

平成 21 年度

スーパーバイザー士試験

平成21年9月17日(木)実施

2. フランチャイズ・ビジネスの組織と経営

答案作成上の注意

- ◇ 解答用紙の所定の欄に受験番号と氏名を記入してください。
- ◇ 係りの合図があるまではこの表紙をあけないでください。
- ◇ 試験時間は50分です。
- ◇ 試験開始後30分で退出できます。
- ◇ 退出される際には、出入口にいる事務局員に解答用紙を提出してください。
再入場はできません。
- ◇ 不正行為を発見した場合は退室を命じ、受験は無効となります。
- ◇ 試験内容の質問については受付できません。



社団法人日本フランチャイズチェーン協会

【問題 1-1】

次の文章の空白の部分を語群から選び（ ）に記入してください。

1. リーダーシップ論は、特性論から、(①) が主流となってきた。
2. 組織は、協働・(②) によって個人の限界を克服し、より能率的に目標を達成するために構成される。
3. PMサーベイでは、リーダーのリーダーシップと組織メンバーの(③) が把握できる。
4. ラージPMタイプのリーダーの元では、組織の業績向上や(④) 等の結果変数が高まる。
5. リーダーシップPM理論のMとは(⑤) のことである。
6. リーダーシップPM理論では、組織の管理職の(⑥) %がラージPMタイプになった時、組織が動き出すといわれている。
7. PMリーダーシップの4つのタイプのなかで、(⑦) のリーダーは部下に敵意感情(反発)が生まれやすい。
8. リーダーシップは他に与える(⑧) ということができるが、その過程は日常のコミュニケーションを通じて伝わる。
9. PMリーダーシップのM行動の一般的構成因子としては、個人配慮・仕事配慮・(⑨)・公平等がある
10. PMリーダーシップのP行動の一般的構成因子としては、厳格性・(⑩)・率先垂範・圧力等がある

語 群	・ 30	・ 55	・ 70	・ 集団維持行動	・ 危険防止行動
	・ 目標達成行動		・ モラル	・ Mタイプ	・ Pタイプ
	・ スモールpmタイプ	・ ラージPMタイプ		・ 行動論	・ 資質論
	・ 客観性	・ 安全性	・ 計画性	・ 影響力	・ 考え方
	・ 事故の減少	・ 役割分担			

