

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50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			2	1	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

次の問1～問10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 品質マネジメントシステム（IS09001）の効果を顧客満足度という観点から測定する一つの方法として、SERVQUAL（Service quality を短縮したもの）があるが、この方法の5つの要素とは信頼性、反応性、確実性、共感性、無形性である。
- 問2 デジタルマーケティングと Web マーケティングは同義である。
- 問3 フィットネスクラブの会員が亡くなられたと、その家族から連絡を受けた。対象会員は退会処理したが、引き続き会員個人に関する情報を法的に管理しておかねばならない。
- 問4 アメリカの心理学者であるアブラハム・マズローの欲求5段階説（1943年）によると、人間の基本的欲求の一つとして他者との関わり合いを持つようとする行為があるが、これは人間が本質的に群生動物であり、集団の一員として何かに帰属することに喜びを感じる「承認欲求」を持つ存在であるからである。
- 問5 クレーム対応に長期間を要する場合は、話が食い違わないようにするために、最初に対応したスタッフが最後まで一人で対応することが望ましい。
- 問6 特定電子メール法は、一斉に多数の人に電子メールを送るとメール送受信上で支障が生じることから、これを防止し、良好な情報通信環境を保つことを目的としている。
「特定電子メール」は営利を目的とする者が広告又は宣伝を行う手段として送信する電子メールをいう。
特定電子メールの送信等に関するガイドライン（総務省総合通信基盤局、2023年）によると、オプトアウトとは、受信者となる人が事前に送信者に対してメール送信に対する同意を与える手続きのことを指す。
- 問7 指定管理者制度とは、公共敷地内の施設等を民間資金で建設し、その経営能力を利用して維持管理、運営等を行う手法である。
- 問8 フィットネスクラブ事業における費用は固定費と変動費に分けられるが、消耗品費や正社員の基本給与は変動費である。

問9 業績評価におけるピグマリオン効果とは、被評価者の優れた点、劣った点または全体の印象に惑わされて、被評価者の個々の評価項目も同様に優れている、もしくは劣っていると判断してしまうことである。他者からの情報や学歴、資格などの影響を受けることもある。

問10 ストレスチェック制度では、年1回実施するストレスチェックを、2015年12月より「常時50人以上の規模の事業場」における義務としていたが、2024年3月時点では規模に関わらず全ての事業場における年1回の実施義務とした。

次の問11～問50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11 高血圧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世界保健機構（WHO）が高血圧症の非薬物療法で最も推奨しているのが、習慣的な「運動」である。
- ②高血圧症は、心筋梗塞や脳卒中、動脈硬化症とも非常に関係が深い。
- ③習慣的な運動は、収縮期血圧を2～5mmHg低下、拡張期血圧を1～4mmHg低下する効果があるといわれている。
- ④日本高血圧学会の「高血圧治療ガイドライン2019」では、まず、降圧薬治療を行い必要に応じて生活習慣の修正/非薬物療法を開始するとしている。

問12 ビタミ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ビタミンは、微量で生命維持にかかわる不可欠な有機物である。
- ②ビタミンは、その多くが体内で合成されるため、外からの摂取が過剰にならないようにしなければならない。
- ③ビタミンは、水溶性と脂溶性に分けられる。
- ④脂溶性ビタミンは、体内に蓄積され、過剰症を引き起こしやすくなるため、特にサプリメントの摂取では注意が必要である。

問 13 フレイル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フレイルとは、加齢に伴う様々な機能変化や予備能力低下によって健康障害に対する脆弱性が増加した状態である。
- ②フレイルの高齢者では、健康障害は起こりうるが死亡割合には影響しない。
- ③フレイルは、高齢者の生命・機能予後の推定ならびに包括的高齢者医療を行う上でも重要な概念である。
- ④フレイルには、サルコペニア，生活機能障害，免疫異常，神経内分泌異常などの異常が複合的に関与する。

問 14 日本蘇生協議会蘇生ガイドライン 2020 における成人の一次救命処置に関する以下の(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) 傷病者に反応が見られず、普段通りの呼吸がない、あるいは呼吸状態の判断に迷う場合には、ただちに胸骨圧迫から CPR を開始する。
- (b) 胸骨圧迫の部位は胸骨下半分とし、深さは胸が約 3cm 沈むように圧迫するが 5cm を超えないようにする。
- (c) 1 分間あたり 100～120 回のテンポで胸骨圧迫を行い。圧迫解除時には一旦手を離し、力がかからないようにする。胸骨圧迫の中断を最小にする。
- (d) 救助者が人工呼吸の訓練を受けており、それを行う技術と意思がある場合は、胸骨圧迫と人工呼吸を 30 : 2 の比で行う。

