

2020年度秋期

# スーパーバイザー士筆記試験

2020年1月13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

以下は、「フランチャイズ・システムに関する独占禁止法上の考え方について」（フランチャイズ・ガイドライン）の一部を抜粋（一部改訂）したものである。これに関連する以下の問いに答えなさい。

### 【問題 1】 配点 4 点（各 2 点）

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。

加盟者に対して取引上（ ① ）地位にある本部が、加盟者に対して、フランチャイズ・システムによる営業を的確に実施する限度を超えて、正常な商慣習に照らして不当に加盟者に不利益となるように（ ② ）を設定し、若しくは変更し、又は取引を実施する場合には、フランチャイズ契約又は本部の行為が独占禁止法第二条第九項第五号の優越的地位の濫用に該当する。

### 【語群】

A 決済条件	B 指導的な	C 契約条項	D 優越した	E 義務要綱
F 対等な	G 相互補完的な	H 取引の条件		

### 【問題 2】 配点 6 点（各 1 点）

上記の下線部分の「優越的地位の濫用」に関連し、公正取引委員会は、フランチャイズ・ガイドラインの中で、フランチャイズ本部どのような行為を優越的地位の濫用に該当するとしているか。正しいものは「○」、間違っているものに「×」を解答欄の空欄に記入しなさい。

- ① 契約締結後の契約内容の変更 ( )
- ② 契約終了後の競業禁止 ( )
- ③ 年中無休の営業 ( )
- ④ 兼業の禁止 ( )
- ⑤ 見切り販売の制限 ( )
- ⑥ 売上送金義務 ( )

### 【問題 3】 配点 2 点

独占禁止法は、主に、(A. 私的独占)、(B. 不当な取引制限)、(C. 不公正な取引方法) の 3 つ行為を禁止している。前問の「優越的地位の濫用」は 3 つの禁止事項のどれに該当するか。解答欄に記号で記入しなさい。

【問題4】 配点8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ある。空欄に語群から適当な語句を選び、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（ ① ）および（ ② ）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（ ③ ）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（ ④ ）をいう。

A 権利	B 象徴	C 経営のノウハウ
D ロゴマーク	E 標識	F 義務
G 排他的関係	H 継続的關係	I 代償
J 資格	K システム	L ビジネスフォーマット
M 役務の提供	N 補完的關係	

スーパーバイザーの使命と役割

【問題5】 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（ ① ）をよく理解し、S V活動を通して（ ② ）が（ ③ ）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（ ④ ）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（ ⑤ ）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6】 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語群から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（ ）という。
- B. 相手の心中にある創造力を（ ）や（ ）を使って引き出す質問形式も効果の高いOPEN QUESTION型の質問方法である。
- C. イエスかノーかのあらかじめ答え方が決まっている質問方法は（ ）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7】 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を使う手法の一つを（ ③ ）ツリーという。

【問題8】 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 9】 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 10】 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。

- 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。
- ③ 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 1 1】 配点 5 点 (各 1 点)

権限委譲を体得するためのコツが下記に 5 つ述べられています。

権限委譲の観点から見て正しいと思われるアクションには○、不適切と思われるアクションには×を付けてください。

- ①自分が責任を負うが職務を実行した人物には功績を与える。 ( )
- ②説明・情報は少なく一方的に指示だけする。 ( )
- ③新たな責任を持たせることでスタッフの成長を促す。 ( )
- ④何に関しても大至急と指示する。 ( )
- ⑤誰が適任かよく理解しておく。 ( )

【問題 1 2】 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。文章の空欄に最も適切な語句を語群より一つ選び埋めてください。

◎問題発見↓

- 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

【語群】

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

【問題 1 3】 配点 6 点 (各 2 点)

相手の抵抗を突破する 5 つのステップとして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 ( ① ) 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 ( ② ) をひき出す
- E. Step 5 ( ③ ) を絞りこむ

## コミュニケーション

### 【問題 1 4】 配点 1 2 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 ( ③ )、雰囲気こそ気持ちが表れる
4. 自分のものさし『枠組』を ( ④ ) に置いて話を聴く

A 実行	B 横	C 仲間
D 訂正	E 態度	F 決定
G 検討	H 人間	I 世間
J 完結	K 縦	L 気持ち
M 感情	N 少ない	O 多い

### 【問題 1 5】 配点 9 点 (各 3 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 ( ① ) を傾けて、相手の話をじっくり聴く
2. 伝える 本部からの ( ② ) 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 ( ③ )、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 表情	C 情報
D 防御	E 仲間	F 未来
G 投資	H 心	I 態度
J 攻撃	K 共同	L 検査

【問題16】配点9点(各3点)

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. この店舗の加盟店オーナーの印象は怖いイメージがあり、いつも厳しい表情をしていて、こちらが何か話すと、『怒られるのではないか?』という雰囲気があった。しかし、仕事のスピードは速く、物事の決断もすぐに行う加盟店オーナーだったので、余計な無駄話はせず、すぐに用件から話をはじめた。
2. 店舗を訪問すると、いつもこのお店では、新たな取り組みをしていることが多い。お客様満足度の向上や従業員満足度の向上につながる内容であれば良いのだが、時には、加盟店オーナーの個人的趣味になっていることもある。(チェーン本部のルールでは違反)そこで、徹底的に注意や指摘をして問い詰め、追い込んだ。
3. アルバイトが辞められると困るという思いから、なかなか注意や指摘ができない加盟店オーナーの店舗では、アルバイトが手を抜いていたり、決まったルールを守らなかったりする状況が時々あった。  
そこで、SVが加盟店オーナーと一緒にあって、アルバイトの育成に取り組む計画を話し合っていた。