

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 級学科 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、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. 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 7 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。

問 1 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

炭水化物は糖質と食物繊維に分けられ、体内では異なる働きをする。糖質は最も使いやすいエネルギーであり、体内では 1 g あたり 4 kcal のエネルギー源となる。食事から得られる糖質は成人で約 300 g で、1 日のエネルギー摂取量の 60%を占める。

①○ ②×

問 2 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

フィットネスクラブは、自治体などが行う地域包括システムには位置づけられないため、高齢者は会員でなければ利用することはできず、地域住民に対する健康情報の発信や介護予防の場としての機能は持たない。

①○ ②×

問 3 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

NPSとは「Net Promoter Score（ネット・プロモーター・スコア）」の略で、顧客ロイヤルティ（企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い）を数値化する指標である。NPSを計測するためには、「あなたは○○を友人にすすめたいと思いますか？」と質問し、0～10点で評価してもらう。その中で0～6点を付けた人を「批判者」、7、8点を付けた人を「中立者」、9、10点を付けた人を「推奨者」と分類する。

NPSは「推奨者」の割合（仮に20%）に「中立者」（仮に50%）を足した数値（ $20\% + 50\% = 70\%$ ）から「批判者」の割合（仮に30%）を引いた数値（ $70\% - 30\% = 40\%$ ）のことを指し、 $NPS=40$ となる。

①○ ②×

問 4 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

広義のマーケティングは「5W1H」で表現するとわかりやすいが、最近はこれに「How many(規模)」「How old(年齢)」を加え 5W3H と称することもある。

①○ ②×

問 5 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

減価償却費（定率法）は次の式で計算される。

定率法減価償却費＝（取得原価－減価償却累計額）÷償却率

①○ ②×

問 6 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

循環設備（ろ過器、水流発生装置を含む）などについては、毎週の点検が必要となる。ろ過圧、ポンプ電流値、水漏れなど設備全般の運転状況の確認が必要なほか、異常が確認された場合は、適宜報告しなければならない。

①○ ②×

問 7 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

フィットネスクラブでは、会社が労働契約を結ぶ直接雇用と、派遣や請負（業務委託）に代表される間接雇用とがある。

主に間接雇用でフロントの受付業務やトレーニングジムで指導者を補い、スタジオプログラムの指導業務を個人事業主として業務委託することが多い。

①○ ②×

問 8 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

ドイツの実業家で「サービスマネジメント」の著者カール・アルブレヒトによる顧客が感じる価値の4段階において、予想外価値とは「期待はしていないが、あれば高く評価する価値」のことをいう。

①○ ②×

問 9 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

産業廃棄物管理において、排出事業者は廃棄物が最終処分されるまでの注意義務や、不適正処理を知った際の委託や引き渡しの中止、マニュアル（産業廃棄物管理票）の交付などの責任がある。

①○ ②×

問 10 以下の文章を読んで、適切なものは○を、不適切なものは×を選びなさい。

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。

①○ ②×

問 11 総合型フィットネスクラブの商圈に関する以下の記述で、(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。

現在、在籍数 1,800 名の総合型フィットネスクラブが今後 2 年間で一次商圈内の在籍者数を 10%増加させた場合、総在籍者数は(ア)名になる。

※但し、総在籍者数に占める一次商圈内の割合は 60%から 2 年間変わらないものとする。

①1,900 名 ②1,908 名 ③1,980 名 ④2,160 名

問 12 損益分岐点計算に関する以下の記述で、(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。

有料のスペシャルレッスンを実施することになった。インストラクターに支払う金額は 16,000 円、参加者全員に 1 本 100 円の水を配布。参加費が 500 円とした場合、損益分岐集客人数は(ア)人以上である。ただし、金額はすべて税込、上記以外の費用は考えないものとする。