- ①(a) (b) ②(b) (c) ③(c) (d) ④(a) (d)

問 15 運動中の血圧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。

運動時の血圧は、運動の種類、強度、時間などによって変動する。一般的に有酸素性持久力トレーニングでは、心拍出量は(ア)するが、末梢血管抵抗が減少するため、収縮期血圧は若干増加するものの、拡張期血圧は(イ)する。一方でレジスタンストレーニングでは、心拍出量は顕著に増加しないが、末梢血管抵抗が増加するために、収縮期血圧と拡張期血圧がともに(ウ)する

- ①(ア)増加 (イ)やや減少 (ウ)増加
- ②(ア)減少 (イ)かなり減少 (ウ)増加
- ③(ア)減少 (イ)やや減少 (ウ)減少
- ④(ア)増加 (イ)かなり減少 (ウ)減少

問 16 ストレッチングに関する以下(a)～(d)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)ストレッチングは、柔軟性（関節可動域）を改善する代表的なトレーニング法である。
- (b)ストレッチングは大別して、静的ストレッチングと動的ストレッチングに分類される。
- (c)動的ストレッチングは、ラジオ体操のように目的となる部位を動的に反復して伸展させるストレッチングである。
- (d)静的ストレッチングは、柔軟性の改善効果が高いが高血圧や動脈硬化の改善効果も報告されている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 17 公募設置管理制度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。

公募設置管理制度に基づき選定された事業者は、これまで最長 10 年だった設置管理許可期間が上限(ア)年まで許可される。

都市公園ではオープンスペースを確保するため、これまで公園施設の建蔽率を原則 2 %と規定していたが、公募設置管理制度の下では、休養施設、運動施設、(イ)施設、公募対象公園施設を設置する場合、プラス 10%上乗せすることができる。

選定事業者は、(ウ)及び地域における催しに関する情報を提供するための看板・広告塔を占有物件(利便増進施設)として設置できる。

- ①(ア)20 (イ)娯楽 (ウ)自転車駐車場
- ②(ア)15 (イ)教養 (ウ)休憩所
- ③(ア)15 (イ)娯楽 (ウ)休憩所
- ④(ア)20 (イ)教養 (ウ)自転車駐車場

問 18 「スポーツの実施状況等に関する世論調査」(文部科学省、2023 年)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。

スポーツ実施率は、詳細に見るとスポーツの種目によって大きな差がある。近年堅調に伸びているのは、フィットネス産業とも親和性の高いウォーキング、(ア)、(イ)、ランニング、サイクリングなどの(ウ)スポーツである。

- ①(ア)水泳 (イ)体操 (ウ)個人
- ②(ア)水泳 (イ)エアロビクス (ウ)生涯
- ③(ア)筋力トレーニング (イ)エアロビクス (ウ)生涯
- ④(ア)筋力トレーニング (イ)体操 (ウ)個人

問 19 「Sport in Life プロジェクト」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。

スポーツ庁では、スポーツを行うことが(ア)の一部となり、1人でも多くの方が(イ)社会の実現のため、「Sport in Life プロジェクト」を立ち上げ、地方公共団体、スポーツ団体、経済団体、また、(ウ)企業などが一体となって、オールジャパンでのスポーツ人口の拡大を推進している。

- ①(ア)生活習慣 (イ)健康になる (ウ)ホワイト 500
- ②(ア)生活習慣 (イ)スポーツを楽しむ (ウ)スポーツエールカンパニー
- ③(ア)経済活動 (イ)スポーツを楽しむ (ウ)ホワイト 500
- ④(ア)経済活動 (イ)健康になる (ウ)スポーツエールカンパニー

問 20 サービス・プロフィット・チェーンに関する以下の①～④の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

サービス・プロフィット・チェーンでは、

- ①顧客満足の起点は、価格に置かれている。
- ②顧客満足の起点は、利便性に置かれている。
- ③顧客満足の起点は、従業員満足に置かれている。
- ④顧客満足の起点は、ブランドの認知度に置かれている。

問 21 会員動向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。

以下の表は、新入会員 A～F のパーソナルトレーニング受講と入会 3 か月間の在籍状況を示している。

会員名	パーソナルトレーニング受講履歴	入会 3 か月目の在籍
A	あり	あり
B	あり	なし
C	あり	あり
D	なし	なし
E	なし	あり
F	あり	あり

この会員 6 名のなかで、パーソナルトレーニングの受講有無でグループ分けし、入会 3 ヶ月目現在籍状況を確認し、両グループの入会 3 か月目の在籍率の差を計算すると(ア)ポイントであった。

