

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

## 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。

試験問題の名称は次の講義名を省略しています。

- SV活動 → SV活動の知識
- FCパッケージ → フランチャイズパッケージ論
- FCマーケティング → フランチャイズビジネスのマーケティング論
- ベストサービス → ホスピタリティの重要性とベストサービスへの道



社団法人日本フランチャイズチェーン協会

**【SV活動 問題1】**

問1

スーパーバイザーの基本ミッションは何ですか

①～⑥の空欄に適切な語句を解答用紙に記入してください。

A. 「SVの基本ミッションは（ ① ）をよく理解し日頃のSV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

I ビジョン II （ ④ ） III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。

問2

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選択肢から三つ選び記入してください。

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

問3

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。

SVはフランチャイジーに対して指導教育をすべきであり（ ）をしてはいけない。

・指示命令	・相談	・同情
-------	-----	-----

**【SV活動 問題2】**

フランチャイズビジネス，SV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。

- ① 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。
- ② 出来るSVは数字に強い。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。

**【SV活動 問題3】**

下記の文章の空欄にあてはまる語句を解答用紙に記入してください。

競争要因の主なものは下記の三つである。

- ① (            ) 参入の脅威
- ② 競争企業間の (            ) 関係
- ③ (            ) 商品・サービスの脅威

