

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、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	2	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

問1 支店長Aは店舗の各リーダーB、C、Dに対しクレーム対応に関する簡単な研修を実施した。以下の記述で(ア)～(エ)に当てはまる適切な言葉を(ア)と(エ)は漢字1文字で、(イ)と(ウ)は漢字2文字で解答欄に記入しなさい。

A:今日はクレーム対応について話をします。初期対応で解決しなかった場合、状況を変える必要が出てきます。(ア)、(イ)、(ウ)を変えて(エ)次対応をすることが有効とされていますが、それぞれの相違点を一緒に考えてみましょう。1つ目は(ア)を変えることです。何故(ア)を変える必要があると思いますか？

B:お客様が「この担当者は気に入らない」と思ってしまうと、話を聞いてもらえない状況になります。その場合、上席者が対応することで、軽く扱われていないということを認識していただける場合があるからだと考えます。

A:その通りですね。2つ目は(イ)を変えることです。何故(イ)を変える必要があると思いますか？

C:はい。その理由は「折り返しお電話させていただきます」とお伝えして、いったん電話を切り直しをすることで、お客様が感情の整理が付き落ち着いてお話できることが多いからだと考えます。

A:その通りです。3つ目は(ウ)を変えることです。何故(ウ)を変える必要があると思いますか？

D:フロントカウンターから応接室などの個室に移動したり、お客様がいるところまで直接訪問することで誠意を感じてもらえるからだと考えます。

A:その通りです。皆さんよく理解出来ていると思います。今日学んだ内容をぜひ今後の業務に役立ててください。

問2 スタジオ運営に関する、支店長 A とスタッフ B の以下のやりとりで、(ア)～(エ)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。小数点第2位以下は切り捨てとする。

A:今日はスタジオのグループレッスンの参加率について考えてみましょう。当クラブの会員数は現在900名です。毎週月曜日の18時から行っているヨガのレッスンの今月の平均参加者数は30人でした。また同時時間帯に来館(在館)していた平均在館者数は90名でした。この時の全会員に対する参加率、およびレッスン実施時の同時時間帯の在館者数に対する参加率は何%になりますか。

B:全会員に対する参加率は(ア)%、在館者に対する参加率は(イ)%です。

A:そうですね。スタジオのレッスンは最近一年間は変えていませんが、一年前、当時の会員数が850名に対して同レッスンの参加率が4%だったことから参加者数は(ウ)名ということになるので、今年度の参加者数は前年より(エ)ことになりますね。

【語群】

減った 増えた 3 3.3 5 30 33.3 34 36 36.6

問3 収益管理に関する以下の記述の(ア)～(オ)に当てはまる数値を語群から選び、解答欄に記入しなさい。

現状赤字収益のAクラブの支店長は黒字化を目指すべく、損益分岐在籍数をまずは算出することにした。

月会費 8,000円

固定費(以下の科目のみで計算する。)

・賃料 月10,000円/坪 ・賃貸面積 500坪 ・人件費(社員3名、平均年収400万円)

※現在の在籍数は1,000名 ※現在の月次営業利益は▲100万円

※売上は月会費のみで会費以外の売上は無いものとする。

※変動費は売上高、会員数に比例するものとする。

※消費税は考慮に入れる必要はない。

Aクラブの月次収益の現状は以下の通りである。

売上 (ア)万円 変動費 (イ)万円

固定費 (ウ)万円 営業利益 ▲100万円

損益分岐点売上 (エ)万円

よって、損益分岐在籍数は(オ)名である。

【語群】

300 500 600 700 800 880 900 960 1000 1040 1100 1200 1300 1500

問 4 以下はフィットネスクラブ経営者 A が支店長 B に対し Web マーケティング手法に関する簡単な質問を実施したときの対話である。(ア)～(エ)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: お疲れ様です。新しいプロモーションを始めるにあたり、Web マーケティングについて話し合いたいと思います。まず、若年のターゲットとなる顧客層に最も効果的な Web マーケティング手法は何だと思いませんか？