① 25 ② 40 ③ 65 ④ 75

問 22 マーケティングの定義に関する以下の(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) マーケティングは顧客満足を最優先する活動である。
- (b) マーケティングは広告や販売促進の一部を指す。
- (c) マーケティングは製品開発から販売後の顧客フォローまでを含む。
- (d) マーケティングは企業の利益追求が唯一の目的である。

① (a) (b) ② (b) (d) ③ (a) (c) ④ (c) (d)

問 23 マーケティングミックス(4P)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)Product(製品)は、企業が市場に提供する具体的な商品やサービスであり、その特性や品質は機能、デザイン、ブランド、パッケージング、保証など様々な要素を含む。これにより、製品は顧客に対してどのような価値を提供できるかが決定される。

(b)Price(価格)は、製品やサービスに設定される価格のことであり、企業の収益性に大きな影響を与えるが、プロモーションの活動の一部である。価格設定は市場の競争状況や顧客の支払意欲を考慮して行われる。

(c)Place(流通)は、製品やサービスを顧客に届けるための流通チャネルやネットワークを指し、広告宣伝の活動の一部である。流通戦略には、どのようにして製品を効率的に顧客に届けるかが含まれる。

(d)Promotion(販売促進)は、製品やサービスの認知度を高め、購買を促進するための活動であり、価格設定の活動の一部である。プロモーション活動には、広告、販売促進、広報、パーソナルセリングなどが含まれる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 24 総合型フィットネスクラブにおける商圈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。

中小企業庁編「診断要領等事例集」によると、個別店舗における1次～3次商圈は、

1次商圈：店売上または客数の(ア)%程度以上を占める顧客の居住範囲

2次商圈：1次商圈以遠で店売上または客数の(イ)%程度以上を占める顧客の居住範囲

3次商圈：2次商圈以遠で店売上または客数の(ウ)%程度以上を占める顧客の居住範囲

となっている。

フィットネスクラブの商圈は立地タイプ、各種要素により大きさ、形状は異なる。

①(ア)60 (イ)20 (ウ)10

②(ア)50 (イ)20 (ウ)20

③(ア)60 (イ)30 (ウ)5

④(ア)50 (イ)30 (ウ)20

問 25 スタジオ改修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。

以下の条件で新しいヨガスタジオの改修を検討している。

- ヨガスタジオ改修費：190 万円
- ヨガスタジオ改修による維持費増：月額 5 万円
- ヨガスタジオ改修による月間物販利益増：8 万円

さらに、このヨガスタジオ改修の直後から、会員数が 20 名増加し、1 人当たりの月会費は 8,000 円である。

付帯条件

- 会員数は増加したままで変動はない。
- その他の経費は変わらないものとする。
- 消費税は考慮しない。

以上のから計算するとヨガスタジオ改修費を回収するために必要な最低期間は(ア)ヶ月である。

①8ヶ月 ②9ヶ月 ③10ヶ月 ④11ヶ月

問 26 貸借対照表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。

貸借対照表とはある時点における会社の(ア)を表す。

資産の部は企業が保有する経済的価値のあるものと呼び、主に現金・(イ)・土地などがこれに当てはまる。

負債の部は企業が外部に対して負っている債務と呼び、主に、借入金・(ウ)・未払い給与などが当てはまる。

- | | | |
|----------|--------|--------|
| ①(ア)財政状況 | (イ)資本金 | (ウ)売掛金 |
| ②(ア)財政状況 | (イ)商品 | (ウ)買掛金 |
| ③(ア)収益性 | (イ)資本金 | (ウ)買掛金 |
| ④(ア)収益性 | (イ)商品 | (ウ)売掛金 |

問 27 減価償却に関する以下の条件をもとに、今年度の経費に算入すべき減価償却費の金額として適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ・一昨年期首に 1,000 万円で資産を取得した。
- ・昨年度末までの減価償却累計額は 640 万円である。
- ・該当設備の耐用年数は 5 年間とする。
- ・償却方法は定率法とする（償却率は 0.4）。

①400 万円 ②256 万円 ③200 万円 ④144 万円

問 28 あるフィットネスクラブの損益分岐点売上高を以下の条件のもとで計算し、適切なものを①～④から一つ選びなさい。尚、変動費は売上高に比例するものとする。

(単位：千円)

