

1과목 : 유통물류일반

1. 물류시스템에 관련된 주요 의사결정 사항과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 주문을 어떻게 처리해야 하는가?
- ② 제품을 어디에 보관해야 하는가?
- ③ 어느 정도의 물량을 보관해야 하는가?
- ④ 제품을 어떻게 보관해야 하는가?
- ⑤ 어떤 상품구색을 갖출 것인가?

2. 소매업태 발전에 관한 이론 중 다음 내용에 해당하는 것은?

종합상품계열을 가진 유통기관은 한정된 상품계열을 가지는 기관에 대체되고 이는 다시 차례로 종합상품계열을 가진 기관에 대체되는 과정이 순환적으로 반복된다. 예를 들어, 현재의 가격파괴 할인점에 이어 한정된 상품 계열을 가지는 카테고리 킬러가 등장하고, 또 다시 슈퍼센터나 파워센터처럼 종합상품계열을 갖춘 업태가 번갈아 가며 등장한다.

- ① 아코디언이론                      ② 소매차륜이론
- ③ 변증법적이론                    ④ 진공시대이론
- ⑤ 소매수명주기이론

3. 경로구성원들 중 누가 재고보유에 따른 위험을 감수하느냐에 의해 경로구조가 결정된다고 설명하는 유통경로구조 이론은?

- ① 지연-투기이론                    ② 기능위양이론
- ③ 거래비용분석                    ④ 경로선택기능모형
- ⑤ 대리이론

4. 집약적 유통에 적합한 소비자 행동으로 올바르게 나열한 것은?

- ㉠ 소비자들은 가장 가까운 상점에서 가장 쉽게 제품을 구매하고자 한다.
- ㉡ 소비자들은 방문한 상점에 진열된 제품 중에서 구매를 결정하고, 다른 상점으로 옮겨가서 구매하려 하지 않는다.
- ㉢ 소비자들은 미리 마음속에 정해둔 상점에서 필요한 제품을 주로 구입한다.
- ㉣ 소비자들은 특정 브랜드에 대해 강한 선호를 갖고 있으며 그 브랜드를 최상의 서비스와 가격으로 구매하기 위해 많은 상점을 탐색한다.
- ㉤ 소비자들은 주로 생활편의품을 미러한 상점에서 구매하는 경향을 보인다.

- ① ㉠, ㉡, ㉢                          ② ㉠, ㉢, ㉣
- ③ ㉠, ㉡, ㉤                          ④ ㉡, ㉢, ㉣
- ⑤ ㉡, ㉢, ㉤

5. ( ) 안에 들어갈 적합한 용어는?

( )이란 온라인, 오프라인, 모바일 등 고객을 둘러싸고 있는 모든 쇼핑채널들을 유기적으로 연결해 고객이 어떤 채널에서든 같은 매장을 이용하는 것처럼 느낄 수 있도록 한 매장의 쇼핑환경을 말한다. 즉, ( )은 각 유통 채널의 특성을 결합시킴으로써 고객이 다양한 경로를 넘나들며 상품을 검색하고 구매할 수 있도록 하는 쇼핑 환경을 말한다.

- ① 멀티채널(multi channel)
- ② 융합채널(convergence channel)
- ③ 옴니채널(omni channel)
- ④ 통합채널(integration channel)
- ⑤ 플랫폼채널(platform channel)

6. 보관 효율화를 위한 기본원칙으로 옳지 않은 것은?

- ① 유사성의 원칙 : 유사품을 인접하여 보관하는 원칙이다.
- ② 중량특성의 원칙 : 물품의 중량에 따라 장소의 높고 낮음을 결정하는 원칙이다.
- ③ 명료성의 원칙 : 시각적으로 보관물품을 용이하게 식별할 수 있도록 보관하는 원칙이다.
- ④ 통로대면보관의 원칙 : 보관할 물품을 입출고 빈도에 따라 장소를 달리하여 보관하는 원칙이다.
- ⑤ 위치표시의 원칙 : 보관물품의 장소와 랙 번호 등을 표시함으로써 보관업무 효율화를 기하는 원칙이다.

7. 개개 하역활동을 유기체 활동으로 보아 종합적으로 시스템화하여 그 시너지 효과까지 고려하는 원칙을 무엇이라 하는가?

- ① 활성화의 원칙                    ② 정보화의 원칙
- ③ 시스템의 원칙                    ④ 중력이용의 원칙
- ⑤ 공간활용의 원칙

8. 다음에서 설명하는 수배송 공급모형은?

이 모형은 수리적인 방법의 적용이 곤란하거나 불가능할 때, 최후의 수단으로 이용되는 기법이다.

- ① 세이빙(Saving)법 모형
- ② 수배송선형계획법 모형
- ③ 시뮬레이션(Simulation) 모형
- ④ 최적화(Optimization) 모형
- ⑤ 탐색적(Heuristic) 모형

9. 물류서비스를 거래전, 거래중, 거래후 요소로 구분할 때 거래전 요소에 해당하는 것은?

- ① 정시배달                            ② 주문충족률
- ③ 제품의 대체                        ④ 재고가용성
- ⑤ 선적지연 여부

10. 전략과 연계하여 성과를 평가하기 위해 유통기업은 균형성과표(Balanced ScoreCard : BSC)를 활용하기도 한다. 다음 중 균형성과표에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 장기적 관점의 고객관계에 대한 평가를 포함한다.
- ② 기업의 학습과 성장 역량의 평가를 포함한다.
- ③ 정성적 성과는 제외하고 정량적 성과만을 포함한다.

- ④ 단기적 성과와 함께 장기적 성과를 포함한다.
- ⑤ 공급사슬 프로세스의 성과 평가에 활용한다.

11. 수요예측에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 수요예측은 과거의 경험이나 인과관계가 미래에도 지속될 것이라고 가정한다.
- ② 개별품목에 대한 수요예측보다 품목집단에 대한 총괄수요예측이 더 정확하다.
- ③ 완벽한 수요예측이란 거의 불가능하다.
- ④ 예측대상기간이 길수록 예측의 정확도는 떨어진다.
- ⑤ 델파이조사법, 패널조사법, 회귀분석법은 정성적 수요예측기법에 속한다.

12. 다음 내용에서 밑줄 친 이것에 해당하는 것은?

- 이것은 종업원이 수직적 . 상향적으로 직무를 이동하는 것을 말한다.  
 - 이것을 통해 더 많은 책임과 권한이 주어지게 된다.

- ① 인력모집                      ② 직무순환
- ③ 성과측정                      ④ 승진
- ⑤ 전직

13. 다음 글 상자 안의 A기업에서 주문 당 발생하는 주문비용은?

