

経済産業省委託事業

平成 21 年度「サービスイノベーション創出支援事業（サービス産業能力評価システム構築支援事業）」

フードサービス産業における スキル標準の策定と能力評価制度構築事業

報告書

平成 22 年 3 月

フードサービス産業人材育成コンソーシアム

<実施要綱>

1．事業の目的

別紙『事業の背景と目的』を参照

2．実施期間

平成21年7月～平成22年3月

3．実施方法

『フードサービスコンソーシアム』が中心となり、学識経験者、外食サービス企業、振興機関等で構成された委員が議論する『検討委員会』、事業の運営方法を検討する『運営ワーキンググループ』、試験問題を作成する『作問ワーキンググループ(3グループ)』、試験問題の作成方針や作問結果を取りまとめる『作問統括管理ワーキンググループ』を設置し、そこでの議論を踏まえて資格認定模擬試験を実施、分析、検証した上で当報告書を作成した。

4．実施体制

<コンソーシアムメンバー>

主団体 社団法人 大阪外食産業協会
社団法人 日本フードサービス協会
(株) 矢野経済研究所

協力団体 有限責任中間法人食博覧会協会
大阪観光大学
全国飲食業生活衛生同業組合連合会

<検討委員会メンバー>

座長 木谷 宏 学習院大学 経済学部 特別客員教授
尾家 建生 大阪観光大学 観光学部 教授
亀岡 育男 有限責任中間法人食博覧会協会 理事長 / (株) 初亀 代表取締役社長
小城 哲郎 全国飲食業生活衛生同業組合連合会 専務理事
田口 剛 サトレストランシステムズ(株) 統括マネジャー
千葉 哲幸 (株) 商業界 部長
東條 伸一 東條経営研究所 所長
茂木 信太郎 亜細亜大学 経営学部 教授

<運営ワーキンググループ>

リダー 茂木 信太郎 亜細亜大学 経営学部 教授
石井 滋 (社) 日本フードサービス協会 課長
千葉 哲幸 (株) 商業界 部長
山川 雅行 (有) サカエマチ中央ビル 取締役社長

< 作問統括管理ワーキンググループ >

リダ - 尾家 建生 大阪観光大学 観光学部 教授
清水 均 亜細亜大学 経営学部 講師
山川 雅行 (有)サカエマチ中央ビル 取締役社長

< 作問第1ワーキンググループ >

リダ - 東條 伸一 東條経営研究所 所長
伊藤 勝也 (株)牛心 代表取締役社長
高道 敦子 (株)いろは 代表
田舞 真志 (株)音羽 部長
藤島 久美子 オフィスフロレゾン 代表

< 作問第2ワーキンググループ >

リダ - 加納 由紀子 (株)アットストリーム プリンシパル/大阪経済大学 講師
佐野 結香 (株)南海グリル 代表取締役社長
鳥山 弘行 (株)ゼンショク マネージャー
西村 毅 (株)グルメ杵屋グループ 大阪木津市場(株)専務取締役
西村 裕行 スター(株) 代表取締役社長

< 作問第3ワーキンググループ >

リダ - 上能 喜久治 (株)ジェイエスケー 代表取締役
有馬 寛 社団法人 大阪外食産業協会 チーフアドバイザー
大森 俊則 (株)丸一屋 代表取締役社長
小野 佳彦 小野佳彦事務所 所長
中山 曜誠 (株)飛天 代表取締役社長

< オブザーバー >

近畿経済産業局 産業部 サービス産業室
近畿農政局 生産経営流通部 食品課

5 . 発行

社団法人 大阪外食産業協会

会長 大石 重己

副会長 岸中 雅之(プロジェクトリダ -)

〒550-0013 大阪市西区新町1-4-24 大阪四ツ橋新町ビル

TEL 06-6536-5575

< 目次 >

第1章 本年度事業の総括

1. 事業の背景と目的	1
2. 本年度の取り組み	2
3. 事業の具体的な内容と実施方法（推進体制）	3
(1) 委員会の開催	5
(2) 運営WGの活動内容	6
(3) 作問WGの活動内容	7
(4) 試験の基本構造	8
(5) 作問マニュアル	8
(6) レベル判定基準	8
(7) 模擬試験の実施	8
(8) 運営の仕組み（事業スキーム）	9
(9) 事業収支計画書	12
(10) 作問の仕組み	12
(11) 推進体制	13
4. 事業の具体的な評価及び問題点	14
(1) 事業の具体的な評価	14
(2) 事業の問題点	14
5. 今後の課題及び展開方向	16
(1) 今後の課題	16
(2) 今後の展開方向（自主事業開始に向けたとりまとめ）	17

第2章 模擬試験の設計と分析

1. 科目別出題の狙いと設問範囲	19
2. 科目別・問題形式別得点バランス	20
3. 模擬試験結果分析	22
1) 模擬試験総括	22
2) 受験者属性	23
3) 得点分析	30
4) 難易度ランク分析	57
4. アンケート結果分析	59
1) 試験実施後アンケート（受験者）	59
2) 試験実施後アンケート（企業）	78
5. レベル判定基準の検証	87

第3章 成果物

・作問マニュアル	89
----------	----

・ 模擬試験問題（抜粋）	97
・ 模擬試験解答用紙	111
・ 模擬試験問題の選択状況（選択問題と理由）	113
・ アンケートフォーム（受験者）	119
・ アンケートフォーム（企業）	122
・ 模擬試験案内（案内状、申込書）	124
・ 模擬試験受験票	126
・ 模擬試験の注意点	127
・ 模擬試験進行表	129
・ 模擬試験当日の課題	131
・ 事業の年間スケジュール表	132
・ 想定される事業スキーム（検討段階）	133
・ 事業収支計画書	135
・ 自主事業後の作問委員会の組織形態図と作問委員の人選リスト	142

第1章 本年度事業の総括

1. 事業の背景と目的

外食サービス業の店舗では、長時間労働、低賃金、非正規雇用の多さ等から、若年労働者を中心に慢性的な人手不足にあり、大半の中小・零細企業は長期的視野で雇用体系や人材育成策を確立できていない。また、業務を体系的・段階的にスキルアップする資格検定制度が存在せず、業界内で資格検定制度のニーズが高まっていた。

そういった状況を改善すべく、平成17年にJAVADAが(社)日本フードサービス協会(以下、JF)の協力により、外食産業の『職業能力評価基準』を作成し、店舗運営業務(店長)の作業スキルを標準化しようとした。

その後も、外食サービス業の店舗では、衛生管理、人材マネジメント、業務のIT化、厳密な原価管理等が求められており、店舗運営責任者(店長)の役割は更に拡大している。特に、大手と比較して能力評価制度の導入が遅れ、店舗運営責任者(店長)の業務分担や責任範囲が大きい中小外食チェーンの人材を対象とした能力評価制度の仕組みが未整備である。

これらの背景より、平成20年度は、当コンソーシアムが中心となり、専門家による検討委員会を設置し、中小外食チェーンにおける店長業務を整理し、既存のスキル標準であるJAVADAの『職業能力評価基準』と(社)大阪外食産業協会(以下、ORA)の資格認定制度『外食産業管理士、他』を対象に店舗運営業務(店長)に対する適合度や過不足を分析検討した。それをもとに、中小外食チェーン店長の受験を想定した資格認定模擬試験を策定・実施し、試験結果と受験者へのアンケート結果を分析することで能力評価制度の基礎作りを行った。その結果、以下の3つの課題が明らかとなった。

作問体制の強化(模擬試験を作成するマンパワーや時間の不足から、客観性や実務面での有用性を十分に担保した問題が作成できなかった為、模擬試験の平均点が80点を超え、問題の難易度が低く、企業が社員に受験させるインセンティブを与えられなかった。)

試験の全体設計の再構築(各科目の点数配分の検討が不十分で、受験者にとって分かりにくい構成となった。総合点を100点としたため、各科目の配点が少なくなり、科目内の設問の配点ウェイトを調整できなかった。店長業務で遭遇する場面を想定した実務性の高い問題と、知識を問う問題のバランス設計が不十分であった為、科目間の問題性質に大きな差が出て、実務性の高い問題は記号問題では難易度が低くなってしまふことが分かった。問題作成の際に前提となる、使用する用語の統一ができておらず、出題の幅が限定された。)

試験後の検証の仕組強化(模擬試験受験者の外食産業における平均延べ勤務年数は13.2年で、ベテラン層の受験が目立ち、全体の正答率が高くなり、合格基準の検討ができなかった。)

これらを踏まえ、外食業界で権威ある資格認定試験を構築するためには、試験問題の質(実務的、客観的等)の向上が必要であり、そのために試験問題作成の仕組みを事業スタート前に構築することが重要であることが明らかとなった。同時に、JF、全飲連、ORAなど外食業界の主要協会団体の連携により試験運営の仕組を構築することで、外食業界全体で当該資格認定試験に取り組むことが重要であることが明らかとなった。

2．本年度の取り組み

平成 21 年度は、当コンソーシアムが中心となり、専門家による検討委員会を設置し、試験運営ワーキンググループ（以下、WG）を設置し関連団体とのアライアンスや資格試験の事業収支など、資格認定試験の運営の仕組みを検討した。同時に、作問WGを設置し試験の基本構造や作問体制などの作問の仕組みを検討した。その際、非正規雇用であるパート・アルバイトの人材マネジメントや、接客サービスによるCSの向上等が要求されるフードサービス業の店長業務を、飲食店だけではない他のサービス産業の店長人材への波及にも留意することで、サービス産業共通の能力評価プラットフォームを策定することを目指した。また、試験問題において自由記述問題を採用入れる事で、店長のヒューマンスキル面（コンピテンシー等）についても能力評価を行った。そして、フードサービス産業の全国団体を巻き込む事で、全国的な普及を目指した体制整備を行った。

3. 事業の具体的な内容と実施方法（推進体制）

<年間スケジュール>

	8月	9月			10月			11月			12月			1月			2月
		上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	
模擬試験									模擬試験								
検討委員会	第1回				第2回			第3回							第4回	第5回	
運営WG	第1回	懇談会			第2回		第3回				第4回						
作問統括管理WG	第1回	第2回		第3回		第4回						第5回					
作問第1WG			第2回														
作問第2WG			第2回														
作問第3WG			第2回														

本年度は、専門家を交えた全5回の検討委員会を開催し、当該事業を検討した。受験者や企業ニーズを反映した資格認定試験の位置づけを明確化し、運営WGと作問WGでのとりまとめを分析、評価し、課題を抽出した。

全4回の運営WGを開催し、資格認定試験の運営の仕組みを構築した。自主事業に必要な運営方法（推進方法と事業フロー、年間スケジュール、募集方法、試験回数・会場、試験当日の運営方法等）を構築し、関連団体や協力機関との協力関係を構築（JFは検討委員会事務局への参加、会員企業に対する機関誌とホームページによる模擬試験の広報、模擬試験への会員企業従業員派遣等で自主事業時の協力体制を整備。中小・零細チェーンが参加できる様、全飲連が検討委員会に参加、会員企業に対する機関誌とホームページによる模擬試験の広報、模擬試

験への会員企業従業員派遣等で自主事業時の協力体制を整備)、受験料、受験者数、経費等を算出し事業収支をシミュレーションした(事業収支計画)。

全5回の作問統括管理WGを開催し、資格認定試験の作問の仕組みを構築した。作問統括管理WGで試験問題の基本構造を設計し(試験作成マニュアル)、それを3つの作問WGへ指示伝達し、各作問WGが担当科目の試験問題を作成した。また、模擬試験試験結果を分析し、試験問題の品質とレベル判定基準を検証した。

同時に、問題のクオリティを担保できる作問体制を整備し、文章問題の客観性や全体構成を見る人材(大学教授等の有識者等)や、店舗現場に必要な知識やスキルを反映させた問題を作成する人材等(JF、全飲連、ORA等)に加盟する外食企業の実務家等)人材リソースを考慮して作問委員を適材適所に配置した。この作問体制が自主事業時の作問体制(作問委員会)に繋がるよう、作問委員や関連団体との協力関係を構築した。

これらを踏まえ、資格認定模擬試験を東京、名古屋、大阪の3ヶ所で開催し、200名以上の参加者を得た。

そして、資格認定模擬試験の結果を分析し、事前に設計したレベル判定基準の妥当性を検証し、自主事業時のレベル判定基準を構築した。特に、模擬試験前に設計した判定基準を、主対象を含む複数の受験者層に試行し、事前の試験難易度が主対象に適合するかを検証、分析した。

最後に、次年度以降の事業実施の可能性を検討し、報告書を取りまとめた。

(1) 委員会の開催

専門家を交えて、全5回の検討委員会を開催し、受験者や企業ニーズを反映した資格認定試験の位置づけを明確化し、資格認定試験の名称(フードサービス・マネジメント検定試験、略称:外食店長検定)を決定した。また、運営WGで取りまとめた事業スキームや事業収支シミュレーション等を、作問統括管理WGで取りまとめた作問マニュアルや模擬試験問題等を分析・評価し、課題を抽出した。

月	開催日	回目	テーマ
7月			
8月	8月27日	第1回	<ul style="list-style-type: none"> ・PJ全体説明 ・資格位置づけ、名称の検討 ・科目別試験範囲と分析手法の確認
9月			<ul style="list-style-type: none"> ・検討委員への試験名称アンケート実施
10月	10月14日	第2回	<ul style="list-style-type: none"> ・試験問題の全体バランスの報告など ・自主事業時の運営の仕組、受験に必要なコンテンツの検討
11月	11月17日	第3回	<ul style="list-style-type: none"> ・模擬試験の全体調整、訂正事項検討 ・事業収支シミュレーションの検討および承認
12月			
1月	1月25日	第4回	<ul style="list-style-type: none"> ・模擬試験の結果報告 ・仮説検証結果の評価 ・自主事業時の運営の仕組の承認
2月	2月15日	第5回	<ul style="list-style-type: none"> ・最終報告 ・次年度以降の事業案確認
3月			

(2) 運営WGの活動内容

運営WGでは、全4回(懇談会を入れると5回)のミーティングを行い、自主事業時の運営の仕組について、受験に必要なコンテンツの検討、自主事業後の達成状況を測定する成果指標、事業収支シミュレーション、事業スキームなどを以下のスケジュールで検討した。

これを基に、検討委員会で議論し、事業の方向性を取りまとめた。

月	開催日	回目	テーマ
7月			
8月	8月27日	第1回	全体説明会
9月	9月11日	懇談会	自主事業時の運営の仕組 ・関連団体とのアライアンス ・事業主体となる法人格の設置有無 受験に必要なコンテンツ ・事前研修制度 ・テキスト ・用語集
10月	10月28日	第2回	自主事業時の運営の仕組 ・関連団体とのアライアンス ・事業主体となる法人格の設置有無 受験に必要なコンテンツ ・事前研修制度 ・テキスト ・用語集 成果指標
11月	11月12日	第3回	自主事業時の運営の仕組 事業収支シミュレーション
12月	12月24日	第4回	本年度模擬試験の結果を踏まえた自主事業時の運営の仕組の検討 ・事業の仕組 ・事業収支
1月			
2月			
3月			

(3) 作問WGの活動内容

作問WGでは、全体を統括する作問統括管理WGが全5回のミーティングを行い、試験問題の基本構造を設計し、試験作成マニュアルを作成し、それを作問第1WG、作問第2WG、作問第3WGの3つの作問WGへ指示伝達し、模擬試験問題を完成した。また、模擬試験を実施する前に試験問題のレベル判定基準を設計し、模擬試験実施後にその妥当性を検証し、自主事業時のレベル判定基準を完成した。具体的には、主対象を含む複数の受験者層に試行し、事前の試験難易度が主対象に適合するか等を分析、検証した。

これを基に、検討委員会で議論し、事業の方向性を取りまとめた。

月	開催日	回目	テーマ	
			作問統括管理WG	作問WG(1, 2, 3)
7月				
8月	8月27日	第1回	全体説明会	全体説明会
9月	9月15日	第2回	<ul style="list-style-type: none"> ・難易度調整のための考え方、仮説検証の仕組(難易度ランク別配点の考え方など) ・科目別配点 ・科目別設問数 ・設問形式別バランス(全体 各科目別) ・問題の種類別(実務・知識)バランス(全体 科目別) ・自由記述問題の解答・採点方法 ・問題作成要領の検討 ・参考とする用語集の検討 ・参考書籍の検討 各作問WGへの作業指示の準備 	グループ会合 作業方法、スケジュール、分担の決定 第1WG(9/24) 第2WG(9/25) 第3WG(9/29) 作問
10月	10月15日	第3回	<ul style="list-style-type: none"> 第2回検討委員会の指摘事項を踏まえて ・作問WGで作成した問題の全体調整 ・模擬試験で使用する問題の選択 ・作問WGへの作業指示確定 	試験問題の提出 試験問題の修正
11月	11月13日	第4回	<ul style="list-style-type: none"> 第3回検討委員会での報告に向けて ・模擬試験の訂正内容確認 ・全体バランスの調整 	試験問題の完成
	11月25日	模擬試験(東京、名古屋、大阪)		
12月				自由記述問題の採点
1月	1月14日	第5回	<ul style="list-style-type: none"> ・模擬試験結果より課題の抽出 ・作問体制の再検討 	予備問題の完成
2月				
3月				

(4) 試験の基本構造

作問統括管理WGで資格認定試験の基本構造を策定した。

外食店長の店舗業務を考慮して、顧客サービス、組織・人材(人財)管理、店舗・品質管理、予算・売上管理、渉外・マーケティング、コンプライアンスの6科目について、配点、難易度、問題形式等、試験問題の科目間や設問間のバランスに配慮し基本構造を設計した。その際、用語の意味等の知識を問う問題と店長が遭遇する状況やそれへの対処法について問う問題の設問数(科目間)バランスにも留意した。

(5) 作問マニュアル

模擬試験の実施と資格認定試験の本格スタートに向けて、作問マニュアル(試験問題作成マニュアル)を作成した。

本年度の模擬試験では、6科目を3つの作問WG15名の作問委員に依頼して作問したが、その作成指針となる様、科目別配点と設問数、試験問題作成様式、問題文の表現方法に関する注意事項、設問サンプル、問題作成フォーマット等を作成した。

(6) レベル判定基準

模擬試験前に設計した判定基準を、受験想定者(B標準店長レベル、C新任店長レベル)を含む複数の受験者層(Aベテラン店長レベル~D店舗スタッフレベルの4段階)に試行し、事前の試験難易度が受験想定者に適合するかを分析、検証した。

その際、受験想定者のプロフィール(勤務年数、勤務業態)等を考慮した上で、資格試験の設問形式、設問数、難易度等の試験レベルを想定し作問した。

(7) 模擬試験の実施

2009年11月25日(水)に、東京、名古屋、大阪(2ヶ所)の4会場で模擬試験を実施した。

応募者は317名で、うち242名が模擬試験を受験した。受験者の内訳は、ORAの呼び掛けで半分、残り半分は全飲連、商業界、グルメサイト、経産省ウェブサイト等からの応募者であった。

試験問題は、6科目200点満点で、81問の試験問題を90分間で回答した。平均得点率は60.8%で、予め合格ラインとして設定していた得点率の70%に達した受験者数は全体の21.1%となり、想定した50%を下回った。

試験結果については、科目毎や問題毎に受験者の得点率や試験問題自体の難易度について分析した。また、試験時に、試験問題の難易度や本格試験実施後の受験意向等について受験者を対象にアンケート調査を行った。更に、受験者を送り出した企業を対象に、企業として負担可能な受験料や資格試験の社内活用方法等についてアンケート調査を行った。

(8) 運営の仕組み(事業スキーム)

運営WGでは、自主事業後の運営の仕組みとして、運営主体の性格別に4つの事業スキームを検討した。これを検討委員会で議論し方向性を決定した。

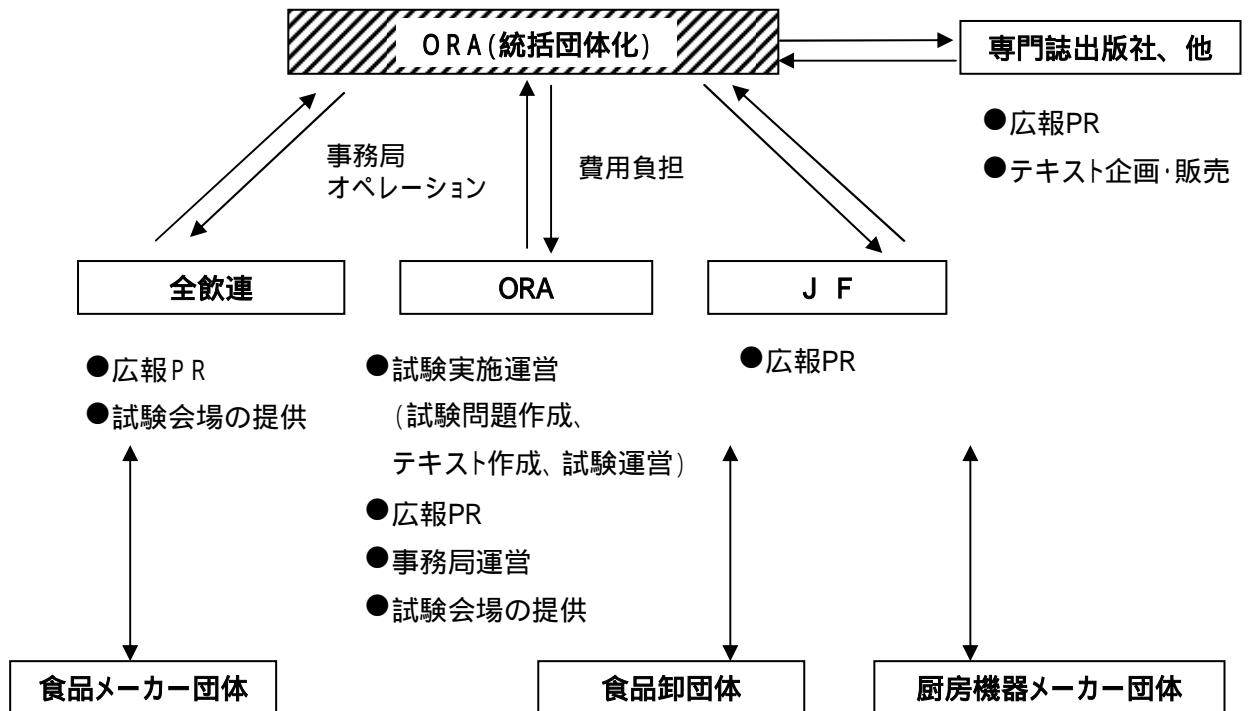
NPO法人などの新規設置団体を設置するA案は、外食関連団体による共同設立方式で、ボードに学識経験者を加えて公共性の高いものとし、実現可能性の高さが評価された。全国的な外食関連団体が運営主体となるB案は、特定団体のカラーが出ることで公共性にやや難点があるものの、会員企業の活用などで受験者募集に強みがあると評価された。大学などの教育機関が運営主体となるC案は、作問における教員活用や学生の受験が見込めるものの、外食業界との接点が少ない事に難点があると評価された。出版社などの民間企業が運営主体となるD案は、民間企業の経営ノウハウを活かせるものの、公共性が低く経営判断により事業継続性に不安があると評価された。

最も理想的なA案を目指しながら、事業スタート時は比較的实现性の高いB案を採用することとなった。なお、運営主体については、平成20年度と21年度の当該事業の中心団体であったORAが担当することとなり、その他の外食関連団体や外食専門誌出版社、外食業界と取引実績のある業務用食品問屋や食品メーカーの協会・団体等の協力を仰ぐ予定である。

それと並行して、事業の採算性を高めるためと、受験想定者の受験促進を促すためにテキストを製作・販売する。また、受験者を送り出す外食企業に対し、社内・社外研修を提供する等の各種コンテンツを充実することで事業収支を改善する。なお、社内・社外研修を提供する事で当該資格認定試験を外食各社の人事評価制度に組み込んでもらい業界内での普及を促進する。

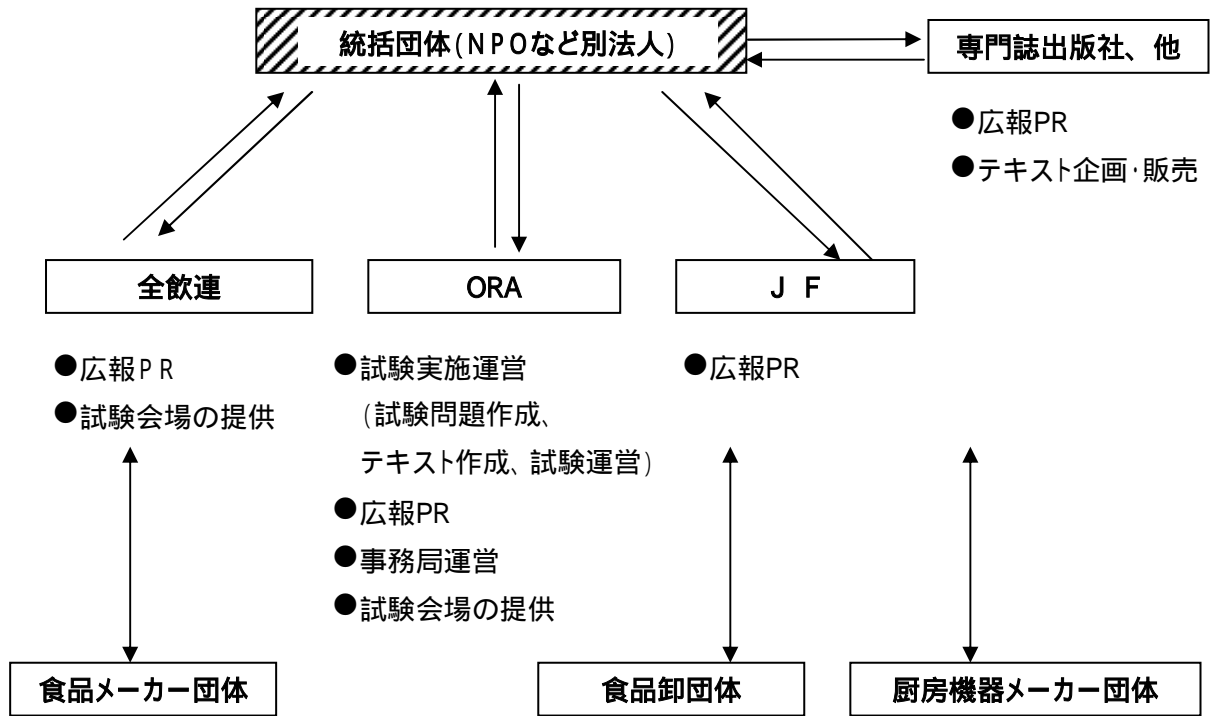
以下は、スタート時に最も実現性の高いB案と、将来的に目指すべきA案についてまとめている。

< O R A を中心にスタートする事業スキーム (B 案) >



実現の為のハードル (障害)	<ul style="list-style-type: none"> ・団体の性格上、関西ローカル (地域限定) での事業展開 ・地域限定のため受験者数が見込めず、収支は厳しい ・O R A の会員中心なら、受験者数は初年度目標 1,000 人を大きく下回る 200 ~ 300 人規模の可能性 ・特定団体が運営するため、外食業界全体を巻き込みにくい
対応の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・全国展開する業界団体とのアライアンスを前提に、全国的な事業展開を目指す ・受験者数の増加を図るため、広告宣伝を拡大 ・認定機関 (例: 外食店長認定機構) を新設し、公共性を高める ・O R A が協会員を対象とする外食産業管理士検定と統合し、研修ノウハウや講師を共有
事業の可否	<ul style="list-style-type: none"> ・最も実現性が高い
発生コスト	<ul style="list-style-type: none"> ・2年目で収支黒字化 (受験者 1,000 ~ 3,000 人が前提条件)

< 運営主体（統括団体）を新たに設置する事業スキーム（A案） >



実現の為のハードル（障害）	<ul style="list-style-type: none"> ・現状、事業運営の受け皿（外食関連団体）が現われない（コンソ内部・外部共） ・全国団体の参加意欲が乏しい ・事務所を新設するため初期費用が大きい ・収支の改善に時間がかかる
対応の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・スタート時点ではB案を採り、事業が軌道に乗れば運営主体として独立 ・事務所は既存団体に間借りし、事業が軌道に乗れば新設 ・テキスト以外のコンテンツ、企業研修などの周辺事業を拡充
事業の可否	<ul style="list-style-type: none"> ・2010年度のスタートは困難
発生コスト	<ul style="list-style-type: none"> ・3年目で収支黒字化

(9) 事業収支計画書

運営WGを中心に、自主事業後の事業収支計画書を作成した。

上記4つの事業スキームから最も実現性の高いB案について、事業スタートから3年間について作成したが、初年度の受験者数を1,000名、2年度を2,000名、3年度を3,000名と想定したため、2年度目から収支は黒字化した。しかし、関西地方の外食団体であるORAが運営主体となり、その会員企業中心に展開エリアも関西中心であるため、収支計画の前提である受験者数の見込みが大幅に減る事となる。

そのため、事業スタートから数年は、ORAが実施する『外食産業管理士試験』との統合や協力を前提に、作問費用や事務管理費用等の支出削減を行うと共に、受験用のテキスト販売や研修実施等による収入増加で収支を改善する。

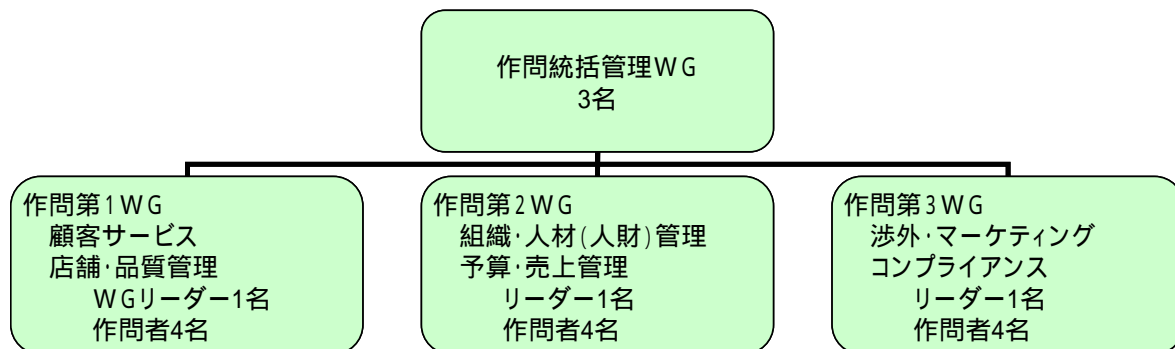
(10) 作問の仕組み

本年度は、自主事業後の作問体制を想定して試験問題の作成体制を整備し事業を推進した。作問体制としては、試験問題を作る『作問WG』とそれを統括・管理する『統括管理WG』を設置した。

顧客サービス、組織・人材(人財)管理、店舗・品質管理、予算・売上管理、渉外・マーケティング、コンプライアンスの6科目を3つの作問WG(科目・、科目・、科目・)に集約し、各作問WGにはリーダー1名と科目毎に作問者2名の計4名を配置し、1WG5名体制で運営した(3WG×5名=計15名体制)。

作問WGの上位に設置し作問の全体調整を行う『作問統括管理WG』は3名体制で運営し、試験問題の基本構造を策定、作問者が試験問題を作るための指針となる作問マニュアルを作成、3つの作問WGで作成した試験問題を検討・調整し、科目間、設問間のバランスに配慮して取りまとめた。

<平成21年度の作問体制>



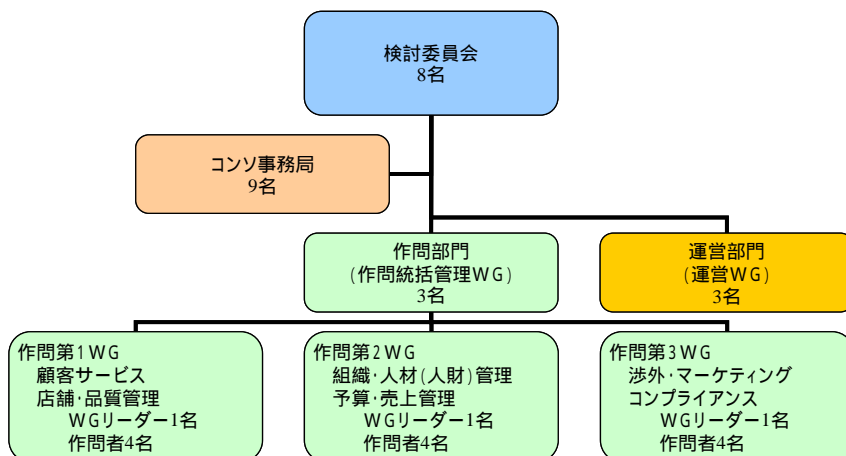
(1 1) 推進体制

今年度の事業推進体制を以下に一覧した。

コンソーシアムメンバーは以下の役割を担った。また、協力団体は、模擬試験の広報活動、検討委員会やWGへの人材派遣、事業に対する助言やデータ提供等を行った。

JFは、平成17年の『JAVADAのスキル標準』の策定に深く関わり知見を有しており、これを事業推進に役立てた。また、JFと全飲連は、当該事業をフードサービス業界へ普及させ、全国的かつ全産業界的な活動とするため、模擬試験等の受験者募集に関わった。そして、検討委員会や作問WGに両団体の会員企業や事務局が参加し、自主事業時には両事務局が参加することを想定して事業に関わった。

関係事業者	担当種別	1 検討委員会を 設置、 当該事業を検討	2 運営WGで資格認定試験の運営の仕組みを構築	3 作問WGで資格認定試験の作問の仕組みを構築	4 資格認定模擬試験を実施(広報活動含む)	5 レベル判定基準を構築	6 次年度以降の事業実施を検討	7 報告書をとりまとめ
コンソーシアム	社団法人大阪外食産業協会(ORA)							
	社団法人日本フードサービス協会(F)							
	株式会社矢野経済研究所							
協力団体	全国飲食業生活衛生同業組合連合会(全飲連)							
	一般社団法人食博覧会協会							
	大阪観光大学							



4．事業の具体的な評価及び問題点

(1) 事業の具体的な評価

本年度は、検討委員会（全5回）、運営WG（全4回）、作問統括管理WG（全5回）を開催し、3つの作問WGで模擬試験問題を作成した。また、次年度以降の資格認定試験の本格実施を想定して全国で模擬試験を実施した。

運営WGでは、事業スキームや事業収支計画等を作成し、事業運営の必要なコンテンツ、関連事業について検討した。

作問統括管理WGでは、試験問題の基本構造を策定し、店長実務に即した試験問題の審査、試験問題のレベル判定基準、試験問題作成マニュアル等を作成した。また、3つの作問WGが作問統括管理WGとの協力で模擬試験とその予備問題を作成した。

東京、名古屋、大阪の4会場で模擬試験を実施し、採点結果から試験問題の難易度、レベル判定基準の妥当性等を検証した。同時に、受験者と企業に対し、模擬試験の感想、本格試験での受験の可能性、希望受験料金等をアンケート調査した。

検討委員会では、運営WG、作問統括管理WG、作問WG、模擬試験の実施成果を議論、評価し、事業全体の方向性を示して行った。

本年度の事業全体を評価すると、運営面では、全国的な外食関連団体が運営主体にならなかった点（関西地域のORAが運営主体の候補）、作問面では、作問フローにおける役割分担が不明瞭であった点（作問者と取りまとめ役の役割分野の逆転）、模擬試験では、試験会場のオペレーションが若干混乱した点（解答やアンケートの回収に手間取った）等、いくつかの反省点はあったものの、概ね実施計画をクリアした。

特に作問については、昨年度の課題であった 作問体制の強化、試験の全体設計の再構築、試験後の検証の仕組強化の3つが達成できた。また、自主事業後の作問体制についても、今年度の作問体制がそのまま活用でき、更に周辺の人的ネットワークが広がったことから大きな成果があった。

なお、中間報告会で指摘された 全国的な（外食店長のスキル）標準への展開を進める、マーケティング感覚の要素（事業自体での経営的な視点の強化）を上手に盛り込んでいく、フードサービス産業の熟練店長は通常業務の中では文章力はほとんど要求されていない。実務能力がある現場たたき上げの店長が不利にならないよう、試験については基本的に「自由記述」を無くするなどの配慮をする、については、運営WG、作問WG、模擬試験の項でも記載した通り、概ね達成した。

(2) 事業の問題点

上記の様に、本年度事業は概ね達成できたものの、その中でいくつかの問題点が明らかとなり、次年度以降の課題となった。

運営面では、次年度以降、全国的な外食関連団体が運営主体にならなかったことから、全国展開へのスピードが鈍化した、と関連して、受験者数が見込めないことから、資格認定試験の単独事業では収支計画が黒字化しなかった。

次に作問面では、模擬試験の問題数が多く、試験難易度とのバランスから試験時間が不足した、自由記述問題が本来求めるべき姿である論述式にならなかった（用語の説明程度）ため、自由記述問題の在り方自体が問われた、作問体制において、試験問題を作る作問メンバーに外食企業の経営者が参加したため、多忙な中で作問作業が捗らず、審査メンバーが作問に加わった。

最後に模擬試験では、受験者への受験票の送付方法がメールやFAX等まちまちで、試験当日に受験票を持参しない受験者が出たり、試験終了後の解答用紙やアンケート用紙の回収が滞ったりした。

5. 今後の課題及び展開方法

(1) 今後の課題

試験の問題量(数)と試験時間の再検討

- ・ 自由記述や計算問題、記号選択問題の含まれる6つの科目を、90分の時間の中で解答させるのは難しいため、科目別に試験時間を分ける(記号問題、計算問題、論述問題の3部構成とする)などの工夫が必要である。
- ・ なお、昨年度実施の模擬試験(31問)は時間が余り、今年度(81問)は不足する結果となり、間を取るような形(60問程度)で試験時間を想定する事が望ましい。但し、テキストや過去問題による事前学習が可能になれば、解答スピードが早くなることも考慮しなくてはならない。

自由記述問題の位置づけと採用時期

- ・ 現在の外食店店長にとって、論理力が求められているにも関わらず、それが欠ける傾向があるため、論理力の必要性を認識させるためにも、本試験には自由記述問題が必要である。一方で、採点の手間や客観性の担保において、運営面で難しいという問題点がある。よって、本事業スタート時から自由記述問題を採用するのではなく、将来的に採用する方向性で進めるのが妥当である。
- ・ なお、自由記述問題は、総合事例問題とする、文字数を増やす(200字以上でない)、キーワードを埋め込むだけとなってしまったため、企業の経営者にフィードバックするなどして、より効果的なものに改善する必要がある。

業界スタンダードとなるようなテキストの作成

- ・ 本試験の目的は、受験者に試験を受けさせることではなく、店長やその候補者などが試験勉強をする中で店長に求められるスキルを取得し、フードサービス産業全体の生産性を向上させることである。よって、事前学習のためのテキストは必須であり、受験者を送り出す企業側および受験者自身からのニーズも高い。
- ・ テキスト作成の際は、前提として、どのレベルの店長には、どの程度の知識やスキルを身に付けておくべきである、といった基準を作成することが重要である。
- ・ テキストは、信頼性の高い情報元から出典するなどして、業界の基準書となるようなものでなくてはならない。

管理体制の整備

- ・ 個人情報保護の観点から、答案や受験者名簿の管理体制を検討・整備する必要がある。

業界全体を巻き込む形での事業化と黒字収支を目指した仕組みづくり

- ・ 本検定試験を事業として成立させるためには、受験料収入および関連事業収入を一定レベル以上確保し、黒字化させなければならない。

- ・ 本検定試験への潜在需要は高いものの、資格試験という性質上、知名度が高くなるまでは受験者数確保のための、業界全体での取り組みが必要である。特に、企業による当該資格の人事考課制度への組み込みや受験料負担は、社員の受験を促進する効果が高いと考えられる。また、マスコミやグルメサイトなどの各種媒体を活用した、マーケティング面での工夫も必要である。
- ・ 関連収入として、第一にテキスト（過去問、用語集を含む）の販売収入があるが、それ以外にも、試験の事前講習、企業向け研修などの関連教育研修制度、フードサービス産業向け英会話スクールの実施などを幅広く展開することが望ましい。

事業体制の確立

- ・ 責任を持った運営主体の設置が事業の大前提であり、外食関連団体や外食関連書籍の出版社などを巻き込んだアライアンスを組むことが必要である。
- ・ 試験問題のクオリティを維持するための作問体制の構築が重要である。作問者の役割を明確化し、作問レベルを一定化するための作問マニュアルを充実させる。

(2) 今後の展開方法（自主事業開始に向けたとりまとめ）

次年度（平成21年度）の事業

- ・ 全国には740,000店の外食店舗があり同数の店長がいる。JFの加盟店舗は65,000店、ORAの加盟店舗は13,000店、全飲連の加盟店舗は150,000店あり、これらを中心に、当該資格認定試験には多数の受験者（店長及び店長候補）が見込まれる。
- ・ 平成21年度より、ORAが中心となり、関西を中心に中小外食チェーンの店長を対象とした資格認定試験（フードサービス・マネジメント検定試験）を本格スタートする。
- ・ その際、JF、全飲連、食博覧会協会、大阪観光大学、専門誌出版社等、2年にわたり当該事業に関わった各種団体とのアライアンスを積極的に推し進める。また、日常的に外食業界と取引のある食品製造業や食品卸売業、業務用厨房機器製造業等の業界団体とアライアンスを組むことで、外食業界全体に大きな影響力を持つ資格認定試験とする。
- ・ 当面、運営主体であるORAは、既存事務局に当該事業の事務局を併設し、新たな事務所設置経費は発生させない。
- ・ 受験者を対象としたテキスト販売や外食企業を対象とした研修会等を開催する事で、資格認定試験以外の関連事業収入を確保する。なお、受験者を対象としたテキストは、“資格取得の過程において、外食店長のスキルを向上させる”という当該事業の目的にも合致するため、専門誌出版社や本年度事業の作問ネットワーク等を活用し具体化する。
- ・ 既に、ORAが実施している『外食産業管理士検定』との統合により、作問体制、研修制度、運営等のノウハウを活用し、潜在受験者を確保する。

将来的な事業

- ・ 事業スタートから数年は、関西を中心に事業展開するOR Aが当該事業を推進するが、資格認定試験の受験者数が一定数を超え、テキストや研修会などの関連事業が一定の規模に達した段階で、OR Aから独立する形で運営主体を設立する。
- ・ これにより、『フードサービス・マネジメント検定試験』は更に公共性の高い、全国的な資格認定試験に拡大する。
- ・ 当該資格認定試験の実施による将来的なメリットとしては、受験生個人にとっては、フードサービス企業における社員、パート・アルバイトの新規採用時(転職含む)や、昇進・昇格時に当該資格がプラスに働く。フードサービス企業にとっては、社内の人事制度や昇進・昇格制度に当該資格認定試験を採り入れる事で、より効率的で公正な社内人事制度が構築できる。業界団体にとっては、既存の資格認定試験に当該資格認定試験を採り入れる事で、より効率的で業界標準な資格認定制度が構築できる。関連教育機関(大学、専門学校、高校)にとっては、当該資格認定試験を生徒が受験することで、進路指導やカリキュラム設置にプラスに働く。
- ・ 結果、フードサービス産業を目指す若年層へ受験者層が拡大する事で、産業の将来を担う人材確保に役立てる。
- ・ これらを総合的に推進することで、フードサービス産業全体の人材のスキル標準、職業能力評価基準を普及・啓蒙し、フードサービス産業全体の生産性を向上し、国際的な競争力のある産業基盤を確立する。