①30 ②32 ③38 ④40

問 13 賃金の計算に関する以下の記述で、(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。

フィットネスクラブ A 社の営業時間は 11:00～23:00 である。ジムエリアの人員体制として早番（10:30～19:30 休憩 14:30～15:30）と遅番（14:30～23:30 休憩 18:30～19:30）の 2 名体制で営業を行っている。時給 1,400 円のパート・アルバイト 2 名で運営を行う場合、1 日の合計支払額は（ア）円となる。

※なお、割増賃金は法定最低基準にて支払うものとする

①22,400 ②22,925 ③23,030 ④23,135

問 14 スタジオレッスンにおける著作権料に関する以下の条件で著作権料計算をし、(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。

この施設では、スタジオレッスンを毎日 8 本実施しており、すべてのレッスンで使用する楽曲は著作権法により使用料を払わなければならない。1 か月間で 25 日営業した場合、支払額(消費税前)は(ア)となる。

1 曲 1 回 50 円、1 レッスンで 3 曲使用するものとする。

※包括契約は行っていないものとする。

①15,000 円 ②20,000 円 ③25,000 円 ④30,000 円

問 15 健康増進法に基づいた施策である「健康日本 21」に関する以下の記述で、(ア)、(イ)に当てはまる最も適切な組合せを選択肢から一つ選びなさい。

健康日本 21 の第一次事業から第二次事業に移行するにあたり、日本の健康施策の基盤を成す(ア)が広く唱えられるようになり、その考え方の定着化とプランの精緻化に向けて(イ)が実施された。

- ①(ア)健康寿命の延伸 (イ)ヘルスプロモーション
- ②(ア)平均寿命の延伸 (イ)すこやか生活習慣国民運動
- ③(ア)平均寿命の延伸 (イ)メンタルヘルス
- ④(ア)健康寿命の延伸 (イ)すこやか生活習慣国民運動

問 16 介護予防およびフレイル予防のための運動に関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

- ①加齢に伴い筋力が低下することを、フレイルという。
- ②フィジカルフレイルに関連しては、低強度の有酸素運動で内臓脂肪を減少させることが最も効果的である。
- ③歩行能力、バランス能力、筋力の改善を目的に、多要素の運動(体操)を行うことによって、認知機能も改善することが期待されている。
- ④オーラルフレイルとは主に社会的な状態から見たフレイル状態のことである。

問 17 ストレッチングに関する以下(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

- (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。

- ①(b)(c)(d) ②(c) ③なし ④(a)(b)(c)(d)

問 18 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選択肢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 19 スポーツ産業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選択肢から一つ選びなさい。

スポーツ産業はスポーツ施設・空間業、スポーツ用品業、スポーツサービス情報業の 3 つの領域から成り立っていると言われてきたが、これらが重なることにより、スポーツ関連（ア）業、施設・空間（イ）業、スポーツハイブリッド産業が現れ、現在のスポーツ産業とこれからさらに他産業と融合し、複合化が予想される。また、これからは医療、健康ダイエット、ファッション、観光、アミューズメント、食、カルチャーなどの産業と領域とも接近し、重なっていくであろう。また、これらの産業と円周で連動するようにスポーツ IT 関連産業がこれから発展すると予測される。

- ①(ア)流通 (イ)アジャストメント
- ②(ア)製造 (イ)アジャストメント
- ③(ア)流通 (イ)マネジメント
- ④(ア)製造 (イ)マネジメント

問 20 厚生労働省が進める健康保持増進措置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、選択肢から一つ選びなさい。

THP（Total Health Promotion Plan）とは、厚生労働省が働く人の「心とからだの健康づくり」をスローガンに進めている健康保持増進措置のことである。

具体的な措置として(ア)測定、(イ)指導、(ウ)指導、(エ)指導、メンタルヘルスケアの取組みが推奨されている。

- ①(ア)健康 (イ)保険 (ウ)技術 (エ)運動
- ②(ア)健康 (イ)保健 (ウ)栄養 (エ)運動
- ③(ア)体力 (イ)保険 (ウ)栄養 (エ)生活
- ④(ア)体力 (イ)保健 (ウ)技術 (エ)生活

問 21 「ISO9001-2015」の「品質マネジメントの原則」に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