B: それは、(ア)だと思います。最近のデータでは、利用者が増加していることが確認されています。

A: なるほど。その手法を利用する主な理由は何ですか？

B: それは、(イ)が高いからです。さらに、(ウ)が非常に精度高く行えるため、効率的な広告配信が可能です。また、リアルタイムで効果を測定できるのも大きな利点です。

A: 確かに、その点は重要ですね。次に、Web マーケティングの効果を最大化するためには何が重要ですか？

B: これも (ウ)です。顧客層に適切なメッセージ配信が必要です。また、広告の内容を定期的に更新することも重要です。例えば、季節やイベントに合わせた内容にすることで、より多くの関心を引くことができます。

A: 他に、有効な方法は何ですか？

B: 行動パターンを分析し、(エ)を活用することが有効です。これにより、広告の最適なタイミングや内容を調整できます。また、異なるプラットフォームでの広告効果を比較することも重要です。

【語群】

費用負担 ソーシャルメディアマーケティング オピニオンリーダー ブランディング
コンテンツマーケティング ターゲティング Eメールマーケティング 投資額 データ
広告日の指定 費用対効果

問5 支店長 A は担当リーダーB に対し施設・設備管理に関する簡単な研修を実施した。以下の記述で(ア)～(エ)に当てはまる適切な言葉を語群から選び、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。

- A:お疲れ様です。今日は施設・設備の補修、修繕、(ア)について、そして(イ)について話しましょう。まず、(イ)の役割について説明してください。
- B:(イ)は、突発的な故障や緊急の修理、未計画の支出に対応するために予算内に確保しておく金額です。主に、予期しないトラブルに対応するために使用されます。
- A:その通りです。では、これは補修、修繕、(ア)が含まれるのでしょうか？
- B:一般的には、計画的な(ア)や定期的な修繕については、通常、予算の中で別途計上されるべきです。突発的なものは(イ)となります。
- A:その通りです。トレッドミルが故障した場合、(イ)で対応するべき場合と計画的な予算で対応するべき場合を教えてください。
- B:トレッドミルが突然故障した場合は、(イ)を使用して修理または一時的な補修を行います。一方、トレッドミルが経年劣化等で(ウ)が近づいている場合や、定期的なメンテナンスとしての修繕や(ア)は、予め計画された予算内で対応します。
- A:それでは、突発的な故障はいつ起こるかわからないため、どのように予算を組むかが重要です。まず、その基本的な考え方を教えてください。
- B:突発的な故障に対する予算は、(イ)として年間予算の中に組み込むことが基本です。また、(エ)のデータを参考にして、どの程度の故障が発生するかを予測し、それに基づいて予算を計上します。
- A:その通りです。計画的な補修、修繕、(ア)と、突発的な故障に対する(イ)の区別を明確にし、適切な予算管理を行うことが重要です。今日学んだ内容をしっかりと覚えて、予算管理に役立ててください。

【語群】

躍進 未来 薄命 人件費 前月 予備費 寿命 過去 後進 減価償却費 誕生 更新

問6 あるフィットネスクラブのマネージャーAは、部下であるインストラクターの田中さんに対する業務評価のための面接の準備をしている。以下の記述で、(ア)～(オ)に当てはまる適切な言葉を語群から選び、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。

Aの田中さんへの現時点での評価は以下である。田中さんはグループレッスンで非常に高いパフォーマンスを発揮し、お客様からのフィードバックも良好で、楽しい雰囲気作りが評価されている。一方で個別トレーニングでは画一的な指導が課題で、各お客様のニーズに応じたサポートが不足している。今後はそのスキル向上が求められる。

Aは、面接に先立ち、評価の心構えとして重要なのは感情に流されず、公平かつ冷静に行うことであること確認した。特に(ア)効果で、グループレッスンの成功が他の業務評価に影響しないよう注意し、また寛大化傾向により評価が甘くなっていないかを慎重に見直す必要があると考えた。さらに、(イ)傾向により個別の欠点に偏った厳しすぎる評価で、バランスにかけることにも注意し、最後に、できるだけ当たり障りのないようにとの心理が働く(ウ)傾向を避け、具体的かつ的確なフィードバックを準備するよう心がけようと準備した。