第2章 模擬試験の設計と分析

1. 科目別出題の狙いと設問範囲

平成20年度事業で策定した6科目の概要を基準に、科目別出題の狙いと設問範囲について策定した(詳細は以下)。

. 顧客サービス	
出題の狙い	自店のサービス基準を店長が実践し、スタッフに徹底させる業務である。また、全般的な顧客ニーズに対応しながら、常連客などの個別ニーズにも対応する。
設問範囲	サービス基準・ホスピタリティの実践と徹底、顧客ニーズ対応の実践と徹底
. 組織・人材(人財)管理	
出題の狙い	本部方針を現場に浸透させるため、店舗の組織運営を実施し、人材(人財)管理および店舗全体の品質管理や改善活動を行う。
設問範囲	本部との連携、本部方針の浸透、組織運営の知識と実践、部下の管理、チームワーク、社内コミュニケーション、要員計画、シフト管理、OJT・指導。
. 店舗・品質管理	
出題の狙い	店舗設備の状態を常時チェックし、必要に応じてメンテナンスを行う。食品衛生に関する知識を備え、食材等の管理を行い、事故ゼロを目指し、スタッフを指導する。
設問範囲	店舗施設管理、食品衛生管理、食材等の管理、品質管理に関する知識
. 予算・売上管理	
出題の狙い	日々の現金・売上管理を徹底し、問題点の改善を行う。また、売上目標を具体的なスケジュールに落とし込み、財務分析などを通じて、その進捗状況などを確認する。
設問範囲	目標数値の達成、財務分析、現金・売上金管理のルール徹底
. 渉外・マーケティング	
出題の狙い	外食業界の動向を把握し、地域関係者とのコミュニケーションをとり、販促計画を立案・実行する。また、自店のオリジナルメニューを開発するなどし、ファンを増やす。
設問範囲	外部情報の収集と販売促進、市場環境の把握、社外コミュニケーション、商品開発
. コンプライアンス	
出題の狙い	企業倫理を常に遵守して行動する。非常時の対応方法検討、クレーム対応方法の検討し、店舗全体で徹底する。また、労働基準法、個人情報等法規を遵守する。
設問範囲	企業倫理(社会的責任)の遵守、その他法令知識、リスクの想定と非常時対応、労働基準法等規定の遵守

2. 科目別・問題形式別得点バランス

試験問題については、配点、難易度、問題形式等、試験の科目間や設問間のバランスに配慮して基本構造を設計した。また、試験問題の全体設計段階から、用語の意味などの知識を問う問題と、店長が遭遇する状況やそれへの対処法について問う問題の設問数や科目別の設問数のバランスに留意した（詳細は以下）。

< 科目別・難易度ランク別バランス(配点) >

科目名	科目別配点	点数	難易度ランク			
	記号/記述別配点	割合	A	B	C	D
顧客サービス	30	30	6	16	6	2
	自由記述5 記号25	100.0%	20.0%	53.3%	20.0%	6.7%
組織・人材(人財)管理	50	50	9	27	10	4
	自由記述10 記号40	100.0%	18.0%	54.0%	20.0%	8.0%
店舗・品質管理	30	30	2	18	8	2
	記号30	100.0%	6.7%	60.0%	26.7%	6.7%
予算・売上管理	50	50	6	36	8	0
	計算式記述5 解答数値記述20 記号25	100.0%	12.0%	72.0%	16.0%	0.0%
渉外・マーケティング	20	20	2	14	4	0
	記号20	100.0%	10.0%	70.0%	20.0%	0.0%
コンプライアンス	20	20	4	8	8	0
	記号20	100.0%	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%
総合計	200	200	29	119	44	8
	自由記述15 計算式記述5 解答数値記述20 記号160	100.0%	14.5%	59.5%	22.0%	4.0%

< 科目別・難易度ランク別バランス(設問数) >

科目名	科目別設問数	設問数	難易度ランク			
	記号/記述別配点	割合	A	B	C	D
顧客サービス	12	12	1	8	2	1
	自由記述1 記号11	100.0%	8.3%	66.7%	16.7%	8.3%
組織・人材(人財)管理	22	22	3	12	5	2
	自由記述2 記号20	100.0%	13.6%	54.5%	22.7%	9.1%
店舗・品質管理	15	15	1	9	4	1
	記号15	100.0%	6.7%	60.0%	26.7%	6.7%
予算・売上管理	12	12	2	7	3	0
	計算式記述1 解答数値記述4 記号7	100.0%	16.7%	58.3%	25.0%	0.0%
渉外・マーケティング	10	10	1	7	2	0
	記号10	100.0%	10.0%	70.0%	20.0%	0.0%
コンプライアンス	10	10	2	4	4	0
	記号10	100.0%	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%
合計	81	81	10	47	20	4
	自由記述3 計算式記述1 解答数値記述4 記号73	100.0%	12.3%	58.0%	24.7%	4.9%

3. 模擬試験結果分析

1) 模擬試験総括

(1) 実施日時・場所

日時： 11/25 (水): 14:00 ~ 16:00 (うち 90 分が試験時間)

会場： 東京 (全国生衛会館 4 階 大研修室)

名古屋 (プライムセントラルタワー 名古屋駅前店 第 2 会議室)

大阪 (難波神社 1 階 集会室、ORA 事務局 研修室)

(2) 受験者数

- ・ 総申込者数は全体で 317 名と、想定 (200 名) を大きく上回る申込となった。エリア別では、ORA 会員企業を中心に受験協力を要請したこともあり、大阪の申込者が一番多くなっている。
- ・ 当日の欠席者数は合計 42 名と全体の 1 割強であり、昨年度実施時と同程度であった。来年度以降は、受験料が有料となることや、試験実施時期をフードサービス業界の閑散期とするなどの工夫をこらすことで、実際の出席率は高まると予測される。

地域	申込者数 (人)	受験対象者数 (人)	受験者 (人)		
			受験者数 (人)	欠席者数 (人)	出席率
東京	135	104	92	12	88.5%
名古屋	32	32	23	9	71.9%
大阪	150	149	127	22	85.2%
合計	317	285	242	43	84.9%

注) 申込締切日までの応募人数

(3) 店長経験年数にもとづく店長ランク別受験者数

- ・ 店長ランク別では、標準店長レベルおよび新任店長レベルの受験者が多く、全体の 7 割を上回った。
- ・ エリア別で見ても、店長ランクのバランスに大きな偏りはなく、本試験の主目的である、「外食店店長のスキル向上」に相応しい受験者層に受験いただくことができた。

< 本模擬試験における店長ランク分けの基準 >

店長ランク	フードサービス業界における 店長経験年数
ベテラン店長レベル	10年以上
標準店長レベル	3年超10年未満
新任店長レベル	0年超3年以下
店舗スタッフレベル	0年(店長経験なし)

< 地域別店長ランク別受験者数 >

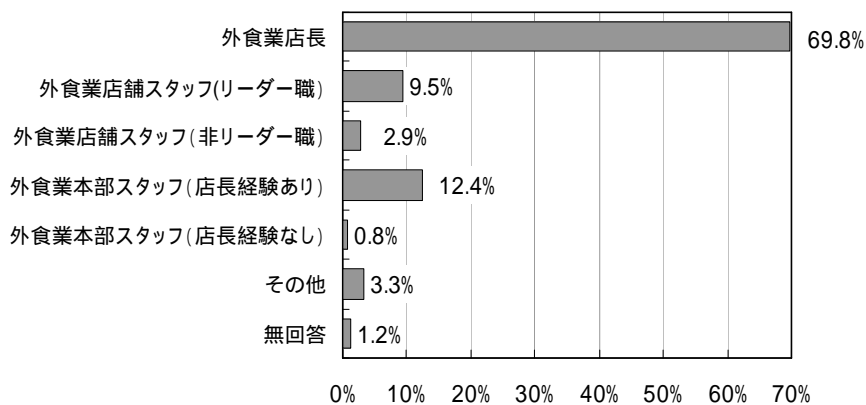
(単位:人, %)

地域	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
東京	13	14.1%	34	37.0%	37	40.2%	8	8.7%	92	100.0%
名古屋	6	26.1%	6	26.1%	9	39.1%	2	8.7%	23	100.0%
大阪	21	16.5%	47	37.0%	48	37.8%	11	8.7%	127	100.0%
合計	40	16.5%	87	36.0%	94	38.8%	21	8.7%	242	100.0%

2) 受験者属性

(1) 現在の職種

(1) 現在の職種 (n=242)



(1) 現在の職種

(単位:票, %)

	票数	構成比
外食業店長	169	69.8%
外食業店舗スタッフ(リーダー職)	23	9.5%
外食業店舗スタッフ(非リーダー職)	7	2.9%
外食業本部スタッフ(店長経験あり)	30	12.4%
外食業本部スタッフ(店長経験なし)	2	0.8%
その他	8	3.3%
無回答	3	1.2%
対象回答者数	242	100.0%

(その他意見: コンサルタント、オーナー店長、飲食社長)

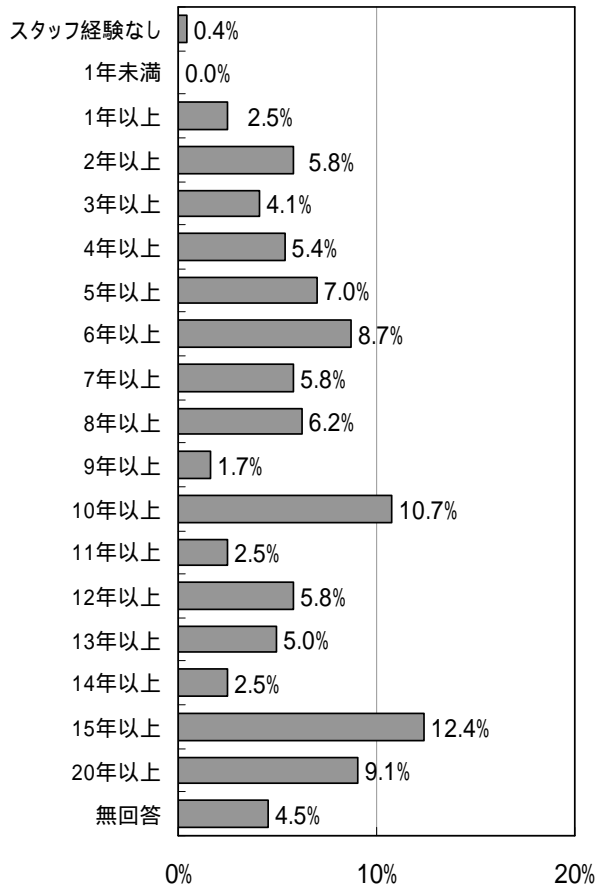
(2) 外食店での勤務経験 (現在の職場以外の経験含む)

スタッフ経験

平均勤務経験年数:9.5年

(2) 外食店での勤務経験
(現在の職場以外の経験含む)
スタッフ経験 (n=242)

(単位:票, %)



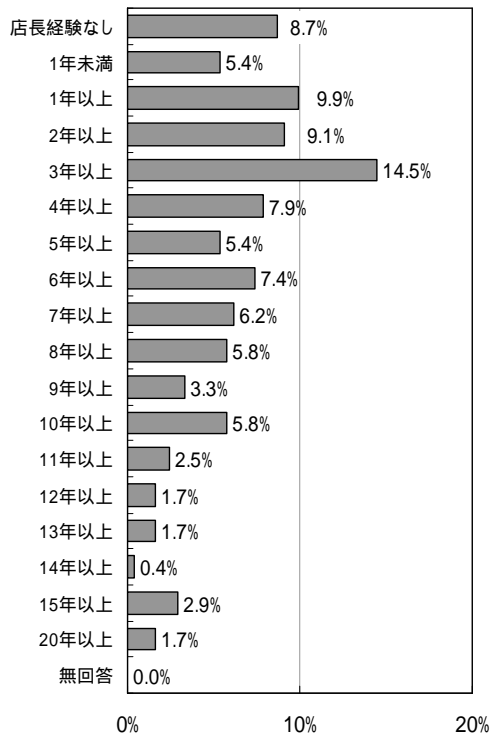
	票数	構成比
スタッフ経験なし	1	0.4%
1年未満	0	0.0%
1年以上	6	2.5%
2年以上	14	5.8%
3年以上	10	4.1%
4年以上	13	5.4%
5年以上	17	7.0%
6年以上	21	8.7%
7年以上	14	5.8%
8年以上	15	6.2%
9年以上	4	1.7%
10年以上	26	10.7%
11年以上	6	2.5%
12年以上	14	5.8%
13年以上	12	5.0%
14年以上	6	2.5%
15年以上	30	12.4%
20年以上	22	9.1%
無回答	11	4.5%
対象回答者数	242	100.0%

店長経験

平均勤務経験年数：5.1年

(2) 外食店での勤務経験
(現在の職場以外の経験含む)
店長経験 (n=242)

(単位:票, %)



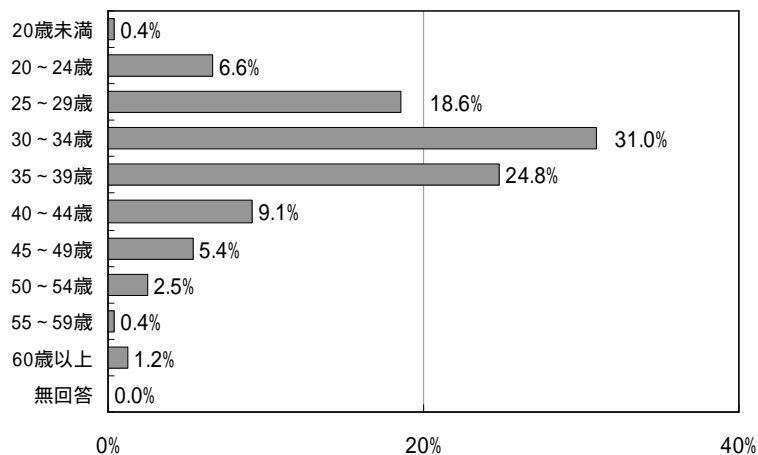
	票数	構成比
店長経験なし	21	8.7%
1年未満	13	5.4%
1年以上	24	9.9%
2年以上	22	9.1%
3年以上	35	14.5%
4年以上	19	7.9%
5年以上	13	5.4%
6年以上	18	7.4%
7年以上	15	6.2%
8年以上	14	5.8%
9年以上	8	3.3%
10年以上	14	5.8%
11年以上	6	2.5%
12年以上	4	1.7%
13年以上	4	1.7%
14年以上	1	0.4%
15年以上	7	2.9%
20年以上	4	1.7%
無回答	0	0.0%
対象回答者数	242	100.0%

(3) 年齢

平均年齢：34.2歳

(20歳未満は20歳、60歳以上は60歳とし、その他は中間値をもとに平均年齢を算出)

(3) 年齢 (n=242)

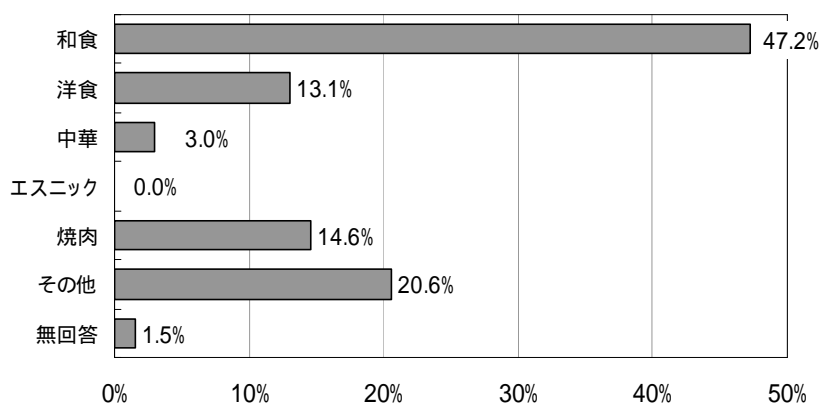


(3) 年齢 (単位:票, %)

	票数	構成比
20歳未満	1	0.4%
20～24歳	16	6.6%
25～29歳	45	18.6%
30～34歳	75	31.0%
35～39歳	60	24.8%
40～44歳	22	9.1%
45～49歳	13	5.4%
50～54歳	6	2.5%
55～59歳	1	0.4%
60歳以上	3	1.2%
無回答	0	0.0%
対象回答者数	242	100.0%

(4) 業種

(4) 業種 (n=199)



(4) 業種 (単位:票, %)

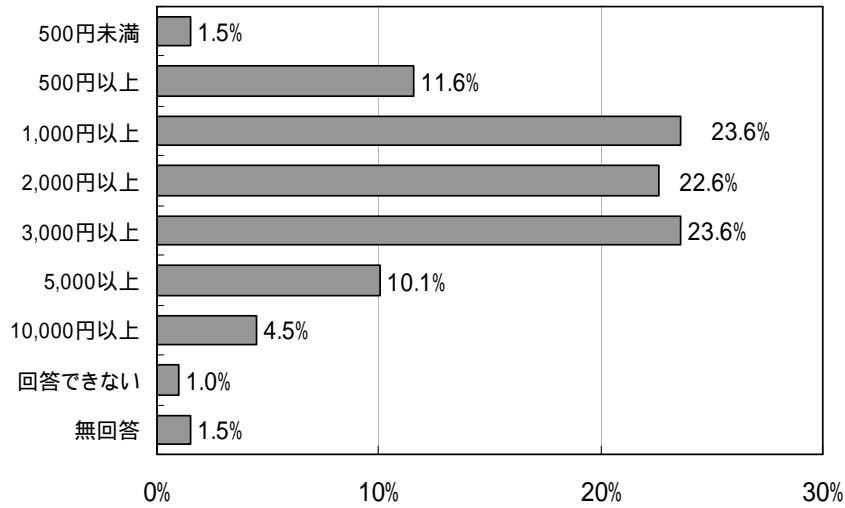
	票数	構成比
和食	94	47.2%
洋食	26	13.1%
中華	6	3.0%
エスニック	0	0.0%
焼肉	29	14.6%
その他	41	20.6%
無回答	3	1.5%
対象回答者数	199	100.0%

(5) 客単価

平均客単価 : 3,246 円

(500 円未満は 500 円、10,000 円以上は 10,000 円とし、その他は中間値をもとに平均客単価を算出)

(5) 客単価 (n=199)



(5) 客単価

(単位: 票, %)

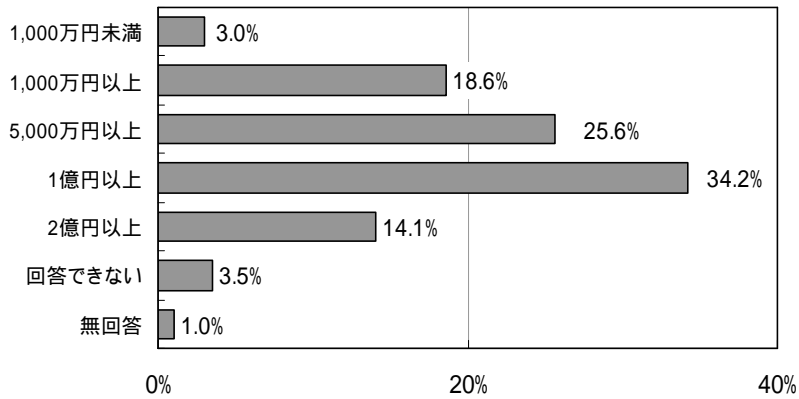
	票数	構成比
500円未満	3	1.5%
500円以上	23	11.6%
1,000円以上	47	23.6%
2,000円以上	45	22.6%
3,000円以上	47	23.6%
5,000円以上	20	10.1%
10,000円以上	9	4.5%
回答できない	2	1.0%
無回答	3	1.5%
対象回答者数	199	100.0%

(6) 年商

平均年商:1億944万円

(1,000万円未満は1,000万円、2億円以上は2億円とし、その他は中間値をもとに平均年商を算出)

(6) 年商 (n=199)



(6) 年商 (単位:票, %)

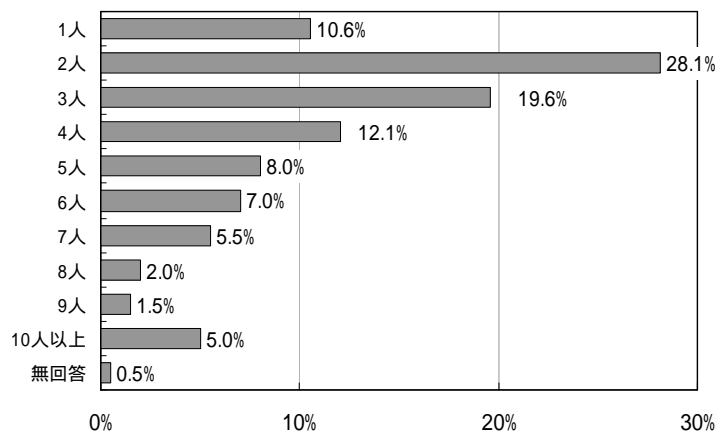
	票数	構成比
1,000万円未満	6	3.0%
1,000万円以上	37	18.6%
5,000万円以上	51	25.6%
1億円以上	68	34.2%
2億円以上	28	14.1%
回答できない	7	3.5%
無回答	2	1.0%
対象回答者数	199	100.0%

(7) 正社員の従業員数(1店舗)

正社員の平均従業員数:3.8人

(10人以上は10人として平均従業員数を算出)

(7) 正社員の従業員数(1店舗) (n=199)



(7) 正社員の従業員数(1店舗) (単位:票, %)

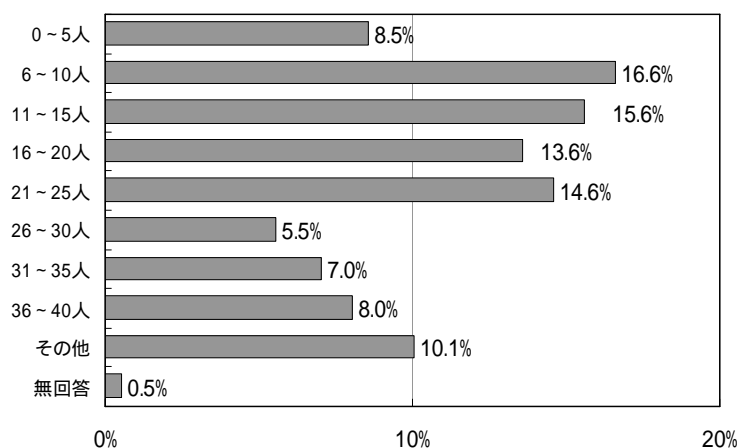
	票数	構成比
1人	21	10.6%
2人	56	28.1%
3人	39	19.6%
4人	24	12.1%
5人	16	8.0%
6人	14	7.0%
7人	11	5.5%
8人	4	2.0%
9人	3	1.5%
10人以上	10	5.0%
無回答	1	0.5%
対象回答者数	199	100.0%

(8) パート・アルバイトの従業員数(1店舗)

パート・アルバイトの平均従業員数: 18.2人

(中間値をもとに平均従業員数を算出)

(8) パート・アルバイトの従業員数(1店舗) (n=199)



(8) パート・アルバイトの従業員数(1店舗) (単位:票, %)

	票数	構成比
0~5人	17	8.5%
6~10人	33	16.6%
11~15人	31	15.6%
16~20人	27	13.6%
21~25人	29	14.6%
26~30人	11	5.5%
31~35人	14	7.0%
36~40人	16	8.0%
その他	20	10.1%
無回答	1	0.5%
対象回答者数	199	100.0%

(その他意見: 41人以上50名以下(15票)、51人以上100人以下(4票)、各店舗100人以上(1票))

3) 得点分析

今回の模擬試験では、試験時間(90分)の中で、最後の設問まで解答できずに、後半の2科目を白紙で提出した層が一定数存在し、「 渉外マーケティング」では16名、「 コンプライアンス」では39名が科目点0点であった。得点分析をするにあたり、これらのサンプルを除外して分析した方が妥当な項目については、その旨を明記した上で、除外後データで分析した。なお、「 渉外マーケティング」が0点であった16サンプルのうち、15サンプルは「 コンプライアンス」も0点であり、「 コンプライアンス」の0点サンプルを除くことで、「 渉外マーケティング」が0点であったサンプルも、概ね除外することができている。また、38点および58点と極端に低得点のサンプルがあったが、これらも「 コンプライアンス」を白紙で提出しており、「 コンプライアンス」の0点サンプルを除いたデータからは除外されている。

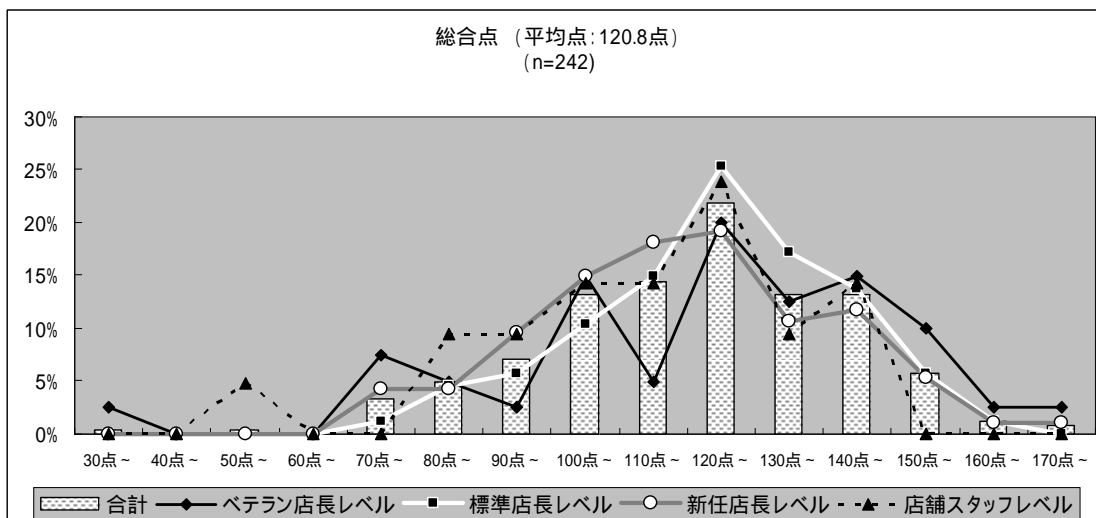
(1) 総合点分析

分析コメント

- ・ 受験者全体の得点率は、60.4%と、昨年度模擬試験(80.9%)と比較するとかなり低下した。これは、受験者のフードサービス産業における平均経験年数(2009年9.9年、2008年13.2年)が、昨年度より低かったことに加え、平均正解率が5割を下回る難問が約3割含まれており、試験自体の難易度が上がったことが要因であると考えられる。
- ・ 「 コンプライアンス」0点サンプル除外後のデータで見ると、店長経験が豊富なほど得点率が高くなる傾向が見られ、店長として必要なスキルを判定できる良問が一定数以上含まれていたと言える。

集計結果

店長レベル別



(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
30～39点	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
40～49点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
50～59点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	1	0.4%
60～69点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
70～79点	3	7.5%	1	1.1%	4	4.3%	0	0.0%	8	3.3%
80～89点	2	5.0%	4	4.6%	4	4.3%	2	9.5%	12	5.0%
90～99点	1	2.5%	5	5.7%	9	9.6%	2	9.5%	17	7.0%
100～109点	6	15.0%	9	10.3%	14	14.9%	3	14.3%	32	13.2%
110～119点	2	5.0%	13	14.9%	17	18.1%	3	14.3%	35	14.5%
120～129点	8	20.0%	22	25.3%	18	19.1%	5	23.8%	53	21.9%
130～139点	5	12.5%	15	17.2%	10	10.6%	2	9.5%	32	13.2%
140～149点	6	15.0%	12	13.8%	11	11.7%	3	14.3%	32	13.2%
150～159点	4	10.0%	5	5.7%	5	5.3%	0	0.0%	14	5.8%
160～169点	1	2.5%	1	1.1%	1	1.1%	0	0.0%	3	1.2%
170～179点	1	2.5%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	2	0.8%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
平均点	121.3		123.4		119.2		115.5		120.8	
標準偏差	28.3		18.5		21.5		22.1		22.0	

< コンプライアンス0点除外 >

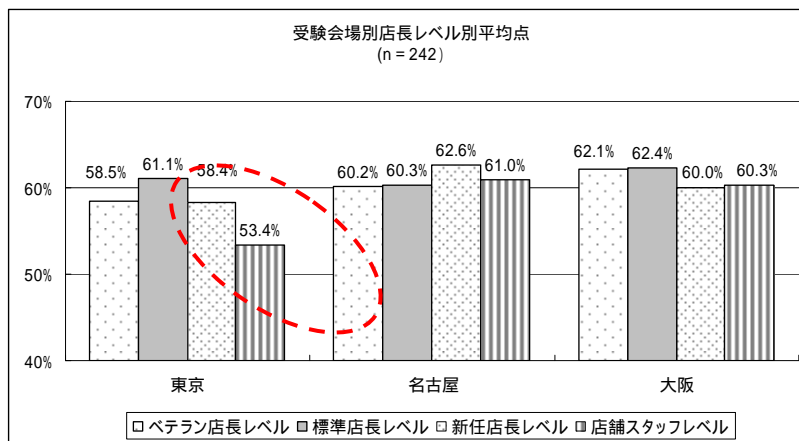
(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
30～39点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
40～49点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
50～59点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
60～69点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
70～79点	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	1	0.5%
80～89点	1	3.4%	1	1.4%	2	2.5%	2	10.0%	6	3.0%
90～99点	0	0.0%	3	4.1%	5	6.2%	2	10.0%	10	4.9%
100～109点	2	6.9%	5	6.8%	10	12.3%	3	15.0%	20	9.9%
110～119点	1	3.4%	11	15.1%	17	21.0%	3	15.0%	32	15.8%
120～129点	8	27.6%	20	27.4%	18	22.2%	5	25.0%	51	25.1%
130～139点	5	17.2%	15	20.5%	10	12.3%	2	10.0%	32	15.8%
140～149点	6	20.7%	12	16.4%	11	13.6%	3	15.0%	32	15.8%
150～159点	4	13.8%	5	6.8%	5	6.2%	0	0.0%	14	6.9%
160～169点	1	3.4%	1	1.4%	1	1.2%	0	0.0%	3	1.5%
170～179点	1	3.4%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	2	1.0%
対象解答者数	29	100.0%	73	100.0%	81	100.0%	20	100.0%	203	100.0%
平均点	134.0		127.8		123.7		118.4		126.1	
標準偏差	18.6		15.7		19.2		18.5		18.4	

受験会場別店長レベル別
分析コメント

- ・ 受験会場別では、東京と比較して、名古屋および大阪において、平均点が高い傾向が見られる。
- ・ 東京会場の平均点が低かった要因として、最後の2科目(渉外・マーケティング、コンプライアンス)にて0点を取っている受験者の割合が東京に多く、時間切れで最後まで解答できなかったことが想定される。
- ・ また、東京会場の受験生は、店長経験レベルが高いほど、平均点が高くなる傾向が見られた。

集計結果



(単位:人, %)

受験会場	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	平均点	人数	平均点	人数	平均点	人数	平均点	人数	4レベル平均	人数
東京	117.1	13	122.2	34	116.7	37	106.9	8	115.7	92
名古屋	120.3	6	120.5	6	125.2	9	122.0	2	122.0	23
大阪	124.2	21	124.7	47	120.0	48	120.5	11	122.4	127

< 「コンプライアンス」が0点の人数 >

(単位:人, %)

地域	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		合計人数	受験者数	割合
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比			
東京	5	5.4%	5	5.4%	8	8.7%	1	1.1%	19	92	20.7%
名古屋	1	4.3%	3	13.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	23	17.4%
大阪	5	3.9%	6	4.7%	5	3.9%	0	0.0%	16	127	12.6%
合計	11	4.5%	14	5.8%	13	5.4%	1	0.4%	39	242	16.1%

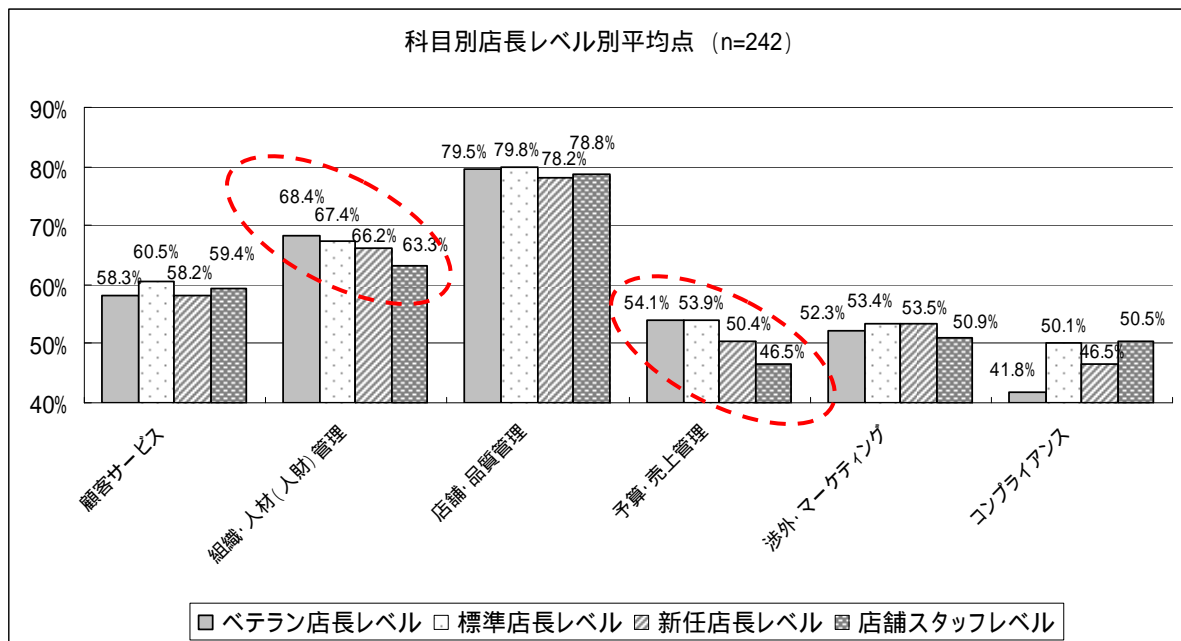
「コンプライアンス」0点のうち、1名を除く全員が「渉外マーケティング」が0点

科目別店長レベル別

分析コメント

- 顧客サービスおよび 組織・人材(人財)管理の平均得点率は、6割前後であったが、正解の絞込みの容易な組合せ選択式の設問が多かった 店舗・品質管理は、平均得点率が8割弱となった。一方、 予算・売上管理、 渉外・マーケティング、 コンプライアンスは、平均得点率が5割前後とやや低かったが、その要因は、知識を問う問題が多い科目であったためであると考えられ、受験生が事前学習を行えば、平均点が高まると想定される。
- 組織・人材(人財)管理および 予算・売上管理は、店長レベルが高くなるほど、得点率も高くなり、店長としてのキャリアを積む中で身に付けた知識やスキルが、点数に反映された科目であると考えられる。

集計結果



(単位:人, %)

科目名	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率
顧客サービス	17.5	58.3%	18.1	60.5%	17.5	58.2%	17.8	59.4%	17.7	59.1%
組織・人材(人財)管理	34.2	68.4%	33.7	67.4%	33.1	66.2%	31.6	63.3%	33.3	66.7%
店舗・品質管理	23.9	79.5%	24.0	79.8%	23.5	78.2%	23.6	78.8%	23.7	79.1%
予算・売上管理	27.0	54.1%	27.0	53.9%	25.2	50.4%	23.3	46.5%	26.0	51.9%
渉外・マーケティング	10.5	52.3%	10.7	53.4%	10.7	53.5%	10.2	50.9%	10.6	53.0%
コンプライアンス	8.4	41.8%	10.0	50.1%	9.3	46.5%	10.1	50.5%	9.5	47.4%
合計	121.3	60.7%	123.4	61.7%	119.2	59.6%	116.6	58.3%	120.8	60.4%

（「 渉外・マーケティング」「 コンプライアンス」は科目点 0 点のサンプル票除外）

（単位：人，％）

科目名	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率
顧客サービス	17.5	58.3%	18.1	60.5%	17.5	58.2%	17.8	59.4%	17.7	59.1%
組織・人材(人財)管理	34.2	68.4%	33.7	67.4%	33.1	66.2%	31.6	63.3%	33.3	66.7%
店舗・品質管理	23.9	79.5%	24.0	79.8%	23.5	78.2%	23.6	78.8%	23.7	79.1%
予算・売上管理	27.0	54.1%	27.0	53.9%	25.2	50.4%	23.3	46.5%	26.0	51.9%
渉外・マーケティング	12.3	61.5%	11.1	55.4%	11.3	56.5%	11.2	55.8%	11.4	56.8%
コンプライアンス	11.5	57.6%	11.9	59.7%	10.8	54.0%	10.6	53.0%	11.3	56.5%
合計	126.3	63.2%	125.8	62.9%	121.3	60.7%	118.1	59.1%	123.4	61.7%

東京

（単位：人，％）

科目名	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率
顧客サービス	17.6	58.7%	18.5	61.7%	17.6	58.7%	16.9	56.3%	17.9	59.6%
組織・人材(人財)管理	33.8	67.7%	33.9	67.8%	32.3	64.6%	29.5	59.0%	32.9	65.8%
店舗・品質管理	22.9	76.4%	24.1	80.2%	24.1	80.4%	23.3	77.5%	23.8	79.5%
予算・売上管理	25.3	50.6%	25.7	51.4%	24.5	49.0%	19.0	38.0%	24.6	49.2%
渉外・マーケティング	9.2	46.2%	10.0	50.0%	10.1	50.5%	9.5	47.5%	9.9	49.5%
コンプライアンス	8.2	40.8%	10.0	50.0%	8.1	40.3%	8.8	43.8%	8.8	44.2%
合計	117.1	58.5%	122.2	61.1%	116.7	58.4%	106.9	53.4%	117.9	59.0%

名古屋・大阪

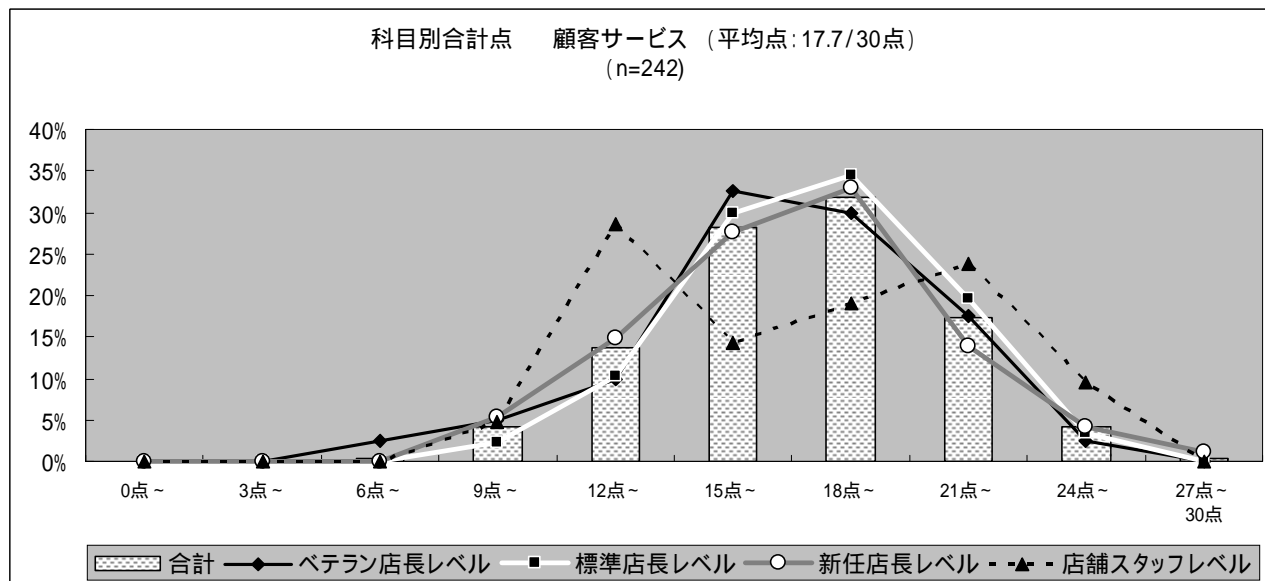
（単位：人，％）

科目名	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率	平均点	得点率
顧客サービス	17.4	58.0%	17.9	59.7%	17.4	57.9%	18.3	61.0%	17.6	58.8%
組織・人材(人財)管理	34.3	68.7%	33.5	67.1%	33.6	67.2%	32.2	64.5%	33.6	67.2%
店舗・品質管理	24.3	81.0%	23.9	79.6%	23.1	76.8%	23.8	79.5%	23.6	78.8%
予算・売上管理	27.9	55.7%	27.8	55.5%	25.6	51.3%	25.0	50.0%	26.7	53.5%
渉外・マーケティング	11.0	55.2%	11.1	55.7%	11.1	55.4%	10.5	52.3%	11.0	55.2%
コンプライアンス	8.4	42.2%	10.0	50.2%	10.1	50.5%	10.9	54.6%	9.9	49.3%
合計	123.4	61.7%	124.3	62.1%	120.8	60.4%	120.8	60.4%	122.5	61.2%

顧客サービス

分析コメント

- ・ 「顧客サービス」の平均点は17.7点と59%の得点率であり、また、8割弱の受験者が15点～23点(得点率50%～77%)を得点しており、比較的点数のばらつきも見られなかった。
- ・ 店長ランク別では、店長経験が長いほど得点率が高くなる傾向は見られなかったが、その要因として、「顧客サービス」という科目の性質上、店舗スタッフレベルであっても、店長と同様に顧客との接点が多く、店長に代わって管理的な業務に携わることが多いためと考えられる。



(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3～5点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6～8点	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
9～11点	2	5.0%	2	2.3%	5	5.3%	1	4.8%	10	4.1%
12～14点	4	10.0%	9	10.3%	14	14.9%	6	28.6%	33	13.6%
15～17点	13	32.5%	26	29.9%	26	27.7%	3	14.3%	68	28.1%
18～20点	12	30.0%	30	34.5%	31	33.0%	4	19.0%	77	31.8%
21～23点	7	17.5%	17	19.5%	13	13.8%	5	23.8%	42	17.4%
24～26点	1	2.5%	3	3.4%	4	4.3%	2	9.5%	10	4.1%
27～30点	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	1	0.4%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
平均点	17.5		18.1		17.5		17.8		17.7	

東京

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3～5点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6～8点	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%
9～11点	0	0.0%	0	0.0%	2	5.4%	1	12.5%	3	3.3%
12～14点	0	0.0%	4	11.8%	6	16.2%	2	25.0%	12	13.0%
15～17点	5	38.5%	12	35.3%	7	18.9%	1	12.5%	25	27.2%
18～20点	5	38.5%	8	23.5%	15	40.5%	2	25.0%	30	32.6%
21～23点	2	15.4%	8	23.5%	5	13.5%	1	12.5%	16	17.4%
24～26点	0	0.0%	2	5.9%	2	5.4%	1	12.5%	5	5.4%
27～30点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	13	100.0%	34	100.0%	37	100.0%	8	100.0%	92	100.0%
平均点	17.6		18.5		17.6		16.9		17.9	

