

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

4. SV 活動の知識とマーケティング

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】

スーパーバイザーの基本ミッションについて、下記から最も適切な語句を一つ選び文章を埋めてください。(一語句一回限り使用)

- A. 「S Vの基本ミッションは (①) をよく理解し日頃のS V活動を通して現場の (②) が (③) を達成できるように指導することである。」
B. 「会社経営の三要素はビジョン、(④)、オペレーション」の三つで構成される。
C. フランチャイザーと (⑤) が共に目指すべきは (⑥) の向上である。

・販売促進活動	・F C本部方針	・連絡	・競合状況	・フランチャイジー
・他人	・社会的責任	・フランチャイザー		・お客様満足度
・店長	・結果	・損失	・人	・副店長
・運営及び営業目的		・競争戦略		

スーパーバイザーが店舗指導に当たって習得しておくべき基本技能について下記から最も適切な語句を三つ選び記入してください。(一語句一回限り使用)

- A. (⑦) B. (⑧) C. (⑨)

・コミュニケーション力	・英会話力	・リレーションシップ力	・体力
・商品知識と指導技術力	・相手を見極める力	・S V業務に対するやる気と使命感	

下記の文章の空欄に最も適切な語句を下記より一つ選び 文章の空欄を埋めてください。
S Vはフランチャイジーに対して指導教育をすべきであり (⑩) をしてはいけない。

・指示命令	・相談	・同情
-------	-----	-----

【問題 1-2】

フランチャイズビジネス, S V活動について下記の文章で正しいものに○、正しくないものに×を解答用紙につけてください。

- ⑪ フランチャイズビジネスに加盟するには経験や知識が必要である。
⑫ フランチャイズビジネスでは損益に関係なく加盟店はロイヤリティーの支払いを求められる。
⑬ フランチャイズビジネスでは原則としてビジネスの内容、やり方を変更できない。
⑭ フランチャイズ加盟よりも自分でやるほうが成功しやすい。
⑮ フランチャイズシステムでは短期間でビジネスを開始できない。
⑯ 出来るS Vは数字に強い。
⑰ 数字による分析、管理は問題を正確に把握するために重要である。

