

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

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. 「マネジメントの父」と呼ばれるコトラーは、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. マーケターに最も求められるスキルは、「データ分析(リサーチ)力」である。
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、価値観やライフスタイル等で分類する軸を「サイコグラフィック変数」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. 顧客満足を把握する「顧客NPS分析」は、推奨者(高評価9と10)から中立者(低評価7と8)の割合を引いたスコアで求められる。
11. 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。
12. 新規顧客の獲得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。
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. 顧客満足以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。

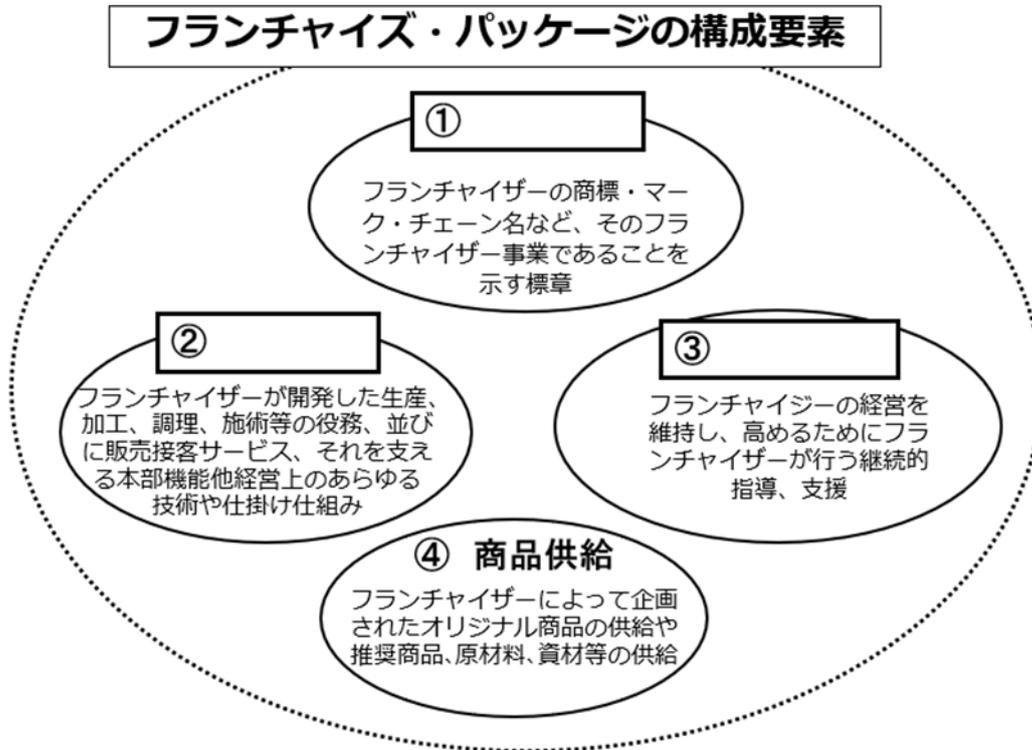
### 【問題4】配点5点

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 6 点 (各 2 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 ノウハウ     | B 商標・マーク | C QSC  | D 加盟店 |
| E 継続的指導・援助 | F 店舗運営   | G 店舗会計 |       |

【問題 6】 配点 6 点 (各 2 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. 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。
- イ. 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。
- ウ. 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

【問題7】 配点4点（各2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。

【選択肢】

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

【問題8】 配点4点（各2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 コーディネーション	① コンペティション
② コンポジション	② コントロール
③ カンバセーション	③ コンファメーション
④ コントリビューション	④ コンセントレーション

## 行動科学マネジメント

### 【問題 9】 配点 2 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つ選びなさい。

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

### 【問題 10】 配点 3 点

成長の 5 段階ステップについて以下の空欄を埋めなさい。

できない → (            ) → 技能 → 実践・継続 → できる

### 【問題 11】 配点 3 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か。

- ① 行動の前の先行条件
- ② 行動後の結果
- ③ やるき・根性

### 【問題 12】 配点 3 点

成果につながる行動は相手に伝えることが難しいです。

その理由として正しいと思うものを1つ選びなさい

- ① 他の人は関係ないという心理が働くから
- ② 自分で考えればわかるから
- ③ 経験・感覚が暗黙知になっているから

### 【問題 13】 配点 3 点

成果につながる行動のことを行動科学では何と言うか。

### 【問題 14】 配点 3 点

行動の言葉と言えるものを下記の中から1つ選びなさい。

- ① きちんと整理整頓する
- ② 社員のモチベーションを上げる
- ③ 社員と会ったら「お疲れ様です」と言う

### 【問題 15】 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なぜか。

- ① 認識のズレが起こっているから
- ② やる気がないから
- ③ 信頼関係がないから