

2020년06월21일년 유통관리사 1급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 20문제】 유통경영	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	③	③	②	④	②	④	③	②	②	②
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	①	②	⑤	③	④	④	④	③	④	①
【2과목 : 20문제】 물류경영	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	③	①	②	③	①	⑤	④	④	⑤	③
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	②	②	②	⑤	⑤	⑤	⑤	②	⑤	①
【3과목 : 20문제】 상권분석	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
	④	②	⑤	②	④	③	⑤	①	②	④
	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	③	④	⑤	④	④	②	④	④	④	③
【4과목 : 20문제】 유통마케팅	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
	①	②	④	③	②	④	②	③	③	④
	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	①	③	②	④	④	⑤	①	⑤	①	④
【5과목 : 20문제】 유통정보	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
	②	⑤	④	④	②	④	①	①	③	⑤
	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	⑤	②	③	③	④	⑤	③	⑤	③	⑤

전자문제집 CBT 홈페이지 : <https://www.cbtestpro.kr>

최신 수정 자료와 해설(오타 · 오답 · 규정변경)은 cbtestpro.kr 웹 및 앱에서 확인하세요.

기출문제의 저작권은 출제기관에 있습니다. cbtestpro.kr 및 관련 앱에서는 편집 및 재구성 작업만 하였음을 밝힙니다.



전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!



【1과목】 유통경영 (20문제)

1. 소매업의 제품 성과를 평가하는 수단 중 하나인 제품별 직접이익(DPP: Direct Product Profit)과 관련한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?
- ① 창고비는 제품 입고 시 발생하는 직접노무비와 재고유지비이다.
 - ② 조정된 총수익은 총수익에 기타 직접 수익을 합한 것이다.
 - ③ 제품별 직접비용은 직접 창고비용과 직접 수송비용, 간접 수송비용을 합한 것이다.
 - ④ 제품별 직접이익은 조정된 총수익에서 제품별 직접 비용을 제(除)한 것이다.
 - ⑤ 제품별 직접이익법은 순이익을 비교하는 방식으로 둘 이상의 제품을 비교할 때 유용하다.
2. 소비자의 생명 또는 재산에 대한 피해를 방지하기 위하여 소비자자기본법(법률 제16178호, 2018. 12. 31., 일부개정)에서 국가가 정해야 할 광고의 내용 및 방법에 관한 기준으로 옳지 않은 것은?
- ① 소비자가 오해할 우려가 있는 특정용어의 사용을 제한할 필요가 있는 경우
 - ② 광고의 매체에 대하여 제한이 필요한 경우
 - ③ 소비자의 건전하고 자주적인 조직활동을 지원·육성할 필요가 있는 경우
 - ④ 광고의 시간대에 대하여 제한이 필요한 경우
 - ⑤ 용도 또는 원산지 등을 광고하는 때에 특정내용을 소비자에게 반드시 알릴 필요가 있는 경우
3. 유통부채와 관련된 기본적인 계정과목에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?
- ① 외상매입금은 일반적인 상거래를 통해 발생한 외상으로 인한 채무이다.
 - ② 미지급금과 외상매입금을 묶어서 매입채무라고 한다.
 - ③ 영업외 활동에서 외상구입으로 발생한 채무는 미지급금이다.
 - ④ 상품을 판매하기로 하고 계약금으로 대금 중 일부를 미리 받은 금액은 선수금이다.
 - ⑤ 해당 회계기간에 발생한 비용 중 현금을 지급하지 않은 부분은 미지급금이다.

4. 우리 속담에 “잘 되면 내 탓, 잘못되면 조상 탓”이라는 말이 있다. 이 말과 관련한 인사고과를 할 때 발생할 수 있는 오류로 가장 옳은 것은?
- ① 대비 오류(contrast errors)
 - ② 중심화경향(central tendency)
 - ③ 현혹 효과(halo effect)
 - ④ 귀속과정 오류(errors of attribution process)
 - ⑤ 유사성 오류(similar-to-me errors)
5. 자산수익률을 분석할 때 크게 이익률 관리와 자산회전을 관리로 나누어본다면 이익률 관리에 사용되는 지표만으로 옳은 것은?
- ① 고정자산 - 재고자산회전율 - 순이익률
 - ② 순이익률 - 영업비용 - 총마진율
 - ③ 총마진율 - 순이익률 - 외상매출금
 - ④ 자산수익률 - 고정자산 - 영업비용
 - ⑤ 영업비용 - 외상매출금 - 자산회전율
6. 유통기업의 매출원가와 관련된 설명 중 옳지 않은 것은?
- ① 재고자산은 회사가 판매하기 위해 보유하고 있는 상품과 제품이며, 이들을 진열하기 위한 매대나 선반은 재고자산에 포함되지 않는다.
 - ② 실지재고조사법은 회계기간 동안 상품의 매입을 집계하였다가 기말에 재고자산을 실사하여 매출원가를 계산하는 방법이다.
 - ③ 계속기록법은 재고자산수불장을 비치하고 매출시점마다 매출원가를 계산하는 방법을 말한다.
 - ④ 실지재고조사법은 고가의 소량상품일 때 유리하며 계속기록법은 저가의 대량상품일 때 유용한 방법이다.
 - ⑤ 실지재고조사법은 매입/매출의 빈도가 많을 때 유리하며 계속기록법은 빈도가 낮을 때 유리한 방법이다.

7. 아래 글상자 내용 중에서 “유통산업발전법”(법률 제14997호, 2017. 10. 31., 일부개정)에서 규정하는 대규모 점포의 요건에 해당하는 것만 나열한 것으로 옳은 것은?

㉠ 하나 또는 대통령령으로 정하는 둘 이상의 연 접되어 있는 건물 안에 하나 또는 여러 개로 나누어 설치되는 매장일 것
 ㉡ 상시 운영되는 매장일 것
 ㉢ 대규모 점포를 경영하는 회사 또는 그 계열사 가 직영하는 매장일 것
 ㉣ 매장면적의 합계가 3천제곱미터 이상일 것
 ㉤ 상호출자제한기업집단의 계열사가 직영하는 점 포일 것

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

8. 재무제표 작성과 관련된 표시의 기본 원칙에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 전체 재무제표는 적어도 1년마다 작성한다.
 ② 기업의 현금흐름 정보는 발생주의 기준회계를 사용한다.
 ③ 기업에 관한 모든 경제적 사건은 빠짐없이 공시해야한다.
 ④ 재무제표의 중요한 항목은 본문 또는 주석에 그 내용을 가장 잘 나타낼 수 있도록 구분하여 표시한다.
 ⑤ 기업은 장기간 존속한다고 가정한다.

9. 인적자원관리시스템은 고몰입/고참여, 고몰입/저참여, 저몰입/고참여, 저몰입/저참여의 네 가지 유형으로 분류 할 수 있는데 이들 유형에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고몰입/고참여 시스템의 인적자원관리 유효성이 항상 최 고인 것은 아니다.
 ② 고몰입/저참여 시스템의 작동원리는 종업원과 조직 사이 의 경제적 교환관계이다.
 ③ 고몰입/저참여 시스템은 종업원들의 교육훈련, 복지 향 상을 강조한다.
 ④ 저몰입/고참여 시스템의 작동원리는 종업원들의 일에 대 한 자율성과 통제성이다.
 ⑤ 저몰입/고참여 시스템은 구성원 간의 상호작용, 작업 프 로세스의 통합을 강조한다.

10. 직무급제 임금형태에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 직무의 가치에 따라 기본급을 산정하는 임금지급 형태이 다.
 ② 직무가치는 과업이 조직을 위해 창출하는 가치만으로 평 가한다.
 ③ 임금률은 주요 직무 및 비주요 직무에 대해 결정한 임금 수준이다.
 ④ 임금등급은 임금을 결정을 위해 직무가치가 비슷한 직무 들끼리 묶은 집합체이다.
 ⑤ (broadbanding)하면 임금을 체계의 복잡성이 낮아진 다.

11. 인사조직 관련 용어 중 “만년 과장” 같은 사람들을 경력 정체인 력이라 하는데 경력정체인력에 대한 해결책으로 옳지 않은 것 은?

- ① 경력정체인력에 대해 현업에서의 성과목표를 보다 구체 적으로 제시한다.
 ② 경력정체인력의 경력목표를 수정하게 지원한다.
 ③ 경력정체인력에 대해 조직에서 멘토(mentor)를 선정해 준다.
 ④ 경력정체인력을 위한 조기퇴직 프로그램이나 전직 지원 제도(outplacement program)를 개발한다.
 ⑤ 경력정체인력을 위한 새로운 직무를 개발한다.

12. 브룸(V. Vroom)의 동기부여 기대이론에 따르면, 동기부여를 아래 글상자와 같이 나타낼 수 있다. 최근 기업들은 보상프로 그램을 다양하게 마련한 다음, 종업원이 원하는 보상을 선택하게 하는 경향을 보이고 있는데, 이에 대한 설명으로 가장 옳은 것 은?

