

# 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

### 試験問題

実施日：令和 6 年 11 月 24 日（月）

試験時間：60 分

#### 注 意

1. 本試験の問題は、三択式、四択式、九択式の合計 13 設問（100 点満点）です。各設問は小問から構成されており、小問数は問 1～問 43 と連番となっています。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 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。
4. 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。
5. 解答は選択した番号に該当するマークシート欄の場所を塗りつぶしてください。
6. 試験問題、回答を書き写し、試験会場から持ち出すことはできません。また、受検者が自身の記憶に基づいて試験内容を第三者に開示することを禁止します。

会場コード

受検番号（下 4 桁）

0	1	8			3	2				
---	---	---	--	--	---	---	--	--	--	--

氏 名

第 1 問 成人の来館時の入会手続き時のポイントに関する以下の記述について設問に答えなさい。

(ア)及び料金、手続き等に関する承諾、施設利用条件などの留意点を入会手続きの前に確認することは最も重要である。説明及びその承諾がなかったことにより、後日、トラブルになるケースも少なくない。ただし、お客様の貴重な時間を使つての作業のため、ご理解頂く姿勢で(イ)を分かりやすく説明することも大切なことである。会則やその他ルールを承諾していただいた証が(ウ)への署名と捺印となるので記載漏れが無いように確実に処理する必要がある

問 1 (ア)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 2 (イ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 3 (ウ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

- ①要点 ②同意書 ③会則 ④駐車場利用 ⑤利用可能曜日  
⑥日付 ⑦事前約束 ⑧全て ⑨受付書類

第 2 問 フィットネスクラブの支店長 A から社員 B への見学案内の指導に関する以下の記述について設問に答えなさい。

支店長 A：今回は見学者の対応について説明します。

社 員 B：はい、よろしくお願いします。

支店長 A：まず、見学希望の方は何かしらの目的をもって来館されます。見学案内時には初めにフィットネスクラブに興味をもった理由をお聞きしましょう。

社 員 B：なぜ初めに聞くのですか？

支店長 A：最初に目的を把握しておけば、その後の案内でよりその方の希望に沿った案内や提案ができることとなります。

社 員 B：なるほど、分かりました。

支店長 A：他にも見学者の対応の際には次のことを意識して行ってください。

- ・見学者にフィットネスクラブの利用シーンをイメージさせる。
- ・見学者の(ア)を上げる工夫をする。
- ・他のフィットネスクラブ施設との違いや(イ)を説明する。
- ・クロージングを適切に行う。

案内の際のこれらの意識や工夫が、見学者の(ウ)を解消し、自分のニーズに合ったサービス提供をしてくれると確信した時点で入会を決めていただけます。

社 員 B：ありがとうございます。今回教えていただいた知識を実際の見学案内の場で実践していきます。

問 4 (ア)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 5 (イ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 6 (ウ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

①負担 ②特長 ③達成感 ④不安 ⑤時期

⑥認知 ⑦ウエイト ⑧モチベーション ⑨コミュニケーション

第 3 問 スタジオ利用に関する以下の対応に関する記述について最も適切なものを選びなさい。

スタジオプログラムに参加する為には、利用券が必要だったが、そのことを知らなかったお客さまは、スタジオ前に並んで待っていた。お客さまは、結局参加できなかった。その後、そのお客さまより頂いたクレームと心情に関する以下の記述である。お客様の心情として、「( ア )を払って施設を利用しているのだから、損をしたくない、他の顧客と同等のサービスを受けたい」と思っている。今後このようなことが起こらないようにするには( イ )時などでスタジオ利用券の利用( ウ )をお知らせすることも必要である。

問 7 (ア)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 8 (イ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 9 (ウ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

①有無 ②手順 ③協力 ④入会 ⑤対価 ⑥非常 ⑦現金 ⑧課題 ⑨コツ

第 4 問 以下の会員動向に関する条件で計算し、問 10～問 12 に当てはまる適切なものを選びなさい。なお、会員動向計算式は以下とする。

当月月末在籍数＝前月月末在籍数－当月月間退会者数＋当月月間入会者数

A スポーツクラブの 4 月末日時点での在籍会員数は 2,480 名であった。5 月の入会者数は 120 名、また 5 月の退会者数は 100 名であった。

問 10 5 月末時点での在籍会員数は何名か。最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

問 11 5 月末在籍会員数に対して 5 月の退会率は何%か。最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。(小数点第一位までとする。)

