

令和 7 年度 第 18 回

フィットネスクラブ・マネジメント 技能検定

2 級実技 CBT 試験問題サンプル

実施月：令和 7 年 11 月

試験時間：60 分

注 意

1. 本試験の問題は、記述式、四択式、九択式の合計 12 設問（100 点満点）構成されています。各設問は小問から成り立っており、設問ごとに小問数は異なり、計 41 問あります。問題により配点は異なります。問題により配点は異なります。
2. 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。

設問 1 フィットネスクラブ A では有料プログラムのパーソナルトレーニング(PT)を提供している。このフィットネスクラブの支店長は PT 売上を増加できないか、担当責任者であるマネージャーに PT セッションの本数増による PT 売上増ができるかのシミュレーションをするように命じた。この担当マネージャーはこのシミュレーションを以下の条件のもと実施し報告をした。報告内容にある(ア)～(ウ)に当てはまる適切な数値を解答欄に入力しなさい。

※正社員の人工費は実稼働時間ではなく PT 予約可能枠全てに掛かるものとして計算する。

※管理費等の費用は掛からないものとして計算する。

【報告】

下記 PT の現状から、当フィットネスクラブの PT 月間売上合は(ア)円で、PT 月間利益は(イ)円であることが把握できた。

業務委託トレーナーのみの現状より稼働を増加させて、この 3 名で PT 月間売上合計を 700,000 円にするためには、60 分セッションを最低でもあと月間(ウ)本実施する必要があることがわかった。

PT の現状は以下の表のとおりである。

PTの現状

雇用種別 条件項目	自社正社員A	自社正社員B	業務委託トレーナーC
勤務時間	150 時間/月	150時間/月	28時間/月
PT予約可能枠	勤務時間の50%	勤務時間の20%	勤務時間における PT 実施時間比率:75%
予約可能枠に対しての PT実稼働率	40%	80%	
売り上げ単価	10分 1,000円	10分 1,200円	10分 2,000円
原価	時給単価: 2,000円	時給単価: 2,500円	業務委託者への 報酬:売上の80%

問 1 (ア)に当てはまる数値を解答欄に入力しなさい。(整数で答えること。)

問 2 (イ)に当てはまる数値を解答欄に入力しなさい。(整数で答えること。)

問 3 (ウ)に当てはまる数値を解答欄に入力しなさい。(四捨五入し、整数で答えること。)

設問 2 次のスタジオの品質管理に関する設問に以下を条件として、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な数値を選択肢から選びなさい。数値は少数点以下切捨て整数とする。

条件 1. 週当たりのインストラクター代予算総額を 300 千円以内とする。

条件 2. プログラムのインストラクター代は 5 千円/1 本とする。

条件 3. 予算を最大限使って週当たりの本数を提供する。

条件 4. 利用区分毎の利用者比率は下表のとおりである。

条件 5. 利用区分を平日午前、平日午後、平日夜、土日の 4 つとする。

条件 6. プログラム本数は利用区分毎の利用者比率に比例させる。

条件 7. 税金は考えないものとし、本数は整数とする。

利用区分	利用者比率
平日午前	28%
平日午後	15%
平日夜	35%
土日	22%

土日の利用区分毎で週当たり最多本数は、(ア)何本である。

上記の条件 1～6 を変えずに週 5 本のみインストラクター代 9 千円/1 本を設定する場合には、週の最多プログラム数は(イ)本になる。

また、この場合の平日午前の週当たりの本数は(ウ)本になる。

問 1 (ア)に当てはまる適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。

問 2 (イ)に当てはまる適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。

問 3 (ウ)に当てはまる適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。

【選択肢】

- ①9 ②13 ③14 ④15 ⑤17 ⑥21 ⑦54 ⑧56 ⑨58

設問 3 以下のマーケティングに関する記述で、(ア)～(ウ)に最も当てはまる数値を選択肢から選びなさい。

フィットネスクラブ X では、支店長とスタッフ A がマーケティング戦略の見直しのためにミーティングを行っている。支店長は、過去 3 年間でのエリア別会員参加率の変化に注目しており、スタッフ A に商圈別の会員数や参加率についての数値分析を求めた。このミーティングにおいて、支店長は以下の 2 つの資料を配布した。

