

令和5年度 第14回
フィットネスクラブ・マネジメント 技能検定
試験問題

実施日：令和5年11月23日（木）

試験時間：60分

注意

1. 本試験の問題は、記述式の合計10問（100点満点）です。
2. 筆記用具、電卓の持ち込みが認められています。
3. 法令等に関する問題については、特に指示のない限り、令和5年4月1日現在施行の法令等に基づいて解答して下さい。
4. 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。

会場コード

受検番号（下4桁）

0	1	4			3	2				
---	---	---	--	--	---	---	--	--	--	--

氏名

--

問1 入会手続きに関するお客様とのやり取りで、(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群から選び解答欄に記入しなさい。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

お客様：入会に必要な費用にはどのようなものがありますか？

スタッフ：ありがとうございます。入会費用には(ア)、登録料、月会費を頂くことになります。

お客様：わかりました。それらの費用が割引されるキャンペーンなどはありますか？

スタッフ：はい、その期間中は(ア)を頂かない場合もあります。お客様はどのような(イ)をお望みですか？

お客様：毎日いつでも使える(イ)がいいです。

スタッフ：それでしたらレギュラー会員をお勧めします。興味ある運動はありますか？

お客様：ウエイトマシンでの筋力トレーニング方法がわからないので、トレーニング指導を受けてみたいのです。

スタッフ：初回は無料のカウンセリングとウエイトマシンでの筋力トレーニング指導を受けていただくことをお勧めします。その後は有料にはなりますが、(ウ)トレーニングで筋力トレーニングを続けてみてはいかがでしょうか。

お客様：入会するので手続きしてください。

スタッフ：それではこの会則、規約をご確認いただき入会申込書の必要欄にご記入願います。ありがとうございます。本人確認をいたしますので(エ)のご提示をお願いいたします。

【語群】

会員種別 会員番号 パーソナル 本人確認書類 入会金 解約料 運動処方
水中 会員証 カーディオ

問2 クレームを発生させる顧客心情の4つのパターンに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群から選び、解答欄に記入しなさい。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

顧客には必ず感情があるので、クレーム発生までのお客様の気持ちを理解し、それに答えることが重要である。

- ・パターン1:本当に(ア)いる。

クレームをつけるのは時間もエネルギーもかかり、何より勇気がいる。敢えてクレームを発するという事は、望んでいる通りにならず「本当に(ア)いる)」からだ。

- ・パターン2:損をしたくない、(イ)な扱いを受けたくない。

対価を払って施設を利用しているのだから顧客は損をしたくない。他の顧客と同等のサービスを受けたいと思っている。顧客が手順を知らなかったために不平等感を持ちクレームに発展してしまう。

- ・パターン3:このクラブを(ウ)したい。

実はクレームを言う顧客の大半がこのような気持ちを抱いている。対応する場合は顧客のクレームを表層的に捕えて嫌がったりせずに、ありがたい苦言として受け止めるとクレームが(エ)関係に発展することもある。

- ・パターン4:イライラしている、機嫌が悪い。

最もやっかいな顧客心情である。ここでは、お客様の状態をすぐに察知し、丁寧に対応するのが原則。

【語群】

悪く 良く 不当 困って 散らかって 敵対 正当 合って 信頼 恨んで

問3 フィットネスクラブの運営には、会員の入退会者数と在籍者数の推移を理解し、売上や損益管理ができるスキルが必要とされる。以下は、あるフィットネスクラブの4月1日時点の在籍者数である。(ア)～(ウ)の設問に対する答えを計算し、その数字を解答欄に記入しなさい。尚、月会費の割引、消費税は考慮しないものとする。

会員種別	月会費	在籍者数
レギュラー	9,000円	1,800名
デイトタイム	7,500円	900名
ナイト	6,500円	300名

(ア)4月1日営業開始時点のナイト会員の全在籍者に対する構成比率は何%か。

(小数点以下は、四捨五入)

(イ)4月1日営業開始時点の会員一人当たりの月会費収入の平均単価はいくらか。但し、4月1日営業開始時点で、上表の月会費は収入に全て含むものとする。

(ウ)4月入会者数が58名(当月利用開始)、4月退会者数が34名(当月末退会)とすると、5月1日営業開始時点の在籍者数は何名になるか。

問4 あるフィットネスクラブ店舗でスタジオでの会員向けイベントレッスンを以下の条件で企画し実施した。このイベントの店舗利益はいくらになるか計算し、解答欄に記入しなさい。但し、各種税金は考慮しないものとする。

イベントレッスン内容：「中級エアロビクス・ジョイントレッスン」 60分

イベントレッスン定員：50名

参加費：1,000円

参加実績：40名

参加者への無料提供ドリンク：50本事前発注

ドリンク購入仕入れ単価：150円/本

担当インストラクター：2名

担当インストラクターのレッスンフィー：60分当たり4,000円(交通費込み)/名

但し、レッスンフィーは、上記フィーを2名それぞれに満額支払いすることとする。

問5 フィットネスクラブ A の支店長は、顧客管理に関する簡単な店内研修を実施した。研修終了後カスタマージャーニーの詳細の復習として以下の図を穴埋め問題にして配付し、説明をおこなった。下図および支店長説明の(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを語群から選び解答欄に記載しなさい。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

