筆記課題　　解答及び解説

筆記課題　解答及び解説

　「　住環境設備施工計画　」

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 |
| ③ | ② | ④ | ③ | ③ |

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 |
| × | ○ | ○ | × | ○ |

解説

筆記課題　「木造住宅の構造計画と診断」

Ⅰ．サービスの基本

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 設問No | 解答 | 解説 | 配点 |
| 1 | × | エナクトメント・パラダイムとは、企業が自社の信じる商品を一方的に進め、説得して提供する形のマーケティングのこと。 | 3 |
| 2 | × | 「カストマー・インティマシー（顧客との親密性）」という。 | 3 |
| 3 | × | 一般にお客さまの忠誠心、つまりお客さまがどれだかその企業を信頼しているかといった尺度としてとらえられている。 | 3 |
| 4 | ○ |  | 3 |
| 5 | × | サービスとホスピタリティの説明が逆。 | 3 |
| 6 | ○ |  | 3 |
| 7 | ○ |  | 3 |
| 8 | × | そのサービスが価値あるものであれば、それ相応の対価を支払うし、CSも向上する。 | 3 |
| 9 | ○ |  | 3 |
| 10 | ○ |  | 3 |

Ⅱ．顧客対応とマナー実践

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 設問No | 解答 | 解説 | 配点 |
| 1 | ○ |  | 3 |
| 2 | ○ | 第一印象を決める3大要素はコミュニケーションを決める3要素でもあるので、【話し方】が正解 | 3 |
| 3 | ○ |  | 3 |
| 4 | ○ |  | 3 |
| 5 | × | 受け身ではなく、常にこちらから相手に言葉をかけて接近していくことが重要。 | 3 |
| 6 | ③ |  | 3 |
| 7 | ② | （１）は相手に対して謙譲語を使っている  （２）正解　「ご出発になられる方は」などというのは丁寧に聞こえるが間違い。敬語が過剰。  （３）丁寧語「お探し」と尊敬語「ございますか」が混同して使われている　正しくは、「何をお探しでいらっしゃいますか」  （４）「ご苦労様」は目上の人が使うもの。正しくは、「お疲れ様でした」 | 3 |
| 8 | ④ | （１）「から」ではなく、５千円お預かりいたします　が正しい  （２）「なります」は「成ります」であり、変化がないものには使わない→資料です　が正しい  （３）「ほう」は「方角」を表すので、お席にご案内します　が正しい | 3 |
| 9 | ③ | 出入り口より一番遠いところが上座となる。 | 3 |
| 10 | ③ | （１）･･･足をとめて、挨拶する  （２）･･･目上の人には「ご苦労様です」は使用しない  （４）･･･言葉・お辞儀・立ち止まらないはすべてマナー違反です | 3 |

Ⅲ．改修提案のためのパース作成

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 設問No | 解答 | 解説 | 配点 |
| 1 | ○ |  | 2 |
| 2 | ○ |  | 2 |
| 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小さく見える | 2 |
| 4 | ○ |  | 2 |
| 5 | ○ |  | 2 |

Ⅳ．顧客をつかむ企画提案技術

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 設問No | 解答 | 解説 | 配点 |
| 1 | × | 聞き取りと同時に現地調査を十分しておく。 | 3 |
| 2 | ○ | 顧客は建築のプロではないので、わかりやい言葉で説明する。 | 3 |
| 3 | ○ | 住む人の生活動線が、シンプルで短く、途中で途切れたり、交わったりしないように計画することが望ましい。 | 3 |
| 4 | ○ | 各種ツールとはコンセプト、図面、パース、サンプル、模型写真などを示す。 | 3 |
| 5 | ○ |  | 3 |
| 6 | × | 早口で話すと、聞き取りにくく焦っている印象を与えるおそれがある。ゆっくりと落ち着いたスピードで話し、必要に合わせて間と取り、明確で安心感を与える話し方を心掛ける。 | 3 |
| 7 | ○ | 顧客への説明の際に重要な役割を本来果たすものである | 3 |
| 8 | ○ | ロジック・ツリーは，思考の過程を視覚化しやすく、作成のルールがある程度決まっていることより何人かと共同で作成することができる思考ツールである。 | 3 |
| 9 | × | 導入、詳細、結論の順で話を進めていく手法である。 | 3 |
| 10 | ○ | P：Point（結論、最も伝えたいこと）　R：Peason（結論に至った理由）　E：Example（理由を確証づける具体例　P：Point（最後にもう一度、結論） | 3 |