

D2Cエキスパート検定

2級

練習問題解答



一般社団法人

D2Cエキスパート協会  
D2C EXPERT ASSOCIATION

正解肢を赤字にしてあります。

# 練習問題

## 問題 1

D2Cというビジネスモデルはその登場当初、○○○○ネイティブなテック系スタートアップというアピールの仕方がさかんになされていた。

上記の文章の○○○○に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① ダイレクト
- ② デジタル
- ③ データ
- ④ デイメンション

# 練習問題

## 問題 2

One to Oneマーケティングのプロセスについて不適切なものを一つ選べ。

- ① 顧客の識別
- ② 差別化
- ③ 対話
- ④ **レコメンデーション**

# 練習問題

## 問題3

D2Cのようなダイレクトマーケティングは顧客一人ひとりから多くの情報が得られ、ブランドと顧客がお互いに有用な情報を提供しあう「○○関係」を構築できる。

上記の文章の○○に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 協調
- ② 学習
- ③ 相互
- ④ 取引

# 練習問題

## 問題4

一般的に顧客をセグメントする時の視点「セグメンテーション変数」に含まれないものを下記の中から一つ選べ。

- ① 地理的変数
- ② 心理的変数
- ③ 行動変数
- ④ 態度変数

# 練習問題

## 問題5

コールセンターオペレーターの初期研修のポイントとして不適切なものを一つ選べ。

- ① 商品知識の詰め込み教育に陥らない
- ② マインド研修に注力し仕事に対して夢を持ってもらう
- ③ 座学だけでなく顧客を装い電話して対応を試すミステリーコールを行う
- ④ **クレーム顧客対応を重点的に行う**

# 練習問題

## 問題 6

コールセンターで使われるコンピューターと通信とを統合するシステムはどれか。適切なものを一つ選べ。

- ① IVR
- ② KPI
- ③ ACD
- ④ CTI

# 練習問題

## 問題7

物流事業社を自社で選定する場合は、○○○（提案依頼書）やRFQ（見積もり依頼書）を作成し、複数の物流事業者に依頼する。

上記の文章の○○○に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① GRP
- ② RFP
- ③ FAQ
- ④ CFA

# 練習問題

## 問題 8

マッチングサイトを利用して物流事業社を選択する場合、商談や物流会社の〇〇〇〇時の対応を重視しながら選定することが望ましい。

上記の文章の〇〇〇〇に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 商品納品
- ② 取引開始
- ③ 日常会話
- ④ **現場視察**

# 練習問題

## 問題 9

対外的な債権管理の決め事を提示するものとして適切なものを一つ選べ。

- ① 商品仕様書
- ② 会員規約
- ③ 債権管理規程
- ④ RFP

# 練習問題

## 問題10

債権管理規定について不適切なものを一つ選べ。

- ① 会社規約では顧客への販売を行うためのルールを決める。
- ② 企業としての“軸”を持つためにも規定・規約を考えることは重要である。
- ③ 回収行為をアウトソーシングする場合はその範囲をはっきりさせるとともに、社員が督促を行う場合の回収行為規定を明確にすることが必要となる。
- ④ 債権管理規定は、後払い決済以外の決済方法を利用する場合は不要となる。

# 練習問題

## 問題11

ユーザー部門抱える業務課題への深い理解を持つ情報システム部が、事前・事後も含めたコミュニケーションをユーザー部門として行い、〇〇〇にフィードバックを行うことで大規模システム導入時のトラブルの多くは回避できる。

上記の文章の〇〇〇に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 経営層
- ② 他部門
- ③ 取引先
- ④ 導入後

# 練習問題

## 問題12

自社媒体ではブランドからのメッセージだけでなく、〇〇〇〇をコンテンツ化することで情報の信頼性が増し、ブランドを支える一員としての一体感が生まれる。

上記の文章の〇〇〇〇に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 開発秘話
- ② プレゼント
- ③ 顧客の声
- ④ 新規商品

