

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

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。

試験問題の名称は次の講義名を省略しています。

- 財務知識 → 財務諸表の知識 税務の知識
- 計数管理 → 計数管理の基礎知識
- マーケティング → マーケティング～消費者に価値を届ける仕組み～
- コミュニケーション → コミュニケーション研修



社団法人日本フランチャイズチェーン協会

【財務知識 問題1】

次の資産の1年目～3年目の減価償却費を求めてください。計算式も採点の対象とします。
なお、計算結果に1円未満の端数が生じた場合には、その端数を切り捨てることとします。

資産：乗用自動車（新車）

取得価額：2,500,000円

耐用年数：6年

償却方法：定率法

定率法償却率：耐用年数6年＝0.417、耐用年数5年＝0.500、耐用年数4年＝0.625

【財務知識 問題2】

次に掲げる勘定科目群から貸借対照表で流動資産の部に計上されるものを5つ選んで解答欄に記入してください。（同じ勘定科目を2つ以上記載しないこと）

〔勘定科目群〕

社債、現金、長期借入金、定期預金、ソフトウェア、資本金、建物、車両運搬具、
買掛金、売掛金、未払金、短期借入金、工具器具備品、未払費用、土地、
当座預金、支払手形、普通預金、預り金、

【財務知識 問題3】

次の①～⑩の取引から解答用紙の損益計算書を作成してください。

- 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 その他の販売費及び一般管理費が1,200万円かかりました。

【財務知識 問題4】

次の文章中の（A）～（E）にあてはまる適切な数字を解答欄に記入して下さい。なお、解答にあたっては、給与所得控除額表を使用して下さい。（解答欄に数字を記入する際には、数字の単位に十分注意して下さい。）

1. 年間給与収入が 500 万円の場合の給与所得控除額は、（A）万円である。
2. 年間給与収入が 200 万円の場合の給与所得控除額は、（B）万円であり、給与所得の金額は、（C）万円である。
3. 主婦がパートやアルバイトなどで収入を得ようとする際に、「夫の扶養控除の範囲で働きたいので年間（D）万円以下で勤務したい」ということを耳にすることがあるが、この金額の根拠は、給与所得控除額（E）万円と所得税の基礎控除額の合計額である。

給与所得控除額表（給与所得者の概算経費の速算表）

給与収入金額		給与所得控除額
162.5 万円以下		65 万円
162.5 万円超	180 万円以下	給与収入金額×40%
180 万円超	360 万円以下	給与収入金額×30%+18 万円
360 万円超	660 万円以下	給与収入金額×20%+54 万円
660 万円超	1,000 万円以下	給与収入金額×10%+120 万円
1,000 万円超		給与収入金額× 5%+170 万円

【財務知識 問題5】

次の文中の（ア）から（オ）について、下の語群の中から正解を選び記号を解答用紙に記入して下さい。

従業員に対して自社商品等を通常の販売価格以下で販売した際のその通常の販売価格との差額などについては、その従業員に対して、金銭ではなく現物で給与を支給したこととされます。この場合には、原則として、その従業員に対して通常の給与支給額にその現物給与に相当する金額を加算した金額が給与課税の対象となります。

ただし、次の①から④すべての要件を満たしている場合には、給与課税の対象としないこととされています。

- ① 従業員への販売価額が会社の（ア）（イ）
- ② 従業員への販売価額が通常の販売価額の（ウ）%（イ）
- ③ 値引率が役員をはじめ、全社員一律であるか、地位や（エ）など合理的な格差が保たれたものであること
- ④ （オ）程度の数量であること

A 取得価額（取得原価）、 B 在庫処分セール価額、 C 販売価額、 D 以上、
E 以下、 F 未満、 G 50、 H 60、 L 70、 M 勤続年数、 N 家族構成、
P 家事使用、 Q 事業使用、 R 在庫処分セール、 S 適正在庫、

【計数管理 問題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 1,000 万円、売上高 2,000 万円、経常利益 102 万円の会社の総資産経常利益率は (①)、売上高経常利益率は (②)、総資産回転率は (③) となる。
2. 売上高営業利益率を高めるためには、(④) を向上させ、(⑤) を低減させることが重要である。
3. 損益分岐点比率は、100%を超えると (⑥) が発生し、100%を下回ると (⑦) が発生している売上高であることを意味する。
4. 流動比率が 30%の企業の短期的な支払能力は (⑧)。

