

令和6年度 第16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6年11月24日(日)

試験時間：60分

注 意

1. 本試験の問題は、正誤(○×)式、四択式、語群選択の合計60問(100点満点)です。問題により配点は異なります。
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6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	6			3	1				
---	---	---	--	--	---	---	--	--	--	--

氏 名

次の問 1～問 20 について、それぞれの文章を読んで、正しいものまたは適切なものには○を、誤っているものまたは不適切なものには×を選び、マークシート欄の該当場所を塗りつぶしなさい。

- 問 1 超高齢化が進むわが国においては、平均寿命を延ばすよりも健康寿命を延ばし健康で過ごすことのできる期間を長く保つことが、個人ならびに国家としての最重要課題の一つとなってきている。
- 問 2 フィットネスクラブの新規開業施設数推移のなかで、トレーニングマシンだけのジムは 2015 年から 2017 年では年間 100 軒以上あった。一方、小規模サーキットジムは 2017 年に 197 軒、2018 年に 304 軒、2019 年に 222 軒、2020 年に 314 軒と新規開業が増加した（出典：日本のクラブ業界のトレンド 2021 年版）（株式会社クラブビジネスジャパン フィットネスビジネス編集部）。
- 問 3 ヒトの筋収縮様式において等張性および等速性筋活動では、筋が力を発揮しながら短縮する場合を短縮性筋活動、英語で「エキセントリック」、逆に力を発揮しながら伸張する場合を伸張性筋活動、英語で「コンセントリック」と呼んでいる。
- 問 4 イベントの収支計算において、収益は参加費やスポンサー収入に依存せず、全ての費用はクラブが負担すべきである。
- 問 5 フィットネスクラブにおいてクラブ内が混雑する時間帯は顧客の状況や利用マナーに特に注意を払い、不満や相互トラブルに発展しないよう巡回頻度を上げ見守るが、注意する必要はない。
- 問 6 スタジオ運営の最大のポイントは、プログラムの選定と実施時間への配慮が鍵となるため、顧客層よりも指導者の理解と志向を十分に把握することに重点を置き、魅力ある編成を行わなければならない。
- 問 7 アクアエクササイズであるアクアビクスは、1980 年代スタジオでのエアロビクスダンスが導入された時期と同じ頃にフィットネスクラブを中心に展開され始めた。
- 問 8 パーソナルトレーニングやエステなど、フィットネスクラブにおける付帯事業は会費外のサービス・商品としてクラブ収益に寄与する。多くのクラブで展開されているものに物販事業がある。

- 問 9 入会手続きの際、個人情報の取り扱いに関する規約への同意は任意である。
- 問 10 物販管理において、発注書に記載された品物の個数と実際に納品された個数とが異なっていたため、上司に報告を行うとともに、仕入れ先に確認を行った。
- 問 11 安全な施設提供の取り組みにおける重要な要素の1つに「見える化」がある。活動方針やマニュアル・実行の成果などの見える化は、スタッフの共通認識とするために重要である。顧客に対してのサービスの見える化は重要性が低い。
- 問 12 顧客満足とはCS(Customer Satisfaction)の和訳で、「お客様を満足させる」という意味であり、主体者はスタッフである。
- 問 13 お客様のクレームに対応する場合、一番初めに対応したスタッフが最後まで責任を持って対応しなければならない。
- 問 14 労働基準法では、使用者は1日の労働時間が6時間を超える場合には少なくとも1時間の休憩を勤務時間の途中で与えなければならない。
- 問 15 顧客が入会時に提示する本人確認書類はマイナンバーカードまたは運転免許証のみである。
- 問 16 見学から獲得した入会者には広告宣伝費のコストがかかっていない。
- 問 17 クレジットカード用端末で会計処理をする際、お客様が暗証番号を間違えてしまうとカードの利用ができなくなる可能性があるため、暗証番号を聞き取ってスタッフが入力を行った。
- 問 18 フィットネスクラブにおいてエアコンの内部清掃などの特別清掃は、特別な機材を使用せずにスタッフが行うべきである。
- 問 19 お客様のクレームを正確に把握するために、お客様の見える位置でメモをとれば、聞いた内容をお客様に再度確認する必要はない。