가방을 생산하는 A기업의 연간 수요량이 4,500개 일 때 재고품 단위당 원가가 100원이고, 평균재고유비지가 재고품 원가의 25%를 차지한다. 이 때 경제적 주문량(E0Q)은 120단위로 산출되었다.

- ① 40원                              ② 112원
- ③ 136원                            ④ 967원
- ⑤ 3,870원

14. 효과적인 종업원 평가시스템을 위해서는 '일을 잘하는 것이 무엇을 의미하는지' 분명히 정의되어야 한다. 이처럼 평가도구가 측정하고자 하는 것을 정확하게 측정할 수 있는지를 나타내는 용어는?

- ① 전략적 적합성(strategic congruence)
- ② 타당성(validity)
- ③ 신뢰성(reliability)
- ④ 수용성(acceptability)
- ⑤ 구체성(specificity)

15. ( ) 안에 들어갈 수 있는 용어로 옳지 않은 것은?

소매형태의 ( )은 소매업계를 주도하고 있는 소매형태들이 두 가지의 뚜렷한 방향을 갖고 있음을 의미한다. 그 중 한 극단은 제한된 제품계열, 철저한 관리, 고도로 집중화된 형태인 ( ) 소매업체로 ( )을 예로 들 수 있다. 다른 한 극단은 대형점포, 보관기술, 셀프서비스 노하우를 바탕으로 한 형태인 ( )소매업체로서 ( )을 예로 들 수 있다.

- ① ㉠ 양극화 현상                      ② ㉡ 하이터치(high touch)형
- ③ ㉢ 편의점                              ④ ㉣ 하이테크(high tech)형
- ⑤ ㉤ 대형할인마트

16. 다음 글 상자의 ㉠, ㉡에 해당하는 윤리관을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

㉠ 사람으로서 당연히 누려야 할 기본적인 권리, 예를 들면 표현의 자유, 개인의 생명과 안전, 사생활에 관한 권리는 어떤 경우에도 침해받아서 안된다는 주장  
 ㉡ 옳고 그름은 사회에 적용되고 있는 기준들을 종합적으로 고려해서 판단해야 한다는 주장

- ① ㉠ 공리주의, ㉡ 권리우선주의
- ② ㉠ 공정성주의, ㉡ 사회계약주의
- ③ ㉠ 사회계약주의, ㉡ 공리주의
- ④ ㉠ 권리우선주의, ㉡ 사회계약주의
- ⑤ ㉠ 공리주의, ㉡ 공정성주의

17. 생산, 판매, 구매, 인사, 재무, 물류 등 기업업무 전반을 통합관리하는 경영정보시스템을 의미하는 것으로, 모든 정보가 발생시점에서 실시간으로 데이터베이스화되고 각 부서가 공유할 수 있도록 하는 것은?

- ① MIS(Management Information System)
- ② SCM(Supply Chain Management)
- ③ ERP(Enterprise Resource Planning)
- ④ MRP(Material Resource Planning)
- ⑤ BPR(Business Process Reengineering)

18. 종업원 동기부여 이론에 관한 내용으로 옳은 것은?

- ① 욕구단계이론에서는 생리적, 안전, 사회적, 존경, 자아실현의 욕구가 존재한다고 가정했다.
- ② 욕구단계이론에서 생리적, 안전욕구는 고차원적 욕구이고 그리고 사회적, 존경, 자아실현 욕구는 저차원적 욕구에 포함된다.
- ③ XY이론에서 긍정적인 관점을 X, 부정적인 관점을 Y로 구분했다.
- ④ 2요인이론은 동기부여-위생이론을 말하는 것으로 매슬로우에 의해 제시되었다.
- ⑤ 2요인이론에서는 동기부여를 하려면 위생요인 즉 승진, 개인성장의 기회, 인정, 책임, 성취감과 관련된 요인을 강화하도록 주장하였다.

19. ( ) 안에 들어갈 용어로 올바르게 짝지어진 것은?

중간상이 개입함으로써 거래수가 결과적으로 단순화, 통합화되어 실질적인 거래비용이 감소한다는 것이 ( )원리이고, 도매상이 재고를 대량으로 보관함으로써 소매상은 적정량만 재고를 보관하며, 사회전체적으로 보관되는 제품의 총량을 감소시킬 수 있다는 것이 ( )원리이다.

- ① ㉠ 분업, ㉡ 집중준비
- ② ㉢ 변동비 최소화, ㉣ 분업
- ③ ㉤ 총거래수 최대, ㉥ 분업

- ④ ㉠ 분업, ㉡ 변동비 우위
- ⑤ ㉠ 총거래수 최소, ㉡ 집중준비

20. 소비자 기본법에서 규정하는 사업자의 책무 사항으로 옳지 않은 것은?

- ① 사업자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 한다.
- ② 사업자는 물품 등을 공급함에 있어서 소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하여서는 아니 된다.
- ③ 사업자는 소비자에게 물품 등에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공하여야 한다.
- ④ 사업자는 소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 그 개인정보를 성실하게 취급하여야 한다.
- ⑤ 사업자는 물품 등의 하자로 인한 소비자의 불만이나 피해를 해결하거나 보상하여야 하며, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 손해를 배상하여야 한다.

21. 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 하는 법은?

- ① 전자문서 및 전자거래기본법
- ② 할부거래에 관한 법률
- ③ 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률
- ④ 유통산업발전법
- ⑤ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

22. 물류시설 중에서 '항만 및 내륙운송수단의 연계가 편리한 산업단지 지역에 위치하여 컨테이너 집화, 혼재를 위한 하차장을 말하며, 컨테이너 장치, 보관기능, 집화, 분류기능 및 통관기능을 담당' 하는 시설물은?

- ① CY(Container Yard)
- ② 내륙컨테이너기지(ICD)
- ③ CFS(Container Freight Station)
- ④ 창고
- ⑤ 유통단지

23. 체인스토어 경영에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

- ㉠ 체인스토어 경영은 집중적 관리와 소유에 있어 중앙 본부에서 조달하며 동일한 상품을 다점포에서 판매하는 것을 의미한다.
- ㉡ 다점포경영을 하더라도 각 점포가 개별적으로 상품구성과 조달을 하고 있다면 체인스토어 시스템이라 할 수 없다.
- ㉢ 체인경영은 점포, 인사관리, 광고, 판매촉진 등에서 동질성이 필요하고, 단품 대량판매를 기본으로 한다.
- ㉣ 집중매입과 분산판매 원칙의 특징을 갖고 있다.

