

2024 年度春期

# スーパーバイザー士筆記試験

2024 年 8 月 28 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 6 点 (各 3 点)

以下はフランチャイズビジネスとの関連が深い中小小売商業振興法の一部を抜粋・加工したものです。語群から空欄①と②に正しい語句を記号で記入しなさい。

主として中小小売業者に対し、定型的な約款による契約に基づき継続的に商品を販売し、又は販売をあっせんし、かつ、経営に関する指導を行う事業を【 ① 】という。【 ① 】であって、当該【 ① 】に係る約款に、加盟者に特定の商標、商号その他の表示を使用させる旨及び加盟者から加盟に際し加盟金、保証金その他の金銭を徴収する旨の定めがあるものを【 ② 】という。

<語群>

- |              |                |          |            |
|--------------|----------------|----------|------------|
| A. 多店舗化事業    | B. 特定多店舗化事業    | C. 連鎖化事業 | D. 特定連鎖化事業 |
| E. フランチャイズ事業 | F. 特定フランチャイズ事業 | G. 商取引事業 | H. 特定商取引事業 |

### 【問題 2】 配点 8 点 (各 1 点)

日本フランチャイズチェーン協会が 2023 年 10 月 17 日に発表した 2022 年度の「J F A フランチャイズチェーン統計調査」について、正しい記述には「○」を、間違った記述には「×」を回答欄に記入しなさい。なお、店舗数は各チェーンの加盟店・直営店数の合計、売上高は加盟店・直営店の店舗末端売上高をいう。

- A. チェーン数は 2 千チェーンを超えている。
- B. 店舗数は約 25 万 店であった。
- C. 売上高は約 2 兆 7000 億円であった。
- D. 新型コロナの影響下、チェーン数、店舗数、売上高のいずれも前年度を下回った。
- E. 業種別のチェーン数を比較すると外食業が最も多く、サービス業が最も少ない。
- F. コンビニエンスストアの売上高はフランチャイズ全体の売上高の約 43% を占める。
- G. コンビニエンスストアのチェーン数は 16 チェーンであった。
- H. 我が国にはフランチャイズ本部の登録制度がないため、正確なチェーン数、店舗数、売上高を把握することは難しい。

### 【問題 3】 配点 6 点 (各 3 点)

米国で発展したフランチャイズは大きく分けて 2 つの類型に分類されます。2 つの類型について、正しい語句を下記の語群から選び、解答欄に記号を記入しなさい。

<語群>

- |                |             |                |
|----------------|-------------|----------------|
| A. パッケージライセンス型 | B. 商標ライセンス型 | C. ビジネスライセンス型  |
| D. ベンダーシップ型    | E. ホールセール型  | F. ビジネスフォーマット型 |

## スーパーバイザーの使命と役割

### 【問題4】配点30点（各2点）

下記の文章の（ ）にあてはまる用語を語群から選び、その番号を入れなさい。

フランチャイズ・ビジネス・モデルの特徴は、（ A ）が開発したビジネスに、（ B ）が資金や経営資源を投入することにより、短い期間で規模のメリットを活用することである。

〈語群〉

① 大企業	② 中小企業	③ フランチャイジー	④ フランチャイザー
-------	--------	------------	------------

フランチャイズ本部の組織・機能を大きく分けると、（ C ）部門と（ D ）部門で編成される。スーパーバイザーは上記のうち後者の部門の一機能と位置づけられる。

〈語群〉

① マーケティング	② マーチャンダイジング	③ マネジメント	④ フランチャイザー
-----------	--------------	----------	------------

厚生労働省の職業情報（Jobtag）によれば、スーパーバイザーに必要なスキルは（ E ）であり、が重要と感じてる仕事の価値観でもっとも強いのは（ F ）である。

〈語群〉

① 計算力	② 傾聴力	③ 売上必達の考え	④ 良好な対人関係
-------	-------	-----------	-----------

スーパーバイザーはその行動の特徴から（ G ）や（ H ）と呼ばれる。

〈語群〉

① バイヤー	② マーケッター	③ ラウンダー	④ 店舗巡回指導員
--------	----------	---------	-----------

スーパーバイザーの使命は二つある。そのひとつ目は（ I ）側の立場に立った施策の徹底であり、もうひとつは（ J ）側の業績向上である。

〈語群〉

① 消費者	② 生産者	③ 加盟店	④ フランチャイズ本部
-------	-------	-------	-------------

フランチャイズ本部側のもとめる財務業績と加盟店側の財務業績は共通するようで若干異なる面もある。本部側が（ K ）を重視することが多い一方、加盟店側は（ L ）を求める傾向がある。