【語 群】

0.1% ・ 10.2% ・ 5.1% ・ 0.05% ・ 0.2回 ・ 2.0回 ・
 売上総利益率 ・ 総資産回転率 ・ 販売費管理費比率 ・ 営業外費用 ・
 低い ・ 高い ・ 損失 ・ 利益

【計数管理 問題2】

飲食フランチャイズ加盟店A店の下記損益計算書（前期）を参照し、次の設問に答えてください。前期は、消費者の節約志向と低価格競争で客数・客単価ともに低下しています。なお、参考まで同一チェーン・同一立地タイプの好業績店B店の損益結果も示します。

		A 店	好業績店 B 店
売上高		13,380 万円	15,240 万円
売上原価		4,014 万円	4,572 万円
売上総利益		9,366 万円	10,668 万円
販売費及び管理費		10,500 万円	9,144 万円
内 訳	人件費（オーナー人件費含む）	6,970 万円	6,014 万円
	減価償却費	250 万円	250 万円
	家賃	1,010 万円	1,000 万円
	水道光熱費	700 万円	800 万円
	ロイヤルティ	480 万円	480 万円
	他経費	1,090 万円	600 万円
営業利益		△1,134 万円	1,524 万円

（設問 1）A店の損益分岐点売上高を計算してください。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。

（設問 2）A店オーナーに対し損益分岐点引き下げのアドバイスを行います。優先度の高い案を下記より1つだけ選択し、解答欄に該当する番号を記入してください。

- ①新メニュー導入による売上総利益率の向上 ②シフトの見直しによる人件費の削減
 ③家賃の引き下げ ④減価償却費の計上中止

【マーケティング 問題1】

メーカーの第一の仕事は「誰に」「何を」「どのように」を定めることです。
それぞれの説明を解答用紙に記入してください。

【マーケティング 問題2】

以下の文章を読んで、問1～問3に解答してください。

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 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 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 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 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、 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 に対する配慮であると言える。

問1

上記文章の①～⑤にあてはまるもっとも適切な語句を、選択肢より選び記号を解答用紙に記入してください。

選択肢

- ア・優位性 イ・ロコミ ウ・店頭政策 エ・消費者基点 オ・納入業者 カ・特性
キ・パブリシティ ク・セールスプロモーション ケ・消費者起点 コ・二次卸
サ・便益 シ・広告 ス・ディスプレイ セ・プル型 ソ・川上 タ・製品属性
チ・宣伝 ツ・インターフェイスデザイン テ・プッシュ型 ト・系列店

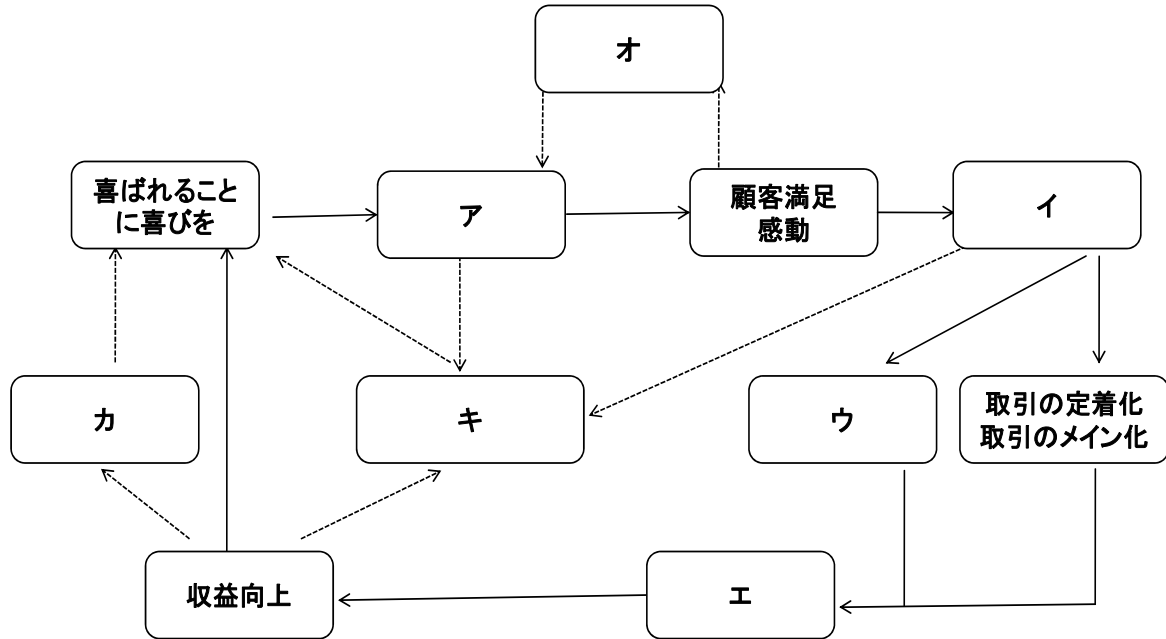
問2

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。これを何と言うでしょうか。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