- ① ㉠, ㉡
- ② ㉠, ㉢
- ③ ㉡, ㉣
- ④ ㉡, ㉢, ㉣
- ⑤ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣

24. 기업의 물류관리와 공급사슬관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

은 것은?

	물류관리	공급사슬관리
㉠ 총비용 접근방식	기업비용의 최소화	경로 전체의 비용효율
㉡ 정보공유	현 거래 유지에 필요한 만큼	기획과 점검과정에 필요한 만큼
㉢ 공급원의 수	소수 : 조정의 용이함 증대	다수 : 경쟁유발
㉣ 경로리더십	불필요	조정차원에서 필요
㉤ 위험 및 보상	구성원 개별	장기적으로 전체 공유

- ① ㉠
- ② ㉡
- ③ ㉢
- ④ ㉣
- ⑤ ㉤

25. 다음 글 상자의 사례에서 B사와 D사가 가진 유통경로에서의 힘은?

- 백화점은 명품으로 유명한 B사의 화장품을 입점하여 고객들에게 명성을 유지하고자 한다.  
 - 패션 중견기업인 C사는 자사 제품을 고급 백화점으로 이름 난 D사에 입점하여 판매하고자 한다.

- ① 보상력(reward power)
- ② 합법력(legitimate power)
- ③ 강제력(coercive power)
- ④ 전문력(expert power)
- ⑤ 준거력(referent power)

2과목 : 상권분석

26. 점포의 입지결정을 내리기 위한 상권분석 기법 중에서 (㉠)과 (㉡)에 가장 옳은 것은?

( ㉠ )은 점포입지의 특성이 비슷한 analog store의 자료를 구할 수 있을 만큼 충분한 점포가 있어야 하며, ( ㉡ )도 유사한 상권을 가진 점포들의 표본을 충분히 구할 수 있어야 분석이 가능하다. 즉, ( ㉠ )과 ( ㉡ )은 점포수가 많지 않아 필요한 만큼의 점포관련 자료를 수집하기 어려운 개인점포에서는 현실적으로 적용가능성이 매우 낮다.

- ① ㉠ Huff모델, ㉡ MNL모델
- ② ㉠ 체크리스트법, ㉡ 소매중력모형
- ③ ㉠ 유사점포법, ㉡ Huff모델
- ④ ㉠ 유사점포법, ㉡ 회귀분석법
- ⑤ ㉠ MNL모델, ㉡ 소매중력모형

27. 어떤 지역의 매력도를 평가할 때 측정하는 시장성장잠재력 지수(MEP)와 소매포화지수(IRS)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

것은?

- ① 어떤 지역에서 특정 소매업종의 단위 매장면적당 잠재수요는 IRS로 알 수 있다.
- ② 점포가 초과 공급되어 매력적인 시장이 아닌 경우의 IRS는 낮게 나타난다.
- ③ 현재 거주자의 지역외구매(outshopping)가 많으면 MEP가 작게 나타난다.
- ④ 시장의 포화정도가 낮아 아직 경쟁이 치열하지 않으면 IRS가 높게 나타난다.
- ⑤ 지역시장의 성장가능성을 추정할 수 있는 잠재력 측정지표로 MEP를 볼 수 있다.

28. '뉴턴의 만유인력'을 원용한 '소매인력법칙'을 제안한 사람으로 '두 도시의 중간에 위치하는 지역에 대하여 두 도시의 상권이 미치는 영향력의 범위는 두 도시의 크기에 비례하고 두 도시까지의 거리의 제곱에 반비례한다' 라고 주장한 사람은?

- ① 크리스탈러(W. Christaller)      ② 컨버스(P. Converse)
- ③ 애플바움(W. Applebaum)      ④ 허프(D. Huff)
- ⑤ 레일리(W. J. Reilly)

29. 상권의 특성을 분석할 때 포함되는 내용이라고 보기 어려운 것은?

- ① 인구통계적 특성
- ② 경제적 상황분석
- ③ 상권내 도로, 지하철 등 인프라에 대한 분석
- ④ 유통산업의 추세분석
- ⑤ 경쟁상황 분석

30. 점포의 입지의사결정이나 상권분석과 관련해서도 활용도가 높아지고 있는 지리정보시스템(GIS)과 관련한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 주제도작성, 공간조화, 버퍼링(buffering)을 통해 효과적인 상권분석이 가능하다.
- ② 여러겹의 지도레이어를 활용하여 상권의 중첩(overlay)을 표현할 수 있다.
- ③ 점포의 고객을 대상으로 gCRM을 실현하기 위한 기본적틀을 제공할 수 있다.
- ④ 지도레이어는 점, 선, 면을 포함하는 개별 지도형상으로 구성된다.
- ⑤ 컴퓨터를 이용한 지도작성체계로 데이터베이스관리 체계와는 관련성이 없다.

31. 대규모점포와 중소유통업의 상생발전을 목적으로 대형마트 등에 대한 영업시간 제한과 의무휴업일 지정에 관한 내용을 규정하고 있는 법률은?

- ① 전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법
- ② 유통산업발전법
- ③ 도·소매업진흥법
- ④ 도시재정비 촉진을 위한 특별법
- ⑤ 독점규제 및 공정거래에 관한 법률

32. 입지선정과정 중 점포의 부지평가과정에서 관련법규를 검토할 때 알아야 할 기본적 개념들이다. 그 내용이 옳지 않은 것은?(문제 오류로 가답안 발표시 5번으로 발표되었지만 확정답안 발표시 1, 5번이 정답처리 되었습니다. 여기서는 가답안인 5번을 누르시면 정답 처리 됩니다.)

- ① 용적률은 대지 내 건축물의 건축 바닥면적을 모두 합친

면적(연면적)의 대지면적에 대한 백분율이다.

- ② 건폐율은 대지면적에 대한 건축면적의 비율로 건축물의 과밀을 방지하고자 설정된다.
- ③ 도시지역은 토지이용의 목적에 따라 주거지역, 상업지역, 공업지역, 녹지지역으로 구분된다.
- ④ 상업지역은 중심상업지역, 일반상업지역, 근린상업지역, 유통상업지역으로 세분할 수 있다.
- ⑤ 관련법률에서 허용하는 용적률의 기준은 상업지역의 유형에 따라 다르지만, 건폐율은 동일하다.