# 練習問題

## 問題13

自社コミュニティサイトを運営することで期待できる成果として不適切なものを一つ選べ。

- ① 商品やサービスの企画や改善につながる声を直接集められる
- ② ロイヤルティの高い顧客を育てることができる
- ③ コミュニティ内でのナレッジのやり取りで、サポートコストの削減が期待できる
- ④ コミュニティ内での高い売上が期待できる

# 練習問題

## 問題14

従来型通販モデルで実店舗を持つ意義として指摘されていたこととして、不適切なものを一つ選べ。

- ① 新規顧客の獲得
- ② 既存顧客の利便性の向上
- ③ **利益率の向上**
- ④ ブランドイメージの向上

# 練習問題

## 問題15

### SNS活用のメリットとして不適切なものを一つ選べ

- ① ユーザーからのフィードバックに直接応じることができ信頼構築につながる
- ② コストを抑えてすぐに始められる
- ③ 発信した情報の修正が容易
- ④ 競合他社との差別化を図れる

# 練習問題

## 問題16

SNSのメリットを最大化し、デメリットを最小化するための4つの要素のうち、1) 目的の明確化 = KGI、KPIの設定、2) 顧客は誰か = 誰にファンになってほしいかについて考える、3) SNSを選定する、ともう一つは何か。適切なものを一つ選べ。

- ① 運用委託業者の選定
- ② 担当者のローテーション
- ③ **運用マニュアルの整備**
- ④ 推奨商品の選定

# 練習問題

## 問題17

実務上の経験や勘は重要だが、そこにデータによる仮説検証サイクルを取り入れることで〇〇性が上がる。

上記の文章の〇〇に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 収益
- ② 属人
- ③ 再現
- ④ 効率

# 練習問題

## 問題18

顧客理解に関する定期的な勉強会を部門横断で実施する際のポイントに関して不適切なものを一つ選べ。

- ① 明確な目的とゴールの設定
- ② 成果の共有と実践
- ③ インタラクティブな形式
- ④ **参加者の厳選**

# 練習問題

## 問題19

データ解析には、「データ・マイニング」「モデリング」「○○○」の3つの重要なステップがある。

上記の文章の○○○に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 収益化
- ② 可視化
- ③ 最適化
- ④ 実装化

# 練習問題

## 問題20

NPSは顧客ロイヤルティ調査の多くの項目の中で、○○○○○と相関しているものはどれか、という問題意識から生まれた。

上記の文章の○○○○○に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 顧客維持率
- ② アップセル
- ③ 商品の選択
- ④ 企業の成長

# 練習問題

## 問題21

「○○の流れ」を見つけ出すことが経験や勘を凌駕するデータサイエンスの力である。

上記の文章の○○に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 相関
- ② 因果
- ③ 仮説
- ④ 事実

# 練習問題

## 問題22

内閣総理大臣の認定を受けた〇〇〇〇〇〇団体は、事業者が不特定多数の消費者に対し、著しく優良又は有利と誤認される表示を現に行い又は行うおそれがあるときは、事業者に対し、行為の停止等を請求できる。（景品表示法第34条）

上記の文章の〇〇〇〇〇〇に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 適格消費者
- ② 生活消費者
- ③ 各県消費者
- ④ 代表消費者

# 練習問題

## 問題23

医薬品医療機器等法では違反行為に対する処置として、厚生労働大臣又は〇〇〇〇〇〇は措置命令を行うことができる（72条の5第1項）。

上記の文章の〇〇〇〇〇〇に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 消費者庁長官
- ② 適格消費者団体
- ③ 都道府県知事
- ④ 農林水産大臣

# 練習問題

## 問題24

広告表示を規制する主な法律として不適切なものを一つ選べ。

- ① 下請法
- ② 医薬品医療機器等法
- ③ 特定商取引法
- ④ 景品表示法

# 練習問題

## 問題25

最近、従来景品表示法で措置をとっていた通信販売の事件に  
〇〇〇〇〇が適用されている。

上記の文章の〇〇〇〇〇に入る言葉を下記の中から一つ選べ。

- ① 不正競争防止法
- ② 医薬品医療機器等法
- ③ 健康増進法
- ④ 特定商取引法