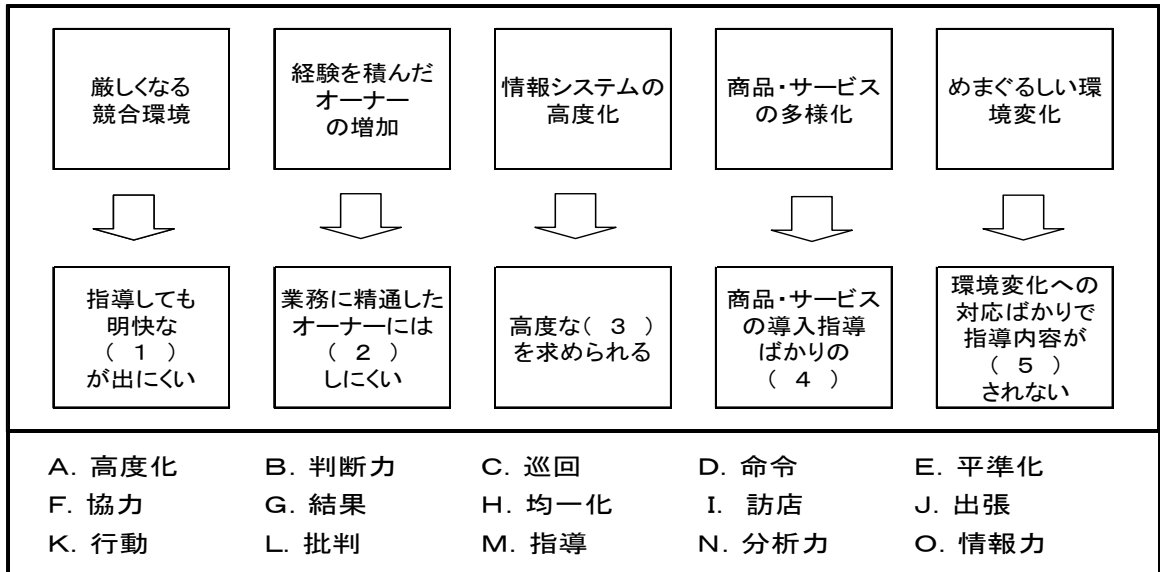
【問題 1-3】

下記の文章に語句を入れて完成させてください。

- ⑱ S V活動すべては (⑩) 様のためにある。
⑲ 部下は必ず育つと (⑲) 事が大事である。
⑳ 自分が必死にならないと (⑳) は達成できない。

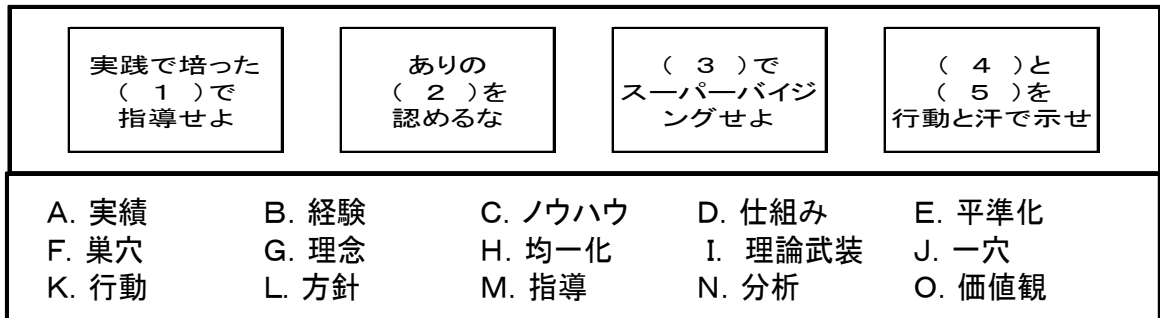
【問題 2-1】

スーパーバイザーを取り巻く環境の変化について説明した下図の () の中に入る適切な語句を下の語群から選び、記号を解答用紙に記入しなさい。



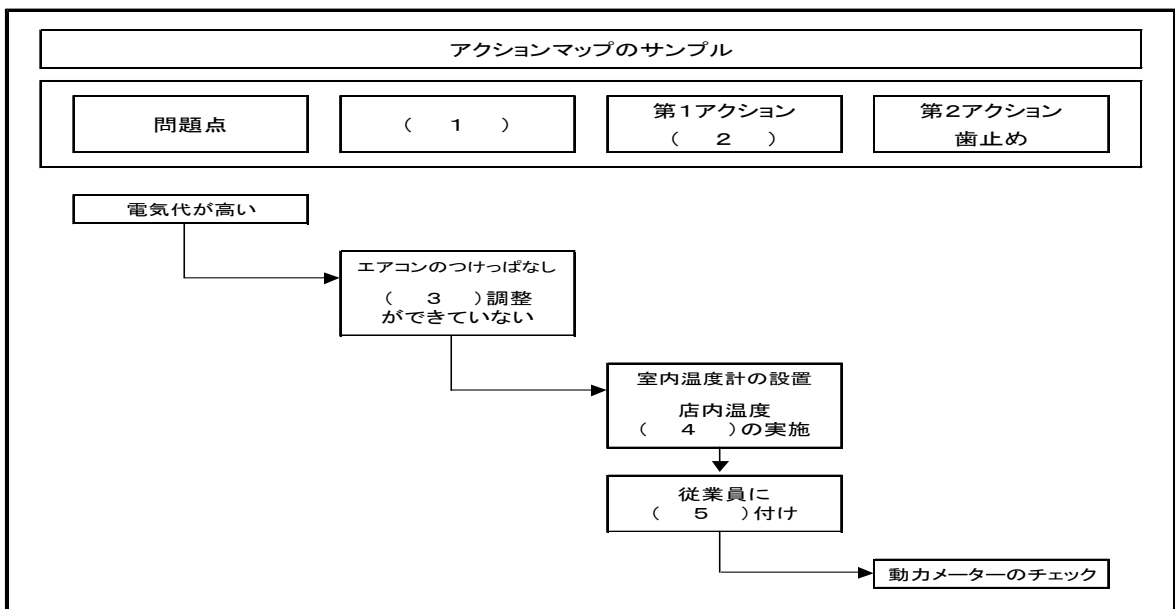
【問題 2-2】

スーパーバイザーの問題解決の4つのポイントについて説明した下図の () の中に入る適切な語句を下の語群から選び、記号を解答用紙に記入しなさい。



【問題 2-3】

下図の () の中に当てはまる適切な語句を解答用紙に記入して、電気代が高いという問題についてのアクションマップの活用例を完成させなさい。



【問題3-1】

スーパーバイザーの役割には大きく二つのテーマがあります。その二つについて解答用紙に記入しなさい。

【問題3-2】

スーパーバイザーに求められる機能を表した言葉の頭文字を取ったスーパーバイザーの機能を表す5C+Pがあります。この言葉をすべて挙げてそれぞれを簡単に説明しなさい。

【問題3-3】

職場（店舗）で働く人たちの定着率を上げ、やる気を高めるために大切なのは、働く人たちが継続的に「その職場で働いている感動」を感じていることです。その働く感動を感じる瞬間をまとめたのが、「心を動かす5つの瞬間」です。その「心を動かす5つの瞬間」を表すキーワードを5つあげなさい。

【問題4-1】

次のマーケティングに関する文章の中で、正しいものには、○を、誤っているものには、×を、解答用紙に記入して下さい。

1. マーケティングには、日本国内の生活者の研究や分析は必要だが、海外の動向に振り回されないほうが良い。
2. 顧客満足をベースにした経営でなくても、活動を活発にすれば、企業が長期的な安定成長を続けることはできる。
3. 市場分析によって危険を察知し、いち早くリスク回避のアクションをとることもマーケティング活動の一つである。
4. 経済産業省の商業統計調査では、2004年から2007年までの3年間に約10万店が減少しているが、社団法人日本フランチャイズチェーン協会の統計調査によると、フランチャイズチェーンは同じ時期に約1万5千店が増加している。