33. 점포의 입지조건 평가과정에서 유동인구 및 교통통행량 조사와 관련한 일반적 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유동인구의 동선은 일반적으로 출근동선 보다 퇴근동선을 중시해서 조사하는 것이 좋다.
- ② 유동인구의 조사시간은 특정시간보다 영업시간대를 고려하는 것이 좋다.
- ③ 승용차, 버스, 화물차 등으로 차량의 유형을 구분하여 교통통행량을 분석하는 것이 좋다.
- ④ 조사위치는 기본적으로 점포 앞보다는 점포에서 일정범위에 있는 여러 지점에서 하는 것이 더욱 바람직하다.
- ⑤ 주중, 주말, 휴일 등을 구분해서 조사일정을 편성하는 것이 바람직하다.

34. A시의 인구는 12만명이고 B시의 인구는 3만명이다. 두 도시가 서로 30km의 거리에 떨어져 있는 경우, 두 도시간의 상권경계는 A시로부터 얼마나 떨어진 곳에 형성되는가? (Converse의 상권분기점 분석법을 이용해 계산하라.)

- ① 6km      ② 7.5km
- ③ 10km      ④ 20km
- ⑤ 22.5km

35. 건물을 매입하여 출점하는 경우에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 초기 투자금액이 많이 소요될 수 있다.
- ② 영업활성화를 통해 자산가치 증식을 기대할 수 있다.
- ③ 상권환경 변화에 대응하기가 어렵다.
- ④ 안정적 영업을 지속할 수 있다.
- ⑤ 영업을 부진할 경우 임대 등 다른 방법을 모색하기가 용이하다.

36. 점포의 인테리어 비용은 매몰비용(sunk cost)의 성격이 강한 고정비에 해당한다. 다른 모든 조건이 같다고 할 때, 다음 중 점포를 개설할 때 인테리어비용의 심각성이 가장 낮은 경우는?

- ① 업종 전환이 잦은 입지에 위치한 점포에 출점할 때
- ② 직접 소유한 점포에 출점할 때
- ③ 계약기간을 정해서 임차한 점포에 출점할 때
- ④ 합작하여 출점할 때
- ⑤ 매각 후 매입자가 임대한 점포에 출점할 때

37. 넬슨(R. L. Nelson)은 점포입지의 성공적인 선정을 위해 적용할 수 있는 8개의 원칙을 제시했다. 상호보완관계에 있는 점포가 인접함으로써 고객 흡인력을 높게 될 가능성을 검토해야 한다는 원칙은?

- ① 상권 잠재력의 원칙      ② 성장가능성의 원칙
- ③ 누적 흡인력의 원칙      ④ 양립성의 원칙
- ⑤ 경쟁 회피성의 원칙

38. 공간균배의 원리에 의한 상점의 분류에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 집심성 점포는 배후지의 중심지 입지가 유리한 상점이다.
- ② 집심성 점포로 분류되는 것에는 백화점, 대형서점 등을 들 수 있다.
- ③ 집재성 점포로 분류되는 것에는 가구점, 기계점 등을 들 수 있다.
- ④ 산재성 점포는 같은 업종이 좁은 지역에 서로 가까이 있어야 유리한 상점이다.
- ⑤ 국부적 집중성 점포는 어떤 특정 지역에 같은 업종끼리 국부적 중심지에 입지해야 유리한 상점이다.

39. 선매품의 경우 점포의 상권 크기에 영향을 미치는 요인에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 경쟁점포들이 인근에 많이 몰려있을수록 점포의 상권을 좁힌다.
- ② 취급상품이 다양할수록 점포의 상권은 넓어진다.
- ③ 규모가 큰 점포일수록 더 넓은 상권을 가진다.
- ④ 접근성이 좋을수록 점포의 상권이 넓어진다.
- ⑤ 편의점점의 상권이 선매점점의 상권보다 더 좁다.

40. 전통적인 소매점 상권분석의 유용성에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 전자상거래점포보다 유점포 소매점포의 경우에 더 유용하다.
- ② 모바일을 이용해 주로 판매되는 제품의 경우에는 거의 유용성이 없다.
- ③ 거리의 영향을 가중하여 평가하는 상권분석은 편의점점에 더욱 적합하다.
- ④ 점포에서 판매할 상품카테고리별로 판매를 예측하는데 유용하다.
- ⑤ 편의점점보다는 전문점점의 경우에 유용성이 더 높다.

41. 상세권에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 집적된 점포들이 영업지역으로 설정한 공간적 범위이다.
- ② 집적된 점포들이 고객을 흡인할 수 있는 공간적 범위이다.
- ③ 단일 점포가 표적으로 선정한 고객들이 거주하는 공간적 범위이다.
- ④ 단일 점포가 입지한 지역 내에 고객들이 존재하는 시간적 범위이다.
- ⑤ 단일 점포 또는 집적된 점포들이 포함된 행정단위의 공간적 범위이다.

42. 단일점포를 운영할 때와는 달리, 여러 소매점포를 체인화하는 과정에서는 모든 점포가 골고루 잘 운영되도록 하는 점포망 구성이 중요한 과제가 된다. 이러한 점포망 분석에 적용하기 가장 적절한 기법은?

- ① Huff모델
- ② 근접구역법
- ③ 체크리스트법
- ④ 입지할당모델
- ⑤ 점포공간매출액비율법

43. 상권구획모형의 일종인 티센 다각형(Thiessen polygon)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 최근접상가 선택가설에 근거하여 상권을 설정한다.
- ② 상권에 대한 기술적이고 예측적인 도구로 사용될 수 있다.

다.

- ③ 시설간 경쟁정도를 쉽게 파악할 수 있다.
- ④ 티센 다각형의 크기는 경쟁수준과 비례한다.
- ⑤ 하나의 상권을 하나의 매장에만 독점적으로 할당하는 방법이다.

44. 쇼핑센터 등 복합상업시설에서 사용하는 테넨트라는 용어와 같은 의미를 가지는 것은?

- ① 개발업자
- ② 임차점포
- ③ 앵커스토어
- ④ 트래픽플러
- ⑤ 공급업자

45. 입지분석시 입지주변의 업종을 조사하여 상호보완업종 또는 상호경합업종이 배치되어 있는지를 파악하여야 한다. 다음 중 상호경합업종이라고 볼 수 있는 것은?

- ① 의류점과 액세서리점
- ② 야채가게와 정육점
- ③ 음식점과 카페
- ④ 제과점과 화원
- ⑤ 슈퍼마켓과 잡화점

3과목 : 유통마케팅

46. ( )안에 들어갈 알맞은 용어는?

상품의 매출증가 기여정도를 백분을 구성비로 나타낸 것을 ( )분석이라고 한다.

- ① 잠재 매출도
- ② 매출 공헌도
- ③ 상품 생산성
- ④ 당기 객단가
- ⑤ 노동 생산성

47. 촉진믹스의 한 종류인 인적판매의 단점으로 가장 옳은 것은?