동기부여 = 기대감(expectancy) × 유의성(valence) × 수단성(instrumentality)

- ① 기대감을 높이려는 방안이다.
 ② 유의성을 높이려는 방안이다.
 ③ 수단성을 높이려는 방안이다.
 ④ 기대감, 유의성, 수단성 모두를 높이려는 방안이다.
 ⑤ 위에는 옳은 설명이 없다.

13. 식품위생법(법률 제 17091호, 2020.3.24.)상 용어의 설명으로 옳은 것은?
- ① 식품위생이란 식품, 식품첨가물에 관한 위생이며, 포장 위생이란 기구나 용기 포장을 대상으로 한다.
 - ② 집단급식소란 특정 다수인에게 영리를 목적으로 음식물을 공급하는 시설을 말한다.
 - ③ 식품이란 섭취하는 모든 음식물과 의약을 말한다.
 - ④ 영양표시란 식품에 들어있는 영양소에 대한 질적 정보만을 의미한다.
 - ⑤ 기구나 용기를 살균, 소독하는데 사용되는 간접적인 물질도 식품 첨가물이다.
14. Hackman과 Oldham의 직무특성모델이 제시하는 작업동기를 고취하는 수단으로 옳지 않은 것은?
- ① 직무 수행의 결과에 대한 피드백을 강화한다.
 - ② 과업들이 일의 완결에 미치는 중요성을 높인다.
 - ③ 과업의 범위를 좁혀서 전문적 능력의 축적을 지원한다.
 - ④ 과업을 탄력적으로 수행할 수 있도록 자율성을 강화한다.
 - ⑤ 일을 완결한 상태를 식별할 수 있도록 과업의 정체성을 높인다.
15. 멘토링(mentoring)에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?
- 멘토(mentor)란 상대적으로 경험이 없는 멘티
- ① (mentee) 또는 부하(protege)를 개발할 경험이 풍부하고 능력 있는 상사를 말한다.
- 멘토링은 참여자들의 효과적인 대인관계, 자아 존중감,
- ② 자아개념 등에서 긍정적인 변화를 이끌어내는 프로그램이다.
 - ③ 멘토와 멘티(또는 부하)에 의해 공유된 관심이나 가치의 결과로서 비공식적인 관계로 발전하기도 한다.
 - ④ 효과적인 멘토링이 되기 위해서는 1:1멘토링프로그램이 전제조건이다.
 - ⑤ 멘토링을 통해 멘토와 멘티(또는 부하) 모두 이익을 얻는 것이 가능하다.
16. 리더의 유형을 컨트리클럽형, Team형, 무기력형, 과업형, 중도형으로 분류하는 것과 가장 관련이 없는 것은?
- ① 관리격자(managerial grid) 이론
 - ② 브레이크와 무튼(R.B.Blake & G.S.Mouton)
 - ③ 리더의 개인적 특성에 초점을 맞추어 리더 유형을 분류
 - ④ 인간관계이론
 - ⑤ 인간에 대한 관심과 생산에 대한 관심

17. 전통적 조직과 비교한 유연조직(flexible organizing)인사관리시스템의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 계층축소 및 직급단순화
 - ② 전문화역량 중심의 인력 운용
 - ③ 조직보다 시장 지향의 경력관리
 - ④ 결과보다 과정 중심의 업적평가
 - ⑤ 광대역(broadbanding) 임금체계
18. 의사결정을 개인차원, 집단차원, 조직차원으로 나눌 때 집단차원의 의사결정과 관련된 것으로 가장 옳은 것은?
- ① 스키마(schema)
 - ② 창의력과 개인의 성격
 - ③ 애쉬효과(Asch effect)
 - ④ 휴리스틱스(heuristics)
 - ⑤ 전략적 의사결정
19. 직무분석(job analysis)과 관련된 설명 중 가장 옳지 않은 것은?
- 직무순환(job rotation)은 조직 구성원에게 돌아가면서
- ① 여러 가지 직무를 수행하게 하는 것을 말하며, 작업활동을 다양화함으로써 지루함이나 싫증을 감소시켜 준다.
- 직무분석(job analysis)은 직무에 관련된 정보를 체계적으로 수집, 분석, 정리하는 과정이라 할 수 있다.
- ② 직무명세서(job specification)는 직무를 만족스럽게 수행하는 데 필요한 종업원의 행동, 기능, 능력, 지식 등을 일정한 형식에 맞게 기술한 문서이다.
 - ③ 직무분석(job analysis)은 직무기술서와 직무명세서를 우선 작성하여, 이를 바탕으로 분석이 이루어진다.
- 직무기술서(job description)는 직무의 성격, 내용, 이행 방법 등과 직무의 능률적인 수행을 위해 직무에서 기대되는 결과 등을 간략하게 정리해 놓은 문서라고 할 수 있으며, 과업중심적인 직무분석에 의해 얻어지고 과업요건에 초점을 맞추고 있다.
20. 인적자원관리의 4대 활동의 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 인적자원의 직무설계·분석
 - ② 인적자원의 인사평가 실시
 - ③ 인적자원의 훈련개발 실시
 - ④ 인적자원의 충원전략 수립
 - ⑤ 인적자원의 보상전략 수립

【2과목】 물류경영 (20문제)

21. 기업물류비 산정지침 (국토교통부고시 제2016-182호, 2016.4.7., 일부개정) 내용 중 물류비 과목분류 관련 세목별 비목에 속하지 않는 것은?

- ① 재료비
- ② 노무비
- ③ 포장비
- ④ 경비
- ⑤ 이자

22. 팔레트 풀(PPS: Pallet Pool System) 활성화 방안으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업마다의 다양한 팔레트 사이즈가 사용되어야 한다.
- ② 전국적으로 팔레트 집배망이 구축되어야 한다.
- ③ 팔레트의 소재 및 이용 현황을 파악하여야 한다.
- ④ 공팔레트 회수전문업자를 두는 것도 좋은 방법이다.
- ⑤ 팔레트 데포 및 네트워크 운영을 위한 정보시스템이 필요하다.

23. 물류의사결정지원시스템(LDSS: Logistics Decision Support System)이 필요한 배경에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 조직의 확대에 의사결정의 즉시성이 요구되기 때문이다.
- ② 사내정보는 질(質)과 양(量)에서 편재하는 경향이 약하기 때문이다.
- ③ 정보량이 증대하여 양질의 정보를 선택하고 판단하는 일이 어렵게 되었기 때문이다.
- ④ 경영환경의 변화로 이제까지의 육감에 의한 의사결정만으로는 대응할 수 없게 되었기 때문이다.
- ⑤ 정보가 복잡하게 뒤섞이고 산재해 있기 때문에 이것을 체계화하여 공유할 필요가 생겼기 때문이다.

24. 연간수요량이 4,800개, 재고품단위당 원가가 100원, 평균재고 유지비가 재고품 원가의 25%를 차지하며 주문 당발생하는 주문처리비용이 40원이라고 할 때 EOQ는 약 몇 개인가?

- ① 48
- ② 77
- ③ 124
- ④ 154
- ⑤ 480

25. 물류센터의 입지선정을 위한 절차를 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 입지선정의 제약조건을 검토한다. 즉 지리, 지형, 지가 및 환경 등 입지제약요건을 검토하고, 서비스수준과 총비용을 평가한 다음 최종적으로 단일 또는 복수의 입지위치를 선정한다.
- ㉡ 입지선정의 전제조건을 정리한다. 즉 물류시스템의 기본계획과 현황을 분석하고 입지범위의 후보지를 압축하여 정리한다.
- ㉢ 자료정리를 한다. 즉 물류시스템의 기본계획과 현황 분석을 위해 지도, 지가, 취급량, 비용분석, 수배송루트, 현재시설 및 수요예측 등의 자료를 정리한다.
- ㉣ 입지선정의 기법을 정리한다. 즉 단일물류시설과 복수 물류시설을 위한 선정기법을 동원하여 평가한다.

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

26. 물류센터 운영 효과에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 효과적인 배송체제 구축
- ② 공장물류센터 간에 대량 및 계획운송을 통한 운송비 절감효과
- ③ 물류거점의 조정을 통해 중복운송이나 교차운송 방지
- ④ 과잉재고 및 재고편재 방지
- ⑤ 물류센터를 판매거점화하면 제조업체의 직판체제의 확립은 가능하나 유통경로는 복잡해지고 길어지는 문제 발생

27. 사업부제 물류조직의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 각 사업부내에 라인과 스태프부문이 존재한다.
- ② 각 사업부가 독립된 이익책임부서로서 분권조직형태를 취하며, 마치 하나의 독립된 기업과 같이 운영된다.
- ③ 사업부의 이익실현이 가장 우선하므로 전사적인 관점에 서 추진되어야 할 물류활동이 효율적으로 이루어지지 않을 수도 있다.
- ④ 각 사업부가 모든 물류활동이행의 책임을 지고 직접 관장하므로 물류관리 효율화를 기할 수 있으나, 인재 육성이 용이하지는 않은 단점을 가지고 있다.
- ⑤ 기업경영의 규모가 커져 최고경영자가 기업의 모든 업무를 직접 관리하기가 어려워진 경우, 각 사업단위의 업무 효율성을 제고하고 사업성을 극대화하기 위한 조직형태를 취하게 된다.



