

平成28年度春期

# スーパーバイザー士筆記試験

平成28年8月3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 . . . )

### 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

【問題 1】

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。空欄に適切な語句を記入してください。

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（ ① ）、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標識および経営の（ ② ）を用いて、同一の（ ③ ）のもとに商品の販売その他の事業を行う（ ④ ）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（ ⑤ ）的關係をいう。

【問題 2】

公正取引委員会は、フランチャイズ・システムにおける本部と加盟者との取引において、本部のどのような行為が独占禁止法上問題となるかを具体的にまとめたフランチャイズガイドラインを公表しています。その中で、公正取引委員会が優越的地位の濫用にあたるものとしてしているものは解答欄に○、そうでないものには×を記入してください。

1. 毎日の売上送金義務
2. 仕入先の制限
3. 24 時間営業の推奨
4. 加盟者からの解約の制限
5. 競業禁止
6. 投資回収が不可能な契約期間
7. 毎日の報告義務
8. 見切り販売の制限
9. 契約締結後の契約内容の変更
10. 事業譲渡の禁止

## スーパーバイザーの使命と役割

### 【問題 1 - 1】

下記より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)

S Vの役割は ( A ) の基本理念をよく理解し、S V活動を通して現場の ( B ) が ( C ) 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急速に商品やサービスを幅広く市場に ( D ) できる。( E ) の早い経済社会においてフランチャイズシステムの役割は大きな位置を占めている。

販売促進活動	急速に	チェーン
連絡	競合状況	他人
役割	普及	変化
フランチャイザー	店長	損失
展開	副店長	目標
競争戦略		

### 【問題 1 - 2】

S Vが備えるべき最も重要なスキルを下記より四つ選び記入してください。

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 1 - 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語群より選び、記入してください。

1. 店長を ( ) する力
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	相手を見極める力
観察	教育	トレーニング
向上心	誠意	問題
体力	原因	本部
気力	スタッフ	

**【問題 1 - 4】**

下記文章の空欄 A、B 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、番号を記入してください。

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

1. A 率先垂範 B 指示命令
2. A 指示命令 B 教育指導
3. A 教育指導 B 指示命令
4. A 相談 B 行動

**【問題 2】**

フランチャイズビジネスとSV活動について、下記 1～7 の文章で正しい記述はいくつありますか。

1. フランチャイズビジネスに加盟するには経験や知識は原則として不要である。
2. フランチャイズビジネスではビジネスの損失はすべて本部の責任である。
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. フランチャイズ加盟で独立すれば必ず成功する。
5. フランチャイズ加盟金は通常理由の如何を問わず返却される。
6. SVが数字に強ければ加盟店を成功させることが出来る。
7. 数字分析をすれば、ほとんどの問題は解決できる。

### 【問題 3】

下記文章の空欄 A ～J に最も適切な語句を下記より一つ選び、解答欄に記入してください。(同じ語句の複数回使用可)

( A ) システムを使うと、成功した商品やサービスをもつ本部は短期間で ( B ) が出来る。  
( C ) ビジネスを始めようとする資本家や個人は、経験や知識、( D ) などを必要とせずに F C  
ビジネスに参加することにより、( E ) をすぐに開始することが出来る。  
F C システムは ( F ) で ( G ) 展開が可能であるので、強い ( H ) やサービスであればある  
ほど、急速に商品やサービスを幅広く ( I ) に ( J ) できる。

新ビジネス	フランチャイズ	市場
各県	部分的	後進国
組織	特定市場	商品
知識	全体	長期間
体力	商売	事業拡大
速い	努力	スピーディ
リスク	半年	安全
技術	あたらしく	短期間
経験	気力	簡単
加盟	政治的	先進国
資金	企業	少人数
展開		

### 【問題 4】

下記の 5 項目はフランチャイズの特色について自己開業の場合と比較した事項です。各事項が自己開業に比べて有利であれば○、有利でなければ×、どちらにも当てはまらなければ△を記入してください。

1. 経営の自由度は多くある。
2. 事業リスクはとても低い。
3. 開業資金は低い。
4. 開業スピードは比較的早い。
5. 利益は予定通り出る。

### 【問題 5】

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、文章を埋めてください。

- 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

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

### 【問題 6】

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てください。

- 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、褒める／注意（指摘）する時のポイントです。空欄にあてはまる言葉を下記の語群から選び、記号を記入してください。

1. 褒めるときは、( ① )を確認させる →うまくいった理由を引き出す
2. 注意（指摘）するときには、( ② )を引き出す →できなかった( ③ )を聴くのではなく、できる方法を引き出す
3. 注意（指摘）するときにはやってはいけないこととして、( ④ )は絶対に否定・批判しない。注意（指摘）していいのは、( ⑤ )だけ。やろうとした( ⑥ )は批判しない。ミスをしようと思っ  
て仕事をしている人はいない。

A 理由	B 適正	C 改善策
D 失敗要因	E 笑顔	F 経験
G 行動	H 成功要因	I 質問
J 言葉	K 人格	L 意図
M 本音	N 話題	O 圧力

### 【問題 2】

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下記の語群から選び、記号を記入してください。

1. 相手の( ⑦ )を見て( ⑧ )で挨拶をする
2. 相手と呼ぶ時は、相手の( ⑨ )を呼ぶ
3. 相手に依頼するときは( ⑩ )に依頼する
4. 相手に指示するだけでなく( ⑪ )の姿勢を示す
5. 思い込み、うわさに左右されず、( ⑫ )に基づき行動する

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

### 【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、すぐに用件から話をはじめた。
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、徹底的に注意や指摘をして問い詰め、追い込んだ。
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が加盟店オーナーと一緒にあって、アルバイトの育成に取り組む計画を話し合っていた。