

平成28年度秋期

スーパーバイザー士筆記試験

平成29年1月18日(水)実施

10:00~11:00

1. 総論・SVの役割・コミュニケーション

(該当講義 講義①、②、⑨)

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げないでください。
- ◇ 解答は解答用紙に記入してください。
- ◇ 試験時間は60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。



一般社団法人

日本フランチャイズチェーン協会

フランチャイズ総論

【問題 1】

米国で発展したフランチャイズは、商標ライセンス型とビジネスフォーマット型に分類されます。下記の語群からそれぞれの正しい説明を選び、記号を記入しなさい。

- 商標ライセンス型 (①)
ビジネスフォーマット型 (②)

- | |
|---|
| A. 本部が製品・原料の供給と商標等の使用を認めるもので、スーパーマーケット業界を中心に発展した。 |
| B. 伝統的フランチャイズとも称されるが日本ではフランチャイズには含まれない。 |
| C. 本部が開発した経営手法を使用することが特徴で、商品の調達は加盟者自身が調達する。 |
| D. 米国で第二次世界大戦後に登場した形態である。 |

【問題 2】

以下は、平成 28 年 10 月 25 日（火）日本フランチャイズチェーン協会が公表した 2015 年度の「JFAフランチャイズチェーン統計調査」報告の一部です。空欄に入る適当な語句を記入しなさい。

(①) は、チェーン数に変化はなかったものの、店舗数は+0.5% (512 店舗増) となり、売上高は+0.2% (60 億円増) となった。(②) では、チェーン数は+1.2% (7 チェーン増)、店舗数は△0.6% (362 店舗減)、売上高は△1.1% (465 億円減) となった。(③) 全体では、チェーン数は+0.3% (1 チェーン増)、店舗数は+1.6% (1,718 店舗増)、売上高は+3.0% (5,014 億円増) であった。(④) では、チェーン数は変わらないものの、店舗数は+2.3%、売上高では+3.6%と成長を継続している。

- | | | | |
|-------------|---------|--------------|-----------|
| A.スーパーマーケット | B.家電量販店 | C.コンビニエンスストア | D.小売業 |
| E.外食業 | F.サービス業 | G.ディスカウントストア | H.フランチャイズ |

【問題 3】

以下は、日本フランチャイズチェーン協会が定めたフランチャイズの定義です。空欄に語群から適当な語句を選び、記号で記入しなさい。

フランチャイズとは、事業者（フランチャイザー）が、他の事業者（フランチャイジー）との間に契約を結び、自己の商標、サービスマーク、トレード・ネームその他の営業の象徴となる（ ① ）および（ ② ）を用いて、同一のイメージのもとに商品の販売その他の事業を行う（ ③ ）を与え、一方、フランチャイジーはその見返りとして一定の対価を支払い、事業に必要な資金を投下してフランチャイザーの指導および援助のもとに事業を行う両者の（ ④ ）をいう。

- | | | | | |
|---------|---------------|-----------|---------|-------|
| A.権利 | B.象徴 | C.経営のノウハウ | D.ロゴマーク | E.標識 |
| F.義務 | G. 排他的関係 | H. 継続的關係 | I. 代償 | J. 資格 |
| K. システム | L. ビジネスフォーマット | M. 役務の提供 | | |

スーパーバイザーの使命と役割

【問題 1】

スーパーバイザーの職務で、下記より最も適切な語句を一つ選び文章を埋めなさい。

(一語句一回限り使用)

S Vの仕事はFC本部の(①)をよく理解し、S V活動を通して(②)が(③)を達成できるように教育指導することである。

フランチャイズシステムは強い商品やサービスであればあるほど速い(④)で商品やサービスを幅広く市場に展開できる。変化の著しい経済社会においてFCシステムの役割は大きな(⑤)を担っている。

目標	販売促進活動	FC 加盟店	急速に	加盟店
チェーン	連絡	競合状況	他人	役割
普及	スピード	基本理念	責任者	損失
経済社会	変化	展開		

【問題 2】

S Vが備えるべき最も重要なスキルを下記語群より四つ選び記入してください。(順不問)

(①) (②)
(③) (④)

会話力	努力	英語力
リーダーシップ	数字分析力	暗算力
問題解決力	直感力	目標設定力
提案力	体力	

【問題 3】

スーパーバイザーが習得しておくべき三つの「力」について述べた下記文章の空欄に、最も適切な語句を下記より選び、記入しなさい。

店舗を(①)出来る力
(②)を発見し解決へ導く力
(③)に改善提案が出来る力

演出	教育指導	商品開発	立地	指導
向上心	誠意	問題	FC 加盟店	原因

【問題 4】

下記文章の空欄①、②を埋める最も適切な語句の組み合わせを下記より一つ選び、番号を記入しなさい。

S Vはフランチャイジーに対して（ ① ）をすべきであり、一方的な（ ② ）をしてはいけない。

A	B
相談 行動	指示命令 教育指導
C	D
率先垂範 指示命令	教育指導 指示命令

【問題 5】

フランチャイズビジネスとS V活動について、下記 1～8 の文章で正しい記述はいくつありますか。

1. F Cビジネスに加盟するにはその分野の経験や知識が必要である。
2. F Cビジネスはチェーン展開をするのに有効な手段である。
3. F Cビジネスではビジネスの損失はすべて本部の責任とされる。
4. F C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。
5. F Cに加盟すれば必ず成功する。
6. F Cに加盟するには通常、加盟金が必要である。
7. S Vが数字に強ければ加盟店を成功させることができる。
8. S Vが数字分析をすれば、ほとんどの問題は解決できる。

