

D2Cエキスパート検定

1級

確認問題：解答



一般社団法人

D2Cエキスパート協会
D2C EXPERT ASSOCIATION

確認問題

問題 1

予想外価値に関する下記の内容で適切なものを一つ選べ。

- ① 予想外価値とはもし実現したら高く評価する価値要素のことである。
- ② 予想外価値が満たされると顧客は満足する。
- ③ 予想外価値が満たされなかったときは不満が生じる。
- ④ 予想外価値が満たされると顧客に感動が生じる。

解答：④

①、②は願望価値、③は期待価値の説明。

確認問題

問題 2

顧客戦略の内容に関する下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① 顧客戦略における顧客セグメンテーションの方針は、D2C企業の価値創造プロセスの前提として重要である。
- ② 顧客戦略の重要な構成要素の一つは自社顧客特性の理解である。
- ③ 顧客戦略とはD2C企業が提供する各事業に、自社の持つ経営資源をどう活用するかの方針を決定するものである。
- ④ 顧客戦略はD2C企業の戦略策定において、事業戦略と共に親子のように連動する。

解答：③

企業戦略（全社戦略）の説明になっている。

確認問題

問題 3

戦略策定プロセスについて下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① 外部環境の市場、競合の状況分析から、自社の戦略上のポイントを導き出すことを 3 C 分析という。
- ② 自社の強み、弱み、機会、脅威を洗い出し、自社が置かれた状況を分類し整理することを SWOT 分析という。
- ③ 自社の強みをひたすら磨くことは、意識改革を促進させるためにも非常に重要である。
- ④ 分析を行う際は自社に都合の良い願望で組み立てられていないかチェックする必要がある。

解答：③

本文の説明と逆。市場（顧客）や競合の変化に鈍感だと、かつての強みが変革を阻む阻害要因となってしまう可能性がある。

確認問題

問題 4

アクションチェーン・マネジメントについて不適切なものを一つ選べ。

- ① 購入体験の価値は、社内の「つながり」強化でさらに引き上がる。
- ② アクションチェーン・マネジメントとサプライチェーン・マネジメント発想に大きな違いはない。
- ③ D2Cは、アクションの計画から全てがはじまる。
- ④ 一連のモノの流れとお金の流れを関係部署間で情報共有・連携し、全体最適を実現する。

解答：②

アクションチェーン・マネジメントは、D2Cにおける媒体、フルフィルメントという独自の要素に、時間という視点を組み合わせたもの。サプライチェーン・マネジメントとは違う発想。

確認問題

問題 5

登場当初のD2Cが既存の通販との違いとして強調していた要素として不適切なものを一つ選べ。

- ① 圧倒的な価格の安さ
- ② デジタルネイティブ
- ③ テック系スタートアップ
- ④ ブランドの世界観の強調

解答：①

②～④は本文解説通り。①は取り上げていない。

確認問題

問題 6

財務管理に関する下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① 広告媒体の収益性判断においては、特にLTVを見ていかなくてもRFMでマッピングした顧客セグメントだけで十分といえる。
- ② 顧客ポートフォリオ作成の目的は、顧客を「資産」として捉え、その価値を把握し高めていく点にある。
- ③ 「顧客データ」を「財務的優位」につなげるマネジメントこそが重要である。
- ④ D2Cの財務的特徴としては、顧客データを活用した効率的なオペレーションによる「売上原価率」や「売上高販管費率」のコントロールが挙げられる。

解答：①

RFMだけでは不十分。LTVを見ていく必要がある。

確認問題

問題 7

KPI設定に関する下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① KPIとは 売り上げや利益を生み出すノルマを示す指標である。
- ② KPIはマネジャーにとって、事業計画と一人ひとりの部下の担当する業務との関係を明確にする意義を持つ。
- ③ マネジャーの本来的な役割は、事業計画を確実に達成するためのプロセス管理である。
- ④ KPIは組織のPDCAサイクルを継続的に回し続けるための重要な役割を担う。

解答：①

KPIはいわゆる「達成を強制された数値：ノルマ」ではない。

確認問題

問題 8

顧客中心主義に関する下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① 「顧客資産価値」とは、自社が保有する全顧客のLTV（生涯価値）を合計したものである。
- ② 顧客中心主義における販売アプローチは「この製品をどれだけ多くの顧客に販売できるだろうか」というものである。
- ③ LTVを主軸とした顧客の収益管理は、顧客中心主義の中核を為す。
- ④ 顧客中心主義における製品の位置づけは、顧客個々のニーズとの適合性の文脈で語られる。

解答：②

製品中心主義の販売アプローチになってしまっている。正しくは「この顧客にどれだけたくさんの製品を販売できるだろうか」

確認問題

問題 9

顧客資産価値に関する下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① 顧客資産価値を最大化するためには、まず各チャネル単位でLTVの最大化戦略を徹底する必要がある。
- ② 購入金額に応じたポイント付与やロイヤル顧客向けの専用デスクの導入は、「関係性に関する価値要素」の範疇に入る。
- ③ 品質や価格、利便性にかかわる内容は、「客観的価値要素」の範疇に入る。
- ④ 顧客のブランド認知や企業倫理の確立・運用は、「主観的価値要素」の範疇に入る。

解答：①

各チャネル単位でのLTV最大化戦略は必ずしも顧客資産価値を最大化しない。顧客を自チャネルで囲い込んで、他チャネルの併用をあえて勧めないような場合である。

確認問題

問題10

RFMの限界に関する下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① 直近の取引が過大評価される。
- ② 顧客の経済価値を売上ではなく利益で評価する。
- ③ 顧客ごとの購買サイクルを無視してしまう。
- ④ 顧客ごとに時系列で追いつけ、コミュニケーション施策を使い分けることができない。

