

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

### 3. 計数管理とコミュニケーション

#### 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 1～10 の取引から解答用紙の貸借対照表に科目と金額を記入し作成してください。

1. 当社は昨年 4 月 1 日に資本金 1,000 万円で設立しました。  
決算期は 3 月 31 日です。(現在は、3/31 で 1 年が終わったところ)
2. 金融機関から 2,000 万円借り入れをしました。年間の元本返済額は 400 万円。  
元本返済の他に年間支払利息は 50 万円。
3. 1 年間の売上高は、1 億円。1 年間の仕入高は、7,000 万円。
4. 決算時に商品の棚卸をしたら、在庫が 1,000 万円分ありました。
5. 役員・従業員に対する給与は、年間 2,000 万円でした。
6. 固定資産の購入価額は 1,000 万円でした。
7. 減価償却費を計算したら 200 万円でした。
8. 決算日現在、年間売上高 1 億円のうち、500 万円が未入金（売掛金）、  
年間仕入高 7,000 万円のうち、600 万円が未払い（買掛金）です。
9. 年間家賃が 400 万円でした。
10. その他諸経費が 1,200 万円かかりました。

貸借対照表

科目	金額 (円)	科目	金額 (円)
		(利益)	
資産の部計		負債・純資産の部計	

**【問題 1－2】**

中古取得した資産の減価償却を行う場合の耐用年数は、その資産の残存耐用年数を合理的に見積ることが原則となっていますが、「合理的に見積もること」が困難な場合が多くみられます。そこで税法においては、次の表のような方法（簡便法といいます）で計算した耐用年数を使用することができるものとしています。

**【簡便法による耐用年数計算】**

法定耐用年数の全部を経過している場合	法定耐用年数×20/100
法定耐用年数の一部を経過している場合	(法定耐用年数－経過年数)＋経過年数×20/100

(注) 上記算式で1年未満の端数は切捨て、また、2年未満となった場合は2年とします。

上記のことをふまえて、以下の問の文中の( )にあてはまる数字を記入してください。

(問)

前の使用者が10年間使用した乗用自動車(法定耐用年数6年)を取得し、事業の用に供した場合には、耐用年数( ① )年で減価償却計算を行うことができる。

**【問題 1－3】**

次の税務に関する記述が正しい場合は○を、間違っている場合には×を解答欄に記入して下さい。

- ① 税金を納める義務がある人と実際の税金負担者とが異なる「消費税」は、間接税と呼ばれている。
- ② 法人税の確定申告期限及び納付期限は、一般的に決算日後1ヶ月以内となっている。
- ③ 青色申告制度とは、複式簿記による帳簿を整備することなど、事業者側に充実した経理体制を整備することを条件に、税法上様々な特典が与えられている制度であり、個人事業主だけでなく、法人にも同様の制度がある。
- ④ フランチャイズ本部が、加盟店に返還を要する営業保証金を加盟店から預った場合には、その営業保証金は、フランチャイズ本部の収入として計上される。
- ⑤ 法人の従業員に対して、昼食やまかない食事を提供する費用は、原則として、その従業員に対して、金銭でなく、現物で給与を支給したこととされる。

**【問題 2-1】**

次の文章の空欄に適切な語句を下記の語群から選択し、解答欄に記入してください。

1. 総資産経常利益率は、企業が運用している（ ① ）で、どの位の（ ② ）を生み出したかを示す比率である。
2. 総資産経常利益率は、（ ③ ）と（ ④ ）の2つに分解できる。
3. 損益分岐点とは、売上高がその「点」を超えれば（ ⑤ ）が発生し、その「点」を下回れば（ ⑥ ）が発生するという、損益が分岐する売上高の「点」のことである。
4. 流動比率は、数値が（ ⑦ ）ほうが良好といえる。
5. 自己資本比率は、一般的に（ ⑧ ）は欲しい指標といわれる。

語 群	・売上高経常利益率    ・売上高営業利益率    ・固定資産    ・総資産
	・経常利益    ・棚卸資産回転率    ・総資産回転率    ・売上高    ・粗利益
	・小さい    ・大きい    ・損失    ・利益    ・100%    ・30%

**【問題 2-2】**

下記のフランチャイズ加盟店A店の損益計算書を参照し、次の問に答えてください。

売上高		8,500 万円
売上原価		6,800 万円
売上総利益		1,700 万円
販売費及び管理費		1,680 万円
内 訳	人件費（オーナー人件費含む）	1,200 万円
	減価償却費	120 万円
	家賃	240 万円
	水道光熱費	100 万円
	他経費	20 万円
営業利益		20 万円

