

2021 年度春期

# スーパーバイザー士筆記試験

2021 年 9 月 7 日 (火) 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 10 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経営の（ ① ）を用いて、同一のイメージのもとに（ ② ）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（ ④ ）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（ ⑤ ）をいう。

#### 【語群】

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
P 店舗の運営				

### 【問題 2】 配点 4 点 (各 2 点)

フランチャイズは 17 世紀に米国で誕生し、今に至っています。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。

#### 【語群】

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 ビジネスフォーマット型	E ベンダーシップ型	F ホールセール型

### 【問題 3】 配点 6 点 (各 3 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【 A 】という。【 A 】であって、当該【 A 】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【 B 】という。

## スーパーバイザーの使命と役割

### 【問題4】 配点10点 (各1点)

下記の文章で正しいものには○正しくないものには×を記入してください

- ア. ( ) FCは少ない資金で多店舗展開出来る。
- イ. ( ) FCは多様な立地・人材・企業と協働出来る。
- ウ. ( ) FC加盟者の選別基準は不要である。
- エ. ( ) FC本部には経営者教育のノウハウが必須である。
- オ. ( ) FC加盟店との緊密なコミュニケーション力は不要である。
- カ. ( ) SVは店舗指導よりもチェックに重点をおくべきである。
- キ. ( ) FC本部は可能な限り情報開示に努めるべきである。
- ク. ( ) SVは常にOJTで現場指導すべきである。
- ケ. ( ) FC本部は常に研究・開発をしていることが大事である。
- コ. ( ) SVの定期的なFC加盟店訪問は不要である。

### 【問題5】 配点4点 (各1点)

SV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。

- ・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。
- ・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OPEN QUESTION型の質問方法である。
- ・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)

SV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 7】 配点 3 点 (各 1 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	コーディネート	調整
②	(            A            )	統制
③	(            B            )	意思疎通
④	(            C            )	動機づけ
⑤	モラル	士気

【問題 8】 配点 1 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 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。

- 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 ) ができる
- 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  
開始することができる。
- 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	FC	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)

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 1】 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 2】 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 3】 配点 9 点 (各 3 点)

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。空欄にあてはまる言葉を選んで下さい。

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 ) ・トーンをまねる

信頼	見る	検討	色	停止
共通	決定	投資	マイナス	現実
言葉	仲間	スピード	廃止	役割

### 【問題 1 4】 配点 1 2 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、人格は絶対に否定・批判しない。注意 (指摘) していいのは ( ① ) だけにする。やろうとした ( ② ) は批判しない。
2. 注意 (指摘) するときは相手と ( ③ ) の高さは同じにする。顔だけ向けるのではなく、( ④ ) ごと向ける。

緊急	意図	本部	指示	目線	簡単
店舗	会社	感謝	体	鼻	行動

### 【問題 1 5】 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厳しく問い詰めて話をし、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 としてはなぜすぐに行動できないのか？について加盟店オーナーと一緒に論理的に原因分析をすすめた。