5. 会社が安定成長をしていくためには、自社の弱みと市場のピンチに注目して、慎重な舵取りをして、戦略を変化させないほうがよい。
6. お客様満足が高ければ、好意的な口コミが自然発生的にひろがり、お客様がお客様を作ってくれる。
7. マーケティングは、売込みをして収穫する事で、セリングは売れる仕組みを作り、成長の種をまく事であるとたとえられる。
8. お客様満足を考えるとき、満足度調査で「普通」というお客様の回答は、自社の活動に、ほぼ、満足していただいております、対策は考えなくてよい。
9. 環境変化が激しい時代には、企業にとってイノベーションは避けて通れないから、朝に戦略を決めても夕暮には変更するという事も必要だといわれている。
10. 顧客がいる限り事業は成り立つことから、顧客満足戦略をベースにした顧客づくりが事業の目的であるといえる。

【問題4-2】

日本のフランチャイズ業界は、フランチャイジーとフランチャイザーの協力関係によって、市場のニーズを捉える市場開拓力と店舗展開力が強く、厳しい環境の中で、市場開発を優位に展開できる条件をそろえています。

売上げを拡大する市場開発は、下の商品と市場（顧客）の組み合わせの表のように、戦略を4つに整理することが出来ます。この表のA、B、C、Dの4つの枠組みの空欄に、それぞれの枠の意味と自社が進めている活動を簡単にまとめて記入してください。（自社の活動がない場合は、意味だけでかまいません）

		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】

次の文章を読んで、下記の【問1】～【問3】に答えてください。

マーケティングの最初の仕事は、、、を定めることである。は、ターゲットを絞ることである。ターゲットを絞らずに「欲しい人には誰でも売ります」というやり方は適切ではない。は、「そのターゲットが本当は何が欲しいのか」「何を求めているのか」を明らかにすることである。は、を提供するための具体的な方法である。

【問1】文中の空欄 にあてはまる最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a アイデア b 誰に c ポジショニング d 競合商品

【問2】文中の空欄 にあてはまる最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a 手段 b 価格 c 何を d 製品

【問3】文中の空欄 にあてはまる最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a どのように b 製品設計 c 流通 d サービス