問 20 Web を利用した遠隔でのミーティングは、それぞれが都合の良い環境で取り組めるため、直接相対するよりもノンバーバルコミュニケーションが円滑になる。

次の問 21～問 60 について答えを番号①～④から一つ選び、マークシート欄の該当場所を塗りつぶしなさい。

問 21 糖尿病の「運動療法」に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①比較的軽い糖尿病の状態において顕著な血糖の改善が認められることがわかっている。
- ②糖尿病への運動介入は、発症早期のうちから実施すると、予防・改善効果が大きい。
- ③運動の血糖降下作用は、心拍数の上昇に起因する血流増加によるものである。
- ④ブドウ糖消費量は、安静時に比較すると、歩行運動で約 3 倍に及ぶことが報告されている（森谷敏夫、2009 年）。

問 22 糖質制限に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

極端に糖質摂取が少ない、あるいはゼロの状態では、体内で蓄えられている(ア)が分解され、その一部がブドウ糖に変換される(イ)がおこなわれる。その結果、(ア)が減少する。臨床の研究をまとめた結果(A. Paoli ら、2013)からは、糖質制限による体重減少の効果は(ウ)と結論づけている。

- ①(ア)たんぱく質 (イ)ベータ酸化 (ウ)少しだけか、あるいはない
- ②(ア)脂肪 (イ)糖新生 (ウ)極めて大きい
- ③(ア)たんぱく質 (イ)糖新生 (ウ)少しだけか、あるいはない
- ④(ア)脂肪 (イ)ベータ酸化 (ウ)極めて大きい

問 23 レジスタンストレーニングの特徴に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

レジスタンストレーニングの特徴は、トレーニングによって活動した部位を中心にその効果あらわれ、エクササイズ(ア)、強度、回数、頻度、量、(イ)のプログラム変数を目的に応じて設定することによって、筋肥大、筋力、(ウ)、体形・姿勢の変化などを達成することが可能となる。

- ①(ア)様式 (イ)場所 (ウ)バランス
- ②(ア)種目 (イ)休息时间 (ウ)筋パワー
- ③(ア)様式 (イ)休息时间 (ウ)筋パワー
- ④(ア)種目 (イ)場所 (ウ)バランス

問 24 厚生労働省「救急蘇生法の指針 2020」で示す一次救命処置に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)誰かが突然倒れるところを目撃したり、倒れているところを発見した場合は、まず周囲の状況が安全かどうかを確認する。
- (b)傷病者の肩をやさしくたたきながら徐々に声を大きくして呼びかけたときに、目を開けるなどの応答や目的のある仕草があれば、反応があると判断する。
- (c)傷病者の上半身をみて、10秒以内で胸と腹の動きを観察する。呼吸をしていない、または呼吸はしているが普段どおりではないと判断した場合は心停止と考えて、ただちに人工呼吸を開始する。
- (d)傷病者に普段どおりの呼吸が戻って呼びかけに反応したり、目的のある仕草が認められた場合は心肺蘇生をいったん中断するが、判断に迷うときは継続する。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 25 内閣府高齢社会白書 2016 年による日本人の寿命に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

日常が制限されることなく生活できる期間を示す(ア)は、女性で約(イ)歳であり、平均寿命よりも約12歳(ウ)。

- ①(ア)平均余命 (イ)75 (ウ)短い
- ②(ア)健康寿命 (イ)75 (ウ)短い
- ③(ア)健康寿命 (イ)72 (ウ)長い
- ④(ア)先行寿命 (イ)75 (ウ)長い

問 26 フィットネスクラブで行う健康づくりに対する期待やベネフィットに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)筋肥大を目的とした週 6 回の高強度トレーニングは、一時的に免疫力を低下させることがある。
- (b)フィットネスクラブに通うことは、利用者にとってストレス解消につながる人が多いとされている。
- (c)フィットネス活動にはセルフ・エフィカシー（自己効力感）を高めることはほとんどない。
- (d)フィットネスクラブに通い、適切・適度な運動を続けることは、心身の健康にとってプラスに働く。