- ① 감성적인 판매가 어렵다.
- ② 고객별 전달정보의 차별화가 곤란하다.
- ③ 경쟁사의 모방이 용이하여 촉진 효과가 짧다.
- ④ 촉진의 속도가 느리며 비용이 과다하게 소요될 수 있다.
- ⑤ 통제가 곤란하며 촉진의 효과를 측정하기 어렵다.

48. 소매점의 상품 진열에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 상품에 대한 호기심을 갖고 구매의욕을 불러일으킬 수 있도록 진열한다.
- ② 상품이 갖고 있는 색채와 소재 등을 올바르게 보여주기 위해 채광과 조명에 신경쓴다.
- ③ 총동적 구매 대신 이성적인 구매를 유도하기 위해 다양한 POP광고물을 이용한다.
- ④ 대부분의 소비자는 부담감이 없고 상품구색이 풍부한 점포에 관심을 기울인다.
- ⑤ 점두에 진열된 상품은 그 자체가 큰 소구력을 가지므로 점두에 중점상품을 진열하여 고객을 유인한다.

49. 강제적 로열티(compulsive loyalty)에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 고객들의 인지적 또는 금전적 전환비용이 낮을 때 발생한다.
- ② 다수의 경쟁자가 존재하며 경쟁이 심화된 산업에서 발생한다.

- ③ 고객이 서비스에 불만족하면 다른 서비스로의 전환을 위해 적극적인 탐색 행동을 보인다.
- ④ 독점적인 기업의 서비스에서 나타나는 로열티 유형이다.
- ⑤ 패밀리 레스토랑이나 커피전문점처럼 경쟁이 심한 서비스에서 볼 수 있는 로열티 형태이다.

50. 수직적 마케팅시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 생산자, 도매상, 소매상 등의 유통 구성원들이 하나의 통일된 시스템을 이루는 유통경로 체계이다.
- ② 상품이 생산되어 최종 소비자가 구매하기까지의 유통단계를 전문적으로 계획하고 관리할 수 있다.
- ③ 유통 및 거래비용을 줄일 수 있다.
- ④ 강력한 수직적 유통체계는 경쟁기업의 시장진입을 막는 역할을 할 수 있다.
- ⑤ 각 유통 단계별로 나타나는 문제점을 신속하게 파악하여 시장의 변화에 빠르게 대응할 수 있다.

51. 매장에서 고객에게 상품을 효과적으로 진열하는 방식을 IP(Item Presentation), PP(Point of Presentation), VP(Visual Presentation)로 구분하였다. ㉠, ㉡, ㉢을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

㉠	- 점포의 쇼윈도나 매장 입구에서 유행, 인기, 계절 상품 등을 제안하여 고객이 매장으로 접근하게 하기 위한 진열 - 중점상품과 중점테마에 따른 매장 전체이미지 표현
㉡	- 매장 내 고객의 시선이 자연스럽게 닿는 벽면, 쇼케이스 그리고 테이블 상단 등을 활용하여 어디에 어떤 상품이 있는가를 알려주는 진열 - 상품을 정면으로 진열하여 주력 상품의 특징을 시각적으로 표현하고 상품의 이미지를 효과적으로 표현
㉢	- 상품을 분류, 정리하여 보기 쉽게 진열하며 하나하나 상품에 대해 고객이 구입의지를 결정하도록 하는 진열 - 각각 상품들을 보고 만지고 고르기 쉽도록 지원

- ① ㉠ IP, ㉡ PP, ㉢ VP                      ② ㉠ IP, ㉡ VP, ㉢ PP
- ③ ㉠ PP, ㉡ IP, ㉢ VP                      ④ ㉠ VP, ㉡ IP, ㉢ PP
- ⑤ ㉠ VP, ㉡ PP, ㉢ IP

52. 다음의 사례에 적용된 광고예산 결정방법은?

(※)○○라면은 향후 3개월 동안 신제품 라면에 대한 표적시장 인지도를 50% 달성하겠다는 광고목표를 책정하였다. 이를 위해 표적 가구별로 매주 평균 세 번씩 3개월 동안 광고를 내보기로 했다. 표적시장을 500만 가구로 설정하고 가구당 광고비용을 300원으로 책정하였다.

- ① 실험법                                      ② 경쟁자 기준법

- ③ 목표 과업법                              ④ 가용예산 할당법
- ⑤ 매출액 비율법

53. 판매촉진에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 가격형 판매촉진은 장기간에 걸쳐 실행할 경우, 소비자의 자사 상표에 대한 선호도와 충성도를 강화할 수 있다.
- ② 판매촉진은 시장점유율이 큰 브랜드가 작은 브랜드보다 효과적이다.
- ③ 낮은 가격할인은 소비자들의 가격민감도를 낮춘다.
- ④ 낮은 가격할인은 브랜드 이미지에 별다른 영향을 미치지 않는다.
- ⑤ 판매촉진기간 중 판매량 증가가 비구매집단으로부터 나온다면, 판매촉진으로 인하여 매출이 증가할 가능성이 높다.

54. 제품관리 및 서비스관리에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 쇠퇴기에는 이익극대화를 위해 브랜드를 리뉴얼하고 취약상품의 보완에 힘쓴다.
- ② 핵심제품(core product/benefit)으로서의 화장품의 편익은 아름다움, 노화방지, 아토피 개선 등을 들 수 있다.
- ③ 예약시스템 도입은 서비스의 소멸성 특성과 관련이 있다.
- ④ 신제품 브랜드 전략에서 다른 종류의 신제품에 기존 브랜드를 이용하는 것은 카테고리확장(category extension)에 속한다.
- ⑤ 성장기에는 브랜드를 강화하고 집약적 유통으로 확대한다.

55. 고객에게 신속하게 응대할 수 있도록 일선 판매원에게 권한을 이양하려면 마케팅 성과 및 평가방법도 변화해야 한다. 이에 따른 마케팅 통제에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 사후통제 대신 사전통제의 비중을 높인다.
- ② 예방통제에 대한 의존도를 높인다.
- ③ 적합한 판매원의 선발과 교육을 더 강조한다.
- ④ 판매원에 대한 일상적 관리감독을 더 강화한다.
- ⑤ 바람직한 조직문화를 형성하고 활용한다.

56. 성장전략에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 나열한 것은?