売上高	800,000
変動費	160,000
固定費	400,000

①500,000 ②525,000 ③550,000 ④575,000

問 29 SDS(安全データシート)に関する以下(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)SDS とは、危険性・有害な化学物質に関する情報（名称、人体に及ぼす作用、取り扱い上の注意など）を通知するために厚生労働省から国民に交付される文書をいう。
- (b)SDS に記載する情報には、化学物質の名称や物理化学的性質のほか、危険性、有害性、ばく露した際の応急措置、取扱方法、保管方法、廃棄方法などが記載されている。
- (c)SDS は、特定の危険または有害な物質について法令により規制されている。海外では欧米等の多くの国で SDS の提供が義務化されている。
- (d)我が国においては労働安全衛生法において、SDS 提供が義務化された。SDS 制度の改善を図った改正労働安全衛生法等が施行されている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 30 フィットネスクラブにおける設備・安全管理に関する(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)キュービクルは発電所からの200Vの電圧を建屋内で使用する100Vに変圧し、各分電盤に送電している。
- (b)一般的に漏電が発生しても、分電盤のブレーカーは自動的にOFFにはならない。
- (c)一般的に水道料金は下水道料金を請求されない。
- (d)自閉装置型のシャワー水栓では、吐出時間のずれが全く起こらない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 31 フィットネスクラブにおける安全管理に関する(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)職場の安全におけるKYTとは「緊急誘導トレーニング」を指す。
- (b)事業者には従業員の休憩設備は設ける義務があり、設置を怠ってはいけない。
- (c)スタジオレッスン中の音量は、難聴のリスクを避けるために管理が必要である。
- (d)次亜塩素酸ナトリウム溶液と凝集剤の混合は、重大な事故を引き起こす。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 32 トレーニングマシンのメンテナンスに関する以下の(a)～(d)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)定期的なボルトの緩みチェックはトレーニングマシンの安全運用に欠かせない。
- (b)トレーニングマシンのシートにひび割れがあっても、トレーニングに影響はないため、基本的にはそのまま使用することが一般的である。
- (c)ガイドロッドには汚れを拭き取った後は潤滑剤を使用する必要はない。
- (d)トレッドミルのランニングベルトの交換時期は製品メーカーの推奨に従い、実際の使用状況やベルトの状態を確認して判断することが重要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 33 設備管理における点検業務について、以下の記述のうち最も適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①点検業務はすべて専門業者に外部委託し、日常点検は不要とする。専門業者による点検で十分な信頼性が確保されるため、日常点検は不要となる。
- ②日々の点検結果に基づいて、オペレーションの変更や緊急対応を行うことが求められる。さらに、点検結果はすべて詳細に記録し、将来の予防保全計画に反映させることが重要である。
- ③設備の点検は、特定の業者に毎月外部委託して行うのが一般的であり、内部スタッフの関与は最小限に抑えるべきである。
- ④点検業務は、主にスタッフの経験と直感に基づいて行うべきであり、詳細なマニュアルや指示書は不要である。経験豊富なスタッフが直感を頼りに点検を行うことで、迅速かつ効果的な管理が可能となる。

問 34 労働安全衛生法に基づく事業者の義務に関する以下の(a)～(d)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)常時 50 人以上の労働者を使用する事業場は、衛生管理者を選任し、届け出る義務があり、衛生管理者は事業場の衛生全般を管理する。
- (b)常時 50 人以上の労働者を使用する事業場は、従業員の健康と安全を確保するために衛生委員会の設置が必要とされる。委員会は毎月 1 回以上開催する。
- (c)雇入れ時の健康診断の実施は、労働者の健康状態を把握し、適切な労働環境を提供するために義務付けられているが、健康診断結果に基づく対応も義務とされている。
- (d)労働災害防止のための資格取得の支援は、事業者が積極的に行うべき義務とされており、従業員の資格取得を全面的に支援する必要がある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 35 労災保険・雇用保険に関する以下の(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)正社員だけが労災保険に加入することができ、パートタイム労働者は加入できない。
- (b)労災保険の対象となる災害は、工作中的の負傷や死亡のみである。
- (c)雇用保険制度に加入するには、1 週間の所定労働時間が 40 時間以上でなければならない。
- (d)育児休業給付金は、子供が満 3 歳になるまで支給される。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 36 退職、解雇に関する以下の(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) 自己都合による退職は、「当然退職」の中に含まれる。
- (b) 定年退職は、「任意退職」の中に含まれる。
- (c) 解雇には、「通常解雇」、「整理解雇」、「懲戒解雇」がある。
- (d) 解雇する場合には、少なくとも 30 日前に解雇予告をするか、即時解雇する場合には、60 日分以上の平均賃金相当の解雇予告手当を支払わねばならない。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 37 労働基準法における法定労働時間および法定休日等に関する以下の(a)～(d)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) 労働者が就業規則の内容を知らない場合でも、規則は労働契約としての効力を持つ。
- (b) 労働時間が 8 時間を超える場合においては、少なくとも 45 分の休憩時間を労働時間の途中に与えなければならない。
- (c) 使用者は、毎週 1 日の休日を必ず与えるか、4 週間で 4 日以上 of 休日を与えなければならない。
- (d) 満 20 歳未満の者については、時間外・休日労働をさせることはできない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 38 酸素濃度を調節した環境で行なうトレーニング方法のリスク管理に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)にあてはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