① 0 (なし) ② 1 つ ③ 2 つ ④ 3 つ

問 27 フィットネスクラブのカスタマージャーニーに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)にあてはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

カスタマージャーニーとは、顧客が製品やサービスと出会い、利用、離脱に至るまでのプロセスを示すものである。(ア)ポイントは、そのプロセスにおいて顧客と企業が接触する場面を指し、これを適切に管理することで、顧客との関係を強化することができる。
フィットネスクラブにおけるカスタマージャーニーのステップは次の 6 つである。

認知 → 行動・比較 → 入会 → 利用 → (イ) → 退会

行動・比較における(ア)ポイントには (ウ)・SNS・口コミがある。

- ①(ア)タッチ (イ)継続 (ウ)検索
- ②(ア)キー (イ)継続 (ウ)検閲
- ③(ア)タッチ (イ)継承 (ウ)検索
- ④(ア)キー (イ)継承 (ウ)検閲

問 28 フィットネスクラブの費用に関する以下の記述で、(ア)(イ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

固定費には(ア)が含まれる。

変動費には(イ)が含まれる。

- ①(ア)賃借料 (イ)消耗品費
- ②(ア)広告宣伝費 (イ)賃借料
- ③(ア)広告宣伝費 (イ)消耗品費
- ④(ア)賃借料 (イ)社員の基本給与

問 29 イベントに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a) イベント告知の手段として、新聞折り込みチラシにイベント情報を掲載することが告知手法のうちで最も効果的である。広範囲に情報を届けることができ、多くの人々に参加を促すことが期待できる。
- (b) イベントの中止判断基準は、事故や災害の性質により異なるが、来場者が危険な状態となるか否かを第一に考えるべきである。事前に計画し、ルールを明確に決めておくことが重要である。
- (c) イベントの目的には、会員獲得、会員継続、そして社会貢献や地域貢献などが主なものである。クラブが行うイベントは、多岐にわたり、これらの目的を達成するために企画される。
- (d) イベントの終了後には、すぐに片付けを始めることが最も重要であり、フィードバックの収集や反省会は必ずしも必要ではない。参加者からの意見は、クレームのみ後日同僚と意見交換すればよい。

- ①(a)(b) ②(a)(c) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 30 イベントの損益管理に関する以下の記述で、(ア)(イ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。(金額は全て税別。各種税金は考慮しなくて良い。)

参加料 3,000 円のウォーキングイベントの集客をしている。飲料メーカーから協賛金を 15,000 円いただいている。

このイベントは固定費が 50,000 円、変動費は 1 名当たり 2,000 円である。

利益目標は 10,000 円以上であり、(ア)名以上の集客を目指している。

一方、現在の申込数は(イ)名で、このままでは 10,000 円の赤字見込となる。

- ① (ア)50 (イ)35
- ② (ア)35 (イ)25
- ③ (ア)45 (イ)25
- ④ (ア)30 (イ)45

問 31 個人情報に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

個人情報の保護に関する法律(通称：個人情報保護法)では、「個人情報」を、(ア)する個人に関する情報で特定の個人を識別することができるものと規定している。よって、(イ)に関する情報や、(ウ)に関する情報は基本的に個人情報には該当しない。

- ①(ア)実在 (イ)外国人 (ウ)法人
- ②(ア)実在 (イ)死者 (ウ)役員
- ③(ア)生存 (イ)外国人 (ウ)役員
- ④(ア)生存 (イ)死者 (ウ)法人

問 32 敬語に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)「了解しました」
- (b)「すいません」
- (c)「こちらでございます」
- (d)「ご苦労様です」

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 33 ジムエリアの環境づくりに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

一般的に多くのジムで比較的使用が集中するのは(ア)マシンのエリアである。より多くの顧客が(イ)かつトラブルなくマシンを利用できるよう、適切なルールを(ウ)させ、マナーを維持向上する仕組みと雰囲気づくりが重要である。スタッフやトレーナーが一体となって明るい環境を作り、挨拶はもちろん(エ)なコミュニケーションが求められる。