名古屋・大阪

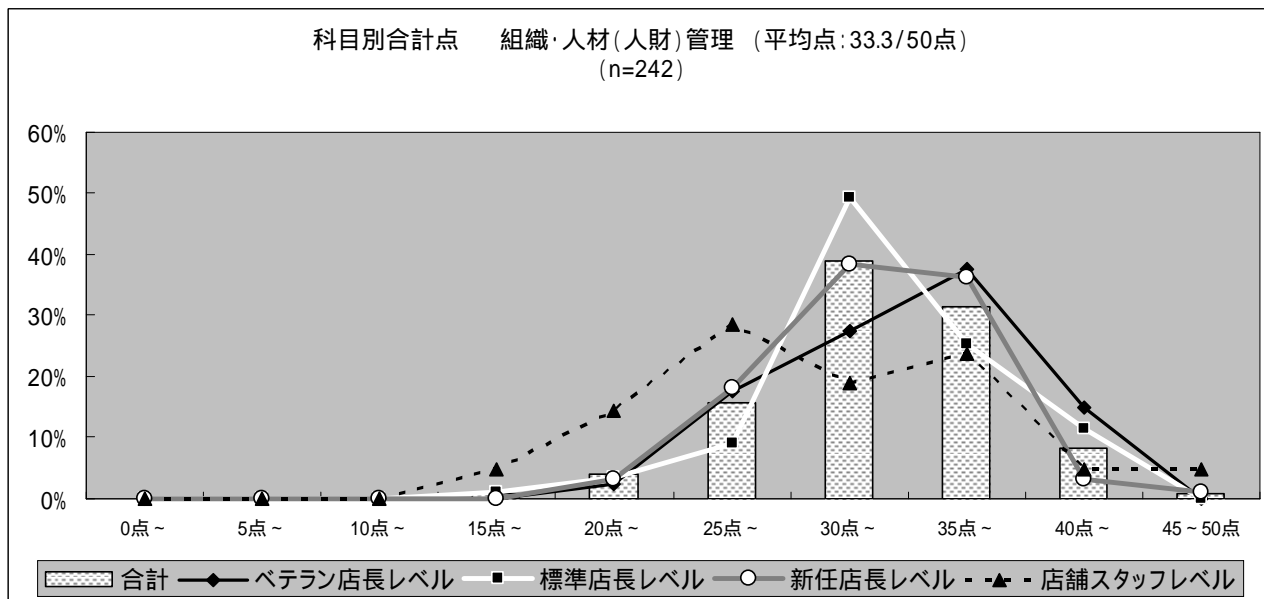
(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3～5点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6～8点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9～11点	2	7.4%	2	3.8%	3	5.3%	0	0.0%	7	4.7%
12～14点	4	14.8%	5	9.4%	8	14.0%	4	30.8%	21	14.0%
15～17点	8	29.6%	14	26.4%	19	33.3%	2	15.4%	43	28.7%
18～20点	7	25.9%	22	41.5%	16	28.1%	2	15.4%	47	31.3%
21～23点	5	18.5%	9	17.0%	8	14.0%	4	30.8%	26	17.3%
24～26点	1	3.7%	1	1.9%	2	3.5%	1	7.7%	5	3.3%
27～30点	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	0.7%
対象解答者数	27	100.0%	53	100.0%	57	100.0%	13	100.0%	150	100.0%
平均点	17.4		17.9		17.4		18.3		17.6	

組織・人材（人財）管理

分析コメント

- ・ 「組織・人材（人財）管理」の平均点は、33.3点と66.6%の得点率であり、8割強の受験者が25点～39点（得点率50%～78%）を得点しており、点数のばらつきは見られなかった。
- ・ 店長ランク別では、僅かではあるが、店長経験が豊富なほど得点率が高くなる傾向が見られた。



(単位：人、%)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～4点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5～9点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10～14点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
15～19点	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	1	4.8%	2	0.8%
20～24点	1	2.5%	3	3.4%	3	3.2%	3	14.3%	10	4.1%
25～29点	7	17.5%	8	9.2%	17	18.1%	6	28.6%	38	15.7%
30～34点	11	27.5%	43	49.4%	36	38.3%	4	19.0%	94	38.8%
35～39点	15	37.5%	22	25.3%	34	36.2%	5	23.8%	76	31.4%
40～44点	6	15.0%	10	11.5%	3	3.2%	1	4.8%	20	8.3%
45～50点	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	1	4.8%	2	0.8%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
平均点	34.2		33.7		33.1		31.2		33.3	

東京

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～4点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5～9点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10～14点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
15～19点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	1.1%
20～24点	1	7.7%	0	0.0%	3	8.1%	2	25.0%	6	6.5%
25～29点	3	23.1%	3	8.8%	6	16.2%	1	12.5%	13	14.1%
30～34点	3	23.1%	20	58.8%	15	40.5%	2	25.0%	40	43.5%
35～39点	4	30.8%	9	26.5%	12	32.4%	1	12.5%	26	28.3%
40～44点	2	15.4%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.3%
45～50点	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	1	12.5%	2	2.2%
対象解答者数	13	100.0%	34	100.0%	37	100.0%	8	100.0%	92	100.0%
平均点	33.8		33.9		32.3		29.5		32.9	

名古屋・大阪

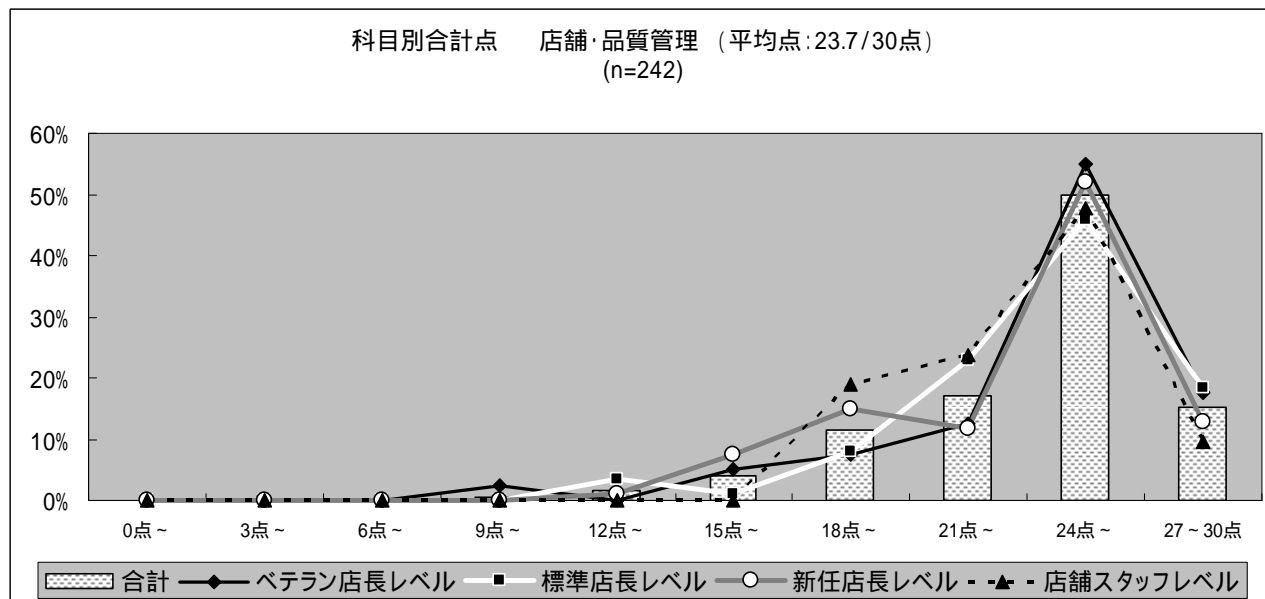
(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～4点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5～9点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10～14点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
15～19点	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
20～24点	0	0.0%	3	5.7%	0	0.0%	1	7.7%	4	2.7%
25～29点	4	14.8%	5	9.4%	11	19.3%	5	38.5%	25	16.7%
30～34点	8	29.6%	23	43.4%	21	36.8%	2	15.4%	54	36.0%
35～39点	11	40.7%	13	24.5%	22	38.6%	4	30.8%	50	33.3%
40～44点	4	14.8%	8	15.1%	3	5.3%	1	7.7%	16	10.7%
45～50点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象解答者数	27	100.0%	53	100.0%	57	100.0%	13	100.0%	150	100.0%
平均点	34.3		33.5		33.6		32.2		33.6	

店舗・品質管理

分析コメント

- ・ 「店舗・品質管理」の平均点は 23.7 点となり、79.0%の得点率と難易度が低く、半数の受験者が「24～26」点を獲得し、高得点に偏っているのが特徴である。
- ・ 全体の難易度が低かったこともあり、店長ランク別では、店長経験が長いほど得点率が高くなる傾向は見られなかった。今回のデータを参照し、出題形式の改善などの取り組みが必要である。



(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3～5点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6～8点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9～11点	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
12～14点	0	0.0%	3	3.4%	1	1.1%	0	0.0%	4	1.7%
15～17点	2	5.0%	1	1.1%	7	7.4%	0	0.0%	10	4.1%
18～20点	3	7.5%	7	8.0%	14	14.9%	4	19.0%	28	11.6%
21～23点	5	12.5%	20	23.0%	11	11.7%	5	23.8%	41	16.9%
24～26点	22	55.0%	40	46.0%	49	52.1%	10	47.6%	121	50.0%
27～30点	7	17.5%	16	18.4%	12	12.8%	2	9.5%	37	15.3%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
平均点	23.9		24.0		23.5		23.6		23.7	

東京

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3～5点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6～8点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9～11点	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%
12～14点	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.2%
15～17点	1	7.7%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	3	3.3%
18～20点	2	15.4%	2	5.9%	5	13.5%	1	12.5%	10	10.9%
21～23点	0	0.0%	5	14.7%	3	8.1%	3	37.5%	11	12.0%
24～26点	5	38.5%	19	55.9%	20	54.1%	4	50.0%	48	52.2%
27～30点	4	30.8%	6	17.6%	7	18.9%	0	0.0%	17	18.5%
対象解答者数	13	100.0%	34	100.0%	37	100.0%	8	100.0%	92	100.0%
平均点	22.9		24.1		24.1		23.3		23.8	

名古屋・大阪

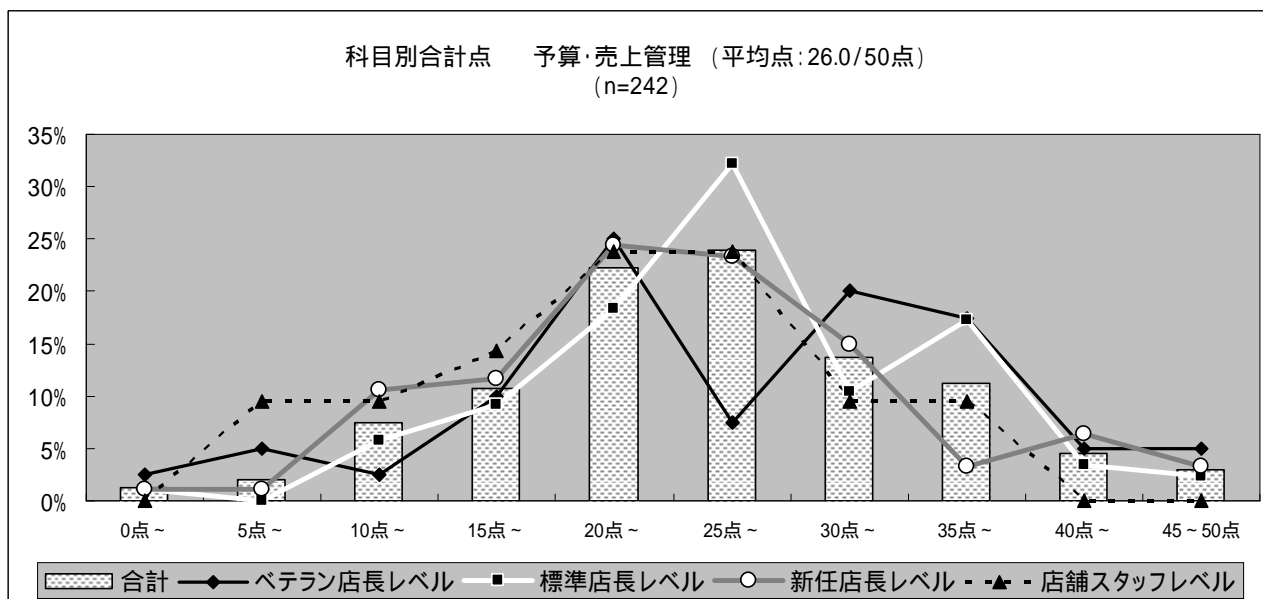
(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3～5点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6～8点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9～11点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
12～14点	0	0.0%	1	1.9%	1	1.8%	0	0.0%	2	1.3%
15～17点	1	3.7%	1	1.9%	5	8.8%	0	0.0%	7	4.7%
18～20点	1	3.7%	5	9.4%	9	15.8%	3	23.1%	18	12.0%
21～23点	5	18.5%	15	28.3%	8	14.0%	2	15.4%	30	20.0%
24～26点	17	63.0%	21	39.6%	29	50.9%	6	46.2%	73	48.7%
27～30点	3	11.1%	10	18.9%	5	8.8%	2	15.4%	20	13.3%
対象解答者数	27	100.0%	53	100.0%	57	100.0%	13	100.0%	150	100.0%
平均点	24.3		23.9		23.1		23.8		23.6	

予算・売上管理

分析コメント

- ・ 「予算・売上管理」の平均点は 25.9 点となり、51.8%の得点率であり、比較的得点の分布にばらつきがあった。科目の性質上、知らないと解答ができない設問が大半であり、また計算問題は得意・不得意の個人差があることも要因であると考えられる。
- ・ 店長経験が豊富なほど得点率が高くなる傾向が最も顕著に見られ、店長業務の中で必要とされるスキルを判定するのに最も適した科目であると言える。



(単位: 人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～4点	1	2.5%	1	1.1%	1	1.1%	0	0.0%	3	1.2%
5～9点	2	5.0%	0	0.0%	1	1.1%	2	9.5%	5	2.1%
10～14点	1	2.5%	5	5.7%	10	10.6%	2	9.5%	18	7.4%
15～19点	4	10.0%	8	9.2%	11	11.7%	3	14.3%	26	10.7%
20～24点	10	25.0%	16	18.4%	23	24.5%	5	23.8%	54	22.3%
25～29点	3	7.5%	28	32.2%	22	23.4%	5	23.8%	58	24.0%
30～34点	8	20.0%	9	10.3%	14	14.9%	2	9.5%	33	13.6%
35～39点	7	17.5%	15	17.2%	3	3.2%	2	9.5%	27	11.2%
40～44点	2	5.0%	3	3.4%	6	6.4%	0	0.0%	11	4.5%
45～50点	2	5.0%	2	2.3%	3	3.2%	0	0.0%	7	2.9%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
平均点	27.0		27.0		25.2		22.7		25.9	

東京

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～4点	1	7.7%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.2%
5～9点	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	2	2.2%
10～14点	0	0.0%	1	2.9%	3	8.1%	2	25.0%	6	6.5%
15～19点	1	7.7%	5	14.7%	7	18.9%	1	12.5%	14	15.2%
20～24点	5	38.5%	5	14.7%	12	32.4%	2	25.0%	24	26.1%
25～29点	0	0.0%	14	41.2%	7	18.9%	1	12.5%	22	23.9%
30～34点	1	7.7%	2	5.9%	4	10.8%	1	12.5%	8	8.7%
35～39点	2	15.4%	5	14.7%	1	2.7%	0	0.0%	8	8.7%
40～44点	0	0.0%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	2	2.2%
45～50点	2	15.4%	1	2.9%	1	2.7%	0	0.0%	4	4.3%
対象解答者数	13	100.0%	34	100.0%	37	100.0%	8	100.0%	92	100.0%
平均点	25.3		25.7		24.5		19.0		24.6	

名古屋・大阪

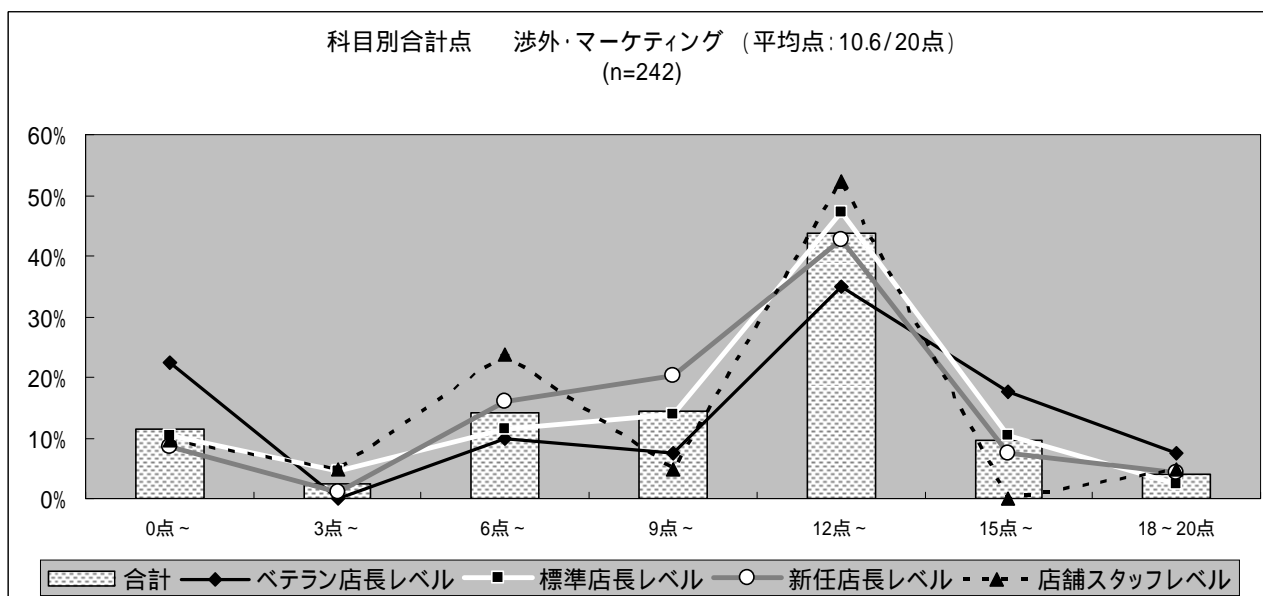
(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～4点	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	0.7%
5～9点	1	3.7%	0	0.0%	1	1.8%	1	7.7%	3	2.0%
10～14点	1	3.7%	4	7.5%	7	12.3%	0	0.0%	12	8.0%
15～19点	3	11.1%	3	5.7%	4	7.0%	2	15.4%	12	8.0%
20～24点	5	18.5%	11	20.8%	11	19.3%	3	23.1%	30	20.0%
25～29点	3	11.1%	14	26.4%	15	26.3%	4	30.8%	36	24.0%
30～34点	7	25.9%	7	13.2%	10	17.5%	1	7.7%	25	16.7%
35～39点	5	18.5%	10	18.9%	2	3.5%	2	15.4%	19	12.7%
40～44点	2	7.4%	3	5.7%	4	7.0%	0	0.0%	9	6.0%
45～50点	0	0.0%	1	1.9%	2	3.5%	0	0.0%	3	2.0%
対象解答者数	27	100.0%	53	100.0%	57	100.0%	13	100.0%	150	100.0%
平均点	27.9		27.8		25.6		25.0		26.7	

渉外・マーケティング
分析コメント

- ・ 「渉外・マーケティング」の平均点は、0点サンプルを除外して、11.4点となり、57%の得点率であった。
- ・ 科目0点サンプルを除いた平均点では、ベテラン店長レベルの平均点が、その他のランクと比較して1点ではあるが高い。ベテラン店長の3割弱が、15点以上(得点率75%以上)を得点しており、キャリアが長くなると社内外の研修などでマーケティングの知識を身に付けていると考えられる。

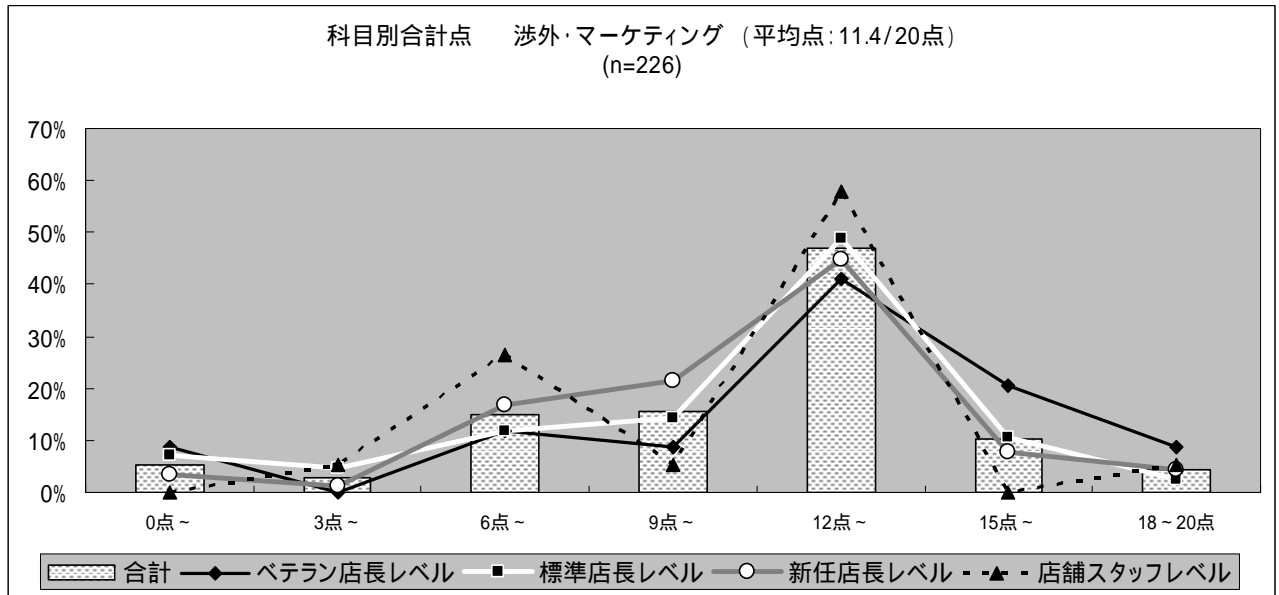
《全体》



(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0~2点	9	22.5%	9	10.3%	8	8.5%	2	9.5%	28	11.6%
3~5点	0	0.0%	4	4.6%	1	1.1%	1	4.8%	6	2.5%
6~8点	4	10.0%	10	11.5%	15	16.0%	5	23.8%	34	14.0%
9~11点	3	7.5%	12	13.8%	19	20.2%	1	4.8%	35	14.5%
12~14点	14	35.0%	41	47.1%	40	42.6%	11	52.4%	106	43.8%
15~17点	7	17.5%	9	10.3%	7	7.4%	0	0.0%	23	9.5%
18~20点	3	7.5%	2	2.3%	4	4.3%	1	4.8%	10	4.1%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
平均点	10.5		10.7		10.7		10.1		10.6	

《「渉外・マーケティング」0点のサンプル票除外》



(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	3	8.8%	6	7.1%	3	3.4%	0	0.0%	12	5.3%
3～5点	0	0.0%	4	4.8%	1	1.1%	1	5.3%	6	2.7%
6～8点	4	11.8%	10	11.9%	15	16.9%	5	26.3%	34	15.0%
9～11点	3	8.8%	12	14.3%	19	21.3%	1	5.3%	35	15.5%
12～14点	14	41.2%	41	48.8%	40	44.9%	11	57.9%	106	46.9%
15～17点	7	20.6%	9	10.7%	7	7.9%	0	0.0%	23	10.2%
18～20点	3	8.8%	2	2.4%	4	4.5%	1	5.3%	10	4.4%
対象解答者数	34	100.0%	84	100.0%	89	100.0%	19	100.0%	226	100.0%
平均点	12.3		11.1		11.3		11.2		11.4	

東京

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	5	38.5%	6	17.6%	4	10.8%	1	12.5%	16	17.4%
3～5点	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6～8点	0	0.0%	6	17.6%	10	27.0%	2	25.0%	18	19.6%
9～11点	0	0.0%	6	17.6%	6	16.2%	1	12.5%	13	14.1%
12～14点	6	46.2%	11	32.4%	14	37.8%	4	50.0%	35	38.0%
15～17点	0	0.0%	4	11.8%	1	2.7%	0	0.0%	5	5.4%
18～20点	2	15.4%	1	2.9%	2	5.4%	0	0.0%	5	5.4%
対象解答者数	13	100.0%	34	100.0%	37	100.0%	8	100.0%	92	100.0%
平均点	9.2		10.0		10.1		9.5		9.9	

名古屋・大阪

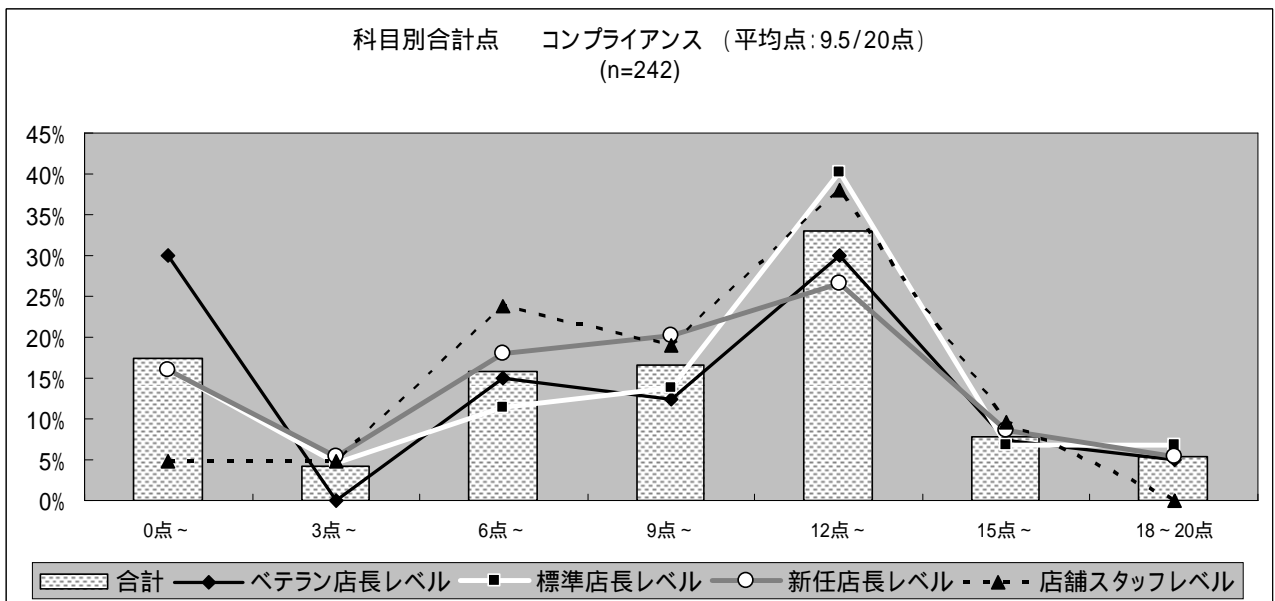
(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	4	14.8%	3	5.7%	4	7.0%	1	7.7%	12	8.0%
3～5点	0	0.0%	4	7.5%	1	1.8%	1	7.7%	6	4.0%
6～8点	4	14.8%	4	7.5%	5	8.8%	3	23.1%	16	10.7%
9～11点	3	11.1%	6	11.3%	13	22.8%	0	0.0%	22	14.7%
12～14点	8	29.6%	30	56.6%	26	45.6%	7	53.8%	71	47.3%
15～17点	7	25.9%	5	9.4%	6	10.5%	0	0.0%	18	12.0%
18～20点	1	3.7%	1	1.9%	2	3.5%	1	7.7%	5	3.3%
対象解答者数	27	100.0%	53	100.0%	57	100.0%	13	100.0%	150	100.0%
平均点	11.0		11.1		11.1		10.5		11.0	

コンプライアンス
分析コメント

- ・ 「コンプライアンス」の平均点は、0点サンプルを除外して、11.3点となり、56.5%の得点率であった。
- ・ 科目0点サンプルを除いた平均点では、僅かではあるが、店長経験が豊富なほど得点率が高くなる傾向が見られた。同科目で得点を取るには、法改正の際などに知識を補充していく必要があり、店長経験の長さのみでなく、コンプライアンスの重要性をどの程度認識し、それを日常的に学習、実践しているかが得点に影響を与えたと考えられる。

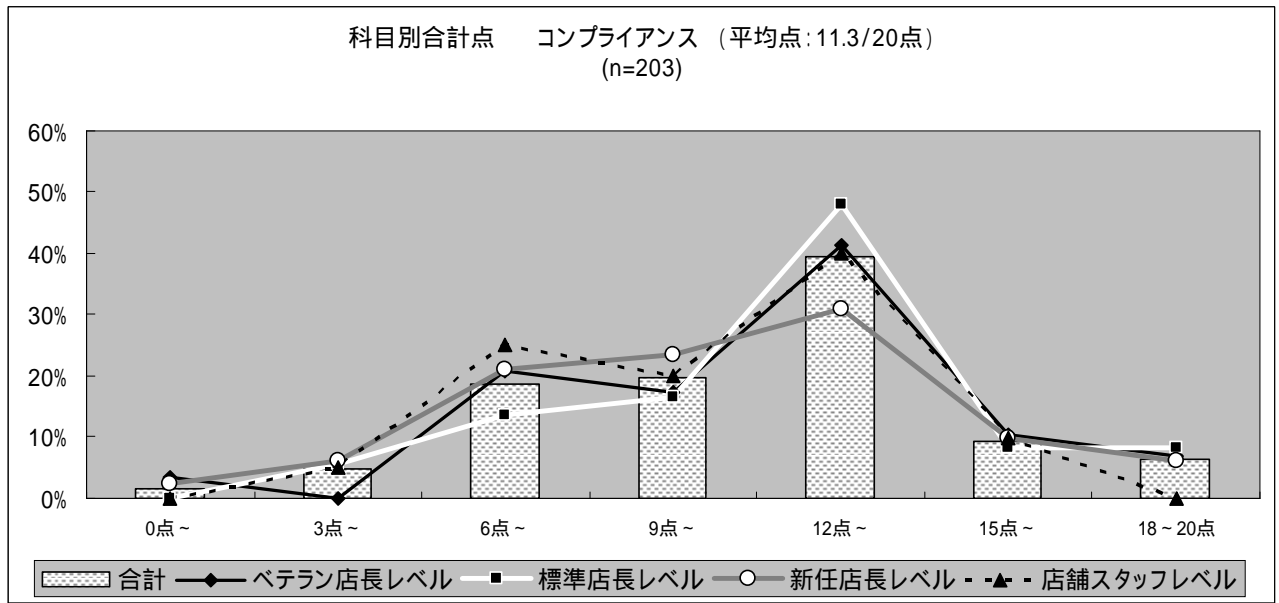
《全体》



(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0~2点	12	30.0%	14	16.1%	15	16.0%	1	4.8%	42	17.4%
3~5点	0	0.0%	4	4.6%	5	5.3%	1	4.8%	10	4.1%
6~8点	6	15.0%	10	11.5%	17	18.1%	5	23.8%	38	15.7%
9~11点	5	12.5%	12	13.8%	19	20.2%	4	19.0%	40	16.5%
12~14点	12	30.0%	35	40.2%	25	26.6%	8	38.1%	80	33.1%
15~17点	3	7.5%	6	6.9%	8	8.5%	2	9.5%	19	7.9%
18~20点	2	5.0%	6	6.9%	5	5.3%	0	0.0%	13	5.4%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
平均点	8.4		10.0		9.3		10.1		9.5	

《「コンプライアンス」0点のサンプル票除外》



(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0~2点	1	3.4%	0	0.0%	2	2.5%	0	0.0%	3	1.5%
3~5点	0	0.0%	4	5.5%	5	6.2%	1	5.0%	10	4.9%
6~8点	6	20.7%	10	13.7%	17	21.0%	5	25.0%	38	18.7%
9~11点	5	17.2%	12	16.4%	19	23.5%	4	20.0%	40	19.7%
12~14点	12	41.4%	35	47.9%	25	30.9%	8	40.0%	80	39.4%
15~17点	3	10.3%	6	8.2%	8	9.9%	2	10.0%	19	9.4%
18~20点	2	6.9%	6	8.2%	5	6.2%	0	0.0%	13	6.4%
対象解答者数	29	100.0%	73	100.0%	81	100.0%	20	100.0%	203	100.0%
平均点	11.5		11.9		10.8		10.6		11.3	

東京

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	5	38.5%	5	14.7%	8	21.6%	1	12.5%	19	20.7%
3～5点	0	0.0%	3	8.8%	3	8.1%	1	12.5%	7	7.6%
6～8点	0	0.0%	3	8.8%	7	18.9%	2	25.0%	12	13.0%
9～11点	3	23.1%	5	14.7%	9	24.3%	2	25.0%	19	20.7%
12～14点	2	15.4%	13	38.2%	6	16.2%	1	12.5%	22	23.9%
15～17点	2	15.4%	2	5.9%	3	8.1%	1	12.5%	8	8.7%
18～20点	1	7.7%	3	8.8%	1	2.7%	0	0.0%	5	5.4%
対象解答者数	13	100.0%	34	100.0%	37	100.0%	8	100.0%	92	100.0%
平均点	8.2		10.0		8.1		8.8		8.8	

名古屋・大阪

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0～2点	7	25.9%	9	17.0%	7	12.3%	0	0.0%	23	15.3%
3～5点	0	0.0%	1	1.9%	2	3.5%	0	0.0%	3	2.0%
6～8点	6	22.2%	7	13.2%	10	17.5%	3	23.1%	26	17.3%
9～11点	2	7.4%	7	13.2%	10	17.5%	2	15.4%	21	14.0%
12～14点	10	37.0%	22	41.5%	19	33.3%	7	53.8%	58	38.7%
15～17点	1	3.7%	4	7.5%	5	8.8%	1	7.7%	11	7.3%
18～20点	1	3.7%	3	5.7%	4	7.0%	0	0.0%	8	5.3%
対象解答者数	27	100.0%	53	100.0%	57	100.0%	13	100.0%	150	100.0%
平均点	8.4		10.0		10.1		10.9		9.9	

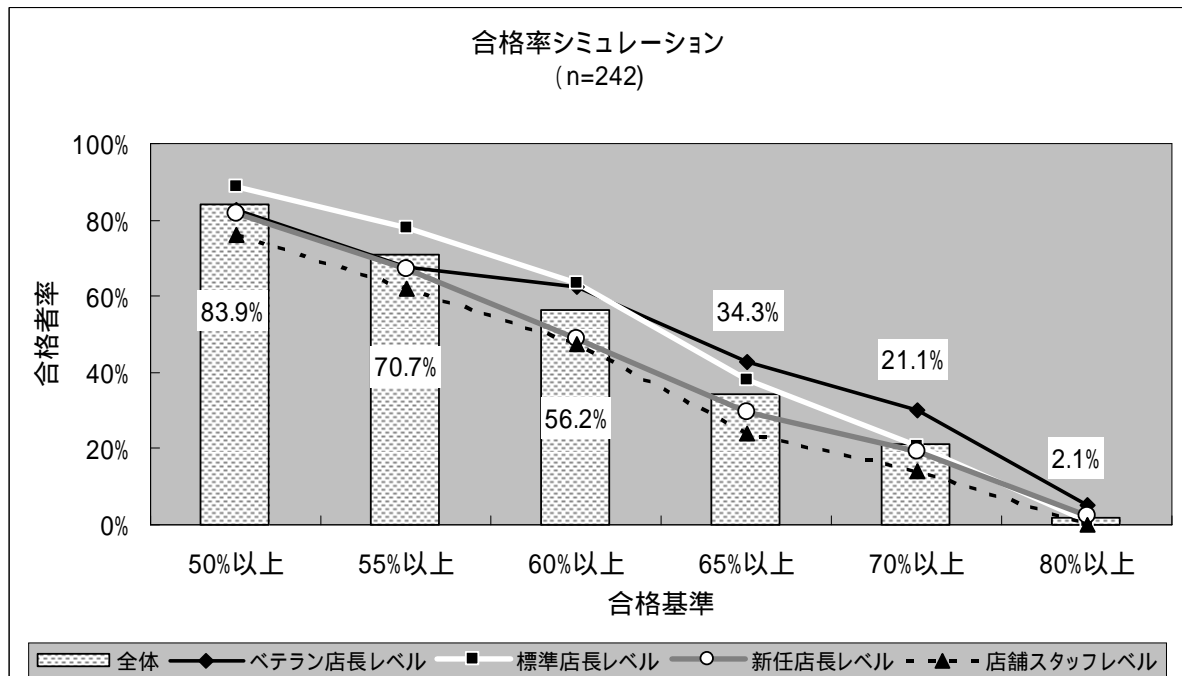
合格率シミュレーション

分析コメント(「コンプライアンス」0点サンプル票除外のデータで分析)

- ・ 合格基準の得点率については、50～80%のどのレベルで見ても、店長経験が長いほど合格率が高くなる結果が見られた。今回の模擬試験では、合否基準を全体の7割以上正解(140点以上)と想定して実施したが、その場合、合格率は25.1%となる。また、合格率は5割を想定していたが、その場合の合否基準は正解率が6割～6.5割の間(120～130点)となる。
- ・ また、店長経験の長さによって合格率に差がでる合格基準は、6割以上正解(120点以上)であり、ベテラン店長レベルと店舗スタッフレベルの合格率に36.2%の差があり、店長ランク別の能力差を最もよく表現した切り口であると言える。

集計結果

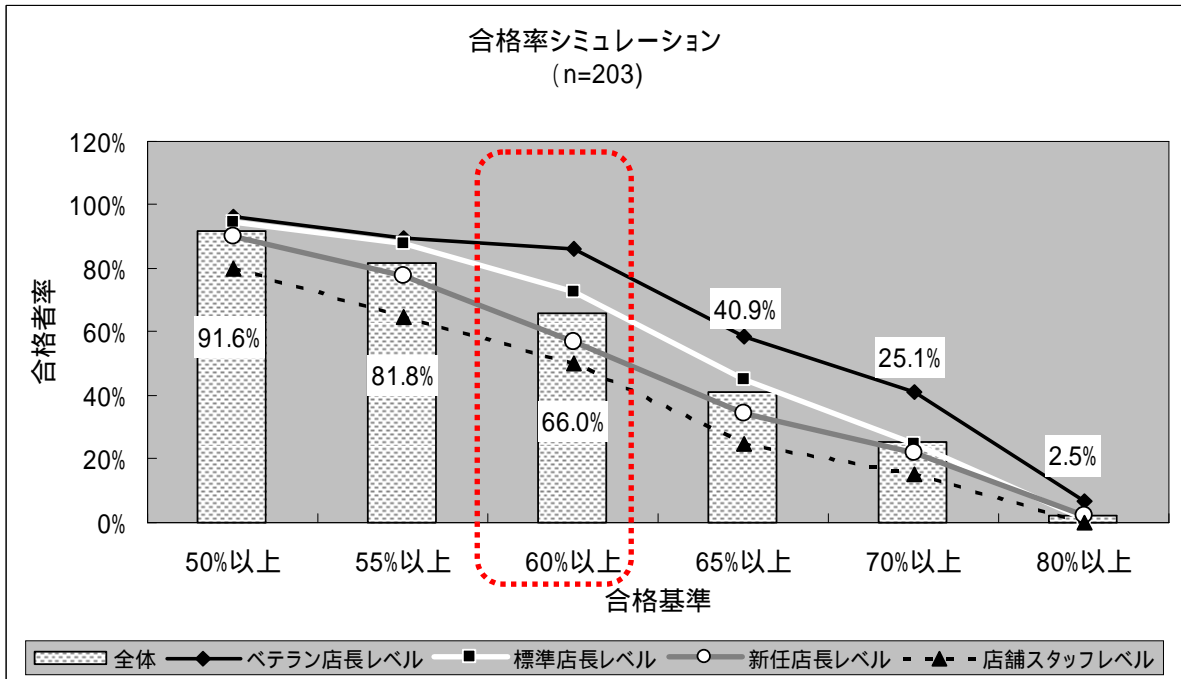
《全体》



(単位:人, %)

合格基準	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	合格者数	合格率	合格者数	合格率	合格者数	合格率	合格者数	合格率	合格者数	合格率
50%以上	33	82.5%	77	88.5%	77	81.9%	16	76.2%	203	83.9%
55%以上	27	67.5%	68	78.2%	63	67.0%	13	61.9%	171	70.7%
60%以上	25	62.5%	55	63.2%	46	48.9%	10	47.6%	136	56.2%
65%以上	17	42.5%	33	37.9%	28	29.8%	5	23.8%	83	34.3%
70%以上	12	30.0%	18	20.7%	18	19.1%	3	14.3%	51	21.1%
80%以上	2	5.0%	1	1.1%	2	2.1%	0	0.0%	5	2.1%
受験者数	40		87		94		21		242	

《「コンプライアンス」0点サンプル票除外》



(単位:人, %)

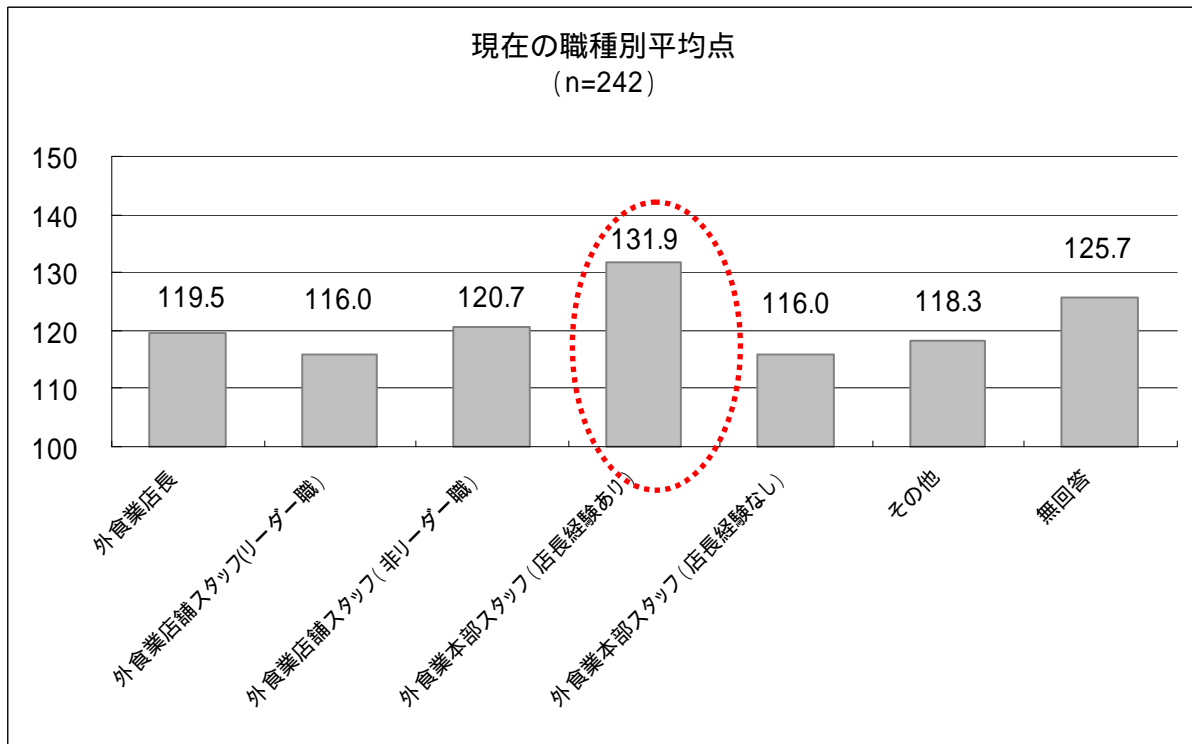
合格基準	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	合格者数	合格率	合格者数	合格率	合格者数	合格率	合格者数	合格率	合格者数	合格率
50%以上	28	96.6%	69	94.5%	73	90.1%	16	80.0%	186	91.6%
55%以上	26	89.7%	64	87.7%	63	77.8%	13	65.0%	166	81.8%
60%以上	25	86.2%	53	72.6%	46	56.8%	10	50.0%	134	66.0%
65%以上	17	58.6%	33	45.2%	28	34.6%	5	25.0%	83	40.9%
70%以上	12	41.4%	18	24.7%	18	22.2%	3	15.0%	51	25.1%
80%以上	2	6.9%	1	1.4%	2	2.5%	0	0.0%	5	2.5%
受験者数	29		73		81		20		203	

(3) 属性別分析

現在の職種別

分析コメント

- ・ 店長経験を持つ外食本部スタッフの平均点が高く、130 点を超えており、特に財務の平均点が 6 割を超えた。その要因は、店長経験を持つ外食本部スタッフは、本部業務に必要な管理的な知識と、店舗業務で必要な実践的なノウハウの両面を身に付けているためであると考えられる。
- ・ 一方、店長、店舗スタッフ(リーダー職)、店舗スタッフ(非リーダー職)の平均点に大きな違いが見られないのは、店舗スタッフ経験があれば正解でき、店長経験がなくては正解できない問題が少なかったためであると考えられる。



