

2023 年度春期

スーパーバイザー士筆記試験

2023 年 8 月 23 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 1 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、誤った記載が 6 ヶ所ある。誤った語句の番号を回答欄 A に記入し、正しい語句を語群から選びその記号を解答欄 B に記入せよ。

フランチャイズとは、事業者（フランチャイジー①）が、他の事業者（フランチャイザー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、および店舗フォーマット⑥を用いて、同一のイメージ⑦のもとに商品の販売その他の事業を行う権利⑧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。

<語群>

A. ライセンサー	B. ライセンシー	C. 合意	D. 承認
E. ブランド	F. 外観	G. 資格	H. 経営のノウハウ
I. 店舗フォーマット	J. フランチャイザー	K. フランチャイジー	L. 指導および援助
M. 継続的關係	N. 金銭	O. 資金	P. 仲裁
Q. 定性的關係			

【問題 2】 配点 8 点 (各 2 点)

フランチャイズに係わる以下の説明文で正しいものには○、誤ったものには×を回答欄に記入せよ。

- (1) 商標ライセンス型フランチャイズとは、本部が加盟店に製品・原料の供給と商標等の使用を認めるもので米国では自動車ディーラー、ガソリンスタンドなどに見られる事業形態である。
- (2) ビジネスフォーマット型フランチャイズとは、加盟店が自身の選んだブランドを使用し、本部は開業支援に特化した援助を行うフランチャイズシステムをいう。
- (3) 商標ライセンス型フランチャイズは戦前の日本で広く普及していた。
- (4) ビジネスフォーマット型フランチャイズが日本で急拡大した時期は 1955 年頃から始まった高度経済成長期である。

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)本部は商品・サービスの開発投資を行う一方、加盟店は資金や経営資源への投資を行うことである。
- (イ)フランチャイジー（加盟店）が開発したノウハウをフランチャイザー（本部）が契約購買することである。
- (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. フランチャイズチェーン・スーパーバイザーの別呼称としては以下がある。
 - (ア) バイヤー
 - (イ) マーケッター
 - (ウ) ラウンダー

4. SV の使命とは以下である。
 - (ア) 本部施策の徹底と加盟店業績の向上
 - (イ) 加盟店店長の育成と多忙な店長業務の代行
 - (ウ) 売上をはじめとした数値管理と販促商品の紹介

5. 3S の徹底の3S とは以下である。
 - (ア) 標準化、簡素化、俊敏化
 - (イ) 標準化、単純化、専門化
 - (ウ) 標準化、収益化、数値化

6. 顧客満足のプロセスモデル (CSI モデル) によれば、満足に影響する下原因要因は以下である。
 - (ア) ロコミと追加購買
 - (イ) 事前期待と知覚品質
 - (ウ) 品質、サービス、清潔さ

7. 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) 標準化することでコストが逓減できる。
 - (イ) 標準化することで加盟店での不正が排除できる。
 - (ウ) 標準化することで顧客の期待と体験のバラツキを減らせる。

8. 本部の目指す業績目標と加盟店の目指す業績目標の違いは以下である。
 - (ア) 目標は同じで売上がもっと重要な共通統一指標である。
 - (イ) 本部は年間の新製品導入数、加盟店は新商品の売上額を目標にする。
 - (ウ) 本部は売上増加を重視するが、加盟店は粗利の確保を重視する。

9. 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

10. SV の役割は以下である。

- (ア) 信頼関係構築、問題解決、動機付け
- (イ) 販売促進の成功、新規顧客の獲得、売上総利益の改善
- (ウ) 店長の代行、従業員の訓練、チェックリストの活用

