

令和4年度

筑波大学大学院

人文社会ビジネス科学学術院ビジネス科学研究群

経営学学位プログラム（博士前期課程）

入学試験問題[小論文]

注意事項（指示に従わない場合は採点の対象とならない場合があります。）

- ・ 問題1か問題2のいずれか 1問のみを選択して解答してください。
- ・ 選択した問題の番号を解答の冒頭に明記してください。
- ・ 答案用紙は 解答用紙のおもて面のみを使用してください。

問題1

ソーシャル・ネットワークキング・サービス(SNS)が発達し、多くの人が情報発信をすることが可能になりました。これに伴い、製品やサービスを提供する企業や団体に対して、多くの人から評判や体験談がクチコミという形で投稿されている。

そのなかでも、レストランや食堂など飲食店に対しては、その飲食店のホームページだけでなく、「食ベログ」や「ぐるなび」、「ホットペッパー」など多くの飲食店比較サイトもあり、たくさんのクチコミが寄せられております。

以上を背景に、飲食店を運営する企業 XYZ に勤める A さんは、自社飲食店の経営改善のため、自社飲食店のホームページに寄せられたコメントと比較サイトにおける他店の評価を分析することになりました。

- 問1) 企業 XYZ が管理する飲食店のホームページに『5段階評価の評価点と自由記述のクチコミ』が記入できるページを開設したところ、昨年1年間で5段階評価の評価点と自由記述のクチコミが、約500件寄せられました。この飲食店のホームページに寄せられたクチコミの活用方法について説明しなさい。
- 問2) さらに A さんは、他の飲食店と比較するため、比較サイトに掲載されている内容を検討することになりました。A さんの参照した比較サイトは、様々な飲食店に対して、5段階評価の評価点と自由記述のコメントが寄せられています。比較サイトに掲載されている自社飲食店のクチコミと、どのような飲食店のクチコミを比較することが、A さん(および企業 XYZ)にとって適切と考えられるでしょうか。複数観点がある場合は、それぞれ項目を立てて、理由と共に説明しなさい。
- 問3) A さんは、参考までに宿泊施設の比較サイトも閲覧したところ、総合評価以外に、詳細な項目についても5段階評価が行われていることに気付きました。そこで A さんは、飲食店比較サイトに対して総合評価の他に5段階評価を行う項目として、どのような項目を追加すればよいかを提案することにしました。飲食店比較サイトを参照するユーザにとって、どのような項目に対する評価が有益な情報を与えるものと考えられるでしょうか。理由と共に答えなさい。

問題2

サプライチェーンとは、原材料の調達から消費者への販売に至るまでの一連の流れと考えられる。現在、新型コロナウイルス感染症の影響によって一部の業界でサプライチェーンの混乱が問題となっているように、企業は、突発的な事象によって引き起こされるサプライチェーンの問題に対応することが求められる。

問1)

新型コロナウイルス感染症の拡大は、市場も含めたサプライチェーン全体にどのような影響を及ぼしたと考えられるか、説明しなさい。

問2)

突発的な事象としてサプライチェーンに混乱を引き起こす要因としては、感染症の拡大以外にどのようなものが考えられるか。具体的な例を挙げて説明しなさい。

問3)

突発的な事象によって引き起こされるサプライチェーンの混乱への対応として、企業がとりうる行動にはどのようなものが考えられるか。対応策を1つ挙げ、そのメリットおよびデメリットとともに説明しなさい。