

2026年度春期

スーパーバイザー士筆記試験

2026年8月26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）

下記は、公正取引委員会が令和 2 年に実施した大手コンビニ加盟店の実態調査に関する記述である。
空欄①～⑤にかっこ内から正しい数値を選び、解答欄に記号で記入しなさい。

- ・直近 10 年間でコンビニエンスストアの倒産・休廃業等は【 ① 】に拡大した。

(a. 約 1.5 倍 b. 約 2.5 倍 c. 約 3.5 倍)

- ・契約タイプで分けると本部店舗型契約が【 ② 】であった。

(a. 20.8% b. 50.8% c. 82.8%)

- ・オーナーの年間の平均休暇日数は【 ③ 】であった。

(a. 21.3 日 b. 41.3 日 c. 61.3 日)

- ・オーナーの年間の平均深夜勤務日数は【 ④ 】であった。

(a. 24.7 日 b. 54.7 日 c. 84.7 日)

- ・10 年前と比較してオーナーの収入は【 ⑤ 】であった。

(a. 192 万円の減少 b. 同水準 c. 192 万円の増加)

【問題 2】 配点 10 点（各 2 点）

日本フランチャイズチェーン協会が、2025 年 10 月 27 日（月）に公表した 2024 年度の「J F A フランチャイズチェーン統計調査」に関し、正しい説明には解答欄に「○」を、誤った説明には「×」を記入しなさい。

- ① チェーン数、店舗数、売上高のすべてで前年度を上回った
- ② コンビニの売上高はフランチャイズ全体の売上高の 5 割を超えている
- ③ 3 業種のうち、売上高の伸び率が最も大きいのは外食業であった
- ④ コンビニのチェーン数は増加した
- ⑤ 3 業種合計の売上高は 4 年連続で増加した

スーパーバイザーの使命と役割

【問題3】配点30点（各2点）

下記の文章の表記が正しければ「○」、そうではないものに「×」を解答欄に記入しなさい。

- 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 一般に、フランチャイザーとは本部機構、フランチャイジーは加盟店を指す。
- ④ スーパーバイザーは、加盟店を訪問巡回することが仕事であり、その意味からラウンダー（巡回者）と呼ばれることもある。
- ⑤ スーパーバイザーは本部から加盟店への指示命令を発信し実行状況を評価するのが仕事である。
- 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加盟店の業績や経営の責任を持つ。
- 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・サービスの開発やブランド構築のための資本投入は、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、FC 契約の範囲外であっても、加盟店の利益のため加盟店事業体の別事業に対しても経営アドバイスを行うべきである

【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、解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、「加盟継続」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・マネジメントで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：パイロットिंगの実施
 - D：感情的判断の重視
- ⑥ システム思考の例として適切なものはどれですか
- A：風が吹けば桶屋が儲かる
 - B：転ばぬ先の杖
 - C：犬も歩けば棒にあたる
 - D：急いては事を仕損じる
- 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 事実と解釈を峻別する上で、下記の中で事実といえるものはどれですか
- A：「今日は暑い」
 - B：「昨日も暑かった」
 - C：「昨日は最高気温 34 度だった」
 - D：「心頭滅却すれば火もまた涼し」

⑩「説得の三層構造」において、もっと比重の大きいものはどれですか

- A：声量
- B：論理
- C：人間性
- D：感情

コミュニケーション

【問題5】配点9点（各3点）

下記は、SVとして必要なコミュニケーションについて明記しています。空欄にあてはまる言葉を選んでください。

単純に本部の情報を加盟店オーナーに伝えるだけではダメです。本部からの情報やその他、様々な情報を集め、それを（①）して、伝えることが必要です。

さらに伝えるだけではなく、相手を（②）し、（③）にまでつながる結果が求められます。

A：停止	B：色	C：方法	D：説得	E：廃止	F：映画
G：試験	H：丁寧	I：マイナス	J：仲間	K：投資	L：加工
M：スピード	N：行動	O：役職	P：自然		

【問題6】配点12点（各3点）

下記は、聴く技術4つのポイントです。空欄にあてはまる言葉を選んでください。

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

A：実行	B：仲間	C：縦	D：感情	E：横	F：決定
G：検討	H：少ない	I：世間	J：完結	K：気持ち	L：人間
M：訂正	N：態度	O：多い	P：法則		

【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「×」を記入して下さい。

- ①いつも様々なアイデアを自ら考え、お店の運営に取り込んでいく傾向が強い加盟店オーナー。お店の従業員向けのイベントを企画し、従業員とも仲がとても良い。派手なことは好んで実行する加盟店オーナーだが、本部からの計画は予定通りなかなか実行できない。そこで S V が詳細な計画を策定するように加盟店オーナーに対して厳しく問い詰めて話をして、必ず計画通りに進めるように話をすすめた。
- ②いつも厳しい表情をしている加盟店オーナー。リーダー気質で、決断力や行動力はあるのだが、いつも時間がないとつぶやいている。S V としては、世間話などをしないで、用件のポイントのみ伝え、効率性を重視した話の展開ですすめた。
- ③データや資料を自分で分析することが好きな加盟店オーナー。性格は几帳面で何事にも慎重な傾向がある。本部からの指示や指摘をしても、なかなか行動をしてくれないことが多いので、S V としてはなぜすぐに行動できないのか？について加盟店オーナーと一緒に論理的に原因分析をすすめた。