- (a)リーダーシップ・・・管理者が権限に基づいて、部下を日々管理監督する。
- (b)結果と過程の等価的価値・・・結果の良し悪しはもちろんのこと、そこに至るまでのサービスのプロセス（過程）もサービスの満足度を左右する。
- (c)改善・・・システムをプロセスのつながりとしてマネジメントする。
- (d)従業員重視・・・問題が発生したときに、速やかに対処する。

- ①(b) ②(c) ③なし ④(a)(b)(d)

問 22 総合型フィットネスクラブのスクール運営業務に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(a)フィットネスクラブにおけるスクール運営は、自社で指導、管理の全てを行っているケースと、指導委託をしているケースとがある。

(b)自社で行っているものでは、テニスやサッカー、ダンスといった見本を見せる必要性が高いもの、専門性が高いもののみである。

(c)フィットネスクラブのスクール運営業務では、スイミングや体育スクールはすべて自社スタッフが指導を行い、外部委託で専門指導者を雇うことは一切ない。

(d)自社であっても指導委託をしている場合であっても、サービス品質の管理・向上においては、インストラクター管理（研修システムの確立）、KPI の設定、課題に対する改善・実行策などを考える必要がある。

①(a)(b) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 23 フィットネスクラブ退会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選択肢から一つ選びなさい。

退会率は、クラブ全体の品質（魅力度）や顧客全体の満足度を計る指標となる。

退会率を改善する場合、誰がなぜ退会したのかの原因を整理し、（ア）抽出、計画策定目標設定、改善行動、（イ）検証、更なる改善行動のサイクルを回すことが必要である。また、退会率改善には以下 4 つの項目が必要である。

原因の整理、（ア）抽出、（ウ）の整理、改善行動、（イ）検証

①(ア)課題 (イ)効果 (ウ)属性

②(ア)目標 (イ)占有率 (ウ)属性

③(ア)課題 (イ)効果 (ウ)離職率

④(ア)目標 (イ)占有率 (ウ)離職率

問 24 Web マーケティングに関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①SaaS とは、「Software as a Service」の略で、自社で一から開発することなく利用できることから、企業での導入ハードルが低いのが特徴である。

②リターゲティングとは、ターゲット選定に誤りを見つけたため、別のターゲットを選定しなおす手法のことである。

③LP とは、「Landing Page」の略で、SNS 上などにポップアップ表示される広告のことである。

④CVR とは、「Conversion Rate」の略で、Web ページ閲覧者の性年代別割合のことである。

問 25 マーケティングプロセス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選択肢から一つ選びなさい。

マーケティングプロセスとは

「R(Research)」→「STP(S : Segmentation, T : Targeting, P : (ア))」→「MM(Marketing Mix)」→「I(Implementation)」→「C(イ)」

の順にマーケティングを進めていくことであり、

「R(Research)」を代表する市場や顧客を調査・分析する手法が(ウ)分析である。

また、「MM(Marketing Mix)」とは 4P(Product・Price・Promotion・(エ))の具体策を組立てることである。

①(ア)Positioning (イ)Customer (ウ)SWOT (エ)Process

②(ア)People (イ)Control (ウ)SWOT (エ)Place

③(ア)Positioning (イ)Control (ウ)3C (エ)Place

④(ア)People (イ)Customer (ウ)3C (エ)Process

問 26 マーケティングに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(a)外部サインは新聞折込チラシとは異なり、接触は偶発的である。掲出期間は長期でも、接触時間が短いため、掲出情報は絞る必要がある。

(b)セールスプロモーションには、ソーシャルメディアサービスの活用が重要となっている。これらを介したインターネット上の消費者の意見は、友人・知人を超えた信頼を得ている。

(c)GIS で分析すると、フィットネスクラブが店舗を中心とした正円上ではなく、様々な分断・延伸要素に集客の影響を受ける事業だということがわかる。

(d)自社ウェブサイトへの誘導後は、ナビゲーションやファーストビューエリアの設定要素の確認など、実際の行動（問合せ、見学、体験、入会）へ結びつくための各プロセスへのコンバージョン率管理が行われている。

