

2019年度秋期

# スーパーバイザー士筆記試験

2020年1月15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、⑩)

### 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)

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（一部改訂）したものです。空欄に入る語句を語群から選び、解答欄に記号で記入しなさい。

(      ①      ) 事業であって、当該 (      ①      ) 事業に係る約款に、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 (      ②      ) 事業という。(      ②      ) 事業を行う者は、当該 (      ②      ) 事業に加盟しようとする者と契約を締結しようとするときは、(      ③      ) 令で定めるところにより、あらかじめ、その者に対し、別に定めた事項を記載した書面を交付し、その記載事項について説明をしなければならない。

A 特定チェーン化	B 特定多店舗化	C 特定連鎖化	D 経済産業省	E 中小企業庁
F 公正取引委員会	G チェーン化事業	H 多店舗化	I 連鎖化	

### 【問題 2】 配点 10 点 (各 2 点)

2019 年 8 月 28 日 (水) に日本フランチャイズチェーン協会が公表した 2018 年度の「JFA フランチャイズチェーン統計調査」に関し、正しい説明には解答欄に「○」を、誤った説明には「×」を記入しなさい。

1	チェーン数、店舗数、売上高のすべてで前年度を上回った
2	コンビニの売上高はフランチャイズ全体の売上高の 4 割を超える
3	3 業種のうち、売上高の伸び率が最も大きいのはサービス業である
4	コンビニのチェーン数は減少した
5	外食業のチェーン数は増加した

### 【問題 3】 配点 4 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。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、自己の商標、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 (      ①      ) を用いて、同一のイメージのもとに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 (      ②      ) をいう。

A システム	B 経営のノウハウ	C ビジネスフォーマット
D 排他的関係	E 継続的關係	F 包括的關係

## 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が備えるべき重要なスキルに質問力があります。下記の空欄に当てはまる最も適切な語句を選び記入してください。

- A. 質問に対する答えが決まっていなく回答者が自由にこたえられる質問方法を（ ① ）という。  
B. 相手の心中にある創造力を（ ② ）や（ ③ ）を使って引き出す質問形式も効果の高いオープンクエスチョン型の質問方法である。  
C. イエスカノーかのあらかじめ答え方が決まっている質問方法は（ ④ ）である。

オープンクエスチョン	目的クエスチョン	開放クエスチョン
WHY	WHO	HOW
限定クエスチョン	クローズドクエスチョン	WHEN
WHAT		

### 【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。カッコ内に当てはまる文字を記入しなさい。

（ 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	( 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，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答えよ。

- ① SVは店舗訪問してチェックするだけでよい。
- ② 指導教育において人は必ず育つと信じる。
- ③ 加盟店の要求はすべて受け入れることが大事である。
- ④ 店舗指導の活動はすべてお客様視点で行う。
- ⑤ SVが必死になっても目的は達成できない。
- ⑥ 加盟店から相談があった時にだけ店舗へ出向けばよい。
- ⑦ SVはビジョンをもって仕事をする。
- ⑧ SVは本部からの情報を伝達するだけでよい。

【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。また、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。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	チェーン展開
各県	部分的	後進国	経験
組織	拡大	商品	あたらしく
ノウハウ	全体	長期間	気力
体力	商売	分野	短期間
速い	努力	スピーディ	簡単
リスク	半年	安全	

**【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。各項目が正しい場合は○、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

背景	戦術	計画
原因	連絡	競合
戦略	解決策	理由
予算	仮説	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 12 (各 3 点)

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選んでください。

1. 相手の ( ① ) を見て笑顔で挨拶をする
2. 相手を呼ぶ時は、相手の ( ② ) を呼ぶ
3. 相手に指示するだけでなく ( ③ ) の姿勢を示す
4. 思い込み、うわさに左右されず、( ④ ) に基づき行動する

A 前	B 根拠	C 目
D 後	E 鼻	F 役職
G スピード	H 声	I 知見
J 率先垂範	K 名前	L 事実
M メリット	N 価値観	O 役割

### 【問題 14】 配点 9 点 (各 3 点)

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。空欄にあてはまる言葉を選んでください。

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. 簡単なことは ( ② ) に、難しいことも ( ② ) に
3. ( ③ ) 用語を多用しない

A 否定	B 簡単	C 高度
D 表情	E 行動	F 理解
G 要望	H 情報	I 尊敬
J カタカナ	K 若者	L 肯定

### 【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. 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 としては世間話などをして場を和ませて、楽しい雰囲気話をすすめた。
2. 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。
3. 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。