

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

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. 顧客満足度 No.1 のスーパー、オーケーは、自社ブランドの PB の充実で人気を得ている。
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

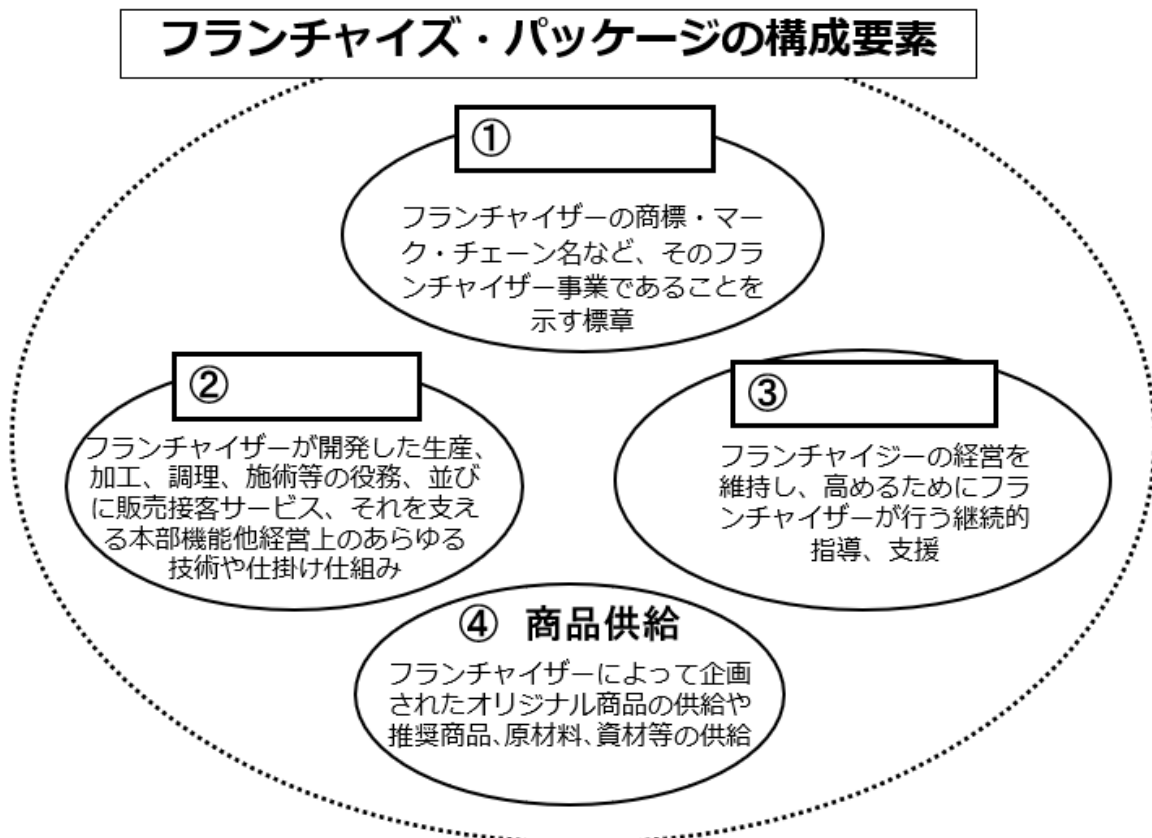
【問題 5】 配点 12 点（各 3 点）

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～エ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[×]をつけて下さい。

- ① 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、チェックするだけで問題が解決できるわけではない。
- ② 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。
- ③ 不振店対策にあたっては、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。
- ④ スーパーバイザーの業務の目的は、チェックリストを使って加盟店に問題点を指摘し違反の摘発をすることである。

【問題 6】 配点 3 点（各 1 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～G】から選び【解答欄】に記入しなさい。



【選択肢】

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

【問題 7】 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 抵当権	① 統帥権
② 命令権	② 人事権
③ 先願権	③ 統制権
④ 商標権	④ 任命権

【問題 8】

配点 9 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～ウ]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) (ウ) | 経営相談 及び 指導 |
| (6) プロモーション | 促進 |

【選択肢】

ア	イ	
① カンバセーション	① コンペティション	① コーチング
② コンポジション	② コントロール	② コラボレーション
③ コーディネーション	③ コンファーマイション	③ コンサルテーション
④ コントリビューション	④ コンセントレーション	④ カウンセリング

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、人が出来ない理由を 2 つと定義しています。

その 2 つとは？

- ① () がわからない
- ② 継続していない

【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てください。

できない → () → 技能 → 実践・継続 → できる

【問題 11】 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 つ選んでください。

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

【問題 12】 配点 3 点

次のうち、曖昧な指示であるものはどれですか？

- ① しっかり対応するように
- ② 毎朝 10 分前に出社する
- ③ 毎週月曜にミーティングを実施する

【問題 13】 配点 3 点

具体性の原則「MORS」に関して下記の空欄を埋めてください

M ()

O (観察できる)

R (信頼できる)

S (明確化されている)

【問題 14】 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 信頼関係がないから
- ② やる気がないから
- ③ 認識のズレが起こっているから

【問題 15】 配点 3 点

行動自発率を高めるために行動科学マネジメントが推奨していることは何ですか？

- ① やる気を出させる
- ② ピンポイント行動を計測する
- ③ 行動分解をする