전자문제집 CBT(App Store) :[\[다운로드\]](#)



전자문제집 CBT(Google Play) :[\[다운로드\]](#)

28. 아래 글상자에서 설명하고 있는 재고관리기법으로 가장 옳은 것은?

구매량이나 구매금액의 크기 순서에 따라 관리대상인 자재, 제품, 거래처 등의 중요도 등급을 정하고, 그 등급에 따라 관리하는 재고관리의 노력을 차등화하는 방법

- ① 정량발주방법
- ② 정기발주법
- ③ 투빈(two-bin)법
- ④ ABC관리기법
- ⑤ 경제적주문량(EOQ)법

29. 포장에 관련된 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 공업포장은 물품의 운송, 보관을 주목적으로 하는 포장으로 외장에 해당한다.
- ② 수출포장은 장거리 운송 후 물품이 안전하게 도착하는 보호기능이 우위에 있으므로 외장을 중요시한다.
- ③ 브랜드 이미지 표현이 뛰어난 포장은 소비자에게 부각될 수 있는 포장이다.
- ④ 상품명, 품종에 대한 식별이 용이한 포장은 창고업자에게 부각될 수 있는 포장이다.
- ⑤ 기업과 제품광고 효율성을 제고하여 포장비 절감을 통해 원가절감하는 것은 판매자측이 고려하는 적정 포장을 위한 검토조건이다.

30. 아래 글상자의 ㉠과 ㉡에 해당하는 하역관련 용어를 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠: 화물을 보관시설 또는 장소로 이동하며 쌓는 작업
- ㉡: 화물을 품종별, 발송처별, 고객별 등으로 나누는 것

- ① ㉠ 적하(loading & unloading), ㉡ 적재(stacking)
- ② ㉠ 운반(carrying), ㉡ 적하(loading & unloading)
- ③ ㉠ 적재(stacking), ㉡ 분류(sorting)
- ④ ㉠ 적하(loading & unloading), ㉡ 반출(picking)
- ⑤ ㉠ 적재(stacking), ㉡ 반출(picking)

31. 아래 글상자 내용은 철도컨테이너 하역방식 중 어느 방식에 대한 설명인가?

세미트레일러를 철도대차에 싣고 수송하는 방식으로 세미트레일러의 바퀴를 철도대차의 바닥 아래로 위치시킬 수 있어 화물적재높이 제한이 있는 경우 효과적이며, 하역기기가 불필요하며 인도 등의 물류활동을 정시에 수행할 수 있다는 장점이 있다.

- ① 피기백(piggy back) 방식
- ② 캥거루(kangaroo) 방식
- ③ 프레임트 라이너(freight liner) 방식
- ④ 플렉시 밴(flexi-van) 방식
- ⑤ 스프레드(spread) 방식

32. 아래 글상자에서 강조하는 서비스를 통해 발생하는 물류 활동에 대한 내용으로 옳은 것은?

당사의 제품은 100% 만족을 드리고자 합니다. 만약 주문한 상품이 수령한 상품과 다르다면 언제든 반품해 주십시오. 귀하께서 완전히 만족하지 않은 어떠한 제품도 갖고 계시길 원하지 않습니다.

- ① TL(Truck Load)운송을 LTL(Less Than Truckload) 운송으로 전환하는 물류
- ② 역(逆)물류(reverse logistics)와 관련이 있음
- ③ 상품이 점포, 물류센터, 벤더 등으로부터 고객방향으로 공급체인을 통해 진행되는 물류
- ④ 크로스도킹(cross docking) 시스템을 통해 물류센터에서 더 많은 재고를 보유하여 비상 상황에 대비하는 것이 효율적임
- ⑤ 흔히 아웃바운드 운송(outbound transportation)으로 볼 수 있음

33. 물류정책기본법 (법률 제14541호, 시행 2019.3.19.) 제2조 정의에 나오는 용어에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 화물의 운송, 보관, 하역을 위한 시설을 물류시설이라 한다.
- ② 효율적인 물류활동을 위하여 시설, 장비, 정보, 조직 및 인력 등이 서로 유기적으로 기능을 발휘할 수 있도록 연계된 집합체를 물류사업체라 한다.
- ③ 물류 또는 화주기업들이 물류활동의 효율성을 높이기 위하여 물류에 필요한 각종 시설이나 장비 등을 공동으로 이용하는 것을 물류공동화라 한다.
- ④ 원활한 물류를 위하여 시설 및 장비를 통일하고 단순화하는 것은 물류표준화이다.
- ⑤ 물류터미널이나 창고 등의 물류시설을 운영하는 물류시설운영업은 물류사업에 속한다.

34. 전자자료교환(EDI: Electronic Data Interchange)에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

- ㉠ 회선을 직접 보유하거나 임차 또는 이용하여 다양한 부가가치를 부여한 음성 또는 데이터 정보를 제공하는 광범위하고 복합적인 서비스의 집합
- ㉡ 300m 이하의 비교적 가까운 거리를 통신회선으로서 한 기관이나 한 구역 안에 설치된 컴퓨터 장비들을 구성원들이 가장 효과적으로 공동 사용하도록 연결된 고속의 통신망
- ㉢ 부가가치통신망
- ㉣ 인터넷을 기반으로 모든 사물에 센서를 부착하여 사람과 사물, 사물과 사물 간의 정보를 상호 소통할 수 있게 하는 지능형 기술 및 서비스
- ㉤ 우리나라 물류 EDI 시스템 구축을 담당하는 정보통신 기업은 한국물류정보통신(KL-NET)임

- ① ㉠
- ② ㉠, ㉡
- ③ ㉡
- ④ ㉢, ㉤
- ⑤ ㉤

35. e-카탈로그(e-catalogue) 상품분류체계표준으로 옳지 않은 것은?

- ① 국제통일상품분류체계(HS: Harmonized Commodity Description and Coding System)
- ② 국제표준무역분류(SITC: Standard International Trade Classification)
- ③ UN 일용분류시스템(UNCCS: UN Common Coding System)
- ④ UN 표준상품서비스분류(UN/SPSC: UN/Standard Products and Services Classification)
- ⑤ 한국표준산업분류(KSIC: Korean Standard Industrial Classification)

36. 아래 글상자의 ㉠과 ㉡에 들어가는 용어에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

바코드는 제조업자 또는 중간상에 의해 부착될 수 있는데, 제조업자가 생산시점에 바코드를 인쇄하는 것을 (㉠)이라 하고 소매상이 제품에 코드를 부여해 스티커 형식으로 부착하는 것을 (㉡)이라 한다.

- ① ㉠은 ㉡에 비해 저렴한 비용으로 바코드를 부착할 수 있다.
- ② ㉠은 동일상품에 동일코드가 지정된다는 점에서 ㉡보다 효율적이다.
- ③ ㉡은 코드가 표준화 되지 않는다는 단점이 있다.
- ④ ㉠은 소스마킹(source marking), ㉡은 인스토어마킹(instore marking)이다.
- ⑤ 농수산물은 주로 ㉠을 활용한다.

37. e-marketplace를 판매자 위주, 구매자 위주, 중계자 위주의 전자시장으로 구분한다고 할 때 판매자 위주의 전자시장에 대해 기술한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① B2B 전자상거래 구조 중에서 가장 일반적인 구조는 판매자 위주의 구조이다.
- ② 생산주도형 또는 소매상주도형의 전자상점들은 판매자 위주의 구조에 속한다.
- ③ 판매자가 명성을 가지고 있고 충성고객을 가지고 있는 한 판매자 위주의 구조는 지속될 것이다.
- ④ 구매자의 구매정보가 각 판매자의 서버에 흩어지므로 구매정보를 구매자의 정보시스템에 통합하기 어렵다.
- ⑤ 구매자는 자신의 서버에 전자시장을 만들고 잠재적인 판매자들로부터 주문요청서를 통해 입찰을 받는다.

38. 신속 대응(QR: Quick Response)에 대한 내용으로 옳은 것은?