①(a) ②(b) ③(d) ④(a)(c)(d)

問 27 財務管理に関する以下の(ア)～(エ)の項目は、貸借対照表の資産の部と負債の部のどちらに当てはまるか、適切な組合せを選択肢から一つ選びなさい。

(ア)前受金 (イ)商品 (ウ)未払金 (エ)建物附属設備

①(ア)資産の部 (イ)資産の部 (ウ)負債の部 (エ)資産の部

②(ア)負債の部 (イ)負債の部 (ウ)資産の部 (エ)負債の部

③(ア)資産の部 (イ)負債の部 (ウ)負債の部 (エ)資産の部

④(ア)負債の部 (イ)資産の部 (ウ)負債の部 (エ)資産の部

問 28 損益計算書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選択肢から一つ選びなさい。

本業利益以外の、収入と費用と加減算した利益は、(ア)である。

粗利益は、(イ)である。

最終利益は、(ウ)である

本業の成果としての利益は、(エ)である。

- ①(ア)営業利益 (イ)売上総利益 (ウ)当期純利益 (エ)経常利益
- ②(ア)営業利益 (イ)経常利益 (ウ)税引前当期純利益 (エ)売上総利益
- ③(ア)経常利益 (イ)当期純利益 (ウ)税引前当期純利益 (エ)売上総利益
- ④(ア)経常利益 (イ)売上総利益 (ウ)当期純利益 (エ)営業利益

問 29 フィットネスクラブ事業における費用（固定費と変動費）に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(a)消耗品費は固定費である。

(b)社員の基本給与は固定費である。

(c)水道光熱費は固定費である。

(d)賃借料は固定費である。

- ①(d) ②(b) ③(a)(c) ④(b)(d)

問 30 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、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(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、重大なに事故を引き起こす。

- ①(d) ②(a)(b) ③(c)(d) ④(a)(b)(c)(d)

問 31 トレーニング機器のメンテナンスに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(a)ストレングスマシン、カーディオマシンともに、事故防止と品質向上のため、定期点検の実施は必須である。

(b)ストレングスマシンのメンテナンスではケーブルの被覆に傷や亀裂がないか確認する。また、ケーブルはウェイトの負荷により劣化が進行しないように緩ませておく必要がある。

(c)潤滑処理がされていないと正しい負荷でトレーニングできないため、ガイドロッドはグリスを、ポップピンは浸透性潤滑材を、ベアリングはシリコンスプレーと使い分けて注油しなければならない。

(d)トレッドミルのメンテナンスは、ボルトやねじの緩み、ベルトの消耗状態、デッキの破損有無の確認と合わせて、安全クリップが正しく作動するかの確認も必要である。

①(b) ②(a)(d) ③(a)(c) ④(a)(b)(c)(d)

問 32 防火管理者に関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①防火管理者の選任義務および業務内容は建築基準法に定められている。

②防火管理者は防火対象物の規模等により、「甲種」と「乙種」に分類され、選任される。

③防火管理者の資格は、防火管理者実技試験に合格することで取得できる。

④非特定防火対象物全体の収容人員が 50 人以上のものは防火管理者を選任しなければならない。

問 33 プールおよび温浴設備管理に関する以下の記述で適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①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とは逆向きに水を流す操作である。

②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。

③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。

④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。

問 34 コミュニケーションに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(a)メラビアンの法則とは、話し手が聞き手に与える影響は「言語情報」「聴覚情報」「視覚情報」の3つから構成され、それぞれの情報の影響力は、「7：38：55」の割合であるというもの。

(b)オープンクエスチョンとは、二者択一で解答できる質問を避け、自由に発言できる聞き方をします。反対に、AかBのどちらかを選択させるような回答範囲を限定する聞き方は、チョイスドクエスチョンと呼ばれます。

