

2023年度秋期

スーパーバイザー士筆記試験

2023年12月6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12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、下線部①～⑫の語句のなかで、誤りが6か所ある。誤った語句の番号を回答欄(ア)に記入し、正しい語句を語群から選びその記号を解答欄(イ)に記入せよ。

フランチャイズとは、事業者（フランチャイザー①）が、他の事業者（フランチャイジー②）との間に契約③を結び、自己の商標④、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⑤およびビジネスフォーマット⑥を用いて、同一のイメージ⑦のもとに店舗の運営⑧その他を行う権利を与え、一方、フランチャイジーはその見返りとして一定の金員⑨を支払い、事業に必要な人材⑩を投下してフランチャイザーの指揮および命令⑪のもとに事業を行う両者の定型的関係⑫をいう。

※順不問だが、(ア)(イ)両方正解で加点

<語群>

| | | | | |
|------------|----------|-----------|---------|------------|
| A ライセンサー | B ライセンシー | C 合意 | D 約款 | E ブランド |
| F 外観 | G 資格 | H 経営のノウハウ | I 商品の販売 | J フランチャイザー |
| K フランチャイジー | L 指導及び援助 | M 継続的關係 | N 対価 | O 資金 |
| P 定性的關係 | | | | |

【問題2】配点8点（各1点）

日本フランチャイズチェーン協会が2022年10月17日に発表した2021年度の「JFAフランチャイズチェーン統計調査」について、正しい記述には「○」を、間違った記述には「×」を回答欄に記入せよ。なお、店舗数は各チェーンの加盟店・直営店数の合計、売上高は加盟店・直営店の店舗末端売上高をいう。

- A. チェーン数は1,286チェーンであった。
- B. 店舗数は250,288店であった。
- C. 売上高は2兆8,809億円であった。
- D. 新型コロナの影響下、チェーン数、店舗数、売上高のいずれも前年度を下回った。
- E. 業種別のチェーン数を比較すると外食業が最も多く、サービス業が最も少ない。
- F. コンビニエンスストアの売上高はフランチャイズ全体の売上高の約43%を占める。
- G. コンビニエンスストアのチェーン数は16チェーンであった。
- H. 我が国には本部企業の登録制度がないため、正確なチェーン数、店舗数、売上高を把握することは難しい。

スーパーバイザーの使命と役割

【問題3】配点20点（各2点）

下記の文章で正しいものを選び、回答欄に記入しなさい。

- ① フランチャイズ・ビジネス・モデルの特徴は
- ア フランチャイザー（本部）は、直接消費者や需要の情報を収集せず、加盟店にその役割を担わせることにある。
 - イ フランチャイザー（本部）が開発したビジネスに、フランチャイジー（加盟店）が資金や経営資源を投入するモデルである。
 - ウ 本部であるフランチャイジャーは、優越的地位のパワーを活用した、加盟店を可能な限りコントロールすることにある。
- ② フランチャイズ本部の組織・機能を大きく分けると
- ア マネジメント部門と財務管理部門に編成される。
 - イ マーケティング部門とマネジメント部門で編成される。
 - ウ スーパーバイジング機能とオペレーション機能で編成される。
- ③ 厚生労働省の職業情報（Jobtag）によれば、スーパーバイザーが重要と感じてる仕事の価値観でもっとも強いのは以下である。
- ア 良好な対人関係
 - イ 労働条件の安定性
 - ウ 社会的地位
- ④ スーパーバイザーの別の呼び名は以下である。
- ア バイヤー
 - イ マーケッター
 - ウ 店舗巡回指導員
- ⑤ スーパーバイザーの使命とは以下である。
- ア 加盟店店長の育成と多忙な店長業務の代行
 - イ 本部施策の徹底と加盟店業績の向上
 - ウ 売上をはじめとした数値管理と販促商品の紹介
- ⑥ 本部施策の徹底の中でよく言われるQSCとは以下である。
- ア Q u a l i t y、S e r v i c e、C o s t
 - イ Q u a l i t y、S e r v i c e、C l e a n l i n e s s
 - ウ Q u a l i t y、S e r v i c e、C o n v e n i e n c e
- ⑦ 顧客満足のプロセスモデル（CSIモデル）によれば、満足に影響する原因要因は以下である。
- ア 顧客期待、知覚品質、知覚価値
 - イ 推奨意向、ロイヤルティ、アフターサービス
 - ウ 広告、口コミ、疑似体験