- ㉠ 시장 침투 : 자사 점포에서 쇼핑하지 않는 고객을 유인하고 기존 고객들은 더 자주 점포를 방문하여 더 많은 상품을 구매하도록 유인하는 전략
- ㉡ 시장 확장 : 새로운 시장에서 기존의 소매업태를 이용하는 전략
- ㉢ 소매업태 개발 : 동일한 표적시장의 고객에게 다른 소매믹스를 가진 새로운 소매업태를 제공하는 전략

- ① ㉠    ② ㉠, ㉡
- ③ ㉠, ㉢                                      ④ ㉡, ㉢
- ⑤ ㉠, ㉡, ㉢

57. 서비스업체들의 포지셔닝 전략과 그에 따른 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스용도 : A헬스클럽은 다이어트 여성 고객을 대상으로 '여성 전용 다이어트 전문 클럽'으로 포지셔닝함
- ② 신뢰성 : B택배업체는 '반드시 24시간이내 배달'로 포지셔닝함
- ③ 확산성 : C대학병원은 '우리 병원에 여러분의 건강을 맡기십시오'라고 포지셔닝함
- ④ 서비스 속성 : D커피는 '이탈리안 커피하면 D커피'라고 포지셔닝함
- ⑤ 서비스 경쟁자 : E피자는 '정통 수제 화덕 피자 레스토랑'이라고 포지셔닝함

58. 공급업체와 유통업체가 장기적 협력관계를 구축하려고 할 경우, 공급업체가 유통업체를 평가하는 기준을 모두 고르면?

- ㉠ 경제성 : 유통업체의 판매액, 비용, 수익성 등
- ㉡ 통제성 : 공급업체의 상품에 대한 유통업체의 마케팅 전략을 조정할 수 있는 정도
- ㉢ 적응성 : 환경변화에 적응하며 유통업체와의 관계를 유연하게 조정할 수 있는 정도

- ① ㉠
- ② ㉠, ㉡
- ③ ㉠, ㉢
- ④ ㉡, ㉢
- ⑤ ㉠, ㉡, ㉢

59. 다음 글 상자 안의 A대형마트가 사용한 전략은?

A대형마트는 추석을 맞이하며 4인 가족 단위의 명절선물세트를 출시함과 동시에 1인 가구의 증가 추세에 힘입어 혼자서 술 마시고 밥을 먹는 사람들(소위 '혼술·혼밥족') 전용의 명절 선물세트를 출시했다.

- ① 캐즘 전략
- ② 원가우위전략
- ③ 집중화 전략
- ④ 차별적 마케팅 전략
- ⑤ 포지셔닝 전략

60. 제조업체의 브랜드를 부착하고 있으면서 특정 유통업체에게만 공급되어 판매되는 상품을 무엇이라 하는가?

- ① 제네릭 브랜드(Generic Brand) 상품
- ② 스토어 브랜드(Store Brand) 상품
- ③ 유통업체 브랜드(Private Brand) 상품
- ④ 제조업체, 유통업체 연합 브랜드(Private National Brand) 상품
- ⑤ 노 브랜드(No Brand) 상품

61. 전문점에 가장 적합한 상품구성 방식은?

- ① 좁고 깊은 구성방식
- ② 넓고 깊은 구성방식
- ③ 무작위 구성방식
- ④ 좁고 얇은 구성방식
- ⑤ 넓고 얇은 구성방식

62. 소비자 구매행동을 기준으로 한 카테고리 유형 중에서 상품구색을 가장 완벽하게 갖출 필요가 있는 것은?

- ① 기본 생필품
- ② 일회성 구매 상품
- ③ 계절수요 구매상품
- ④ 전문품
- ⑤ 주기적 반복구매 상품

63. 유통업체 브랜드(PB)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체의 독자적인 브랜드명, 로고, 포장을 갖는다.
- ② 유통업체는 PB를 통해 점포 충성도를 증가시킬 수 있다.
- ③ 대형마트, 편의점 등에서 PB의 비중을 증가시키고 있다.
- ④ 대규모 생산과 대중매체를 통한 광범위한 광고 진행이 일반적이다.
- ⑤ 중간마진폭을 제거하여 추가 이윤을 남길 수 있다.

64. 유통기능을 거래의 성사를 촉진하는 상적 기능과 성사된 거래를 이행하는 물적 기능으로 구분한다면, 다음 중 물적 기능에 해당하는 것은?

- ① 배달
- ② 상품등급화
- ③ 머천다이징
- ④ 가격조정
- ⑤ 촉진

65. 투사기법(projective technique)은 응답자 자신의 행동을 직접 설명하게 하기보다는 다른 사람의 행동을 해석하게 하여 응답자의 동기, 신념, 태도 등을 간접적으로 파악하려는 기법이다. 다음 중 투사기법에 해당되지 않는 것은?

- ① 단어 연상(word association)
- ② 문장 완성(sentence completion)
- ③ 그림 응답(picture response)
- ④ 사다리 기법(laddering)
- ⑤ 역할 연기(role playing)

66. 본래 계획한 판매가격과 실제 판매가격의 차이를 의미하며 할인, 특별 할인, 결손의 형태로 나타나는 것을 의미하는 용어로 옳은 것은?

- ① 마크다운(Markdown)
- ② 할인(Discounts)
- ③ 감모(Reductions)
- ④ 마크업(Markup)
- ⑤ 손실(Loss)

67. 제품의 수요예측을 위한 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 델파이 조사법
- ② 사례유추법
- ③ 시계열분석방법
- ④ 확산모형방법
- ⑤ 레일리(Reily) 법칙분석

68. 도매상 중에서 '회전이 빠른 한정된 계열의 상품을 소규모 소매상들에게 현금지불조건으로 판매하며 배달 등의 서비스를 수행하지 않는 도매상'을 일컫는 말은?

- ① 산업분배업자(industrial distributor)
- ② 트럭도매상(truck jobber)
- ③ 직송도매상(drop shipper)
- ④ 진열 도매상(rack jobber)
- ⑤ 현금거래 도매상(cash and carry wholesaler)

69. 만일 특정 제조업체가 도매상을 거쳐 소매상에게 유통하는 구조이고, 도매상이 3개, 소매상이 10개일 경우, 총 거래의 수는 몇 개인가?

- ① 13
- ② 14
- ③ 20
- ④ 30
- ⑤ 33

70. 도매상의 기능을 '제조업자를 위한 도매상의 기능'과 '소매

상을 위한 도매상의 기능'으로 구분할 때, 다음 중 성격이 다른 하나는?

