

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

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. マーケティングは、販売や営業を中心とする顧客創造活動を指す。
2. マーケティングは、顧客に満足を与え、笑顔を引き出す活動を指す。
3. 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。
4. 「マネジメントの父」と呼ばれるコトラーは、さまざまなマーケティング理論を発表した。
5. 調査対象者の生活の場に身を置き、行動をともにしながら観察して記録する「エスノグラフィー」は、日本企業が得意とする調査手法である。
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 3 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. 既存顧客の定着・維持に注力したマーケティングを「リテンションマーケティング」と呼ぶ。
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 Trend(流行)を意味する。
14. 顧客満足に影響を与える要素のうち、支払った価格に対するお得感を「知覚価値」と呼ぶ。
15. サービス業のマーケティングは、4つの要素(4P)に People(人)をはじめとする 3 要素が追加され、合計 7つの P で構成される。

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。

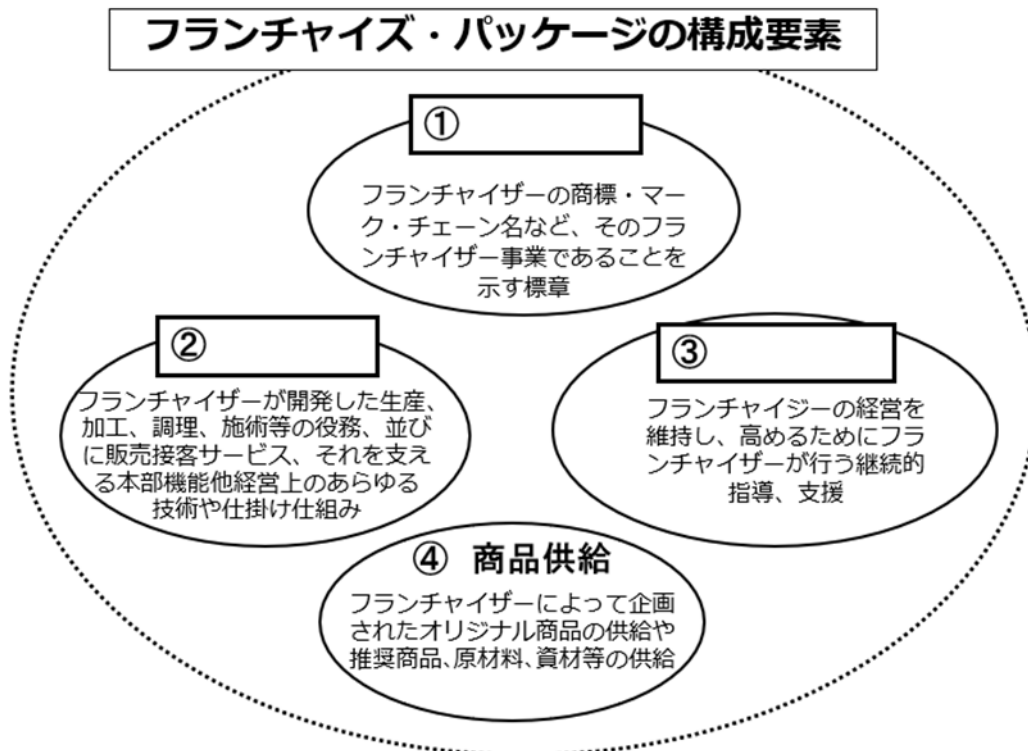
【問題4】配点 5 点

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示す図の空欄①、②、③に最も適切な語句を【語群】から選び【解答欄】に記入しなさい。



【語群】

- | | | | |
|------------|--------|----------|-------|
| A 継続的指導・支援 | B 店舗会計 | C QSC | D 加盟店 |
| E ノウハウ | F 店舗運営 | G 商標・マーク | |

【問題 6】 配点 9 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、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[×]をつけなさい。

- ア. 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、チェックすることだけで問題が解決できるわけではない。
- 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. フランチャイズ本部は、不振店対策にあたって、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。

【問題 7】 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。

【語群】

ア	イ
① 人事権	① 管制権
② 命令権	② 統制権
③ 任命権	③ 統師権
④ 抵抗権	④ 罷免権

【問題 8】 配点 6 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・イに当てはまる最も適切な語句を【語群】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 | カウンセリング | 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
① コンファンクション	① コントリビューション
② コンポジション	② コラボレーション
③ コーディネーション	③ コントロール
④ コンセントレーション	④ カウンセリング

行動科学マネジメント

【問題 9】 配点 6 点（各 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

【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実は自分でも気づいていないことがあります。それをなんと言いますか？

下記の中から 1 つ選んでください。

- ① 系統的脱感作
- ② 暗黙知
- ③ ピンポイント行動

【問題 12】 配点 3 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（ ）
- O（ 観察できる ）
- R（ 信頼できる ）
- S（ 明確化されている ）

【問題 13】 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認識のズレが起こっている可能性があります。

その場合の対策にふさわしいのを 1 つ選んでください

- ① 承認して行動を促す
- ② できるようになるまで注意する
- ③ 行動分解して伝える

【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
- ② ピンポイント行動を計測する
- ③ 行動分解をする