【マーケティング 問題4】

以下の図は巣鴨信用金庫の「喜ばれることに喜びを」の経営循環のビジネス・モデルです。ア～キに当てはまる要素を以下の選択肢①～⑦から選び、概念図を完成させてください。



選択肢

- ① 顧客紹介効果
(紹介・口コミ)
- ② 新規獲得コストの低減
ボリュームの増加
- ③ 処遇向上
職員満足
ロイヤルティ向上
- ④ 顧客の期待を超える商品/
サービス/マナー
- ⑤ ロイヤルティ向上
ブランド向上
- ⑥ 感動の連鎖
職員満足
モチベーション向上
- ⑦ 顧客の高い評価
外部の高い評価

【マーケティング 問題5】

次の文章を読んで、正しい記述はいくつあるか、解答用紙に記入してください。

- ① 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。
- ② 顧客接点とは、サービス提供者と顧客が会ってやりとりをする瞬間である。
- ③ 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。
- ④ 消費者が感動する消費とは、情報を体験する消費である。たとえば、消費者にとって美味しいものは「食べる」ものというより「経験する」ものになっている。
- ⑤ 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。
- ⑥ 消費者は、雑誌やテレビなどのメディアからの情報よりも、家族や友人との情報のやりとりを活発に行う。

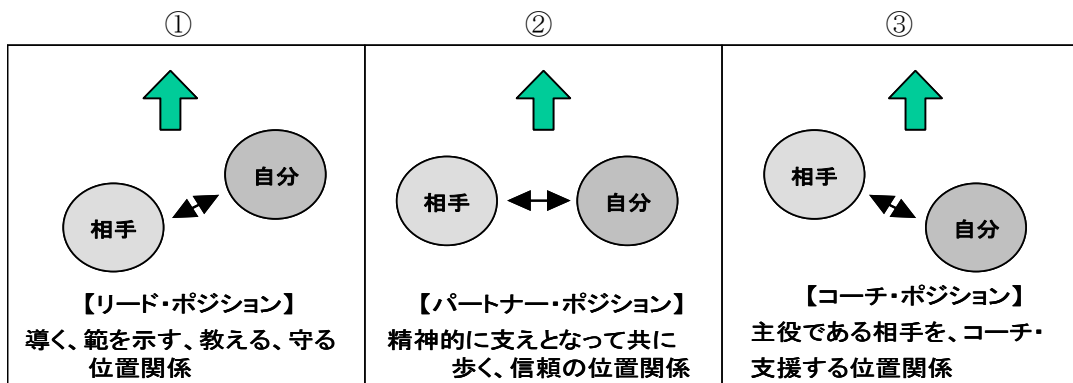
【コミュニケーション 問題1】

リーダーの役割について書かれた以下の文章の（ ）に当たる言葉を解答用紙に記入してください。

リーダーシップは時代と共にそのあり方が変わってきています。専制型リーダーシップの時代から管理型リーダーシップの時代へ。そして、現在は（ ）型リーダーシップの時代とも言われ、メンバーの自主性を尊重し、能力を引き出していくスタイルが求められています。

【コミュニケーション 問題2】

スーパーバイザーには3つのポジションを意識した働きかけが必要です。下記①～③の3つのポジションに有効な指導テクニックを下記の語群から選んで記号を解答用紙に記入してください。



※ 日本監督士協会 HPより抜粋・編集

A. コーチング、 B. ティーチング、 C. カウンセリング

【コミュニケーション 問題3】

コミュニケーションの基本として「質問する」というスキルは大変重要です。質問の仕方にはいくつかのパターンがありますが、代表的な2つの質問方法（オープン質問とクローズド質問）の例をひとつずつ解答用紙に記入してください。

【コミュニケーション 問題4】

コーチングの基本サイクル（「聴く」⇒「質問する」⇒「承認する」⇒「提案する」）の中で、「承認する」効果にあてはまらないものを下記の中から一つ選んで、番号を解答用紙に記入してください。（※A＝コーチ、B＝コーチングを受ける人 とする）

- 1・Bが自己の実績を認められたという気持ちになり、前向きになる
- 2・BのAに対する信頼感が増し、やる気につながる
- 3・BはAからの効果的な指示を受けることができる