

2025 年度秋期

# スーパーバイザー士筆記試験

2025 年 12 月 3 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)

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あるが、下線部には誤りが 5 カ所ある。誤っている箇所の番号を解答欄 (A) に記入し、語群から正しい語句を選んで、その記号を解答欄 (B) に記入しなさい。

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店舗名、⑤サービスマーク、⑥トレード・ネームその他の営業の⑦象徴となる⑧標識および⑨ビジネスモデルを用いて、同一の⑩ビジネスフォーマットのもとに⑪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⑫対価を支払い、事業に必要な⑬資金を投下してフランチャイザーの⑭指示及び命令のもとに事業を行う両者の⑮普遍的関係をいう。

<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. 提携関係を構築し、      |
| D. コピーライト         | E. 商標             | F. ブランド           |
| G. 経営のノウハウ        | H. イメージ           | I. 役務の提供その他の事業を行う |
| J. マネジメント         | K. 経営資源を投入して      | L. 指導および援助        |
| M. 継続的關係          | N. 差別化要因          | O. 金銭を支払い         |

### 【問題 2】 配点 10 点 (各 2 点)

以下はフランチャイズビジネスの根拠法ともいえる中小小売商業振興法 (小振法) に関する記述だが、正しい記述には回答欄に「○」を、間違った記述には「×」を記しなさい。

<語群>

- |  |
|--|
| A. 小振法の主たる目的はフランチャイズ事業の適正化である。           |
| B. 小振法では、フランチャイズ本部に対し経済産業省への届け出義務を課している。 |
| C. 小振法は、加盟希望者に対してクーリングオフを保証している。         |
| D. 小振法施行規則が一部改正され、2022 年 4 月より施行されている。   |
| E. 外食業フランチャイズは小振法の対象業種である。               |

## スーパーバイザーの使命と役割

### 【問題3】配点30点（各2点）

下記の記述の正誤判定をし、その結果を回答用紙の正誤判定欄に○×記入しなさい。

- ① フランチャイザーとは、加盟店から商品を仕入れる立場の企業である。
- ② スーパーバイザーの主な仕事は、本部の方針が加盟店で実行されているかを確認することである。
- ③ フランチャイジーとは、ブランドやノウハウを提供する側の企業である。
- ④ スーパーバイザーは、加盟店を訪問せずに電話やメールだけで指導を行うのが一般的である。
- ⑤ 本部と加盟店のパイプ役を担うのがスーパーバイザーである。
- ⑥ フランチャイズ本部の機能には、商品開発や教育研修の支援も含まれる。
- ⑦ スーパーバイザーは、本部の経営方針を加盟店に伝える一方で、加盟店の状況を本部に報告する。
- ⑧ フランチャイズ本部は、加盟店の地域ネットワークからノウハウを購入する立場にある。
- ⑨ スーパーバイザーは商品の仕入れや販売方法に関するアドバイスも行う。
- ⑩ スーパーバイザーの役割は、問題があっても指摘せずに本部へ報告するだけである。
- ⑪ フランチャイズチェーンでは、加盟店が独立した事業者であるため、本部の指導は行われない。
- ⑫ スーパーバイザーは、各店の経営情報を収集・分析する役割を担っていない。
- ⑬ 商品・サービスの開発や資本投入は、フランチャイジー側の役割である。
- ⑭ スーパーバイザーは、加盟店の売上や利益に関して助言することは許されていない。
- ⑮ スーパーバイザーは、加盟店の立地に応じた経営アドバイスを行うことがある。

### 【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、「業績」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 集団思考
- ⑤ エビデンス・ベースド・マネジメント（EBM）とは認定されない行動はどれですか
- A 証拠を要求する
  - B ロジックの検証
  - C パイロティングの実施
  - 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 顧客の満足に影響を与える要因はどれですか
- A ライバル店の数
  - B サービススタッフの学歴
  - C その日の天候
  - D 顧客の事前期待
- 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、4つのコミュニケーションスキルについて書いてあります。

空欄にあてはまる言葉を語群から選びなさい。

【聴く】耳と（①）を傾けて、相手の話をじっくり聴く

【伝える】本部からの（②）や自分の意見をわかりやすく伝える

【見る】相手の態度や（③）、行動をよく観察する

【質問する】質問することで、さらに相手の話を引き出し、答えにたどり着く手伝いをする

### <語群>

A 口	B 心	C 監視	D 防御
E 練習	F 水道	G 情報	H 研究
I 停止	J 攻撃	K 表情	L 花火

### 【問題6】配点12点（各3点）

下記は、S V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。空欄にあてはまる言葉を語群から選びなさい。

- ・注意（指摘）するときにはやってはいけないこととして、（①）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（②）は批判しない。
- ・注意（指摘）するときは相手と（③）の高さは同じにする。顔だけ向けるのではなく、（④）ごと向ける。

### <語群>

A 緊急	B 本部	C 意図	D 命令
E 目線	F 簡単	G 機械	H 会見
I 投影	J 理解	K 倫理	L 体
M 鼻	N 無料	O 多い	P 人格

【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×を記入しなさい。

- 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、S V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。