①(ア)カーディオ (イ)友好 (ウ)厳守 (エ)受動的

②(ア)ファンクショナル (イ)公平 (ウ)浸透 (エ)受動的

③(ア)カーディオ (イ)公平 (ウ)浸透 (エ)能動的

④(ア)ファンクショナル (イ)友好 (ウ)厳守 (エ)能動的

問 34 フィットネスクラブのジム運営に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

(a)事故の発生確率が高く、アシストが必要な種目では補助者をつけるか、人員が不足していてもスタッフが常に状況を監視できるよう、体制やジムのレイアウトに配慮する。

(b)マンツーマンで行うパーソナル指導では、それぞれの顧客に合わせた指導で成果を出しやすく、顧客との強い接点を作りやすいため必ず退会を防ぐことができる。

(c)ウォーミングアップとクールダウンを行うエリアとして、設置が必須と考えられるのがストレッチゾーンであり、顧客がいつでも自由に利用できるようにしておくといよい。

(d)マシン安全管理には動作確認と危険個所の事前対応メンテナンスが必要である。定期的に確認・共有しながら、対応が必要な場合は上長等へ報告し修繕しなければならない。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 35 フィットネスクラブのトレーニングジムに関する以下の文章の(ア)に当てはまる適切なものを、①～④から一つ選びなさい。

「トレーニングジム」には、主に心肺機能の向上やストレス解消、エネルギー消費を上げることが目的とした有酸素運動を行うエリアと身体の筋機能を向上させるための筋力強化をするエリアがある。また、トレーニングの前後に運動効果を高めると共に、怪我を防ぐためのストレッチエリアも欠かせないスペースとして用意されている。さらに、筋力、心肺機能向上や円滑な動作など(ア)な運動効果を同時に得ることができるファンクショナルゾーンを設けたジムも少なくない。

①持久的 ②複合的 ③単一的 ④部分的

問 36 スタジオ運営に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

スタジオプログラムは「運動の習慣化に役立つクラブでの意義は大きい。内容、形態は時代と共に変遷し多岐に渡っているため、(ア)に合わせながらレッスン編成を行うことが大切である。編成次第で(イ)が上がり会員定着へ繋げることができる。また、スタジオレッスンは(ウ)のため、雰囲気作りも重要である。

①(ア)顧客層 (イ)指導レベル (ウ)個別指導

②(ア)新規顧客 (イ)レッスン参加率 (ウ)個別指導

③(ア)新規顧客 (イ)指導レベル (ウ)集団指導

④(ア)顧客層 (イ)レッスン参加率 (ウ)集団指導

問 37 スタジオプログラムに関する以下の文章の(ア)に当てはまる適切なものを、①～④から一つ選びなさい。

ヨガはインドが発祥で、精神の統一や心の落ち着き、リラクゼーションに重点が置かれている。一方、ピラティスはドイツ出身のヨーゼフ・ピラティス氏によって開発され、第一次世界大戦中にイギリスで自身のメソッドを体系化し、その後アメリカ合衆国でさらに発展させた。ピラティス氏は(ア)を鍛えることの重要性に気づき、それを軸に独自の運動法を開発した。

①心肺機能 ②下半身 ③深層筋 ④呼吸循環器

問 38 スタジオプログラムに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

(a)プレコリオスタイルはあらかじめ動きや音楽など決められていないが、インストラクター未経験でも容易に習得できる。

(b)エアロビクスとは脂肪細胞を活発に働かせて酸素を体に取り込みながら、音楽に合わせて行う有酸素運動である。

(c)HIIT系のダンスでは負荷の高い運動と小休憩を繰り返すトレーニング法が用いられている。

(d)Web予約システムではレッスン参加者の傾向や参加率などを数値化して評価できるため、クラブ側としてはメリットがある。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 39 プールでの運動に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

水泳は(ア)の影響を受ける環境のもとで全身を使う有酸素運動である。負荷を上げるスピード泳法でトレーニングをすれば運動強度は非常に高くなり、心肺機能や筋機能が強化できる。一方、(イ)を利用して低負荷の運動をすれば、誰でも十分楽しくトレーニングができる。プールでは(ウ)の影響が小さくなるため、腰痛・膝関節痛や過体重により運動を制限されている人でも医師が運動を勧めることが多い。