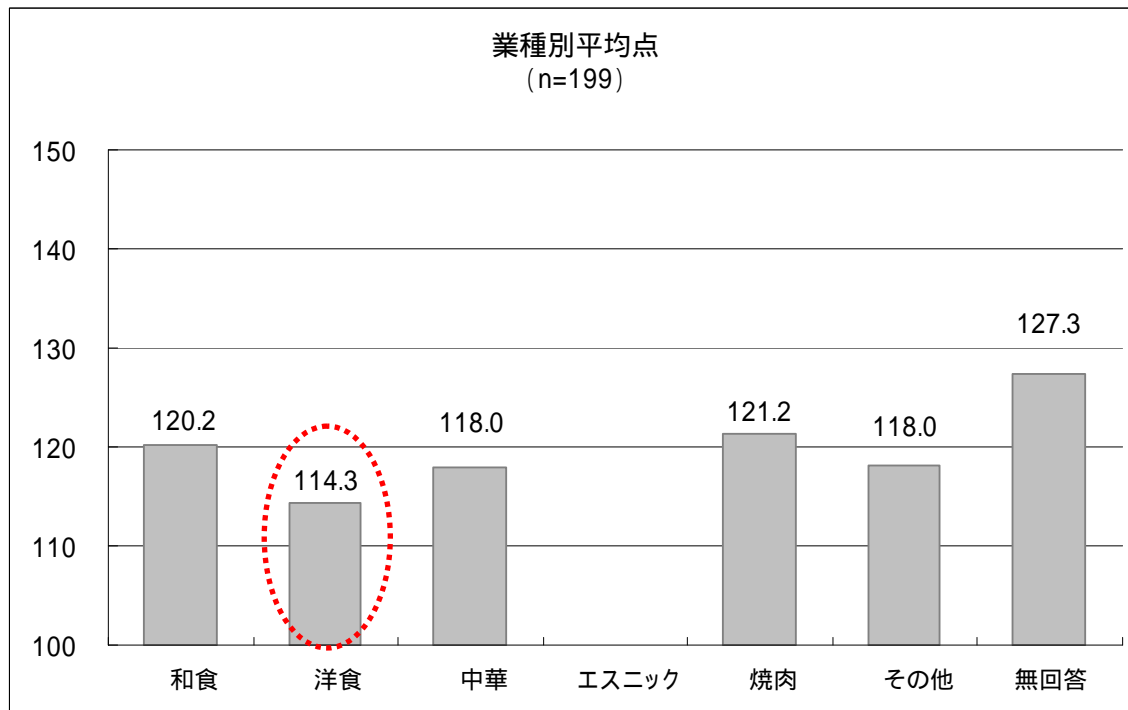
(単位: 人, 点)

	人数	平均点
外食業店長	169	119.5
外食業店舗スタッフ(リーダー職)	23	116.0
外食業店舗スタッフ(非リーダー職)	7	120.7
外食業本部スタッフ(店長経験あり)	30	131.9
外食業本部スタッフ(店長経験なし)	2	116.0
その他	8	118.3
無回答	3	125.7

業種別

分析コメント

- ・ 洋食店の平均点がやや低かったが、業種の違いによる顕著な点数差は見られなかった。このことから、今回の模擬試験問題が、特定業種の経験者に有利な問題に偏っていなかったといえる。



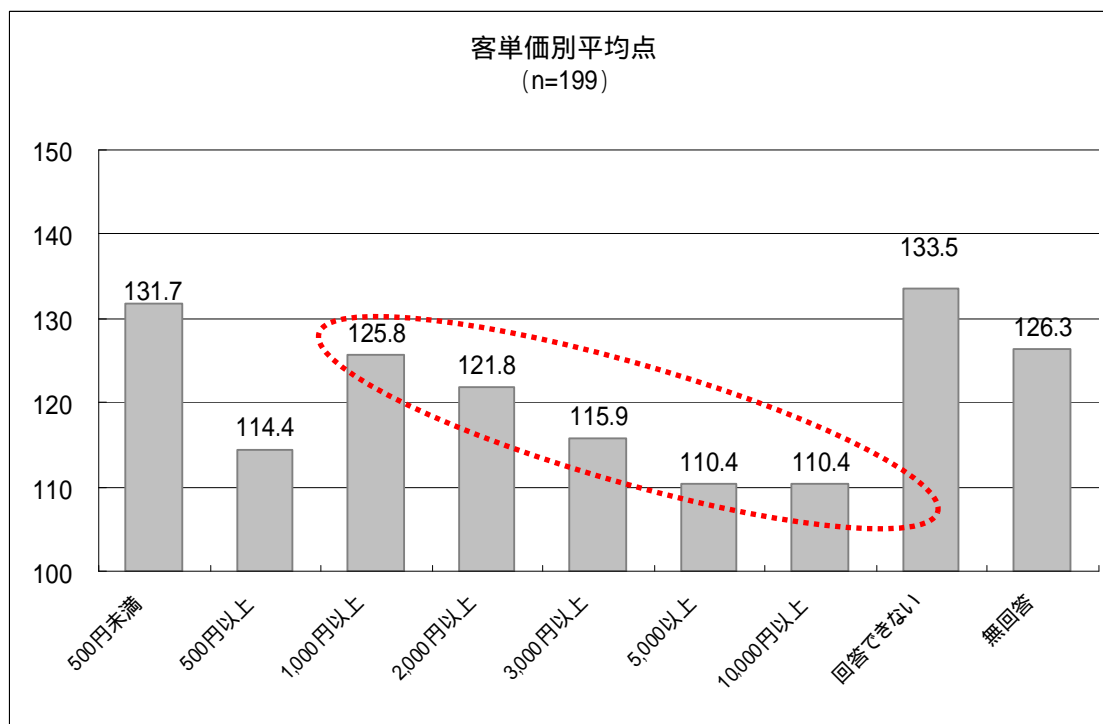
(単位:人, 点)

	人数	平均点
和食	94	120.2
洋食	26	114.3
中華	6	118.0
エスニック	0	0.0
焼肉	29	121.2
その他	41	118.0
無回答	3	127.3

客単価別

分析コメント

- ・ 客単価 500 円以上 1,000 円未満を除いては、客単価が上がると平均点が下がる傾向が見られた。
- ・ 客単価の低い店舗では、業務の効率化のためのマニュアル化や教育などが進んでおり、店長が学習の機会に恵まれているのではないかと想定される。

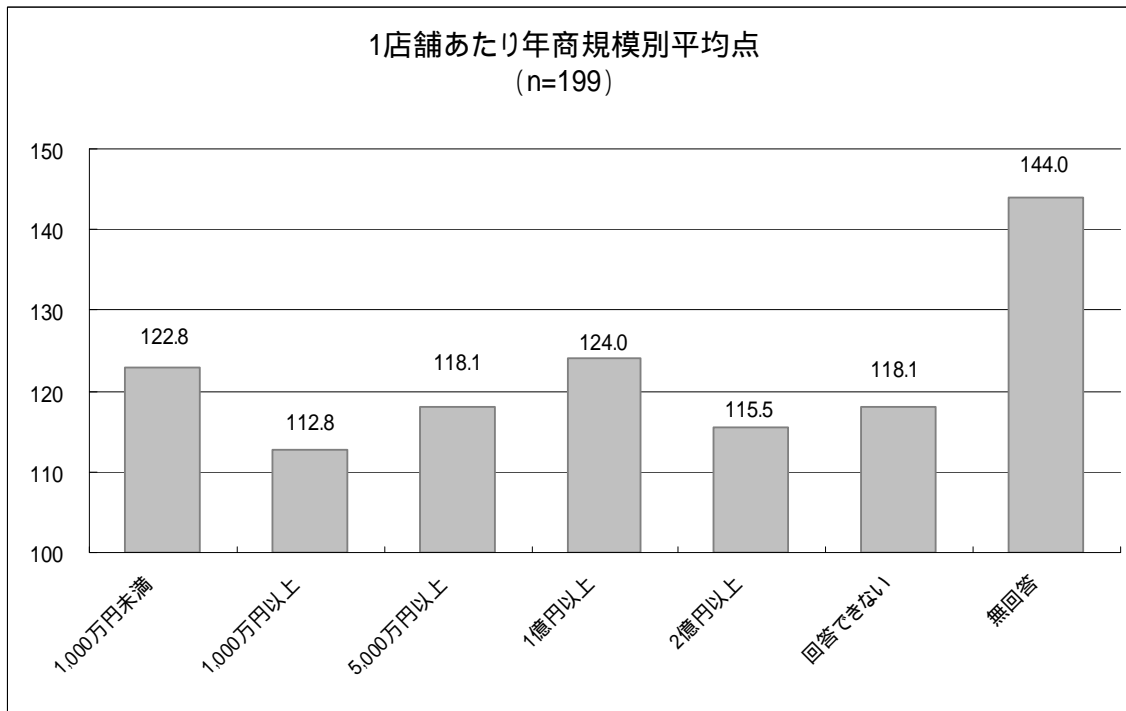


客単価	人数	平均点
500円未満	3	131.7
500円以上	23	114.4
1,000円以上	47	125.8
2,000円以上	45	121.8
3,000円以上	47	115.9
5,000円以上	20	110.4
10,000円以上	9	110.4
回答できない	2	133.5
無回答	3	126.3

1店舗あたりの年商規模別

分析コメント

- ・ 受験者の勤務する店舗の1店舗あたりの年商規模と平均点の間に、顕著な傾向を見ることはできない。



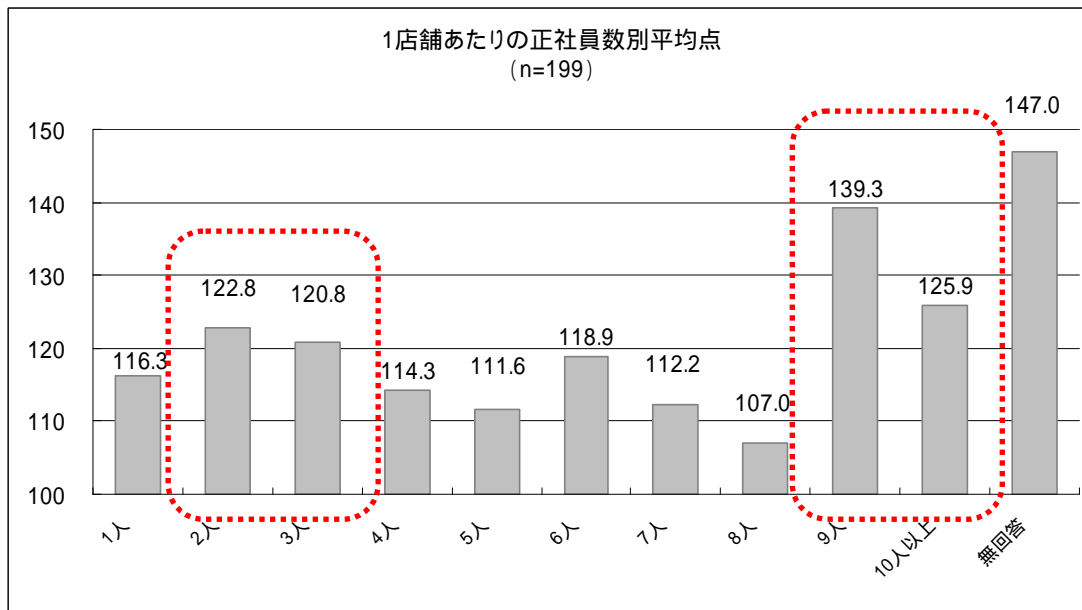
(単位:人, 点)

	人数	平均点
1,000万円未満	6	122.8
1,000万円以上	37	112.8
5,000万円以上	51	118.1
1億円以上	68	124.0
2億円以上	28	115.5
回答できない	7	118.1
無回答	2	144.0

1店舗あたりの正社員数別

分析コメント

- ・ 現在勤務する店舗の1店舗あたりの正社員が、2人・3人と少ない場合、逆に、9人・10人以上と多い場合、受験者の平均点が比較的高い傾向にあることが読み取れる。
- ・ その要因として、店舗内の正社員が少ないと、パート・アルバイトを少ない人数でマネジメントしなくてはならないため、または、店舗内に正社員が多いと、その正社員のマネジメント教育を行う機会が多いため、店長もしくは店舗スタッフとして、より高度な知識やスキルが身に付き、高得点を取る事ができたと考えられる。

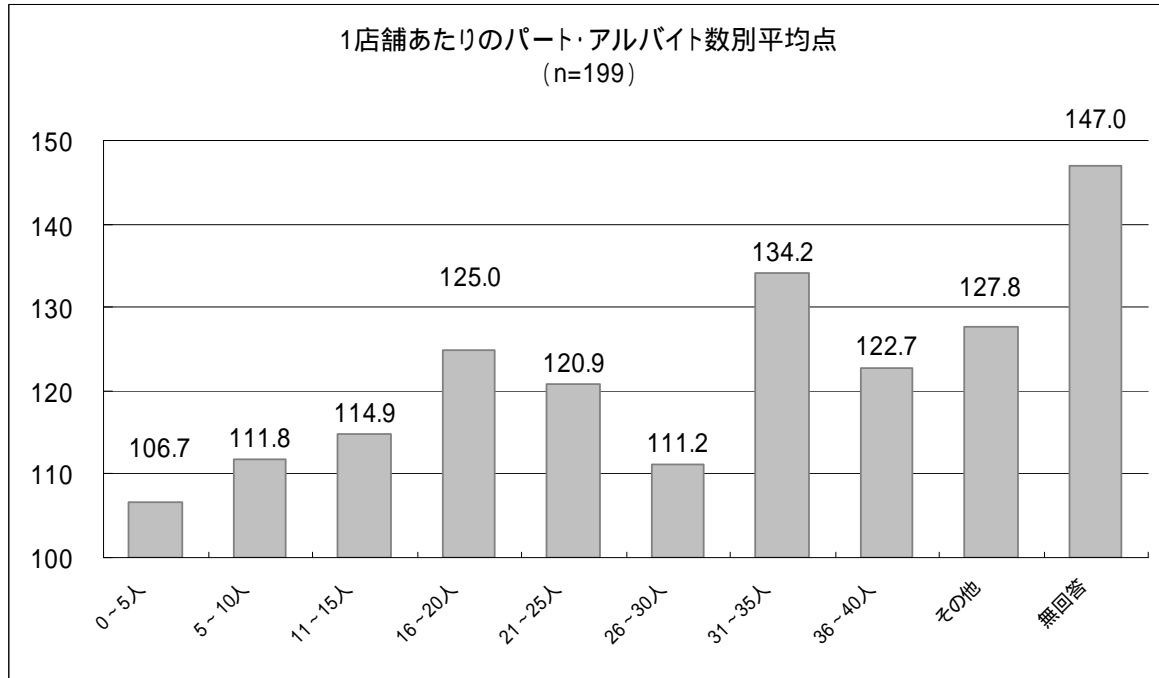


(単位:人, 点)

	人数	平均点
1人	21	116.3
2人	56	122.8
3人	39	120.8
4人	24	114.3
5人	16	111.6
6人	14	118.9
7人	11	112.2
8人	4	107.0
9人	3	139.3
10人以上	10	125.9
無回答	1	147.0

1店舗あたりのパート・アルバイト従業員数別
分析コメント

- ・ 1店舗あたりのパート・アルバイト従業員数の人数と平均点の間に、顕著な傾向を見ることはできない。



(単位:人, 点)

	人数	平均点
0~5人	17	106.7
5~10人	33	111.8
11~15人	31	114.9
16~20人	27	125.0
21~25人	29	120.9
26~30人	11	111.2
31~35人	14	134.2
36~40人	16	122.7
その他	20	127.8
無回答	1	147.0

(その他:「41人~50人」13票、「50人以上」7票)

4) 難易度ランク分析

分析コメント

- ・ 難易度ランク別の配点バランスは、合計点で見ると、最も難易度の低い難易度ランク D の配点割合が想定よりも多くなっており、「組織・人材(人財)管理」「店舗・品質管理」にて、全員正解に近い、正答率 9 割を超える設問が多数含まれていたことが要因となっている。なお、その他の科目では、想定に近い配点バランスである。
- ・ 試験作成時に想定した難易度ランクと、実際の平均正解率を比較すると、難易度ランク A の設問の平均正解率が 42.6%と想定よりも約 2 割高い。一方、難易度ランク D の設問の平均正解率は 90.3%と想定よりも約 1 割高い。難易度ランク A および D の設問は、配点割合が低く全体への影響は少ないが、想定よりも容易な問題となってしまった。
- ・ 設問形式別では、組合せ式の設問(「誤文組合せ選択」、「用語組合せ選択」、「穴埋め組合せ選択」)の正解率が想定よりも高く、組合せ式にすることで難易度が下がってしまうことがわかる。また、計算問題(「計算問題(数値のみ)」、「計算問題(計算式含)」)の正解率は想定よりもかなり低い。試験問題の分量に比して解答時間が少なかつたこともあり、解答に時間のかかる計算問題については、今後、設問数や配点の検討が必要である。

< 科目別難易度ランク別配点バランス検証 >

科目名		合計点	難易度ランク							
			A		B		C		D	
			配点	割合	配点	割合	配点	割合	配点	割合
顧客サービス	予想	30	6	20.0%	16	53.3%	6	20.0%	2	6.7%
	結果		2	6.7%	14	46.7%	6	20.0%	8	26.7%
組織・人材(人財)管理	予想	50	9	18.0%	27	54.0%	10	20.0%	4	8.0%
	結果		4	8.0%	20	40.0%	2	4.0%	24	48.0%
店舗・品質管理	予想	30	2	6.7%	18	60.0%	8	26.7%	2	6.7%
	結果		2	6.7%	4	13.3%	6	20.0%	18	60.0%
予算・売上管理	予想	50	6	12.0%	36	72.0%	8	16.0%	0	0.0%
	結果		11	22.0%	27	54.0%	6	12.0%	6	12.0%
渉外・マーケティング	予想	20	2	10.0%	14	70.0%	4	20.0%	0	0.0%
	結果		4	20.0%	8	40.0%	6	30.0%	2	10.0%
コンプライアンス	予想	20	4	20.0%	8	40.0%	8	40.0%	0	0.0%
	結果		4	20.0%	12	60.0%	4	20.0%	0	0.0%
合計	予想	200	29	14.5%	119	59.5%	44	22.0%	8	4.0%
	結果		27	13.5%	85	42.5%	30	15.0%	58	29.0%

難易度ランク別正答率(仮説)・・・A:25% B:65% C:75% D:80%

難易度ランク別正答率(2009 年検証)・・・A:25%以下 B:25%超 70%未満 C:75%以上 80%未満 D:80%以上

< 正答率が高すぎる・低すぎる設問の構成比 >

科目	正答率90%以上		正答率20%以下		全体	
	設問数	構成比	設問数	構成比	設問数	構成比
顧客サービス	2	11.1%	0	0.0%	2	7.7%
組織・人材(人財)管理	9	50.0%	1	12.5%	10	38.5%
店舗・品質管理	5	27.8%	0	0.0%	5	19.2%
予算・売上管理	2	11.1%	3	37.5%	5	19.2%
渉外・マーケティング	0	0.0%	2	25.0%	2	7.7%
コンプライアンス	0	0.0%	2	25.0%	2	7.7%
合計	18	100.0%	8	100.0%	26	100.0%

< 難易度ランク別、想定正解率と実際正解率(平均)の差異 >

難易度ランク	想定正解率	実際正解率	差異
A	25.0%	42.6%	17.6%
B	65.0%	60.8%	-4.2%
C	75.0%	74.9%	-0.1%
D	80.0%	90.3%	10.3%

< 設問タイプ別正解率検証 >

設問タイプ	設問数	予想正解率(平均)	実際正解率(平均)	差異
正文選択	14	69.3%	53.7%	-15.5%
誤文選択	31	64.4%	67.4%	3.0%
誤文 組合せ選択	1	65.0%	84.4%	19.4%
用語 組合せ選択	2	45.0%	74.5%	29.5%
穴埋め 組合せ選択	17	58.8%	75.5%	16.7%
穴埋め 記号選択	8	70.6%	66.5%	-4.1%
計算問題 (数値のみ)	4	55.0%	31.0%	-24.0%
計算問題 (計算式含)	1	65.0%	7.5%	-57.5%
自由記述	3	38.3%	34.8%	-3.6%
合計	81	59.0%	55.0%	-4.0%

4. アンケート結果分析

1) 試験実施後アンケート(受験者)

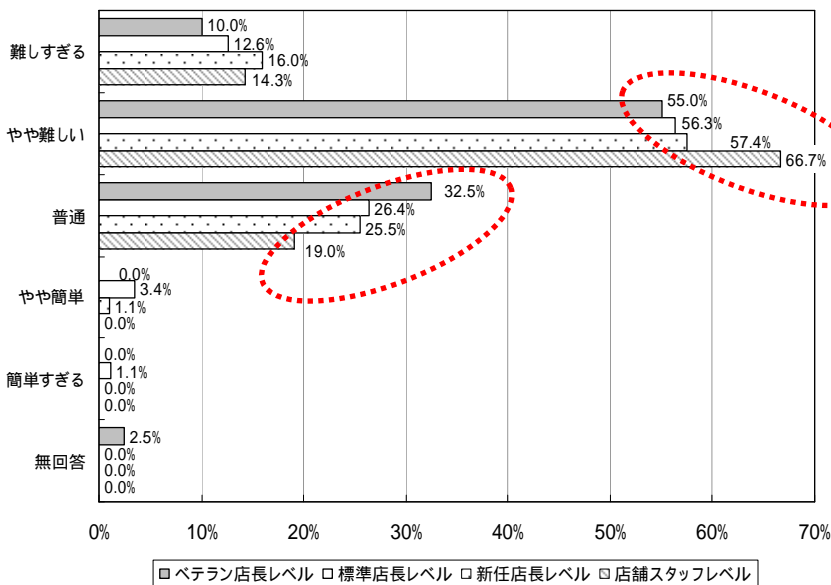
(1) 試験の難易度

分析コメント

- ・ 模擬試験の難易度について、全体の8割以上の受験者が、やや難しいまたは普通と回答した。本検定がスタートし、受験者が事前学習を行った上で受験することを想定すると、少し難易度を低く感じると思われるため、今回の模擬試験の難易度は適切であったと言える。
- ・ 店長ランク別では、店長経験が短いほど「やや難しい」と回答した割合が高くなり、店長経験が長いほど「普通」と回答した割合が高くなる傾向が見られた。店長経験が長くなれば、店長に求められるスキルや知識レベルを高く感じていることが分かる。

集計結果

(1) 試験の難易度 (n=242)



(1) 試験の難易度

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
難しすぎる	4	10.0%	11	12.6%	15	16.0%	3	14.3%	33	13.6%
やや難しい	22	55.0%	49	56.3%	54	57.4%	14	66.7%	139	57.4%
普通	13	32.5%	23	26.4%	24	25.5%	4	19.0%	64	26.4%
やや簡単	0	0.0%	3	3.4%	1	1.1%	0	0.0%	4	1.7%
簡単すぎる	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
無回答	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

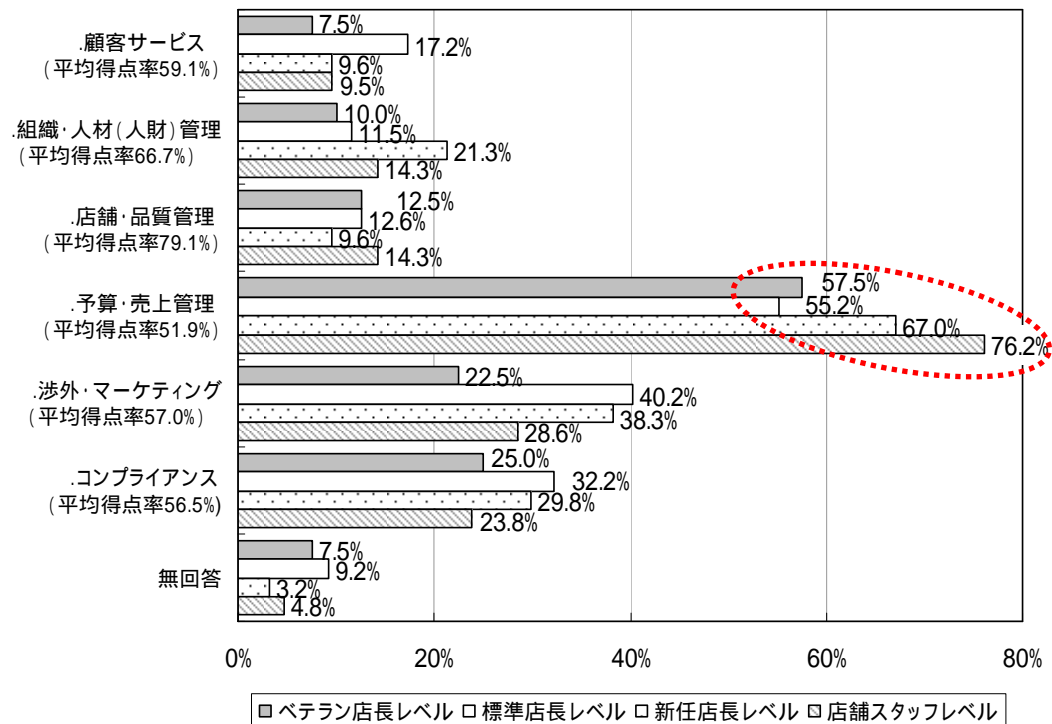
(2) 難しかった科目(複数回答)

分析コメント

・ 難しかった科目として、「 予算・売上管理」を選択した割合が最も高く6割を上回った。当科目では、店長経験が長いほど得点率が高かったこともあり、店長経験が短いほど難しかったと回答する割合が高くなっている。

集計結果

(2) 難しかった科目(複数回答) (n=242)



(2) 難しかった科目(複数回答)

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
顧客サービス	3	7.5%	15	17.2%	9	9.6%	2	9.5%	29	12.0%
組織・人材(人財)管理	4	10.0%	10	11.5%	20	21.3%	3	14.3%	37	15.3%
店舗・品質管理	5	12.5%	11	12.6%	9	9.6%	3	14.3%	28	11.6%
予算・売上管理	23	57.5%	48	55.2%	63	67.0%	16	76.2%	150	62.0%
渉外・マーケティング	9	22.5%	35	40.2%	36	38.3%	6	28.6%	86	35.5%
コンプライアンス	10	25.0%	28	32.2%	28	29.8%	5	23.8%	71	29.3%
無回答	3	7.5%	8	9.2%	3	3.2%	1	4.8%	15	6.2%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

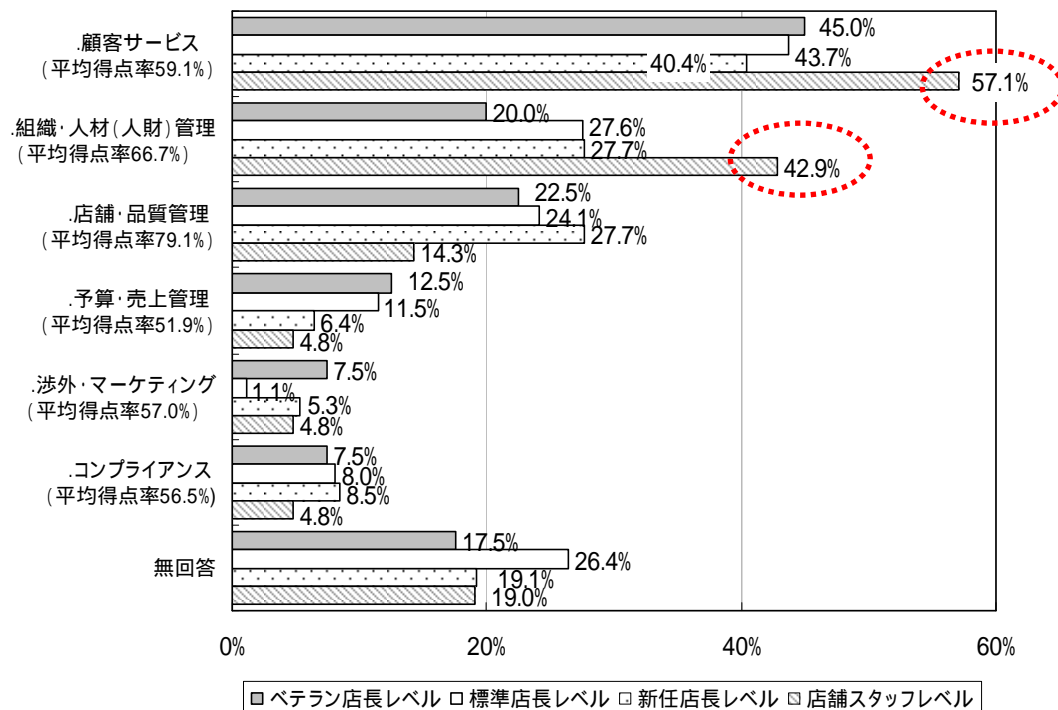
(3) 簡単だった科目(複数回答)

分析コメント

- ・ (2)の難しかった科目とは逆に、得点率の比較的高かった、「顧客サービス」、「組織・人材(人財)管理」、「店舗・品質管理」を選択した割合が高かった。
- ・ 店舗スタッフレベルで、「顧客サービス」、「組織・人材(人財)管理」を選択した割合が特に高かったが、それぞれの平均正解率が約6割と、店長経験がなくても正解できる設問が多かったためと考えられる。

集計結果

(3) 簡単だった科目(複数回答) (n=242)



(3) 簡単だった科目(複数回答)

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
顧客サービス	18	45.0%	38	43.7%	38	40.4%	12	57.1%	106	43.8%
組織・人材(人財)管理	8	20.0%	24	27.6%	26	27.7%	9	42.9%	67	27.7%
店舗・品質管理	9	22.5%	21	24.1%	26	27.7%	3	14.3%	59	24.4%
予算・売上管理	5	12.5%	10	11.5%	6	6.4%	1	4.8%	22	9.1%
渉外・マーケティング	3	7.5%	1	1.1%	5	5.3%	1	4.8%	10	4.1%
コンプライアンス	3	7.5%	7	8.0%	8	8.5%	1	4.8%	19	7.9%
無回答	7	17.5%	23	26.4%	18	19.1%	4	19.0%	52	21.5%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

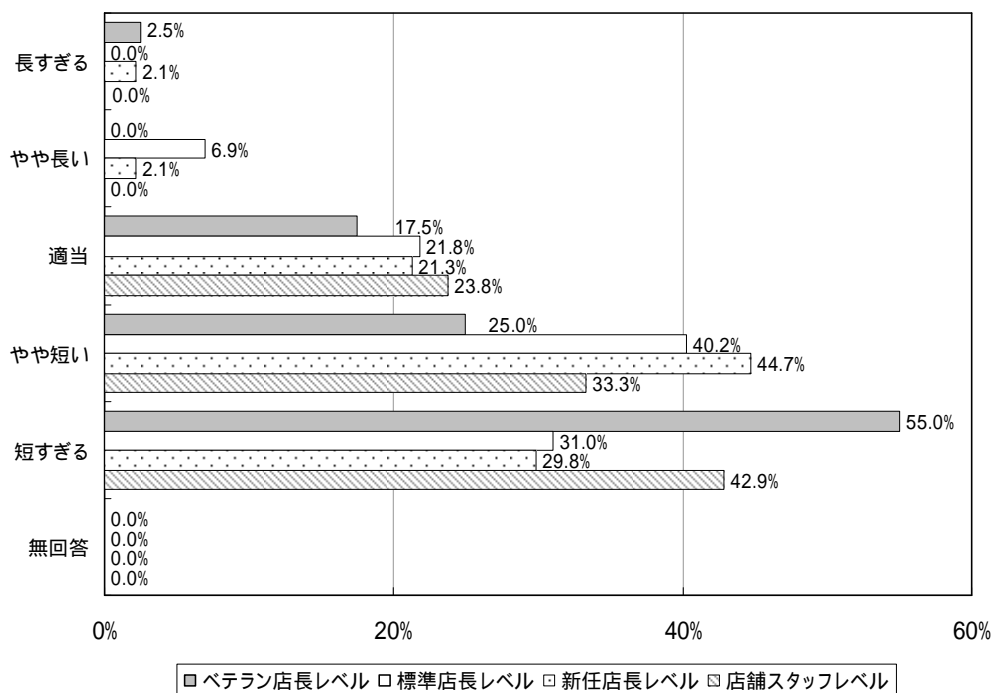
(4) 試験時間(90分)の長さ

分析コメント

- ・ 試験時間については、8割以上の受験者が、「短すぎる」もしくは「やや短い」と回答した。なお、試験時間が短かったために、殆ど解答できずに科目点が0点となってしまった受験者は、「渉外・マーケティング」で16名、「コンプライアンス」で39名であった。
- ・ 当アンケートの自由意見欄には、問題文を読む量が多いとの指摘が多く、問題文を簡潔にする、もしくは設問数を減らす、試験時間を長くするなどの改善が必要である。

集計結果

(4) 試験時間(90分)の長さ (n=242)



(4) 試験時間(90分)の長さ

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
長すぎる	1	2.5%	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%	3	1.2%
やや長い	0	0.0%	6	6.9%	2	2.1%	0	0.0%	8	3.3%
適当	7	17.5%	19	21.8%	20	21.3%	5	23.8%	51	21.1%
やや短い	10	25.0%	35	40.2%	42	44.7%	7	33.3%	94	38.8%
短すぎる	22	55.0%	27	31.0%	28	29.8%	9	42.9%	86	35.5%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

1時間以内に解答を終了した受験生は0名。60分台での終了1名、70分台での終了5名、80分台での終了15名。90分以内に終了した受験生の平均点は130.1点と、全体平均より10点高かった。

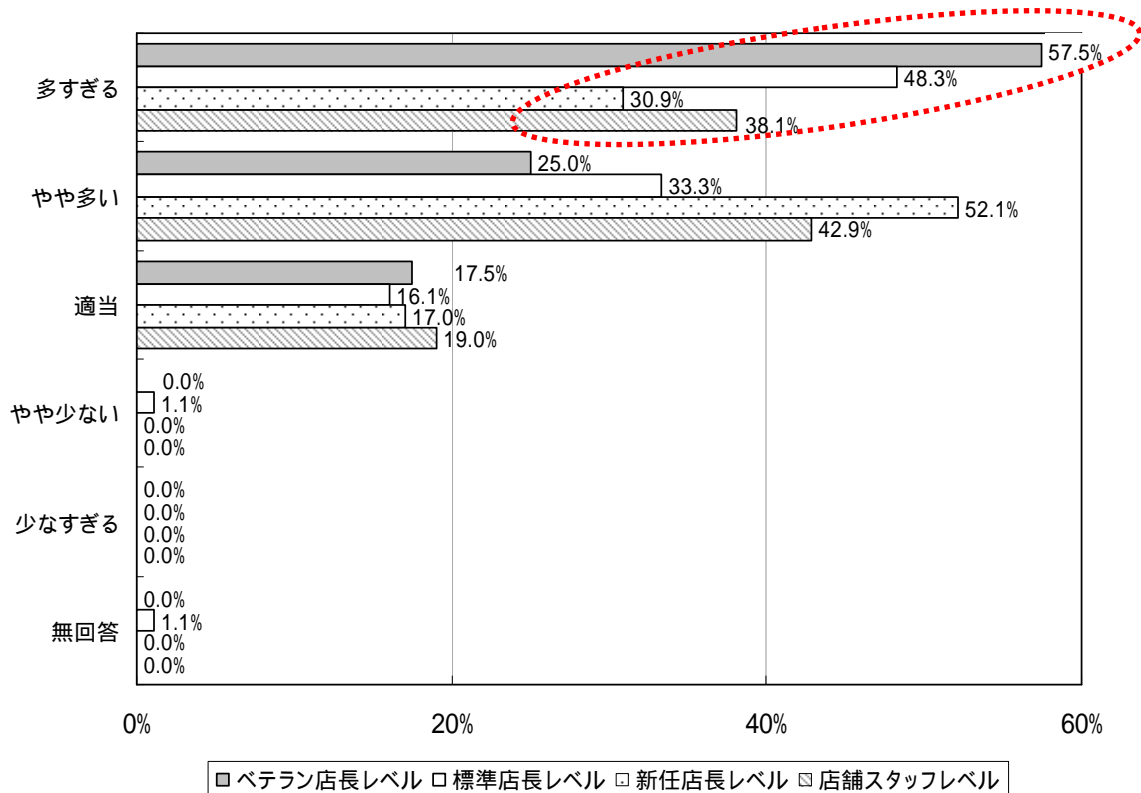
(5) 問題数(81問)の量

分析コメント

- ・ 問題数の量については、8割以上の受験者が、「多すぎる」もしくは「やや多い」と回答した。
- ・ 店長ランク別では、店長経験が長いほど「多すぎる」と回答した割合が高く、じっくり解答する時間があれば、経験年数の長い受験者の平均点が若干高くなった可能性もある。

集計結果

(5) 問題数(81問)の量 (n=242)



(5) 問題数(81問)の量

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
多すぎる	23	57.5%	42	48.3%	29	30.9%	8	38.1%	102	42.1%
やや多い	10	25.0%	29	33.3%	49	52.1%	9	42.9%	97	40.1%
適当	7	17.5%	14	16.1%	16	17.0%	4	19.0%	41	16.9%
やや少ない	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
少なすぎる	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

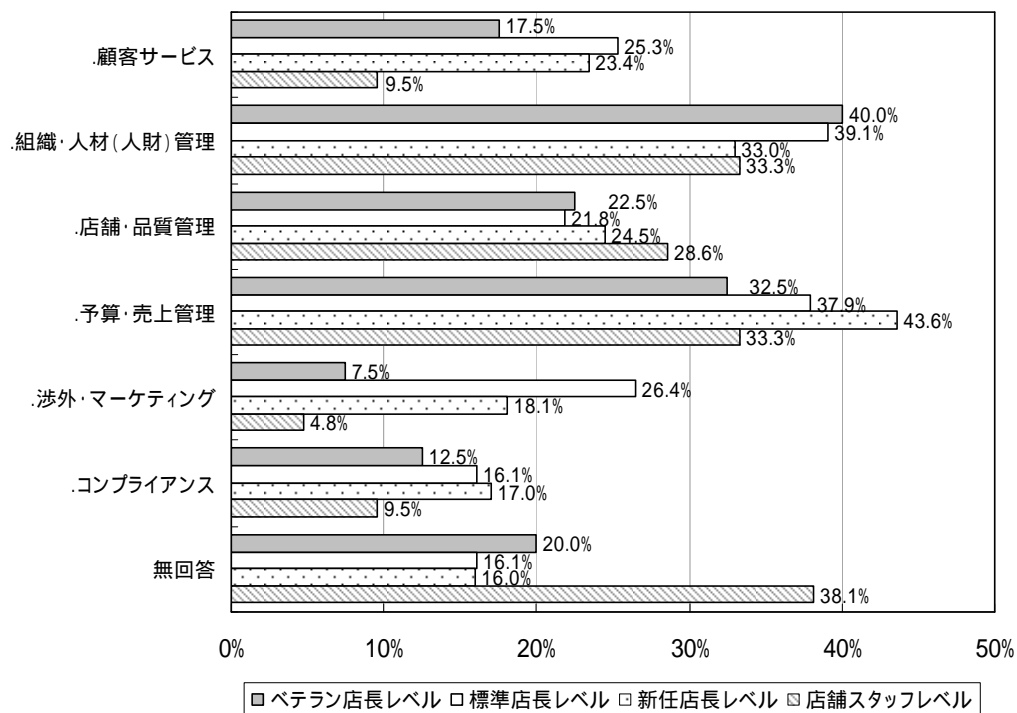
(6)問題が多すぎると感じた科目(複数回答)

分析コメント

- ・最も設問数が多かった「組織・人材(人財)管理」、「予算・売上管理」の選択率が3割を超え、他の科目と比較すると、受験生が問題を多すぎると感じた割合が多かったものの、科目間に大きな差はなかった。
- ・自由意見などを含め、全体に問題数が多いとの指摘は多数あったが、特定科目の設問数を多く感じたのではなく、全体として見た際に、問題数が多いと感じた受験者が大半であったと推測される。

集計結果

(6) 問題が多すぎると感じた科目(複数回答) (n=242)



(6) 問題が多すぎると感じた科目(複数回答)

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
顧客サービス	7	17.5%	22	25.3%	22	23.4%	2	9.5%	53	21.9%
組織・人材(人財)管理	16	40.0%	34	39.1%	31	33.0%	7	33.3%	88	36.4%
店舗・品質管理	9	22.5%	19	21.8%	23	24.5%	6	28.6%	57	23.6%
予算・売上管理	13	32.5%	33	37.9%	41	43.6%	7	33.3%	94	38.8%
渉外・マーケティング	3	7.5%	23	26.4%	17	18.1%	1	4.8%	44	18.2%
コンプライアンス	5	12.5%	14	16.1%	16	17.0%	2	9.5%	37	15.3%
無回答	8	20.0%	14	16.1%	15	16.0%	8	38.1%	45	18.6%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

注)回答は複数回答

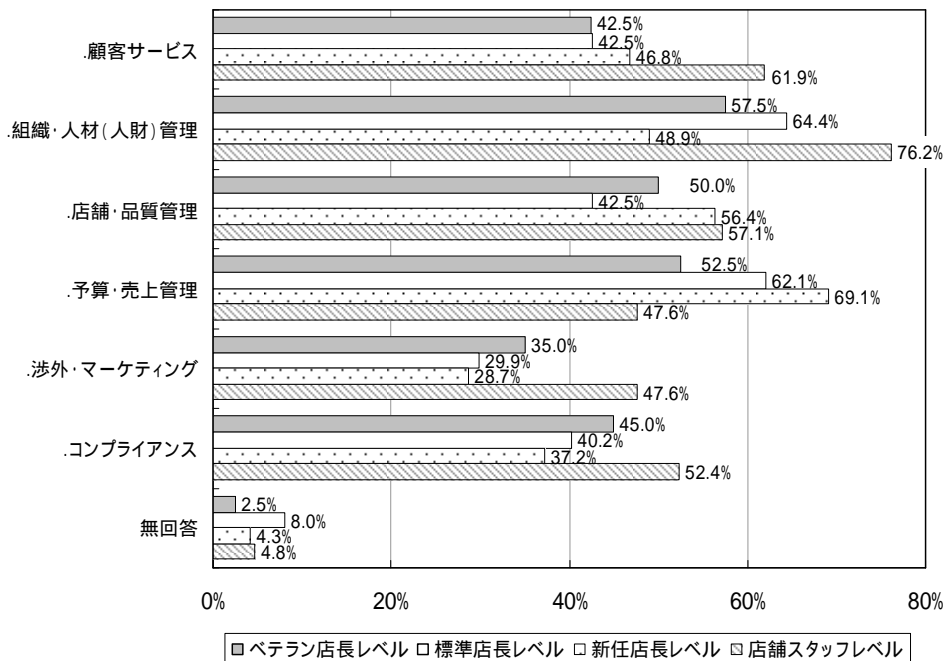
(7) 店舗運営(店舗業務)に役立つ科目(複数回答)

分析コメント

- ・ 「 予算・売上管理」を店舗運営に役立つと回答した割合が最も高く、全体で6割を超えており、実務的な問題であったと言える。一方、「 渉外・マーケティング」を回答した割合は約3割と低く、やや概念的、知識偏重的な設問が多かったことが要因であると考えられる。
- ・ 店長ランク別では、店舗スタッフレベルの受験者が店舗運営に役立つと選択した割合が、「 予算・売上管理」を除く全ての科目にて、他の店長ランクと比較して最も高かった。店長業務の経験はないが、将来は店長を目指す店舗スタッフにとって、当模擬試験は良い学習機会になったと考えられる。

集計結果

(7) 店舗運営(店舗業務)に役立つ科目(複数回答) (n=242)



(7) 店舗運営(店舗業務)に役立つ科目(複数回答)

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
顧客サービス	17	42.5%	37	42.5%	44	46.8%	13	61.9%	111	45.9%
組織・人材(人財)管理	23	57.5%	56	64.4%	46	48.9%	16	76.2%	141	58.3%
店舗・品質管理	20	50.0%	37	42.5%	53	56.4%	12	57.1%	122	50.4%
予算・売上管理	21	52.5%	54	62.1%	65	69.1%	10	47.6%	150	62.0%
渉外・マーケティング	14	35.0%	26	29.9%	27	28.7%	10	47.6%	77	31.8%
コンプライアンス	18	45.0%	35	40.2%	35	37.2%	11	52.4%	99	40.9%
無回答	1	2.5%	7	8.0%	4	4.3%	1	4.8%	13	5.4%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