表1：資料1 現在の在籍会員数

対象エリア	夜間人口	会員数	参加率	構成比	増減
1km圏	38,157	702	---	---	---
2km圏	112,248	645	---	---	---
累計	150,405	1,347	---	---	---
3km圏	186,392	697	---	---	---
累計	336,797	2,044	---	---	---
5km圏	433,586	363	---	---	---
累計	770,383	2,407	---	---	---
5km圏外	1,082,734	246	---	---	---
累計	1,853,117	2,653	---	---	---

※問題の性格上明らかにできないところは(---)で示している。

表2：資料2 3年前の在籍会員数

対象エリア	夜間人口	会員数	参加率	構成比	増減
1km圏	38,239	899	---	---	---
2km圏	110,823	624	---	---	---
累計	149,062	1,523	---	---	---
3km圏	183,474	509	---	---	---
累計	332,536	2,032	---	---	---
5km圏	432,921	317	---	---	---
累計	765,457	2,349	---	---	---
5km圏外	1,085,142	269	---	---	---
累計	1,850,599	2,618	---	---	---

※問題の性格上明らかにできないところは(---)で示している。

【支店長】

スタッフ A さん、資料 1 と 2 でわかるようにこの 3 年でクラブ周辺の商圈状況が変わってきたているのを感じませんか？特に 1km 圏の会員数が減っていますよね。まずはこの圏内の参加率がどう変化しているのか、見てみましょうか。1km 圏の参加率（会員数 ÷ 夜間人口）ですが、現在と 3 年前の値を比べるとどう変化していますか。

【スタッフ A】

はい。1km 圏の参加率（会員数 ÷ 夜間人口）ですが、現在と 3 年前の値を比べると（ア）ポイント減少してますね。

【支店長】

3km 圏全体（累計）の参加率（会員数 ÷ 夜間人口）については、現在と 3 年前ではどうでしょうか。

【スタッフ A】

はい。3km 圏全体（累計）の参加率（会員数 ÷ 夜間人口）ですが、現在と 3 年前の値を比べると（イ）ポイント減少してますね。足元の 1km 圏より、減少は少ないですね。

【支店長】

よし、じゃあ今度は 5km 圏外を除いたエリア、つまり 5km 圏までを“中心商圈”と定義して、そこだけの参加率の変化も見てみよう。広告費や販促物の配布範囲の見直しに役立つかね。

【スタッフ A】

はい。5km 圏外を除いた地域（5km 圏まで）の累計データをもとに、中心商圈参加率（会員数 ÷ 夜間人口）を現在と 3 年前で比較する、その変化率は（ウ）%です。

【支店長】

こうしてみると、やはり 1km 圏という“最も入会しやすいエリア”での参加率が明らかに落ち込んでいますね。これはいわゆる「ドーナツ化現象」が起きている証拠です。中心が空洞化して、外周にばかり会員が集中している。おそらく近隣に競合店ができたか、当クラブのサービスや価格に魅力を感じなくなっている可能性もあります。今後のプロモーションと改善策に生かしていきましょう。

問 1 (ア)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。(数値は小数点第二位以下を切り捨て小数点第一位とする。)

問 2 (イ)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から選択肢から一つ選びなさい。(数値は小数点第二位以下を切り捨て小数点第一位とする。)

問 3 (ウ)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から選択肢から一つ選びなさい。(数値は小数点第二位以下を切り捨て小数点第一位とする。)

【選択肢】

- ①0.0 ②0.2 ③0.3 ④0.4 ⑤0.5 ⑥0.6 ⑦1.7 ⑧1.8 ⑨1.9

設問 4 以下のマーケティングに関する記述と計算条件で、(ア)～(ウ)に最も当てはまる数値を選択肢から選びなさい。

フィットネスクラブ Y のマーケティング責任者のスタッフ A が、支店長とともに年間プロモーション予算の立案を行っている。物価高騰と販促反応率の低下により、従来通りの費用対効果が見込めない状況で、限られた予算内で最大の成果をあげることが求められている。

【支店長】

A さん、昨年度の入会者は 400 名、広告宣伝費は 240 万円だったんだよね？ 昨年度の 1 人あたり獲得単価から、今年は入会目標が 500 名に、同じ単価で予算を組むといぐらにどうなる？ つまりその予算額までしか出せないんだ。