解答：②

売上と利益が逆。RFMのM（累計購買金額）は利益ではなく売上。

確認問題

問題11

D2Cの財務マネジメントの「到達点」として考えられる下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① 個々の顧客単位でLTV計算ができています。
- ② CPOを検証し、改善するためのポートフォリオができています。
- ③ 顧客戦略に基づくセグメンテーションの収益性が、当該セグメントに属する顧客のLTVの増減で管理されている。
- ④ 自社が保有する顧客のLTV合計であるCE（顧客資産価値）が、マーケティングあるいはフルフィルメントなどに関する各種投資の効果測定指標として活用されている。

解答：②

①、③、④はテキストの記載に準じたもの。

確認問題

問題12

コンティンジェンシープランの基本的内容に関する下記の内容で不適切なものを一つ選べ。

- ① リスクが発生する確率と損害の大きさの見積もり
- ② 緊急時の各メンバーの行動計画、顧客対応、マスコミ対応など
- ③ 秘密保持契約の締結
- ④ 代替設備・業者、在庫の確保など事前対応策

解答： ③

①、②、④はテキストの記載に準じたもの。

確認問題

問題13

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

()と新型コロナがD2Cの一般化に大きな役割を果たした。

- ① DX
- ② CX
- ③ EX
- ④ SX

解答： ①

テキスト記載の通り。

確認問題

問題14

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

日本ダイレクトマーケティング学会が示すダイレクトマーケティングの定義は「ダイレクトマーケティングとは自組織が()した顧客に対し、その顧客データを活用して設計した価値提供プロセスに基づき、直接顧客に働きかけ、組織の目的を達成する活動である」とされている。

- ① 商品を購入
- ② 個々に識別
- ③ 問い合わせ
- ④ 選別

解答： ②

テキスト記載の通り。

確認問題

問題15

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

戦略とは「企業や事業の将来のあるべき姿とそこに至るまでの()のシナリオを描いた設計図」である。

- ① 組織
- ② 変革
- ③ 販売
- ④ マーケティング

解答： ②

テキスト記載の通り。

確認問題

問題16

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

一般的に指摘されるフレームワーク活用の意義の一つとして、「議論の()を特定する」というものがある。

- ① 結論
- ② 参加者
- ③ 時間
- ④ 方向性

解答： ④

テキスト記載の通り。

確認問題

問題17

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

3CやSWOTは、戦略が()で組み立てられていないかチェックするという自己批判的な観点から使用すれば、非常に有用なツールである。

- ① 自社の都合の良い願望
- ② 売上目標のみ
- ③ 短期的な視点
- ④ 一部の関係者のみ

解答： ①

テキスト記載の通り。

確認問題

問題18

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

顧客戦略には、「自社顧客の特性理解」とそれに基づく「()の方針」の2つの要素がある。

- ① セグメンテーション
- ② マーケティング
- ③ 商品開発
- ④ サービス開発

解答： ①

テキスト記載の通り。

確認問題

問題19

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

RFMはもともと「()顧客にDMを送付する」という目的のために生み出された。

- ① 次回購入確率の高い
- ② ブランドへの愛着の強い
- ③ 高額商品をよく買う
- ④ 最近購入していない

解答： ①

テキスト記載の通り。

確認問題

問題20

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

D2Cにアクションチェーンマネジメントの発想が必要なのは、サプライチェーン・マネジメントの発想では、顧客の体験価値を創造する()ができないのだ。

- ① 準備
- ② 発想
- ③ 活動
- ④ 指導

解答： ①

テキスト記載の通り。

確認問題

問題21

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

新規顧客獲得に加えて既存顧客の維持・育成も含めたマーケティング予算全体のROIを考える際には、特定の予算支出の投資対効果という視点と同時に、予算()という視点も重要である。

- ① 規模の拡大
- ② 配分の最適化
- ③ 規模の縮小
- ④ 計画の必達

解答： ②

テキスト記載の通り。

確認問題

問題22

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

コンティンジェンシープランとは、事件や事故、災害などの非常事態に備え、あらかじめ対応策をまとめた計画を言う。

もし本当に起きたら()を困難にすることを列挙して、そのそれぞれについて想定される事態や損害の大きさを見積もって、組織やメンバーの行動計画を定める。

- ① 事業遂行
- ② 顧客対応
- ③ マーケティング活動
- ④ 出社

解答： ①

テキスト記載の通り。

確認問題

問題23

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

顧客との接点であるフルフィルメント部門には、多くの顧客対応実績が日々集積しており、()の宝庫でもある。

- ① 商品
- ② ブランディング
- ③ インサイト
- ④ クレーム

解答： ③

テキスト記載の通り。

確認問題

問題24

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

各企業、ブランドは、新型コロナ禍を乗り越える過程で、「オンラインチャネル：自社ECサイトやSNS」と、「オフラインチャネル：カタログ、直営店舗」の()の重要性を痛感した。

- ① 統合
- ② 使い分け
- ③ 独立採算
- ④ データ分散

解答： ①

テキスト記載の通り。

確認問題

問題25

下記文章の()にあてはまる語句として適切なものを一つ選べ。

D2Cでは業務オペレーションを支える()投資も大きな意思決定対象だが、この計画についても、KPI評価と関連付けることでその投資の正当性が証明できる。

- ① 情報システム基盤
- ② マーケティング
- ③ 研究開発
- ④ 金融

解答： ①

テキスト記載の通り。