【問題 6】

下記文章の空欄①～⑩に最も適切な語句を下記より一つ選び、解答欄に記入してなさい。（同じ語句の複数使用不可）

（ ① ）システムを使うと成功した商品やサービスを持つ本部は短期間で（ ② ）が出来る。

新しい（ ③ ）のビジネスを始めようとする資本家や個人は新分野の経験、（ ④ ）、技術などを持たなくともF Cビジネスに参加する事により（ ⑤ ）をすぐに開始することができる。

F Cシステムは（ ⑥ ）で（ ⑦ ）チェーン展開が可能であるので強い（ ⑧ ）やサービスであればあるほど急速に当該ブランドを幅広く（ ⑨ ）に（ ⑩ ）できる。

気力	フランチャイズ	市場	チェーン展開	部分的
全体	長期間	分野	商売	事業拡大
速い	努力	スピーディ	リスク	半年
安全	技術	ノウハウ	短期間	経験
新ビジネス	簡単	商品	加盟	政治的

【問題 7】

下記の 5 項目で F C ビジネスの特色について自己開業の場合と比較しています。各項目が正しければ○、正しくなければ×どちらともいえなければ△を付けなさい。

- ① 経営の基本的責任は加盟店にある。
- ② F C ビジネスの事業リスクはとても低い。
- ③ 開業資金には加盟金が必要である。
- ④ 開業までの準備期間は比較的早い。
- ⑤ 利益は予定通りでる。

【問題 8】

下記手順は、問題を発見した後の解決ステップを示しています。文章の空欄①～④に最も適切な語句を下記より一つ選び、文章を埋めなさい。

- Step 1. 原因についての (①) を立てる
- Step 2. (②) についての仮説を検証する
- Step 3. 真の原因を追及する
- Step 4. (③) を立案する
- Step 5. 対策を (④) する

背景	戦術	実行
原因	連絡	競合
戦略	解決策	理由
問題	予算	仮説
事情		

【問題 9】

下記手順は、相手の抵抗を突破する 5 つのステップです。文章の空欄①～③に最も適切な語句を考えて記入しなさい。

- Step 1. じっくり聞いている姿勢を示す
- Step 2. (①) を挙げてやんわりと否定する
- Step 3. (②) を導き出す
- Step 4. 質問をひき出す
- Step 5. (③) を絞りこむ

コミュニケーション

【問題 1】

下記は、相手と信頼関係を構築するためにやるべき事です。空欄にあてはまる言葉を記号で記入しなさい。

1. 相手の（ ① ）を見て（ ② ）で挨拶をする。
2. 相手をお呼ぶ時は、相手の（ ③ ）をお呼ぶ。
3. 相手に依頼するときは（ ④ ）に依頼する。
4. 相手に指示するだけでなく（ ⑤ ）の姿勢を示す。
5. 思い込み、うわさに左右されず、（ ⑥ ）に基づき行動する。

A 雰囲気	B 丁寧	C 笑顔
D 口	E 共通	F 事実
G スピード	H 声	I 目
J 言葉	K 率先垂範	L メリット
M 名前	N 指摘	O 役割

【問題 2】

下記は、コミュニケーションスキルのひとつである質問力についての内容です。空欄にあてはまる言葉を記号で記入しなさい。

1. 限定質問とは、相手が（ ① ）言葉で答えられるような質問です。
2. 限定質問は、（ ② ）が限られている時や、相手が答えた内容を（ ③ ）するときを使用すると良い。
3. 拡大質問とは、相手が答えるために（ ④ ）必要がある質問です。
4. 拡大質問は、相手に（ ⑤ ）の話させたい時や（ ⑥ ）、望んでいることを聞き出すときに使用すると良い。

A. 長い	B. 思いやる	C. ルール	D. 確認	E. 理由
F. 情緒的	G. 困っている事	H. 感謝	I. 時間	J. 感覚
K. 指摘	L. 考える	M. 覚える	N. 短い	O. たくさん

【問題 3】

下記の文章は、S Vが加盟店オーナーにコミュニケーションをとっていくときの対応方法が書いてあります。対応方法が適切である文章には○、適切ではない文章には×を記入して下さい。

1. この店舗の加盟店オーナーの印象は怖いイメージがあり、いつも厳しい表情をしていて、こちらが何か話すと、『怒られるのではないか?』という雰囲気があった。しかし、仕事のスピードは速く、物事の決断もすぐに行う加盟店オーナーだったので、余計な無駄話はせず、すぐに用件の話をした。
2. 店舗を訪問すると、いつもこのお店では、新たな取り組みをしていることが多い。お客様満足度の向上や従業員満足度の向上につながる内容であれば良いのだが、時には、加盟店オーナーの個人的趣味になっていることもある。(チェーン本部のルールでは違反)そこで、様々なアイデアを出し、実行していることについては褒め、本部のルールを逸脱していることについては、相手の意見も聴きながら改善策を話し合っていた。
3. アルバイトが辞められると困るという思いから、なかなか注意や指摘ができない加盟店オーナーの店舗では、アルバイトが手を抜いていたり、決まったルールを守らなかったりする状況が時々あった。そこで、S Vが加盟店オーナーに対して、厳しい口調で問い詰めた。