

平成22年度
スーパーバイザー士試験

平成22年9月29日(水)実施

1. フランチャイズ・ビジネスの基礎知識
/リーダーシップ論

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。

試験問題の名称は次の講義名を省略しています。

総論 → フランチャイズ総論

FC本部 → FC本部の仕組み SVの役割と加盟店の活性化



社団法人日本フランチャイズチェーン協会

【総論 問題1】

次の文章は日本フランチャイズチェーン協会の倫理綱領の一部であります。()の中にあてはまる最も適当な言葉を下記の語群から選んで、その記号を解答欄に記入して下さい。

正確かつ十分な情報提供

フランチャイザーがフランチャイジーの募集にあたって、正確な情報の提供を行うものとし、(1)な広告や(2)な表示をしない。

フランチャイザーがフランチャイジーとなることを希望するものに提供する情報は、契約の(3)、モデル店の過去の営業成績、フランチャイジーが必要とする(4)、フランチャイジーの(5)など、フランチャイズをうけるか否かを判断するのに十分な内容を備えたものとする。

語群	A・能力	B・経歴	C・内容	D・収益予想	E・誇大
	F・品質	G・不当	H・投資額	I・役務	

【総論 問題2】

フランチャイズ本部を立ち上げる前に確認すべき事項として6項目を説明しました。その内、次の3項目について簡単に解答用紙に説明を記入してください。

1. 商標・サービスマークは登録されているか
2. 研修体制はできているか
3. 加盟店の繁栄が、本部の繁栄につながっているという思想

【FC本部 問題1】

フランチャイズ・システムには、大きく分けて3つのテリトリー制があります。以下、それぞれの名称とその意味を解答用紙に記入してください。

名称	意味
①	
②	
③	

【FC本部 問題2】

フランチャイズ本部の運営には、10の機能が必要だと言われています。その10の機能の内加盟店をサポートするための機能を4つ解答用紙に記入してください。

【FC本部 問題3】

以下は、スーパーバイザーの役割についての記述です。カッコ内に入る適切な言葉を選択肢から選んで記号を解答用紙に記入してください。

スーパーバイザーとは、加盟店と本部の永続的な（ ① ）を目的として、加盟店が（ ② ）に沿って正しく運営されるよう、適切な（ ③ ）、助言、支援、管理を行う本部スタッフである。

加盟店と本部が永続的な（ ① ）を実現するためには、加盟店が十分な（ ④ ）を出しつづけることが必要である。従って、SVの役割で最大のものは、加盟店に（ ④ ）を出させることだと言える。

しかし（ ④ ）ができれば何をやっても良いということではない。加盟店にはチェーンの（ ⑤ ）として本部の方針に沿った店舗運営が求められる。従って、本部方針の伝達と正しく運営されているかのチェックもSVにとって重要な役割となる。

- | | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------|-------|
| ア. 売上 | イ. 繁栄 | ウ. 関係 | エ. 一員 | オ. 本部方針 | カ. 理念 |
| キ. コンサルティング | ク. 指導 | ケ. 歯車 | コ. 利益 | | |

【FC本部 問題4】

以下は、SVに求められるコンサルティング機能に関する記述です。カッコ内に入る適切な言葉を選択肢から選んで記号を解答用紙に記入してください。

- ・本部の理念や経営方針、(①) を熟知する
- ・担当店舗の現状はできる限り“(②)”で把握する
- ・オーナーや店長と(③)の共有を行い、共同で改善に取り組む
- ・経営改善の(④)を記録に残しチェーンとしての標準的な施策として体系化する
- ・オーナーの代行として店長やスタッフを指導する
- ・加盟店が(⑤)に改善に取り組めるよう教育する

ア. 指導通り	イ. プロセス	ウ. 各種基準	エ. 問題	オ. 趣味	カ. 理念
キ. 数値	ク. 自律的	ケ. 現場意見	コ. パフォーマンス		

【FC本部 問題5】

フランチャイズ本部における加盟店との間のコミュニケーション手段についての記述で正しいと思うものには○、間違っているものには×を解答用紙に記入してください。

1. 目的に合致したコミュニケーション手段を常に考慮することは大切である
2. 加盟店への伝達は、頻度が多いほどいいので繰り返し行う
3. 本部と加盟店間のコミュニケーションは非常に大切なのでコストがかかっても仕方がない
4. 加盟店は義務として本部からの書類は読まなければいけないので体裁などはあまり工夫する必要はない
5. 発信元を明確にして、ツーウェイコミュニケーションが可能な仕組みを作ることは大切である。