- ① 공급경로가 고객의 욕구변화에 신속하게 반응할 수 있도록 고객 측과 제조 측을 연결하는 전략을 말한다.
- ② POS시스템에 의한 고객 데이터와 데이터를 정보화 할 수 있도록 해주는 EDI와 VAN과 같은 응용 소프트웨어가 필요하다.
- ③ 수요예측 오류의 위험은 판매시점에 영향을 받지 않도록 하는 판매시점에서 먼 생산계획, 가상의 장기간 데이터에 의한 수요예측 등을 통해 제거된다.
- ④ QR 시스템 구축을 위해 제조업체는 유통업체와 공급업자가 함께 계획을 조정하는 방식으로부터 개별 유통 업체들과 그들의 공급업자들이 각기 독자적으로 계획을 수립하는 방식으로 변화시켜야 한다.
- ⑤ 주요 생산의사결정이 판매시기로부터 멀리 떨어져서 이뤄질 수 있도록 하기 위해 현재 사용 가능한 정보 기술들을 이용하여 부정확한 예측을 기반으로 단기간에 수행되는 상품계획에서 탈피해야 할 필요가 있다.

39. 제품 가용성에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① A사가 90% 고객에게 재고로부터 바로 제공하고, 나머지 10%는 가용재고 부족으로 경쟁업체에 빼앗긴 경우 제품 충족률은 90%이다.
- ② 주문충족률은 가용재고로부터 충족되는 주문의 비율이다.
- ③ 주기서비스수준은 모든 고객의 수요가 충족된 두 개의 연속적인 보충배달사이의 간격이다.
- ④ 주문충족률은 제품충족률보다 더 낮은 경향이 있다.
- ⑤ 고객이 전체 주문이 동시에 충족되는 것에 높은 가치를 부여할 때는 제품충족률을 관리하는 것이 중요하다.

40. 고객관계관리(CRM: Customer Relationship Management)에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 회사의 개별부서 차원에서의 부분별 고객관리
- ② 개별적인 고객에 대한 1:1 마케팅
- ③ DB를 이용한 고객 정보 관리
- ④ 규모경영에서 수익중심의 경영
- ⑤ 고객생애가치 극대화

【3과목】 상권분석 (20문제)

41. 상권분석은 상권의 공간적 범위를 확정하여 고객특성 및 경쟁 특성을 파악하고 마케팅전략을 수립하며 판매를 예측하는 과정이다. 상권분석에 필요한 정보를 가장 포괄적으로 얻을 수 있는 방법으로 가장 옳은 것은?

- ① 통행인구 조사
- ② 통행차량 조사
- ③ 내점객 설문조사
- ④ 가정방문 면접조사
- ⑤ 통계자료 조사

42. 일반적으로 상권분석을 위해 허프모델(Huff model)을 이용할 때 분석의 목적으로 설명하거나 예측하려는 내용으로 보기 어려운 것은?

- ① 특정입지의 점포가 차지할 상권 내 시장점유율
- ② 특정입지의 점포가 획득할 상권 내 소비자의 평균 이동 거리
- ③ 특정입지의 점포가 획득할 상권 내 소비지출액의 총 규모
- ④ 특정지점의 소비자가 특정입지의 점포에서 구매할 확률
- ⑤ 특정지점의 소비자가 총소비지출 중 특정입지의 점포에서 소비할 금액의 비율

43. 아래 글상자 안의 내용이 설명하는 입지로 가장 옳은 것은?

높은 가시성, 낮은 임대료, 직접 경쟁업체의 부재, 넓은 주차공간, 다른 점포와의 시너지효과 부재

- ① 쇼핑센터
- ② 복합용도 개발지역 입지
- ③ 도심 입지
- ④ 레저커뮤니티 입지
- ⑤ 노면 독립입지

44. 점포입지이론 중 입지의 상호의존적 관점에서 과점(oligopoly)모형과 가장 가까운 이론으로 옳은 것은?

- ① 베버(A. Weber)의 최소비용이론
- ② 호텔링(H. Hotelling)의 입지모델
- ③ 크리스탈러(W. Christaller)의 중심지이론
- ④ 후버(E. M. Hoover)의 경제활동의 입지이론
- ⑤ 그린허트(M. L. Greenhut)의 공장입지의 일반이론

45. 중심지이론에 따르면 중심지의 공간적 분포는 적용되는 포섭원리(nested theory)에 따라 달라진다. 이러한 포섭 원리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 시장원리에 따라 포섭이 이루어지면 사람들의 쇼핑여행 거리가 최소화된다.
- ② 행정원리를 따르면 개별 저차 중심지는 온전하게 하나의 고차 중심지에 포섭된다.
- ③ 교통원리에 따라 포섭이 이루어지면 중심지들을 연결하는 도로망 길이가 최소화된다.
- ④ 가정들이 충족되면, 포섭원리와 상관없이 고차 중심지의 배후지 면적은 동일하다.
- ⑤ 가정들이 충족되면, 포섭원리와 상관없이 중심지의 배후지는 육각형 형태를 취한다.

46. 상권에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 시간인자와 비용인자에 의해 규정되는 시장지역(market area)이다.
- ② 온라인 또는 모바일거래의 증가는 전통 소매상권의 약화를 가져온다.
- ③ 상품가치의 보존성이 높을수록 해당 상품의 상권범위가 축소된다.
- ④ 도매상권은 사람을 매개로 하지 않기 때문에 시간 인자의 제약이 낮다.
- ⑤ 상권은 공급측면에서의 기준이며, 수요 측면에서는 생활권이라고도 한다.

47. 시계성(視界性)은 매출과 밀접한 관련이 있다. 시계성과 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 시계성이 양호한가를 판단하기 위해서는 어디에서 보이는가(基點)를 고려해야 한다.
- ② 시계성을 확보하기 위해서는 점포의 위치와 함께 간판의 위치와 형태도 중요하다.
- ③ 상권의 특성에 따라 차량속에서의 시계성보다는 도보 통행시의 시계성을 우선적으로 고려하여야 하는 경우도 있다.
- ④ 차량의 속도가 빨라질수록 시계가 좁아지기 때문에 내측(인커브) 점포는 불리해진다.
- ⑤ 차량으로부터의 시계성은 도로의 외측(아웃커브)의 경우보다 내측(인커브)의 경우가 더욱 좋다.

48. 인간의 각종 활동공간이 어떤 핵을 중심으로 배열된다고 보고 중심지에 의해 재화와 서비스가 제공되는 현상을 다룬 크리스탈러(W. Christaller)의 중심지이론의 기본 가정으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 연구대상 지역은 구매력이 균등하고 일정 거리까지의 등방성 평지이다.
- ② 중심지 재화는 가장 가까운 중심지로부터 구매된다.
- ③ 이 평지 상의 어떤 곳도 중심지에 의해 서비스를 제공받지 못하는 곳은 없다.
- ④ 소비자가 중심지로 통행하는 거리는 최소화되어야 한다.
- ⑤ 어떤 중심지도 초과이윤을 취하지는 못한다.

49. “자연녹지지역의 대형할인점등 설치·운영에 관한 고시”(산업통상자원부고시 제2015-227호, 2015. 10. 30., 일부개정)는 자연녹지지역 안에 대형할인점 또는 중소 기업공동판매시설을 건축할 수 있도록 규정하고 있다. 아래 글상자에 나열된 “유통산업발전법”(법률 제14997호, 2017. 10. 31., 일부개정) 제2조 및 동법 시행령 제3조의 규정에 의한 대규모점포 중 자연녹지지역 안에 건축할 수 있는 점포만을 모두 옳게 묶은 것은?

- | | | |
|--------|-------|---------|
| ㉠ 대형마트 | ㉡ 전문점 | ㉢ 복합쇼핑몰 |
| ㉣ 쇼핑센터 | ㉤ 백화점 | |

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

50. 기존 점포들에 대한 소비자들의 이용행태에 대한 정보를 직접적으로 수집하여 소비자의 특정변수에 대한 민감도 (계수)를 분석할 필요성이 가장 낮은 상권분석 기법들로 짝지어진 것 중 가장 옳은 것은?

- ① MNL모델 및 Huff모델
- ② Huff모델 및 체크리스트법
- ③ 수정Huff모델 및 MNL모델
- ④ 체크리스트법 및 수정Huff모델
- ⑤ Huff모델 및 수정Huff모델

51. 입지의사결정과 상권분석은 물론 gCRM에 이르기까지 활용도가 넓어지고 있는 지리정보시스템(Geographic Information System)의 주요 기능 중에서 아래 글상자가 설명하는 내용으로 가장 옳은 것은?

- 상권 혹은 영향권을 표현하는데 사용될 수 있다.
 - 어떤 지도형상, 즉 점이나 선 혹은 면으로부터 특정한 거리 이내에 포함되는 영역을 의미하는 것으로 면의 형태를 하고 있다.
 - 예를 들어, 쇼핑센터에 대한 입지 후보지를 분석하고자 할 때 쇼핑센터의 상권을 대략 5km 범위 내라고 할 경우이 범위 내에 경쟁점포, 인구 및 소득계층이 어떻게 분포하고 있는가를 표현할 수 있다.

- ① 주제도작성
- ② 데이터조회
- ③ 버퍼링(Buffering)
- ④ 중첩
- ⑤ 교차 및 결합

52. 점포에 대한 임대차계약을 체결시 확인해야 할 환산보증금 환산액을 아래의 내용을 참고하여 계산한 금액으로 옳은 것은?

