

問 1. ここ 10 年におけるホテル及び旅館の客室数の推移についての説明として正しいものを一つ選べ。

(配点:2 点)

- ① ホテル、旅館ともに客室数は増加傾向にある。
- ② ホテル、旅館ともに客室数は減少傾向にある。
- ③ ホテルの客室数は横ばいであるが、旅館の客室数は増加傾向にある。
- ④ ホテルの客室数は増加傾向にあるが、旅館の客室数は減少傾向にある。

問 2. 装置産業であるホテル産業は、初期投資が____、資本回転率が____。下線に当てはまる組み合わせとして正しいものを一つ選べ。(配点:2 点)

- ① 初期投資が大きく、資本回転率が高い
- ② 初期投資が大きく、資本回転率が低い
- ③ 初期投資が小さく、資本回転率が高い
- ④ 初期投資が小さく、資本回転率が低い

問 3. 現代ホテル経営の基本的手法とも言えるチェーン経営を始めて展開した人物は誰か。(配点:2 点)

- ① C.N.Hilton Sr
- ② J.W.Marriott
- ③ C.K.Wilson
- ④ E.M. Statler

問 4. チェーン型ホテル経営に関する以下の説明のうち、正しくないものはどれか。(配点:2 点)

- ① 規模の経済によるコスト削減が可能であること。
- ② 高いブランド認知度により、市場参入に容易であること。
- ③ 独創的な経営手法の開発を通じて効率的運営することが可能であること。
- ④ 各種マニュアルによるサービス水準を効率的に管理できること。

問 5. ホテルのチェーン展開方式のうち、マネジメントコントラクト (MC) 方式とフランチャイズコントラクト (FC) 方式を比較した上で決定的な違いといえるものはどれか。(配点:2 点)

- ① ホテルブランドの提供の有無
- ② サービススタンダードの提供の有無
- ③ 運営責任者の派遣の有無
- ④ 土地や建物の所有の有無

問 6. グローバルホテルチェーンの中で、世界最大の客室規模 (2022 年基準) を保有している企業は次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① Hilton
- ② IHG Hotels & Resorts
- ③ Accor
- ④ Marriott International

問 7. マイケル・ポーター (Michael Porter) は産業の潜在収益力を決める 5 つの競争圧力 (Five Competitive Forces) を整理している。5 つの競争要因に含まれないのはどれか。(配点:2 点)

- ① 買い手との協調関係
- ② 代替品・サービスの脅威
- ③ 競争業者間の敵対関係
- ④ 売り手の交渉力

問 8. SWOT 分析の「SW」が意味するものとして、正しいものは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 強み・弱み
- ② 脅威・強み
- ③ 機会・脅威
- ④ 弱み・機会

問 9. バブル経済崩壊後、急成長した宿泊特化型ホテルがとった戦略として、マイケル・ポーター (Michael Porter) が提示した基本戦略に当てはまるのは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 分析型戦略 ② チャレンジ戦略 ③ 創発戦略 ④ コスト・リーダーシップ戦略

問 10. マーケティングとは、顧客ニーズを満たす _____ ある商品やサービスを提供するための市場戦略である。 _____ に入る最も適切な語句は次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 魅力 ② 競争力 ③ 訴求力 ④ 価値

問 11. マーケティング・ミックスにおける 4P として適切ではないものは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① Program ② Product ③ Price ④ Promotion

問 12. 財務諸表を構成する財務三表にあてはまらないものは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 貸借対照表 ② 損益計算書 ③ 資金繰り表 ④ キャッシュフロー計算書

問 13. 都心商業地等の都市基盤が整っているエリアにおいて、再開発や建造物の建て替えを促進するため、高度利用型地区計画又は再開発等促進区などの宿泊施設の整備に着目して容積率の緩和が行われている。高度利用型地区計画や再開発等促進区などを規定している法律は次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 建築基準法 ② 住宅宿泊事業法 ③ 都市計画法 ④ 国際観光ホテル整備法

問 14. 内部マーケティング (Internal Marketing) の事例として正しくないのは、次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 従業員への権限移譲の奨励 ② 接客管理 ③ 福利厚生強化 ④ 葛藤とストレスの管理

問 15. 宿泊契約は、宿泊申込者からの依頼に応じてホテル・旅館が宿泊させることを約し、宿泊申込者がこれに対して _____ ことを約することにより成立する。下線に当てはまるものは次のうちどれか。(配点:1 点)

- ① 宿泊料金を支払う ② 事前に申込金を支払う ③ 自身が健康である ④ 他者に迷惑をかけない

問 16. ホテルが提供する商品やサービスの特徴として正しくないものを一つ選べ。(配点:2 点)

- ① 目に見えるものだけではないこと ② 在庫をかかえることができないこと
③ 提供する人材によって品質が異なること ④ ICT 技術に左右されないこと

問 17. 商品全体の売上げや販売個数などのデータを順に並べて構成比を算出し、ランク分けする分析方法は次のうちどれか。(配点:1 点)

