

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

14:50～15:50

4. マーケティング・ホスピタリティ・

フランチャイズパッケージ論と

スーパーバイザーのコントロール・行動科学

（該当講義 講義. ④. ⑤. ⑧. ⑨）

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

マーケティング

【問題1】配点30点（各2点）

次の文章で、正しいものには○を、誤っているものには×を記入しなさい。

1. マーケティングとは、販売や営業を中心とする顧客創造活動を指す。
2. ドラッカーは、顧客創造に重要な2つの基本機能として、「マーケティング」と「イノベーション」を挙げた。
3. 日本企業（特に製造業）は一般的に「意味的価値」の創出より、「機能的価値」の創出を得意としている。
4. 一般的に良い評価（ポジティブフィードバック）は、不満の評価（ネガティブフィードバック）よりも「多くの人」に伝わる傾向がある。
5. 3C分析では、「顧客」「競合」「自社」の3要素の分析が行われる。
6. UGCとは、企業が主体的にSNSで展開する広告戦略を意味する。
7. STPのSはセグメンテーションを指し、セグメンテーションの3つの変数（分類軸）のうち、価値観や趣味、ライフスタイルで分類する軸を「サイコグラフィック変数」と呼ぶ。
8. 従来のKKDとは、「勘・経験・度胸」の3要素を指すが、VUCAの時代にはこれに代わるデータに基づいた意思決定が求められる。
9. マーケティングリサーチでは、経済や世の中を4つの目で見ることが重要である。その一つである「コウモリ」の視点は、世の中の流れの変化を捉える点を特徴とする。
10. 自社のターゲット（標的顧客）のプロファイルを詳細に分析する方法（架空の人物を想定する方法）を「ペルソナ分析」と呼ぶ。
11. マーケティング・ミックスを構成する4つの「P」の一つに、「Place（流通）戦略」がある。
12. マクロ分析で用いるPEST分析の「P」はPolitics（政治）を意味し、「S」はScience（科学）を意味する。
13. SWOT分析の「S」はStrength（強み）を意味し、「T」はTechnology（技術）を意味する。
14. サービス業のマーケティングは、頭文字Pから始まる7つの要素で構成され、4つの要素（4P）にPeople（人）をはじめとする3要素が追加される。
15. 企業の売上の8割を支えるのは2割の上位顧客であるという経験則を「パレートの法則」と呼ぶ。