【スタッフ A】

はい。ですので、昨年度の 1 人あたり獲得単価は（---）円なので、入会目標が 500 名に単純にかけ算すると、(ア)千円なります。

【支店長】

ただ、今年はチラシの製作費が 10,000 部で 38 万円、折込み費が 3.5 円に上がっているし、ポスティングの入件費も上がってるよね？

【スタッフ A】

はい。新聞折込みチラシを 3 回実施すれば、チラシ費用だけで 124.5 万円です。さらにポスティングを 2 回行い、入件費として合計 11 万 2 千円、自社 WEB サイト運用費が 50 万円かかります。

【支店長】

それを全部足すと、今年必要な販促費は合計で(イ)千円ということだね。

【スタッフ A】

はい、予算は確保できそうですが、反応率が昨年より悪化しているので、実際の入会者数は予測より下回る可能性があります。

【支店長】

そうだね。ただ金額を投じればいいというわけではない。限られた予算で成果を出すには、メディア選定の工夫や訴求の改善が必要だ。うちのクラブは高齢者構成比が高いので、仮に本年度の最大予算との差額を新聞折込に使ったとしたら、枚増やすことができるのかな。

【スタッフ A】

はい、計算すると(ウ)千枚となります。

【支店長】

では、の販促方法も含めて検討しよう。

【計算条件】

昨年度：入会者数 400 名、広告費 2,400,000 円

今年度目標：入会者数 500 名

チラシ製作費：380,000 円／回（10,000 部）

折込み費：3.5 円 × 10,000 部 = 35,000 円／回

チラシ 1 回：合計 415,000 円 × 3 回 = 1,245,000 円

ポスティング：40 時間 × 1,400 円 = 56,000 円／回 × 2 回 = 112,000 円

WEB サイト：500,000 円／年

問 1 (ア)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。

(数値は千円未満は切り捨てとする。)

問 2 (イ)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。

(数値は千円未満は切り捨てとする。)

問 3 (ウ)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。

(数値は千枚未満は切り捨てとする。)

【選択肢】

- ①27 ②28 ③29 ④1,857 ⑤1,877 ⑥1,897 ⑦2,800 ⑧3,000 ⑨3,200

設問 5 セールスプロモーションに関する以下の記述で、(ア)～(イ)に当てはまる適切な数値を計算し解答欄に入力しなさい。

A クラブ昨年度の実績は、期末在籍数会員数 2,500 名、月平均退会率 4.0%、月平均売上高 2,100 万円である。昨年度の入会募集の広告販促費は売上高比 5%であった。昨年度の会員数の増減はなかった。

支店長 B は、月平均売上 2,200 万円の計画を予定している。内部運営の充実で月平均退会率 3.8%に減少させた場合、A クラブの、今年度に投入する広告販促費予算は、前年対比で(ア)万円となり、売上高(計画)対広告販促費(予算)比率は(イ)%となる。尚、一人当たりの募集費用、売上高は昨年度と変わらないものとする。

問 1 (ア)に当てはまる数字を計算し解答欄に入力しなさい。数値は整数とする。

問 2 (イ)に当てはまる数字を計算し解答欄に入力しなさい。

数値は四捨五入し、小数点以下 2 衔まで求めること(例：0.00)。

設問 6 フィットネスクラブにおける損益計算書に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものを選択肢から選びなさい。

新任のA支店長は、着任後、自クラブの昨年度の損益計算書を以下のように確認することからはじめた。

$$\text{売上高} = \text{会費関係売上} + \text{付帯売上} + \text{営業売上}$$

$$\text{売上総利益} = \text{売上高} - \text{売上原価}$$

$$\text{営業利益} = \text{売上総利益} - (\text{ア})$$

$$(\text{イ}) = \text{営業利益} + \text{営業外収益} - \text{営業外費用}$$

売上高 250、売上原価 130、(ア) 80、営業外収益 10、営業外費用 20 の

対売上(イ)率は(ウ)%である。(単位は百万円)

主要経費のうち、店舗でコントロール可能な、人件費、販売促進費などの経費コントロールを更に徹底することとした。

問 1 (ア)に当てはまる適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

問 2 (イ)に当てはまる適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

問 3 (ウ)に当てはまる適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

【選択肢】

- ①当期利益 ②販売費及び一般管理費 ③特別損失 ④法人税等 ⑤水道光熱費
⑥経常利益 ⑦4 ⑧12 ⑨28

設問 7 以下は労務管理に関する記述である。 (ア) ~ (ウ)に当てはまる数値を計算しなさい。すべて労働基準法で定められたとおりとする。

フィットネスクラブでアルバイトを始めてちょうど 2 年 6 か月、週 5 日 10:00~16:00 で勤務している（休憩時間 1 時間）。今の時給は 1,200 円。