【問題 1-2】

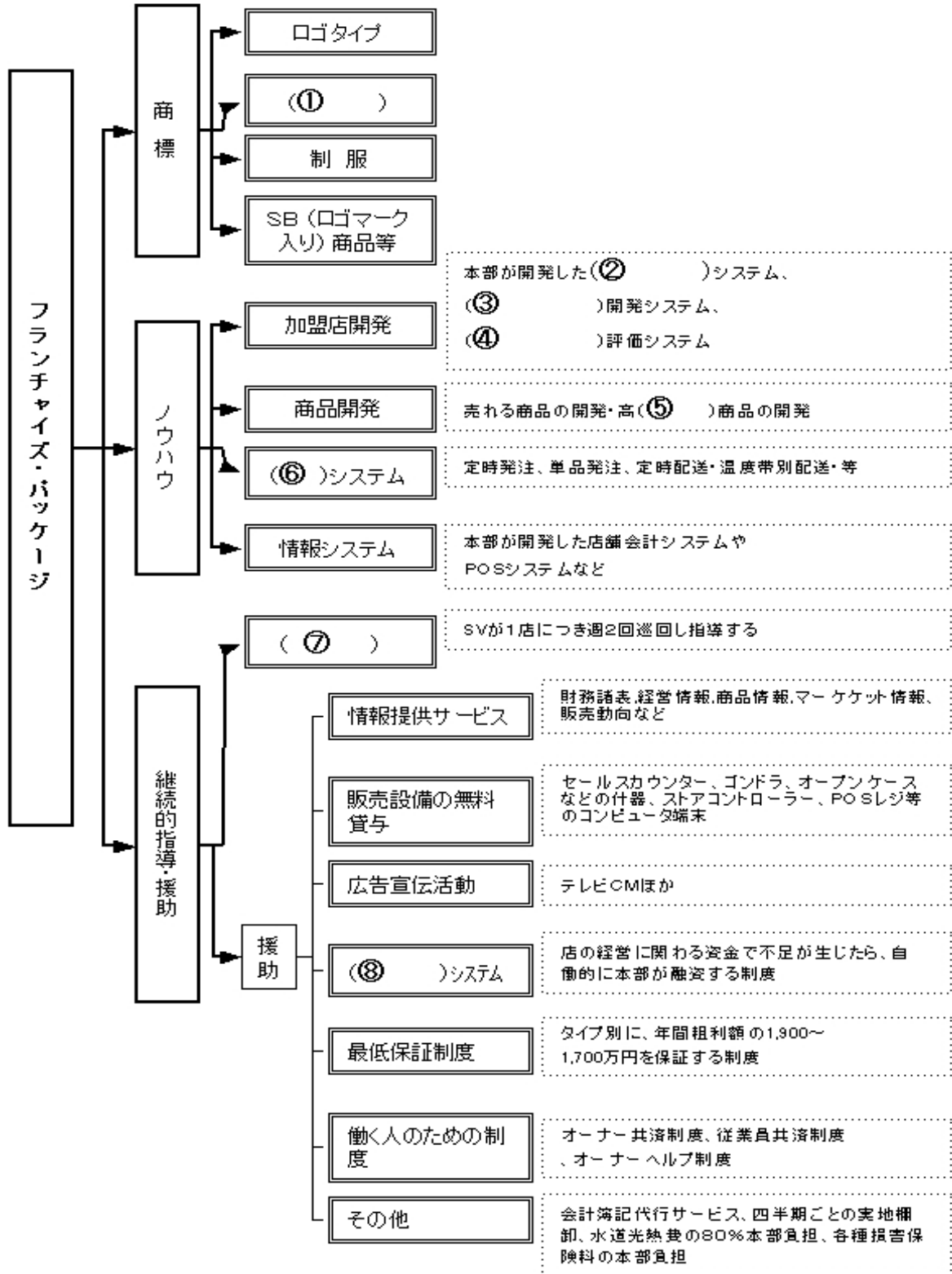
スーパーバイザーとしてのPMリーダーシップについて、現在または今後、非常に重要であると思われるリーダーの具体的行動について、例)に示すように自分の意見を述べてください。

例)	P・M	P	構成因子	専門性
具体的行動				
契約とマニュアルに精通しており、加盟店や代理店に対して、よく起きそうな問題に対して事前に助言する。				

【問題2-1】

下図はコンビニのフランチャイズ・パッケージの例です。

(1) ①～⑧までの () に入る適切な語句を解答欄に記入しなさい。



(2) 図にある二重線で囲んだ語句の中で、フランチャイズ本部として最も重要なものを1つ選び解答欄に記入しなさい。

【問題2-2】

フランチャイズ本部が持つべき機能について説明した下記の文章の①～⑫の()の中に適切な語句を解答欄に記入しなさい。

1. <オーナーリクルート機能>

加盟希望者を募り、(①) を共有できるオーナーにふさわしい加盟者を選定する機能

2. <物件リクルート機能>

(②) 戦略に基づき、出店候補物件を見つけ立地調査により加盟店の出店可否を判定する機能

3. <店舗建設機能>

加盟店の設計、建築、監理を行い、開店後は建物、設計・什器のメンテナンスを行う機能

4. <マーチャンダイジング機能>

(③) 戦略、商品戦略、(④) 戦略に基づき、商品を企画し、加盟店に供給する機能

5. <ロジスティック機能>

加盟店の必要なものを、必要な時に、必要な量だけ、加盟店にお届けする機能

6. <セールスプロモーション機能>

加盟店のイメージアップ、売上高増進などのための(⑤)・(⑥) などを行う機能

7. <(⑦) 機能>

お客様の最大の満足を実現すべく、高品質かつ(⑧) なサービスを可能にする機能

8. <(⑨) 機能>

加盟店の業績向上のための、本部の専門の店舗指導員による経営指導、助言などの機能

9. <教育・訓練機能>

(⑩) の運営に必要な知識や技能を修得させるために行う、教育及び訓練の企画・実施機能

10. <(⑪) 開発機能>

チェーンオペレーションに不可欠な(⑪) を開発し、継続的に維持・管理する機能

11. <店舗計数管理機能>

加盟店の経営状態を明確にするための、計数による管理機能

12. <経営情報システム機能>

I Tを利用し、加盟店の運営や(⑫) を総合的に支援する機能

【問題3-1】

次の文章の空欄を埋めてください。

法令上の管理監督者に該当する者には、労働時間、及び休日に関する労働基準法の規定が適用されない。その意味では管理監督者とは労働基準法による保護が一部必要ないほどの立場にいる者でなければならないと言うこともできる。