注) 回答は複数回答

(8)設問別意見

分析コメント

<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合的に、時間が足りない、設問・文章が多すぎて読みきれないとの意見が多かった。 ・ 自由記述問題について、記述をするのに時間がたりない、解答方法がわからない、採点基準が不明瞭との意見が多くあげられた。また、「顧客サービス」および「渉外・マーケティング」は、業種によって異なるため答えにくいとの意見が目立ち、業種を明確に限定した形での出題が必要である。
--

集計結果

顧客サービス	
設問1	・他業態すぎて分からなかった。
設問5	・限定される内容では。 ・他業態すぎてわからなかった。
設問8 (自由記述問題)	<ul style="list-style-type: none"> ・アフターサービスやミーティングの目的など、80字や100字では表せないのではないでしょう？箇条書きで書いたらいいか文章なのか分からない。 ・具体的に答えにくい。 ・どんな答えが正しいのか問題から読み取れませんでした。 ・その場でのものか後日でのものか分からなかった。 ・解答するのに多少時間が掛かるのが... ・記述形式を取るならば時間を長くするか、設問を少なくすべきである。 ・記述式があると時間が足りない。 ・時間がないため書ききれない。 ・他の設問が多いので考える時間がない。 ・文章問題は採点基準が不明瞭だと思います。
指定なし	<ul style="list-style-type: none"> ・業種により違うかな。 ・業務の違いによってムリが生じる。 ・従事する業態により知識にない問題も多い。 ・専門外だと分からない。 ・店長というよりホテルや宴会をする店向けの設問があるので、業種により経験してないから分からないところがあった。 ・全体的に読む時間が足りなかった。 ・適切・不適切の判断の上で、理解しにくい。もしくは判断しにくい。文章が長すぎる。
組織・人材(人財)管理	
設問13	・は朝礼ではないのですか？
設問14 (自由記述問題)	<ul style="list-style-type: none"> ・解答するのに多少時間が掛かるのが... ・文章問題は時間配分が難しい ・記述形式を取るならば時間を長くするか、設問を少なくすべきである。 ・具体的に答えにくい ・文章問題は採点基準が不明瞭だと思います。
設問15	・この論点が必要でしょうか？ 自己実現の大切さを問うようにしては何を勉強していいのかわからないのでは。
設問26 (自由記述問題)	<ul style="list-style-type: none"> ・アフターサービスやミーティングの目的など、80字や100字では表せないのではないでしょう？箇条書きでかいたらいいか文章なのか分からない。 ・抽象的。解答の仕方を明確にして欲しいです。 ・具体的に答えにくい。 ・文章問題は採点基準が不明瞭だと思います。 ・文章問題は時間配分が難しい。

	<ul style="list-style-type: none"> ・解答するのに多少時間が掛かるのが... ・記述形式を取るならば時間を長くするか、設問を少なくすべきである。 ・他の設問が多いので考える時間がない。
設問 32	<ul style="list-style-type: none"> ・エの問いが少しおかしいと思う。 ・エの文章で1文目と3文目の意味が通じない。 ・エの文章の意味が分からない。 ・文章が分かりづらいです。本人に作成させ、本人が作成することはない。
指定なし	<ul style="list-style-type: none"> ・時間がないため書ききれない。 ・文章問題があると時間がなくなる。 ・企業により考え方等異なるのではないか。
店舗・品質管理	
設問 45	<ul style="list-style-type: none"> ・誤字がありました
予算・売上管理	
設問 56	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し、練習問題をやる必要がある。
指定なし	<ul style="list-style-type: none"> ・聞きなれない言葉につまずきました。 ・全体的に計算が... ・それぞれの店舗によって計数管理が異なる為。 ・予算売上はBEPの比率が多い。
渉外・マーケティング	
設問 65	<ul style="list-style-type: none"> ・この論点が必要でしょうか？ 自己実現の大切さを問うようにしては何を勉強していいのかわからないのでは。
指定なし	<ul style="list-style-type: none"> ・分野が違う内容もあり分からない。 ・問題文章が長く読むのに時間がかかりました
コンプライアンス	
指定なし	<ul style="list-style-type: none"> ・時間が足りませんでした。 ・分野が違う内容もありわからない。 ・勉強になる。

【全体に関する意見】

<ul style="list-style-type: none"> ・1問1分の時間配分で81問はおかしい！！90分しかない。ページをめくるだけで時間がかかる上、試験環境が悪い。隣とぶつかり合うので試験どころではない！！残念です。 ・考える時間が短かった為冷静で解けない。 ・個人的に問題数が多くて最後に記述・計算をするのを後回しにしたのですが、そこまで出来ませんでした。問題数がかかり多いと思います。 ・時間が足りない。 ・時間は倍の時間があると思います。問題を読むだけで時間をとられる。各科目としては多くない。 ・自身の問題ではありますが、ペース配分が分からず、最後の問題では焦りから、問11に集中できない状態でした。 ・設問が多すぎて、計算問題、文章問題に時間がとれない。時間が短すぎるか。 ・質問文が長すぎて時間内に終わらない。 ・総じて問題数が多い。 ・問題が多く時間が短すぎる。 ・問題が多すぎ。時間が少ない。バランスを考えるべきである。 ・問題が多すぎて、じっくり読めず全て目を通せなかった。 ・読み解く問題が多すぎる。 ・論述の解答する時間が全く取れなかった。 ・誤りを探す問題の文章が長い。 ・記述式の問題が抽象的すぎる。 ・誤字が気になった。

- ・多少業態が異なるものが一緒の設問ではどうかと思う。
- ・テキストを回収する意味が分からない
- ・同内容の問題が多かった気がします。
- ・ページ数がムダに多い。

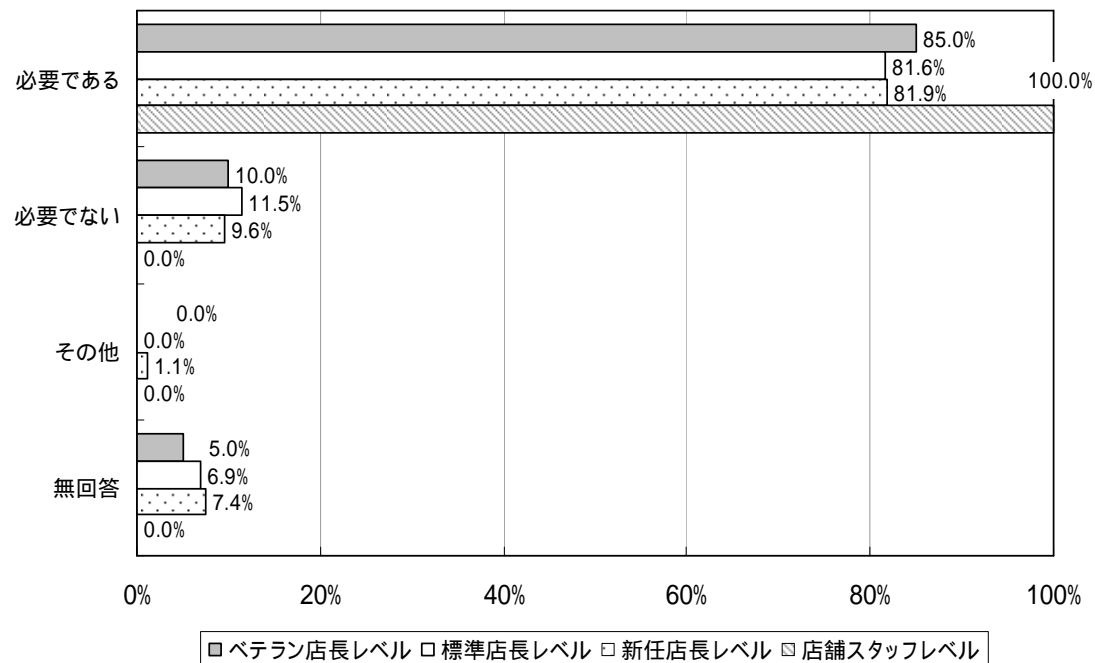
(9) 事前学習の必要性

分析コメント

- ・ 模擬試験受験後、8割以上の受験者が、事前学習は「必要である」と回答しており、本検定試験の受験をきっかけに、店長に必要なスキルを学習する層が増えることが期待できる。

集計結果

(9) 事前学習の必要性 (n=242)



(9) 事前学習の必要性

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
必要である	34	85.0%	71	81.6%	77	81.9%	21	100.0%	203	83.9%
必要でない	4	10.0%	10	11.5%	9	9.6%	0	0.0%	23	9.5%
その他	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	1	0.4%
無回答	2	5.0%	6	6.9%	7	7.4%	0	0.0%	15	6.2%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

(その他意見:点数を取るための学習は必要無。事後に必要。)

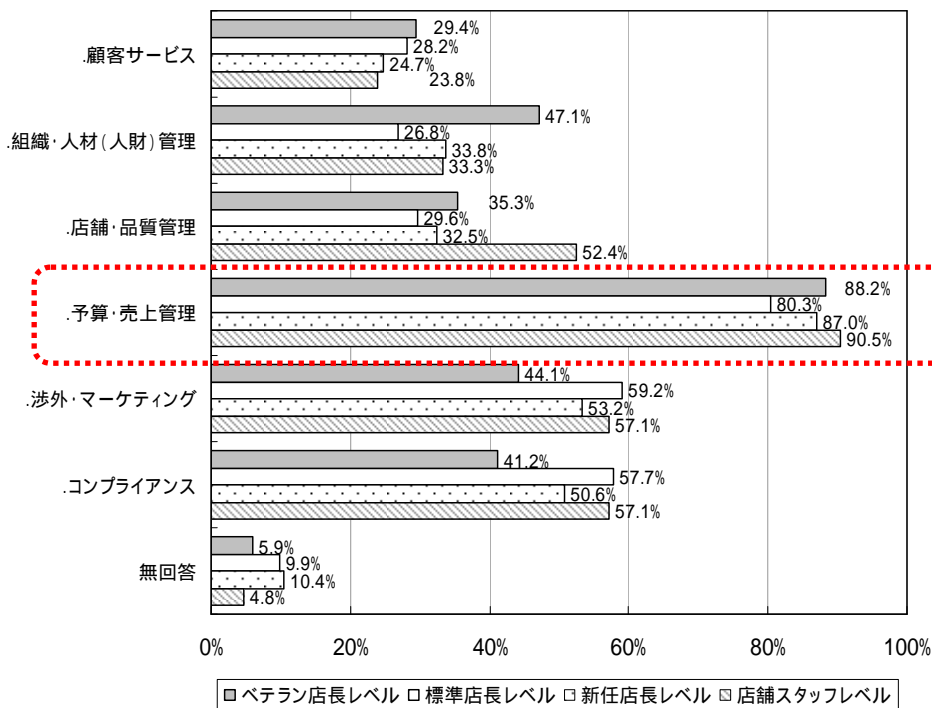
(10)事前学習が必要な科目(複数回答)

分析コメント

- ・ 事前学習が必要な科目として、「 予算・売上管理」を選択した受験者は8割を上回った。記号式の問題とは異なり、計算式や計算結果を数値で答えさせる設問が多く、計算式を知らないと解答できなかったためと考えられる。
- ・ 「 渉外・マーケティング」および「コンプライアンス」を選択した割合は5割を上回ったが、マーケティングの専門用語や法律を知らないと解答できない設問が含まれていたためと推測される。

集計結果

(10) 事前学習が必要な科目(複数回答) (n=203)



(10) 事前学習が必要な科目(複数回答)

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
顧客サービス	10	29.4%	20	28.2%	19	24.7%	5	23.8%	54	26.6%
組織・人材(人財)管理	16	47.1%	19	26.8%	26	33.8%	7	33.3%	68	33.5%
店舗・品質管理	12	35.3%	21	29.6%	25	32.5%	11	52.4%	69	34.0%
予算・売上管理	30	88.2%	57	80.3%	67	87.0%	19	90.5%	173	85.2%
渉外・マーケティング	15	44.1%	42	59.2%	41	53.2%	12	57.1%	110	54.2%
コンプライアンス	14	41.2%	41	57.7%	39	50.6%	12	57.1%	106	52.2%
無回答	2	5.9%	7	9.9%	8	10.4%	1	4.8%	18	8.9%
対象回答者数	34	100.0%	71	100.0%	77	100.0%	21	100.0%	203	100.0%

注) 回答は複数回答

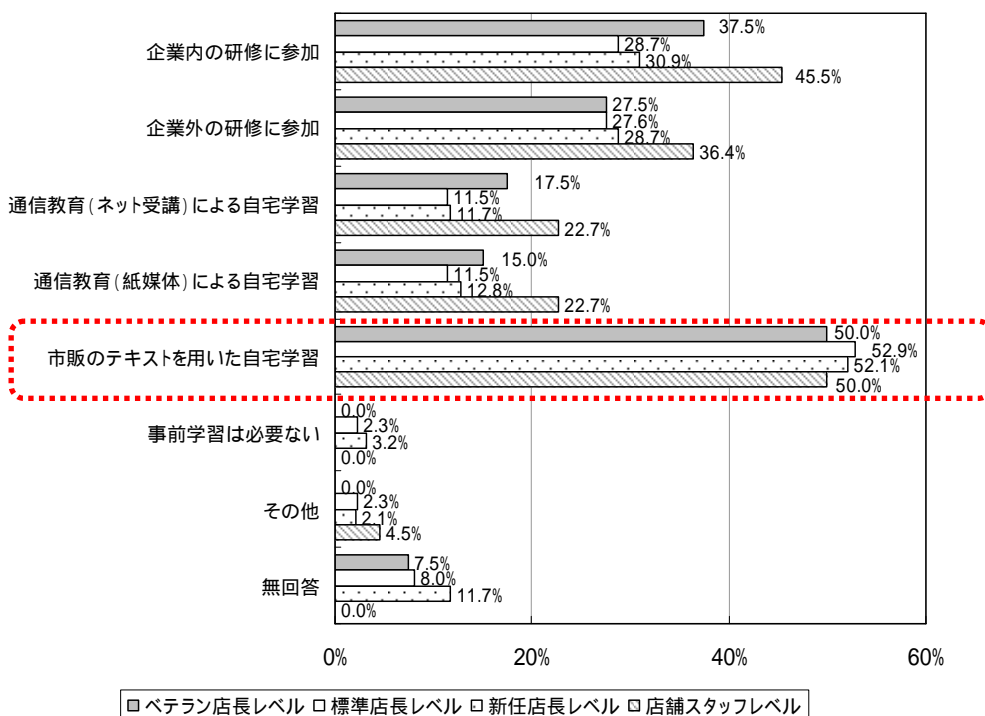
(11)事前学習の方法(複数回答)

分析コメント

- 事前学習の方法としては、「市販のテキストを用いた自宅学習」を選択した割合が5割を上回った。外食店で勤務する人材は、一般的に勤務時間が長く、定期的な講座等への参加は難しいため、空いた時間を利用し、自分のペースで学習できる方法が良いと考えたためと思われる。
- 企業内外の研修参加の選択率はそれぞれ3割を上回った。通信教育よりも選択率が高かった理由は、短時間で重要なポイントが学習できると考えたためと推測される。

集計結果

(11) 事前学習の方法(複数回答) (n=242)



(11) 事前学習の方法(複数回答)

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
企業内の研修に参加	15	37.5%	25	28.7%	29	30.9%	10	47.6%	79	32.6%
企業外の研修に参加	11	27.5%	24	27.6%	27	28.7%	8	38.1%	70	28.9%
通信教育(ネット受講)による自宅学習	7	17.5%	10	11.5%	11	11.7%	5	23.8%	33	13.6%
通信教育(紙媒体)による自宅学習	6	15.0%	10	11.5%	12	12.8%	5	23.8%	33	13.6%
市販のテキストを用いた自宅学習	20	50.0%	46	52.9%	49	52.1%	11	52.4%	126	52.1%
事前学習は必要ない	0	0.0%	2	2.3%	3	3.2%	0	0.0%	5	2.1%
その他	0	0.0%	2	2.3%	2	2.1%	1	4.8%	5	2.1%
無回答	3	7.5%	7	8.0%	11	11.7%	0	0.0%	21	8.7%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

注)回答は複数回答

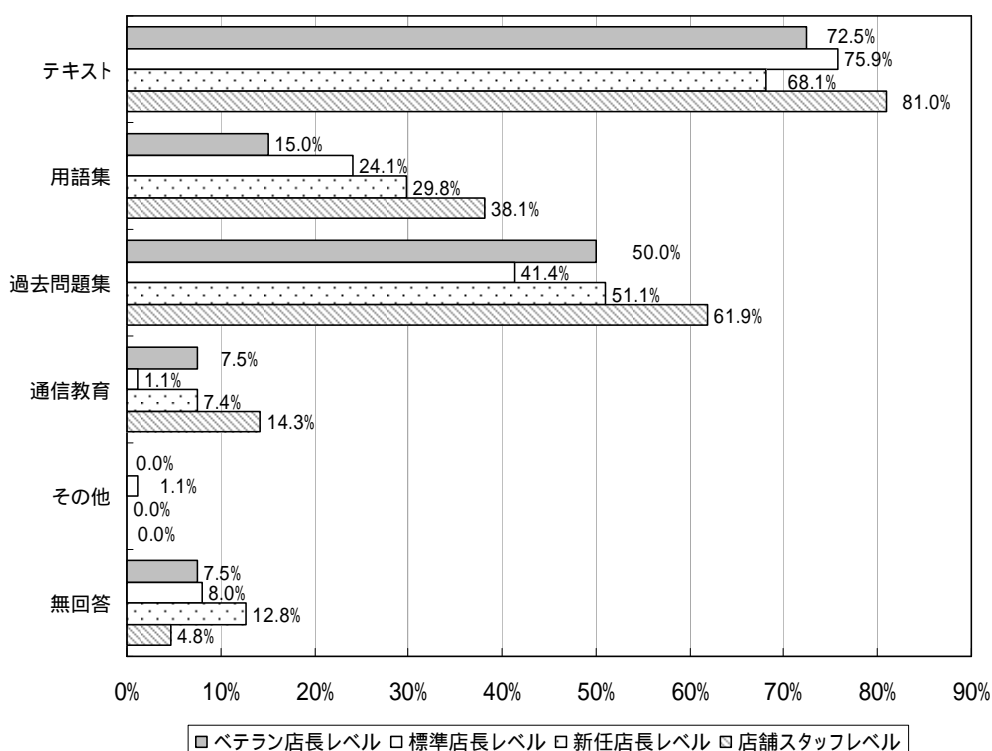
(12) 事前学習のための教材(複数回答)

分析コメント

- ・ 事前学習のための教材としては、「テキスト」の選択率が7割を上回った。当該検定の試験範囲は、店長業務に関する幅広いものであり、それを体系的に学習する必要性を感じた受験者が多かったためと考えられる。
- ・ 過去問題の選択率も4割弱と、一定のニーズがあることが分かる。

集計結果

(12) 事前学習のための教材(複数回答) (n=242)



(12) 事前学習のための教材(複数回答)

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
テキスト	29	72.5%	66	75.9%	64	68.1%	17	81.0%	176	72.7%
用語集	6	15.0%	21	24.1%	28	29.8%	8	38.1%	63	26.0%
過去問題集	20	50.0%	36	41.4%	48	51.1%	13	61.9%	117	48.3%
通信教育	3	7.5%	1	1.1%	7	7.4%	3	14.3%	14	5.8%
その他	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
無回答	3	7.5%	7	8.0%	12	12.8%	1	4.8%	23	9.5%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

注) 回答は複数回答

(13)個人で受験する場合の適当な受験料(税込み)

分析コメント

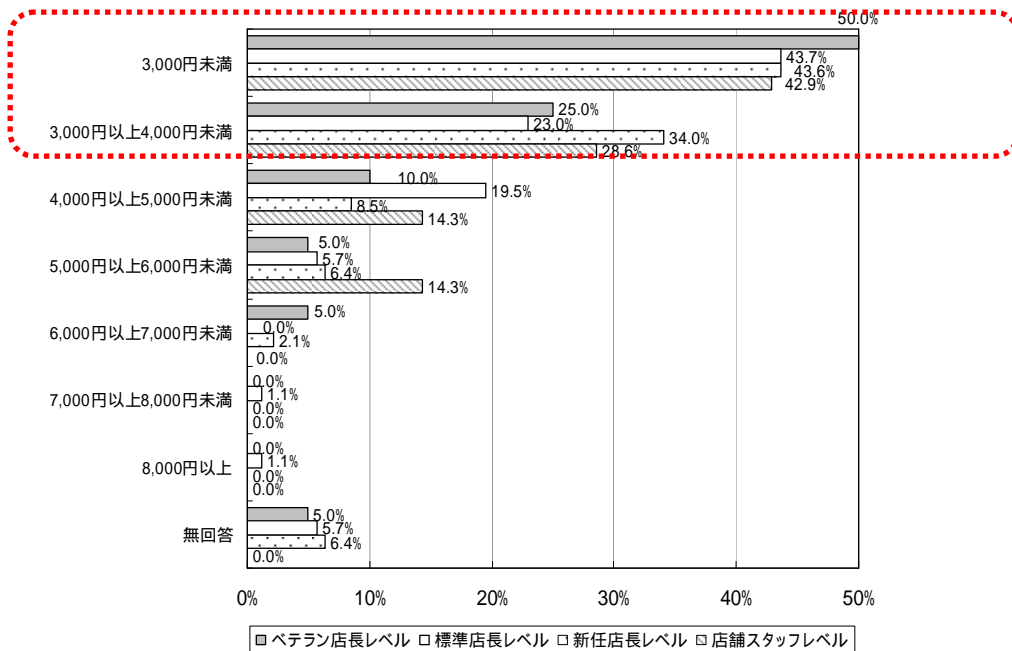
- ・ 個人が自己負担するのに適正であると考える受験料は、4,000円未満との意見が多く、その平均額は3,468円である。
- ・ 3,000円未満と回答した割合が44.6%と最も高く、他の資格試験と比較しても、受験料を低価格に想定していると言える。例えば受験料を5,000円とする場合、転職に有利など、当該資格保有のメリットをどのように打ち出すかが重要と考えられる。

集計結果

平均受験料:3,648円

(3,000円未満は3,000円、8,000円以上は8,000円とし、その他は中間値をもとに平均受験料を算出)

(13) 個人で受験する場合の適当な受験料(税込) (n=242)



(13) 個人で受験する場合の適当な受験料(税込)

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
3,000円未満	20	50.0%	38	43.7%	41	43.6%	9	42.9%	108	44.6%
3,000円以上4,000円未満	10	25.0%	20	23.0%	32	34.0%	6	28.6%	68	28.1%
4,000円以上5,000円未満	4	10.0%	17	19.5%	8	8.5%	3	14.3%	32	13.2%
5,000円以上6,000円未満	2	5.0%	5	5.7%	6	6.4%	3	14.3%	16	6.6%
6,000円以上7,000円未満	2	5.0%	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%	4	1.7%
7,000円以上8,000円未満	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
8,000円以上	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
無回答	2	5.0%	5	5.7%	6	6.4%	0	0.0%	13	5.4%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

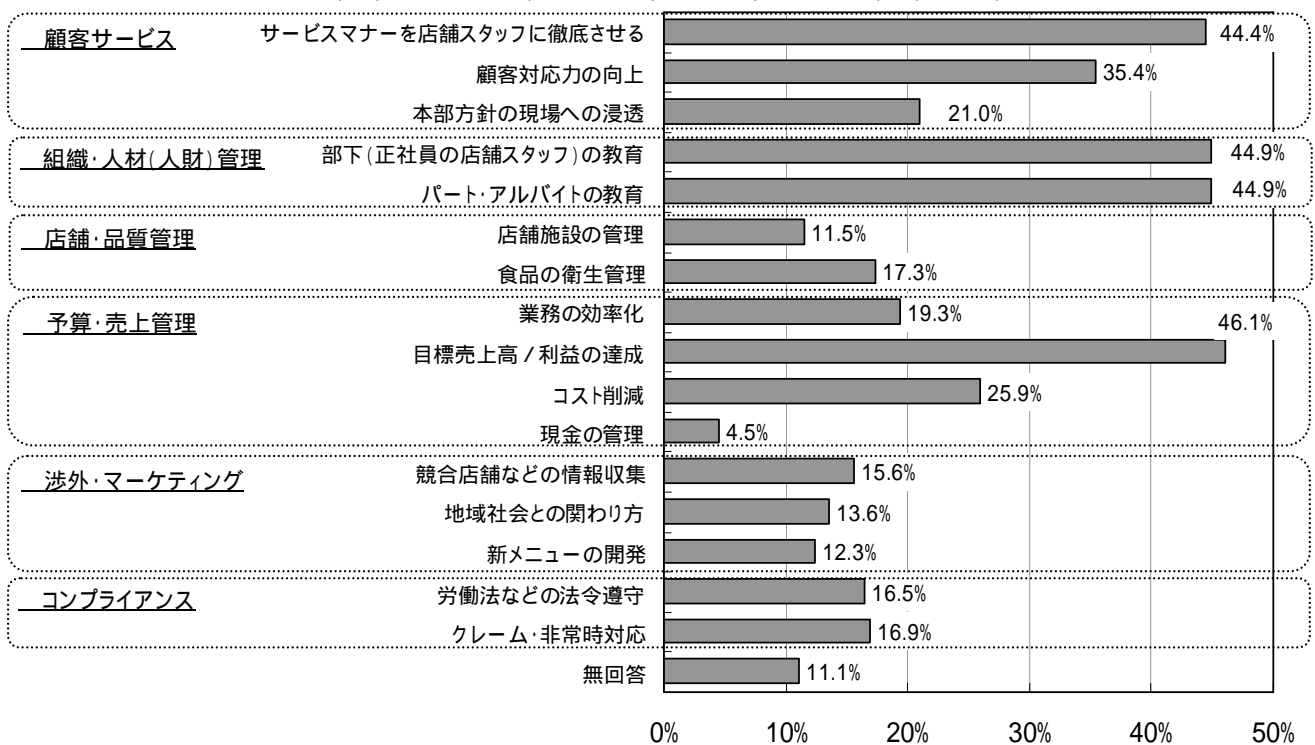
(14) 店舗運営(店舗業務)の課題(複数回答)

分析コメント

- ・ 店舗運営の課題として、「サービスマナーを店舗スタッフに徹底させる」、「部下(正社員の店舗スタッフ)の教育」、「パート・アルバイトの教育」、「目標売上高/利益の達成」の選択率が4割を上回り、日々の基本的なオペレーションに関する事を課題に感じていることがわかる。
- ・ 本検定試験の受検をきっかけに、マネジメント面の課題にも受験者が着目することを期待したい。

集計結果

(14) 店舗運営(店舗業務)の課題(複数回答) (n=242)



(14) 店舗運営(店舗業務)の課題(複数回答)

(単位:票, %)

課題	票数	構成比	課題	票数	構成比	課題	票数	構成比
サービスマナーを店舗スタッフに徹底させる	108	44.4%	食品の衛生管理	42	17.3%	地域社会との関わり方	33	13.6%
顧客対応力の向上	86	35.4%	業務の効率化	47	19.3%	新メニューの開発	30	12.3%
本部方針の現場への浸透	51	21.0%	目標売上高/利益の達成	112	46.1%	労働法などの法令遵守	40	16.5%
部下(正社員の店舗スタッフ)の教育	109	44.9%	コスト削減	63	25.9%	クレーム・非常時対応	41	16.9%
パート・アルバイトの教育	109	44.9%	現金の管理	11	4.5%	無回答	27	11.1%
店舗施設の管理	28	11.5%	競合店舗などの情報収集	38	15.6%	対象回答者数	242	100.0%

(15)自由意見

分析コメント

- ・ 模擬試験の受験が大変勉強になり、今後も続けて欲しいとの意見が 29 件 (12.0%) 寄せられた。特に、新任店長において、当該検定に対する前向きな見解が多く (15 件、16.0%)、有力な潜在受験者層となり得ると考えらる。
- ・ 一方で、時間の足りなさ、問題文の分量の多さ、試験運営のオペレーションの不備などに関する指摘も多く、今後の課題である。

<ベテラン店長レベル>

- ・ 改めて多くの知識と高い意識が必要とされている職と考えることが出来た。
- ・ 飲食店長として資格があると転職に有利。今後に期待しています。
- ・ この検定を実施する事で間違いなく店長のレベルは上がると思う。
- ・ 勉強になりました。
- ・ 昨年と比べ、極端に設問多く、時間が短い。
- ・ 時間が足りず最後まで出来ず残念でした。
- ・ 時間が足りない。問題数が多すぎる。
- ・ 時間が全く足りなかったです。P58 で終わりました。
- ・ 時間が短いです。
- ・ 時間が短かった。
- ・ 設問が多すぎて、記述問題、計算問題まで時間がない。
- ・ とにかく時間がない。
- ・ 内容は良いが、時間の割には設問が多すぎる。
- ・ 内容をしっかり読んで答えると時間が足らなかった。
- ・ 問題数が多い、時間が少ない。
- ・ 問題文に誤字が多い。
- ・ とても受けにくい試験でした。時間と設問のバランスが悪い。速読能力が別に必要なくらい。
- ・ 非常に有意義であるがFFチェーンの店長には難易度が高い。

<標準店長レベル>

- ・ 良い勉強になると考えます。回答は早めをお願い致します。
- ・ 意義のあるものだと思います。
- ・ 面白いと思う。サービス業全体の地位向上に役に立って欲しい。是非、若い人たちに魅力のある仕事であると思って頂きたい。
- ・ 面白かった。ぜひ問題を公表してほしい。
- ・ 本検定も受検したいと思いました。
- ・ 全外食産業で認められる資格をつくって下さい。
- ・ 設問については当たり前には知らないことばかりで心から難しいとは思わない。ただそれぞれの内容に平日頃から体感していないと忘れてしまうと実感した。事前勉強をしているととける設問が

多いと感じた。

- ・顧客サービスの文章で考える問題で、字数制限があるのは難しい。
- ・ひっかけの様に選択問題が多く、しっかり考えると、時間が足りない。文字以内という設問は、ちょっと時間的にも大変でした。
- ・ボリュームが多く、又、範囲も多岐にわたり、事前勉強が必要であると感じた。記述問題まで時間が足りず。
- ・時間が無いので出来なかった問題があり残念だった。
- ・時間が短く、考える時間が不十分になる。
- ・とりあえず時間がありませんでした。
- ・全体的なバランスを考えた問題作成。この問題数であれば時間を長くしてほしい。
- ・質問に文章が多く、選択肢にも多くあったので、読むのに時間がかかりました。
- ・前回の模擬試験に比べてかなり難しくなっていました。
- ・普段から勉強していない人はかなり難しい。
- ・はっきりと答えが決められないような問題(例えば書物から参照され筆者の個人的な見解が強いもの)は非常に難しいと思いました。
- ・普段、使用しない用語が多く、問題の意味を理解するのに時間が掛かった。問題数に対して時間が短すぎる。
- ・もう少し難しくしても良い。
- ・検定より、となりの部屋の音がうるさすぎ。
- ・この試験の経費とあなた方の給与はどこから？

< 新任店長レベル >

- ・会社が主となり検定を進めるのであれば今後も参加したいが、個人で受講するのであればこの検定が転職などで役に立つなど付加価値があれば自償で受講したい。
- ・検定による資格化、ライセンス化を目指してほしい(国家資格並の)。
- ・是非やっていただいて、今後自分の向上にもなるし、採用の基準になると思います。
- ・試験内容としてすごくバランスが取れていると感じました。少し時間が不足感みでしたが。
- ・自分自身の現状が把握でき、今後取り組んでいく勉強の参考になりました。
- ・自分の能力の低さが分かり良かったです。検定があることは良いことだと思います。
- ・自分の勉強不足を痛感しました。
- ・店舗での係数を改めて理解する助けとなりました。
- ・最高でした。
- ・とっても難しかったです。勉強をするためにテキストが欲しい。
- ・とても勉強になりました。有難うございました。
- ・非常に為になった。
- ・普段考えにくい部分の問題もあり参考になった。
- ・勉強になりました。ありがとうございました。
- ・勉強になりました。今回の問題周及び解答を自分にも戻していただきたい。

- ・今後どのようなことに活かされていくのですか？(試験に合格すれば)。
- ・かなり難しかったです。
- ・記述問題は答えにくい。
- ・個人経営の店舗としては、必要であるが、組織の店長に必要なスキルばかりと思えなかった。
- ・次回も受験したいです。
- ・問題がやや多いと思いました。
- ・問題数が多すぎて全問解答はムリ。
- ・問題数と時間が合っていない。計算する時間が無く、厳しかったです。
- ・余裕を持ってないので見直しが出来なかった。
- ・時間無く文章問題かけず。
- ・時間に追われるのは店長によっても良くない。テストも同様ではと思います。
- ・書物や雑誌などから文章を抜いた問題があり、前後の文面などにより不明な所があった。論文を書くには時間がたりない。
- ・もう少し各科目について深い問題、ないしは勉強が必要な試験の方が、価値がある。
- ・難しかった。
- ・試験会場の地図をわかりやすくする。
- ・段取りの悪さが目立った。事務局の事前準備が不足している。進行についても要領の悪さを感じた。
- ・テストの為にやる事ではないと思います。

<店舗スタッフレベル>

- ・いい経験になりました。
- ・受けてよかったです。ありがとうございました。
- ・店長、チーフという立場でまだ仕事をした事が無い為、原価計算や用語などで不明な部分が多く、勉強の必要性を感じました。
- ・サービスの定義等、解答するのが難しい。

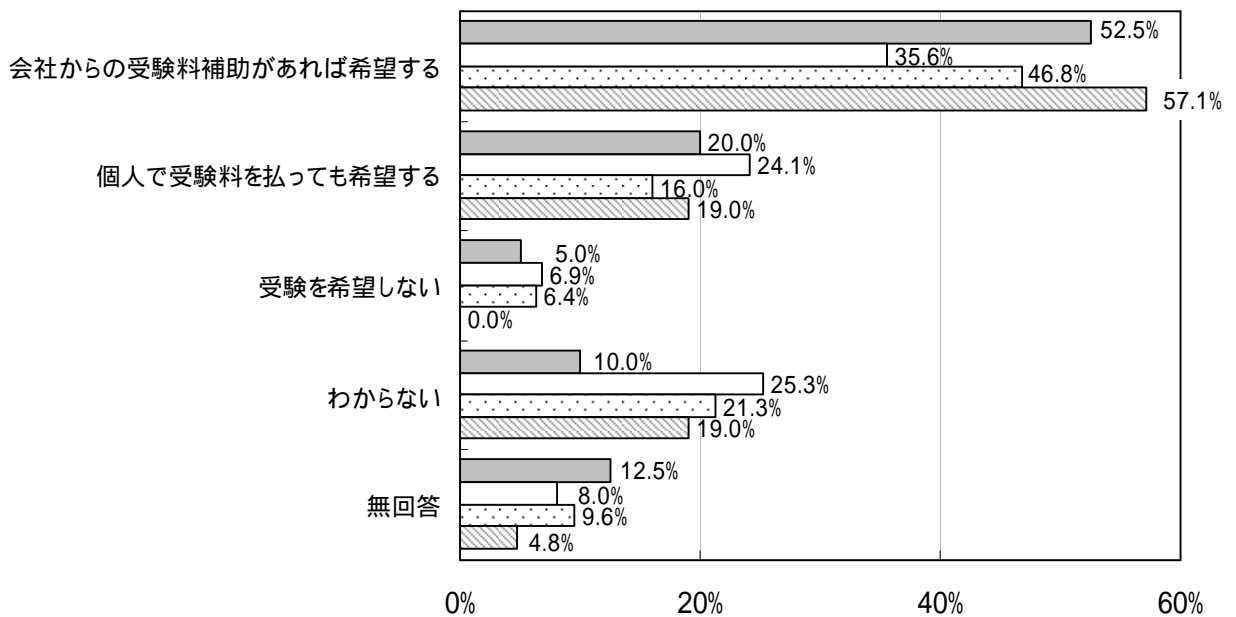
(16) 来年度以降の受験希望

分析コメント

- ・ 来年度以降の当該検定受験について、「会社から受験料補助があれば希望する」と回答した割合は4割強、「個人で受験料を払ってでも希望する」と回答した割合は約2割と、受験料負担の問題を除いては、6割強が受験する価値があると判断した。

集計結果

(16) 来年度以降の受験希望 (n=242)



□ ベテラン店長レベル □ 標準店長レベル □ 新任店長レベル □ 店舗スタッフレベル

(16) 来年度以降の受験希望

(単位:票, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比	票数	構成比
会社からの受験料補助があれば希望する	21	52.5%	31	35.6%	44	46.8%	12	57.1%	108	44.6%
個人で受験料を払っても希望する	8	20.0%	21	24.1%	15	16.0%	4	19.0%	48	19.8%
受験を希望しない	2	5.0%	6	6.9%	6	6.4%	0	0.0%	14	5.8%
わからない	4	10.0%	22	25.3%	20	21.3%	4	19.0%	50	20.7%
無回答	5	12.5%	7	8.0%	9	9.6%	1	4.8%	22	9.1%
対象回答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

2) 試験実施後アンケート(企業)

(1) 当模擬試験の受験に関する社員への説明方法

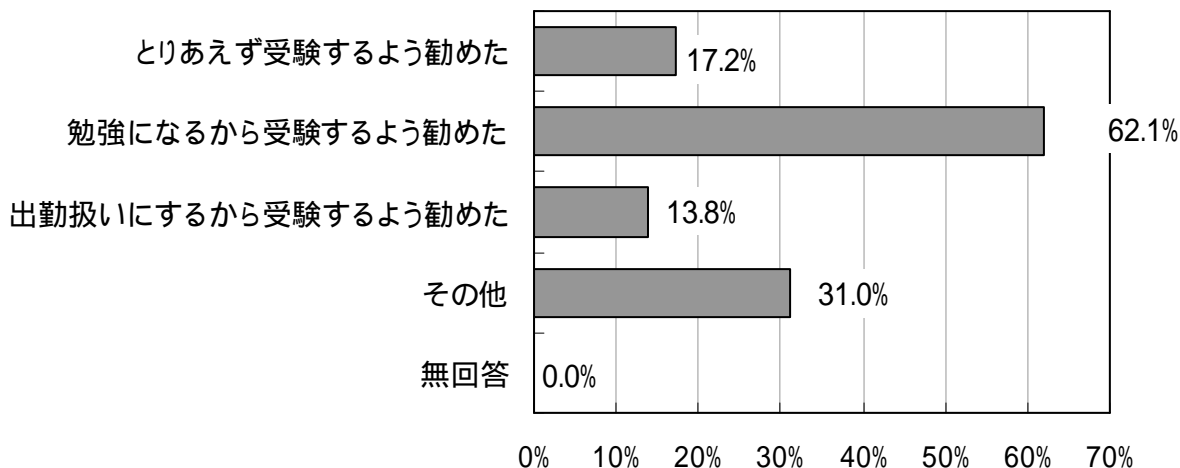
分析コメント

・ 6割を超える企業が、「勉強になるから受験するよう勧めた」を選択しており、前向きに模擬試験の受験を勧めていることが分かる。

集計結果

(1) 当模擬試験の受験に関する社員への説明方法(複数回答)

(n=29)



(1) 当模擬試験の受験に関する社員への説明方法(複数回答) (単位:票, %)

	票数	構成比
とりあえず受験するよう勧めた	5	17.2%
勉強になるから受験するよう勧めた	18	62.1%
出勤扱いにするから受験するよう勧めた	4	13.8%
その他	9	31.0%
無回答	0	0.0%
対象回答者数	29	100.0%

注) 回答は複数回答

(その他意見:「本人なので、部下の指導の参考になると思ったから」、「積極的指名」、「世間で求められている」、「外食産業における店長の必要なスキルの認識のため」、「自分のみの受験」、「自分の現在知識確認の為」、「興味があれば受験してみてもは」)

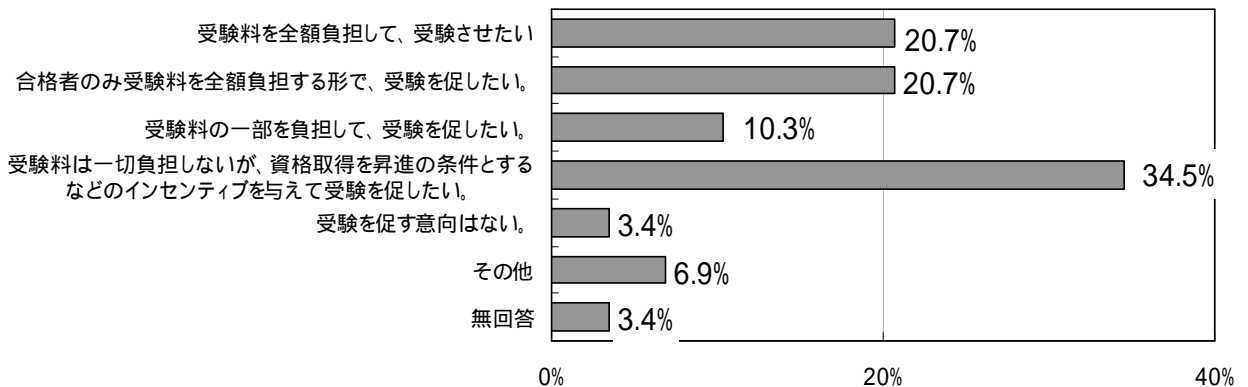
(2) 受験料有料の場合の社員への受験促進意向

分析コメント

- ・ アンケートに回答した 29 社のうち、受験料の問題を除き、今後も社員に受験を促したいと回答(~)した企業は 25 社と、8 割を超える企業から積極的な回答があった。
- ・ 受験料の全額を負担すると回答した企業は 6 社(2 割)と少なく、一部負担や合格者のみ負担など、条件付きでの負担なら良いとの意見が多く見られた。受験料は負担しないが、昇進の条件とするとの意見が最も多く(10 件)、企業での受験料負担を促すには、資格自体にある程度の知名度が必要と言える。

集計結果

(2) 受験料有料の場合の社員への受験促進意向
(n=29)



(2) 受験料有料の場合の社員への受験促進意向 (単位:票, %)

	票数	構成比
受験料を全額負担して、受験させたい	6	20.7%
合格者のみ受験料を全額負担する形で、受験を促したい。	6	20.7%
受験料の一部を負担して、受験を促したい。	3	10.3%
受験料は一切負担しないが、資格取得を昇進の条件とするなどのインセンティブを与えて受験を促したい。	10	34.5%
受験を促す意向はない。	1	3.4%
その他	2	6.9%
無回答	1	3.4%
対象回答者数	29	100.0%

(その他意見:「今回の結果をふまえ検討」)

(3) 受験料会社負担時の適当な1人あたり受験料(税込み)

分析コメント

- ・ 企業が負担するのに適正であると考える本検定の受験料は、3,000円以上6,000円未満との意見が多く、その平均額は5,250円である。
- ・ 一方、受験者アンケートでは、個人が自己負担するのに適正であると考える受験料は、4,000円未満との意見が多く、その平均額は3,468円であった。企業と個人とでは、資格試験に掛けられる金額にかなり差があることがわかる。

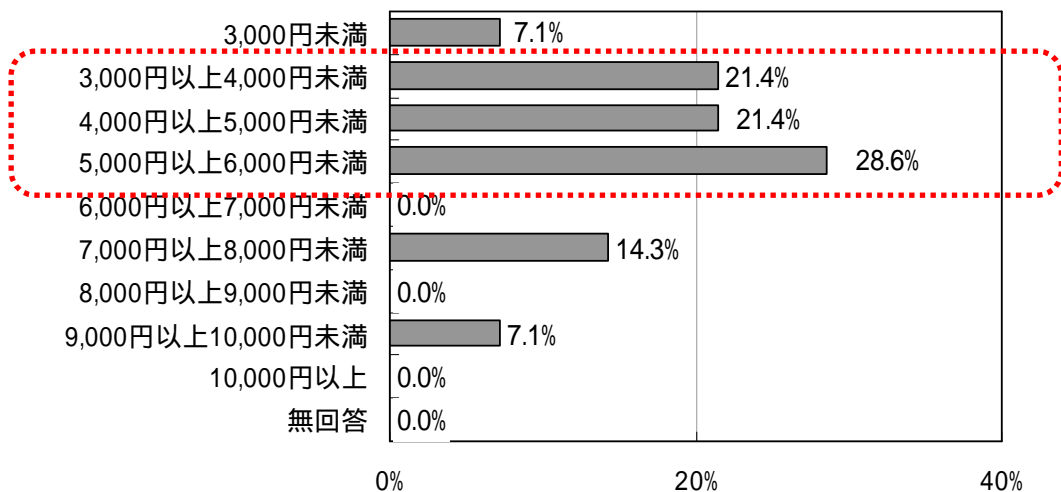
集計結果

平均受験料: 5,250円

(3,000円未満は3,000円、10,000円以上は10,000円とし、その他は中間値をもとに平均受験料を算出)