全労働日の 9 割を出勤し、会社からも期待される存在となった。

雇用されてから継続勤務期間が 2 年 6 か月経過した。年次有給休暇は(ア)日付与される。

急遽、他のアルバイトが休みとなつた為、20 時まで働いてほしいとの依頼があった。この日一日の給与合計額は(イ)円である。

このような状況で一時的に人手不足となり、一週間連続勤務となつた。その内、法定休日に出勤した場合の割増賃金の額は、通常の労働時間の賃金に(ウ)%分の割増賃金率をかけた額となる。

問 1 (ア)に当てはまる適切な数値を解答欄に入力しなさい。(整数で答えること。)

問 2 (イ)に当てはまる適切な数値を解答欄に入力しなさい。(整数で答えること。)

問 3 (ウ)に当てはまる適切な数値を解答欄に入力しなさい。(整数で答えること。)

設問 8 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じて確認した。(ア)～(ウ)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から選びなさい。また、問題の性格上明らかにできないところは(---)で示している。

【支店長 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 さんの勤務時間は午後 11:00 から午前 7:00 まで、基本時給は 1,200 円です。

【マネージャー B】はい、その通りです。

【支店長 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。

【マネージャー B】それは午後(ア)時から 翌朝 5 時までです。

【支店長 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り増しは何%か覚えていてますか？

【マネージャー 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(---)円以上になります。

【支店長 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。

【マネージャー 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。

【支店長 A】その休憩時間で問題ないですね。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。

【マネージャー B】計算すると、1 日の賃金合計は(ウ)円となります。

【支店長 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 1 (ア)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。

問 2 (イ)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。

問 3 (ウ)に当てはまる最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい

【選択肢】

- ①9 ②10 ③11 ④25 ⑤30 ⑥35 ⑦8,400 ⑧9,500 ⑨9,900

設問 9 以下は、支店長 A が次期支店長候補の社員 B に消防法に関する説明を行っているところである。

【支店長 A】

消防法は、「火災を予防し、警戒し、国民の生命、身体及び財産を火災から保護するとともに、火災または地震などの災害による被害を軽減するほか、災害などによる傷病者の(ア)を適切に行い、もって安寧秩序を保持し、社会公共の福祉の増進に資すること」を目的としています。

【社員 B】

はい。

【支店長 A】

30名以上が収容できるフィットネスクラブ施設では、火災による被害を防止するために、消防計画を作成して防火上の管理・予防・消防活動を行う必要があります。

【社員 B】

そのために避難訓練や消防訓練を行っていますね。

【支店長 A】

消防法上、この責任者に当たるのが防火管理者です。防火管理者は、消防設備の点検を行う(イ)もあります。ですので B さんには来期までに防火管理者の資格を取得していただきたいです。また、空調や給湯に灯油や重油のエネルギーと共に 1,000 リットル以上扱う店舗については、その取扱資格として(ウ)を取得したスタッフが従事している必要があります。

【社員 B】

この資格はスタッフの〇〇さんが資格を持っているので大丈夫ですね。

【支店長 A】

はい。このような施設管理上の法令をしっかりと理解した上で、管理業務を行ってください。

【語群】

危険物取扱者 許可 管理 権限 指示 設備保全 危険物保安監督者 搬送 防火装置

問 1 (ア)に当てはまる適切なものを語群より選び解答欄に入力しなさい。

問 2 (イ)に当てはまる適切なものを語群より選び解答欄に入力しなさい。

問 3 (ウ)に当てはまる適切なものを語群より選び解答欄に入力しなさい。

設問 10 過去 3 か月以上利用がなかった会員が来館し、以下の(a)～(c)の言動があった。本件の対応方法で(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものを選びなさい。

- (a)「いますぐ支店長をだせ」とフロントにて大声で叫んだ。
- (b)「会費が引き落とされているが、全く利用していないことは明らかで、全額返金が妥当だ」と要求。
- (c)「損害を受けたので、賠償金を支払うよう署名しろ」と、用紙を準備してきた。