ホスピタリティ・ベストサービス

【問題2】配点10点（各5点）

ホスピタリティの意味とその重要性について貴方の意見を述べなさい。

【問題3】配点5点

コミュニケーションの環境作りがなぜ大切なのか、貴方の意見を述べなさい。

【問題4】配点5点

E・S(従業員満足度)活動の貴方の具体的な計画を述べなさい。

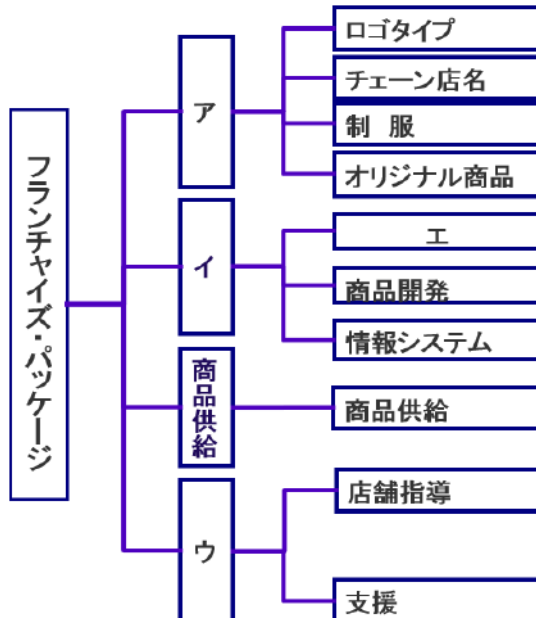
フランチャイズパッケージ論・コントロール

【問題5】配点8点（各2点）

フランチャイズパッケージの事例を示した下図の空欄ア～ウに入る最も適切な語句を

【選択肢】から選び、【解答欄】にその番号を記入しなさい。

フランチャイズ・パッケージの事例



【選択肢】

ア	イ	ウ	エ
①ブランド ②デザイン ③商標・マーク ④販促物	①パッケージ ②フランチャイズ ③ノウハウ ④システム	①監査 ②マニュアル ③継続的指導・支援 ④教育・訓練	①物流システム ②本部システム ③加盟店開発 ④決済システム

【問題6】配点6点（各2点）

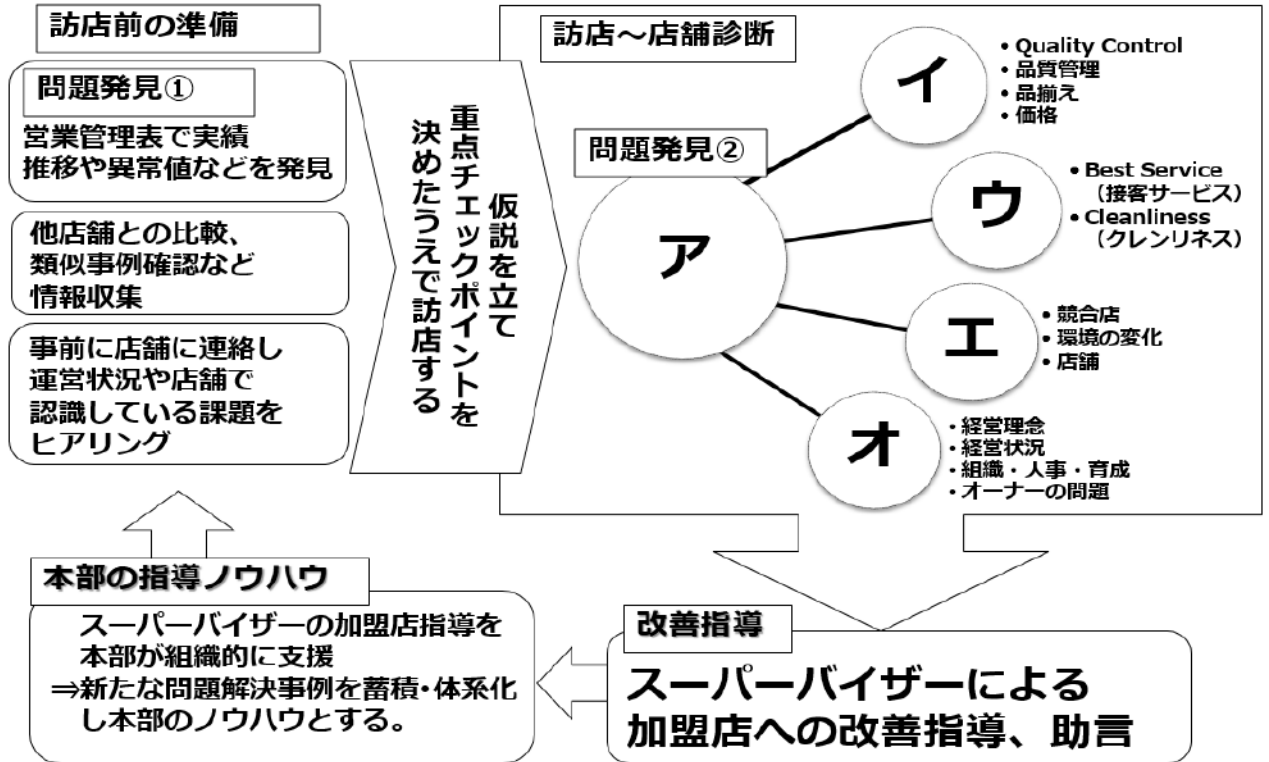
フランチャイズ本部のスーパーバイザーの業務について、以下のア～ウのうち、正しいものに[○]を、誤っているものは[×]をつけなさい。