- ① 시장정보제공      ② 시장확대
- ③ 신용 및 금융기능    ④ 재고유지
- ⑤ 주문처리

4과목 : 유통정보

71. ( )안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

아마존의 경우, '홍행성이 없는 책들' 즉 마케팅 대상에서 거의 제외되었던 하위 80% 고객의 매출이 마케팅의 주요 대상이었던 상위 20% 고객의 매출을 추월하는 현상이 일어났다. 이와 같이 개별 매출액은 작지만 이들을 모두 합하면 인기상품 못지 않은 매출을 올릴 수 있는 틈새상품이 부각되는 현상을 일컬어 크리스 앤더슨은 ( )라 하였다.

- ① 파레토 법칙      ② 무어 법칙
- ③ 멧칼프 법칙      ④ 롱테일 법칙
- ⑤ 파킨슨 법칙

72. 다음 내용에 공통으로 적용되는 가장 적절한 기술은?

- 블루투스 기반으로 근거리 내에 감지되는 스마트 기기에 각종 정보와 서비스를 제공할 수 있는 무선 통신 장치
- 예로, 스타벅스코리아가 지난 2014년에 이 기술을 응용한 모바일 주문 서비스 '사이렌오더(Siren Order) 를 시행

- ① 딥러닝      ② 옴니채널
- ③ 핀테크      ④ NFC
- ⑤ 비콘

73. 정보보호 및 보안 인증과 관련된 내용이다. ( ㉠ ), ( ㉡ ), ( ㉢ )안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

( ㉠ )은(는) X.509 표준을 준수하며 공인 인증기관에서 발급하는 것으로, 일반 국민들이 금융거래 및 전자상거래에서 사용하기 위한 ( ㉡ ) 인증서와 행정기관에서 행정업무용으로 사용되는 ( ㉢ ) 인증서 등이 있으며 이들을 공인인증서라고 부른다.

- ① ㉠ 전자서명, ㉡ NPKI, ㉢ GPKI
- ② ㉠ 보안카드, ㉡ 보안SMS, ㉢ GPKI
- ③ ㉠ 보안카드, ㉡ Sync, ㉢ Async
- ④ ㉠ 공개키 인증서, ㉡ Sync, ㉢ Async
- ⑤ ㉠ 공개키 인증서, ㉡ NPKI, ㉢ GPKI

74. 전통적인 CRM과 소셜 CRM의 상대적 차이점을 비교한 것으로 가장 옳지 않은 것은?

구분		전통적인 CRM	소셜 CRM
㉠	역할	고객서비스 담당자	모든 직원이 참여
㉡	기능	대화 중심	프로세스 중심
㉢	접근	고객과의 접점 관리	커뮤니티 관리
㉣	가치	고객과의 주기적인 접촉	지속적인 고객 관여
㉤	모델	간단한 고객과의 거래관계	광범위하고 복잡한 관계

- ① ㉠      ② ㉡
- ③ ㉢      ④ ㉣
- ⑤ ㉤

75. 마이클 포터 교수가 기업의 경쟁전략으로 제시한 비용우위 전략, 차별화 전략 및 집중화 전략 중 비용우위 전략 관련 활동에 해당하지 않는 것은?

- ① 생산성 저해 요소 제거
- ② 불필요한 자원의 낭비 요소 제거
- ③ 제품의 생산 원가 절감
- ④ 제품의 무상 서비스 기간 연장
- ⑤ 중복기능 제거를 위한 경영혁신 활동 수행

76. Hammer & Champy(1993)이 제시한 경영혁신을 위해 정보 기술을 이용한 BPR(Business Process Reengineering)을 실시할 때 고려해야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 단순한 과업단위를 떠나 목표나 결과중심으로 업무를 설계하여야 한다.
- ② 정보발생부서에서 정보처리도 함께 수행하여 중복된 자료입력 및 작성을 피하여야 한다.
- ③ 지역적으로 분산되어 있는 자원이라도 중앙에 모여 있는 것처럼 취급하여야 한다.
- ④ 정보는 실시간이 아니라 필요할 때만 통합하여 파악하여야 한다.
- ⑤ 병행처리 업무는 결과의 통합이 아닌 처리과정 중에 조정하여야 한다.

77. ( )안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

( )은(는) 반/비정형적이고 비구조적인 대량의 텍스트 데이터에서 특징을 추출하고 추출된 특징으로부터 유용한 정보를 발견해 내도록 하는 기술을 말한다.

- ① 데이터 마트(Data Mart)
- ② 데이터 마이닝(Data Mining)
- ③ 텍스트 마이닝(Text Mining)
- ④ 오피니언 마이닝(Opinion Mining)

⑤ 데이터 웨어하우스(Data Warehouse)

78. 데이터베이스에 저장된 데이터가 갖추어야 할 특성으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 표준화                      ② 논리성
- ③ 중복성                      ④ 안정성
- ⑤ 일관성

79. QR코드의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 작은 공간에 대용량의 정보 저장(표현)이 가능하다.
- ② 장애물 및 방향에 따라 정보 인식이 불가능할 수 있다.
- ③ 데이터의 오류 정정이 쉽다.
- ④ 부분적 손상에도 쉽게 복원이 가능하다.
- ⑤ 별도의 인식장치 없이 스마트폰을 인식장치로 사용할 수 있다.

80. 디지털 경제 성장 과정에서 나타나는 주요 변화로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 인터넷을 통한 정보전달 속도 증대
- ② 고객에 대한 서비스의 효율성 증대
- ③ 인터넷을 통한 콘텐츠 전송 증대
- ④ 인터넷을 통한 물리적 제품의 소매 거래 감소
- ⑤ 영업 및 마케팅 비용 감소

81. 고객관계관리를 위해 고객이 웹을 이용하는 동안 방문한 사이트, 사이트에 머문 시간, 열람한 광고, 구매한 상품 등의 정보를 기록하고 관리하는 모니터링 기술은?

- ① 웹                              ② 스파이웨어
- ③ 클릭스트림                ④ 소프트웨어키로거
- ⑤ 하드웨어키로거

82. 지식경영시스템의 역할로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 조직 내 구성원들의 지식을 집약하고, 이를 바탕으로 새로운 지식 창출을 유도한다.
- ② 조직 내 구성원들을 지식화시켜 기업의 잠재적 경쟁력을 향상시킨다.
- ③ 지식을 XML 데이터 형태로 저장함으로써 비즈니스간 데이터 교환비용을 절감해준다.
- ④ 구성원 간의 지식개인화를 강화하여 푸시(push)솔루션을 통해 가장 빠른 지식유통망을 확보해준다.
- ⑤ 기존 시스템의 데이터, 이메일, 파일시스템, 웹 사이트 등 외부지식을 유기적으로 통합하여 기업지식의 기반을 확대해 준다.

83. 다음 사례에 적용되는 의사결정의 오류로 가장 적합한 것은?