- ① 比率分析 ② ABC 分析 ③ XYZ 分析 ④ 差分分析

問 18. ホテル経営指標として用いられる「ADR」の意味として正しいものは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 平均客室単価 ② 客室総売上げ ③ 客室収益 ④ 客室販売室数

問 19. 販売客室数を販売可能客室数で割った指標の意味として正しいものは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 定員収容率 ② 定員稼働率 ③ 客室収容率 ④ 客室稼働率

問 20. ホテルの運営実績を示す指標の一つである「GOP」正式用語として正しいものは次のうちどれか。
(配点:2 点)

- ① Gross of Profit ② Gross Operating Profit ③ Gross of Performance ④ Gross Operating Performance

問 21. 客室総売上高を販売可能客室の総数で割った指標を説明する用語として正しいものは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① OCC ② DOR ③ ADR ④ RevPAR

問 22. 「損益計算書」を示す英語として正しいものは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① Profit and Loss Statement ② Benefit and Loss Statement
③ Gain and Loss Statement ④ Return and Loss Statement

問 23. 外客宿泊施設を整備することを目的に公布された法律は次のうちどれか。(配点:1 点)

- ① 国際観光ホテル整備法 ② 食品衛生法 ③ 建築基準法 ④ 旅館業法

問 24. 貸借対照表で用いられる構成要素として適切でないものを次のうちより 1 つ選べ。(配点:2 点)

- ① 資産 ② 負債 ③ 純資産 ④ 利益

問 25. 「PDCA サイクル」の「PD」が意味するものとして正しいものは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 計画・評価 ② 計画・実行 ③ 実行・改善 ④ 評価・改善

問 26. ホテルと宿泊客との間の宿泊に関し取り決めた規定は次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 旅館業法 ② 宿泊約款 ③ 社内規定 ④ 旅行業法

問 27. ホテル業は所有・経営・運営の組み合わせにより、いくつかの経営方式に分類できる。ホテル経営方式の具体例として適切でないものを 1 つ選べ。(配点:2 点)

- ① 所有直営方式 ② リース方式 ③ 管理運営委託契約方式 ④ オペレーター方式

問 28. ホテル業における「ステークホルダー (利害関係者)」について、適切でないものを 1 つ選べ。(配点:2 点)

- ① 顧客 ② 従業員 ③ 協力会社 ④ 観衆

問 29. 売上総利益の求め方について正しいものを 1 つ選べ。(配点:2 点)

- ① 売上高 — 売上原価 ② 売上高 — 販売費
③ 売上高 — 一般管理費 ④ 売上高 — 減価償却費

問 30. マーケティング活動において企業の内外環境の基本的な分析方法として用いられる 3C 分析の 3C に該当しないのは次のうちどれか。(配点:2 点)

- ① 顧客 ② パートナー ③ 自社 ④ 競合他社

【問 31 から 35 は日本政府観光局 (JNTO) の発表値 (2023 年 6 月を含む数値は速報値ベース) に基づいたものを前提に答えなさい。】

問 31. 2019 年の 1 年間の日本へのインバウンド数は 3,188 万人であったが、最も多かったか国または地域はどれか。(配点:2 点)

- ① 中国 ② 韓国 ③台湾 ④ 香港

問 32. 問 31 の正解の国または地域からのインバウンド数全体に占める割合はどの程度か。(配点:2 点)

- ① 2 分の 1 ② 3 分の 1 ③ 4 分の 1 ④ 5 分の 1

問 33. 2023 年の 1 月から 6 月までの 6 か月間インバウンド数はどの程度か。(配点:2 点)

- ① 300 万人 ② 1,100 万人 ③ 1,600 万人 ④ 2,100 万人

問 34. 2023 年の 1 月から 6 月までの 6 か月間インバウンド数で最も多い国または地域はどれか。(配点:2 点)

- ① 中国 ② 韓国 ③台湾 ④ 香港

問 35. 2023 年の 1 月から 6 月までの 6 か月間のインバウンド数が 2019 年の同時期のそれと比較して、最も減らしている (数および割合共に) 国または地域はどれか。(配点:2 点)

- ① 中国 ② 韓国 ③台湾 ④ 香港

【問 36～問 50 は、下記の A・B・C・D ホテルの営業状況をまとめた【表 1】をもとに答えなさい。ただし、20X3 年度 (A・B・C) 及び 20X4 (D) 年度における 1 年間のホテルの営業日の日数は、365 日とする。※8 ページのワークシートをご活用ください。】

【表 1】 A・B・C・D ホテルの営業状況

ホテル	客室数 (室)	平均 客室面積 (㎡)	宿泊者 人数	稼働客室数 (販売客室数)	客室売上 (千円)	料飲売上 (千円)	宴会売上 (千円)	その他売上 (千円)	ホテル総売上 (千円)
A	300	41	180,000	89,500	2,685,000	2,902,000	1,088,000	580,000	7,255,000
B	350	25	160,000	100,000	2,300,000	2,606,000	2,216,000	343,000	7,465,000
C	350	16	120,000	110,000	990,000	-	-	86,000	1,076,000
上記合計	1000		460,000	299,500	5,975,000	5,508,000	3,304,000	1,009,000	15,796,000
上記平均									
D (20X4年度)	250	18	85,000	70,000	700,000	-	-	77,000	777,000

