

4. S V 士 試 験 解 答 用 紙

平成 21 年 9 月 17 日

受験番号	氏 名	※

【問題 1-1.2.3】 藤居先生 1点×20=20 (⑦⑧⑨は順不問)

①				②			
F C 本部方針				店長			
③				④			
運営及び営業目的				競争戦略			
⑤				⑥			
フランチャイジー				お客様満足度			
⑦				⑧			
コミュニケーションカ				商品知識と指導技術力			
⑨				⑩			
S V 業務に対するやる気と使命感				指示命令			
⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	
×	○	○	×	×	○	○	
⑱		⑲			⑳		
お客		信じる			目的		

【問題 2-1】 内川先生 1点×5

【問題 2-2】 1点×5

1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
G	M	N	C	A	C	J	D	G	O

【問題 2-3】 2点×5

1	2	3
原因	対応策	温度
4	5	
チェック	意識	

民谷先生 1点×2+ (1点+1点×6) 各1点全正解6点=20点

【問題 3-1】 S V の役割 1点×2

- ① 加盟店と本部の永続的な繁栄を目指して、加盟店が継続的に利益を出せるようにサポートすること。
- ② 加盟店が本部方針に沿って正しく運営されるよう、本部方針の伝達と本部方針通り正しく運営されているかのチェックと改善指導を行うこと。

【問題 3-2】 5 C + 1 P 言葉1点、内容1点×6 計12

- ① コンサルティング (Consulting)
 加盟店の経営改善 (コンサルティング) を行う機能
- ② カウンセリング (Counseling)
 加盟店オーナーや店長に対する精神的なサポートを行う機能 (良き相談相手)
- ③ コーディネーション (Coordination)
 S V 個人では解決できないような事項に関して専門家や本部の他部門などの協力を得て対応、調整する機能
- ④ コミュニケーション (Communication)
 本部と加盟店間の双方向の情報伝達の機能。 他の機能に大きく関わる。
- ⑤ コントロール (Control)
 本部方針や基準に沿って正しく加盟店が運営され、計画通りの実績があげられるよう統制する機能
- ⑥ プロモーション (Promotion)
 加盟店個々の販売促進策の立案実際支援の機能

【問題 3-3】 心を動かす5つの瞬間 1点×5 (全問正解+1) 計6

期待	承認 / 共感	成長 (成長実感)
誇り	仲間	

【問題 4-1】 鳥越先生 1点×10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
×	×	○	○	×	○	×	×	○	○

【問題 4-2】 2.5点×4=10

		顧客・市場	
		既存顧客	新規顧客
商品	既存商品	A	B
	新規商品	C	D

<アンゾフの市場開発戦略>

【問題 5-1・2・3】 木村先生 1点×20

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b	c	a	c	c	b	b	d	d	a
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
a	a	b	b	b	a	b	a	a	b