問 12 5 月の純増加数(入会者数－退会者数)は何名か。最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①3.5 ②4.0 ③4.5 ④20 ⑤22 ⑥25 ⑦2,490 ⑧2,500 ⑨2,500

第 5 問 イベントに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる数値を計算し、適切なものを選びなさい。(消費税は考慮しないものとする。)

「A スイミングスクール着衣泳体験講習会」

2026 年 7 月 19 日(日)10:00～11:00 (1 時間)

場所: A スイミングプールにて実施

参加対象: A スイミングスクール生徒および一般のお子様

対象学年: 5～6 年生

参加定員: 40 名

参加費: A スイミングスクール生 / 750 円

一般のお子様 / 1,000 円

参加者全員ドリンク 1 本プレゼント(200 円 / 本)

講師: A スイミングスクールコーチ 3 名

講師経費: 時給 1,500 円で換算

勤務時間: イベント前後それぞれ 30 分を含むものとする。

(実施結果)

参加者: 21 名(スクール生 14 名 / 一般 7 名)

本イベント損益計算結果

売上合計: (ア) 円

経費合計: (イ) 円

損 益: (ウ) 円

問 13 (ア)に当てはまる最も適切な数値を①～⑨から一つ選びなさい。

問 14 (イ)に当てはまる最も適切な数値を①～⑨から一つ選びなさい。

問 15 (ウ)に当てはまる最も適切な数値を①～⑨から一つ選びなさい。

①300 ②4,200 ③4,300 ④7,000 ⑤8,800

⑥9,000 ⑦10,500 ⑧13,200 ⑨17,500

第 6 問 ある総合フィットネスクラブの営業時間、会員構成等に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまるものを選びなさい。

【クラブ情報】

休館日：毎週水曜日 営業時間：平日 10 時～23 時 土・日・祝 10 時～20 時

在籍会員数：4,000 人

【会員構成】

在籍会員に対する割合と月会費

月会費マスター会員（全営業時間利用可能） 40% 10,000 円

デイトム会員（平日 10 時～17 時まで利用可能） 30% 7,000 円

ナイト会員（全営業日の 18 時以降利用可能） 20% 5,000 円

プール会員（全営業日のプール施設のみ利用可能） 10% 5,500 円

金曜日の 19 時～20 時にジムを利用できる会員数は(ア)名である。

日曜日の 12 時～13 時にプールを利用できる会員数は(イ)名である。

このクラブの月会費による月の売上高は(ウ)千円である。

問 16 (ア)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 17 (イ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 18 (ウ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

①2,000 ②2,200 ③2,400 ④2,600 ⑤2,800

⑥28,500 ⑦29,400 ⑧30,600 ⑨31,250

第 7 問 以下の総合型フィットネスクラブのプール利用を希望されている会員とスタッフの会話について、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものを選びなさい。

会 員：プールを使ってみたいんですけど・・・。

スタッフ：いいですね！何か目的はありますか？

会 員：最近ちょっと膝が痛くてお医者さんに行ったら、「あんまり激しい運動はしない方がいいですね。

少し体重を落さないといけなですよ。プールだったら膝の負担を減らしながら運動ができるのでやってみてください」って言われたんです。

スタッフ：そうなんですね。お医者様の言うとおりで、水には(ア)があるので、(ア)を利用することで膝痛などがあって運動を(イ)されている方でも運動をお勧めできます。

会 員：プールでの軽い運動でも効果があるんですね。やってみます！

スタッフ：はい！ただし水中での軽い運動は体温の低下に注意してくださいね。水中では陸上よりも(ウ)の早さで体温を奪われるといわれています。これはご自身では自覚できないことが多いので気をつけましょうね。

会 員：分かりました。気をつけます。

スタッフ：無理せずに頑張ってください！

問 19 (ア)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 20 (イ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 21 (ウ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