**【SV活動 問題4】**

下記の二つの用語の内容についてその意味を説明し、違いについて解答用紙に論述して下さい。

● 「任せる」

● 「放任」

■ 違い

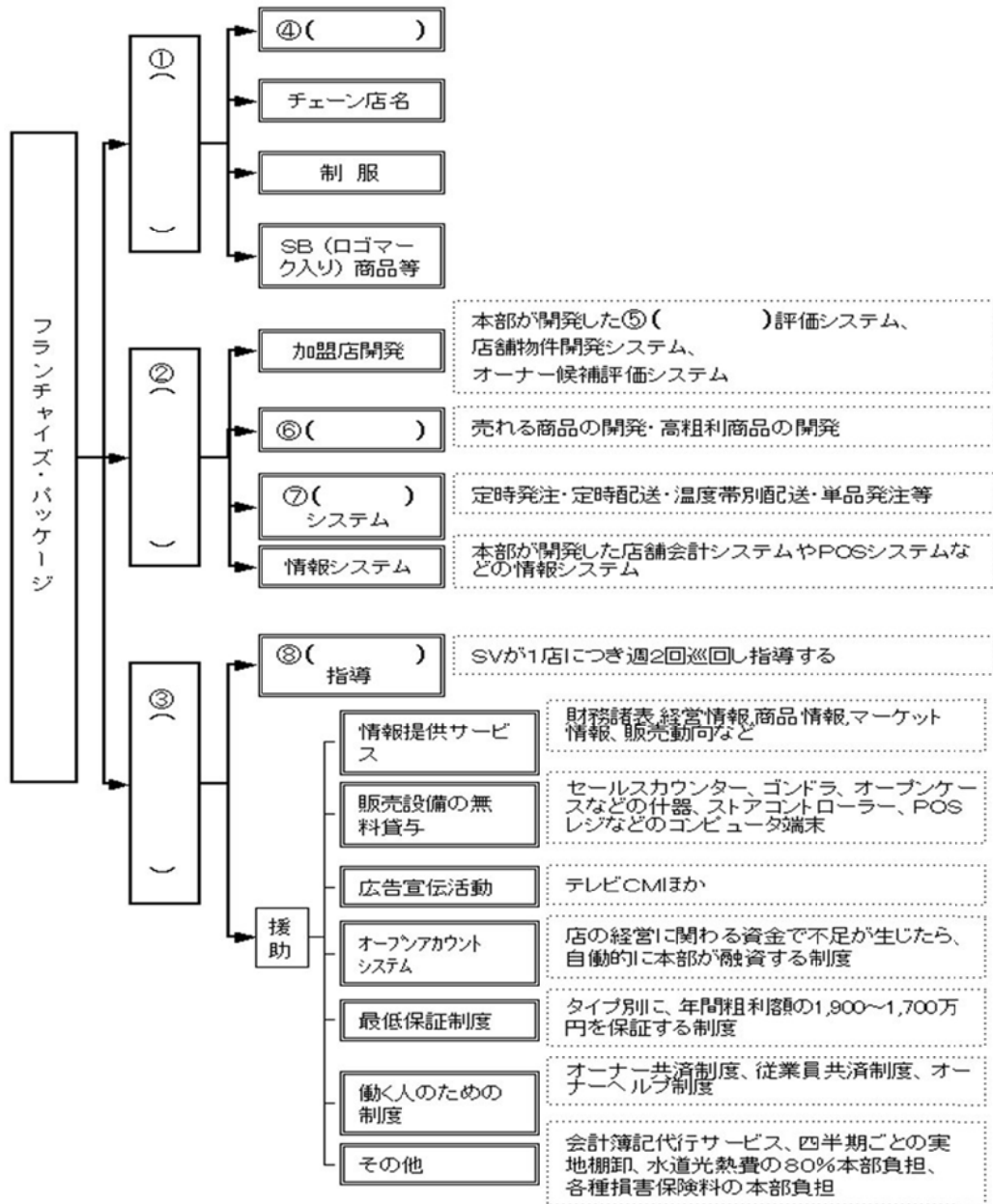
**【FCパッケージ 問題1】**

下図はコンビニのフランチャイズ・パッケージの例です。

問1

①～⑧までの（ ）に入る適切な語句を解答欄に記入しなさい。

**フランチャイズ・パッケージ(例)**



問2

図にある語句の中で、フランチャイズ本部として最も重要なものを1つ選んで解答欄に記入しなさい。

### 【FCパッケージ 問題2】

フランチャイズ本部が持つべき機能について説明した下記の文章の（ ）の中に入る適切な語句を解答用紙に記入しなさい。

- ①. 加盟希望者を募り、( )を共有できる、オーナーにふさわしい加盟者を選定する機能
- ②. ( )に基づき、出店候補物件を見つけ、立地調査により加盟店の出店可否を判定する機能
- ③. 加盟店の( )、建築、監理を行い、開店後は建物、設計、什器のメンテナンスを行う機能
- ④. 顧客戦略、( )、価格戦略に基づき、商品を企画し、加盟店を供給する機能
- ⑤. 加盟店の( )、売上高増進などのための、販売促進、広告宣伝などを行う機能
- ⑥. チェーンオペレーションに不可欠な( )を開発し、継続的に維持・管理する機能
- ⑦. 加盟店の運営に必要な知識や技能を修得させるために行う、( )及び訓練の企画・実施機能
- ⑧. 加盟店の( )状態を明確にするための、計数による管理機能

### 【FCパッケージ 問題3】

スーパーバイザーの問題解決のポイントについて説明した下の言葉は、具体的にはどうせよという意味か？解答用紙に記入してください。

「蟻の一穴を認めるな」

### 【FCマーケティング 問題1】

次の文章の空欄にあてはまる最も適切な語を、下記の語群から選び、その記号を解答欄に記入して下さい。

どんな事業も、その出発点は、事業を起こした以上、途中で止めることは出来ないということです。企業は、( 1 ) を目指して全力投球をし、( 2 ) を理想として、実現するための戦略を展開します。そのために、( 3 ) が事業を成立させる一番大切なことと考えて、企業は努力します。お客様がいる限り事業は成り立ち、その結果、利益を出すことが出来るからです。そのことから、利益は、そのための先行投資の資金であるといえます。( 4 ) がなければ、お客様はすぐにその事業を見捨てますから、全ての方針に先行する事業の目標といえます。その目標を達成するには、2つの方向があります。一つは、( 4 ) を理念としながら、新規のお客様作りと既存のお客様の固定客かのしくみを創る( 5 ) です。もう一つは、市場環境の変化に対応して事業の仕組みを革新する( 6 ) です。好況や不況の波を受け入れて、長期的視野に立って業績を向上させる市場活動です。

自社が革新の方針を立案するとき、よく「SWOT分析」という方法を使います。SとWは環境変化の中で起こった自社の強みと弱みを把握する自社の( 7 ) の分析をします。OとTは、環境変化の中で、自社にどんなチャンスやピンチが予想されるかを明らかにする( 8 ) の分析です。チャンスがなかったら( 9 ) は成り立たないという事を理解する必要があります。いまの変化の大きい時代には、ピンチだけでなく、やり方次第では大いにチャンスがあります。ただ、チャンスはあっても、事業の強みがなければ、ビジネス・チャンスを活かさせません。そこで必要になってくるのが、自社の経営資源の強みです。いま自社が持っている独自能力を見つけて研きをかけ、もっと強くすると同時に、十分に自覚していない能力を見つけて強くする事も必要です。その能力が、変化している競合の中で、( 10 ) に耐えられるものかどうかをみて、強化策を見つけるものです。

激しく、めまぐるしい( 8 ) の変化の中で、自社のSWOT分析をして、きちんとした方針を決めておかないと、いつ、自分や自社だけが取残されるか分かりません。

- |            |            |          |          |
|------------|------------|----------|----------|
| A. 市場環境    | B. お客様づくり  | C. 増収増益  | D. 企業間競争 |
| E. マーケティング | F. 経営資源    | G. お客様満足 | H. 安定成長  |
| I. 売上げ拡大   | J. イノベーション |          |          |