近年、時短効果などの需要が高まっているが(ア)トレーニングは(イ)の測定によって体への負荷を測定・調整できる。また日本国内では、安全性や快適性を考慮して、トレーニング室内の気圧は比較的(ウ)の空間を提供している場合が多い。

- ①(ア)低酸素 (イ)pCO₂ (ウ)低圧
- ②(ア)高酸素 (イ)SpO₂ (ウ)常圧
- ③(ア)低酸素 (イ)SpO₂ (ウ)常圧
- ④(ア)高酸素 (イ)pCO₂ (ウ)低圧

問 39 フィットネスクラブの防火管理に関する以下の(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)災害発生時において、防火管理者の最優先事項は施設の保全である。
- (b)防火管理者は、消防計画の作成だけでなく、避難訓練の実施も行わなければならない。
- (c)防火管理者は、火災などで死傷者が出た場合、管理責任者として責任を追及されることがある。
- (d)乙種防火管理講習修了者は、全ての防火対象物に対して防火管理者として選任されることができ
る。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 40 不法行為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。

企業及び店舗にとってスタッフの行為によるイメージ悪化は業績にも悪影響を及ぼし、回復に時間を要する。その行為の代表的なものが不法行為である。

不法行為が成立する要件として次の事項が挙げられる。

- ・(ア)に、故意または過失がある。
- ・権利・利益の侵害がある。
- ・損害の発生、(財産的損害、精神的損害)がある。
- ・違法行為と損害の間の(イ)関係がある。
- ・(ア)に責任能力がある。
- ・違法性阻却事由(違法性が正当化される理由)が(ウ)。

- ①(ア)被害者 (イ)疑似相関 (ウ)ない
- ②(ア)加害者 (イ)疑似相関 (ウ)ある
- ③(ア)被害者 (イ)因果 (ウ)ある
- ④(ア)加害者 (イ)因果 (ウ)ない

問 41 クレームのエスカレーション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。

不満の蓄積が長かった場合「(ア)対応」でこじれることがある。顧客はクレームへの(イ)で誠意を感じるため、優先順位を高くスピーディーに対応されていないと感じた場合、(ウ)に発展する。また、当の問題が解決されない場合に対応自体への(エ)から感情的になるケースがあり、一度拳を振り上げてしまうと降ろすに降ろせない状況に発展していく。

- ①(ア)接客 (イ)対応スピード (ウ)責任転嫁 (エ)拒絶感
- ②(ア)初期 (イ)対応スピード (ウ)二次クレーム (エ)不信感
- ③(ア)初期 (イ)傾聴態度 (ウ)責任転嫁 (エ)不信感
- ④(ア)接客 (イ)傾聴態度 (ウ)二次クレーム (エ)拒絶感

問 42 会員継続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月会員制フィットネスクラブの売上の大半は「会員数×会費単価」＝会費収入である。よって会員数は売上を考える上で最重要数値である。
- ②「当月退会数÷当月末会員数」＝退会率は、クラブ会員の中でどれだけの割合の方が退会しているのかを示す数値である。
- ③継続率(存続率、在籍率)は、ある月の在籍者を対象に、数ヶ月後または数年後のある時点で、どれだけの会員が継続して在籍しているかを表す指標である。新規顧客の数を増やすことだけでなく、継続率を上げることが重要である。
- ④クラブに通う頻度と退会には相関があり、利用頻度が少ない会員は自分が支払っている会費に見合った施設の利用頻度を判断基準にすることが多い。