(3) 受験料会社負担時の適当な1人あたり受験料(税込み)

(n=14)



(3) 受験料会社負担時の適当な1人あたり受験料(税込み) (単位:票, %)

	票数	構成比
3,000円未満	1	7.1%
3,000円以上4,000円未満	3	21.4%
4,000円以上5,000円未満	3	21.4%
5,000円以上6,000円未満	4	28.6%
6,000円以上7,000円未満	0	0.0%
7,000円以上8,000円未満	2	14.3%
8,000円以上9,000円未満	0	0.0%
9,000円以上10,000円未満	1	7.1%
10,000円以上	0	0.0%
無回答	0	0.0%
対象回答者数	14	100.0%

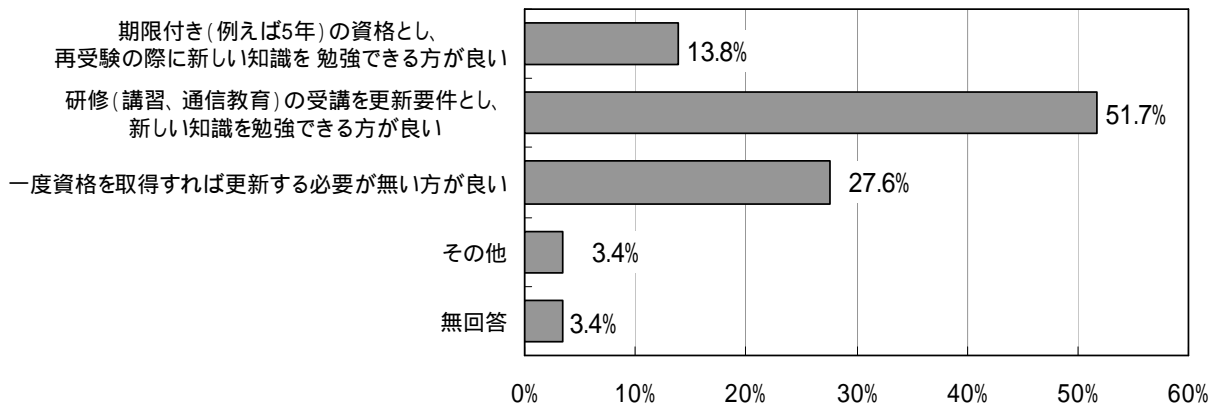
(4) 資格更新の仕組み

分析コメント

- ・ 更新の必要性については、更新制度がある方が良いと回答(+)した割合は 65.5%、更新制度を不要と回答()した割合は 27.6%と、更新制度を必要と考える意見の方が多かった。
- ・ 企業としては、法改正などの新しい知識を資格更新の形で習得する仕組みがあった方が価値があると考えており、企業が当該検定を重要視すれば、結果的に受験者の増加が期待できると考えられる。

集計結果

(4) 資格更新の仕組み
(n=29)



(4) 資格更新の仕組み

(単位:票, %)

	票数	構成比
期限付き(例えば5年)の資格とし、再受験の際に新しい知識を勉強できる方が良い	4	13.8%
研修(講習、通信教育)の受講を更新要件とし、新しい知識を勉強できる方が良い	15	51.7%
一度資格を取得すれば更新する必要が無い方が良い	8	27.6%
その他	1	3.4%
無回答	1	3.4%
対象回答者数	29	100.0%

(その他意見:「時流を含めると3年の更新」)

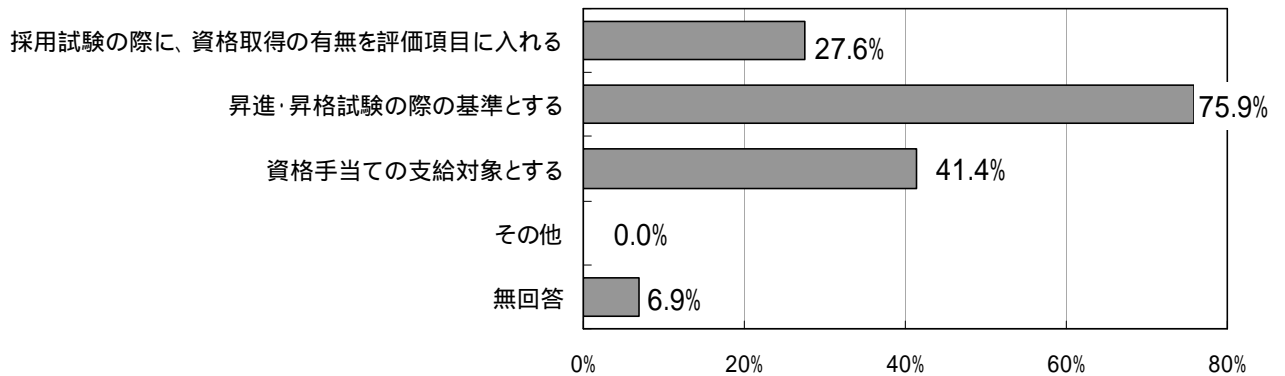
(5) 資格試験の社内活用方法

分析コメント

- ・ 8 割弱の企業が、当該資格の社内活用方法として、「昇進・昇格試験の際の基準とする」と解答している。
- ・ 仮にそのような制度が各社にできれば、たとえ受験料が個人負担であったとしても、受験者数は増加し、主な事業収入である受験料やテキスト等教材の販売数も増加すると期待できる。

集計結果

(5) 資格試験の社内活用方法(複数回答)
(n=29)



(5) 資格試験の社内活用方法(複数回答)

(単位:票, %)

	票数	構成比
採用試験の際に、資格取得の有無を評価項目に入れる	8	27.6%
昇進・昇格試験の際の基準とする	22	75.9%
資格手当での支給対象とする	12	41.4%
その他	0	0.0%
無回答	2	6.9%
対象回答者数	29	100.0%

注) 回答は複数回答

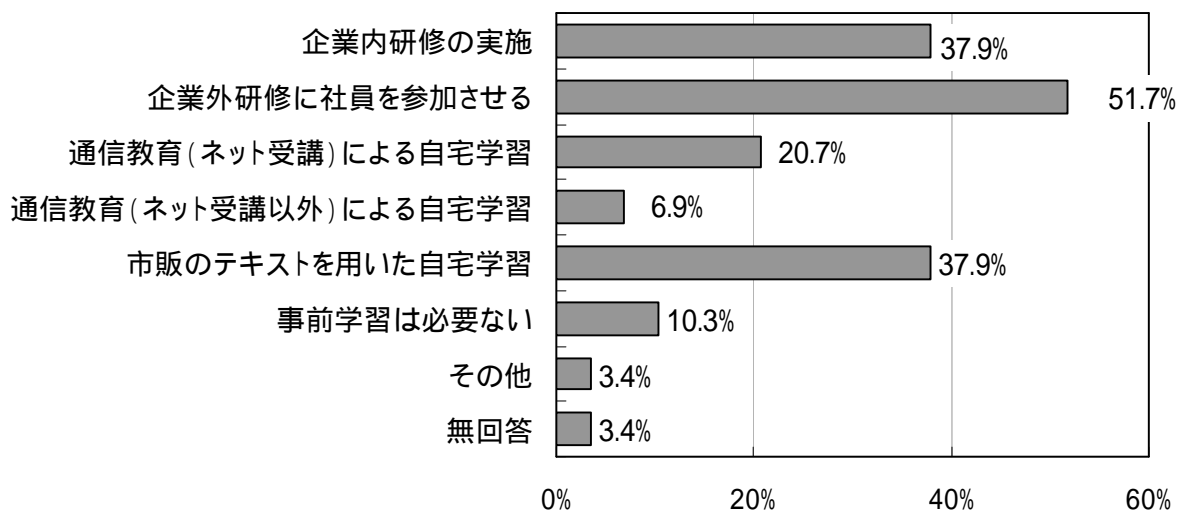
(6) 資格試験の事前学習方法

分析コメント

- ・ 事前学習の方法としては、「企業外研修に社員を参加させる」と回答した割合が5割を超えた。受験者アンケートでは、企業外研修への参加希望は3割弱であり、それよりも市販のテキストを用いた自宅学習を希望する割合の方が高く、企業と個人では、学習方法に関する考えが違うことがわかる。
- ・ 企業・個人ともに、3割を上回る回答者が企業内研修への参加を希望しており、企業研修にも一定のニーズがある事がわかる。

集計結果

(6) 資格試験の事前学習方法(複数回答)
(n=29)



(6) 資格試験の事前学習方法(複数回答) (単位:票, %)

	票数	構成比
企業内研修の実施	11	37.9%
企業外研修に社員を参加させる	15	51.7%
通信教育(ネット受講)による自宅学習	6	20.7%
通信教育(ネット受講以外)による自宅学習	2	6.9%
市販のテキストを用いた自宅学習	11	37.9%
事前学習は必要ない	3	10.3%
その他	1	3.4%
無回答	1	3.4%
対象回答者数	29	100.0%

注) 回答は複数回答

(その他意見:「自主学习」)

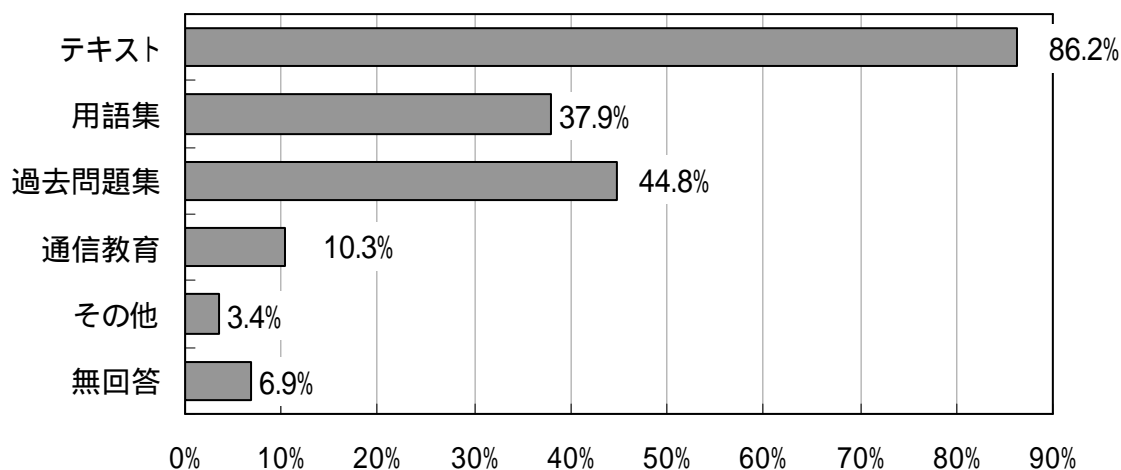
(7) 資格試験の事前学習コンテンツ

分析コメント

- ・ 事前学習コンテンツについて、テキストが必要であると回答した割合は、企業で8割強、個人で7割強と似たような傾向が見られた。
- ・ 受験者は事前学習の必要性を強く感じており(約8割)、かつ企業および受験者の両方が、テキストを必要と感じていることから、当該資格試験を広く普及させるためには、テキストの作成が必須であると言える。

集計結果

(7) 資格試験の事前学習コンテンツ(複数回答)
(n=29)



(7) 資格試験の事前学習コンテンツ(複数回答) (単位:票, %)

	票数	構成比
テキスト	25	86.2%
用語集	11	37.9%
過去問題集	13	44.8%
通信教育	3	10.3%
その他	1	3.4%
無回答	2	6.9%
対象回答者数	29	100.0%

注) 回答は複数回答

(その他意見:「研修用資料」)

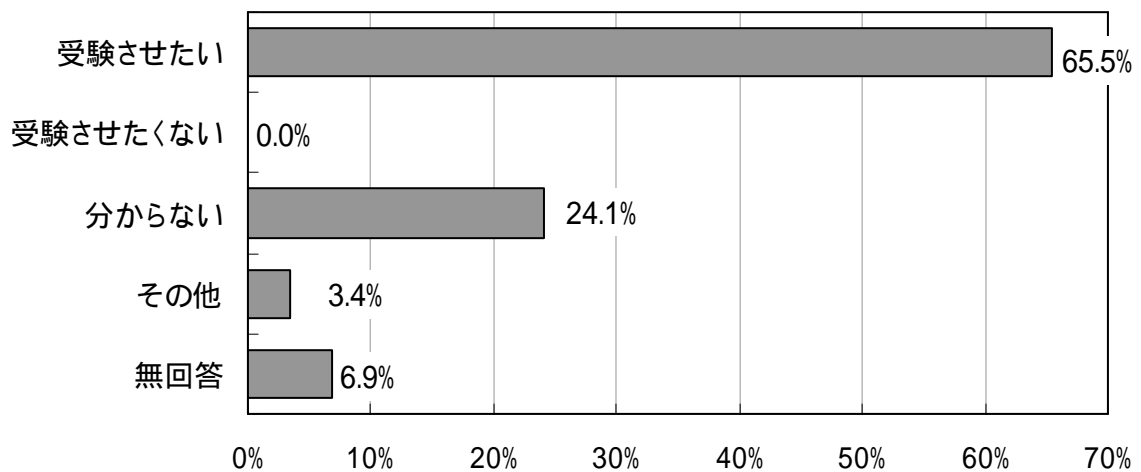
(8) 来年度事業化(受験料有料)の際の社員への受験促進意向

分析コメント

- ・ 企業アンケートの結果では、本検定の受験促進意向について、6割強の回答者が「受験させたい」と答えている。また、模擬試験受験者の6割以上が、会社から受験料補助があれば、あるいは個人で受験料を払ってでも受験を希望すると回答している。この結果から、企業側および受験者側双方の、本検定への関心度は高いと考えられる。
- ・ しかし、模擬試験受験者の4割強の回答者が、会社からの受験料補助があれば受験を希望するが、個人で受験料を負担するほどではないと考えており、本検定の認知度が上がり、資格保有者のメリットが高まるまでは、企業側の受験料負担が必要であるといえる。

集計結果

(8) 来年度事業化(受験料有料)の際の社員への受験促進意向
(n=29)



(8) 来年度事業化(受験料有料)の際の社員への受験促進意向 (単位:票, %)

	票数	構成比
受験させたい	19	65.5%
受験させたくない	0	0.0%
分からない	7	24.1%
その他	1	3.4%
無回答	2	6.9%
対象回答者数	29	100.0%

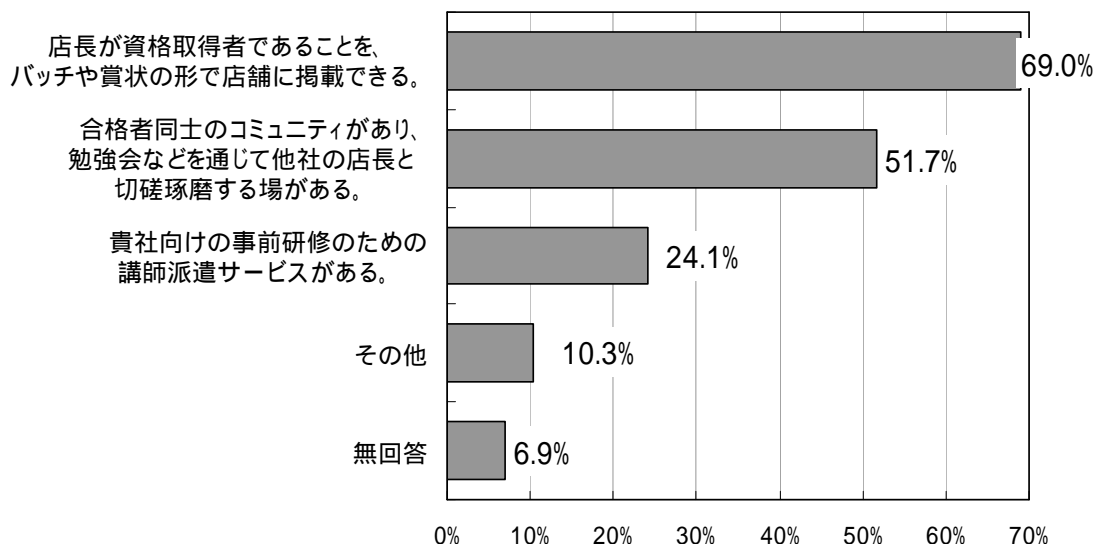
(9) 来年度事業化(受験料有料)の際にあれば望ましい仕組み

分析コメント

- ・ あれば望ましい仕組みとして、「資格取得者であることを店舗に掲載できる」の選択肢が最も高く、約7割となり、企業は資格取得が、取得した本人や店舗全体の活性化につながると見ていることが分かる。
- ・ 受験者のコミュニティや講師派遣サービスも一定数のニーズがあり、当該事業の広がり期待できる。

集計結果

(9) 来年度事業化(受験料有料)の際にあれば望ましい仕組み
(複数回答) (n=29)



(9) 来年度事業化(受験料有料)の際にあれば望ましい仕組み(複数回答) (単位:票, %)

	票数	構成比
店長が資格取得者であることを、バッチや賞状の形で店舗に掲載できる。	20	69.0%
合格者同士のコミュニティがあり、勉強会などを通じて他社の店長と切磋琢磨する場がある。	15	51.7%
貴社向けの事前研修のための講師派遣サービスがある。	7	24.1%
その他	3	10.3%
無回答	2	6.9%
対象回答者数	29	100.0%

(その他意見:「昨年までのテキストの配布等が可能であれば」、「国家資格としての認定」、「の内容のDVDがよい」)

5. レベル判定基準の検証

本年度は、以下の手順で模擬試験問題のレベル判定基準を検証した。

1) 本模擬試験における中小外食チェーンのイメージ

・中小外食チェーンとは、大手ファストフードチェーンやカフェチェーンの様に、店舗業務がマニュアル化され、顧客サービス、金銭管理、提供商品などを本部主導で管理できないもので、**店長の裁量範囲が大きく経営的なスキルが要求される**数店舗から数10店舗の外食チェーン。

・例えば、ファミリーレストランや居酒屋の様な業態で、年商規模が5,000万～1億円程度、従業員数が店長を含め社員が2～3名、パート・アルバイトが20～30名程度の店舗規模。

なお、本模擬試験では、上記のような業種業態に囚われず、あらゆる外食業種・業態に横断的な試験問題を作成する。例えば、『居酒屋では・・・』の様に、明確に業種業態が判別できる様、作問において留意する。

2) 難易度についての考え方

・問題の難易度はB(標準店長レベルであれば正解)を中心に作成し、全体バランスを考慮して、必要があればA、C、Dに振り分ける。

・イメージとして、中小外食チェーンの**新任店長が、本模擬試験を受験に際し事前学習をすることで正解できる問題レベル**とする。なお、標準店長レベルであれば、事前勉強をしなくても7割程度は正解できる難易度とする。

・本模擬試験では、難易度レベルに合った問題を作成し、その仮説・検証を行う目的から、受験者への事前学習資料の指定などは行わない。

3) 具体的な難易度レベル

難易度A : 中小外食チェーンのベテラン店長レベルであれば正解

難易度B : 中小外食チェーンの標準店長レベルであれば正解

難易度C : 中小外食チェーンの新任店長レベルであれば正解

難易度D : 中小外食チェーンの店舗スタッフレベルであれば正解

標準店長とは、中小外食チェーンの店長経験5～10年の社員を想定

4) 受験対象者(本年度の模擬試験、及び自主事業化から数年)

・上記フードサービス業に勤務する店長、または店長を目指す店舗社員、本部社員

5) 科目別・難易度別バランスを考慮して作問

・前出の科目別・難易度別バランスを考慮して、6科目毎に試験問題を作成した。

・難易度の高いA、B、C、D順に推定正答率を設定し、受験者の得点率を予測した。

6) 試験結果の採点と仮説の検証

試験結果を採点し、科目別、問題種類別、難易度別など、試験前に設定した仮説を検証した。

模擬試験前に設定した想定正答率と実施後の正答率の誤差を測った。

- ・ 難易度ランク別の配点割合は、A が 13.5% (予測 14.5%)、B が 42.5% (59.5%)、C が 15.0% (22.0%)、D が 29.0% (予測 4.0%) と、D の配点割合が想定よりも多くなった。
- ・ これは、「組織・人材(人財)管理」「店舗・品質管理」にて、全員正解に近い、正答率 9 割を超える設問が多数含まれていたことが要因である。
- ・ 設問形式別では、組合せ式の設問(「誤文組合せ選択」、「用語組合せ選択」、「穴埋め組合せ選択」)の正解率が想定よりも高く、組合せ式にすることで難易度が低くなってしまうことがわかった。
- ・ また、設問数と比べて解答時間が短かったこともあり、計算問題(「計算問題(数値のみ)」、「計算問題(計算式含)」)の正解率は想定よりもかなり高かった。

< 合格率の変動要因による検証 >

問題の難易度 (難易度ランク構成比率)	×	合格基準 (合格点)	×	受験者レベル (店長レベル構成比率)	=	合格率
------------------------	---	---------------	---	-----------------------	---	-----

< 平成 21 年度模擬試験の検証 >

問題の難易度 難易度ランク A: 13.5% 難易度ランク B: 42.5% 難易度ランク C: 15.0% 難易度ランク D: 29.0%	×	合格基準 70 点	×	受験者レベル ベテラン店長: 16.5% 標準店長: 36.0% 新任店長: 38.8% 店舗スタッフ: 8.7%	=	合格率 21.1%
--	---	------------------	---	---	---	------------------

第3章 成果物

作問マニュアル

模擬試験問題 全体設計

1. 科目別配点と設問数

- ・ 配点は1問2~5点とするが、ストックとして、問題数を多めに作成する。
- ・ 設問1問について、1解答とする。
- ・ 設問内容は、知識問題であっても実務的な問題として作成する。よって、実務問題と知識問題のバランスについては指定しない。
- ・ 指定された試験範囲の項目別にバランスよく問題を作成する。なお、試験問題の作成が難しい内容の項目が含まれる場合は、その問題数を調整することとする。

科目名	科目別 点数	問題の種類別配点 (予定)		作問依頼数 (ストック分含む)	
		自由記述	記号	自由記述	記号
・ 顧客サービス	30	5~10	20~25	2	15
・ 組織・人材(人財)管理	50	5~10	40~45	2	25
・ 店舗・品質管理	30	-	30	-	20
・ 予算・売上管理	50	10	40	2	25
・ 渉外・マーケティング	20	-	20	-	15
・ コンプライアンス	20	-	20	-	15
合計	200	20~30	170~180	6	115

模擬試験問題 作成要領

1. 試験問題 作成様式

1 設問につき、下記事項を必ず記載する。1 設問は A4 で 1 ページが望ましい。

1. 科目名
2. 設問番号
 - ・ 設問番号は、科目内で 1 から順番に振る。
3. タイトル
 - ・ 問題全体を包括するタイトルを簡潔にまとめる。
4. 問題文
 - ・ 表現方法等に関する注意事項は「2. 問題文の表現方法に関する注意事項」で解説する。
5. 出典
 - ・ 編者「書籍名」のフォーマットで記載する。
 - ・ 一部を参照した場合は、編者「書籍名」より作成と表記する。
 - ・ 全部そのまま引用した場合は、編者「書籍名」よりと表記する。
 - ・ WEB サイト上の情報を参照した場合、参照先 URL を明記する。
6. 正解
 - ・ 自由記述問題の場合は、標準回答例を記載の上、配点ポイントおよび配点を明記する(P5 参照)。
7. 配点
 - ・ 各グループのリーダーが取りまとめ時に配点を割り振る。
8. 解説
9. 該当コード
 - ・ 「科目別試験範囲の検討」のコード番号を参照。
10. 出題の狙い
 - ・ どのような能力を測ろうとするのか(なぜこの問題を作成したのか) この問題から受験者の理解度をどの様に把握するのかなどを記載する。
11. 難易度ランク(基本的に B で作成)
 - A: ベテラン店長レベルであれば正解
 - B: 標準店長レベルであれば正解
 - C: 新任店長レベルであれば正解
 - D: 上級スタッフレベルであれば正解
12. 想定正答率

2. 問題文の表現方法に関する注意事項

1) 文章の表現方法について

- ・ 難解な表現、不明瞭な表現は避け、出来る限り平易な言葉を使用すること。
- ・ 主語、目的語を略さないこと。
- ・ 二重表現は避けること。
(悪い例) ~と~には、関係がないことはない
- ・ 「だけ」や「のみ」は、物事がそれに限定される場合に使用するが、一般に内容に関わらず、選択肢が誤りであると思わせるので、なるべく避けること。
- ・ 「すべてに」、「常に」、「必ず」は、例外事項があることを連想させ、解答に当たったのヒントとなる可能性があるため、なるべく避けることが望ましい。

2) 設問の表現について

(1) 文章全体

- ・ 文字は、字体：「MS 明朝」、フォント：「10.5」で統一する。
- ・ 段落番号は、下記に従う。
設問内： 1.→1)→(1)
解答： ア、イ、ウ、エ、オ、カ・・・ (記号問題は1設問につき1解答)
解答は4択以上から選択とする。
- ・ 文末表現は常体(～である。～いる。)を使用し、できる限り平易な言葉を使用するようにする。
- ・ 数字表記については、基本的に算用数字を使用し、半角文字、「Century」で入力する。
- ・ 年号は西暦で記載する。
- ・ 千単位ごとに、「, (カンマ)」を半角で入れて表現する。
- ・ 英単語は、頭文字は大文字でそれ以外は小文字とし、すべて半角文字とする。ただし、略語の場合はすべて大文字とする。(例：Century、CSR)
- ・ 記号については、以下の通り使用する。
例) × パーセント %
 × メートル m
- ・ 法律名は、試験問題文中では、より一般的な略称語を表記し、試験問題の末尾に略称と正式名称の対比を注記する。
- ・ 固有名詞や専門用語については、別紙「日経レストラン」用語集(要検討)で定義されている通り表現し、定義がない場合は、新たに追加する用語として、その用語と解説をセットにして、事務局に提出する。
- ・ 人を表す名詞を使用する場合、ジェンダーフリーを心がける。
×セールスマン セールスパークソン

- ・ 俗称・略語を付す場合、一般的で分かりやすい方を先に表記し、その後、()書きで正式名称を明記する。なお、正式名称を問う問題の場合は明記不要とする。
例：CS（顧客満足）

(2) 設問文のフォーマット

記号で解答する問題の場合

A：選択肢の内容が、絶対的に正しいか誤っているかを問う問題の場合

- ～のうち、正しいものを記号で選びなさい。
- ～のうち、誤っているものを記号で選びなさい。

B：選択肢の内容の正当性もしくは不当性の優先順位の判断を問う問題の場合

- ～のうち、適切なものを選びなさい。
- ～のうち、不適切なものを選びなさい。

B パターンの設問文となるのは、正誤の根拠が不明確であるためであり、B パターンのような設問はできるだけ避ける方が望ましい。

【例外を除き、下記のフォーマットで設問分を記載】

正誤問題

～について、正しいものの組合せを選択肢の中から選んで記号で答えなさい。

例えば、

- | | |
|----------------|---|
| 1. (ア) (イ) | } |
| 2. (ウ) | |
| 3. (ア) (イ) (ウ) | |
| 4. (イ) (ウ) | |

× 以下のような解答方式にすると正解率が 50%となってしまうため使用不可。

- (ア) か×か
- (イ) か×か
- (ウ) か×か

穴埋め問題（記号選択）

～について、文中の()に入る言葉の正しい組合せを、選択肢の中から選んで記号で答えなさい。

組合せ（記号選択）

～について、正しい組合せを選択肢の中から選んで記号で答えなさい。

用語意味（記号選択）

～について、その意味を選択肢の中から選んで記号で答えなさい。

自由記述で解答する問題の場合

- ・文字数制限の有無を明記すること。
文字数制限有の場合：～について、文字以内で論述しなさい。
文字数制限無の場合：～について論述しなさい。（文字数制限なし）
- ・用語解説をさせる問題：～について、その意味を書きなさい。

(3) 解答例のフォーマット（自由記述の場合）

- ・解答のポイント・キーワードを複数項目に細分化し、それぞれの配点を記載する。

例) 計数管理の推進に必要な能力と実施事項 (JAVADA より)

	解答のポイント	配点
1	店舗売上計画の作成	1点
2	コスト改善 (売上原価の計算法を正しく理解し、簡単な分析を行うなど)	1点
3	現金管理を徹底 (売上高など店舗で扱う現金が帳簿等と照らして過不足がないよう、部下への指導など)	1点
4	無駄のチェックと対策の立案 (光熱費など無駄な支出がないか常時チェックし、問題があれば迅速に対応策を講じるなど)	1点
5	本部との連携と改善提案 (店舗の経営分析や計数管理を行い、本部に対して改善提案など)	1点

設問サンプル

企業倫理・リスク管理 1 科目名

(設問 22) 廃棄物

2 設問番号 設問番号は、科目内で1から順番に振る

3 タイトル(本例の場合、「廃棄物」)

4 問題文

廃棄物について、最も不適切なものを1つ選び、記号で答えなさい。

- 1 工場などで進められている廃棄物の排出をゼロにすることを「ゼロエミッション」という。
- 2 食産業やスーパーマーケットから排出される食品廃棄物は、家庭から排出される食品廃棄物よりも多い。
- 3 生ゴミを発酵させて堆肥化することを「コンポスト」という。
- 4 廃棄物の処分場の処分能力に限界があり、まずは廃棄物を出す量を少なくすることが求められている。
- 5 食品リサイクル法は、食品の売れ残りや残飯、製造過程で出る廃棄物などの発生を抑制し、廃棄物は飼料や肥料などに再利用するために外食産業や食品製造業などが積極的に取り組むことを促すための法律である。

5 出典(社団法人日本栄養士会編「調理試験問題と解答」より)

編者 「書籍名」

完全に引用した場合は、「より」、一部変更した場合は、「より作成」

正解 ア 6 正解

自由記述問題の場合は、解答のポイントと配点を記載

	解答のポイント	配点
1		点
2		点
3		点
4		点
5		点

配点 1点 7 配点、複数の回答がすべて正解の場合のみ点数が与えられる場合、「(完答)」と記載

解説 8 解説：選択枝の場合は、各枝に正誤の解説

該当コード - A 9 別紙該当コードを記載

出題の狙い 10 出題の狙い：どのような能力を測ろうとするのか記載

難易度ランク 11 難易度ランク：予測を記載

記号問題フォーマット

（設問 ）

（ 「 」より ）

正解

配点 点

解説

該当コード -

出題の狙い

難易度ランク

自由記述問題フォーマット

■
(設問 ■)

(「 ■ 」より)

正解 ■

	解答のポイント	配点
ア	■	点
イ	■	点
ウ	■	点
エ	■	点
オ	■	点

配点 ■ 点

解説

該当コード -

出題の狙い ■

難易度ランク

顧客サービス

（設問 1）接客サービスの基本

サービスに関する専門用語について、文中の（ ）に入る言葉の適切なものを選択肢の中から選んで記号で答えなさい。

1. ワインを総合的に判断するための試飲のことを（ ）という。
2. 肉を焼いたり鍋で炒めるときのジャーツという音などで、おいしく感じるようにすることを（ ）感を出すという。
3. 同一価格で提供するコース料理の一種であるが、スープ、サラダ、魚料理、肉料理、デザートなどのジャンル別に数種類のメニューをそろえておき、顧客が自由に選んでコースとして組合せることができるスタイルを（ ）という。
4. あらかじめ調理された料理をカウンターに並べ、顧客が自由に取ってレーンの最後でレジ精算するスタイルの飲食店を（ ）スタイルの店という。

< 選択肢 >

ア．プリフィックス	イ．ツーオーダー	ウ．バイキング
エ．テイスティング	オ．カフェテリア	カ．シズル
キ．デリシャス	ク．臨場	ケ．スティアする

正解： エ カ ア オ

配点：4点（1点×4問）

解説：解答の通り

該当コード： - A

出題の狙い：テイスティング、シズル、プリフィックス、カフェテリアという外食店長に欠かせない基本用語の知識を問う。

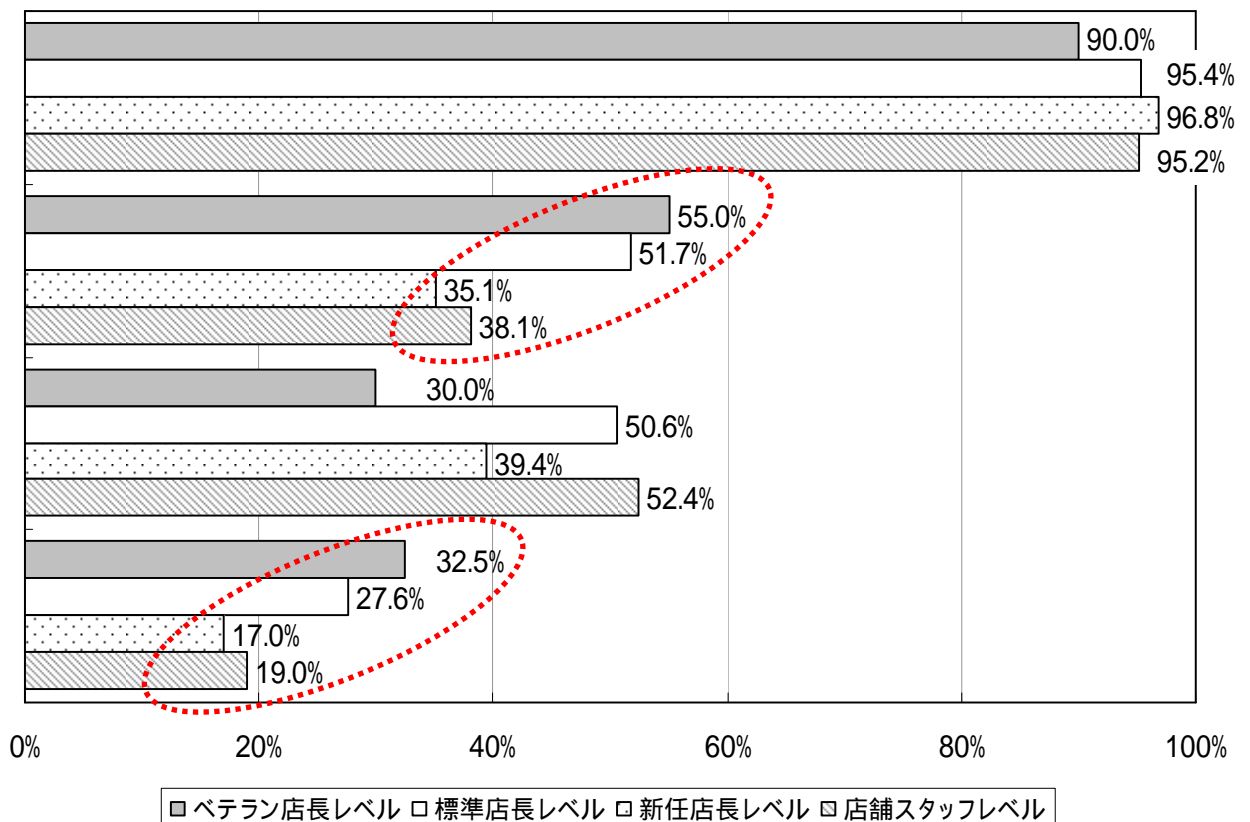
難易度ランク：C

分析コメント

- ・ 調理や、料理を提供する際のスタイルに関する用語を問う設問であり、用語の意味を知っていれば正解できるため、簡単な用語である の「テイスティグ」は正解率9割を上回ったが、その他の問題は、正解率が5割を下回った。その結果、難易度ランクはC(正解率75%)を想定していたが、全体で51.5%と、想定よりも難易度は高かった。
- ・ 「シズル」感および「カフェテリア」スタイルは、店長ランクが高くなるほど正解率も高く、自身の店舗では使わない言葉であったとしても、フード業界での経験が長ければ長いほど、自然と知っている用語であると考えられる。
- ・ 「プリフィックス」スタイル、「カフェテリア」スタイルを「バイキング」スタイルと間違えた受験者が多く、馴染みのない単語であったため、聞きなれた言葉を選択してしまったと推測される。

集計結果

(設問1)接客サービスの基本 店長ランク別正解率
(全体正解率:51.5%) (n=242)



顧客サービス

(設問 8) 利用客へのアフターフォロー

宴会やパーティ、あるいは予約をしてご利用くださったお客様に対し、店長としてどのようなアフターフォローをすべきか、フォローの仕方についてキーワードを2つ、注意点についてキーワードを1つ入れて、100字以内で記述しなさい。

正解：【模範解答】フォローとしては、電話、ファックス、メールなどを送ったり、お礼のはがきや手紙を差し上げてお礼の気持ちを伝えるようにする。注意点としては、できるだけ手書きの方が気持ちが伝わるので望ましい。(93字)

【採点時の条件】フォローの言葉としては、電話、ファックス、はがき、手紙、メールのうち二つ入っていれば1つあたり2点で合計4点、注意点は、手書きで書く、イベントなどの案内もする、のうち一つ入っていれば2点とする。

配点：6点

解説：模範解答と採点時の条件を参照

該当コード： - B

出題の狙い：フォローアップの方法ないし手法を知っているか、注意すべき点を知っているかを問う。

難易度ランク：A

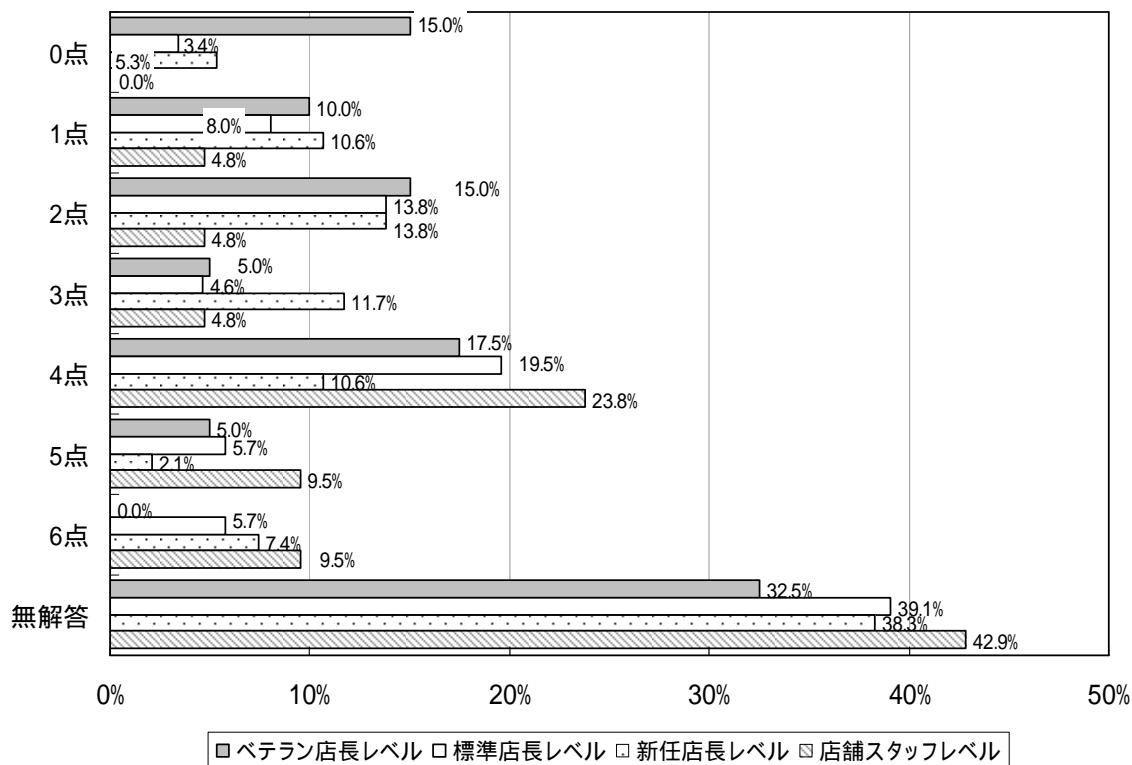
分析コメント

・ アフターフォローに関する記述問題であったが、4割弱の受験者が無記入で解答しており、平均得点率30%(平均点1.8点)と、予測難易度ランクA(正解率25%)にかなり近い結果となった。

設問分析は、次ページの「出題・採点者コメント」を参照。

集計結果

(設問 8) 利用客へのアフターフォロー 店長ランク別得点 (全体平均点: 1.8点)
(n=242)



(設問 8) 利用客へのアフターフォロー

(単位: 人, %)

点数	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
0点	6	15.0%	3	3.4%	5	5.3%	0	0.0%	14	5.8%
1点	4	10.0%	7	8.0%	10	10.6%	1	4.8%	22	9.1%
2点	6	15.0%	12	13.8%	13	13.8%	1	4.8%	32	13.2%
3点	2	5.0%	4	4.6%	11	11.7%	1	4.8%	18	7.4%
4点	7	17.5%	17	19.5%	10	10.6%	5	23.8%	39	16.1%
5点	2	5.0%	5	5.7%	2	2.1%	2	9.5%	11	4.5%
6点	0	0.0%	5	5.7%	7	7.4%	2	9.5%	14	5.8%
無解答	13	32.5%	34	39.1%	36	38.3%	9	42.9%	92	38.0%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

組織・人材（人財）管理

（設問 29）ワークスケジュールと標準労働時間

ワークスケジュールの考え方について、誤っているものを1つ選んで記号で答えなさい。

- ア．一般的なフードサービス業における標準の人時売上高の目安は4,000円以上であるが、今後は5,000円以上を目標にしなければならない。
- イ．ワークスケジュールとは日別売上計画を基に出勤予定者の作業割り当てを個人別、時間帯ごとにおこなったものであり、店長の職務として最も重要なものの1つである。
- ウ．ワークスケジュールを作成するには標準労働時間をもとに作成すべきであるが、これは飲食店舗に共通する労働時間の指標のことである。
- エ．ワークスケジュールを作成するときに、店長はまず目標数字を達成するように人の割り当てを行うことが優先される。

（清水 均著「パート・アルバイト戦力化〔完全マニュアル〕」より作成）

正解：ウ

配点：2点

解説：ア・イ・エは記述通り。

ウ標準労働時間は業種業態によって、また営業面積によっても異なるので共通する数字であるとは言えない。飲食店舗それぞれによって設定されるべき数字である。したがって、ウの考え方は誤っている。

該当コード： - E

出題の狙い：ワークスケジュール作成時に、店ごとの標準労働時間が設定してあれば作成が容易であるが、標準労働時間の意味を正しく理解しているかどうかを問う。

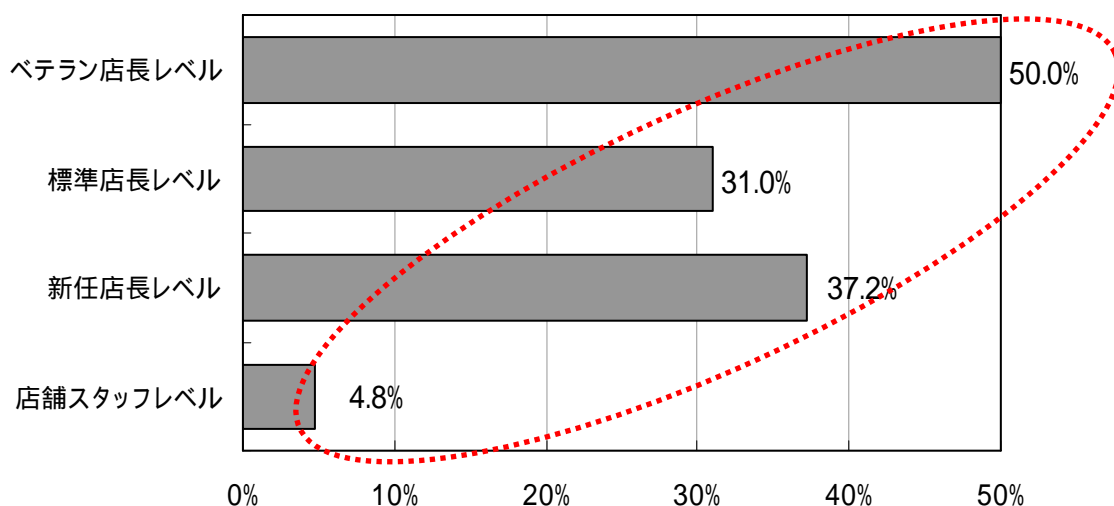
難易度ランク：A

分析コメント

- ・ 難易度ランクは A (正解率 25%) を想定しており、平均正解率は 34.3% と想定に近い形となった。
- ・ 店長ランク別に見ると、店長経験が長いほど、正解率も高くなっており、(設問 16) と同様に、「ワークスケジュール」に関するテーマは、本検定に適していることがわかる。
- ・ アを正解とした受験者が 4 割強と多かったが、「目標にしなければならない」という断定表現により、誤文と判断したと推測され、設問文の作り方に改善が必要である。