〈語群〉

① 売上高	② 売上総利益	③ 経費率	④ 定着率
-------	---------	-------	-------

フランチャイズ本部施策の徹底の中でよく言われるQSCで、Qは（ M ）、SはService、Cは（ N ）のことである。

〈語群〉

① Quality	② Question	③ Cost	④ Cleanliness
-----------	------------	--------	---------------

顧客満足のプロセスモデル（CSI モデル）によれば、顧客満足は、顧客の事前（ O ）期待と、実際に商品サービスを体験したときの、知覚価値との差によって起ると考えられる。

〈語群〉

① 準備	② 知覚	③ ロコミ
------	------	-------

【問題5】配点10点（各2点）

スーパーバイザーは、常に客観的事実データをもとに分析や改善策を考える必要があり、そのためには客観的「事実」と主観的「解釈」を峻別するスキルを身に着けることが重要である。以下の文章が、事実であればY、解釈であればNを（ ）に入れなさい

- ( A ) 天気概況によれば、昨日の最高気温は32度だった。
- ( B ) 虎ノ門太郎は、真面目で意識が高い
- ( C ) 城東地区の1店舗あたり売上金額は、城西地区のそれに比べて小さい
- ( D ) 今年導入した新商品サービスは、店舗スタッフの支持を十分に得てない
- ( E ) 店長の意識が店舗スタッフに伝播している

【問題6】配点10点（各2点）

動機付けの理論は、二要因理論と欲求段階説がある。（ ）に適する用語の番号を入れなさい。

二要因理論は、満足をもたらす要因と不満をつくる要因は異なる、という考えである。満足をもたらすものを動機づけ要因と呼び、典型的なものとしては、達成や（ A ）がある。不満をつくる要因は衛生要因と呼び、典型的なものとしては、上司の監督や（ B ）がある。

欲求段階説は、人間の満足は、ひとつのことに満足すると、別のものを求める傾向があり、生存に係わるような生理的欲求がもっとも基盤にあり、それが満たされると（ C ）欲求に変化し、次に（ D ）的欲求、更には自己尊重の欲求と段階を上がり、最上級は（ E ）欲求となる。

① 賞金	② 承認	③ ハラスメント	④ 賃金	⑤ 相性
⑥ 同僚との関係	⑦ 社会	⑧ 安全	⑨ ワークライフバランス	⑩ 自己実現

## コミュニケーション

### 【問題7】 配点12点 (各3点)

下記は、聴く技術4つのポイントです。あてはまる言葉を選びなさい。

1. 相手の（ ）を聴く
2. その（ ）を相手に返してあげる
3. 言葉だけでなく（ ）、雰囲気こそ気持ちが表れる
4. 自分のものさし『枠組』を（ ）に置いて話を聴く

実行	仲間	縦	感情	横	決定
検討	少ない	世間	完結	態度	人間
訂正	気持ち	多い	法則		

### 【問題8】 配点9点 (各3点)

下記はSVが加盟店オーナーに注意や指摘するときのポイントです。あてはまる言葉を選びなさい。

1. 注意(指摘)するときにはやってはいけないこととして、人格は絶対に否定・批判しない。注意(指摘)していいのは行動だけにする。やろうとした( ① )は批判しない。
2. 注意(指摘)するときは相手と( ② )の高さは同じにする。顔だけ向けるのではなく、( ③ )ごと向ける。

緊急	本部	意図	命令	目線	簡単
店舗	会社	投影	理解	論理	体
鼻	性格	均衡	多い		

### 【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. この店舗の加盟店オーナーの印象は怖いイメージがあり、いつも厳しい表情をしていて、こちらが何か話すと、『怒られるのではないか?』という雰囲気があった。しかし、仕事のスピードは速く、物事の決断もすぐに行う加盟店オーナーだったので、余計な無駄話はせず、すぐに用件から話をはじめた。
2. 店舗を訪問すると、いつもこのお店では、新たな取り組みをしていることが多い。お客様満足度の向上や従業員満足度の向上につながる内容であれば良いのだが、時には、加盟店オーナーの個人的趣味になっていることもある。(チェーン本部のルールでは違反)そこで、徹底的に注意や指摘をして問い詰め、追い込んだ。
3. アルバイトが辞められると困るという思いから、なかなか注意や指摘ができない加盟店オーナーの店舗では、アルバイトが手を抜いたり、決まったルールを守らなかったりする状況が時々あった。そこで、SVが加盟店オーナーと一緒にあって、アルバイトの育成に取り組む計画を話し合っていた。