- ⑧ 加盟店の商品やサービスの標準化が必要な理由は以下である。
- ア 標準化は、知覚品質と知覚価値のバランスを均衡させる。
 - イ 標準化は、不良発生による不測の費用発生を低減する。
 - ウ 標準化は、顧客の事前期待と実際体験のギャップをなくす。
- ⑨ 本部の開発したブランドを維持することの重要性は、消費者に以下を提供するためである。
- ア 選択購入に際して、割安感を感じる。
 - イ 選択購入に際して、自分への誇りを高める。
 - ウ 選択購入に際して、信頼・安心を感じる。
- ⑩ サービスプロフィットチェーン説によれば、売上発生のプロセスは以下である。
- ア 加盟店からの情報→本部で分析→SVによる指導→加盟店の売上増加
 - イ 従業員満足→サービス品質の安定→顧客満足→リピート（売上）
 - ウ 従業員の定着→店長の安心→顧客の信頼→クチコミ増加→売上増加

【問題4】 配点10点（各2点）

信頼関係の向上には5つのレベルがあります。この5つのレベルについて、もっとも基盤的なものを①として、その上のレベルに②、さらにその上に③、のようにレベルを数値で（ ）に入れなさい。

レベル

- A () 相互信頼があり、何でも言える安全な環境
- B () 対立の恐怖を克服し、即座に問題に向き合う
- C () 貢献意欲があり、共通の目標に足並みを揃えてる
- D () 説明責任があり、失敗にも説明があり改善の対象となる
- E () 成果への関心があり、メンバーは高い動機でお互い係わりあう

【問題5】 配点10点（各2点）

問題解決に必要な思考法として下記文章を読み、(A)～(E)にあてはまる言葉を語群の中から選択し、記号で答えなさい。

問題解決に必要な思考法は、(A)、(B)、(C)の3つである。

(A)は、(D)と解釈の違いを認識し、極力解釈を廃して数値や客観情報をもとに分析や解決策の構築を行うことを指す。これを事実データ主義ということもある。

(B)は、論理的思考のことで、原因と結果の関係を考えるとき、事実をもとに妥当な道筋と根拠づけを行うことを指す。これを仮説思考ともいう。

システム思考は、世の中は物事同士が(E)するものとして考えて、その作用に着目して、原因—結果を見ようとすることを指す。

【語群】

| | | |
|----------|--------------|------------|
| ア：水平思考 | イ：垂直思考 | ウ：エビデンスベース |
| エ：ロジカル思考 | オ：バックキャストイング | カ：システム思考 |
| キ：事実 | ク：予測 | ケ：相乗効果 |
| コ：連鎖反応 | | |

【問題6】 配点10点（各2点）

空欄にあてはまる言葉を語群の中から選択しなさい。

マズローの欲求五段階説によれば、ヒトはひとつの欲求に満足すると、次には別のものを求めるようになるという欲求段階説によれば、まず最初に欲求するものは、（ A ）であり、それが満たされていくことで、段階的に（ B ）（ C ）（ D ）となり、最終の一番高い次元では（ E ）となる。

【語群】

| | | |
|----------------|-----------|----------|
| ア：人権尊重欲求 | イ：種族保存欲求 | ウ：承認欲求 |
| エ：生理的欲求 | オ：自己尊重欲求 | カ：安全欲求 |
| キ：ワークライフバランス欲求 | ク：社会的帰属欲求 | ケ：自己実現欲求 |
| コ：金銭欲求 | | |

コミュニケーション

【問題7】 配点12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びなさい。

- ・相手の（ ① ）を見て笑顔で挨拶をする
- ・相手と呼ぶ時は、相手の（ ② ）を呼ぶ
- ・相手に指示するだけでなく（ ③ ）の姿勢を示す
- ・思い込み、うわさに左右されず、（ ④ ）に基づき行動する

<語群>

| | | |
|----|------|------|
| 右 | 期間 | 事実 |
| 役職 | 左 | 目 |
| 行動 | メリット | 率先垂範 |
| 名前 | 混乱 | 価値観 |

【問題8】 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びなさい。

- ・相手の話を途中で（ ① ）
- ・話の途中で話題を変えない
- ・時間的圧力をかけない
- ・『なるほど』などの（ ② ）言葉を使う
- ・相手の感情を否認したり（ ③ ）したりしない

<語群>

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

【問題9】 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. 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SV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、SV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。SV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。