

2022 年度秋期

スーパーバイザー士筆記試験

2023 年 1 月 18 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】

(1) 配点 6 点 (各 2 点)

フランチャイズビジネスと密接な関係がある独占禁止法は 3 つの柱によって構成されている。独占禁止法を構成する 3 つの柱を語群の中から選び解答欄に記入しなさい。

(2) 配点 4 点

公正取引員会が策定している「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」では本部による優越的地位に濫用にあたる行為の具体例を示している。本部による優越的地位の濫用は、独占禁止法の 3 つの柱の中の何に抵触するかを語群の中から選び解答欄に記入しなさい。

<語群>

- ① 私的独占の禁止
- ② 契約に基づかない商取引の禁止
- ③ 欺瞞的勧誘の禁止
- ④ 不当な取引の制限
- ⑤ 不公正な取引方法の禁止
- ⑥ 自由競争の制限の禁止

【問題 2】 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だが、誤った語句が 5 箇所ある。誤っている語句の番号を解答欄 (A) に記入し、正しい語句を語群から選び、解答欄 (B) に番号を記入しなさい。 ※順不問だが A 欄、B 欄が両方正解で加点

フランチャイズとは、①事業者 (フランチャイザー) が、他の②事業者 (フランチャイジー) との間に③契約を結び、自己の④店舗名、⑤サービスマーク、⑥ロゴその他の営業の⑦象徴となる⑧標識および⑨ビジネスモデルを用いて、同一の⑩ビジネスフォーマットのもとに⑪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⑫対価を支払い、事業に必要な⑬資金を投下してフランチャイザーの⑭指導および援助のもとに事業を行う両者の⑮定型的関係をいう。

<語群>

a. 事業者 (フランチャイザー)	b. 事業者 (フランチャイジー)	c. 提携関係を構築し
d. コピーライト	e. 商標	f. トレード・ネーム
g. 経営のノウハウ	h. イメージ	i. 役務の提供
j. 対価を支払い	k. 人的資源を投入して	l. 指揮および命令
m. 継続的關係	n. 差別化要因	

スーパーバイザーの使命と役割

【問題3】 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×を記入しなさい。

- ア. () FCを使うと本部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加盟店と本部は各々の役割を相互に認識している。
- カ. () SVは店舗指導よりもロイヤリティ回収に重点をおくべき。
- 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4】 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なさい。

- 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。

<語群>

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5】 配点6点 (各2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のかっこ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。
- ・ マズローの (②) 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6】 配点6点（各2点）

下記の空欄を埋める最も適切な語句を記入しなさい。

①	()	調整
②	コントロール	統制
③	()	意思疎通
④	()	動機づけ
⑤	モラル	士気

【問題7】 配点2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は数字分析により指導の質を高めることができる。
- ⑧ SVはOJTトレーニングによりも会議に重点をおくべきである。

【問題8】 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。

<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9】 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×
を付けなさい。

- 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 0】 配点 4 点 (各 1 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なさい。

◎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 1】 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姿勢を示す
- Step 2 (①) 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 2】 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びなさい。

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

<語群>

口	心	監視
防御	仲間	表情
情報	緊急	停止
攻撃	共同	検査

【問題 1 3】 配点 12 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びなさい。

1. 注意 (指摘) するときに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。

<語群>

緊急	本部	意図	指示
目線	簡単	店舗	会社
感謝	理解	鼻	行動
体	性格	多い	選択

【問題 1 4】 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、詳細な計画表とデータを提示し、リスクが少ないことを伝えて安心させた。