2022 年度春期

スーパーバイザー士筆記試験

2022 年８月３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１点）

公正取引委員会は 2021 年 4 月よりフランチャイズ･システムに関する独占禁止法上の考え方(フランチャイズ・ガイドライン)の一部を改訂した。今回の改定で、優越的地位の濫用の違反となり得る想定事例として新設又は追記されたものはどれか。正しいものは「○」、間違っているものは「×」を解答欄記入せよ。

① 予想売上、予想収益の算定が不合理
② 時短営業の協議拒絶
③ 加盟者の意思に反する発注
④ 中途解約のときの高額な違約金について説明しない
⑤ 事前取決めに反するドミナント出店
⑥ 契約締結後の契約内容の変更

【問題２】配点４点

2022 年 4 月に中小小売商業振興法施行規則の一部が改正された。本部が加盟希望者との契約前に書面で説明すべき事項として、新たに追加された事項は何か。以下の語群から選択し解答欄に記号で記入せよ。

① 廃棄ロスを売上原価に参入する場合とそうでない場合の区別
② 中途解約の違約金等の条件の明示
③ 加盟者の店舗のうち、周辺の地域の人口、交通量その他の立地条件が類似するものの直近の三事業年度の収支に関する事項
④ 直近の五事業年度において、フランチャイズ契約に関する訴訟の件数

【問題３】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ある。空欄に語群から適当な語句を選び、記号で記入せよ。

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（　①　）、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（　②　）を用いて、同一の（　③　）のもとに商品の販売その他の事業を行う（　④　）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（　⑤　）的関係をいう。

A. 標章	B. 商標	C. ノウハウ	D. ロゴマーク	E. 標識
F. 義務	G. 権利	H. 排他的関係	I. 継続的関係	J. 対価
K. 契約	L. 代償	M. 資格	N. システム	O. 商品の販売
P. 役務の提供	Q. イメージ			

スーパーバイザーの使命と役割

【問題４】配点１０点（各１点）

ＳＶの基礎知識として下記の文章で正しい物には○、正しくない物には×を記入してください

① （　　） ＦＣを使うと本部は少ない資金で多店舗展開出来る
② （　　） ＦＣは多様な立地・人材・企業と協働出来る
③ （　　） ＦＣ加盟者の選別基準は不要である
④ （　　） ＦＣ本部には経営者教育のノウハウが必須である
⑤ （　　） ＦＣ加盟店と本部は各々の役割を相互に認識している
⑥ （　　） ＳＶは店舗指導よりもチェックに重点をおくべきである
⑦ （　　） ＦＣ本部は可能な限り情報開示に努めるべきである
⑧ （　　） ＳＶは常にＯＪＴで現場指導すべきである
⑨ （　　） ＦＣ本部は常に研究・開発をしていることが大事である
⑩ （　　） 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が習得す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（　　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	コーディネーション	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のＳＶ活動について下記①～⑧の文章で誤った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方式を使うとはチェーン展開は必ず成功する。
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。
⑥ＳＶは加盟店舗のコンサルタントでもある。
⑦　ＳＶは数字分析により指導の質を高めることができる。
⑧ＳＶのＯＪＴトレーニングにより、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。

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。

③ＦＣ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↓

Step１　原因についての（　①　）を立てる

Step２　（　②　）についての仮説を検証する

Step３　真の原因を追及する

Step４　（　③　）を立案する

Step５　（　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１２】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．Step１　じっくり聞いている姿勢を示す

B．Step２　実例を挙げてやんわりと（　①　）する

C．Step３　疑問を導き出す

D．Step４（　②　）をひき出す

E．Step５（　③　）を絞りこむ

コミュニケーション

【問題１３】配点１２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（　　）を聴く

２．その（　　）を相手に返してあげる

３．言葉だけでなく（　　）、雰囲気にこそ気持ちが表れる

４．自分のものさし『枠組』を（　　）に置いて話を聴く

実行	仲間	横	訂正
縦	決定	検討	気持ち
世間	完結	態度	人間
感情	少ない	多い	法則

【問題１４】配点９点（各３点）
下記は、相手の話を受容的に聴くためのポイントです。空欄にあてはまる言葉を選んでください。
１．相手の話を途中で（　　）
２．話の途中で話題を変えない
３．時間的圧力をかけない
４．『なるほど』などの（　　）言葉を使う
５．相手の感情を否認したり（　　）したりしない

適時	否定	達成	検討	共通	独立
遮らない	環境	落とさない	実行	危機	あいづち

【問題１５】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なって、アルバイトの育成に取り組む計画を話し合っていった。