- ①(ア)水圧 (イ)浮力 (ウ)重力
- ②(ア)水圧 (イ)揚力 (ウ)抵抗
- ③(ア)水深 (イ)揚力 (ウ)重力
- ④(ア)水深 (イ)浮力 (ウ)抵抗

問 40 プールプログラムに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)水中運動(アクアビクス)系エクササイズは、水の特性を加味してプログラムが構成されており、体重の重い人や低体力者にも負担を軽減しながらカロリー消費も担えるプログラムである。
- (b)プールプログラムの機能改善(リハビリ)系エクササイズは、日常生活での動作(ADL)の改善と生活の質(QOL)の向上を目指す運動を、グループやセミパーソナル、またはパーソナルトレーニングとして実施する。
- (c)プールプログラム機能改善(リハビリ)系エクササイズは、関節可動域を広げる動作や筋肉強化トレーニング、バランス力向上のエクササイズなどを行い、関節疾患の改善や予防、転倒予防やロコモ予防を目指すプログラムである。
- (d)泳法系のエクササイズは、主にスイミングの4種目をきれいに・速く泳げるようになることが目的であるが、陸上でのレジスタンストレーニングは必要ない。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 41 スイミングプールの安全管理等に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 水中は空気中の 15 倍の早さで体温を奪うといわれており、体温低下は全身の生理機能の低下をもたらす。
- (b) スポーツ庁通知等でプール監視員は適切に配置することが定められている。
- (c) プールでの救命処置を行う際、AED（自動体外式除細動器）は不要である。
- (d) 膝腰などに負担をかけない水中での歩行では、プール底床に歩きやすいスリップレス（ノンスリップ）タイルを使用する施設も増えている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 42 付帯事業に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

会員にとって、インストラクターから勧められるサービス・商品については、すでに一定の(ア)があり購入までの(イ)が低くなる。当然インストラクター側は、その顧客に対してなぜ必要なのか説明できなければならない。必要なものでも場合によっては、信頼失墜にもなりかねない。インストラクターが日々積み上げる顧客との(ウ)を大切にするとよいだろう。

- ①(ア)購入歴 (イ)心理的ハードル (ウ)コワーキング
- ②(ア)信頼感 (イ)心理的ハードル (ウ)リレーション
- ③(ア)購入歴 (イ)物理的ハードル (ウ)コワーキング
- ④(ア)信頼感 (イ)物理的ハードル (ウ)リレーション

問 43 付帯事業に関する以下の文章の(ア)に当てはまる適切なものを、①～④から一つ選びなさい。

ウェア、タオル、シューズなどレンタル品サービスは、勤務先から直接来館し利用する顧客に(ア)が高く、郊外よりは都心部のクラブでの利用率が高い傾向にある。また、都度の持ち帰りが不便なシューズ、シャンプーなどをクラブに保管できる契約ロッカーも都心型クラブの会員に多く利用される。

- ①親和性 ②社会性 ③特別性 ④包括性

問 44 経費コスト管理に関する以下の記述で、(ア)(イ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

フィットネスクラブにおけるコストで「賃料」や「リース料」は(ア)と呼ばれ現場でコントロール(イ)。

- ①(ア)変動費 (イ)しやすい
- ②(ア)変動費 (イ)しにくい
- ③(ア)固定費 (イ)しにくい
- ④(ア)固定費 (イ)しやすい

問 45 入金業務に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものの組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a)会費の未納があると会員より申し出があったので、申し出の金額をそのままレジで入金業務を行った。
- (b)企業が利用契約をしている法人の利用者は通常の個人会員と利用料金が異なる場合があるので注意が必要である。
- (c)現金過不足を回避するためにも、お預かりの金額や釣銭は口頭でお客様と確認を取ることが望ましい。
- (d)クレジットカードや電子マネーのみの支払いとし、現金の取り扱いがない店舗は「レジ点検業務」を行わなくて良いので業務効率化が進んでいる。

- ①(a)と(b) ②(a)と(c) ③(b)と(c) ④(b)と(d)