경기도 A시 ○○동의 상가 임대차
: 보증금 1억원, 월임차료 100만원

- ① 1억원
- ② 1억 100만원
- ③ 1억 5천만원
- ④ 2억원
- ⑤ 2억 5천만원

53. 상권의 공간적 범위를 구획하는 접근방식을 공간독점 접근법, 시장침투접근법, 분산시장접근법으로 구분할 때 공간독점접근법에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상권형태에 관하여 인식할 때 상권의 중복을 인정하지 않는다.
- ② 공간획정과 관련하여 티센다각형이 흔히 이용된다.
- ③ 특정 점포 인근의 가구 모두가 해당 점포에 할당된다고 가정한다.
- ④ 적용가능 점포유형에는 점포 간 차이가 크지 않은 편의점이 해당된다.
- ⑤ 시장점유모형으로 허프(Huff)모델이나 회귀분석법이 적합하다.

54. 소매점의 매출을 결정하는 요인은 크게 입지요인과 상권요인으로 구분할 수 있다. 다음 중 상권요인으로 옳지 않은 것은?

- ① 교통 접근성과 교통량
- ② 상권내 주민의 연령, 직업, 소득
- ③ 경합점의 분포와 규모
- ④ 고객유도시설
- ⑤ 상권내 소매판매액

55. 소매점 입지 주변의 도로 형태에 관한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- 뱀(serpentine)형태의 도로는 기본적으로 굴곡이 많은 도로이며, 산과 언덕의 경사가 많아 소매업에 좋은 조건이 아니다.
- 루프(loop)형태의 도로는 곳곳에 커브가 많아 소매업에 좋은 조건이 아니다.
- 폭이 넓은 자동차전용도로가 중앙을 가로지르는 곳은 좋은 조건이 아니다.
- 큰 도로를 중심에 두고서 양쪽 옆으로 생선가시처럼 수없이 갈라지는 생선가시(fishbone)형 도로는 소매업에 좋은 조건이 아니다.
- 여러 갈래의 도로가 서로 평행(parallel)한 형태로 놓여 있는 도로는 소매업에 좋은 조건이 아니다.

56. 소매점포의 입지분석에서 다른 입지조건이 동일할 때 도로와 관련한 일반적인 입지판단으로 가장 옳지 않은 것은?

- 방사형 도로에 있어서 교차점에 가까운 위치가 통행이 집중되어 양호한 입지조건으로 볼 수 있다.
- 주도로와 보조도로로부터 접근이 가능하고 중앙분리대가 설치되어 있지 않다면 주도로상의 가까운 모퉁이 점포가 가시성이 높다.
- 도로와의 인접하는 점포의 접면은 넓을수록 유리하며 도로의 제한속도가 높을수록 더 넓어야 한다.
- 주거지에서 역이나 정류장을 연결하는 출퇴근 이동이 많은 도로에서는 대체로 퇴근동선에 위치한 경우가 유리한 입지로 볼 수 있다.
- 커브가 있는 곡선형 도로의 바깥쪽에 있는 점포가 안쪽에 있는 점포보다 가시성 측면에서 유리하다.

57. 대형상업시설로 다양한 유형의 소매점포들이 집적화된 쇼핑센터의 유형을 규모에 따라 소형에서 대형의 순서로 나열한 것 중 가장 옳은 것은?

- ㉠ 지역형 쇼핑센터(regional shopping center)
- ㉡ 지역사회형 쇼핑센터(communitary shopping center)
- ㉢ 근린형 쇼핑센터(neighborhood shopping center)
- ㉣ 초지역형 쇼핑센터(super regional shopping center)

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

58. 상권분석 과정에서 활용하는 다양한 확률분석모델들에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- Huff모델과 달리 MNL모델은 Luce의 선택공리와 관련이 없는 분석방법이다.
- MCI모델과 수정Huff모델은 점포에 대한 객관적 변수와 주관적 변수를 모두 반영할 수 있다.
- MNL모델은 각 소비자의 개인별 데이터 보다는 집단별 구매행동 데이터를 활용하여 계산한다.
- MCI모델과 MNL모델, Huff모델은 모두 공간상호작용 모델의 대표적 분석방법으로 볼 수 있다.
- Huff모델과 달리 MNL모델은 일반적으로 상권을 세부지역(zone)으로 구분하는 절차를 거치지 않는다.

59. 대형상업시설에 입점하는 테넌트 믹스(tenant mix) 요소중에서 원래는 백화점을 일컫는 말이었지만 최근에는 소극장, 극장, 음식점 등과 같이 흡인력이 크고 시설의 이미지 형성에 도움을 주는 점포를 의미하는 것은?

- ① 핵점포
- ② 앵커스토어(anchor store)
- ③ 서브키테넌트(sub-key tenant)
- ④ 트래픽 풀러(traffic puller)
- ⑤ 일반 테넌트(general tenant)

60. 도심형 상권의 특징에 관한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- 다른 상권에 비해 상대적으로 통행 목적이 분명한 목적형 통행 비중이 크다.
- 주간과 야간의 인구 규모 격차가 심하다.
- 통행객의 연령별 격차가 특히 크다.
- 역, 변화가, 대형백화점 등이 몰려있다.
- 광역, 지역형 상권을 형성하고 있다.

【4과목】 유통마케팅 (20문제)

61. 국내 유통시장에서 아웃렛을 운영하는 A사는 외국계 대형할인점인 B사를 인수했다. 이러한 소매기업의 성장 전략으로 가장 옳은 것은?

- ① 업태 다각화 전략
- ② 비관련 다각화 전략
- ③ 수직적 통합 전략
- ④ 글로벌시장 진출전략
- ⑤ 집중적 성장전략

62. High/Low 가격전략과 비교할 때 EDLP 가격전략의 장점으로 옳지 않은 것은?

- ① 소매포지셔닝전략의 수립이 용이하다.
- ② 동일 상품을 다양한 고객에게 판매할 수 있다.
- ③ 품질을 감소시키고 재고관리를 개선시키는 효과가 있다.
- ④ 광고비를 절감하고 재고회전율을 높일 수 있다.
- ⑤ PB 등을 이용하여 가격 전쟁을 피하는 전략을 활용할 수 있다.

63. 아래 글상자에서 설명하는 소매업의 매입방식으로 옳은 것은?

소매업체가 납품받은 상품에 대한 소유권을 보유 하되 일정기간 동안에 팔리지 않은 상품은 다시 납품업자에게 반품하거나 다 팔린 후에 대금을 지급하는 권리를 보유하는 조건으로 매입하는 방식

- ① 선도구매(forward buying)
- ② 위탁구매(consignment buying)
- ③ 개발구매(R&D buying)
- ④ 약정구매(memorandum buying)
- ⑤ 인정구매(approval buying)

64. 머천다이징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 좁게 정의하면 상품구색관리라고 할 수 있다.
- ② 소비자가 원하는 상품을, 원하는 가격에, 원하는 수량을, 원하는 시기에, 원하는 장소에서 구입할 수 있도록 하려는 활동이다.
- ③ 매장의 수익을 극대화하는 상품을 선별하여 매입 또는 테넌트를 관리하는데 중점을 둔다.
- ④ 넓게 해석하면 상품구색계획, 구매활동, 가격설정활동, 소매믹스 및 판매활동까지를 포함한다.
- ⑤ 크게 가격중심의 머천다이징과 비(非)가격중심의 머천다이징으로 분류하는 것이 일반적이다.

65. 아래 글상자의 내용이 설명하는 대상으로 가장 옳은 것은?

- 소비자 가치와 소비자 만족을 극대화시키는 유통전략으로서 식품잡화산업을 중심으로 도입하였음
- 원료공급업자에서부터 매장까지의 전체 공급사슬을 리엔지니어링함으로써 비효율과 초과비용을 제거하는 동시에 적합한 제품을 조달하도록 제품 및 정보의 흐름을 관리하며 부가가치를 극대화함
- 데이터, 기술, 비용, 표준화 등을 공유함으로써 유통 업체와 제조업체 간 거래관계를 상호이익이 되는 업무 협력관계로 전환

- ① QR(Quick Response) 시스템
- ② ECR(Efficient Consumer Response) 시스템
- ③ ERP(Enterprise Resource Planning) 시스템
- ④ SCM(Supply Chain Management) 시스템
- ⑤ HC(Horizontal Combination) 시스템

66. 아래 글상자에서 설명하는 소매경영 활동으로 옳은 것은?

유통업자와 상품공급업자가 정보기술을 이용하여 머천다이징 전략과 구매의사결정을 공동으로 수행하는 것을 말한다. 분산 수행되던 머천다이징 활동들과 재고관리 등을 상품별로 모두 통합하여 매입에서 판매까지를 수직적으로 결합하는 활동이다.