【支店長説明】

今回の研修では配付した図のようなカスタマージャーニーを学びました。その復習として、今からこの図の説明をしますので、(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを答えてもらいます。是非これらの STEP ごとに日ごろの業務があることを理解してもらえればと思います。

STEP1 は「認知・趣味」のステージで、顧客行動としては、「施設・看板・チラシなどを見る」があります。次のSTEP2 は「行動&(ア)」のステージで、顧客行動としては、「HP など web 情報をチェックする」、「知人・友人に評判を聞く」、「見学・(イ)を申し込む」があります。

次のSTEP3 は「入会」のステージで、顧客行動としては、「館内説明を受ける」「(イ)をする」、「入会案内を受ける」、「入会申し込みをする」があります。次のSTEP4 は「利用」のステージで、顧客行動としては、「チェックインする」、「体力測定・オリエンテーションなどを受ける」、「ロッカーで着替え、チェックアウトする」があります。

次のSTEP5 は「(ウ)」のステージで、顧客行動としては、「紹介キャンペーンの案内を受ける」、「(エ)参加の案内を受ける」、「商品・サービスを勧められる」、「トレーナーとのコミュニケーション」があります。最後のSTEP6 は「(オ)」のステージで、「(オ)届けを提出する」、「(オ)理由を尋ねられる」があります。

配付されたカスタマージャーニー図

STEP	STEP1	STEP2	STEP3	STEP4	STEP5	STEP6
ステージ	認知・趣味→	行動&(ア)→	入会→	利用→	(ウ)→	(オ)→
シーン	自宅・通勤	自宅一会社	フィットネスクラブ	フィットネスクラブ	クラブ・自宅ほか	フィットネスクラブ
チャンネル	チラシ	スマホ・PC	スマホ・PC	施設	施設・web	施設
タッチポイント	広告	検索・HP・SNS・クチコミ	Web・フロント	トレーナー	トレーナー	フロント
行動	施設・看板・チラシなどを見る	・HPなどweb情報をチェックする ・知人・友人に評判を聞く ・見学・(イ)を申し込む	・館内案内・(イ)をする ・入会案内を受ける ・入会申し込みをする	・チェックインする ・測定・オリエンテーションを受ける ・ロッカーで着替えチェックアウトする	・紹介キャンペーンの案内を受ける ・(エ)参加の案内を受ける ・商品・サービスを勧められる ・トレーナーとのコミュニケーション	・(オ)届けを提出する ・(オ)理由を訊かれる

【語群】

体験 退会 独断 イベント 断続 継続 現実 支援 ルーティン 比較

問6 清掃の基本に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまるものを語群から選び解答欄に記入しなさい。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

清掃業務により生じる効果としては、次がある。

- ・快適な衛生環境を確保し、美観を維持・向上し、施設・設備の(ア)を伸ばす役割を担う。
- ・清掃作業の徹底によって、清涼で快適な環境をつくることは、顧客満足の基本を徹底することになり、美しいエントランス、床、駐車場などは、施設利用の快適性向上に繋がる。また、スタッフの(イ)や作業効率のアップにも寄与する。
- ・清掃作業は、ただ場所をきれいに整えるだけでなく、人の気持ちに作用する重要な業務である。また、清掃には日常清掃、定期清掃、特別清掃の3つがある。
- ・日常清掃は、スタッフまたは清掃員で、特別な機材は使用せず勤務日に毎日、敷地や建物など共用部分全般を対象とし、ホウキやモップなどで拭くなど、基本的な方法で行う。
- ・定期清掃とは、月1回など実施頻度を定め、定期的に行う清掃をいう。例としてエントランスホール、(ウ)、階段の床などを対象に、ポリッシャー(床洗浄機)やバキューム(水用真空掃除機)などの機材を使用する。
- ・特別清掃とは、清掃専門業者が、日常清掃、定期清掃ではできない部位を特別に行う清掃をいう。対象は(エ)、腰壁、軒裏、高所ガラスなどがある。部位によってはゴンドラを使用し、大規模修繕工事時に合わせて行う場合もある。

【語群】

例外 寿命 安全 短命 廊下 便器 外壁 防火 省エネ

問7 プールの利用を希望されている会員とスタッフの会話について、以下の(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群から選び解答欄に記入しなさい。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

会 員 : プールを使ってみたいんですけど・・・。

スタッフ : いいですね！何か目的はありますか？

会 員 : 最近ちょっと膝が痛くてお医者さんに行ったら、「あんまり激しい運動はしない方がいいですね。少し体重を落さないといけませんよ。プールだったら膝の負担を減らしながら運動ができるのでやってみてください」って言われたんです。