問 46 施設内のショップに関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

スイムゴーグルA(原価800円/個、販売価格1,200円/個)とスイムゴーグルB(原価700円/個、販売価格1,150円/個)の月初在庫数がそれぞれ40個だった。

月内に仕入は行っておらず、月末時点においてスイムゴーグルAの在庫数が15個、スイムゴーグルBの在庫数が30個であった。

今月のスイムゴーグルAとスイムゴーグルBの売上原価は合計(ア)円である。

なお、月初と月末の数量の差分は、全て販売されたものとする。また、各種税金は考慮しないものとする。

- ①27,000円 ②33,000円 ③41,500円 ④52,500円

問 47 プールの水質管理に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

プールの水質検査は、以下のように行うことと定められている。

- ・(ア)濃度は、少なくとも毎日午前中1回以上および午後2回以上の測定。
- ・水素イオン濃度・濁度・大腸菌及び(イ)は、(ウ)の測定。
- ・総トリハロメタンは、(エ)の測定。

- ①(ア)遊離残留塩素 (イ)一般細菌 (ウ)毎月1回以上 (エ)毎年1回以上
- ②(ア)遊離次亜塩素 (イ)レジオネラ菌 (ウ)毎週1回以上 (エ)毎月1回以上
- ③(ア)遊離残留塩素 (イ)レジオネラ菌 (ウ)毎月1回以上 (エ)毎月1回以上
- ④(ア)遊離次亜塩素 (イ)一般細菌 (ウ)毎週1回以上 (エ)毎年1回以上

問 48 施設・設備における作業や管理の4分類に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)点検業務は、建築基準法・消防法などに基づく法定点検と、建築・設備・マシンなどの自主点検に細分される。
- (b)強アルカリ洗剤は洗浄力が強く建材を痛める危険性が大きい。金属を錆びさせるので素手では絶対に使用しない。
- (c)コンセントとプラグの接触部が少なくなり部分的な負荷が高くなると、過熱による火災が発生する可能性がある。
- (d)操作業務は、空調フィルター清掃・ヘアキャッチャー清掃などの法定遵守操作と、換水・逆洗・水質管理などの自主作業に分かれる。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 49 言葉遣い(敬語)に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a)尊敬語・・・自分または自分に関係のある人や持ち物・状態・動作を敬って使う言葉
- (b)謙譲語・・・相手または相手に関係のある人や持ち物・状態・動作をへりくだって使う言葉
- (c)丁寧語・・・尊敬の気持ちをこめて言葉自体を美しくいう言葉
- (d)美化語・・・誰かへの敬意を表すのではなく、上品にものごとを美化しのべる言葉

- ①(a)(b) ②(c)(d) ③(a)(c) ④(b)(d)

問 50 接客の基本に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)人は身だしなみや態度など「見た目」からあまり多くのことを判断しないため、従業員の第一印象はそれほど重要ではない。
- (b)笑顔はホスピタリティの場面では重要ではなく、表情は特に気にしなくても良い。
- (c)挨拶の基本は、相手からされる前に自分から行うことである。挨拶はコミュニケーションのきっかけを作るので、どのお客様にも平等に挨拶を行う。
- (d)お辞儀の種類には、感謝やお詫びの気持ちを表す「最敬礼」、お迎えやお見送りなど一般的な挨拶「敬礼」、すれ違った時や狭い場所で行う「会釈」の3つがある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 51 お客様との会話に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な言葉遣いがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)当クラブの支店長がおっしゃるには(会員様に対して)
- (b)〇〇様でございますね(相手に確認する際)
- (c)会員様が～～とおっしゃられていました(上司に報告する際)
- (d)本日お風呂の利用はなさいますか?(会員様に対して)

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 52 クレームを解決するための基本手順に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- 基本手順1 相手の心情を察し、不快にさせたことをまず(ア)する。
- 基本手順2 何が問題になっているか、(イ)をする。
- 基本手順3 問題の代替案・解決策を冷静に提示する。
- 基本手順4 再度(ア)し、ご意見いただいたことに対して(ウ)する。