- ① 단품관리
- ② 공급체인관리
- ③ 상품믹스관리
- ④ 카테고리관리
- ⑤ 전략적재고관리

67. 상품의 가격을 결정하는 요소 중 제조회사에 포함되지 않는 것은?

- ① 직접재료비
- ② 판매관리비
- ③ 간접제조경비
- ④ 직접노무비
- ⑤ 간접재료비

68. 소셜커머스에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 오프라인 채널에 비해 낮은 가격으로 상품을 공급한다.
- ② 주 수입원은 판매금액의 일정비율을 수취하는 판매 수수료이다.
- ③ 판매한 상품의 배송 및 반품처리 등에 대해 책임을 지지 않는다.
- ④ 오픈마켓이나 종합몰에 비해 상품의 구색이 적은 편이다.
- ⑤ 고객들에게 상품을 추천해주는 역할을 한다는 점에서 큐레이터커머스의 형태를 띤다.

69. 소매업체가 지속적으로 경쟁우위를 확보할 수 있는 요소에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 소매업체들은 공급업체와의 강력한 유대를 통해 인기 상품
- ① 품을 우선적으로 공급받는 배타적 권리를 확보할 수 있다.
- ② 정교한 물류시스템의 활용은 소매업체의 효율성을 증대한다.
- ③ 온라인 소매업체의 결정적 경쟁요소는 입지이다.
- 고객충성도는 강력한 소매브랜딩, 포지셔닝, 충성도 프로그램
- ④ 그램에 의해 구축되며 경쟁력 강화에 매우 중요한 요소이다.
- ⑤ 백화점과 같은 고품격 서비스를 제공하는 소매업체는 고객서비스의 질을 향상함으로써 경쟁력을 강화할 수 있다.

70. 아래 글상자에서 설명하는 장점과 단점을 특징으로 하는 조직 구조 유형으로 옳은 것은?

자원이용이라는 측면에서 효율적인 조직구조이다. 환경 변화에 잘 대처할 수 있으며 조직의 관리기술을 발전시킬 수 있다. 하지만 조직의 미충족으로 구성원에게 좌절과 혼란을 가중시킬 수 있다. 관리 라인 간에 마찰이 생길 수 있으며 권한의 균형을 이루어 나가기 어렵다.

- ① 라인-스태프 조직
- ② 사업부제 조직
- ③ 프로젝트 조직
- ④ 매트릭스 조직
- ⑤ 네트워크 조직

71. 통신판매업으로 신고해야 하는 사업에 해당하지 않는 것은?

- ① 보험이나 금융상품을 전화권유로 판매하는 사업
- ② 의류 및 패션잡화를 TV홈쇼핑을 통해 판매하는 사업
- ③ 여행 및 레저상품을 인터넷으로 판매하는 사업
- ④ 컴퓨터 및 사무용품용 카탈로그를 활용해 판매하는 사업
- ⑤ 건강기능식품을 신문 및 잡지를 통해 판매하는 사업

72. 아래 글상자에서 설명하는 브랜드 전략으로 옳은 것은?

상품 전면에 중소 제조(납품)업체 브랜드를 소매상 브랜드와 함께 표시한다. 힘이 약한 중소 제조(납품)업체를 보호한다는 측면에서 상생경영의 한 방안이 될 수 있다.

- ① 하위브랜드 전략(SB)
- ② 독립브랜드 전략(IB)
- ③ 협력브랜드 전략(MPB)
- ④ 계열사브랜드 전략(AB)
- ⑤ 제조업체브랜드 전략(NB)

73. 아래 글상자에서 ㉠, ㉡이 설명하는 진열방식을 옳게 나열한 것은?

(㉠)은 우측에 고가격, 고이익, 대용량 상품을 진열하고, 새로 보충하는 상품은 좌측에 진열하는 방식을 말한다.
(㉡)은 동일상품군이나 관련 상품을 최상단부터 최하단까지 종으로 배열하는 진열 방식을 말한다.

- ① ㉠ 래프트업 진열, ㉡ 수평진열
- ② ㉠ 라이트업 진열, ㉡ 수직진열
- ③ ㉠ 라이트업 진열, ㉡ 점내진열
- ④ ㉠ 래프트업 진열, ㉡ 점두진열
- ⑤ ㉠ 라이트업 진열, ㉡ 수평진열

74. 소매업체들의 성장전략에 대한 설명의 짝으로 옳은 것은?

㉠ 시장 침투
㉡ 시장 확장
㉢ 소매업체 개발

a. 동일한 표적시장의 고객에게 다른 소매믹스를 가진 새로운 소매업체를 제공하는 전략
b. 자사 점포에서 쇼핑하지 않는 고객을 유인하고 기존고객들은 더 자주 점포를 방문하여 더 많은 상품을 구매하도록 유인하는 전략
c. 새로운 시장에서 기존의 소매업체를 이용하는 전략

- ① ㉠-a, ㉡-b, ㉢-c
- ② ㉠-a, ㉡-c, ㉢-b
- ③ ㉠-b, ㉡-a, ㉢-c
- ④ ㉠-b, ㉡-c, ㉢-a
- ⑤ ㉠-c, ㉡-a, ㉢-b

75. 소매업체가 고객생애가치를 높이는 방법으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객에게 더 큰 가치를 제공하여 고객획득률을 향상하는 방안
- ② 고객카드 적립률 제고를 통해 고객유지율을 향상시키는 프로그램
- ③ 고객기대와 비교한 성과 향상을 통해 고객만족도를 향상시키는 프로그램
- ④ 전환장벽을 낮추어 고객유지율을 향상시키는 프로그램
- ⑤ 온-오프라인 구전을 통해 고객획득률을 높이고 획득 비용을 낮추는 프로그램

76. 서비스의 수요조절 전략 사례로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 한국전력은 한여름의 전력 수요를 감소시키기 위해 대중매체를 통해 에너지 절약의 방법을 홍보한다.
- ② 호텔은 비수기를 위해 기업단위의 연수고객을 유치하거나 다양한 패키지 상품을 개발하여 이용률을 높인다.
- ③ 도심의 중심시장 상가에 인접한 은행들은 시장 거래를 마감하는 새벽에 시장 상인들을 대상으로 하는 금융 서비스를 제공한다.
- ④ 항공사는 피크 시에 고가격 정책으로 수익성을 확보하고, 피크 타임이 아닌 경우에는 저가격 정책으로 수요를 증대시킨다.
- ⑤ 레스토랑은 대기시스템을 이용해서 일정 수요를 고정시킨다.

77. 아래 글상자에서 진열 및 레이아웃과 관련된 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

㉠ 매장 전면부의 통로에는 총동성이 높은 상품을 진열한다.
㉡ 경주로형 레이아웃은 진열된 상품을 최대한 노출시켜 점포의 생산성을 높일 수 있다.
㉢ 계산대 근처에는 총동성이 높은 제품을 진열한다.
㉣ 혼합형 레이아웃은 쇼케이스, 진열대, 계산대 등 진열 기구를 직각으로 배치한다.

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

78. 표적고객의 특성에 따른 소매유통전략으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자가 가격에 민감하면 인터넷을 통한 직거래 유통경로의 구축을 검토한다.
- ② 근거리·소량 쇼핑을 원하면 편의점 유통에 집중한다.
- ③ 시간과 공간의 제한을 받지 않고 구매하기를 원하면 온라인쇼핑을 활용한다.
- ④ 쾌적한 분위기에서 쇼핑하는 것을 즐기면 백화점이나 복합쇼핑몰을 선택한다.
- ⑤ 한번에 다양한 제품군의 상품들을 구매하기 원하면 전문양판점이나 대형마트를 선택한다.

79. 아래 글상자에서 홍보에 대한 옳은 설명을 모두 고르면?

- ㉠ 기업이 주도적으로 기획, 조정, 실행, 통제하기 어려움
- ㉡ 신뢰성 있는 기사를 통해 기업이나 상품에 대한 긍정적인 이미지를 전달
- ㉢ TV, 라디오, 신문, 잡지 등과 같은 다양한 매체를 통해 기사화
- ㉣ 문화, 사회, 환경 등 긍정적인 이미지를 줄 수 있는 행사를 지원

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

80. 소매상의 가격전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 소매상이 가격경쟁에서 우위를 점하기 위해 판촉을 지나
- ① 치게 의존하게 되면 고객은 구매를 연기할 가능성이 높아진다.
 - ② EDLP전략은 평상시 저가적인 반면, High/Low전략은 보통 때에는 비싸게 팔고 할인시기에 싸게 판매한다.
 - ③ EDLP전략은 매출액 확대에 초점을 두는 반면, High/Low 전략은 높은 이익률에 초점을 둔다.
 - ④ EDLP전략은 순자산증가율을 높이는 목표를 둔다면, High/Low전략은 재고회전율을 높이는 목표를 둔다.
 - ⑤ EDLP전략은 광고비를 줄이는 할인점 전략이라면, High/Low전략은 할인 시 광고비를 투자하는 백화점 전략이 해당된다.