- ⑨ A店の損益分岐点売上高を  $\text{固定費} \div (1 - \text{変動費率})$  の公式に当てはめて計算してください。なお、売上原価を変動費、販売費及び管理費を固定費とします。
- ⑩ A店オーナーに対して損益分岐点の引き下げのアドバイスを行うとすれば、何が最適でしょうか？ 下記より 1 つだけ選択し、解答欄に該当する記号を記入してください。

ア. 減価償却費の計上中止    イ. 売上総利益率の向上    ウ. 売上高の増加

**【問題3-1】**

次の文章の（ ）内にあてはまる最も適切な語を、下の語群から選び解答欄に記号を記入してください。）

サービスの原点とは、「思いやり・心遣い・親切心・誠実な心・心からのおもてなし」であり、そこで働く人の（ ① ）を表したものである。これらの言葉すべてに共通することは、（ ② ）、（ ③ ）であり、それを一つの言葉として表しているのが『ホスピタリティ』である。

『ホスピタリティ』の環境には、まずは（ ④ ）への（ ⑤ ）や（ ⑥ ）が大変重要である。

職場内で（ ④ ）に対する『ホスピタリティ』の環境がないのに、（ ⑦ ）に対して『ホスピタリティ』を伝えられるはずはない。

『ホスピタリティ』の環境を作り上げるために重要なポイントとして『コミュニケーション』がある。コミュニケーションが成立するには、まず、お互いに会話を持つ・考える・意見を述べ合う「コミュニケーション」があり、2番目に「（ ⑧ ）」、次に「（ ⑨ ）」という関係が築かれる。お互いに（ ⑧ ）もしてないのに、（ ⑨ ）することはありえない。そして最後に（ ⑩ ）が生まれる。

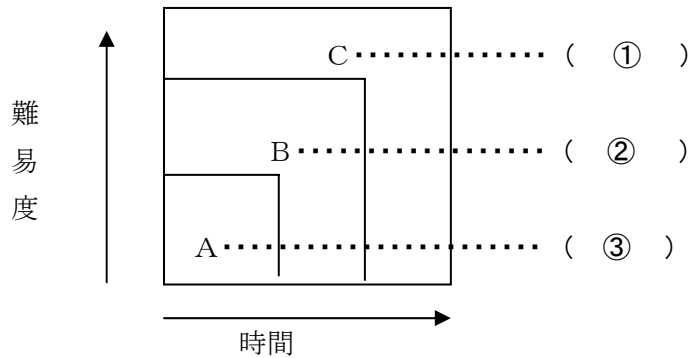
語 群	ア：歓待	イ：商品	ウ：気持ち	エ：信頼	オ：上司
	カ：地域社会	キ：働く仲間	ク：心遣い	ケ：お取引先	コ：思いやり
	サ：お客様	シ：売上向上	ス：愛情	セ：リピーター	ソ：心
	タ：好意	チ：人間性	ツ：やる気	テ：理解	ト：精神

**【問題3-2】**

⑩ E. S. の環境を作りあげる上で、重要だと思われるポイントを挙げ、何故それが重要なのかを、解説してください。

**【問題4-1】**

優秀なスタッフを育成するには3つの要素が必要です。空欄に語句を埋めて下さい。



**【問題4-2】**

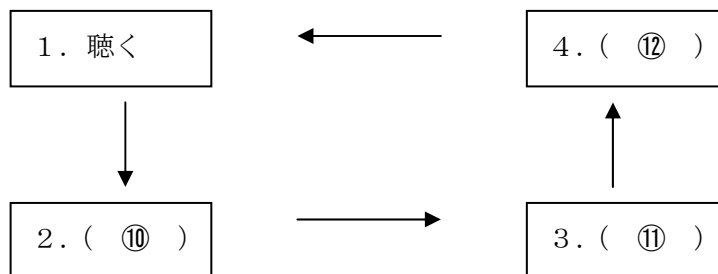
効果的に指導をするためのステップ（指導の6段階）です。下記から記号を選んで空欄を埋めて下さい。

1( ④ ) → 2( ⑤ ) → 3( ⑥ ) → 4( ⑦ ) → 5( ⑧ ) → 6( ⑨ )

- A : 誉める・叱る（評価する）    B : 心の準備（意識付け）    C : やって見せ（実演する）  
 D : フォローする                      E : やらせて見せて（やらせる）  
 F : 言ってみて（説明する）

**【問題4-3】**

コーチングの基本サイクルです。下記から記号を選んで空欄を埋めて下さい。



- A : 承認する    B : 提案する    C : 話す    D : 質問する    E : 聴く