- ①(ア)理解 (イ)事実確認 (ウ)反論
- ②(ア)お詫び (イ)推測 (ウ)反論
- ③(ア)お詫び (イ)事実確認 (ウ)感謝
- ④(ア)理解 (イ)推測 (ウ)感謝

問 53 店舗事務に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)小口現金の管理は、担当者一人が行えば十分である。
- (b)レジ点検業務では、売上金額と実際の現金が一致しなくても大きな問題にはならない。
- (c)同一商品の発注する個数に応じて、商品単価が変動することはない。
- (d)支払業務では、請求書の内容と発注内容を照合する必要はない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 54 お客様のクレームに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)自分の通っているクラブを良くしようと考えている人はクレームを言ったりしない。
- (b)いかにも機嫌が悪そうな人がクレームを言ってきたら対応困難と判断し無視するようにする。
- (c)理詰めでクレームを言ってくる人にはこちらも理詰めに対応する。
- (d)クレーム対応が自分では困難と判断した場合は、対応者を変えることも必要である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 55 フォロワーの類型(書籍「上司を動かすフォロワーシップ」、2009年)に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)破壊者は、組織の目標に積極的に反対し、リーダーを攻撃する行動を取る。
- (b)協働者は、リーダーの指示にただ従うだけで、独自の意見を持たないフォロワーである。
- (c)逃避者は、リーダーや組織に対して無関心で、責任を回避しようとする。
- (d)良きフォロワーは、リーダーを積極的に支援するので、独自の判断力・意見を持たずに協力的に行動する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 56 コミュニケーションに関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①相手との距離や角度、視線の高さなどで、相手に与える印象が変わる。
- ②「え～」「あの～」などの口癖は自分では気づきにくいですが、相手の印象に残りやすいので要注意である。
- ③メラビアン（1971年）の法則によると、相手には視覚情報よりも言語情報の印象が強く残るので、言葉を慎重に選択すべきである。
- ④姿勢や表情などの見た目は視覚情報として影響が大きいので意識しておくことが大切である。

問 57 コミュニケーションに関する以下の(a)～(c)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) コミュニケーションには、バーバルとノンバーバルの方法がある。
- (b) 対面でコミュニケーションをする際、バーバル、ノンバーバルを混合して行う。
- (c) バーバルコミュニケーションとは、記述された文章のみで行う方法である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 58 フィットネスクラブの組織の一員として仕事をする場合の基本的姿勢に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブの存在意義を自身に問いかけながら従事することが大切である。
- (b) 予め決められている仕事や依頼事項は、自主性をもって実行することが大切である。
- (c) クラブをよりよくするために主体性をもって考え、組織に提案することは大切である。
- (d) フロント、ジムなどのセクション間では、適時適切な方法で情報共有することが大切である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 59 労働契約や就業規則に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

(ア)は、労働者と使用者が個別に結んだ一人ひとりのルールであり、(イ)は、雇用者と対象となる労働者全員との間に統一して定められたルールである。

労働契約に関する口頭での約束は(ウ)であることは認識しておく必要がある。

- ①(ア)労働契約 (イ)就業規則 (ウ)無効
- ②(ア)就業規則 (イ)労働契約 (ウ)無効
- ③(ア)労働契約 (イ)就業規則 (ウ)有効
- ④(ア)就業規則 (イ)労働契約 (ウ)有効

問 60 職場の労働環境に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)各従業員の健康診断の結果は会社が安全配慮義務を果たす関係上、社内で共有しスタッフ全員でフォローしあうことが重要である。
- (b)従業員の不慮の事故に備え、手当てに必要な救急用具等の設置場所および使用方法是盗難を防ぐため担当者のみ把握しておくことが望ましい。
- (c)会社のルールに従わなかった場合、従業員は懲戒処分を受けることがあるが、客観的かつ合理的な理由がなく、相当でない場合は、無効となることもある。
- (d)労働安全衛生とは「労働災害を未然に防止することはもちろん、さらに労働者が快適に作業できるよう作業条件・環境を適正に整備し、併せて健康管理を行い労働者の安全と健康を確保すること」をいう。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

以上