集計結果

(設問 29) ワークスケジュールと標準労働時間 店長ランク別正解率
(全体正解率: 34.3%) (n=242)



(設問 29) ワークスケジュールと標準労働時間

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア	11	27.5%	43	49.4%	43	45.7%	14	66.7%	111	45.9%
イ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	1	0.4%
ウ	20	50.0%	27	31.0%	35	37.2%	1	4.8%	83	34.3%
エ	9	22.5%	17	19.5%	15	16.0%	4	19.0%	45	18.6%
無解答	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	1	4.8%	2	0.8%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

・店舗・品質管理

(設問 43) 食中毒の原因菌とその特徴

食中毒の原因菌とその特徴について、次の文章から、間違っているものを1つ選んで記号で答えなさい。

ア．0-157は、60度1分の加熱で死滅する。

イ．サルモネラ菌は、主な生息場所は、家畜の腸管で存在していることから、自然界にも多く分布している。

ウ．カンピロバクターは、特に鶏での保菌率が極めて高いので、鶏肉の生食の提供には特に注意を要する。

エ．ノロウイルスの感染した症状は、下痢、嘔吐、腹痛である。

オ．黄色ぶどう球菌は、傷口の膿や髪の毛などあらゆるところにいる菌である。

(食品販売の衛生と危機管理 よくわかる本より)

正解：ア

配点：2点

解説：0-157は、75、1分間以上の加熱で死滅する

出題の狙い 食中毒の病原菌に関する知識

該当コード - B

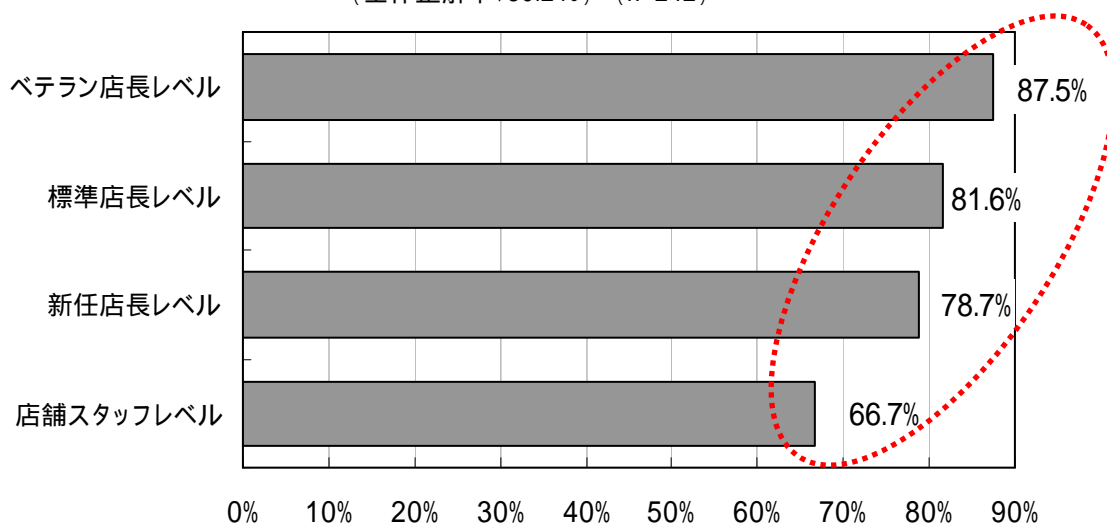
難易度ランク：B

分析コメント

- ・ 難易度ランクはB（正解率 65%）を想定していたが、平均正解率は 80.2%と、想定よりも難易度が低かった。
- ・ 店長ランク別では、店長経験が長くなるほど正解率も高くなり、店長の業務経験の中で習得できる知識を問う良問であると言える。

集計結果

(設問 43) 食中毒の病原菌とその特徴 店長ランク別正解率
(全体正解率:80.2%) (n=242)



(設問 43) 食中毒の病原菌とその特徴

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア	35	87.5%	71	81.6%	74	78.7%	14	66.7%	194	80.2%
イ	3	7.5%	10	11.5%	7	7.4%	1	4.8%	21	8.7%
ウ	0	0.0%	4	4.6%	7	7.4%	1	4.8%	12	5.0%
エ	0	0.0%	1	1.1%	2	2.1%	1	4.8%	4	1.7%
オ	1	2.5%	1	1.1%	4	4.3%	3	14.3%	9	3.7%
無解答	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	2	0.8%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%

予算・売上管理

(設問 56) 歩留まり管理

下記の食材についての質問に答えなさい。

なお、解答用紙には解答(数値)を記載しなさい。(当設問は計算式不要)

1 kg 当たり 850 円の豚ヒレ肉を 1.6 kg 買い、余分な筋や脂肪を除去すると、1.36 kg になった。

1. 歩留まりと歩留まり単価(kg 当たり)を算出しなさい。

歩留まり (%)

歩留まり単価 (円)

2. この豚ヒレ肉 150g を使用して「ヒレカツ定食」を作り売価を 1,000 円と設定すると原価率と粗利益はいくらになるか、算出しなさい。なお、豚ヒレ肉以外のパン粉・溶き卵・揚げ油・キャベツ・ライス・みそ汁などの原価は 200 円とする。

原価率 (%)

粗利益 (円)

正解： 85% 1000 円 35% 650 円

配点：8 点 (各 2 点 × 4 問)

解説：歩留まりとはある材料のうち実際に商品となる部分のことをいう。

例えば、たまねぎの皮と芯の部分は捨てるのでそれ以外の部分が歩留まりとなる。

1. 歩留まり = $1.36\text{kg} \div 1.6\text{kg} = 0.85$

歩留まり単価 = (仕入単価 / 歩留まり) = $850 \text{ 円} \div 0.85 = 1000 \text{ 円}$

A. 歩留まり 85% 歩留まり単価(kg 当たり) 1000 円

2. 豚ヒレ肉の原価 = $1000 \text{ 円} \times 0.15\text{kg} = 150 \text{ 円}$

ヒレカツ定食の原価 = $150 \text{ 円} + 200 \text{ 円} = 350 \text{ 円}$

原価率 = $350 \div 1000 \times 100 = 35\%$

粗利益 = $1000 \text{ 円} - 350 \text{ 円} = 650 \text{ 円}$

A. 原価率 35% 粗利益 650 円

該当コード： - B

出題の狙い：歩留まりと歩留まり単価及び原価率について知識を身につけているか判断する。

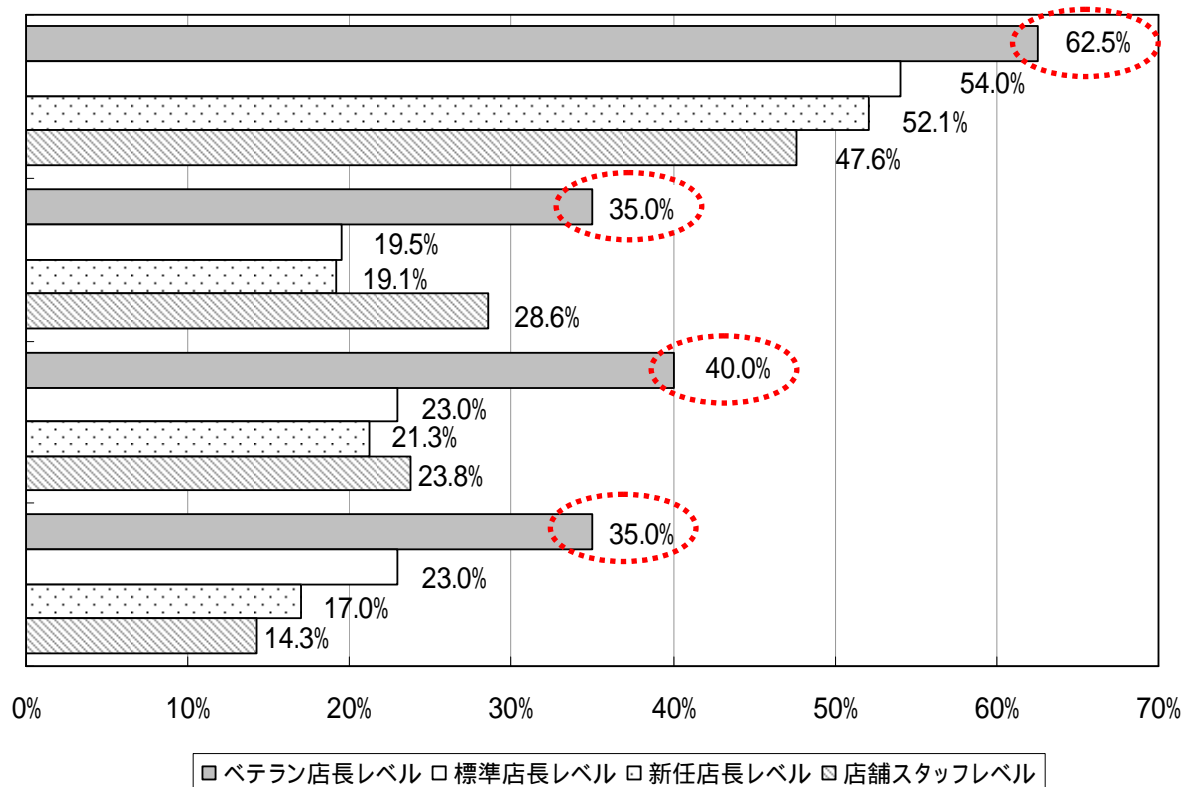
難易度ランク：B

分析コメント

- ・ 難易度ランクはB（正解率 65%）を想定していたが、平均正解率は 34.0%と、想定よりも難易度はかなり高かった。
- ・ コスト管理を重視する店長であれば、日々の業務の中ですばやく計算できる実務的な内容であり、全ての設問において、ベテラン店長レベルの正解率が飛びぬけて高い。店長スキルの有無が判断できる良問であるといえる。
- ・ 一方、ベテラン店長といえども正解率が 3~6 割程度と低く、同試験を受験する中で、是非身に付けてもらいたいスキルである。

集計結果

（設問 56） 歩留まり管理 店長ランク別正解率（全体正解率:34.0%）
（n=242）



渉外・マーケティング

(設問 63) 販促計画

販促計画について、適切なものを1つ選び記号で答えなさい。

- ア．販売促進とはお客様に対し企業が商品やサービスに関する情報を提供し、供給を喚起するための活動のことである。
- イ．販売促進の効果測定の方法としては、ドリンク券や割引券などの配布枚数で測定する。
- ウ．ポイントカードやスタンプカードは変動客をファンに、そしてサポーターからロイヤルカスタマーへと育成することもできる。
- エ．販売促進活動には費用がかかるため、見合った費用対効果が求められる。

(商業界 清水均「フードサービス攻めのメニュー戦略」より作成)

正解：エ

配点：2点

解説：ア．供給 需要

イ．配布枚数 回収枚数

ウ．変動客 固定客

該当コード：V - A

出題の狙い：販売促進の意味と手法の理解

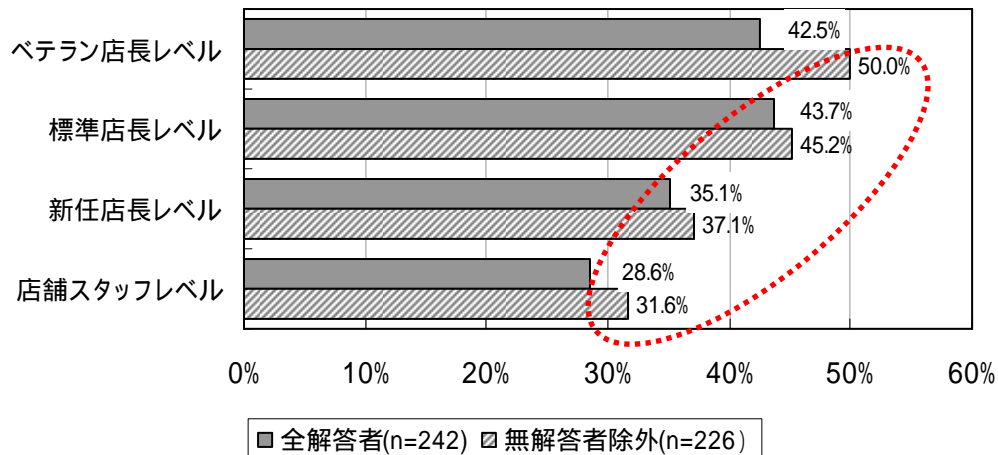
難易度ランク：B

分析コメント

- ・ 難易度ランクはB(正解率65%)を想定していたが、平均正解率は38.8%(無解答者除外で41.6%)と、想定よりも難易度は高かった。
- ・ 店長ランク別では、無解答者を除くと、店長経験が長いほど正解率が高く、設問テーマも店長特有の業務である「販促計画」に関するもので、本検定の趣旨に合った良問である。
- ・ ア、イ、ウは、それぞれの文章をよく読まないと、どの用語が間違っているのを見つけるのが難しく、エの内容を瞬間的に正しいと判断できた受験者が正解した問題であると考えられる。

集計結果

(設問 63) 販促計画 店長ランク別正解率 (全体正解率: 38.8%)



(設問 63) 販促計画

(単位: 人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア	8	20.0%	23	26.4%	29	30.9%	6	28.6%	66	27.3%
イ	2	5.0%	5	5.7%	10	10.6%	0	0.0%	17	7.0%
ウ	5	12.5%	13	14.9%	16	17.0%	7	33.3%	41	16.9%
エ	17	42.5%	38	43.7%	33	35.1%	6	28.6%	94	38.8%
無解答	8	20.0%	8	9.2%	6	6.4%	2	9.5%	24	9.9%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
正解率 (無解答除外)	17	50.0%	38	45.2%	33	37.1%	6	31.6%	94	41.6%
対象解答者数 (無解答除外)	34	100.0%	84	100.0%	89	100.0%	19	100.0%	226	100.0%

「無解答者除外」とは、時間切れなどの理由から、該当科目合計点が0点であった受験者のサンプルを除外して集計した数値である。

コンプライアンス

(設問 77) パートタイム労働者の均等待遇

平成 20 年の改正パートタイム労働法により、パート労働者の待遇を、正社員と均衡のとれたものとするための措置を講ずることが事業主に求められることとなった。パート労働者について、事業主がとるべき措置について、誤っているものを 1 つ選んで記号で答えなさい。

- ア．見習いに始まり、ホールの補助業務、定型業務をしてもらっているパート労働者のうち意欲のある者には、正社員と同様に転勤もあり、チーフ、副店長、店長まで昇進させ、正社員と同じ仕事を任せる人事システムを導入することにした。この場合、その対象となるパート労働者の賃金の決定には、正社員と同一であるよう努めなければならない。
- イ．正社員に実施する教育訓練であって、職務の遂行に必要な能力を付与するためのものについては、職務内容が同じパート労働者に対しても実施しなければならない。
- ウ．健康を保って働くため、また業務を円滑に遂行するため、更衣室、休憩室や食堂といった福利厚生施設について、パート労働者に利用の機会を与えるように配慮しなければならない。
- エ．パート労働者から求められたときは、事業主はそのパート労働者の待遇を決定するにあたって考慮した事項を説明することが義務化された。事業主はパート労働者が最終的に納得するまで説明をしなければならない。

(「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律(パートタイム労働法)」より作成)

正解：エ

配点：2 点

解説

- ア．雇用される期間のうち一定の期間、職務内容、人材活用の仕組みや運用が正社員と同じである場合、その同じ期間については、正社員と同一の方法により賃金を決定するように努めなければならないものとされる(パートタイム労働法第 9 条第 2 項)
- イ．職務内容が同一である場合、パート労働者が既に必要な能力を身につけている場合を除き、同様に教育訓練を実施することが義務付けられている(同法第 10 条)
- ウ．例えば、医療、教養、文化、体育、レクリエーション等の福利厚生施設の利用も含まれる(同法第 11 条、平成 19 年厚生労働省告示 326 号パートタイム労働指針第 2)
- エ．説明することが義務化されたが、事業主が誠実に対応する必要はあるが、納得するまで説明することまでは求められていない。(同法第 13 条、厚生労働省発行パンフレット「パートタイム労働法が変わります！」)

該当コード：VI - C

出題の狙い：パートタイム労働者のモチベーションの向上、能力の有効活用のために必要となる法知識を問うもの。

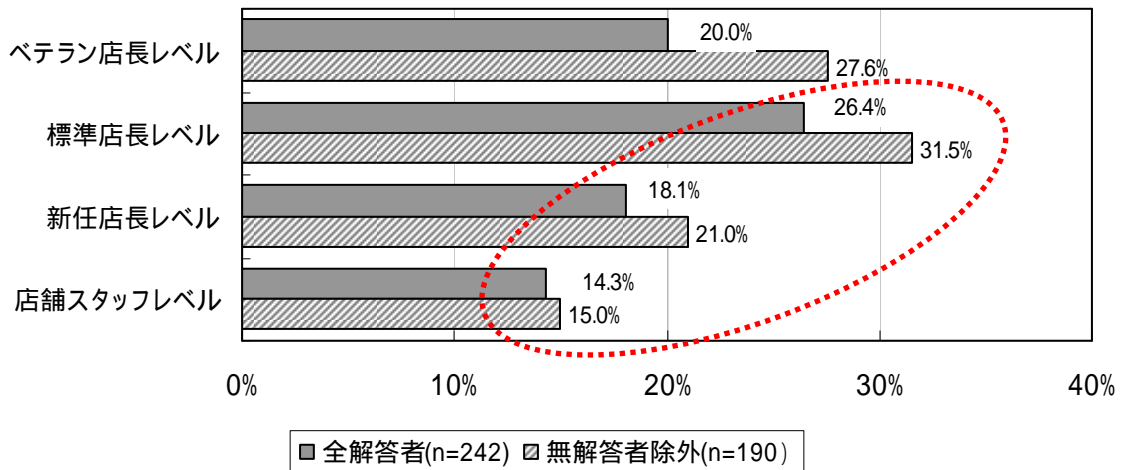
難易度ランク：A

分析コメント

- ・ 難易度ランクはA(正解率25%)を想定しており、平均正解率は21.1%(無解答者除外で25.1%)と、想定に近い結果となった。
- ・ 全体に低い正解率ではあるが、ベテラン店長レベルを除いて、店長経験年数が高いほど正解率が高くなる傾向が見られた。その要因として、(設問76)のように本部でも行う業務ではなく、当設問は、パート・アルバイトの教育訓練や福利厚生など、より現場的な内容であったためと考えられる。

集計結果

(設問 77) パートタイム労働者の均等待遇 店長ランク別正解率
(全体正解率:21.1%)



(設問 77) パートタイム労働者の均等待遇

(単位:人, %)

	ベテラン店長レベル		標準店長レベル		新任店長レベル		店舗スタッフレベル		全体	
	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率	解答数	解答率
ア	11	27.5%	22	25.3%	30	31.9%	10	47.6%	73	30.2%
イ	7	17.5%	15	17.2%	17	18.1%	2	9.5%	41	16.9%
ウ	2	5.0%	5	5.7%	8	8.5%	3	14.3%	18	7.4%
エ	8	20.0%	23	26.4%	17	18.1%	3	14.3%	51	21.1%
無解答	12	30.0%	22	25.3%	22	23.4%	3	14.3%	59	24.4%
対象解答者数	40	100.0%	87	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	242	100.0%
正解率 (無解答除外)	8	27.6%	23	31.5%	17	21.0%	3	15.0%	51	25.1%
対象解答者数 (無解答除外)	29	100.0%	73	100.0%	81	100.0%	20	100.0%	203	100.0%

フードサービス・マネジメント検定 模擬試験 解答用紙

受験番号： _____ 氏名： _____

顧客サービス

(/ 30点)

設問 1							
設問 2		設問 3		設問 4		設問 5	
設問 6		設問 7					
設問 8							
							(100字)
設問 9		設問 10		設問 11		設問 12	

組織・人材(人財)管理

(/ 50点)

設問 13							
設問 14							
							(100字)
設問 15		設問 16		設問 17		設問 18	
設問 19		設問 20		設問 21		設問 22	
設問 23		設問 24		設問 25			
設問 26							
							(80字)
設問 27		設問 28		設問 29		設問 30	
設問 31		設問 32		設問 33		設問 34	

店舗・品質管理

(/ 30点)

設問 3 5		設問 3 6		設問 3 7		設問 3 8	
設問 3 9		設問 4 0		設問 4 1		設問 4 2	
設問 4 3		設問 4 4					
設問 4 5		設問 4 6		設問 4 7		設問 4 8	
設問 4 9							

予算・売上管理

(/ 50点)

設問 5 0		設問 5 1	回	%	円
設問 5 2					
設問 5 3			(完答)		
設問 5 4					
設問 5 5		設問 5 6	%	円	% 円
設問 5 7		%	円		
設問 5 8					(と は順序不同)
設問 5 9				設問 6 0	人
設問 6 1	(計算式)				
				
	(解答) 円				

渉外・マーケティング

(/ 20点)

設問 6 2		設問 6 3		設問 6 4		設問 6 5	
設問 6 6		設問 6 7		設問 6 8		設問 6 9	
設問 7 0		設問 7 1					

コンプライアンス

(/ 20点)

設問 7 2		設問 7 3		設問 7 4		設問 7 5	
設問 7 6		設問 7 7		設問 7 8		設問 7 9	
設問 8 0		設問 8 1					

合計
点

試験終了時間： 時 分

模擬試験問題の選択状況（選択問題と理由）

科目名

顧客サービス 合計30点(自由記述:5-10点、記号:20-25点)

<注意>

採用したい問題は、どちらも言えない問題は、採用しにくい問題は×で評価してください。
 (水色)、(アイボリー)、×(薄緑)の欄のうち、評価(選択)された欄に 1 の数字を記入してください。

集計コード	作問者	設問番号	タイトル	コードNO		自由記述	配点	模擬試験問題	難易度	評価(合計)			評価(清水)			評価(山川)			評価(加納)			評価(尾家)			評価(上能)			評価(東條)			選択理由			
				I-A	I-B																													
1	東條	1	接客サービスの基本	1			4	1	C	5	0	0	1		1						1			1			1						・一部修正必要(山川) ・状況が具体的に適切(尾家)	
2	東條	2	ホスピタリティの実践	1			4	1		5	0	0	1		1						1			1			1						・一部修正必要(山川) ・状況が具体的に適切(尾家)	
5	東條	3	言葉遣い サービスの特徴	1			2	1	B	3	1	1		1			1				1			1			1						・6と比較して難易度が高いため(清水) ・正誤式不可、問題内容も大幅修正必要(山川) ・等価の重要性は言い換える必要あり(清水)	
1	藤島	4		1			2	1	B	4	0	1	1		1						1	1				1							・一部修正必要(山川) ・用語が特殊すぎるのでは(尾家)	
2	藤島	5	接客動作と態度	1			2	1	B	5	0	0	1		1						1			1			1						・一部修正必要(山川)	
3	藤島	6	レストラン・宴会場のセッティング	1			2	1	B	4	0	1		1	1						1			1			1						・業態が限定されること、解答がセッティングとはあまり関係なく、やや唐突な感あり(清水) ・一部修正必要(山川)	
2	高道	7	ホスピタリティサービス	1			2	1	D	3	1	1		1	1						1			1	1		1						・解答の難易度?(清水) ・一部修正必要(山川) ・の内容が分かりにくい(尾家)	
3	高道	8	顧客満足度			(自)				3	1	1		1	1						1	1				1		1					・解答の難易度? ・単純な記述の為、配点は考慮必要(山川) ・正解が客観性に乏しい(尾家)	
4	東條	9	顧客ニーズ対応の実践		1		2	1	C	5	0	0	1		1						1			1			1							・一部修正必要(山川) ・状況が具体的に適切(尾家)
7	東條	10	利用客へのアフターフォロー 障がいのある方への対応	1		自	6	1	A	5	0	0	1		1						1			1			1						・ですが、模範答案の内容は再考の余地あり。ファックスは適当(失礼に当たらないか)かどうか。5のポスターはパンフレットの方がいいのでは。(清水) ・模範解答の作成(山川) ・状況が具体的に適切(尾家)	
5	藤島	11		1			2	1	B	5	0	0	1		1						1			1			1						・ただし、各問題の文章は短くする(清水)	
6	藤島	12	高齢者への対応 アレルギー材料	1			2	1	B	5	0	0	1		1						1			1			1							・一部修正必要(山川)
5	高道	13					2	1	B	4	1	0	1		1						1			1			1							・もっと適切な問い方があるのでは(尾家)
6	高道	14	高齢者対応		1		2	1	B	3	1	1		1	1						1	1				1	1						・解答の難易度?(清水) ・一部修正必要(山川) ・高齢者がもともと行くべき店ではない(尾家)	
合計				8	6		30	12		59	5	6	9	4	1	13	0	1	0	0	0	9	1	4	14	0	0	14	0	0				

科目名

組織・人材(人財)管理 合計50点(自由記述:5-10点、記号:40-45点)

<注意>

採用したい問題は、どちらとも言えない問題は、採用しにくい問題は×で評価してください。
(水色)、(アイボリー)、×(薄緑)の欄のうち、評価(選択)された欄に 1 の数字を記入してください。

集計コード	作問者	設問番号	タイトル	コードNO						自由記述	配点	採用可否	難易度	評価(合計)		評価(清水)		評価(山川)		評価(加納)		評価(尾家)		評価(上能)		評価(実條)		選択理由					
				-A	-B	-C	-D	-E	-F					×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×						
1	東條	1	指示命令の出方		1						2	1	B	5	0	0	1					1						1	一部修正必要(山川)				
7	東條	2	顧客満足と従業員満足 従業員管理		1					自	5	1	A	4	1	0	1					1					1	模範解答必要(山川)					
6	伊藤	3	時間帯別人員数調整								2	1	A	2	1	2					1						1	・本を読まないで理解しずらいため、切り口は悪くないので、問題とするなら拙著「フードサービス攻めのマネジメント」P.160の図を使用して、虫食いとし解答欄から2つ程度選ばせるなら面白い。(文章的な問題が多く、図があると問題用紙に変化も出るため) 同様の意味では顧客サービスの藤島氏の問題3のセッティングなどは、解答を変え、シルバーのセットのイラストを描き、問う問題にする面白。(清水) ・出題方法変更(山川) ・マスローと仕事欲求の対比に無理あり(尾家)					
8	伊藤	4	時間帯別人員数調整		1						2	1	B	2	3	0					1						1	・選択式の方がいいのでは(尾家)					
9	伊藤	5	健康管理								2	1	B	4	1	0	1				1						1	・8と同じような問題だが、この方がよい(清水) ・手順の内容についての問い(尾家)					
8	田舞	6	部下への個別面談		1						2	1	D	5	0	0	1				1						1	・新型インフルエンザやノロウイルスなどもあるため(清水)					
10	田舞	7	店長の職務		1						2	1	C	3	2	0					1						1	・ただし、4の文章を分かりやすく、簡潔化する必要がある(清水) ・一部修正必要(山川)					
3	伊藤	8	店長の職務								2	1	B	3	0	2	1				1						1	・ただし、4の文章を変える必要あり 例)・・・完全に習得していれば、その理由を説明する必要は無い(清水) ・一部修正必要(山川) ・ - の状況が分かりにくい(尾家)					
2	伊藤	9	情報共有				1				2	1	B	4	1	0	1				1						1	・ただし、1の 生鮮食品である食材 生鮮食品など原材料は と変える必要あり(清水) ・一部修正必要(山川)					
3	田舞	10	コミュニケーション				1				2	1	B	2	2	1					1						1	・4が分かりにくい(清水) ・ は、修正必要(山川) ・身近な人、の捉え方があいまい(尾家)					
2	東條	11	コミュニケーション コミュニケーションとリーダーシップ				1				2	1	C	5	0	0	1				1						1	・ただし、問題の言い回しを変える必要あり 例)店内でコミュニケーションを通してリーダーシップを發揮していき上で不適切なものを一つ選び記号で答えなさい。(清水) ・一部修正必要(山川) ・東條氏と同じ(尾家) ・用語の使い方が混乱しやすい(東條)					
4	田舞	13	社内コミュニケーション ミーティング				1				2	1	C	4	1	0					1						1	・ただし、東條先生の指摘通りキーワードを挙げ、字数制限付きの問題とする(清水) ・字数制限、模範解答必要(山川) ・ポイント5は回答しにくい、はずす?(尾家)					
11	田舞	14	シフト作成							自	5	1	B	3	2	0	1				1						1	・難易度が低いのでは(清水) ・前提条件設定(山川)					
3	高道	15	採用面接						1		2	1	B	5	0	0	1				1						1	・PAの採用、という前提条件必要(山川)					
2	田舞	16	ワークスケジュールと標準労働時間						1		2	1	A	3	1	1	1				1						1	・ただし、シフトコントロール ワークスケジュール とする(清水) ・一部修正必要(山川) ・意味不明(上能)					
7	田舞	17	教育訓練の手法								2	1	B	3	1	1	1				1						1	・文章が短すぎ、意味が分かりにくい(清水) ・一部修正必要(山川) ・カッコが多すぎる(尾家)					
3	東條	18	教育訓練の手法 教育計画						1		2	1	B	5	0	0	1				1						1	・問題の文章の意味が不明瞭(清水) ・正解はOJTの「意味」ではなく単にやり方(尾家)					
7	伊藤	19	OJT						1		2	1	B	2	2	1					1						1	・一部修正必要(山川)					
5	高道	20	人材育成								2	1	B	4	1	0					1						1	・ただし、3の「日20項目のトレーニングを テーマに合わせたトレーニングを・・・と言い換える必要がある(清水) ・ は、修正必要(山川)					
1	田舞	21	教育訓練の手法								2	1	C	5	0	0	1				1						1	・一部修正必要(山川)					
5	田舞	22	教育訓練の手法 教育計画の作成						1		2	1	B	4	1	0	1				1						1	・一部修正必要(山川)					
6	田舞	23	初期教育・訓練								2	1	B	3	1	1					1						1	・ただし、3の「日20項目のトレーニングを テーマに合わせたトレーニングを・・・と言い換える必要がある(清水) ・ は、修正必要(山川)					
9	田舞	24	初期教育・訓練						1		2	1	B	3	2	0					1						1	・一部修正必要(山川)					
合計				0	8	2	4	3	7	0	50	22		86	25	9	14	6	4	22	2	0	0	0	14	8	2	22	0	2	14	9	1

科目名

渉外・マーケティング 合計20点(自由記述:0点、記号:20点)

<注意>

採用したい問題は、どちらも言えない問題は、採用しにくい問題は×で評価してください。
(水色)、(アイボリー)、×(薄緑)の欄のうち、評価(選択)された欄に1の数字を記入してください。

集計 コード	設問 番号	作問 者	タイトル	ユーFNO			自由 記述	配点	模擬 試験 問題	難易 度	評価(合計)		評価(清水)		評価(山川)		評価(加納)		評価(尾家)		評価(上能)		評価(東條)		選択理由						
				-A	-B	-C																									
2	1	-	情報収集	1				2	1	B	5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・店長が理解すべき情報について総合的にまとめた設問(加納)				
			販促計画	1				2	1	B	5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・3の変動客 固定客 が正しい(清水) ・一部修正必要(山川) ・販促に関する理解を確認する設問(加納)					
3	2	-									5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
5	3	-	マーケティング	1				2	1	B	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
10	4	-	マーケティング戦略の種類	1				2	1	B	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
			製品戦略	1				2	1	A	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・PPM位は知っているべきでは(清水) ・マーケティング担当者には必要だが(東條)					
11	5	-						2	1	B	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
17	6	-	競合店対策	1				2	1	B	5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
19	7	-	クレーム対応			1		2	1	B	5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
			クレーム対応のステップ			1		2	1	B	5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・一部修正必要、に変更(山川) ・実務的な対処方法として理解する必要がある(加納)					
20	8	-						2	1	B	5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
21	9	-	電話でのクレーム対応			1		2	1	C	5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
25	10	-	メニュー開発			1		2	1	C	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・一部修正必要(山川)					
30	11	-	品揃え			1		2	1	B	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・一部修正必要(山川)					
			メニューブック			1		2	1	B	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・2のZの法則、Xの法則の意味が図など示されていれば意味が分かるが、文章だけでは難しい。2を除き4問から選ばせる手はあるが(清水)					
32	12	-						2	1	B	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
			メニュー分析			1		2	1	B	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・正解の導き出し方が消去法になってしまいが、分析方法の1つであるABC分析を理解しているかどうかを確認するには良い設問(加納) ・難しい(上能)					
33	13	-						2	1	C	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	・ただし、1の文章は 競合他社に対応するため戦略的に行う とすべきである(清水) ・一部修正必要(山川)					
35	14	-	メニュー改定			1		2	1	C	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
合計				6	3	5		20	10		62	21	1	5	9	0	14	0	0	4	10	0	14	0	0	12	2	0	13	0	1

科目名

コンプライアンス 合計20点(自由記述:0点、記号:20点)

<注意>

採用したい問題は、どちらとも言えない問題は、採用しにくい問題は×で評価してください。
(水色)、(アイボリー)、×(薄緑)の欄のうち、評価(選択)された欄に1の数字を記入してください。

集計コード	設問番号	作問者	タイトル	コードFNO			自由記述	配点	採用可否	難易度	評価(合計)			評価(清水)			評価(山川)			評価(加納)			評価(尾家)			評価(上能)			評価(東條)			選択理由			
				-A	-B	-C																													
8	1	有馬	コンプライアンスの定義	1				2	1	C	3	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ありとあらゆる関連法規や(清水) ・一部修正必要(山川) ・法律名よりも、内容を問う問題変更(山川)		
9	2	有馬	アルコール類の提供	1				2	1	C	3	2	0	1		1																			
	3	山川	賞味期限・消費期限 クレーム処理	1				2	1	C																									
3	4	有馬	事故対応		1			2	1	C	2	2	1	1	1																			教養 教育が正しいのでは(清水) ・一部修正必要(山川)	
6	5	有馬	就業規則			1		2	1	B	2	3	0	1		1																		冒頭の文章を短くすべき(清水) ・前提条件等再検討(山川)	
1	6	小野	パートタイム労働者の均等待遇			1		2	1	B	3	1	1	1		1																		短文化必要、難易度調整(山川) ・全て解説が欲しい(上能) ・設問が複雑(東條)	
3	7	小野	定期健康診断			1		2	1	A	3	2	0	1	1																			一部改題、(4)削除し、四肢択一に(山川) ・解説が必要(東條)	
4	8	小野	労災保険制度			1		2	1	B	2	2	1	1	1																			一部改題、(5)削除し、四肢択一に(山川) ・5つは多い(東條)	
7	9	小野	退職時のトラブル			1		2	1	B	4	1	0	1	1																			正しいものを選ぶ(山川) ・正しいものを選ばせた方がいい(上能)	
8	10	小野	長時間労働による健康障害			1		2	1	B	5	0	0	1	1																			正しいものを選ぶ(山川) ・正しいものを選ばせた方がいい(上能)	
10	11	小野	労働時間			1		2	1	A	4	1	0	1	1																				
11	12	小野	労働時間			1		2	1	A	5	0	0	1	1																				
合計				0	2	7		10			30	12	3	4	5	0	7	2	0	0	0	0	9	0	0	7	1	1	3	4	2				

試験開始前

フードサービス・マネジメント検定 模擬試験

受験者アンケート（基本情報）

当アンケートのご回答結果は、本事業の範囲内にて、模擬試験の内容を充実させることを目的に使用させていただきます。ご記入いただきました情報は、統計的に処理するものであり、個人名と回答内容が特定されるような形で公表はいたしません。

受験番号： _____ 氏名： _____

1. あなたご自身について、お答えください。

1-1 現在の職種について、 を付けてください。

外食業店長	外食業店舗スタッフ (リーダー職)	外食業店舗スタッフ (非リーダー職)
外食業本部スタッフ (店長経験あり)	外食業本部スタッフ (店長経験なし)	その他 ()

1-2 外食店での勤務経験についてお答えください（現在の職場以外での経験も含む）。

店舗スタッフの経験（アルバイト経験含む）・・・ 年
 店長経験・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 年

1-3 現在の年齢について、 を付けてください。

20歳未満	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳
40～44歳	45～49歳	50～54歳	55～59歳	60歳以上

2. 1-1で ・ ・ ・ を選択された方のみ

あなたが現在勤務している店舗についてお答えください。

2-1 あなたが勤務するお店の、業種に を付けてください。

和食	洋食	中華
エスニック	焼肉	その他

2-2 あなたが勤務するお店の、客単価に を付けてください。

500円未満	500円以上	1,000円以上
2,000円以上	3,000円以上	5,000円以上
10,000円以上	回答できない	

2-3 あなたが勤務するお店の、1店舗あたりの年商に を付けてください。

1,000万円未満	1,000万円以上	5,000万円以上
1億円以上	2億円以上	回答できない

2-4 あなたが勤務するお店の、1店舗あたりの正社員の従業員数（あなたを含む）に を付けてください。

1人	2人	3人	4人	5人
6人	7人	8人	9人	10人以上

2-5 あなたが勤務するお店の、1店舗あたりのパート・アルバイトの従業員数に を付けてください。

0～5人	5～10人	11～15人	16～20人	21～25人
26～30人	31～35人	36～40人	その他（	人）

フードサービス・マネジメント検定 模擬試験

受験者アンケート（試験内容について）

当アンケートのご回答結果は、本事業の範囲内にて、模擬試験の内容を充実させることを目的に使用させていただきます。ご記入いただきました情報は、統計的に処理するものであり、個人名と回答内容が特定されるような形で公表はいたしません。

受験番号： _____ 氏名： _____

3. 今回、受験いただいた模擬試験についてお答えください。

3 - 1 今回の模擬試験は、全体の7割以上を正解すれば合格と想定しています。中小外食チェーンの店長のマネジメントスキルを認定する試験として、試験全体の難易度をどのように感じましたか？

難しすぎる やや難しい 普通 やや簡単 簡単すぎる

3 - 2 難しかった科目に を付けて下さい（複数回答可）。

顧客サービス 組織・人材（人財）管理 店舗・品質管理
 予算・売上管理 渉外・マーケティング コンプライアンス

3 - 3 簡単だった科目に を付けて下さい（複数回答可）。

顧客サービス 組織・人材（人財）管理 店舗・品質管理
 予算・売上管理 渉外・マーケティング コンプライアンス

3 - 4 試験時間（90分）は適当でしたか？

長すぎる やや長い 適当 やや短い 短すぎる

3 - 5 問題数（81問）は適当でしたか？

多すぎる やや多い 適当 やや少ない 少なすぎる

3 - 6 問題数が多すぎると感じた科目に を付けて下さい（複数回答可）。

顧客サービス 組織・人材（人財）管理 店舗・品質管理
 予算・売上管理 渉外・マーケティング コンプライアンス

3 - 7 店舗運営（店長業務）に役に立ちそうな科目に を付けて下さい（複数回答可）。

顧客サービス 組織・人材（人財）管理 店舗・品質管理
 予算・売上管理 渉外・マーケティング コンプライアンス

3 - 8 難易度が高すぎる、回答しにくいなど、気になった点があればご意見を記入して下さい。

科目名	設問番号	ご意見

4 . 今回の模擬試験の内容を踏まえ、今後、本試験を受験するにあたっての意見をお聞かせください。

4 - 1 この試験を受験する場合、事前学習が必要と感じましたか？

必要である 必要でない その他()



4 - 2 4 - 1で を選択された方のみお答えください。

事前学習が必要であると感じた科目に、 を付けてください(複数回答可)。

顧客サービス 組織・人材(人財)管理 店舗・品質管理
 予算・売上管理 渉外・マーケティング コンプライアンス

4 - 3 この試験を受験する場合、事前学習としてどのような方法が望ましいと思いますか？
 (複数回答可)

企業内の研修に参加 企業外の研修に参加
 通信教育(ネット受講)による自宅学習 通信教育(紙媒体)による自宅学習
 市販のテキストを用いた自宅学習 事前学習は必要ない
 その他()

4 - 4 事前学習のための教材として、どのようなコンテンツが必要ですか？(複数回答可)

テキスト 用語集 過去問題集
 通信教育 その他()

4 - 5 個人で受験する場合の適当な受験料(税込み)について、 を付けて下さい。

3,000円未満 3,000円以上4,000円未満 4,000円以上5,000円未満
 5,000円以上6,000円未満 6,000円以上7,000円未満 7,000円以上8,000円未満
 8,000円以上

4 - 6 店舗運営(店長業務)で課題となっている事があれば を付けて下さい(複数回答可)。

サービスマナーを店舗スタッフに徹底させる 顧客対応力の向上
 本部方針の現場への浸透 部下(正社員の店舗スタッフ)の教育
 パート・アルバイトの教育 店舗施設の管理 食品の衛生管理
 業務の効率化 目標売上高/利益の達成 コスト削減
 現金の管理 競合店舗などの情報収集 地域社会との関わり方
 新メニューの開発 労働法などの法令遵守 クレーム・非常時対応

4 - 7 本検定に関する、ご意見をお聞かせください。

--

4 - 8 来年度以降の本試験を実施する場合、受験を希望しますか？

会社からの受験料補助があれば希望する 個人で受験料を支払っても希望する
 受験を希望しない わからない

来年度以降の本試験のご案内を希望される方は、メールアドレスをご記入ください。その場合、本試験を運営する団体(未定)より、Eメールにてご連絡させていただきますので、ご了承ください。

第三者(試験運営団体)からの案内送信に同意しますか？	同意する 同意しない
ご案内送信先Eメールアドレス	

フードサービス・マネジメント検定 模擬試験
企業様アンケート

貴社名： _____ 所属部署： _____

お名前： _____ 電話番号： _____

外食店の店長スキルを認定する資格試験（「フードサービス・マネジメント検定」）について
お答えください。

1. 今回、社員に模擬試験の受験を促された際、どの様に説明されましたか？（複数回答可）

とりあえず受験するよう勧めた
勉強になるから受験するよう勧めた
出勤扱いにするから受験するよう勧めた
その他（ _____ ）

2. この試験が有料である場合、貴社社員に受験を促すご意向をお聞かせください。

受験料を全額負担して、受験させたい。
合格者のみ受験料を全額負担する形で、受験を促したい。
受験料の一部を負担して、受験を促したい。（負担の目安： _____ 円程度）
受験料は一切負担しないが、資格取得を昇進の条件とするなどのインセンティブを与えて受験を促したい。
受験を促す意向はない。
その他（ _____ ）

3. 2. で . . . と回答された企業様のみお答えください。

貴社が受験料を負担し社員に受験させる場合、1人あたりの受験料（税込み）の適当な金額に、 _____ を付けて下さい。なお、下記の参考事例は、フードサービスに関連する資格試験の受験料の一覧ですが、当資格試験は、レストランサービス技能検定やフードコーディネーターに近い位置づけとなることを想定しています。

3,000 円未満
5,000 円以上 6,000 円未満
8,000 円以上 9,000 円未満
3,000 円以上 4,000 円未満
6,000 円以上 7,000 円未満
9,000 円以上 10,000 円未満
4,000 円以上 5,000 円未満
7,000 円以上 8,000 円未満
10,000 円以上

