

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

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. マネジメントの父と呼ばれるドラッカーは、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. 人間が「やる気」を高める動機のうち、金銭や報酬ではなく、興味や好奇心・意欲に基づく動機を「内発的動機付け」と呼ぶ。
6. 3C分析の要素の一つに、Community（地域社会）が含まれる。
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、年齢や性別等で分類する軸を「デモグラフィック変数」と呼ぶ。
8. マーケティングは「安売り」以外の方法で、顧客に「選ばれる」ための仕組みや工夫を意味する。
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「虫」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. マーケティングの父と呼ばれるのは、コトラーである。
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. マーケティングの4Pの要素には、Place（流通）、Promotion（プロモーション）が含まれる。
15. 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。

## 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9点（各3点）

フランチャイズパッケージの構成要素を説明するア～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。

( ア ) : フランチャイザーの商標・マーク・チェーン名など、そのフランチャイズチェーンの事業であることを示す標章

( イ ) : フランチャイジーの経営を維持し、高めるためにフランチャイザーが行う ( イ )

( ウ ) : フランチャイザーが開発した生産、加工、調理、施術等の役務、並びに販売接客サービス、それを支える本部機能、その他経営上のあらゆる技術や仕掛 け仕組み

商品供給 : フランチャイザーによって企画されたオリジナル商品の供給や推奨商品、  
原材料、資材等の供給

### 【選択肢】

- |            |           |          |        |
|------------|-----------|----------|--------|
| ① 継続的指導・支援 | ② I Tシステム | ③ 本部システム | ④ デザイン |
| ⑤ 特許       | ⑥ 商標・マーク  | ⑦ 教育・訓練  | ⑧ 技術   |
| ⑨ ノウハウ     | ⑩ 監査      |          |        |

【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、以下に挙げたア～ウの文章のうち正しいものには【解答欄】に[○]を、誤っているものには[X]をつけなさい。

- ア. スーパーバイザーが不振店対策を行う時には、なによりも先に、ロイヤルティ減免など、加盟店の負担が確実に軽減できる策を講じるべきである。
- イ. フランチャイズ本部は加盟店に対する「統制権」を有しており、これがあるからこそ、スーパーバイザーは加盟店を監督し命令することができる。
- ウ. スーパーバイザー業務の目的は、チェックリストを使って加盟店の問題点を明確にし、その問題点を加盟店オーナーに指摘することである。

**【問題7】** 配点9点（各3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は6つあります。ア～ウ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。

- ① コミュニケーション                      意思 及び 情報の伝達
- ② (     ア     )                              調 整
- ③ コントロール                              点検 及び 統制
- ④ (     イ     )                              個人的相談
- ⑤ (     ウ     )                              経営相談 及び 指導
- ⑥ プロモーション                           促進

**【選択肢】**

ア	イ	ウ
① コンファンクション	① コントリビューション	① カニバリゼーション
② コンポジション	② コラボレーション	② カンパセーション
③ コーディネーション	③ コーチング	③ コンサルテーション
④ コンセントレーション	④ カウンセリング	④ コンファーマーション

**【問題8】** 配点6点（各3点）

フランチャイズ本部と加盟店について述べた下の文章の（ア）と（イ）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・ビジネス」の本部と加盟店は別個の経営体であり、本部は 加盟店の経営に対する（ア）はない。しかし、「フランチャイズ契約」や「マニュアル」や「ルール」に基づき、本部は加盟店に対する（イ）を持っている。

**【選択肢】**

ア	イ
① 商標権	① 人事権
② 抵当権	② 任命権
③ 転売権	③ 統制権
④ 命令権	④ 支配権

## 行動科学マネジメント

### 【問題 9】 配点 2 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 やる気のある社員を育てる
- ② 再現性のある仕組みを作り誰でも成果の出せる環境を作る
- ③ ロボットのように指示通りに働く社員を増やす

### 【問題 10】 配点 3 点

成長の 5 段階ステップについて以下の空欄を埋めなさい。

できない → ( ) → 技能 → 実践・継続 → できる

### 【問題 11】 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 社員に 1 日 1 回ありがとうと言う
- ② コミュニケーションをとる
- ③ 社内の風通しを良くする

### 【問題 12】 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 他の人は関係ないという心理が働くから
- ② 自分で考えればわかるから
- ③ 経験・感覚が暗黙知になっているから

### 【問題 13】 配点 3 点

成果につながる行動のことを行動科学では何と言いますか？

### 【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

### 【問題 15】 配点 3 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 やる気がないから
- ③ 信頼関係がないから