(c)リフレーミングとは、「視点を変える」または、「物事を見る枠組み（フレーム：frame）を変えて、別の枠組みで見直す（re-frame）」という意味があり、コップに水が「半分しか入っていない。」を「半分も入っている」と同じ状態でもポジティブな表現ができることをいう。

(d)「PREP法」とは、4つの要素（要点・理由・具体例・要点）の順番で構成される文章のことをいう。

①(c) ②(a)(c)(d) ③(b) ④なし

問 35 退職、解雇に関する以下の記述で適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①自己都合による退職は、「当然退職」の中に含まれる。

②定年退職は、「任意退職」の中に含まれる。

③解雇には、「普通通常解雇」、「整理解雇」、「懲戒解雇」がある。

④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日以上平均賃金相当の解雇予告手当を支払わねばならない。

問 36 アルバイトスタッフの働き方に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

①18歳になったアルバイトスタッフが18時～25時のシフトを希望したので、来月は5回設定した。

②妊娠しているアルバイトスタッフが出産予定日の6週間前からの休業を請求したが、人手不足のため出産予定日の4週間前から産前休暇を与えた。

③週に20時間勤務の契約でアルバイトスタッフを雇用したが、2週間という短期契約だったため雇用保険には加入しなかった。

④週に5日間6か月継続で勤務したアルバイトスタッフが有給を申請したため有給休暇を与えた。

問 37 保安リスクに関する以下の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

(a)盗難やトラブル防止には、防犯カメラの設置、スタッフの巡回、施設の見通し確保などに加え、利用者への注意喚起の掲示なども抑止効果がある。

(b)プールサイドや浴室、ロッカーなどの濡れやすい場所では、設備の設置段階で滑りにくい素材を使用していれば、日常的な点検や注意喚起を行わなくとも、施設管理の甘さを追求されることはない。

(c)施設運営者が損害保険に加入していれば、事故が発生しても過失の有無にかかわらず、損害賠償責任を免れることができる。

(d)施設管理においては、貸主や警備会社などの外部関係者と連携し、役割分担を明確にしたうえで、業務マニュアルや安全規定の整備・運用を行うことが望ましい。

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

問 38 フィットネスクラブ運営のリスクに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(a)フィットネスクラブも個人情報の取り扱いでのリスク管理の必要性が生じている。なぜなら個人情報の不正な取り扱いや漏洩などが発覚すると、お客様に多大な迷惑を与えるだけでなく、組織としての信用を失うことになるが、クラブの存続を危うくする可能性はない。

(b)「個人情報」とは、生死に関わらず、個人に関する情報であり、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述などにより特定の個人を識別することができるものをいう。

(c)会員管理が重要なフィットネスクラブでは、個人情報の取り扱いにおいて注意が必要であり、一部の管理者のみならず、一般のスタッフまでも個人情報保護法を遵守しなければならない。

(d)個人情報の不正な取り扱いや漏洩が発覚した場合の対策を常に考えておかねばならず、まずは情報漏洩による直接的・間接的被害を最小限に抑えなければならない。

①(a) ②(a)(b) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 39 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選択肢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。
- ・違法性が正当化される理由(違法性阻却事由)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 40 フィットネスクラブにおける会員継続に関する以下の記述で、不適切なものを選択肢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 41 社外の方から頂いた電話への対応に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(a)担当が休暇のため不在である旨を伝え、「伝言メモ」に沿って用件をうかがった。

(b)担当が社長と大阪に出張中であることを伝え、問い合わせ内容・希望時間帯をお聞きして折返しの連絡を手配した。

(c)担当が取り込み中のため、すぐに対応できるよう手が空いている別の部署の人につないだ。

(d)すぐには確認できない内容だったので、問い合わせ内容を改めて確認し、確認に時間をいただく旨を伝え、いつ頃までに回答できれば良いかを伺い、折返しの連絡とした。

①(d) ②(a)(c) ③(b)(c) ④(a)(d)

