

平成 29 年度秋期

スーパーバイザー士筆記試験

平成 30 年 1 月 17 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、③)

答案作成上の注意

- ◇ 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

フランチャイズ総論

【問題 1】

フランチャイズビジネスと密接な関係がある独占禁止法は 3 つの柱によって構成されている。独占禁止法を構成する 3 つの柱を語群の中から選びその記号を解答欄に記入してください。

- | | | |
|----------------|-----------------|-------------|
| a. 企業買収の制限 | b. 優越的地位の濫用 | c. ぎまんの顧客誘引 |
| d. 私的独占の禁止 | e. 下請代金の支払遅延の禁止 | f. 不当な取引制限 |
| g. 不公正な取引方法の禁止 | | |

【問題 2】

上記、【問題 1】の独占禁止法を構成する 3 つの柱の中で、最もフランチャイズビジネスに係わりが深いものはどれか。その記号を解答欄に記入してください。

【問題 3】

公正取引委員会は、「フランチャイズ・システムに関する考え方（ガイドライン）」の中で、フランチャイズ契約締結後の本部と加盟者との取引について本部のどのような行為が独占禁止法の優越的地位の濫用に該当するかを具体的に明示している。正しいものには「○」、誤っているものには「×」を記入してください。

- | | |
|---------------------|------------------|
| a. 法定開示書面による事前説明の省略 | b. 仕入先の制限 |
| c. 仕入数量の強制 | d. 一方的な契約の解除 |
| e. 契約更新の拒絶 | f. 見切り販売の制限 |
| g. 契約締結後の契約内容の変更 | h. 契約終了後の競業禁止 |
| i. 契約終了後の守秘義務 | j. 加盟店による権利譲渡の制限 |

【問題 4】

以下の文章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ある。空欄に語群から適当な語句を選び、解答欄に記号で記入してください。

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、自己の商標、（ ① ）、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ノウハウを用いて、同一の（ ② ）のもとに（ ③ ）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（ ⑤ ）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（ ⑥ ）もとに事業を行う両者の継続的関係をいう。

- | | | | | |
|------------|------------|----------|------------|----------|
| a. 指導および援助 | b. 指揮および命令 | c. 役務の提供 | d. 商品の販売 | e. 権利 |
| f. ロゴマーク | g. 統一的外観 | h. イメージ | i. サービスマーク | j. ライセンス |
| k. 対価 | l. 資格 | m. システム | n. 金銭 | |

スーパーバイザーの使命と役割

【問題 1 - 1】

スーパーバイザーの職務として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の仕事はFC本部の (a.) をよく理解し、S V活動を通して (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速い (d.) で商品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F Cシステムは大きな (e.) 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
責任と役割	普及	スピード
基本理念	責任者	損失
経済社会	変化	

【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】

S Vが営業活動を行う際に駆使する大事な三つの基礎力があります。

それらについて述べた下記項目の空欄に当てはまる文字を記入してください。

問題 () 力
数字 () 力
() 力

【問題 1 - 4】

下記文章の空欄を埋める最も適切な語句を記入ください。

①	()	調整
②	コントロール	統制
③	()	意思疎通
④	モチベーション	()
⑤	モラル	士気

【問題 2】 フランチャイズビジネスの特色

フランチャイズビジネス，SV活動について下記①～⑧の文章で正しい記述はいくつあるか。

- ①FC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。
- ②FCビジネスはチェーン展開をするのに有効な手段である。
- ③FC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。
- ④FC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。
- ⑤FCに加盟すれば必ず成功する。
- ⑥FCに加盟するには通常、加盟金が必要である。
- ⑦SVが数字に強ければ加盟店を成功させることが出来る。
- ⑧SVが数字分析をすれば、ほとんどの問題は解決できる。

【問題 3】 フランチャイズビジネスの仕組み

下記文章の空欄に最も適切な語句を語群より一つ選び埋めてください。

- ①(a.)システムを使うと成功した商品やサービスをもつFC本部は短期間で事業(b.)が出来る。
- ②新しい(c.)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や(d.)、技術などを持たなくともFC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。
- ③FCシステムは(f.)で(g.)チェーン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当該ブランドを幅広く(i.)に(j.)できる。

安全	FC	市場	部分的	展開	全体	商品	特定市場
長期間	体力	商売	拡大	速い	努力	半年	新ビジネス
ノウハウ	分野	短期間	資金	企業	少人数	気力	チェーン展開

【問題4】FC加盟と自己開業の比較

下記の5項目でFC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△を付けてください。

- ①経営の基本的責任は加盟店にある。
- ②FC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5】問題解決

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。文章の空欄に最も適切な語句を下記より一つ選び埋めてください。

◎問題発見↓

- A. Step 1 原因についての（ ）を立てる。
- B. Step 2 （ ）についての仮説を検証する。
- C. Step 3 真の原因を追及する。
- D. Step 4 （ ）を立案する。
- E. Step 5 （ ）を実行する。

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

【問題6】相手の抵抗を突破する5つのステップ

下記の空欄に入る適切な文字を考えて記入してください。

- A. Step 1 じっくり聞いている（ ）を示す。
- B. Step 2 実例を挙げてやんわりと否定する。
- C. Step 3 疑問を導き出す。
- D. Step 4 （ ）をひき出す。
- E. Step 5 （ ）を絞りこむ。

【コミュニケーション】

【問題 1】 下記は、相手に伝えるために大事なことについて書いてあります。空欄にあてはまる記号を選んでください。

1. まず自分自身がしっかり (①) すること。 自分がわかっていないと、相手につたわるはずがない。
2. (②) にならなければ、物事の本質は見えない。
3. 簡単なことは (③) に、難しいことも (③) に。
4. (④) 用語を多用しない

A. 簡単	B. 表情	C. 行動	D. 共同	E. 最近	F. 理解
G. 要望	H. カタカナ	I. 情報	J. 謙虚	K. 尊敬	L. 否定

【問題 2】 下記は、相手と信頼関係を構築するための言語スキルです。空欄にあてはまる記号を選んでください。

1. 相手の (①) を繰り返したり、相手の (①) を用いる。
2. (②) 点を見つける、(②) の話題を話す。
3. 話す (③) やトーンをあわせる。

A. 雰囲気	B. 聴く	C. 視野	D. 色	E. 合格
F. 混乱	G. スピード	H. 共通	I. 行動	J. 現実
K. 言葉	L. マイナス	M. ポイント	N. 指摘	O. 役割

【問題 3】 下記の文章はSV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いつも様々なアイデアを自ら考え、お店の運営に取り込んでいく傾向が強い加盟店オーナー。

お店での従業員向けのイベントを企画し、従業員とも仲がとても良い。

派手なことは好んで実行する加盟店オーナーだが、本部からの計画は予定通りなかなか実行できない。そこでSVが詳細な計画を策定するように、加盟店オーナーに対して話をし、必ず計画通りに進めるように話をすすめた。

②いつも厳しい表情をしている加盟店オーナー。

リーダー気質で、決断力や行動力はあるのだが、いつも時間がないとつぶやいている。SVとしては、世間話などをしないで、用件のポイントのみ伝え、効率性を重視した話の展開ですすめた。

③データや資料を自分で分析することが好きな加盟店オーナー。

性格は、几帳面で、何事にも慎重な傾向がある。本部からの指示や指摘をしても、なかなか行動をしてくれないことが多いので、SVとしては期限を設定し、必ず期限までに実行してもらるように話をした。厳しい話だけではなく、相手をおだてて、やわらかい話もした。