【問題5-2】

次の文章を読んで、下記の【問4】～【問10】に答えてください。

ハイチオールCのリニューアルは次の通り行われた。第一に、製品が提供する[4]を再定義した。ターゲットである20歳代女性の悩みであるお肌の諸症状を改善するという[4]に変えたのである。第二に、プロモーションを変更した。これまでは、単独経営の薬局・薬店における人的販売が主なプロモーションであった。リニューアル後は、テレビや新聞といったマス媒体を用いた[5]を強化した。さらに、店頭で棚に並べられる製品にサンプルを付けるという[6]を行った。第三に、価格を引き下げた。ターゲットである若い女性の多くは経済的余裕がないであろう。ユーザーになってもらいたい消費者の事情を考慮した政策であることから、[7]であると言える。第四に、製品を物理的に変更した。製品のビンを入れた外箱の表面の片面には「全身倦怠、二日酔い」と書かれ、反対面には「しみ そばかす」と書かれている。これは、規制緩和によってドラッグストアやディスカウントストアといった量販店での販路が拡大されてはいるものの、従来から取引してきた単独経営の薬局・薬店といった[8]に対する配慮であると言える。

【問4】文中の空欄 [4]にあてはまる最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a 優位性 b 特性 c 便益 d 製品属性

【問5】文中の空欄 [5]にあてはまる最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a 口コミ b パブリシティ c 広告 d 宣伝

【問6】文中の空欄 [6]にあてはまる最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a 店頭政策 b セルズプロモーション c デisplay d インタフェイスデザイン

【問7】文中の空欄 [7]にあてはまる最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a 消費者基点 b 消費者起点 c プル型 d プッシュ型

【問8】文中の空欄 [8]にあてはまる最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a 納入業者 b 二次卸 c 川上 d 系列店

【問9】重要なのは、4P各要素をどう展開するかではなく、それらを統合されたマーケティング活動として適切に組み合わせることです。これを何と云うのでしょうか。最も適切な語句を、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- a 顧客志向マーケティング b ブランド・マーケティング c 需要創造マーケティング
d マーケティング・ミックス

【問 10】ハイチオールCを生産するエスエス製薬は今後どのような戦略をとる必要があるでしょうか。取るべき戦略として不適切なものを、下のa～dの中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

- A 特定チェーンのPB商品を設定すると他のチェーンとの取引に支障が生じるので、PB開発には消極的である。
- b 直販取引は重要であるので、系列店向けの専用の商品を開発する。
- c セルフ Medikation に力を入れていく必要があるので、かかりつけ薬局という位置づけで系列店を支援する。
- D 成長する市場もいつかは拡大が停滞する成熟期となるので、第二のハイチオールCとなる金のなる木を育てる。

【問題5-3】

次の【問 11】～【問 20】の文章を読んで、正しい記述にはaを、誤った記述にはbを解答欄に記入してください。

【問 11】企業が自身の市場、価値、能力を決定することを企業のアイデンティティあるいは企業ドメインという。

【問 12】顧客接点とは、サービス提供者と顧客が出会ってやりとりをする瞬間である。

【問 13】アート引越センターが成功できたのは、女性に優しいサービスを提供しているからである。

【問 14】標準的業務マニュアルを作成し点検するのは製造管理的アプローチの特徴の1つである。

【問 15】サービス・マーケティング・トライアングルの中で、組織が顧客に対して行うマーケティングをインタラクティブ・マーケティングと呼ぶ。

【問 16】インターナル・マーケティングには五つの段階がある。1) 組織文化の確立、2) 人材管理、3) 教育研修、4) マネージャーと従業員の継続したコミュニケーション、5) 報酬と表彰制度である。

【問 17】ファミリーレストランは、美味しい料理や子供を退屈させないサービスといった価値を提供している。

【問 18】たとえ非効率なサービスを提供していても、時間をかけて消費者との信頼関係を築けたならば高い収益を獲得することが可能となる。

【問 19】巣鴨信用金庫は、オーダーメイドの提案型営業によって、エンパワメント・アプローチを実践している。

【問 20】市場を細分化することをターゲティングと呼ぶ。