【5과목】 유통정보 (20문제)

81. 아래 글상자의 내용을 읽고, 현상을 완화하기 위해 활용 될 수 있는 정보기술과 그에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- P&G는 유통점포에 유마용 기저귀 제품인 팜퍼스 공급시, 기저귀 주문량과 최종 수요 사이에 큰 변동폭이 나타나고 있는 것을 확인하였다.
- HP는 판매점에서 판매되는 데스크젯 프린터의 최종 수요 변동폭에 비해 판매점이 주문하는 프린터 수량의 변동 폭이 훨씬 크게 나타나는 것을 확인하였다.

- ① POS(Point of Sales) - 단말기로부터 수집된 최종 수요 정보를 실시간으로 확인할 수 있다.
- ② VMI(Vender Managed Inventory) - 제품 생산 및 재고에 관한 의사결정을 고객이 하도록 한다.
- ③ EDI(Electronic Data Interchange) - 주문처리과정은 수요자와 공급자 사이의 자동화된 주문처리시스템을 구현한다.
- ④ ECR(Efficient Consumer Response) - 최종 소비자에 게 보다 큰 가치를 제공하고, 제조업체와 유통업체 상호 간 상생을 추진할 수 있다.
- ⑤ CPFR(Collaborate Planning Forecasting & Replenishment) - 공급자와 구매자가 함께 제품의 수요예측과 판매 및 재고 보충 계획까지 수립하는 방법으로 EDI 기술을 활용한다.

82. 유통정보시스템의 구축효과에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 비용의 절감
- ② 판매의 활성화
- ③ 고객관계의 강화
- ④ 환경변화에 대한 능동적 대응
- ⑤ 자의적 판단에 의한 유통전략 수립

83. QR물류시스템의 특징을 표현하는 그림에서 ㉠, ㉡, ㉢에 들어갈 단어로 옳은 것은?



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

84. 최근 유통기업들은 정보시스템 도입에 있어 클라우드 컴퓨팅 방식의 서비스를 선호하고 있는데, 이와 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 클라우드 컴퓨팅은 유사한 의미로 온 디맨드 딜리버리 시스템(on demand delivery systems) 이라고도 한다.
 클라우드 컴퓨팅은 제공하는 서비스에 따라
 ② PaaS(Platform as a Service), SaaS(Software as a Service), IaaS(Infrastructure as a Service) 등으로 구분할 수 있다.
 대표적인 클라우드 컴퓨팅 서비스로 아마존 웹서비스
 ③ (Amazon Web Services)와 마이크로소프트 애저(Microsoft Azure)가 있다.
 클라우드 컴퓨팅 시스템 활용은 과거 정보시스템 구축 방식과 비교할 때, 보편적으로 정보시스템 구축 비용이 많이 발생한다.
 ④ 클라우드 컴퓨팅은 오프 프레미스(off-premise) 방식으로 구축한다.
 ⑤ 클라우드 컴퓨팅은 오프 프레미스(off-premise) 방식으로 구축한다.

85. 퍼베이시브(pervasive) 컴퓨팅에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 언제 어디서든 어떤 기기를 통해서도 컴퓨팅 할 수 있는 환경을 말한다.
 ② 데스크탑 컴퓨터와 같이 우리의 의식에 인지되고 느낄 수 있는 상태로 컴퓨팅 할 수 있는 환경을 말한다.
 시간과 장소에 구애받지 않고 언제나 정보통신망에 접속
 ③ 하여 다양한 정보통신서비스를 활용할 수 있는 환경을 의미한다.
 여러 기기나 사물에 컴퓨터와 정보통신기술을 통합하여
 ④ 언제, 어디서나 사용자와 커뮤니케이션할 수 있도록 해주는 컴퓨팅 환경을 말한다.
 사용자가 네트워크나 컴퓨터를 의식하지 않고 장소에 상관없이 자유롭게 네트워크에 접속할 수 있는 정보 통신 환경이다.
 ⑤

86. 물류정보시스템의 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물류관리시스템의 계획기능은 재고관리, 수요예측 등의 업무를 처리할 수 있는 기능을 제공한다.
 ② 물류관리시스템의 통제기능은 벤더성과 관리, 운송성과 관리, 고객서비스수준 관리 기능 등이 있다.
 물류정보시스템은 내부 데이터(internal data) 뿐만 아니라 외부 데이터(external data)도 데이터베이스에 포함하여 관리한다.
 ③ 물류정보시스템의 데이터베이스는 다양한 부분에서 업무를 활용함에 있어 개방적으로 운영하는 것 보다는 폐쇄적으로 운영하는 것이 좋다.
 ④ 물류정보시스템을 도입하면, 정보공유가 가능해져 공급사슬 가시성이 개선된다.
 ⑤

87. 채찍효과(bullwhip effect)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 수요 예측에 있어, 공급사슬 상류에서 발생해 공급사슬 하류로 갈수록 오류가 증가된다.
 ② 공급사슬관리에서 나타나는 문제로 정보왜곡 현상을 일컫는 용어이다.
 유통업체와 제조업체가 정보공유 시스템을 도입하면, 채찍효과를 최소화할 수 있다.
 ③ 유통업체가 판매시점관리시스템을 도입해 판매정보를 제조업체에 제공해준다면, 정보왜곡문제를 줄일 수 있다.
 채찍효과가 발생하면, 제조업체와 유통업체는 생산과 판매 측면에서 비효율적인 문제가 발생한다.
 ④
 ⑤

88. 아래 글상자의 내용 중 ㉠에 들어갈 용어와 관련된 설명으로 짝지어진 것으로 가장 옳은 것은?

- 새로운 커뮤니케이션 기술의 도입으로 투명성에 대한 잠재력은 엄청나게 커졌다. ~ 중략 ~ (㉠) 기반의 추적관리기술은 투명성의 발전에 크게 기여했다. 예를 들어 스위스의 의류업체 스위처(Switcher)는 고객이 입고 있는 티셔츠가 생산되기까지 그 과정에 참여한 모든 업체들을 추적할 수 있게 해준다. 이런 정보기술은 직원 복지나 근무시간 같은 기타 정보를 수집하는 능력도 향상시킨다.
 - 국제항공운송협회(IATA)는 제 75차 연차총회에서 (㉠) 기반 항공 수하물 추적시스템의 전 세계적 도입 지원 안을 만장일치로 결의했다. (출처: 동아비즈니스리뷰(April, 2016), IATA 보도자료 2019. 6. 에서 일부 발췌)

- ① RFID - 바코드에 비해 많은 정보를 다룰 수 있다.
- ② 바코드 - 모든 태그는 읽기와 쓰기가 반복적으로 가능하다.
- ③ RFID - 대부분의 태그는 재활용이 불가능하다.
- ④ 바코드 - 태그 비용은 점점 더 하락 중에 있다.
- ⑤ RFID - 태그 기술은 국가단위나 지역단위의 지역적 활용 단계이다.

89. A사는 유통정보를 관리하는 시스템을 클라이언트-서버 아키텍처(client-server architecture) 기반으로 구축하고자 한다. 클라이언트-서버 아키텍처와 관련한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 클라이언트-서버 아키텍처는 서비스를 요구하는 클라이언트와 요구사항에 대응하는 서버 간 작업과 워크로드를 분할하는 컴퓨팅 모델이다.

 - ① 엔트와 요구사항에 대응하는 서버 간 작업과 워크로드를 분할하는 컴퓨팅 모델이다.
- 2계층 구조에 비해 3계층 구조가 상대적으로 더 나은 안정성과 보안향상 등 효율성을 제공한다.

 - ② 프레젠테이션 로직, 비즈니스 로직, 데이터베이스로직을 클라이언트 계층(tier)에 구현한 경우를 3계층 구조라 한다.
- 프레젠테이션 로직은 사용자에게 데이터를 표시하고, 사용자로부터 데이터를 입력받는 역할을 수행한다.

 - ④ 비즈니스 로직은 비즈니스 트랜잭션 과정과 데이터 저장 장치에 접속하여 어떠한 데이터가 필요한지 명시해 주는 역할을 한다.

90. 정보기술이 도입되면서 유통시장에서 나타난 변화 방향으로 옳은 것은?

- ① 기술 발전에 따라 소비자 중심에서 공급자 중심으로 시장이 변화되고 있다.
- ② 기술 발전에 따라 풀(pull) 관행에서 푸시(push) 관행으로 시장이 변화하고 있다.
- ③ 기술 발전에 따라 관계 중심에서 거래 중심으로 시장이 변화하고 있다.
- ④ 기술 발전에 따라 프로세스 중심에서 기능 중심으로 시장이 변화하고 있다.
- ⑤ 기술 발전에 따라 독자적 경쟁에서 네트워크 경쟁으로 시장이 변화하고 있다.