【FC本部 問題6】

語群にあるようにユーイズムに必要な5つの要素 (Factor) があります。

①～⑤の特徴にふさわしい要素 (Factor) を下の語群から選んで記号を解答用紙に記入してください。

- ① 弱り目にいたわり・ギブ アンド ギブン・褒めグセをつけよう
- ② オープンマインド・コミュニケーションは質より量・挨拶は先手必勝
- ③ ホジティブシンキング・明るく元気に、そしてスマイル・返事は『ハイ』から始めよう
- ④ 割り込み禁止・会話は25：25+50・目指せ！アイスブレイクの達人
- ⑤ 約束 (期限) の厳守・ハウレンソウは過剰に・コミュニケーション手段の最適化

ア・会話基礎力	イ・心を開く	ウ・マナー知識	エ・相手に愛情	オ・相手元気化
---------	--------	---------	---------	---------

【FC本部 問題7】

P/A を定着（お店を辞めない）させるには、『心を動かす5つの瞬間』を理解し、アンテナを立てて意識して感動を共有できる場面を作り出すように取り組むことが大切です。

では、『心を動かす5つの瞬間』とは何ですか？アルファベットはそれぞれの英語の頭文字です。下の語群からその意味として適切なものを選んで解答用紙に記入してください。

H	①
U	②
G	③
P	④
J	⑤

・ 成長 ・ 誇り ・ 仲間 ・ 承認 ・ 期待 ・ 待遇

【FC本部 問題8】

「感動！マネジメント」の中で、『心を動かす5つの瞬間』について、それぞれいくつか実際にすぐ店舗で実践できる方法を紹介しましたが、実際に皆様が行っている事例があればお答えください。

実践している事例がない場合は、紹介した方法の中で自分の職場で実践してみたいか、出来そうなものがあればお答えください。

【組織とリーダーシップ 問題1】

I. 次の文章の空欄にあてはまる適切な語句を語群から選び、解答用紙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。また、リーダーの置かれた環境、例えば部下の成熟度等によって変わるものであるという (②) へと発展してきた。
2. 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。
3. 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)、定着性向上等の結果変数が高まる。
4. リーダーシップPM理論のMとは (⑤) のことである。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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
9. 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
10. リーダーシップを考える時、部下やメンバーがどのようなモチベーション(欲求)を持っているかを知ることは重要である。今日、A・Hマズローの欲求階層説では、社会的欲求から、責任・範囲を持ち、達成したい。知識や能力を発揮したい。という (⑪) 欲求へと変化している。最終階層は、自己実現の欲求である。

語群

30	集団維持行動	スモールpmタイプ	危険防止行動	役割分担
	目標達成行動	モラル	Mタイプ 資質論	Pタイプ 自尊 考え方
	ラージPMタイプ	影響力	Pタイプ資質論	状況適合理論 客観性
計画性	70	行動論	目標達成行動	価値 事故の減少 55 生理的

【組織とリーダーシップ 問題2】

次の文章を読み、質問に答えてください

リーダーシップPM理論では、リーダーシップの行動類型の4タイプによって、結果や効果に違いが現れることが実証されている。継続的に良い結果が得られる4つのタイプの順番は高い順に日本ではどのようになっていますか。次の1から3のうち一つ選択し解答用紙に記入してください。

- 1 ラージPM・P・M・スモールpm
- 2 ラージPM・M・P・スモールpm
- 3 ラージPM・スモールpm・P・M

【組織とリーダーシップ 問題3】

スーパーバイザーとしてのPMリーダーシップについて、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、自分が実行している（実行した）ことを（例）に示すように記入して下さい。またその行動はPまたはMのどちらの行動を向上するためですか[]に記入してください。

例)

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。
この行動は[P] 行動を向上します