

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

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. 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. 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、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（神様）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. 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。

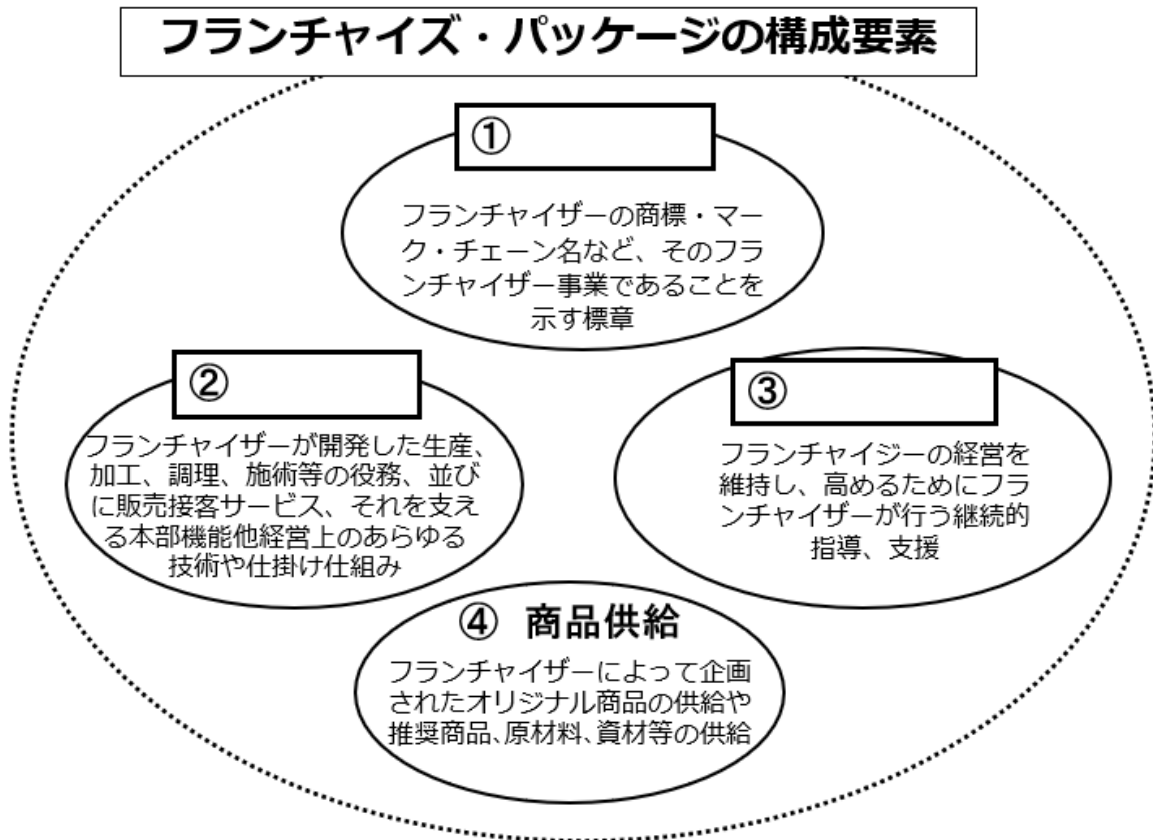
【問題4】 配点 5 点

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3点（各1点）

フランチャイズ・パッケージの構成要素を示す図の空欄①、②、③に最も適切な語句を【選択肢 a~g】から選び【解答欄】にを記入しなさい。



【選択肢】

A：継続的指導・援助	B：店舗会計	C：QSC	D：加盟店
E：商品動向	F：ノウハウ	J：商標・マーク	

【問題6】配点12点（各3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、下記に挙げたア～エ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]をつけて下さい。

- ア. 不振店対策にあたっては、加盟店の立場に立ってロイヤルティ減免などの思い切った提案をするべきである。
- イ. 不振店対策にあたっては、まずセールなどの販売促進策を実施し、その後で店舗運営原則＝QSCの改善を行わなければならない。
- ウ. スーパーバイザーの業務の目的は、チェックリストを使って加盟店に問題点を指摘し違反の摘発をすることである。
- エ. チェックリストはスーパーバイザーが加盟店の課題を把握するツールであり、それ自体で問題が解決できるわけではないので、必ずしも作る必要は無い。

【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) (イ) | 点検 及び 統制 |
| (4) (ウ) | 個人的相談 |
| (5) コンサルテーション | 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 カンパセーション	① コンペティション	① カニバリゼーション
② コンポジション	② コンセントレーション	② コラボレーション
③ コーディネーション	③ コンファーマイション	③ コーチング
④ コントリビューション	④ コントロール	④ カウンセリング

【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【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 統師権
② 抵当権	② 任命権
③ 先願権	③ 人事権
④ 命令権	④ 統制権

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、人が出来ない理由を 2 つと定義しています。その 2 つとは？

- ① _____
- ② 継続していない

【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 ダイエットをして 3 キロやせる
- ② 1 日 1 回ありがとうと言う
- ③ コミュニケーションをとる

【問題 11】 配点 3 点

成果につながる行動は相手に伝える事が難しいです。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
- 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。

- Mは (①)
- Oは (②)
- Rは (信頼できる)
- Sは (③)

【問題 13】 配点 3 点

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

【問題 14】 配点 2 点

行動自発率を高めるために行動科学マネジメントが推奨していることは何ですか？

- ① やる気を出させる
- ③ ピンポイント行動を計測する
- ③ 行動分解をする