対応は必ずしも支店長である必要はなく、上席者がいればフロントスタッフと交代して、丁寧に事情を聴きだす。その会員が大声で叫び続けるようであれば、スタッフや利用者の心理的・身体的安全を考慮して、警備員や警察を呼ぶなどの対応をする旨を伝える(ア)や、実際に呼ぶことも必要である。

入会時に説明する(イ)に準じた対応となるが、事実確認及び事情によっては柔軟な判断を要するため、その場での即答を避けて、後日連絡とする。連絡はあまり日を置かず、あらかじめ目安を伝えておく。また(ウ)は支払う必要がないが、対応に要する時間や労力、会費を返金する場合の金額などを総合的に判断する必要があり、念のため本部や弁護士等へ確認・相談するほうが良い。

【語群】

退会 休会費 威嚇 労働基準局 注意喚起 法律上 賠償金 規約 会計士

問 1 (ア)に当てはまる適切なものを語群より選び解答欄に入力しなさい。

問 2 (イ)に当てはまる適切なものを語群より選び解答欄に入力しなさい。

問 3 (ウ)に当てはまる適切なものを語群より選び解答欄に入力しなさい。

設問 11 フィットネスクラブ X における従業員定着に関する以下の「状況設定」と 3 つの「発言」を読んで、各発言に対する「評価」と「改善」について問 1～問 6 に答えなさい。

【状況設定】

フィットネスクラブ A 店では、正規社員・非正規社員ともにスタッフが定着しない。本部と店舗ともに、採用コストがかさむ状況が続いている。その課題解決に関する現場スタッフの発言である。

【発言 1】

現場スタッフから担当マネージャー等管理職になったスタッフが離職するケースが多くなっています。管理職になると主要業務が現場指導でなくなるためか、退職してフリーランスのパーソナルトレーナーやスタジオインストラクターになることが多いようです。

【発言 2】

コロナ禍以降、ジムのスタッフは会員への指導どころか挨拶も積極的に行われなくなっています。研修や教育を通じて、向上心や達成感の醸成が必要なのではないでしょうか。

【発言 3】

店舗で働いていても、給料がなかなか上がらず、不満があるようです。一方で本社業務は現場と離れてしまい興味を持ちません。現場で会員と接しながらも会社に評価される方法はないものでしょうか。

問 1【発言 1】に対する評価として適切なものを選びなさい。

- ①現場からのキャリアパスに対する課題認識ができている。
- ②管理職への昇進は個人の問題であり、対応する必要はない。
- ③離職は他業種でもよくあるため、特に課題ではない。
- ④管理職への不満は当然であり、むしろ放置すべきである。

問 2【発言 1】への改善として最初に取り組むべき適切な行動を選びなさい。

- ①マネージャー職の役割に、現場との連携や専門性発揮の場を意識的に設ける。
- ②離職を止めるのは困難なので、離職後の対応に注力する。
- ③パーソナルトレーナーや外部講師になることを推奨する制度を作る。
- ④管理職を経ずに出世できる制度を全職種に一律導入する。

問 3【発言 2】に対する評価として適切なものを選びなさい。

- ①現場のサービス低下に対する危機感があり、的確な課題認識である。
- ②スタッフの自主性に任せるべきなので、挨拶の有無は問題ではない。
- ③コロナ禍以降は接触を避けるべきなので、挨拶は不要である。
- ④教育研修よりも、設備改善が優先されるべきである。

問 4【発言 2】への改善として適切な行動を一つ選びなさい。

- ①新人だけでなく既存スタッフにも向けた継続的な研修制度を導入する。
- ②スタッフ全員にマニュアルを配布すれば研修は不要である。
- ③会員が注意すればスタッフも改善するため、研修は後回しでよい。
- ④教育ではなく処罰で対応すべきである。

問 5【発言 3】に対する評価として適切なものを一つ選びなさい。

- ①現場のスタッフが評価されづらい現状を問題視しており、建設的である。
- ②給料に不満を持つのは当然であり、個人の我慢の問題である。
- ③評価制度は一律なので、現場の声は重要でない。
- ④本社志向でなければ評価されないのは当然である。

問 6【発言 3】への改善として適切な行動を一つ選びなさい。

- ①現場業務においても成果を可視化し評価できる制度を整備する。
- ②評価制度を複雑にせず、年功序列を続ける。
- ③評価は本社勤務者中心とし、現場スタッフは除外する。
- ④スタッフ評価制度は必要ない。

