

2024 年度秋期

スーパーバイザー士筆記試験

2024 年 12 月 4 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 10 点（各 2 点）

公正取引委員会は、令和元年 10 月から令和 2 年 8 月にかけて、コンビニエンスストアの本部と加盟者との取引等について初めての大規模実態調査を行いました。その結果、本部による多くの問題行為が明らかになったとしています。公正取引委員会が問題とする本部の行為を語群から 5 つ選び、回答欄に正しい語句を記号で記入しなさい。

<語群>

A. 募集時の説明（予想収益等）	B. 契約更新の拒絶	C. 粗利益の計算方法
D. 廃棄商品へのロイヤルティの課金	E. 仕入数量の強制	F. 販売促進活動への協力義務
G. 年中無休・24 時間営業	H. ドミナント出店	I. 見切り販売の制限

【問題 2】 配点 10 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ですが、誤った語句が 5 個所あります。誤っている語句の番号を解答欄（A）に記入し、正しい語句を語群から選び、解答欄（B）に記号で記入しなさい。

フランチャイズとは、①事業者（フランチャイザー）が他の②事業者（フランチャイジー）との間に③契約を結び、自己の④商号、サービスマーク、⑤キャッチコピーその他の営業の⑥象徴となる⑦標識および⑧ビジネスモデルを用いて、同一の⑨ビジネスフォーマットのもとに⑩商品の販売その他の事業を行う権利を与え、一方、フランチャイジーはその見返りとして一定の⑪対価を支払い、事業に必要な⑫資金を投下してフランチャイザーの⑬指導および援助のもとに事業を行う両者の⑭定型的関係をいう。

<語群>

A. 事業者（フランチャイザー）	B. 事業者（フランチャイジー）	C. 民事上の取引約定
D. コピーライト	E. 商標	F. トレード・ネーム
G. 経営のノウハウ	H. イメージ	I. 役務の提供
J. 代価を支払い	K. 人的資源を投入して	L. 指揮および支援
M. 継続的關係	N. 差別化要因	O. 従属的關係

スーパーバイザーの使命と役割

【問題3】配点30点（各3点）

各設問の回答としてもっとも相応しいものを選び、回答欄に記号で記入しなさい。

- ① フランチャイズ・ビジネスモデルにおいて、フランチャイザーが提供するものは何ですか
A 加盟金とロイヤリティー
B ブランド、ノウハウ&システム、指導援助
C 営業努力と地域ネットワーク
D 商品、3S、QSC
- ② フランチャイジーが本部に支払うものは何ですか
A ブランドとノウハウ
B 商品と3S
C 加盟金とロイヤリティー
D 指導援助と営業努力
- ③ フランチャイズ本部の組織機能の中で、スーパーバイジング機能はどの部門に含まれますか
A 開発部門
B 商品部門
C 運営部門
D 管理部門
- ④ スーパーバイザーの別称は何ですか
A フランチャイザー
B フランチャイジー
C 店舗巡回指導員
D 消費者
- ⑤ スーパーバイザーの主な役割は何ですか
A 商品の開発
B 店舗の建設
C 本部と加盟店のパイプ役
D 消費者との直接取引
- ⑥ スーパーバイザーが加盟店に伝える情報には何が含まれますか
A 本部の財務状況
B 他の加盟店の秘密情報
C 本部の経営方針や売れ筋商品の情報
D 競合他社の戦略
- ⑦ スーパーバイザーが加盟店で確認することは何ですか
A 従業員の個人的な情報
B 本部の経営方針の実行状況
C 店舗の装飾品
D 顧客の個人情報

- ⑧ スーパーバイザーが行う指導には何が含まれますか
- A 個人の趣味に関するアドバイス
 - B 政治的な見解
 - C 商品の仕入れと販売、従業員教育に関する助言
 - D 加盟店オーナーの私生活に関する指導
- ⑨ 本部でのスーパーバイザーの業務には何が含まれますか
- A 各店の経営情報の分析
 - B 新商品の開発
 - C 広告の制作
 - D 本部社員の採用
- ⑩ スーパーバイザーの呼称は各チェーン本部によってどのように異なる可能性がありますか
- A 社長、副社長
 - B 指導員、エリアマネージャー
 - C 株主、取締役
 - D アルバイト、パート

【問題4】配点20点（各2点）

各設問の回答としてもっとも相応しいものを選び、回答欄に記号で記入しなさい。

- ① スーパーバイザーの使命において、「3S」とは何を指しますか
- A サービス、スピード、スマイル
 - B 標準化、単純化、専門化
 - C システム化、戦略化、成果主義
 - D 集中、集約、集積
- ② フランチャイズ・ビジネスの成功要因（KSF）研究において、最も重要度が高いとされる要因は何ですか
- A 本部組織の経験蓄積
 - B 本部組織のマーケティング力
 - C 加盟店のサービス品質
 - D 製品の特徴
- ③ フランチャイズ・ビジネス・パフォーマンスの先行要因研究において、「加盟継続」に最も強い影響を与える要因は何ですか
- A ブランド認知
 - B 知識共有
 - C 信頼
 - D 対立

- ④ 問題解決に必要な思考法として挙げられていないものはどれですか
- A エビデンスベース
 - B ロジカル思考
 - C システム思考
 - D 直観的思考
- ⑤ エビデンス・ベースド・マネジメント（E BM）の四原則に含まれないものはどれですか
- A 証拠を要求する
 - B ロジックの検証
 - C パイロットリングの実施
 - D 感情的判断の重視
- ⑥ ハーズバーグの二要因理論において、「衛生要因」に該当するものはどれですか
- A 達成感
 - B 責任
 - C 昇進
 - D 給与
- ⑦ マズローの欲求階層説において、最も高次の欲求は何ですか
- A 生理的欲求
 - B 安全欲求
 - C 所属と愛の欲求
 - D 自己実現欲求
- ⑧ アリストテレスによる説得の三要素に含まれないものはどれですか
- A ロゴス（論理）
 - B パトス（感情）
 - C エトス（人間性）
 - D カイロス（時機）
- ⑨ カール・ワイクの「センスメイク」理論において重要な要素は何ですか
- A 正確な情報
 - B 迅速な判断
 - C 意味づけのプロセス
 - D 厳密な計画
- ⑩ スーパーバイザーの役割において、「傾聴の5つのスキル」に含まれないものはどれですか
- A 受容
 - B 繰り返し
 - C 質問
 - D 批判

コミュニケーション

【問題5】配点9点（各3点）

下記は、SV として必要なコミュニケーションについて明記しています。空欄にあてはまる言葉を選びなさい。

単純に本部の情報を加盟店オーナーに伝えるだけではダメです。本部からの情報やその他、様々な情報を集め、それを（ ① ）して、伝える必要があります。

さらに伝えるだけではなく、相手を（ ② ）し、（ ③ ）にまでつながる結果が求められます。

<語群>

A 停止	B 説得	C 方法	D 色
E 廃止	F 映画	G 試験	H 丁寧
I マイナス	J 加工	K 投資	L 仲間
M スピード	N 自然	O 役職	P 行動

【問題6】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びなさい。

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

<語群>

A 簡単	B 認定	C 高度	D 表情
E 総合	F 権限	G 森林	H 謙虚
I 停止	J カタカナ	K 登用	L 方法
M スタート	N 理解	O 順番	

【問題 7】 配点 9 点（各 3 点）

下記の文章は、S V 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、従業員とも仲がとても良い。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S V 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。S V 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、S V 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。