

問題 1 次の経営戦略に関する記述を読み、各設問に答えよ。

経営戦略は、企業全体の視点で考える全社戦略と全社戦略に基づき製品やサービスなどの事業ごとに考える事業戦略がある。

経営戦略を考えるためには自社を取り巻く環境を調査・分析する必要がある。

＜設問 1＞ 経営環境を調査する技法の 1 つに SWOT 分析がある。次の SWOT 分析に関する記述中の に入れるべき適切な字句を解答群から選べ。

SWOT 分析は企業の内部環境と外部環境の両面から分析する。内部環境では企業が持つ経営資源（財務、人材、技術力など）に対して、 (1) を分析し、外部環境では社会情勢や技術動向、競合他社などについて調査し、 (2) を分析する。

(1) , (2) の解答群

- | | |
|---------------|--------------------|
| ア．強みと弱み | イ．強みと脅威 |
| ウ．機会と弱み | エ．機会と脅威 |
| オ．インシデントと CRM | カ．コーポレートガバナンスと CRM |

＜設問 2＞ 市場における他社との競争地位分析に関する次の表の に入れるべき適切な字句を解答群から選べ。

表 競争地位分析表

相対的経営資源		量	
		多い	少ない
質	高い	<input type="text"/> (3)	<input type="text"/> (4)
	低い	<input type="text"/> (5)	<input type="text"/> (6)

(3) ～ (6) の解答群

- | | |
|-----------|---------|
| ア．ニッチャー | イ．ファブレス |
| ウ．データオーナー | エ．リーダー |
| オ．チャレンジャ | カ．フォロワー |

＜設問 3＞ 事業戦略の目標を設定する指標に、KPI (Key Performance Indicator) と KGI (Key Goal Indicator)がある。次の KPI と KGI の各項目の組合せで適切なものを解答群から選べ。

(7) の解答群

	KPI	KGI
ア	Web サイトの受注件数増加	検索ヒット率の高いホームページの作成
イ	商品返品率とクレーム件数	CS（顧客満足度）の向上
ウ	当期純利益率の前年比 10%増	販売数及び売上高
エ	新規顧客数の増加	新規顧客獲得のための広報活動の充実