設問 12 フィットネスクラブ X 店における顧客マネジメントに関する以下の「状況設定」と 3 つの「発言」を読んで、各発言に対する「評価」と「改善」について問 1～問 6 に答えなさい。

【状況設定】

フィットネスクラブ X 店は、業績向上のために、顧客の満足、不満足について定量化し、有効な施策を検討材料となる顧客分析として、NPS 測定、初期定着率分析、顧客生涯価値分析を実施した。支店長 A が、担当副支店長 B に NPS 測定結果について質問したところ、副支店長 B は発言 1 をした。

【発言 1】

NPS 測定は顧客満足度アンケート調査と同じですから、NPS11 段階の 7～8 の方が 70% であり、0 ～4 は 5%、5～6 は 20% でしたので、顧客の大半は現状満足していると分析できます。既存顧客からの紹介が少ない主な理由は、紹介特典に魅力が無いからだと考えられます。

さらに支店長 A は初期定着と退会率の低減の関係について副支店長 B に質問したところ、副支店長 B は発言 2 をした。

【発言 2】

新規入会した方には、必ず施設利用説明会に参加していただくようにしています。参加者も、不参加者もその後の退会率は僅差なので、初期の利用定着と退会率の関係は薄いと思います。それよりも、入会キャンペーンで割引入会した方の退会数が多いので、その対策が重要だと考えます。

支店長 A は、LTV によって安定した収益構造を確立したいと考えており、副支店長 B にその分析方法について意見を求めた。

【発言 3】

LTV は顧客生涯価値のことです。3 つの分析方法があり、① 1 人の顧客が長く在籍すること、② 在籍期間中に会費以外の有料サービスを購入すること、③ 事情により一度退会されても、再度入会することで、LTV は大きくなると考えます。

問 1 【発言 1】に対する評価として適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

- ①既存顧客の紹介と NPS は関連しないため、全体として意味がない。
- ②既存顧客の紹介理由に妥当性があり、適切な分析である。
- ③データの解釈は適切だが、改善提案にやや弱さがある。
- ④顧客満足度と NPS の違いを混同しており、分析としては不適切である。

問 2 【発言 1】への改善として最初に取り組むべき適切な行動を選択肢から一つ選びなさい。

- ①アンケート調査をやめて紹介数の推移だけを観察する。
- ②紹介特典の価値を高める施策を即時実施する
- ③NPS の推奨者・中立者・批判者の定義を整理し、分析し直す
- ④データの解釈どおり分析を続け、改善提案をより強化する。

問 3【発言 2】に対する評価として適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

- ①説明会参加/不参加の退会率差だけで初期定着の効果を否定するのは早計で、因果の切り分けが不十分で不適切。割引入会の分析は別途必要だが、まずオンボーディング効果の再検証が妥当である。
- ②割引入会者の退会が多い事実がある以上、初期定着施策の有効性は検証せずとも低いと判断でき、割引施策だけを是正すれば足りる。
- ③施設利用説明会の効果を見直しており、好事例といえる。
- ④初期の利用回数が重要であるため、分析自体に価値がない。

問 4【発言 2】への改善として適切な行動を選択肢から一つ選びなさい。

- ①割引キャンペーンを廃止して正規料金での入会に統一する。
- ②オンボーディング施策（初期定着）の効果検証と再設計を行う。
- ③施設利用説明会への参加を任意とし、参加者に限定した特典をつける。
- ④入会時のアンケートに割引希望理由だけを記載させる。

問 5【発言 3】に対する評価として適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

- ①会費以外の収益に言及していないため、片手落ちである。
- ②再入会を LTV に含める考え方は統計的に不正確である。
- ③LTV の説明が抽象的すぎて、実用性に欠ける。
- ④LTV を包括的に捉え、実務的に活用しやすい考え方である。

問 6【発言 3】への改善として適切な行動を選択肢から一つ選びなさい。

- ①各顧客ごとの LTV 要素（在籍・追加有料サービス購入・再入会）を定量で可視化する。
- ②追加有料サービスの購入数だけに注目して個別施策を設計する。
- ③再入会者は別の顧客とみなし、LTV とは別に管理する。
- ④LTV よりも継続率だけに注目した方が事業に適する。

以上