頭を下げる。
5. すれ違いざまに、「ご苦労様です」と声をかけ、相手の目をみたまま頭を下げ、通り過ぎる。

Ⅲ.改修提案のためのパース作成

次の各問について正しい場合は○、誤りがある場合は×を解答用紙に記入してください。

1. 透視投影法とは、立体的な対象物（3次元）を平面的な画面（2次元）上に描くための絵画の遠近法を図法化したものである
2. 投影面と角度を持つ平行線群（投影面と平行な線以外）を延長していけば、必ず1点に収束する。この点を消点という。
3. 透視投影法によって求めた図は、目から遠ざかる物体ほど大きく見えるまた、投影面に接した部分には実長が現れる
4. 視点から対象物までの距離を視距離といい、この時の最大視角を画角という。
5. 一点透視投影法は、対象物の主面が投影面に平行な場合の透視投影である。



Ⅳ．顧客をつかむ企画提案技術

以下の文章が正しいものは○を、間違っているものは×を回答欄に記入しなさい。

1. 顧客との打合せ時には要望の聞き取りを十分に行い、現地調査は施工準備時に行うとよい。
2. 専門用語や通用語をさけ、一般の方がわかりやすい言葉を使いように心掛ける。
3. 人が行動する軌跡の事を動線計画といい、各部屋で物が使いやすい配置、部屋同士が使いやすい配置が必要である。
4. プレゼンボードとは、各種ツールをまとめて、見やすくわかりやすくしたものである。
5. プレゼンテーションを行う時に、模型を用意した方が、より効果的に説明ができる。
6. プレゼンテーションで、早口で話すと熱意が伝わる。
7. コンセプトとは、その建築を提案するにあたってのよりどころとなる主張、考え方を言う。
8. ロジック・ツリーには，用途によって，ＷＨＹツリー（原因追究ツリー），ＨＯＷツリー（問題解決ツリー），ＷＨＡＴツリー（要素分解ツリー）がある。
9. ホースパート法とは、コミュニケーションを円滑に行う為の導入方法の一つで、導入、結論、詳細の順で話を進めていくことである。
10. PREP法は、最初に結論を述べ、その理由や具体例をはさみ、最後もう一度結論を伝えることで、相手に伝わりやすい文章構成になる。

解答用紙

筆記課題「住環境設備施工計画」

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 入所年月 | 番号 | 氏名 | 合計点 | 評価判定 |
| 平成　　　年　　　月入所 |  |  | ／100 |  |

評価判定基準　　Ａ：80点以上 「到達水準を十分に上回った」

Ｂ：60点以上80点未満 「到達水準に達した」

Ｃ：60点未満 「到達水準に達しなかった」

Ⅰ．サービスの基本（各3点）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |

Ⅱ．顧客対応とマナー実践（各3点）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |

Ⅲ．改修提案のためのパース作成（各2点）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

Ⅳ．顧客をつかむ企画提案技術（各3点）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |