

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

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. 景気の停滞と物価の上昇が同時に進んでいる状況を「スタグフレーション」と呼ぶ。
3. マネジメントの父と呼ばれるドラッカーは、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. 口コミにおいて、良い評価は不満の評価よりも一般的に「多くの人」に伝わる傾向がある。
5. 調査対象者の生活の場実際に身を置き、行動をともしながら観察して記録する調査手法を「エスノグラフィー」調査と呼ぶ。
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 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. 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。

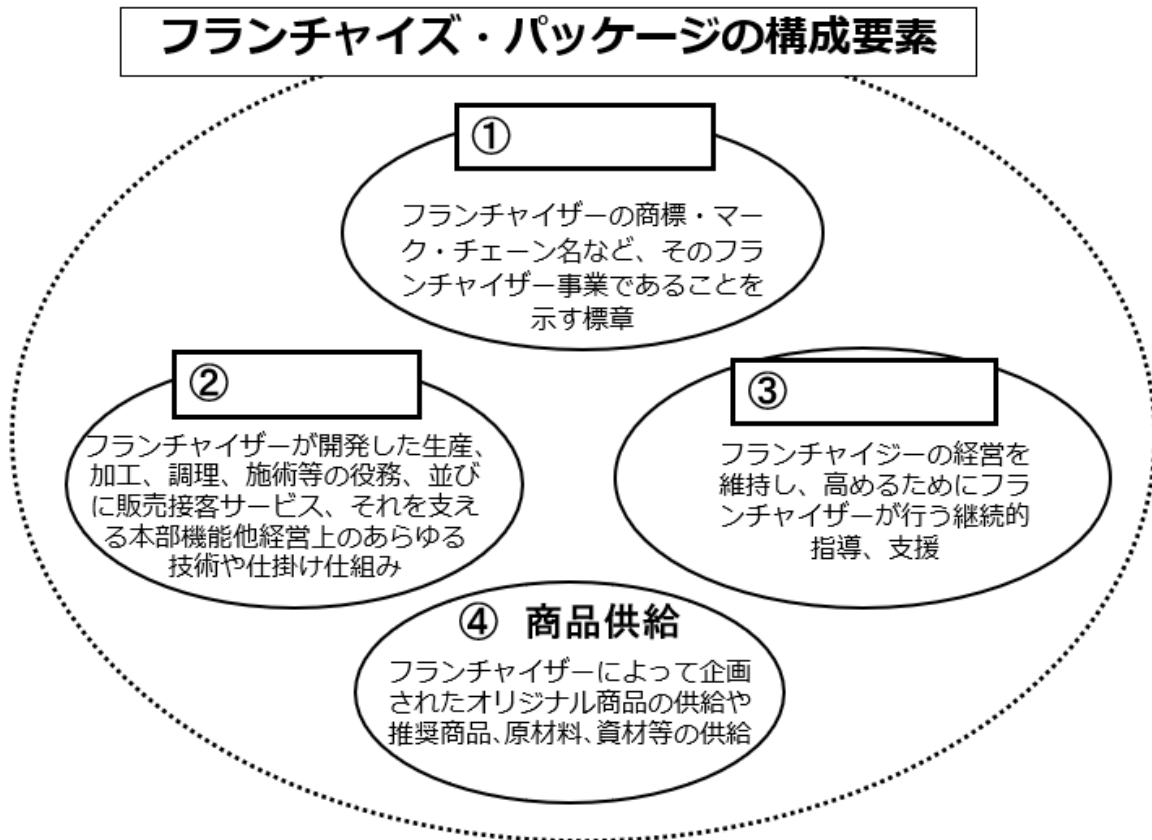
【問題4】 配点 5 点

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【選択肢 A~H】から選び【解答欄】にを記入しなさい。



### 【選択肢】

A：店舗会計	B：ノウハウ	C：継続的支援・援助	D：QSC
E：商標・マーク	F：加盟店	G：加盟契約	H：商品動向

【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、下記に挙げたア~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[X]をつけて下さい。

- ア. 不振店対策を実施する場合、まずは加盟店オーナーの期待に応えセールやキャンペーンなどの販売促進策を実施し、しかる後にQSCの改善を徹底することが鉄則である。
- イ. チェックリストはスーパーバイザーが加盟店の現状を把握するツールであり、問題発見はできるが、チェックリストで加盟店の問題が解決できるわけではない。
- ウ. その性別や年齢に関わりなく、加盟店オーナーがスーパーバイザーの指導に従わない場合にスーパーバイザーがまず行うべきは、加盟契約書の該当する条項をオーナーに読み聞かせて、契約を守るべきだとわからせることである。

【問題7】 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]と[イ]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) 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 コーディネーション	① コーチング
② コンファーマーション	② チョーキング
③ コン・ファンク・シャン	③ コントリビューション
④ コンセントレーション	④ コントロール

【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 任命権	① 管制権
② 抵当権	② 罷免権
③ 人事権	③ 統帥権
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、正しいものを 1 つ選んでください。

- ① ロボットのように指示通りに働く社員を増やす
- ② 気合いと根性のある社員を育てる
- ③ 再現性のある仕組みをつくり誰でも成果を出せる環境をつくる

### 【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 きちんと整理整頓をする
- ② 単語を 10 回書く
- ③ 社員のモチベーションを上げる

### 【問題 11】 配点 3 点

承認の仕方の種類は 3 つあります。結果承認・存在承認、もう一つはなんでしょうか。

### 【問題 12】 配点 6 点 (各 2 点)

成長の 5 段階ステップの空欄を埋めてください。

できない → ( ① ) → ( ② ) → 実践・継続 → できる

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

### 【問題 14】 配点 2 点

行動を継続するために影響力がもっとも高いのはどれですか？

- ① 行動の前の先行条件
- ② 行動の後の結果
- ③ やる気・根性