### 【FCマーケティング 問題2】

上記の【問題1】では、SWOT分析の中で、チャンスと強みの分析が重要だと述べています。ビジネス・チャンスがなかったら 売上げ拡大は成り立たない、また、チャンスはあっても、事業の強みがなければ、チャンスを活かせないとあります。自分がスーパーバイザーとして、事業革新をしていくとき、自社のビジネス・チャンスと事業の強み(独自能力)は、何だと考えますか。また、それをどのように活かし、活動方針に取り入れていきますか。それぞれに出来るだけ具体的にまとめてください。強みについては、いまある強みと同時に、十分に自覚していない能力を見つけて、将来に受けて強くする事も含めて、解答用紙に記述してください。

### 【FCマーケティング 問題3】

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. 日本の人口は、47の都道府県全部で減少している。
2. 価格競争がどんなに厳しい不況期でも、企業と消費者の両方が満足を得ることを考えなければ、成長はない。
3. マーケティング戦略は、増収増益を目指す短期的な販促戦略のことである。
4. お客様が自社に対してクレームを言わない状態は、十分に満足していると考えて、お客様満足の向上を考えると、対策を採る必要はない。
5. 生活者の心理や行動についての研究や分析は、マーケティングの役割である。
6. 競争戦略のニッチャー戦略とは、トップ・シェア企業がよく採用する戦略である。
7. マーケティングとは、「売ることを不必要にすることである」という言葉は、マーケティングの本質を表している。
8. (社)日本フランチャイズチェーン協会の統計調査によると、日本の全商業の中に占めるフランチャイズチェーン企業全体の販売額のシェアは、これまで毎年拡大している。

**【ベストサービス 問題1】**

次の文章の①～⑩にあてはまる最も適切な語句を語群から選び、解答用紙に記号を記入してください。

サービスには、お金で解決できる（ ① ）的サービスと、経験年数など、時間で解決できる（ ② ）的サービス、それから、お金や時間では解決できない（ ③ ）的サービスがある。

サービスレベルの向上には、まずQSCの（ ④ ）を守ることが大切だが、これによりケアレスミスによる（ ⑤ ）の発生を防ぐ事ができる。

また、サービスを（ ⑥ ）として捉えていては、お客様の心に響くようなベストサービスには成り得ない。

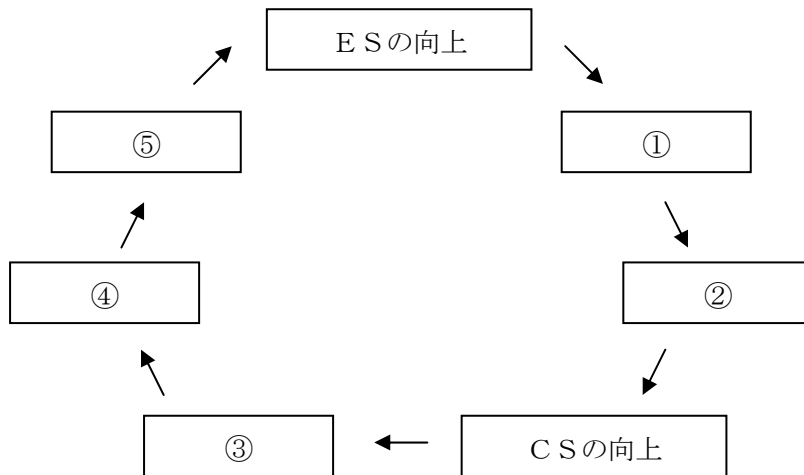
ベストサービスが生まれる環境とは、お客様に対してだけではなく、従業員同士や（ ⑦ ）に対しても、気持ち良い挨拶、思いやりある振る舞いが、日常的に自然に出てくる（ ⑧ ）の実践と、従業員同士の（ ⑨ ）、お客様との（ ⑩ ）が欠かせない。

《語群》

- |           |          |          |             |
|-----------|----------|----------|-------------|
| A・歓待      | B・作業     | C・思考     | D・信頼        |
| E・物質      | F・スタンダード | G・働く仲間   | H・衛生        |
| I・お取引先    | J・仕事     | K・お客様    | L・コミュニケーション |
| M・安心      | N・リピーター  | O・チームワーク | P・技術        |
| Q・ホスピタリティ | R・クレーム   | S・精神     | T・機械        |

**【ベストサービス 問題2】**

「顧客満足（CS）の向上には、まず従業員満足（ES）の向上が不可欠である。」と言われますが、下記の①～⑤の空欄にあてはまる最適な語句の記号を解答用紙に記入し、関連図を完成させてください。



《語群》

- |           |          |           |
|-----------|----------|-----------|
| A・職場環境の整備 | B・従業員の定着 | C・顧客のリポート |
| D・サービスの向上 | E・売上の増加  |           |