

平成 27 度秋期

# スーパーバイザー士筆記試験

平成 28 年 1 月 13 日 (水) 実施

15:00 ~ 16:00

## 4 . マーケティング・ホスピタリティ・

## フランチャイズパッケージ論・コントロール・行動科学

( 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けないでください。
- ◇ 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

## マーケティング

### 【問題 1】

次の文章で、正しいものには○を、誤っているものには×を、記入してください。

1. 消費増税など企業を取り巻く社会環境の変化が大きい時には、企業間の業績格差は小さくなる。
2. 2014年度の業態別の売上高で、消費増税の駆け込み需要と反動減が最も大きかった業態は「スーパーマーケット」である。
3. マーケティング志向の企業は、価格プロモーションの展開において「値引き」を積極的に展開する。
4. 2015年度の訪日外国人客数は、昨年とほぼ同水準の約 1300 万人になる見込みである。
5. 消費者自身が持ち合わせる、ある製品やサービスに対する妥当と考える価格（当該製品の標準価格）を「内的参照価格」と呼ぶ。
6. 世界最古の消費財ブランドと言われる「アイボリー」は、米ユニリーバの石鹸である。
7. マーケティングは、顧客が当該製品や店舗を選んだ理由（購買理由）を価格に帰属させない「非価格競争」を志向する。
8. 近年の企業動向において、市場シェア（占有率）と利益率の相関はますます強まっている。
9. PEST 分析は、環境分析よりも競合他社の動向に主眼を置いた分析ツールである。
10. 日本社会は、「単身世帯」と「夫婦のみ世帯」の比率が増加している。
11. 品質が良くて安い商品を追い求める消費者のことを「PQハンター」と呼び、それに対応した製品やサービスを提供している企業が成長している。
12. マーケティング・ミックスは、企業単体では操作不可能な要素の組合せを指す。
13. マーケティング・ミックスを構成する要素の一つに、製品の特性やコンセプトを具現化した「Package（パッケージ）」がある。
14. マーケティングでは、製品それ自体では同じでも、「売り方を変える」あるいは「売り先を変える」ということも重要な検討事項になる。
15. マーケティングで重要なことは、「売り手の都合」より「買い手の都合」を優先して自分たちの商売を設計することである。
16. マーケティング戦略の立案で重要となる「STP」の S は、Satisfaction（顧客満足）を指す。
17. 同じく、「STP」の T は、Trial（トライアル）を指す。
18. 商品の品質等に関する情報について、マイナス情報も積極的に開示している小売業は「オーケーストア」である。
19. 日本社会における 65 歳以上の高齢者が占める割合はすでに 35%を超え、国民の 3 人に 1 人以上の割合になっている。
20. マーケティングとはお客様の笑顔や喜びを引き出すのに必要な活動の総称である。

## ホスピタリティ・ベストサービス

### 【問題 1】

ホスピタリティの意味とその重要性について貴方の意見を述べて下さい。

### 【問題 2】

コミュニケーションの環境作りがなぜ大切なのか、貴方の意見を述べて下さい。

### 【問題 3】

E・S(従業員満足度)活動の、貴方の具体的な計画を述べて下さい。

## フランチャイズパッケージ論・コントロール

### 【問題 1】

フランチャイズ・ビジネスにおけるスーパーバイザーについて述べた文章のア～エの( )に入る最も適切な語句を解答欄に記入してください。

フランチャイズ本部は加盟店に対する(ア)権は無いが、フランチャイズ・パッケージに関しての(イ)権はある。

フランチャイズ・ビジネスは、チェーン店の統一的形象によって、お客様に(ウ)感と(エ)感を与えることができる。

### 【問題 2】

フランチャイズ・ビジネスにおけるスーパーバイザーの店舗診断の対象領域を示している下表の(ア)～(カ)に入る最も適切な語句を記入して下さい。

店舗診断の対象領域

経営診断	主にオーナーの(ア)の状況を確認	
	① 経営診断	② 経営者診断
	③ 店舗管理診断	④ (イ)診断
	⑤ 組織診断	⑥ 教育・訓練診断

マーケティング 診断	主に店舗の業績、店舗の外的環境の確認	
	① 売上高診断	② 商品動向診断
	③ (ウ)診断	④ (エ)診断

(オ)診断	主に運営基本原則＝QSC が基準を満たしているか確認	
① 店舗診断	② 商品管理診断	
③ サービス診断	④ (カ)診断	
⑤ 技術診断(理美容、調理、マッサージ他)		

## 行動科学マネジメント

### 【問題 1】

行動分解ツール「MORS」に関して、以下の例を参考に空欄を埋めてください。

1. M は (計測できる)
2. O は ( )
3. R は ( )
4. S は ( )

### 【問題 2】

以下の 1～5 について、行動であるものには○、行動ではないものには×をつけてください。

1. 信頼関係をつくる
2. 部下の心をつかむ
3. やる気を高める努力をする
4. モチベーションを上げる
5. 部下のことを良く知る

### 【問題 3】

ABC モデルについて、以下の空欄にあてはまる適切な語句(日本語)を記入してください。

- A = Antecedents ( )  
B = Behavior ( )  
C = Consequences ( )

### 【問題 4】

行動をつづけるためには行動した直後が大切です。行動した直後とはどれくらいの時間かを、以下の中から 1 つ選んでください。

1. 60 秒以内
2. 10 分以内
3. 60 分以内
4. 1 日以内