

平成 30 年度秋期

# スーパーバイザー士筆記試験

平成 31 年 1 月 16 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 6 点 (各 2 点)

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ます。独占禁止法を構成する 3 つの柱を語群の中から選び解答欄に記入しなさい。

- |            |               |              |
|------------|---------------|--------------|
| A 私的独占の禁止  | B 優越的地位の濫用    | C 欺瞞的勧誘の禁止   |
| D 不当な取引の制限 | E 不公正な取引方法の禁止 | F 自由競争の制限の禁止 |

### 【問題 2】 配点 10 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が、誤った語句が 5 箇所あります。誤っている語句の番号を解答欄 (A) に記入し、正しい語句を語群から選び、解答欄 (B) に番号を記入しなさい。(A 欄と B 欄の相対関係は正しいもの以外不可とします)

フランチャイズとは、①事業者 (フランチャイザー) が他の②事業者 (フランチャイジー) との間に③契約を結び、自己の④商号、サービスマーク、⑤キャッチコピーその他の営業の⑥象徴となる⑦標識、および⑧ビジネスモデルを用いて、同一の⑨ビジネスフォーマットのもとに⑩商品の販売その他の事業を行う権利を与え、一方、フランチャイジーはその見返りとして一定の⑪対価を支払い、事業に必要な⑫資金を投下してフランチャイザーの⑬指導および援助のもとに事業を行う両者の⑭定型的関係をいう。

- |                  |                  |            |
|------------------|------------------|------------|
| a 事業者 (フランチャイザー) | b 事業者 (フランチャイジー) | c 民事上の取引約定 |
| d コピーライト         | e 商標             | f トレード・ネーム |
| g 経営のノウハウ        | h イメージ           | i 役務の提供    |
| j 代価を支払い         | k 人的資源を投入して      | l 指揮及び支援   |
| m 継続的關係          | n 差別化要因          |            |

### 【問題 3】 配点 4 点

日本フランチャイズチェーン協会が2018年9月19日に発表した2017年度の「JFAフランチャイズチェーン統計調査」について、以下の中から正しい記述を選び解答欄に記号で記入しなさい。

- a. チェーン数は 1,339 チェーンであった
- b. チェーン数は 13,390 チェーンであった
- c. 店舗数は 2 万 6,349 店であった
- d. 店舗数は 26 万 3,490 店であった
- e. 売上高は 2 兆 5,559 億円であった
- f. 売上高は 25 兆 5,598 億円であった
- g. 店舗数、売上高は前年度を上回ったがチェーン数は減少した
- h. チェーン数、店舗数、売上高の何れも前年度を上回った

## 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）

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。

( ① ) が明確でないと問題を正しく把握できない。

( ② ) の要求五段階説は人間の欲求を段階的に説明している。

問題の原因を追究するときに使う手法の一つを ( ③ ) ツリーという

【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       |       | ②      |    | ③     |      |
| ( A )   | 調整    | コントロール | 統制 | ( B ) | 意思疎通 |
| ④       |       | ⑤      |    |       |      |
| モチベーション | ( C ) | 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。

- 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。
- ⑦S Vが数字に強ければ加盟店を成功させることができる。
- ⑧S 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 ) ができる。

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  
とができる。

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  | FC    | 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 F C 方式は直営方式よりも素早い展開が可能である      | ( ) |
| ② F C ビジネスに加盟すると確実に収益を上げることが出来る。 | ( ) |
| ③ F C 方式に加盟すると必ずロイヤリティ費用が必要である。  | ( ) |
| ④ F C ビジネスにはフランチャイズ法という法律がある     | ( ) |
| ⑤ フランチャイズにはだれでも希望すれば加盟できる。       | ( ) |

**【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。

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. ( ④ ) を実行する

|     |    |    |
|-----|----|----|
| 仮説  | 戦略 | 理由 |
| 実行  | 戦術 | 競合 |
| 予算  | 原因 | 問題 |
| 解決策 | 計画 | 事情 |

**【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。

Step 1. 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 9 点 (各 3 点)

下記は、聴く技術 4 つのポイントです。空欄にあてはまる言葉を選んでください。

1. 相手の ( ① ) を聴く
2. その ( ② ) を相手に返してあげる
3. 言葉だけでなく態度、雰囲気こそ気持ちが表れる
4. 自分のものさし『枠組』を ( ③ ) に置いて話を聴く

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| 見解  | 顔   | 思考  |
| 感情  | 創造  | 理論  |
| 簡潔  | 人間  | 縦   |
| 円滑  | 横   | マナー |
| 停滞  | 少ない | 多い  |
| 気持ち |     |     |

### 【問題 14】 配点 12 点 (各 2 点)

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選んでください。

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 ) の話をさせたい時や ( ⑥ )、望んでいることを聞き出すときに使用すると良い。

|         |      |      |
|---------|------|------|
| 長い      | 思いやる | 確認   |
| 権利      | 理由   | 情緒的  |
| 困っていること | 時間   | 感謝   |
| 短い      | 検討   | 考える  |
| 覚える     | 行動   | たくさん |

**【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. 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S V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。S V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、S Vとしては期限を設定し、必ず期限までに実行してもらえるように話をした。厳しい話だけではなく、多少相手をおだてて、やわらかい話もした。