91. 포터와 밀러(1985)의 가치사슬모형에서 개별 활동의 가치를 직접적으로 지원할 정보기술을 연결한 것 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유입물류활동 - JIT(Just In Time)
- ② 제품연구개발활동 - CAD/CAM(Computer Aided Design/Computer Aided Manufacturing)
- ③ 마케팅과 판매활동 - POS(Point Of Sales)
- ④ 산출물류활동 - RFID(Radio Frequency Identification)
- ⑤ 고객관리활동 - EDI(Electronic Data Interchange)

92. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

사람을 대신해 컴퓨터가 정보를 읽고 이해하는 것은 물론가공함으로써 새로운 정보를 만들어 낼 수 있는 차세대 지능형 웹이다.

- ① 웹 호스팅(web hosting)
- ② 시맨틱 웹(semantic web)
- ③ 웹 브라우저(web browser)
- ④ 리얼 월드 웹(real world web)
- ⑤ 월드 와이드 웹(world wide web)

93. 아래 글상자의 내용은 A사의 유통정보시스템 구축 시 요구되는 사항들이다. 관련된 정보기술들과 내용이 옳지 않은 것은?

- 본사에서 전국 365개 매장에서 판매되는 제품의 재고를 담당직원의 모바일 기기를 통해 실시간 파악
- 제품 수송차량 위치 파악과 창고 출·입 정보 자동 등록
- 매장내 재고 수량 파악

BYOD(Bring Your Own Device) - 서비스 이용자가 자

① 신이 소지하고 있는 스마트 디바이스를 활용하여 업무 또는 정보 획득에 활용하는 기술

② 센싱(sensing) - 각종 센서를 통해 데이터 수집

③ RFID(Radio Frequency IDentification) - 유선망을 이용해 보다 효율적으로 데이터를 전송

LBS(Location Based Service) - 무선통신망 및 GPS (Global Positioning Systems) 등을 통해 얻은 위치정

④ 보를 바탕으로 인터넷 사용자에게 사용자가 변경되는 위치에 따른 특정정보를 제공하는 무선 콘텐츠 서비스 지원 기술

사물인터넷(IoT, Internet of Things) - 정보교류를 사람

⑤ 과 사물, 사물과 사물로 확장시킨 개념으로 센서·지능을 사물(객체)에 탑재하고 인터넷 등과 상호연결하여 각종 정보를 수집·처리·운영하는 기술

94. 아래 글상자가 뜻하는 보안설정기법으로 가장 옳은 것은?

웹 브라우저(예, 인터넷 익스플로러)에 흔적을 남기지 않고 웹 사이트를 검색할 수 있는 기능으로, 방문한 웹 사이트나 웹 사이트에서 본 내용을 다른 사용자가 모르게 해준다.

① 인터넷 쿠키(internet cookie)

② 윈도우 방화벽(windows firewall)

③ 인프라이빗 브라우징(inprivate browsing)

④ 윈도우즈 디펜더(windows defender)

⑤ 스마트 스크린 필터(smart screen filter)

95. 유통 및 물류관리를 보다 효율적으로 처리해주는 RFID(Radio Frequency IDentification) 기술에 대한 설명으로 옳은 것은?

맥킨지에서는 산업별 및 각 산업의 기능별로 구분하여 인공지능 소프트웨어 활용 사례를 제시하였다. ~ 종략 ~ 소매유통의 경우에는 인공지능 기술의 초보 단계인 선형 신경망에 대한 활용도가 가장 높고, 다음으로 순환 신경망 기술을 적용한 사례가 많은 것으로 나타났다. 수송물류는 선형 신경망과 합성곱 신경망을 이용하여 산업의 효율성을 개선한 사례가 가장 많은 것으로 조사되었으며, SCM제조는 선형 신경망과 함께 강화 학습 및 합성곱 신경망을 이용한 공급망관리가 유효한 것으로 보인다.

(출처: 정보통신기술평가원 주간기술동향 1903호에서 발췌)

① RFID 기술은 유통 및 물류관리 분야에서 활용되는 접촉식 기술이다.

RFID 기술은 UHF(Ultra High Frequency) 대역에서

② 는 작동하지 않고, 저주파(LF: Low Frequency) 대역에서만 작동한다.

RFID 시스템에 이용되는 수동형 태그는 배터리를 포함하

③ 고 있어 능동형 태그보다 먼거리에서 판독기를 통해 태그의 정보를 인식할 수 있다.

④ 공급사슬에서 기업들의 RFID 기술 도입은 물류관리의 운영 효율성을 높여 준다.

⑤ RFID 기술은 첨단 기술로 표준화되지 않은 기술이다.

96. 아래 글상자는 인공지능(AI) 기술이 유통·물류 서비스 분야에 접목된 사례를 분석하여 제시하고 있다. 인공지능 기술과 관련된 용어와 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 딥러닝(deep learning) - 여러 비선형 변환기법의 조합을 통해 높은 수준의 추상화를 시도하는 기계학습 알고리즘의 집합으로 최근 기계가 데이터를 통해 자신만의 규칙을 생성하여 정보를 학습하는 형태로 발전
- ② 전이 학습(transfer learning) - 완료된 학습 모델을 유·사 분야에 전이하여 학습시키는 기술로, 적은 데이터에도 학습을 빠르게 하고 예측의 정확도를 높임
- ③ 강화 신경망(reinforcing neural network) - 사람의 개입 없이 스스로 현재의 환경에서 특정 행동의 시행착오 과정을 거치며 보상을 최대화하는 학습 기법
- ④ 순환 신경망(recurrent neural network) - 과거 정보와 현재의 입력값을 결합하는 방법으로 순서를 고려한 학습 모델로서 데이터의 순서가 중요한 시계열 및 언어 처리 분석 등에 활용됨
- ⑤ 선형 신경망(linear neural network) - 주로 시각적 이미지를 분석하는 데 사용되며, 이미지의 특징을 추출하는 필터 역할을 하는 컨볼루션 레이어를 적용하여 효율적으로 고차원의 이미지를 인식하고 분류함

97. 지식은 조직의 타 자산들과 다른 특성을 가진다. 이에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 지식이 증가함에 따라 지식은 세분화되고 단편화된다.
- ② 지식은 너무 많은 무형적 측면들이 존재하기 때문에 지식에 대한 투자 효과를 추정하기는 어렵다.
- ③ 종종 지식을 추가하여 활용하는데, 이때 지식의 가치를 보존한다.
- ④ 지식의 유용성과 타당성은 시간이 지남에 따라 달라질 수 있기 때문에 즉각성, 사멸성, 휘발성은 중요한 지식 특성이다.
- ⑤ 지식은 역동적이며 활동하는 정보이므로 조직은 지식 베이스를 경쟁우위의 원천으로 유지하기 위해 지속적으로 갱신해야 한다.

98. 핀테크(FinTech) 서비스에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 핀테크 기술은 온라인뿐만 아니라 오프라인 매장에서도 이용할 수 있는 첨단 금융기술이다.
- ② 대표적인 핀테크 서비스 사례로 카카오 페이(kakao pay) 서비스가 있다.
- ③ 핀테크는 클라우드 펀딩, 이체, 지불, 인증 등의 기능을 제공한다.
- ④ 오늘날 기업들은 핀테크 서비스 제공을 위해 다양한 기업이 참여하는 비즈니스 에코시스템(business eco-systems)을 구축하고 있다.
- ⑤ 핀테크 서비스는 보안이 취약하지만, 이용 편리성 덕분에 이용자 계층이 지속적으로 증가하고 있다.

99. 아래 글상자에서 설명하는 웹 요소기술 용어로 가장 옳은 것은?

일반적으로 수용되는 공유된 개념으로서 기계가 이해할 수 있도록 정형화(formal)되며 그 개념과 제약이 명확히 정의된 것을 의미하며, 용어간의 관계를 정의하고 있는 일종의 사전과 같은 역할을 한다. 또한, 특정 주제에 대한 지식 용어의 집합으로서 용어 그 자체뿐만 아니라 용어간의 의미적 관계와 추론규칙을 포함하고 있다.

- ① SPARQL
- ② NS(namespace)
- ③ 온톨로지(ontology)
- ④ URI(Uniform Resource Identifiers)
- ⑤ RDF(Resource Description Framework)

100. 고객관계관리시스템에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객관계관리시스템은 프론트 오피스 시스템(front office systems)으로 고객과의 상호작용을 강조한다.
- ② 고객관계관리시스템의 핵심기능은 판매, 마케팅, 서비스이다.
- ③ 고객관계관리시스템은 데이터베이스에 대한 고객정보 분석을 통해 보다 효율적인 마케팅 전략을 제공해준다.
- ④ 고객관계관리시스템은 ERP시스템(Enterprise Resource Planning Systems)에 연동되어 고객관련 업무처리에 도움을 제공한다.
- ⑤ 고객관계관리시스템은 데이터마이닝(datamining) 기술과 빅데이터(bigdata) 분석 기술 발전에 따라 기업에서 관심을 잃어가고 있다.