昨年9月に厚生労働省から出されたフランチャイズ業界の管理監督者に関する通達（基発第0909001号、他に昭和22年9月13日発基17号、昭和63年3月14日基発150号など）では管理監督者について「労働条件の決定その他労務管理についてと一体的な立場にある者」と表現しているし、最近の判例（平成20年1月28日東京地裁）でもほぼ同様の表現が用いられている。

そういう立場である以上、労働者に時間外労働や休日労働をさせる為に必要なの締結と届出がなされているかどうかにかかわらず、時間外割増も休日割増も発生しない。そもそも時間内・外という概念がないからである。ただをした場合だけは割増賃金が発生することに注意を払わなくてはならない。

このように通常の労働者とくらべて著しく労働条件が異なるわけだから、企業内でどのような者（職位）を管理監督者として取り扱うのかは、就業規則などで明確にしておくことが望ましい。なお、就業規則は事業場で使用する労働者が常時人以上であれば作成し、労働者代表によるを添付して所轄の長へ届け出る義務が生じるものであるが、労働条件の保障や職場の秩序維持という就業規則の機能を考えれば、義務のない小規模事業場でも可能な限り作成しておくべきであろう。

【問題3-2】

次の文章の空欄を埋めてください。

パートタイム労働法では均等待遇に関する定めがあり、パートタイム労働者の待遇は次の3点を正社員と比較した上で決定することになっている。例えば、3点全てが正社員と同じパートタイム労働者がいたとしたら、その者の給与や退職金は正社員と同水準にしなければならないわけである。

- ・ が同じかどうか
- ・ 労働契約の が同じかどうか
- ・ 人材活用の仕組み及び運用 が同じかどうか

【問題3-3】

次の文章の空欄を埋めてください。また、下線部について、なぜ10日も減らすことができるのか、その理由を8字以上30字以下で記述してください。句読点は無くても結構です。

某店で週5日働いているアルバイトAは無遅刻無欠勤で勤続2年6ヶ月を経過したところである。これまで有給休暇を使ったことはなかったが、最近友人に教えられて自分も使えることを知った。そこでAは早速、事業主である店長に対して次のように主張した。

「私は2年6ヶ月継続勤務していますので、現在33日の有給休暇がたまっているはずですが、今後使ってもよろしいでしょうか」

これを聞いた店長は、もちろん有給休暇の使用自体に異義はないと答えながらも、33という日数については正しいかどうかわからないのでSVと相談してから回答すると言った。

そして、本件有給休暇日数に関するSVから店長のへのアドバイスは次の通りであった。

「アルバイトは通常、付与と呼ばれる方式により所定労働日数や時間に応じて有給休暇の付与日数が決まります。しかし、Aさんは正社員並みに週5日以上働いていますので、付与方式ではなく正社員と同じ付与日数が適用され、【6ヶ月経過時に日】+【1年6ヶ月経過時に日】+【2年6ヶ月経過時に日】で合計33日です。

ただし、お店側としてはAさんが使える有給休暇の日数は23日だけだと主張できます」

【問題3-4】

次の文章から得られる情報をもとに金額を算出してください。

社員Bの賃金は、月給32万円（基本給25万円、技術手当5万円、家族手当2万円）で、一ヶ月平均所定労働時間は150時間である。

あるとき、Bは法定休日に出勤して10時から21時まで勤務した。途中で1時間休憩をとったので10時間勤務ということになる。割増率が法定通りだとすると、この日の分の賃金額はいくらになるか。割増を含めた金額を書いてください。なお、所得税や社会保険料のことは考慮する必要はありません。