マネージャーAは、田中さんへのフィードバックに、今回はSBI型フィードバックを使うことを決めた。SBI型は、(エ)→(オ)→影響の順で具体的にフィードバックを行う手法で、明確かつ客観的に伝えることが求められる。

(エ)では、彼女が高いパフォーマンスを発揮した具体的な場面を明確に伝える。たとえば、グループレッスンでの具体的な成功場面の事例を準備した。(オ)では、その(エ)で彼女がどのような(オ)を取ったか、柔軟な対応や楽しさを作り出した点を具体的に説明することに。影響では、彼女の具体的な(オ)がクラブやお客様に与えた影響、満足度向上やクラブの評判にどう貢献したか、データや例を交えて伝えるために準備することにした。

このようにマネージャーAは田中さんに対する業績評価の準備として、評価の心構えの確認とSBI型フィードバックを使う準備をしている。

【語群】

行動 中心化 ライト 状況 不正化 ハロー 厳格化 正当化 能動
自己化 ホーン

問7 支店長 A とマネージャー B はスタッフ C の賃金について以下の会話を通して確認した。(ア)～(エ)に当てはまる数値を解答欄に記入しなさい。

A:今日はアルバイトスタッフ C さんの勤務状況について労働基準法に基づき確認しましょう。このクラブは24時間営業で、C さんの勤務時間は23:00 から7:00 までで、基本時給は1,180 円です。

B:はい、その通りです。

A:では、まず「深夜労働」ですが、労働基準法では何時から何時までとなっていますか。

B:それは午後(ア)時から翌朝5時までです。

A:その通りです。次に、C さんの深夜労働の時給を計算してみましょう。深夜労働に適用される割増しは何%か覚えていますか？

B:はい、深夜労働には(イ)%以上の割増が適用されます。ですので、深夜労働の時給は(ウ)円以上になります。

A:はい正解です。それから C さんの休憩時間は必要ですか。

B:はい、必要です。C さんは2:00-3:00 で休憩をとってもらっています。

A:そうですね休憩は労働基準法で決まっていますね。それでは、スタッフ C さんの1日の賃金を計算してみましょう。深夜労働割増しは(イ)%としてください。

B:計算すると、1日の賃金合計は(エ)円となります。

A: はい、その通りです。労働基準法の深夜労働などについて理解しているようで安心しました。

問8 心肺蘇生法に関する以下の記述で、(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。

フィットネスクラブ A 店では、普通救命講習を従業員向けに毎年実施している。普通救命講習では心肺蘇生法について学びますが、日本医師会による手順としては以下のとおりです。

1. 反応の確認
2. 反応がない場合、助けを呼ぶ。(ア)番通報と AED の依頼
3. 呼吸の確認
4. 普段どおりの呼吸がない場合、ただちに1分間に(イ)～(ウ)回のテンポで、(エ)回胸骨圧迫を行う。
5. 人工呼吸ができる場合は、気道を確保し、1回(オ)秒かけて2回吹き込む。
6. AED が到着したら AED を使用する。
7. 電気ショック後もただちに心肺蘇生法を行い、救急隊員と交代するまで続ける。

【語群】

1 2 20 30 50 60 100 110 119 120

問9 支店長 A は担当マネージャーB と C に対しフィットネスクラブにおけるリスク管理に関する簡単な研修を実施した。以下の記述(ア)～(エ)に当てはまる適切な言葉を語群から選び、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。

A:お疲れ様です。今日は(ア)者責任について話しましょう。まず、民法 715 条について説明します。(ア)者責任とはどのようなものか知っていますか？

B: (ア)者責任とは、ある事業のために他人を(ア)する者が、被用者が事業の執行について第三者に与えた損害について責任を負うことです。

A:その通りです。例えば、従業員が業務中に事故を起こして第三者に損害を与えた場合、その(イ)は(ア)者が負うこととなります。では、具体的な事例をいくつか挙げてみましょう。