- ア. 本部には加盟店に対する「統制権」があるので、加盟店オーナーがスーパーバイザーの指導や助言に従わない場合にまず行うべきは、加盟契約書の関連する条項をオーナーに示してこれを遵守するよう指導することである。
- イ. 不振店対策には、ロイヤルティ減免、販促費用や仕入価格の一部を本部が負担する、など加盟店の利益拡大に直結する対策から着手してオーナーの信頼を得るべきである。
- ウ. チェックリストはスーパーバイザーが加盟店の現状を把握するツールであり、問題発見はできるが、それで問題が解決できるわけではない。

【問題7】 配点10点（各2点）

フランチャイズ・ビジネスにおけるスーパーバイザーの店舗診断による問題発見のフローを示す下図のア～オに当てはまる最も適切な語句を【選択肢】から選んで【解答欄】にその番号を記入しなさい。

店舗診断による問題発見のフロー



【選択肢】

- | | | | | |
|----------|--------|-----------|-----------|--------|
| ① 経営者 | ② 店舗 | ③ マーケティング | ④ チェックリスト | ⑤ 商品 |
| ⑥ マネジメント | ⑦ 店舗会計 | ⑧ 教育・訓練 | ⑨ 立地 | ⑩ 法令順守 |

【問題8】 配点6点（各2点）

フランチャイズ・ビジネスにおけるスーパーバイザーの機能(1)～(6)の空欄ア～ウに当てはまる最も適切な語句を【選択肢】から選び【解答欄】にその番号を記入しなさい。

- | | |
|-------------------------------|-----------|
| (1) コミュニケーション (Communication) | 意思及び情報の伝達 |
| (2) (ア) | 調整 |
| (3) (イ) | 点検及び統制 |
| (4) カウンセリング (Counseling) | 個人的相談 |
| (5) (ウ) | 経営相談及び指導 |
| (6) プロモーション (Promotion) | 促進 |

【選択肢】

ア	イ	ウ
① コンファンクシャン	① コーチング	① カンパセーション
② コンポジション	② チョーキング	② コンファーマーション
③ コーディネーション	③ コントロール	③ コンサルテーション
④ コンセントレーション	④ コントリビューション	④ コラボレーション

行動科学マネジメント

【問題 9】 配点 3 点

行動科学マネジメントの考え方として、正しいものを 1 つ選んでください。

- ① ロボットのように指示通りに働く社員を増やす
- ② 気合いと根性のある社員を育てる
- ③ 再現性のある仕組みをつくり誰でも成果を出せる環境をつくる

【問題 10】 配点 3 点

行動と言えるものを下記の中から 1 つ選んでください。

- ① 3 kg 痩せる
- ② 勉強を頑張る
- ③ 単語を 10 回書く

【問題 11】 配点 3 点

成果につながる行動は相手に伝えることが難しいです。その理由として正しいと思うものを 1 つ選んでください。

- ① 自分で考えればわかるから経験・感覚が暗黙知になっているから
- ② 経験・感覚が暗黙知になっているから
- ③ 他の人は関係ないという心理が働くから

【問題 12】 配点 6 点 (各 2 点)

具体性の原則「MORS」に関して以下の例を参考に空欄を埋めてください

- ① M ()
- ② O ()
R (信頼できる)
- ③ S ()

【問題 13】 配点 2 点

何回言っても相手は望んだ行動をとってくれないのはなぜか？

- ① 認識のズレが起こっているから
- ② 信頼関係がないから
- ③ やる気がないから

【問題 14】 配点 3 点

行動を継続するために影響力がもっとも高いのはどれですか？

- ① 行動の前の先行条件
- ② 行動の後の結果
- ③ やる気・根性