問 42 顧客満足に関する以下の記述で(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。

お客様が満足する状態とは

満足度 = (ア) ÷ 期待度 で決まる

①完成度 ②利用回数 ③集中度 ④充足度

問 43 業務管理手法の PDCA サイクルにおける顧客および従業員の関わり方に関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①社員などの主要メンバーがミーティングなどで議論するだけでなく、サービスを提供する従業員の感触なども拾い上げながら進めていくべきである。

②「D：ドゥ」～「C：チェック」では、顧客の声を聴くことが重要であり、ご意見をいただきやすい顧客から直接声を集めることが効果的である。

③「C：チェック」～「A：アクション」では、顧客の声を踏まえて従業員同士で共有と議論を行ない、参画意識を高めていくことも効果的である。

④「A：アクション」では、どのようなポイントを重要だと考え、サービスをよりよく改善したのか、顧客にも周知していくことが重要である。

問 44 顧客満足に関する以下の記述で、(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。

顧客満足度を数値化する場合、期待度と充足度が用いられます。期待度が 50、充足度が 100 であった場合の顧客満足度は(ア)%になる。

- ①200 ②100 ③50 ④2

問 45 クレームの発生要因に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(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など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、利用者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。

- ①(b) ②(a)(b)(d) ③(d) ④(a)(b)(c)(d)

問 46 知的財産権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選択肢から一つ選びなさい。

(ア)権とは物品の形状・構造等の考案を保護するであり、(イ)権とは物品、建築物、画像のデザインを保護することである。

- ①(ア)商標権 (イ)意匠権
②(ア)実用新案権 (イ)意匠権
③(ア)商標権 (イ)特許権
④(ア)実用新案権 (イ)特許権

問 47 フィットネスクラブ運営におけるコンプライアンス（法令遵守）に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(a)反社会的勢力が取引先や株主となって、不当要求を行う場合の被害を防止するため、契約書、約款、規程に暴力団排除条項を設ける。

(b)有線放送から流れている音楽を館内 BGM などに使用する場合は、著作者の許諾及び使用料の支払いはいらない。

(c)街頭でチラシを配布する場合、店舗を管轄する警察署に道路使用許可を得ることでいつでもどこでも実施できる。

(d)会員向けスキーバスツアーを企画、実施し、旅行参加者から直接ツアー代金を受け取ることができる。

①(a) ②(a)(b) ③(c) ④(a)(b)(c)(d)

問 48 不正競争防止法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選択肢から一つ選びなさい。

不正競争防止法は、事業者間の公正な競争を促すことで、国民経済の健全な発展に寄与することを目的とし、そのため不正競争の防止及び不正競争に係る（ア）に関する措置などを講じている。

企業には技術、ノウハウ、経営情報、顧客情報など、様々な企業（イ）がある。この中で不正競争防止法に定められた 3 つの要件を全て満たしている情報を「営業（イ）」という。

(i)（イ）管理性：（イ）として管理されていること。

(ii)有用性：有用な情報であること。

(iii)（ウ）性：公然と知られていないこと。

①(ア)損害賠償 (イ)特約 (ウ)公知

②(ア)引当て (イ)特約 (ウ)非公知

③(ア)損害賠償 (イ)秘密 (ウ)非公知

④(ア)引当て (イ)秘密 (ウ)公知

問 49 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、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

(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。

①(a)(b) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(d)

問 50 労働環境提供に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組み合わせを選択肢から一つ選びなさい。

・常時就業する(ア)作業場においては、換気が十分に行われている。

・常時就業する場所の作業面の(イ)は十分に確保されている。

・負傷者の手当に必要な(ウ)用具および材料を常に清潔な状態で備えられており、その備え付け場所および使用方法を労働者が把握している。

・有効に利用することができる(エ)の設備が設けられている。

①(ア)屋外 (イ)照度 (ウ)清掃 (エ)休憩

②(ア)屋外 (イ)室温 (ウ)救急 (エ)音響

③(ア)屋内 (イ)照度 (ウ)救急 (エ)休憩

④(ア)屋内 (イ)室温 (ウ)清掃 (エ)音響

以上