B:例えば、自転車で商品を配達中に通行人と衝突してケガを負わせた場合や、従業員が不注意で来客にケガを負わせた場合などがあります。

A:その通りです。また、施設のガス爆発により入場者が死亡し、近隣の建物や車両に損害を与えた場合や、施設の壁が倒壊して通行人にケガを負わせた場合も含まれます。このような場合に備えて、どのような対策が必要でしょうか？

C:施設(イ)保険に加入することが重要です。保険は施設の安全性の維持・管理の不備や構造上の欠陥、施設の用法に伴う仕事の遂行が原因で他人にケガをさせたり、他人の物を壊したりした場合に、法律上の(イ)を補償してくれます。

A:次に、(ア)者責任が発生した場合の対応手順について確認しましょう。例えば、掃除中に従業員が滑って転倒し、大ケガをした事故が起こった場合、どのように対応しますか？

C:まず、そのような事故が発生した場合は速やかに(ウ)を行い、必要に応じて(エ)に連絡します。その後、保険会社に事故報告を行い、詳細な状況を説明します。また、事故の原因を調査し、再発防止策を講じることも重要です。

A:その通りです。事故発生時には迅速かつ適切な対応が求められます。また、従業員の教育や施設の安全管理を徹底することで、事故の発生を未然に防ぐ努力も必要です。皆さん、今日学んだ内容をしっかりと覚えて、日々の業務に役立ててください。ありがとうございました。

【語群】

使用 連帯責任 応急手当 医療機関 賠償責任 利用 教育機関 給与手当

問 10 ジム担当マネージャーB はリスク管理について支店長 A から以下のやり取りのなかで確認を求められた。この会話のなかの(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:おはようございます。今日はリスク管理について、いくつか重要な点を確認したいと思います。

B:はい、お願いします。

A:まず、一番重要なのは(ア)の保護で最優先事項です。特に緊急事態が発生した時には、迅速な避難誘導と、適切な応急処置が必要です。これに対してお店としてどういう対策をしているのかな？

B:はい、全スタッフが CPR 講習を受けており、定期的に再確認も行っています。緊急時には、『(ア)第一』の原則を全員が理解しています。

A:それなら安心です。次に、(イ)管理です、消防法に基づいて(イ)管理者を選任しているのはもちろん、(イ)管理業務が計画的に行われているかも重要です。もし怠れば、責任を問われることになるよね。

B:その通りです。当クラブでは私が(イ)管理者として選任されていて、消防計画の作成から実施まで責任を持って行っています。

A:防災も含めて定期的な訓練実施状況はどうですか。いざという時に、実際に行動できないことがあります。

B:はい、年に数回、火災や地震、停電などを想定した訓練を行っています。通報訓練や(ウ)訓練も含まれており、スタッフ全員が参加できるようにしています。

A:訓練の頻度と内容はどうですか。訓練でしっかり対応力が身につくようにしてください。

B:承知しました。全員が責任感を持って取り組むよう、さらに意識を高めていきます。

A:お願いします。次に、会社名義の車のスタッフが業務で使用する場合があります。これは運行供用者責任のことで、たとえ運転しているのがスタッフでも、会社が法的に責任を負うことになります。

B:その点も徹底しています。特に人身事故が発生した場合、会社が責任を問われるので、常に運転前に確認を行うよう徹底しています。

A:そうなんだ。運行供用者責任は、(エ)責任とは異なり、会社側が立証責任を負う。免責要件を満たせなければ、(オ)責任を負う可能性があります。今、話したようにリスク管理はクラブ全体の安全と信頼に直結する重要な責任だから、これからも気を抜かず一緒に取り組んでいきましょう。

【語群】

刑事 財産 賠償 物品搬出 修繕 不法行為 避難誘導 緊急 設備保全 人命
謝罪 防火

以上