スタッフ : そうなんですね。お医者様の言うとおりで、水には(ア)があるので、(ア)を利用することで膝痛などがあって運動を(イ)されている方でも運動をお勧めできるんです。

会 員 : プールでの軽い運動でも効果があるんですね。やってみます！

スタッフ : はい！ただし水中での軽い運動は体温の低下に注意してくださいね。水中では陸上よりも(ウ)の早さで体温を奪われるといわれています。これはご自身では(エ)できないことが多いので気をつけましょうね。

会 員 : 分かりました。気をつけます。

スタッフ : 無理せずに頑張ってください！

【語群】

自覚 制限 10倍 25倍 浮力 50倍 推奨 水圧 服従

問8 フィットネスクラブ支店長Aはジム担当スタッフB,Cに対し施設・設備管理に関する簡単な研修を実施した。研修後に業務スキルが身についているかを確認するため、以下のような簡単な質問を試みた。(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを語群より選び解答欄に記入しなさい。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

A:最後に復習のために施設・設備管理に関する質問をしたいと思います。点検およびメンテナンス業務の計画的な実施はどのような理由から行わなければならないのでしょうか。

B:施設・設備は使用や(ア)により劣化や機能低下が生じるため、万全な状態を維持するために計画的な点検やメンテナンスが必要です。

A:その通りです。日頃から計画的に点検や(イ)などのメンテナンスを行い、不具合を早期に見出し適切な対処を行わなければなりません。

A:計画的な点検や(イ)、メンテナンスを実施する上で必要となる点をあげてください。

C:施設や設備、機器について、その種類や特徴など基礎的な(ウ)習得が必要となります。

A:その通りです。他に事前に準備しておく必要があるものは何ですか?

B:マニュアルや(エ)です。

A:その通りです。マニュアルや(エ)を準備し活用することで、点検やメンテナンスのバラつきや抜け漏れを防ぐことができます。

A:その他に施設・設備管理を行う上で、何か効果的になる取り組みはありますか?

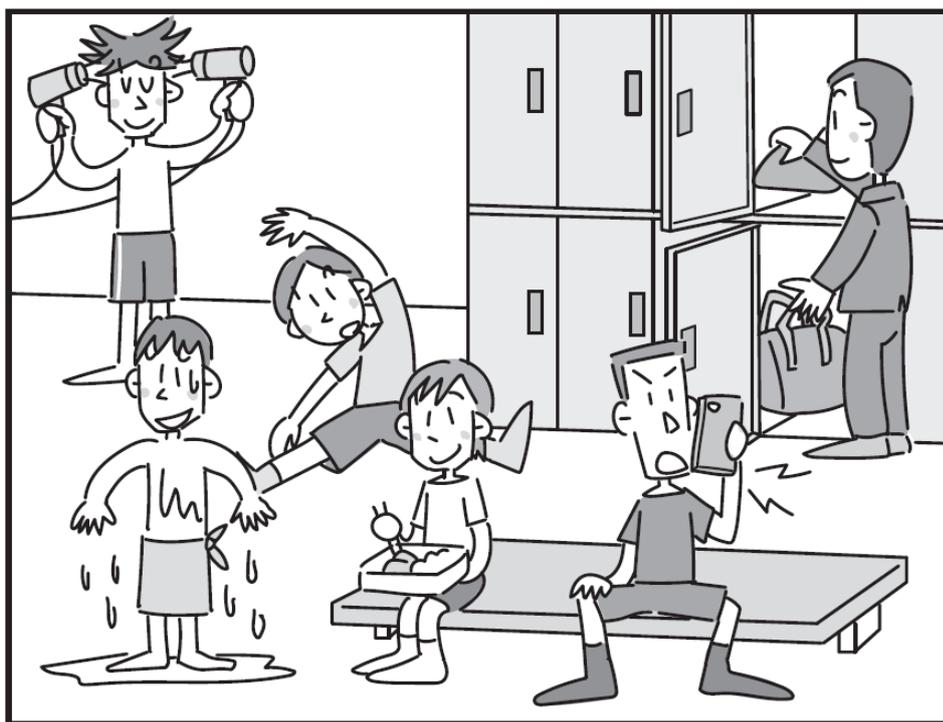
C:(オ)の情報収集です。

A:そうですね、施設や設備の不具合が原因として発生した(オ)の情報を収集し、その原因や対策を学び、クラブでの安全管理に活かしていくことが重要ですね。皆さんマシンメンテナンスに関することがだいぶわかってきていてよかったです。ありがとうございました。

【語群】

地域 経年 清掃 チェックアウト 報告 知識 資格 チェックリスト
事故例 顧客

問9 以下のロッカー内での利用者のイラストを見て利用者マナーとして不適切な点を4つ解答欄①～④に記入しなさい。(各15文字以内)



問10 フロント業務に関する以下の(1)～(4)のイラストを見て、接客対応(入会手続き)時のフロントスタッフとして改善すべき点をそれぞれ1つ解答欄①～④に記入しなさい(各12文字以内)



以上