問 36. 【表 1】は、ある都市にある全ホテルの 20X3 年度 1 年間の実績である。A、B、C の 3 ホテルが存在し、実績は表の通りである。A ホテルの 20X3 年度平均稼働率はどれか(小数点第二位を四捨五入して第一位まで求めよ)。(配点:2 点)

- ① 80.2% ② 81.7% ③ 82.2% ④ 85.9%

問 37. 【表 1】において、B ホテルの 20X3 年度平均客室単価はどれか(小数点第一位を四捨五入せよ)。(配点:2 点)

- ① 15,000 円 ② 19,650 円 ③ 21,650 円 ④ 23,000 円

問 38. 【表 1】において、20X3 年度の C ホテルの RevPAR はどれか(小数点第一位を四捨五入せよ)。(配点:2 点)

- ① 5,560 円 ② 6,550 円 ③ 7,750 円 ④ 12,600 円

問 39. 【表 1】において、20X3 年度の稼働率が最も高いホテルは A、B、C のうちどれか。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ 複数ホテルが該当

問 40. 【表 1】において、20X3 年度の平均客室単価が最も高いホテルは A、B、C のうちどれか。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ 複数ホテルが該当

問 41. 【表 1】において、20X3 年度の RevPAR が最も高いホテルは A、B、C のうちどれか。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ 複数ホテルが該当

問 42. 【表 1】において、この都市の 20X3 年度平均稼働率はどれか(小数点第二位を四捨五入して第一位まで求めよ)。(配点:2 点)

- ① 82.0% ② 82.1% ③ 82.2% ④ 83.2%

問 43. 【表 1】において、この都市の 20X3 年度の平均客室単価はどれか(小数点第一位を四捨五入せよ)。(配点:2 点)

- ① 17,975 円 ② 19,344 円 ③ 19,950 円 ④ 20,667 円

問 44. 【表 1】において、この都市の 20X3 年度の RevPAR はどれか(小数点第一位を四捨五入せよ)。(配点:2 点)

- ① 16,370 円 ② 16,661 円 ③ 16,758 円 ④ 17,142 円

問 45. 【表 1】において、この都市の 20X3 年度の稼働客室 1 室あたりの平均宿泊者数 (Double Occupancy Rate または同伴係数ともいう) はどれか(小数点第三位を四捨五入して第二位まで求めよ)。(配点:3 点)

- ① 1.48 ② 1.49 ③ 1.54 ④ 1.57

問 46. 【表 1】において、この都市の 20X3 年度の平均客室面積はどれか(小数点第二位を四捨五入せよ)。(配点:2 点)

- ① 26.3 m² ② 26.7 m² ③ 27.6 m² ④ 28.6 m²

問 47. 【表 1】において、20X4 年に D ホテルが新規参入した。同都市における 20X4 年度の需要客室数が前年度と変化がない場合は、問 42 の数値(つまり、ホテル A、B、C の 3 ホテルの平均稼働率)は、何ポイント減るか。(配点:3 点)

- ① 15.2% ② 18.3% ③ 19.2% ④ 20.2%

問 48. 20X4 年度の D ホテルの RevPAR はどれか(小数点第一位を四捨五入せよ)。(配点:2 点)

- ① 6,761 円 ② 7,671 円 ③ 8,671 円 ④ 9,761 円

問 49. 20X4 年度の D ホテルの稼働客室 1 室あたりの平均宿泊者数 (Double Occupancy Rate または同伴係数ともいう) はどれか(小数点第三位を四捨五入して第二位まで求めよ)。(配点:3 点)

- ① 1.09 ② 1.21 ③ 1.23 ④ 2.12

問 50. 問 42 以降の状況を前提として、A～D ホテルのロケーションがほぼ同一箇所にあり、優劣がないとした場合、D ホテルの新規参入で最も影響を受けるホテルはどれか。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ 該当なし

※ワークシート

ホテル	客室数 (室)	平均 客室面積 (㎡)	宿泊者 人数	稼働客室数 (販売客室数)	客室売上 (千円)	料飲売上 (千円)	宴会売上 (千円)	その他売上 (千円)	ホテル総売上(千 円)	販売可能 客室数	客室稼働率	ADR	RevPAR	1室あたり の平均宿 泊者数	客室 総面積 (㎡)
A	300	41	180,000	89,500	2,685,000	880,000	788,000	180,000	4,533,000						
B	350	25	160,000	100,000	2,300,000	2,206,000	3,227,000	343,000	8,076,000						
C	350	16	120,000	110,000	990,000	-	-	86,000	1,076,000						
上記合計	1000		460,000	299,500	5,975,000	3,086,000	4,015,000	609,000	13,685,000						
上記平均															
D (20X4年度)	250	18	85,000	70,000	700,000	-	-	77,000	777,000						