

平成 30 年度春期

スーパーバイザー士筆記試験

平成 30 年 8 月 1 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

フランチャイズ総論

【問題 1】 配点 4 点 (各 2 点)

米国で発展したフランチャイズは大きく分けて 2 つの類型に分類されます。2 つの類型について、正しい語句を下記の語群から選び、解答欄に記号を記入しなさい。

A パッケージライセンス型	B 商標ライセンス型	C ビジネスライセンス型
D ベンダーシップ型	E ホールセール型	F ビジネスフォーマット型

【問題 2】 配点 12 点 (各 2 点)

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。語群から適当な語句を選び、解答欄に記号を記入しなさい。

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（ 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、同一のイメージのもとに（ 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指導および援助のもとに事業を行う両者の（ ⑥ ）をいう。

A 商標	B ブランド	C ノウハウ	D ロゴマーク
E ネットワーク	F 義務	G 権利	H 排他的関係
I 継続的關係	J 対価	K 金員	L 資格
M システム	N 商品の販売	O 役務の提供	

【問題 3】 配点 4 点 (各 2 点)

以下はフランチャイズビジネスの根拠法ともいえる中小小売商業振興法の一部を抜粋・加工したものです。空欄 A と B に正しい語句を記入しなさい。

主として中小小売商業者に対し、定型的な約款による契約に基づき継続的に、商品を販売し、又は販売をあっせんし、かつ、経営に関する指導を行う事業を という。

であって、当該 に係る約款に、加盟者に特定の商標、商号その他の表示を使用させる旨及び加盟者から加盟に際し加盟金、保証金その他の金銭を徴収する旨の定めがあるものを という。

スーパーバイザーの使命と役割

【問題4】 配点5点（各1点）

S Vの職務として最も適切な語句を下記より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F C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5】 配点4点（各1点）

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なさい。

A（ ）

B（ ）

C（ ）

D（ ）

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6】 配点3点（各1点）

人を動かす際に参考になる学説を学習した。カッコ内に当てはまる文字を記入しなさい。

（ A ）の欲求

認知欲求

所属と愛の欲求

安全の欲求

生存の欲求

以上を（ B ）の（ C ）という。

【問題 7】 配点 6 点 (各 2 点)

下記文章の空欄を埋める最も適切な語句を記入しなさい。

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

【問題 8】 配点 3 点

フランチャイズビジネス、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るか答えよ。

- 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 9】 配点 10 点（各 1 点）

フランチャイズビジネスの仕組みとして適切な語句を下記より一つ選び埋めなさい。

（ 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。

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（ 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。

FC 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。

新ビジネス	フランチャイズ	市場
各県	部分的	後進国
組織	拡大	商品
ノウハウ	全体	長期間
体力	商売	分野
速い	努力	スピーディ
リスク	半年	安全
チェーン展開	あたらしく	短期間
経験	気力	簡単

【問題 10】 配点 5 点（各 1 点）

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。	()
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利益は予定通りである。	()

【問題 11】 配点 8 点 (各 2 点)

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。

- Step1. 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. (④) を実行する

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	計画	

【問題 12】 配点 6 点 (各 2 点)

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。

- Step1. じっくり聞いている (①) を示す
- Step 2. 実例を挙げてやんわりと否定する
- Step 3. 疑問を導き出す
- Step 4. (②) をひき出す
- Step 5. (③) を絞りこむ

コミュニケーション

【問題 13】 配点 15 点 (各 3 点)

下記は、S Vが加盟店オーナーに注意や指摘するときのポイントです。空欄にあてはまる言葉を選んでください。

1. 注意 (指摘) するときにはやってはいけないこととして、(①) は絶対に否定・批判しない。注意 (指摘) していいのは (②) だけにする。やろうとした (③) は批判しない。
2. 注意 (指摘) するときは相手と (④) の高さは同じにする。顔だけ向けるのではなく、(⑤) 全体を見るようにする。相手に質問するときや自分の意見を言うときは相手の目を見て話す。

A 緊急	B 顔	C 本部
D 行動	E 理解	F 簡単
G 店舗	H 会社	I 感謝
J 目線	K 人格	L 鼻
M 意図	N 正確	O 多い
P 選択		

【問題 14】 配点 6 点 (各 2 点)

下記は、4つのコミュニケーションスキルについて書いてあります。空欄にあてはまる言葉を選んでください。

1. 聴く 耳と (⑥) を傾けて、相手の話をじっくり聴く
2. 伝える 本部からの (⑦) や自分の意見をわかりやすく伝える
3. 見る 相手の態度や (⑧)、行動をよく観察する
4. 質問する 質問することで、さらに相手の話を引き出し、答えにたどり着く手伝いをする

A 口	B 感動	C 行動
D 攻撃	E 仲間	F 情報
G 心	H 表情	I 態度
J 攻撃	K 共同	L 否定

【問題 15】 配点 9 点 (各 3 点)

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. 笑顔が多く、気さくで話がしやすい加盟店オーナー。人の意見に耳を傾け、人のアイデアや態度を支持しようとしています。やさしすぎる性格でなかなか決断力がない部分がある。そこでS Vとしては、「経営者として決断すべき時はすぐに結論をだしてほしい」旨を伝え、すぐに結論をだすように迫った。
2. 行動力があり、力強く、なんでも「今すぐにやろう」と性急に物事を進める傾向がある加盟店オーナー。いつも勝手に様々なことを独断で進めてしまうことが多いので、S Vとしては、もう少し考えて行動して欲しい旨を伝え、独断で勝手に物事をすすめることについては徹底的に注意と指摘をした。
3. 感情を表にあまり出さず、クールで几帳面な性格の加盟店オーナー。論理的に考えることが多く、時には批判的に見えることがある。本部からの指示についても納得しないと実行をしてもらえない。S Vとしては、詳細な計画表を提示し、リスクが少ないことを伝えて安心させた。