問 43 クレームの発生要因に関する以下の(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)熱い、寒い、臭いなどの生理的なこと、設備故障で利用できないといった安全に関わることで設備管理へのクレームは発生する。
- (b)スタジオプログラムの変更で参加が困難になったなど、個人的な要望からクレームが発生するケースも起こりうる。
- (c)聞いていた説明と解釈が異なったなど、スタッフの配慮不足に対する物的サービスに対してもクレームは発生する。
- (d)場所取り、マシンの占有など、人間同士のいざこざから発展するような会員同士のトラブルによるクレームも発生する。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 44 フィットネスクラブの顧客入会時における目標設定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。

達成すべき重要な目標を設定し、その目標の達成度合いを(ア)に評価するための指標を「KGI：重要目標(イ)指数」といい、KGIを達成するための(ウ)を評価するための中間指標を「KPI：重要業績(エ)指数」という。

- ①(ア)定性的 (イ)達成 (ウ)計画 (エ)中間
- ②(ア)定量的 (イ)達成 (ウ)過程 (エ)評価
- ③(ア)定性的 (イ)結果 (ウ)過程 (エ)中間
- ④(ア)定量的 (イ)結果 (ウ)計画 (エ)評価

問 45 顧客管理に関連する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①フィットネスクラブにおけるオンボーディングとは、既存会員が施設にスムーズに適応できるようサポートする取り組みを指し、必要に応じてクロスセルも行うことがある。
- ②LTVとは、「一人の顧客が生涯に渡って企業にもたらす価値」のことであり、Life Time Valueの頭文字をとった「顧客生涯価値」のことを意味する。
- ③顧客ロイヤルティとは、顧客が企業のサービスなどに対して信頼や愛着を感じることを表す言葉である。
- ④カスタマーエクスペリエンスとは、顧客が商品・サービスを利用する際の一連の体験のことである。

問 46 NPS(ネットプロモータースコア)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。

会員様に対しての以下の聞き取り調査の結果について、NPS における評価を計算すると(ア)%となる。

対象/クラブ会員様 100 名

質問/当クラブのことをご家族やご友人に薦める可能性はどのくらいありますか?

回答/「薦める可能性が非常に高い:10」から「薦める可能性が非常に低い:0」の中で、10 から 0 の 11 段階で評価点をつけていただく。

NPS 計算結果/推奨者の割合(%)-批判者の割合(%)

NPS 段階	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
回答数	8	12	24	22	10	12	7	3	1	1	0

①-52 ②-14 ③52 ④14

問 47 フィットネスクラブと消防法に関する以下の(a)～(d)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では、消防法に基づき、2年に一度以上の避難訓練を実施することが義務付けられている。

(b)施設面積が300平方メートル未満のフィットネスクラブでは、消防法に基づく避難口の設置義務はない。

(c)消防法では、建物の3階以上にあるフィットネスクラブのみが煙探知器を設置する義務がある。

(d)非常灯の設置は任意であるため、消防法においてフィットネスクラブでの非常灯の設置義務はない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 48 フィットネスクラブにおける環境保全に関する以下の(a)～(c)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)機械室の運転音やスタジオ音響が許容範囲となっているか→振動規制法に該当

(b)マシンジム利用時の振動が周囲の生活環境に影響を与えないか→騒音規制法に該当

(c)プール水、温浴水などの排出について注意が必要である→水質汚濁防止法に該当

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 49 「労働者の心の健康の保持増進のための指針」(2015年改訂健康保持増進のための指針公示第3号より)に示されているメンタルヘルスクエア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。

事業場では、4つのメンタルヘルスクエアがありセルフケアは本人、ラインによるケアは(ア)、事業場内の人によるケアは(イ)、事業場外の人によるケアは(ウ)がそれぞれケアを行う人の一例である。

①(ア)上司 (イ)産業医 (ウ)医療機関

②(ア)部下 (イ)衛生管理者 (ウ)産業医

③(ア)上司 (イ)衛生管理者 (ウ)産業医

④(ア)部下 (イ)産業医 (ウ)医療機関

問 50 プールおよび温浴設備管理に関する以下の(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)逆洗とは、ろ過装置内に設置されているフィルターに溜まった汚れを取り除くために通常の水流通とは逆向きに水を流す操作である。

(b)ヘアキャッチャー清掃は、原則毎日行うが、担当者の目視で問題がなければ清掃は不要である。

(c)レジオネラ菌が検出された際は条例に従い、再度検出された場合のみ関連部署および保健所へ報告を行う。

(d)大腸菌が検出された場合は、ph調整剤は通常時より多く使用し殺菌を行う。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

以上