1990년 8월 2일 미라크의 쿠웨이트 침공사례로 대규모의 미라크군 탱크가 쿠웨이트 접경으로 접근하는 것을 쿠웨이트 국경수비대가 감지하고도 설마 미라크가 쿠웨이트를 침공할 것으로는 생각지 못하고 평상적인 훈련이라 생각하며 전혀 대비하지 않았다.

- ① 정박효과 (anchoring effect)
- ② 최빈효과 (recent effect)

- ③ 몰입상승효과 (escalation effect)
- ④ 연상편견 (associative bias)
- ⑤ 표현의 차이 (poor framing)

84. 인터넷 상표를 기술적으로 정의하면 도메인 이름을 의미할 수 있는데, 이러한 도메인 이름을 선정할 경우 고려해야 할 요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기억하기 쉬운 형태로 되어야 한다.
- ② 고객의 주목을 끌 수 있는 독특한 것이어야 한다.
- ③ 제공하는 콘텐츠의 특징을 잘 전달할 수 있어야 한다.
- ④ 의미를 전달할 수 있도록 가능한 길게 표현할 수 있어야 한다.
- ⑤ 도메인을 사용할 고객의 입장에서 생각해야 한다.

85. EPC에는 사용 목적에 따라 코드 유형이 정의되어 있는데, 다음 중 거래단품에 사용되는 EPC 관련 코드로 가장 옳은 것은?

- ① SSCC                        ② GSRN
- ③ GTIN                        ④ GDTI
- ⑤ GIAI

86. ( ) 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

천재지변 등 여러 가지 원인에 의해 구축된 유통 정보 시스템을 미용할 수 없는 상태로 있는 시간을 말한다. 미용 불가능의 의미는 유통정보시스템이 오프라인이거나 사용할 수 없는 상황에 놓이는 상태를 말한다. 이를 ( ) (미)라 부른다.

- ① 아웃콘트롤타임        ② 다운타임
- ③ 반응시간                ④ 리시브타임
- ⑤ 타임아웃

87. 효과적인 전자상거래 사이트의 고객서비스를 위해 충족되어야 할 필수적 요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 내비게이션 및 디자인이 단순해야 하고, 웹페이지가 최대한 빠르게 나타나야 한다.
- ② 이메일 문의에 신속하게 응답하고, 수신자부담(080)의 고객지원 전화번호를 사이트에 표시하며, 고객지원 담당자는 온라인상에서만 고객의 구매과정을 도와주어야 한다.
- ③ 제품설명, 스펙, 가격 등의 제품관련 정보를 제공함과 동시에, 번들링, 스마트 쇼핑카트, 교차판매 등과 같은 고급기능을 통해 구매를 용이하게 하여야 한다.
- ④ 할인쿠폰, 반품시 환불, 신속한 제품배송, 무료 택배 등의 인센티브를 제공하여야 한다.
- ⑤ 안전한 거래에 대한 확신을 제공하고, 수집된 데이터의 프라이버시 관리에 관한 안내를 게시하며, 회사 로고표시를 통해 브랜드 정체성을 구축함으로써 전자상거래 사이트에 대한 고객의 신뢰를 구축하는 노력이 필요하다.

88. ( )안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

- 미국 UPS는 약 2억 5천만개의 주소 데이터를 활용하여 최적화된 배달경로를 탐색하는 등 ( ) 분석을 활용한 배송경로 최적화를 통해 배송시간 감축 및 관련 비용절감 효과를 얻음

- 고객선호도나 고객행동 예측 데이터 등을 활용하여 한 차원 높은 차별화된 고객 서비스를 제공할 수 있게 되었으며, 이를 통해 고객을 이해하는 직관력을 높이는데 ( ) 분석이 활용

- 기상조건과 독감발생, 온라인 구매량 사이의 상관관계 분석을 통해 고객 행동을 예측하여 이전에 미처 알 수 없었던 사실들을 찾아내어 새로운 비즈니스 모델을 찾는 단서로 ( ) 분석이 활용

- ① 군집분석                      ② 센싱데이터
- ③ 다변량통계                  ④ 기술통계
- ⑤ 빅데이터

89. 인트라넷의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 어떠한 조직 내에 속해 있는 사설 네트워크
- ② 조직의 정보와 컴퓨팅 자원을 구성원들 간에 서로 공유
- ③ 개인별 사용자 ID와 암호를 부여하여 인증되지 않은 사용자로부터의 접근 방지
- ④ 고객이나 협력사, 공급사와 같은 회사 외부사람들에게 네트워크 접근 허용
- ⑤ 공중 인터넷에 접속할 때는 방화벽 서버를 통과

90. 지식경영시스템의 효과로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 시장정보의 축적, 제품/서비스 향상, 지식의 활용성 증대, 그리고 지식의 공유 등을 통해 기업의 경쟁력을 강화할 수 있다.
- ② 공간과 시간을 뛰어넘는 Brick and Mortar 유형의 기업 기반이 될 수 있다.
- ③ 지식공유가 활성화됨에 따라 사내 전문가 그룹이 형성되고 관심 분야 토론 등을 통한 새로운 지식의 창조능력이 증대된다.
- ④ 지식베이스를 중심으로 축적된 지적 자산이 기업의 자산 평가에 반영되어야 할 핵심 무형 자산이 된다.
- ⑤ 학습효과의 향상, 지속적인 지식창조활동 등을 통한 조직의 지식능력을 높일 수 있다.

전자문제집 CBT PC 버전 : [www.comcbt.com](http://www.comcbt.com)  
 전자문제집 CBT 모바일 버전 : [m.comcbt.com](http://m.comcbt.com)  
 기출문제 및 해설집 다운로드 : [www.comcbt.com/xe](http://www.comcbt.com/xe)

전자문제집 CBT란?

종이 문제집이 아닌 인터넷으로 문제를 풀고 자동으로 채점하며 모의고사, 오답 노트, 해설까지 제공하는 무료 기출문제 학습 프로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합니다.

PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동  
 교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT에서 확인하세요.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
⑤	①	①	③	③	④	③	③	④	③
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
⑤	④	①	②	③	④	③	①	⑤	①
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
③	②	⑤	③	⑤	④	③	⑤	④	⑤
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
②	⑤	④	④	⑤	②	④	④	①	⑤
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
②	④	④	②	⑤	②	④	③	④	⑤
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
⑤	③	⑤	①	④	⑤	⑤	⑤	④	④
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
①	①	④	①	④	③	⑤	⑤	⑤	③
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
④	⑤	⑤	②	④	④	③	③	②	④
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
③	④	①	④	③	②	②	⑤	④	②