

2021 年度秋期

スーパーバイザー士筆記試験

2022 年 1 月 19 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）

日本に初めてフランチャイズビジネスが導入されたのは 1963 年とされています。下は日本におけるフランチャイズビジネスの創成期における主なトピックスを時系列で並べたものです。空欄①～③に語群から正しい語句を選び、解答欄に記号を記入しなさい。

- 1 ダスキン「愛の店」がフランチャイズ展開を開始
- 2 (①)
- 3 ケンタッキーフライドチキン 1 号店がオープン
- 4 (②)
- 5 中小小売商業振興法施行、法定開示書面による事前説明義務
- 6 (③)
- 7 公取委が「フランチャイズガイドライン」を公表

<語群>

- A. トイザラス日本国内 1 号店（荒川沖店）がオープン
- B. 日本コカコーラボトリング設立、「フランチャイズ」という言葉が使われた
- C. セブンイレブン国内 1 号店オープン
- D. 日本フランチャイズチェーン協会設立
- E. 第二次資本自由化
- F. 中小小売商業振興法改正での法定開示書面開示事項が 22 項目に

【問題 2】 配点 8 点（各 2 点）

フランチャイズに係わる以下の説明文で正しいものには○、正しくないものには×を記入しなさい。

- (1) 商標ライセンス型フランチャイズとは、本部が加盟店に商標の使用権のみを付与する限定的なフランチャイズシステムをいう。
- (2) ターンキー型フランチャイズとは、本部が店舗物件を確保して内外装工事まで行ない、開店日にフランチャイジーに鍵を手渡してオペレーションが始まるところからこの呼び名がある
- (3) コンバージョン型フランチャイズとは、すでに営業している同業種の事業者にも、本部が商標やノウハウを提供して事業転換をさせる形態のフランチャイズをいう。
- (4) ビジネスフォーマット型フランチャイズとは、加盟店が自身の選んだブランドを使用し、本部は開業支援に特化した援助を行うフランチャイズシステムをいう。

【問題3】 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。

〈語群〉

- 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 F. チェーン化事業 H. 多店舗化 I. 連鎖化

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 8】 配点 1 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**正しくない**記述はいくつあるか。

- ① FC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 FC方式を使うとはチェーン展開は必ず成功する。
- ③ FC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 FC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 FCに加盟すれば必ず成功する。
- ⑥ SVは加盟店舗のコンサルタントでもある。
- ⑦ SVが数字に強ければ加盟店を成功させることができる。
- ⑧ SV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。
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。

<語群> 同じ語句の2回使用不可

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 0】 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 3 点 (各 1 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。

- 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 1 3】 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

<語群>

A 過去	B 投資	C 高度
D 表情	E 仲間	F 未来
G 簡単	H 情報	I 停止
J カタカナ	K 理解	L 意思

【問題 1 4】 配点 1 2 点 (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
5. 思い込み、うわさに左右されず、(④) に基づき行動する

<語群>

A 右	B 期間	C 名前	D 左
E 目	F 役職	G スピード	H 声
I 操作	J メリット	K 行動	L 実験
M 率先垂範	N 価値観	O 混乱	P 事実

【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. 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。