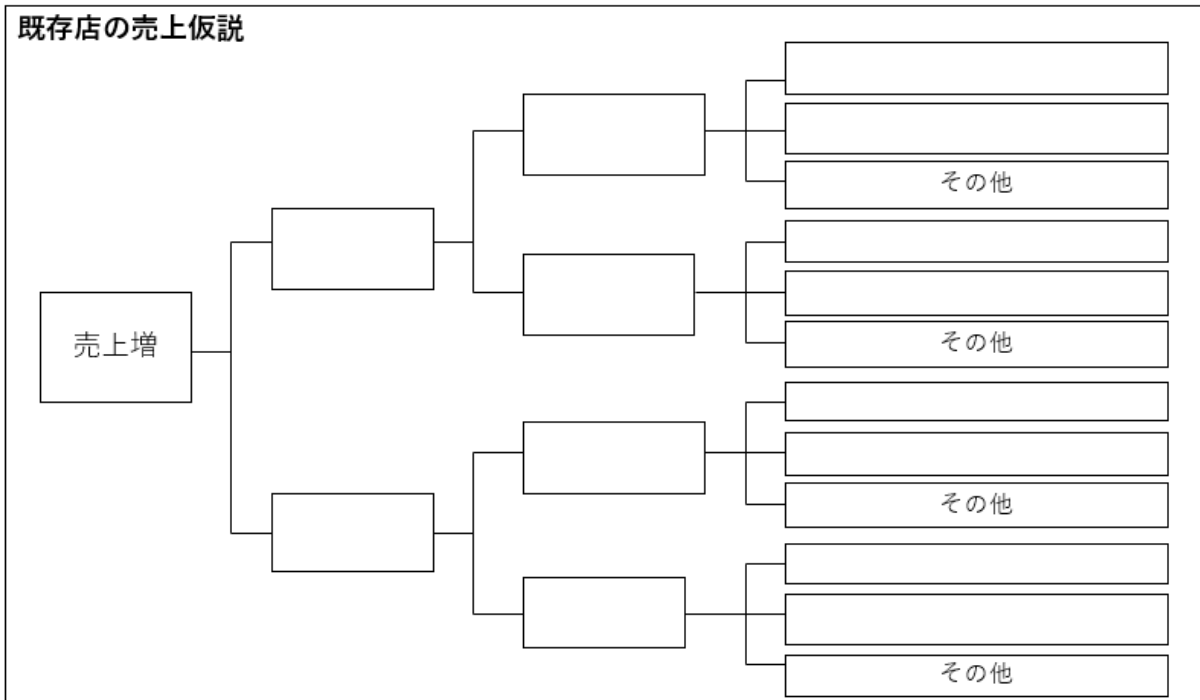
【問題4】配点5点（各1点）

加盟店との店長との面談の際、本質的なことの対話をするために、有効になるだろうオープンクエスチョンが下記に5つあります。この5つの質問の望ましい順番を記号で入れなさい。

- (ア) 「いまこのビジネスをどのようにしたいと考えていますか？」
- (イ) 「具体的に最初にはじめることは何ですか？」
- (ウ) 「このビジネスをはじめた動機は何ですか？」
- (エ) 「いつ、それを行いますか？」
- (オ) 「何が実現したら成功と言えますか？」

【問題5】ディシジョンツリーによる売り上げ向上策 配点14点（各1点）

既存店の売り上げ向上策をロジックツリーの形で仮説を展開しなさい。数の空ボックスを有効な施策項目で埋めなさい。（その他の欄は記入しない。）



【問題6】配点11点（各1点）

動機付けの理論について、空欄にあてはまる言葉を語群から選択しなさい。

ハーズバーグの2要因理論によると、人が満足に感じる要因と不満を感じる要因は必ずしも同じでない。たとえば、(①) (②) は不満を増やす影響はあるが、満足をもたらす影響力は少ない。人が満足を感じる要因で重要なものは、(③) と (④) である。前者の不満をつくる要因は (⑤) 要因と呼ばれ、後者の満足をつくる要因は (⑥) 要因と呼ばれている。

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、(⑦) であり、それが満たされていくことで、段階的に (⑧) (⑨) (⑩) となり、最終の一番高い次元では (⑪) となる。

<語群>

A. 名誉	B. 報酬	C. 上司	D. 現金
E. 達成	F. 認知	G. 衛生要因	H. 心理要因
I. 動機づけ要因	J. 種族保存欲求	K. 生理的欲求	L. 自己尊重欲求
M. 安全欲求	N. 家族親和欲求	O. 社会的帰属欲求	P. 自己実現欲求

コミュニケーション

【問題7】配点9点（各3点）

下記は、相手と信頼関係を構築するための言語スキルです。空欄にあてはまる言葉を選んでください。

1. 相手の (①) を繰り返したり、相手の (①) を用いる
2. (②) 点を見つける、(②) の話題を話す
3. 話す (③) ・トーンをまねる

感覚	見る	検討	色
停止	共通	決定	言葉
マイナス	現実	投資	仲間
スピード	廃止	役割	拡大

【問題8】 配点12点 (各3点)

下記は、相手に伝えるために大事なことについて書いてあります。空欄にあてはまる言葉を選んでください。

1. まず自分自身がしっかり (①) すること。自分がわかっていないと、相手につたわるはずがない
2. (②) にならなければ、物事の本質は見えない
3. 簡単なことは (③) に、難しいことも (③) に
4. (④) 用語を多用しない

過去	判断	高度	表情
仲間	理解	簡単	情報
停止	カタカナ	登用	謙虚
スタート	権限	停止	

【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. いつも様々なアイデアを自ら考え、お店の運営に取り込んでいく傾向が強い加盟店オーナー。お店での従業員向けのイベントを企画し、従業員とも仲がととも良い。派手なことは好んで実行する加盟店オーナーだが、本部からの計画は予定通りなかなか実行できない。そこでSVが詳細な計画を策定するように加盟店オーナーに対して厳しく問い詰めて話をして、必ず計画通りに進めるように話をすすめた。
2. いつも厳しい表情をしている加盟店オーナー。リーダー気質で、決断力や行動力はあるのだが、いつも時間がないとつぶやいている。SVとしては、世間話などをしないで、用件のポイントのみ伝え、効率性を重視した話の展開ですすめた。
3. データや資料を自分で分析することが好きな加盟店オーナー。性格は几帳面で何事にも慎重な傾向がある。本部からの指示や指摘をしても、なかなか行動をしてくれないことが多いので、SVとしてはなぜすぐに行動できないのか？について加盟店オーナーと一緒に論理的に原因分析をすすめた。