参考事例：他の受験資格の受験料

レストランサービス技能検定（HRS）	学科試験：6,500 円 実技試験：1 級 23,500 円 2 級 10,500 円 3 級 8,000 円
フードコーディネーター	2 級（2 次）12,000 円 2 級（1 次）10,000 円 3 級 10,000 円
調理師	東京都 6,300 円 大阪府 6,100 円 長野県 6,200 円
販売士検定	1 級 7,500 円 2 級 5,500 円 3 級 4,000 円
宅地建物取引主任者	7,000 円

4. 資格の『更新』について、良いと思われるものをお選び下さい。

期限付き（例えば5年）の資格とし、再受験の際に新しい知識を勉強できる方が良い
 研修（講習、通信教育）の受講を更新要件とし、新しい知識を勉強できる方が良い
 一度資格を取得すれば更新する必要が無い方が良い
 その他（)

5. この試験を貴社内で活用する方法について、可能性のあるものに を付けてください（複数回答可）。

採用試験の際に、資格取得の有無を評価項目に入れる
 昇進・昇格試験の際の基準とする
 資格手当の支給対象とする
 その他（)

6. この試験を受験する場合、どのような事前学習が望ましいと思いますか？（複数回答可）

企業内研修の実施
 企業外研修に社員を参加させる
 通信教育（ネット受講）による自宅学習
 通信教育（ネット受講以外）による自宅学習
 市販のテキストを用いた自宅学習
 事前学習は必要ない
 その他（)

7. 事前学習のための教材として、どのようなコンテンツが必要だと思えますか？（複数回答可）

テキスト
 用語集
 過去問題集
 通信教育
 その他（)

8. 来年度以降、『フードサービス・マネジメント検定試験』が有料試験としてスタートし、資格取得が可能となる場合、社員を受験させる意思はありますか？

受験させたい
 受験させたくない
 分からない
 その他（)

9. 来年度以降の本試験（有料）を社員に受験させるならば、どのような仕組があれば望ましいですか？（複数回答可）

店長が資格取得者であることを、バッチや賞状の形で店舗に掲載できる。
 合格者同士のコミュニティがあり、勉強会などを通じて他社の店長と切磋琢磨する場がある。
 貴社向けの事前研修のための講師派遣サービスがある。
 その他（)

10. 来年度以降の本試験のご案内を希望される方は、メールアドレスをご記入ください。その場合、本試験を運営する団体（未定）より、Eメールにてご連絡させていただきますので、ご了承ください。

第三者（試験運営団体）からの案内送信に同意しますか？	同意する	同意しない
ご案内送信先Eメールアドレス		

模擬試験案内（案内状、申込書）

平成 21 年 10 月 20 日

各 位

フードサービス産業人材育成コンソーシアム

フードサービス・マネジメント検定【通称：外食店長検定】模擬試験（受験料無料） 開催のご案内

コンソーシアムでは、経済産業省より平成 20・21 年度「サービスイノベーション創出支援事業（フードサービス産業におけるスキル標準の策定と能力評価制度構築事業）」を受託して、社団法人大阪外食産業協会、社団法人日本フードサービス協会、全国飲食業生活衛生同業組合連合会の業界団体等の協働で事業に取り組んでおります。

フードサービス産業には、個人の能力を判定できる具体的な基準がなく、能力評価制度の仕組みが未整備という背景があります。この事業は、業務分担や責任範囲が大きいフードサービス業等の店長を対象に、資格認定試験を中心とした能力評価制度の構築を行い、有能な店長人材の能力を可視化し、能力を証明する仕組みを構築することで、フードサービス産業全体の生産性の向上させることを目的としております。

今年度は、第一線で活躍する学識経験者、専門家、外食経営者等に多数ご協力頂き、資格認定試験を来年度から本格運用（全国的に有料で実施する予定）するための諸整備を進めております。

この事業の一環として、東京・大阪・名古屋で計 200 名の店長クラスを対象に「フードサービス・マネジメント検定（通称：外食店長検定）」模擬試験を下記のとおり開催いたします。

模擬試験結果は、次年度以降の本格運用のための改善点を明らかにし、よりよい資格認定試験を構築するための分析等に活用させていただきます。

つきましては、資格認定試験のテストトライアルにご協力頂ける店長、店長経験者、店長に準ずる方、店長と同等の等級社歴の方を大募集しております。今後のご参考にして頂けるよう試験結果集計をご通知いたしますので、ご活用下さい。

是非ともご参加頂きますよう宜しくお願いいたします。

記

【試験日】平成 21 年 11 月 25 日（水） 14:00～16:00 東京・大阪・名古屋会場同時開催です。

【受験料】今年度は試行実施のため **無料**（会場までの交通費等は個人負担となります）

【会場】東京 港区 / **全国生衛会館 4F 大研修室** 【募集定員 70 名】

東京都港区新橋 6-8-2 : 03-5402-8630（全国飲食業生活衛生同業組合連合会内 代表電話番号）

大阪 中央区 / **難波神社 1 階 集会室** 【募集定員 100 名】

大阪府大阪市中央区博労町 4-1-3 : 06-6251-8000

名古屋 西区 / **プライムセントラルタワー 名古屋駅前店 第 2 会議室** 【募集定員 30 名】

愛知県名古屋市中区名駅 2-27-8 名古屋プライムセントラルタワー 13 階 : 052-563-0758

模擬試験概要	試験時間	90分	問題数	約90問
	問題形式	記述式・選択式		
	出題科目	顧客サービス、組織・人材(人財)管理、店舗・品質管理、 予算・売上管理、渉外・マーケティング、コンプライアンス		
	結果通知	後日、試験結果集計をご通知いたします。		

お申し込みは、別紙参加申込書にご記入の上、11月6日(金)までにORA事務局【FAX:06-6536-1075】にご連絡下さい。但し、多数のご応募があった場合、参加が抽選となる場合がありますので予めご了解下さい。

ご参加頂ける方には、後日、会場の地図等のご案内を、企業お申込みの場合はご担当者へ、個人お申込みの場合はご本人へ、パソコンメールか FAX か郵送でご連絡いたします。

【フードサービス産業人材育成コンソーシアム】

主 団 体：社団法人大阪外食産業協会(ORA) 社団法人日本フードサービス協会(JF) 株式会社矢野経済研究所
協力団体：全国飲食業生活衛生同業組合連合会(全飲連) 一般社団法人食博覧会協会 大阪観光大学

【お問合せ先】

フードサービス産業人材育成コンソーシアム

事務局：社団法人大阪外食産業協会(略称：ORA)

〒550-0013 大阪市西区新町1-4-24 大阪四ツ橋新町ビル6F

TEL:06-6536-5575 FAX:06-6536-1075 ホームページ【<http://www.ora.or.jp/>】

フードサービス・マネジメント検定 模擬試験(11/25) 参加申込書

会社名 (店舗名)		TEL	
メールアドレス		FAX	
ご住所	〒 【ご担当者名】(役職) (氏名)		
	参加者氏名	年齢	役職
	外食勤務経験年数	店長経験年数	受験会場 (会場に を付けて下さい)
1	ふりがな: []	歳	年
2	ふりがな: []	歳	年
3	ふりがな: []	歳	年
4	ふりがな: []	歳	年
5	ふりがな: []	歳	年

会場地図等のご案内の方法を選んで を付けて下さい。 [パソコンメール ・ FAX ・ 郵送]
 5名様以上のお申込みがある場合は用紙をコピーしてご記入お願いいたします。
 お申込み後の変更・キャンセルは、必ず ORA 事務局【TEL:06-6536-5575】までご連絡下さい。

模擬試験受験票

フードサービス・マネジメント検定 模擬試験(11/25) 受験票

		受 験 番 号	
ふりがな		役 職	
氏 名			
生 年 月 日	昭和 平成	年 月 日生	性 別
会社名 又は 店舗 名			
試 験 日 時	平成21年11月25日(水)午後14時00分から16時00分まで (集合時間 午後13時50分 *時間厳守をお願いします)		
試 験 会 場	名古屋 西区 / プライムセントラルタワー 名古屋駅前店 第2会議室 名古屋プライムセントラルタワー13階 :052(563)0758 愛知県名古屋市西区名駅2 - 27 - 8		
試験会場案内図	別紙をご参照ください。		

【留意事項】

1. 筆記用具(黒鉛筆(HB)またはシャープペンシル(HB)とプラスチック消しゴム)、電卓、受験票、本人確認書類(免許証、健康保険証等)を必ずご持参下さい。
2. 試験開始10分前(午後13時50分)までには、必ずご来場してください。
(遅刻されると受験できない場合がございますので、ご注意ください)
3. 試験会場へは、電車・バス等の公共交通機関をご利用ください。
4. 試験会場のお問い合わせはORA事務局までお願い致します。 【TEL06(6536)5575】

模擬試験の注意点

(1) 受験上の注意点

・本試験では、アンケートを試験開始前と試験後に2回実施します。このアンケートの回答結果は、本事業の範囲内で、模擬試験の内容を充実させることを目的に参考とさせていただきます。なお、ご記入いただきました情報は、統計的に処理するものであり、個人名と回答内容が特定されるような形で公表はいたしません。

・試験開始前アンケートに、全てお答えいただいた上、記入し終わった方から順次試験監督に手渡しください。試験監督が、記入漏れがないかどうか確認します。本アンケート用紙の質問には、全てご回答いただきますよう、お願いいたします。

・試験開始後、机の上には筆記用具、電卓、受験票、身分証明書以外のものを置かないください。

数に限りはございますが、筆記用具および電卓の予備をご用意しています。忘れられた方はお申し出ください。

・試験中は、携帯電話の電源はOFFにしてください。

・試験時間は90分になります。

・試験終了後、速やかに終了時間を解答用紙に記入し、別紙の受験後アンケートにお答えください。

・下記の書類は、お持ち帰りいただけません。

- | |
|---------------------|
| ✓ 試験問題 |
| ✓ 解答用紙 |
| ✓ アンケート用紙 |
| ✓ 受験票（本日ご持参いただく受験票） |

本日ご用意しました席札が受験番号の控えになりますので、お持ち帰りください。身分証明書をお忘れにならないよう、ご注意ください。

・試験終了時間までに終了した場合、途中退席いただいて結構です。

その場合、試験問題、解答用紙、アンケート用紙、受験票を試験監督に手渡し、退席してください。

なお、試験終了5分前の退席はご遠慮ください。

・本日の試験結果につきましては、企業を通じて申し込まれた方は企業宛に、個人で申し込まれた方は個人宛に、2月末（予定）までにご連絡いたします。

(2) 試験問題解答にあたっての注意点

- ・試験開始の合図があるまでは、問題を開かないでください。
- ・各設問の解答は、別紙解答用紙へご記入ください。
- ・「順序不同」と記載された問題については、解答記号の順序を問いません。
(例) 問題：4 Pとは、(ア) (イ) 販売経路・場所、販売促進のことである。
正解：ア-商品 イ-価格 もしくは ア-価格 イ-商品
アとイの解答については、順序は商品と価格のどちらが先でも正解となります。
- ・「完答」と記載された問題については、指示された複数の解答欄が全て正しい場合に正解となり、部分点はありませぬ。
(例) 問題：(ア)とは、商品、(イ) 販売経路・場所、販売促進のことである。
正解：ア-4 P イ-価格
ア-3 C イ-価格 の場合、イは正解であるがアは不正解のため、得点は得られませぬ。
- ・解答形式は設問の指示に従ってください。
「記号で答えなさい」 ア、イ、ウ、エ、オ・・・の記号で解答
「数値で答えなさい」 計算結果の数値を記載(例：1,000円)
計算問題について、計算結果が小数点以下の数字の場合は、小数第1位を四捨五入して整数で答えなさい。
(例) 計算結果が20.54の場合・・・解答21
計算結果が18.28の場合・・・解答18
「なお、解答用紙には、計算式と解答(数値)を記載すること」
計算式とその答えが加点のポイントになります。
計算式は(計算式)欄に、解答は(解答)欄に記載してください。
「～字以内で記述しなさい」 文字数の制限内で文章にて解答
- ・試験問題の内容に関する質問は一切受け付けませぬ。設問の意図がわかりにくいなどの疑問点やご意見等についてはアンケート用紙の自由意見欄へご記入ください。尚、試験問題の内容以外について質問がある場合、挙手にて試験監督までお問い合わせください。
- ・最後に、試験問題に1箇所訂正があります。設問35(35ページ 店舗・品質管理)の選択肢に『エ』が2箇所あります。5番目の選択肢は『エ』ではなく『オ』ですので、試験開始時に35ページを訂正してください。
- ・この試験は81問と問題数が多いので、解らない問題は飛ばして、とにかく最後の問題まで辿り着けるようがんばってください。

模擬試験進行表

＜フードサービス・マネジメント検定 模擬試験進行表＞

当日：11/25（水）：14:00～16:00

会場	東京（全国生衛会館 4 階 大研修室） 名古屋（プライムセントラルタワー 名古屋駅前店 第 2 会議室） 大阪（難波神社 1 階 集会室、O R A 事務局 研修室）
スケジュール	13:30 事務局会場入り、会場セッティング ・ 座席表に従い、席札を配置 ・ 模擬試験の注意点「試験開始前アンケート」を各席に配置 ・ 会場 1 階に試験案内を掲示 13:50 受験者会場入り ・ 試験前アンケートを机上に配布しておき、受験者は着席次第、アンケートに回答 試験監督は、記載できた方から順次回収。 <u>記入漏れがないか必ずチェック</u> 14:00 主催者挨拶（東京：岸中副会長、名古屋：西村顧問、大阪難波神社：山川理事、大阪 O R A 事務局：杉本専務） 14:02 趣旨説明（東京：加藤、名古屋：松本、大阪難波神社：山川理事、大阪 O R A 事務局：杉本専務） 14:05 試験前アンケート未記入者のアンケート回答と回収 14:12 試験問題、解答用紙、試験後アンケート用紙の配布・確認 （東京：館山、名古屋：松本、大阪難波神社：大越、大阪 O R A 事務局：外岡様） 試験問題、解答用紙、試験後アンケートの記入方法説明 「模擬試験の注意点」（事前配布済み）に沿って説明 （東京：加藤、名古屋：松本、大阪難波神社：山川理事、大阪 O R A 事務局：杉本専務） 試験中は、試験監督として一番前の演台で監督） 14:15 筆記用具、電卓、受験票、身分証明書以外のものを鞆へ戻す 電卓、筆記用具の予備は O R A が事前準備 14:20 試験開始（90 分） 試験中に身分証明書による本人確認、出欠確認 名簿に参加者をチェックし、遅刻者は入室時間を記録 （東京：館山、名古屋：松本、大阪難波神社：大越、大阪 O R A 事務局：外岡様） 終了者から退場（終了 5 分前は退室禁止） 途中退出者は、試験問題、解答用紙、試験後アンケート用紙、受験票を出口で提出

	<p>(出口にて、東京：館山、名古屋：松本、大阪難波神社：大越、大阪ORA事務局：外岡様が回収)</p> <p>受験風景を写真撮影 (可能な範囲で)</p> <p>15 : 45 試験終了 5 分前と途中退場不可のアナウンス</p> <p>15 : 50 試験時間終了と同時に解答用紙を回収、試験後アンケート用紙を記入 (10 分間)</p> <p>16 : 00 試験後アンケート用紙の記入締め切り、試験問題、試験後アンケート用紙、受験票を回収し、数をチェック</p> <p>チェックが終了次第、試験参加へのお礼、解散</p> <p>(退出状況を見、人数が多ければ挨拶 東京：岸中副会長、名古屋：西村顧問、大阪難波神社：山川理事、大阪ORA事務局：杉本専務)</p> <p>席札・身分証明書を忘れず持ち帰ってもらう</p> <p>試験終了後</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京・名古屋は、矢野経済が解答用紙をコピーし (東京は全飲連事務局、名古屋は矢野経済名古屋支社で) 原本をORAへ郵送 ・大阪は、解答用紙をORAでコピーし、コピーを矢野経済が持ち帰る ・全てのアンケートは矢野経済が持ち帰る
準備物	<ul style="list-style-type: none"> ・試験問題、解答用紙、試験後アンケート (東京・名古屋会場は前日の 11 月 24 日に全飲連事務局と矢野経済名古屋支社に必着) 3 部一式でセットしておく ・模擬試験の注意点、試験前アンケート (東京・名古屋会場は前日の 11 月 24 日に全飲連事務局と矢野経済名古屋支社に必着) 会場セッティング時に配布しておく 上記予備を会場毎に 5 部用意 ・筆記用具・電卓の予備 ・席札 ・配席表 ・出欠確認のための名簿
担当	<p>東京会場：ORA (岸中副会長)、矢野経済 (加藤、館山)</p> <p>名古屋会場：ORA (西村顧問)、矢野経済 (松本)</p> <p>大阪難波神社会場：ORA (山川理事、吉村様)、矢野経済 (大越)</p> <p>大阪ORA事務局会場：ORA (杉本専務、外岡様)、矢野経済 (無し)</p>
受験者数	<p>東京会場： 103 名</p> <p>名古屋会場： 32 名</p> <p>大阪会場： 149 名 (2 会場で)</p>

模擬試験当日の課題

試験会場の準備	<ul style="list-style-type: none"> ・3人掛けの机に3人掛けは窮屈で、本人確認に手間取った。 ・時計が見にくく（無く）経過時間をアナウンスした。 ・会場の温度設定が高かった。 ・スタッフが少なく、受験番号札を机に貼る作業、アンケートや試験問題の配布時間が不足した。 ・マイクを使用していなかったため、試験官の声が行き届かなかった。 ・試験問題の配布方法も会場ごとに違った。 ・会場にホワイトボードが設置されていたが、何を書きしておくか事前に取り決めなかった。
試験問題、解答用紙、アンケート用紙	<ul style="list-style-type: none"> ・試験時間中の試験本部と各試験会場への連絡体制は取り決めが必要。 ・東京会場で誤字が2箇所見つけたが、不公平があった場合は全員正解とする措置も必要。
受験者自身	<ul style="list-style-type: none"> ・受験票、電卓、筆記具の忘れが多かった。 ・申込者と異なる受験者がいた（全くの他人、旧姓）。東京会場に大阪会場の受験番号があり、会場では受験番号違いとして別席で受験いただいた。
受験者の退場	<ul style="list-style-type: none"> ・退場が集中し、問題用紙などの回収がスムーズに行えなかった。 ・解答用紙に関して、試験終了時刻の記載の有無がまちまちだった。 ・提出した方から退場という形式にしたため、受験者が列の順番に並ばないで問題用紙や解答用紙を提出して帰り、記入漏れチェックができなかった。
試験後の後片付け	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート、問題用紙、解答用紙のカウントに手間取った。 ・人事や教育の担当者に積極的なアプローチをするため、試験会場に名刺BOXを設け、日を改めて団体受験を個別案内する。

平成21年度の事業スケジュール

月	8月	9月			10月			11月			12月	1月			2月
		上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬		上旬	中旬	下旬	
検討委員会	第1回 8月27日 PJ全体説明 資格位置づけ、名称の検討 科目別試験範囲と分析手法の確認		検討委員への試験名称アンケート実施		第2回 10月14日 試験問題の全体バランスの報告など 自主事業時の運営の仕組、受験に必要なコンテンツの検討			第3回 11月17日 模擬試験の全体調整、訂正事項検討 事業収支シミュレーションの検討および承認					第4回(東京) 1月25日 模擬試験の結果報告 仮説検証結果の評価 自主事業時の運営の仕組の承認	第5回(大阪) 2月15日 最終報告	
運営WG	第1回 8月27日 全体説明会	懇談会 9月11日 自主事業時の運営の仕組 関連団体とのアライアンス 事業主体となる法人格の設置有無 受験に必要なコンテンツ 事前研修制度 テキスト 用語集 など			第2回 10月28日 自主事業時の運営の仕組 関連団体とのアライアンス 事業主体となる法人格の設置有無 受験に必要なコンテンツ 事前研修制度 テキスト 用語集 成果指標		第3回 11月12日 自主事業時の運営の仕組 事業収支シミュレーション 収入 受験費用×想定受験者数 支出 試験の実施回数 実施場所 広報、事務費 その他支出		第4回 12月24日 本年度模擬試験の結果を踏まえた自主事業時の運営の仕組の検討 事業の仕組 事業収支 など						
模擬試験							11月13日募集締め切り		11月25日(東名阪)	選択式・計算問題を事務局が採点、採点結果を集計・分析	採点結果、アンケートを分析		受験者への採点結果のフィードバック		
作問統括管理WG	第1回 8月27日 全体説明会	第2回 9月15日 難易度調整のための考え方、仮説検証の仕組(難易度ランク別配点の考え方など) 科目別配点 科目別設問数 設問形式別バランス(全体各科目別) 問題の種類別(実務・知識)バランス(全体 科目別) 自由記述問題の解答・採点方法 問題作成要領の検討 参考とする用語集の検討 参考書籍の検討 最終的に、各作問WGへの作業指示ができる所まで内容を固める		第3回 10月15日(第2回検討委員会の指摘事項を踏まえて) 作問WGで作成した問題の全体調整 模擬試験で使用する問題の選択 作問WGへの作業指示確定		第4回 11月13日 (第3回検討委員会での報告に向けて) 模擬試験の訂正内容確認 全体バランスの調整			第5回 1月14日 模擬試験結果より課題の抽出 作問体制の再検討						
作問第1WG			第2回 9月24日 グループ会合 作業方法、スケジュール、分担の決定	作問	10月5日	校正 修正 … 確定10/30	11/13作問統括管理WG			自由記述問題 採点			予備問題の完成		
作問第2WG			第2回 9月25日 グループ会合 作業方法、スケジュール、分担の決定	作問	10月9日	校正 修正 … 確定10/30	11/13作問統括管理WG						予備問題の完成		
作問第3WG			第2回 9月29日 グループ会合 作業方法、スケジュール、分担の決定	作問	10月9日	校正 修正 … 確定10/30	11/13作問統括管理WG						予備問題の完成		

想定される事業スキーム（検討段階）

< 想定される事業スキーム >

	運営			認定者	メリット	デメリット	事業性判断
	主体	特徴	協力者				
A	新規設置団体 (NPO法人)	<ul style="list-style-type: none"> ・外食関連団体による共同設立 ・ボードに学識経験者を加える ・公共性のある民間資格 ・人員は共同設立団体からの派遣、及び新規採用 ・事務局は共同設立団体内に設置(又は独立) 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の外食関連団体(外食業、外食業の取引先) ・教育機関 ・商工会議所など ・官公庁 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営主体自身(新規設置団体) ・外食関連団体 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共性 ・共同設立団体からの支援 ・集客力(組織票) 	<ul style="list-style-type: none"> ・責任が曖昧 ・運営費用 	<ul style="list-style-type: none"> ・最も実現性が高い ・外食関連団体が参加するため、外食業界全体への影響力の強さ、公共性の高さが評価でき、設置負担の低いNPO法人である点も優位 ・主幹事が決まれば責任の所在が明確となる ・外食業界に商品やサービスを販売する企業や業界を巻き込めると受験者数が拡大する
B	全国的な外食関連団体	<ul style="list-style-type: none"> ・外食関連団体による単独設立 ・ボードに学識経験者を加える ・公共性のある民間資格 ・人員は設立団体内での異動、及び新規採用 ・事務局は設立団体内に設置(又は独立) 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の外食関連団体(外食業、外食業の取引先) ・教育機関 ・商工会議所など ・官公庁 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営主体自身 ・新規設置団体(NPOなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ・業界内知名度 ・協力団体からの支援 ・集客力(組織票) ・運営費用 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共性 ・運営費用 	<ul style="list-style-type: none"> ・やや実現性がある ・特定の外食関連団体が主体となるため、既存体制を活用できるが、反面、業界全体を巻き込めない ・特定の団体のイメージがつき、公共性が損なわれる ・結果、受験者数の拡大に限界がでる ・業界全体でのアライアンスが組めれば事業は拡大
C	大学などの教育機関	<ul style="list-style-type: none"> ・教育機関による設立(単独、複数) ・ボードに学識経験者を加える ・人員は教育機関内での異動、及び新規採用 ・事務局は教育機関内に設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・外食関連団体(外食業、外食業の取引先) ・商工会議所など ・官公庁 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営主体自身 ・外食関連団体 ・新規設置団体(NPOなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ・作問体制 ・学生への普及 ・協力団体の寄附講座開設 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共性 ・経営ノウハウ ・運営費用 ・集客力 	<ul style="list-style-type: none"> ・実現性が低い ・外食関連団体が運営主体でないため、外食業界全体への影響力は低く、公共性も低い ・結果、受験者数の拡大に限界がでる ・将来的な学生の取り込みに優位
D	出版社などの民間企業	<ul style="list-style-type: none"> ・民間企業による設立(単独、複数) ・ボードに学識経験者を加える ・人員は企業内での異動、及び新規採用 ・事務局は企業内に設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・外食関連団体(外食業、外食業の取引先) ・教育機関 ・商工会議所など ・官公庁 	<ul style="list-style-type: none"> ・外食関連団体 ・新規設置団体(NPOなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営ノウハウ ・販売力、宣伝力 ・作問体制 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共性 ・永続性 ・集客力 	<ul style="list-style-type: none"> ・実現性はあるが、公共性が低い ・出版社、資格専門学校などが運営すると、作問、試験運営、テキスト出版などの経験から運営はスムーズ ・民間企業の運営では公共性は謳い難く、経営判断により事業の永続性が保障されない ・外食関連団体に運営の一部を委託し、事業に巻き込む

< 事業実現におけるその他課題 >

種々の仕組みを作る	<ul style="list-style-type: none"> ・点数制(例: TOEIC)を設定することで、合格者に次の目標ができ、リピートの受験者数が増加する。 ・等級(1級、2級、3級)を設定することで、合格者に次の目標ができ、リピートの受験者数が増加する。 ・交流会や部門会を設置することで、合格者コミュニティができ、そこから派生事業が生まれ拡大する。
種々のコンテンツを作る	<ul style="list-style-type: none"> ・テキスト、過去問、用語集などを出版すれば、広告効果が生まれ、受験者が資格取得時に活用でき、受験者数の増加に繋がる。 ・同時に運営主体の経営も安定する。 ・通信教育、講習会も同様であり、企業内での活用が進めば業界内での認知度が増し、受験者数も増加する。
企業での活用を促進する	<ul style="list-style-type: none"> ・資格制度が企業での昇進・昇格制度と結びつけば、業界内での位置づけが高まり、外食業界就業者がこれを保有することのメリットを感じ、受験者(個人、団体、関連業界就業者、学生)が増加する。 ・企業内研修、企業外研修も同様。
受け皿を確保する	<ul style="list-style-type: none"> ・上記のA～Dのスキーム以前に、次年度以降に当該事業を引き継ぐ受け皿の確保が必要。 ・JF、ORA、全飲連のコンソ参加団体を中心に協力を要請する。 ・受験者を送り出した団体への協力金(紹介料)を付けることで協力先を増やす。
収支を安定させる	<ul style="list-style-type: none"> ・絶対的な収支の安定は受験者数の増加にある。 ・コンテンツなどの定期収入を確保する。 ・受験料・コンテンツ収入以外を確保する(企業や団体からの協賛金)。

事業収支計画書

< 事業運営 収支項目(案) パターンA >

2010/2/15

NO	作業項目	具体的な実施事項	費用項目	1年目 受験者数:1,000名 5エリア(北、東、名、阪、福) 試験会場:10室		2年目 受験者数:2,000名 5エリア(北、東、名、阪、福) 試験会場:20室		3年目 受験者数:3,000名 5エリア(北、東、名、阪、福) 試験会場:30室		
				収入	支出	収入	支出	収入	支出	
1	全体計画の策定	試験日時、年間スケジュールの決定								
		事務局担当者の任命	事務局年間人件費		3,000,000		3,000,000		3,000,000	
		収支計画・資金繰り計画の策定								
		協力団体への協力要請、各種調整								
		事務局の設置	事務局年間運営費 別紙		7,160,000		4,560,000		4,560,000	
2	試験内容の検討	試験範囲の再検討								
		合格基準(合格者数・割合)の再検討								
		委員向け作問ガイドラインの作成								
3	試験問題の作成	試験委員の選定と委嘱(作問統括管理WG)								
		試験委員の選定と委嘱(作問WG)								
		委員名簿作成(作問統括管理WG)								
		委員名簿作成(作問WG)								
		全体説明会のスケジュール調整								
		全体説明会の実施								
		作問統括管理WGのスケジュール調整								
		作問統括WGの打合せの実施								
		作問WGのスケジュール調整								
		作問WGの打合せの実施								
		作問統括管理WG 検討費用の支払い	委員謝金							
		作問WGによる試験問題作成	試験問題作成料 @70,000円×6科目		420,000		420,000		420,000	
		確定した試験問題の編集	編集費							
認定団体からの認定	認定料		0		0		0			

4	受験者向け広告・案内の作成	実施案内・要綱・受験申請書の作成(パンフレット)	印刷費		50,000		50,000		50,000
		実施案内・要綱・受験申請書の作成(統括団体ウェブサイト)	WEBページ作成費		50,000		50,000		50,000
		広告媒体の選定と広告掲載(雑誌:外食記者クラブなど)	広告料		300,000		300,000		300,000
		広告媒体の選定と広告掲載(新聞)	広告料		300,000		300,000		300,000
		広告媒体の選定と広告掲載(WEB:グルメ情報サイトなど)	広告料		300,000		300,000		300,000
		前回不合格者への案内(郵送もしくはメール)	郵送料 @80円		0		40,000		80,000
		企業向け団体受験案内	郵送料 @80円						
		受験申請書の受付と受験書発行	受験票作成料						
		受験料の回収(個人応募)	受験料 @5,000円×受験者数の4割	2,000,000		4,000,000		6,000,000	
		受験料の回収(団体応募)	受験料 @4,000円×受験者数の6割	2,400,000		4,800,000		7,200,000	
		受験料の回収(学部応募)	受験料 @3,000円(4年目以降)	0		0		0	
		宛名ラベルの作成、受験票の郵送	郵送料 @80		800,000		1,600,000		2,400,000
5	試験の実施	試験問題の印刷	印刷費		125,000		250,000		375,000
		試験実施要綱の作成・印刷	印刷費		50,000		50,000		50,000
		試験問題の厳重管理(輸送、保管)	輸送費		310,000		620,000		930,000
		受験会場座席票、出欠調査表の作成							
		机上受験番号シールの作成	印刷費						
		会場備品	備品費						
		試験会場の選定・予約	会場費						
		(外注した場合)試験会場の選定・予約	(外注費)		790,000		1,780,000		2,770,000
		試験監督者等の募集	人件費						
		(外注費した場合)試験監督等の募集	(外注費)		852,800		1,401,600		1,968,600
		採点	人件費						
		(外注費した場合)採点 マークシート方式	(外注費)		735,000		1,195,000		1,655,000
		合否結果通知の作成	印刷費		10,000		20,000		30,000
		合格者向け合格証(プラスチック)・バッチ・シール等の作成・郵送	合格証明書作成料 @1,000円		500,000		1,000,000		1,500,000
		バッチ作成料 @400円			200,000		400,000		600,000
シール作成料 @500円			250,000		500,000		750,000		
郵送料 @200円			100,000		200,000		300,000		
不合格者向け通知の郵送	郵送料 @80円		40,000		80,000		120,000		
6	試験結果の検証	試験結果の集計・分析	人件費		0		0		0
		受験者データの集計・分析、名簿管理	人件費		0		0		0
		作問統括管理WGによる課題検討	委員謝金		90,000		90,000		90,000
		作問統括管理WGによる解答解説・講評作成	委員謝金		0		0		0

7	学習ツールの作成	テキストの作成と販売(紙媒体)	原稿料・印税収入	64,000		128,000		192,000	
			販売収入	1,600,000		1,600,000		1,600,000	
			販売原価		1,280,000		1,280,000		1,280,000
		テキストの作成と販売(WEB)	原稿料収入	0		0		0	
			販売収入	0		0		0	
			販売原価		0		0		0
		過去問題集の作成と販売	原稿料・印税収入	0		114,320		171,480	
			販売収入	0		1,429,000		1,429,000	
			販売原価		0		1,143,200		1,143,200
		用語集の作成と販売	原稿料・印税収入	64,000		128,000		192,000	
			販売収入	1,600,000		1,600,000		1,600,000	
			販売原価		1,280,000		1,280,000		1,280,000
事前研修の実施	講師費 @20,000円×1回		400,000		800,000		1,200,000		
	受講料収入 @120,000円×1回	2,400,000		4,800,000		7,200,000			
	受験協力金 @100,000円×口数		500,000		500,000		500,000		
8	その他	外食関連団体、企業等への協力要請	協賛金 @100,000円×口数	2,000,000		3,000,000		4,000,000	
			受験協力金 @100,000円×口数		500,000		500,000		500,000
			全体収支	12,128,000	19,892,800	21,599,320	23,209,800	29,584,480	28,001,800

等級展開は、4年目以降の課題とする。

出版物は下表の通り、受験者数分を印刷し、うち1,000部を事務局が代理店販売すると想定した。

原稿料・印税収入は、事務局が50%を编者として受け取り、残り50%を執筆者に分配する仕組みとした。

	単価	1年目	2年目	3年目
テキスト	1,600	1,000	2,000	3,000
(うち事務局代理販売数)		1,000	1,000	1,000
過去問題	1,429	0	2,000	3,000
(うち事務局代理販売数)		0	1,000	1,000
用語集	1,600	1,000	2,000	3,000
(うち事務局代理販売数)		1,000	1,000	1,000

NO	作業項目	具体的な実施事項	費用項目	1年目 受験者数:1,000名 5エリア(北、東、名、阪、福) 試験会場:10室		2年目 受験者数:2,000名 5エリア(北、東、名、阪、福) 試験会場:20室		3年目 受験者数:3,000名 5エリア(北、東、名、阪、福) 試験会場:30室		
				収入	支出	収入	支出	収入	支出	
1	全体計画の策定	試験日時、年間スケジュールの決定								
		事務局担当者の任命	事務局年間人件費		3,000,000		3,000,000		3,000,000	
		収支計画・資金繰り計画の策定								
		協力団体への協力要請、各種調整								
		事務局の設置	事務局年間運営費 別紙		0		0		0	
2	試験内容の検討	試験範囲の再検討								
		合格基準(合格者数・割合)の再検討								
		委員向け作問ガイドラインの作成								
3	試験問題の作成	試験委員の選定と委嘱(作問統括管理WG)								
		試験委員の選定と委嘱(作問WG)								
		委員名簿作成(作問統括管理WG)								
		委員名簿作成(作問WG)								
		全体説明会のスケジュール調整								
		全体説明会の実施								
		作問統括管理WGのスケジュール調整								
		作問統括WGの打合せの実施								
		作問WGのスケジュール調整								
		作問WGの打合せの実施								
		作問統括管理WG 検討費用の支払い	委員謝金							
		作問WGによる試験問題作成	試験問題作成料 @70,000円×6科目		420,000		420,000		420,000	
		確定した試験問題の編集	編集費							
認定団体からの認定	認定料		300,000		300,000		300,000			

4	受験者向け広告・案内の作成	実施案内・要綱・受験申請書の作成(パンフレット)	印刷費		50,000		50,000		50,000
		実施案内・要綱・受験申請書の作成(統括団体ウェブサイト)	WEBページ作成費		50,000		50,000		50,000
		広告媒体の選定と広告掲載(雑誌:外食記者クラブなど)	広告料		300,000		300,000		300,000
		広告媒体の選定と広告掲載(新聞)	広告料		300,000		300,000		300,000
		広告媒体の選定と広告掲載(WEB:グルメ情報サイトなど)	広告料		300,000		300,000		300,000
		前回不合格者への案内(郵送もしくはメール)	郵送料 @80円		0		40,000		80,000
		企業向け団体受験案内	郵送料 @80円						
		受験申請書の受付と受験書発行	受験票作成料						
		受験料の回収(個人応募)	受験料 @5,000円×受験者数の4割	2,000,000		4,000,000		6,000,000	
		受験料の回収(団体応募)	受験料 @4,000円×受験者数の6割	2,400,000		4,800,000		7,200,000	
		受験料の回収(学割応募)	受験料 @3,000円(4年目以降)	0		0		0	
		宛名ラベルの作成、受験票の郵送	郵送料 @80		800,000		1,600,000		2,400,000
5	試験の実施	試験問題の印刷	印刷費		125,000		250,000		375,000
		試験実施要綱の作成・印刷	印刷費		50,000		50,000		50,000
		試験問題の厳重管理(輸送、保管)	輸送費		310,000		620,000		930,000
		受験会場座席票、出欠調査表の作成							
		机上受験番号シールの作成	印刷費						
		会場備品	備品費						
		試験会場の選定・予約	会場費						
		(外注した場合)試験会場の選定・予約	(外注費)		790,000		1,780,000		2,770,000
		試験監督者等の募集	人件費						
		(外注費した場合)試験監督等の募集	(外注費)		852,800		1,401,600		1,968,600
		採点	人件費						
		(外注費した場合)採点 マークシート方式	(外注費)		735,000		1,195,000		1,655,000
		合否結果通知の作成	印刷費		10,000		20,000		30,000
		合格者向け合格証(プラスチック)・バッチ・シール等の作成・郵送	合格証明書作成料 @1,000円		500,000		1,000,000		1,500,000
合格率50%を想定	バッチ作成料 @400円		200,000		400,000		600,000		
	シール作成料 @500円		250,000		500,000		750,000		
	郵送料 @200円		100,000		200,000		300,000		
不合格者向け通知の郵送	郵送料 @80円		40,000		80,000		120,000		
6	試験結果の検証	試験結果の集計・分析	人件費		0		0		0
		受験者データの集計・分析、名簿管理	人件費		0		0		0
		作問統括管理WGによる課題検討	委員謝金		90,000		90,000		90,000
		作問統括管理WGによる解答解説・講評作成	委員謝金						

7	学習ツールの作成	テキストの作成と販売(紙媒体)	原稿料・印税収入	64,000		128,000		192,000	
			販売収入	1,600,000		1,600,000		1,600,000	
			販売原価		1,280,000		1,280,000		1,280,000
		テキストの作成と販売(WEB)	原稿料収入	0		0		0	
			販売収入	0		0		0	
			販売原価		0		0		0
	過去問題集の作成と販売	原稿料・印税収入	0		114,320		171,480		
		販売収入	0		1,429,000		1,429,000		
		販売原価		0		1,143,200		1,143,200	
	用語集の作成と販売	原稿料・印税収入	64,000		128,000		192,000		
		販売収入	1,600,000		1,600,000		1,600,000		
		販売原価		1,280,000		1,280,000		1,280,000	
事前研修の実施	講師費 @20,000円×1回		400,000		800,000		1,200,000		
	受講料収入 @120,000円×1回	2,400,000		4,800,000		7,200,000			
	受験協力金 @100,000円×口数		500,000		500,000		500,000		
8	その他	外食関連団体、企業等への協力要請	協賛金 @100,000円×口数	2,000,000		3,000,000		4,000,000	
			受験協力金 @100,000円×口数		500,000		500,000		500,000
全体収支				12,128,000	13,032,800	21,599,320	18,949,800	29,584,480	23,741,800

等級展開は、4年目以降の課題とする。

出版物は下表の通り、受験者数分を印刷し、うち1,000部を事務局が代理店販売すると想定した。

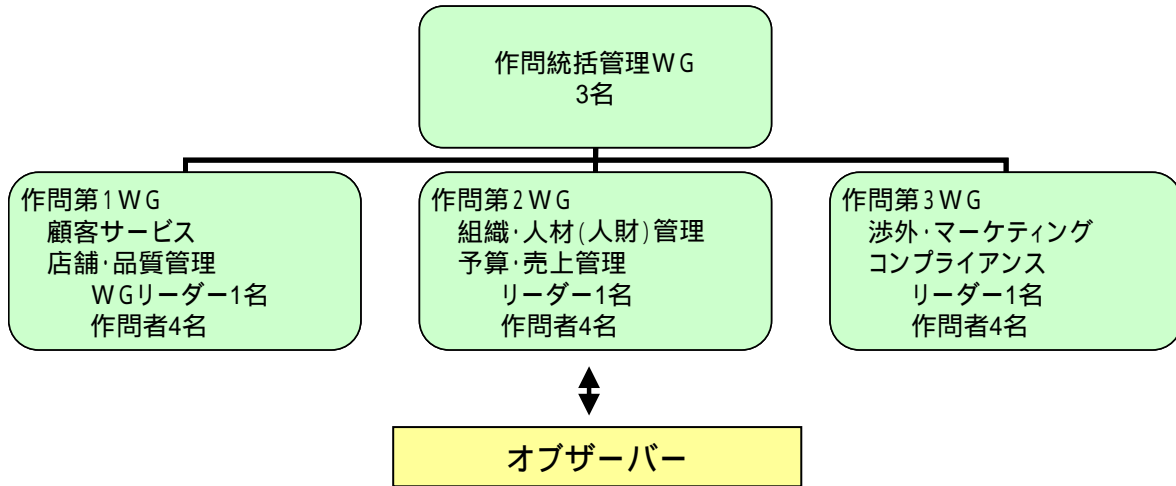
原稿料・印税収入は、事務局が50%を编者として受け取り、残り50%を執筆者に分配する仕組みとした。

	単価	1年目	2年目	3年目
テキスト	1,600	1,000	2,000	3,000
(うち事務局代理販売数)		1,000	1,000	1,000
過去問題	1,429	0	2,000	3,000
(うち事務局代理販売数)		0	1,000	1,000
用語集	1,600	1,000	2,000	3,000
(うち事務局代理販売数)		1,000	1,000	1,000

NO	具体的な実施事項	費用項目	1年目		2年目		3年目	
			収入	支出	収入	支出	収入	支出
1	法人設立 NPO法人の場合	法人登記など		0		0		0
2	事務所開設 間借りしない場合 15,000円/坪×20坪	保証金(家賃の6ヶ月分)		1,800,000		0		0
		机、ロッカーなど		500,000		0		0
		その他備品		300,000		0		0
3	事務所運営 間借りしない場合	事務局年間人件費 事業運営で計上		0		0		0
		家賃(共益費含む)		3,600,000		3,600,000		3,600,000
		水道光熱費		300,000		300,000		300,000
		パソコンリース@3,000円/月×2台		72,000		72,000		72,000
		コピー・FAXリース@20,000円/月×12ヶ月		240,000		240,000		240,000
		電話リース@2,000円/月×2台		48,000		48,000		48,000
		文房具、その他		300,000		300,000		300,000
全体収支			0	7,160,000	0	4,560,000	0	4,560,000

自主事業後の作問委員会の組織形態図と作問委員の人選リスト

< 自主事業後の作問委員会の組織形態図 >



< 自主事業後の作問委員の人選リスト >

グループ	作問委員（候補）		
作問統括管理WG	リーダー	尾家 建生 清水 均 山川 雅行	大阪観光大学 観光学部 教授 亜細亜大学 経営学部 講師 (有)サカエマチ中央ビル 取締役社長
作問第1WG	リーダー	東條 伸一 伊藤 勝也 高道 敦子 田舞 真志 藤島 久美子	東條経営研究所 所長 (株)牛心 代表取締役社長 (株)いろは 代表 (株)音羽 部長 オフィスフロレゾン 代表
作問第2WG	リーダー	加納 由紀子 佐野 結香 鳥山 弘行 西村 毅 西村 裕行	(株)アットストリーム プリンシパル/大阪経済大学 講師 (株)南海グリル 代表取締役社長 (株)ゼンショク マネージャー (株)グルメ杵屋グループ 大阪木津市場(株)専務取締役 スター(株) 代表取締役社長
作問第3WG	リーダー	上能 喜久治 有馬 寛 大森 俊則 小野 佳彦 中山 曜誠	(株)ジェイエスケー 代表取締役 社団法人 大阪外食産業協会 チーフアドバイザー (株)丸一屋 代表取締役社長 小野佳彦事務所 所長 (株)飛天 代表取締役社長
オブザーバー等		亀岡 育男 木谷 宏 小城 哲郎 田口 剛 千葉 哲幸 茂木 信太郎	有限責任中間法人食博覧会協会 理事長 /(株)初亀 代表取締役社長 学習院大学 経済学部 特別客員教授 全国飲食業生活衛生同業組合連合会 専務理事 サトレストランシステムズ(株) 統括マネージャー (株)商業界 部長 亜細亜大学 経営学部 教授