①自覚 ②10 倍 ③25 倍 ④服従 ⑤浮力 ⑥50 倍 ⑦推奨 ⑧水圧 ⑨制限

第 8 問 以下は、フィットネスクラブのイベント開催にあたっての緊急時対応体制に関する記述である。

東京のフィットネスクラブが 5 店舗合同で、土日 1 泊 2 日で山梨県の体育館を貸し切ったイベント開催に向け、緊急対応運営マニュアルに盛り込む 5 つの事項をもとに準備を進めている。遠隔地開催に対応した救護・緊急連絡体制、事前に想定・訓練を行った(ア)の作成、現地体育館・宿泊施設等の(イ)・AED 配置図の確認、および土日開催のため現地救急病院を確認しておく必要がある。さらに、事故・災害発生時のリスクを回避するためのイベント中止の(ウ)と、万一の事故・災害に備え保険加入についても決めておく。

問 22 (ア)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 23 (イ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 24 (ウ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

①道路地図 ②判断基準 ③対応フロー ④看護師 ⑤主催者  
⑥保険金額 ⑦訓練履歴 ⑧避難経路図 ⑨エリアマップ

第 9 問 社員研修中の以下の会話で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものを選びなさい。尚、選んだものは繰り返し使用できないものとする。

講 師：コミュニケーションというと、どんなものを思い浮かべますか？

参加者 A：言葉でのやり取りではないでしょうか。話すこと、もしくは聞くことなど。

講 師：そうですね。確かに、言葉によるコミュニケーションは基本的なものです。しかし、コミュニケーションには言葉だけでなく、『(ア)』や『表情』『動作』といった、言葉以外の要素も大きく関係しているんです。

参加者 B：たしかに、人によって受け取り方が変わりますね。

講 師：そのとおりです。言葉以外の要素が、相手に与える印象や伝わり方に大きく影響しますね。ですから、言葉だけに頼るのではなく、相手の(イ)に訴えるようなコミュニケーションを意識することがとても大切です。

参加者 C：相手の(イ)に訴える…たとえば、笑顔で話すとかですか？

講 師：そうです！笑顔やアイコンタクト、(ウ)などをうまく使うことで、より伝わりやすくなりますし、相手にも安心感を与えることができます。

問 25 (ア)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 26 (イ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

問 27 (ウ)に当てはまる最も適切なものを①～⑨から一つ選びなさい。

①形式 ②五感 ③態度 ④道具 ⑤組織 ⑥ジェスチャー ⑦書き言葉 ⑧パンフ ⑨イラスト

第 10 問 フィットネスクラブ A 店における見学対応に関する以下の【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 28～問 33 の 6 つの問に答えなさい。

【状況設定】

フィットネスクラブ A 店では、見学者に対して館内マップを渡して、自由にみてもらい、受付フロントに帰ってきてもらう方法をとっているが、入会率が悪く、また見学者がいつの間にか帰ってしまうことがしばしばあるため、課題となっている。

【発言 1】

スタッフが少なく、見学者に付き添うことができない状況なので、せめて館内スタッフに見学者の来訪を周知できればよいと思います。

【発言 2】

トレーニングジムにいたスタッフが見学者と楽しく話をしながらフロントに戻ってくるのをエスコートしていて、その見学者は即日入会してくれました。

【発言 3】

会員制なので、見学者とはいえ氏名や年代、目的など最低限の情報をいただき、よりマッチした案内ができるほうが、クラブの印象や入会率が高まると思います。

問 28 【発言 1】に対する評価として適切なものを①～③から一つ選びなさい。

- ①人手不足の中でも工夫をして周知方法を考えている点。
- ②スタッフが少ないことを理由に見学対応を中止しようとしている点。
- ③自由見学であればスタッフの負担が減ると提案している点。

問 29 【発言 1】への改善として適切な行動を①～③から一つ選びなさい。

- ①これまでどおり対応を変える必要はない。
- ②自由見学を完全に廃止し、全て予約制にして対応数を制限する。
- ③朝・昼のスタッフミーティングで見学者の来館予定を共有し、その時間帯のジムスタッフが声掛けする。

問 30 【発言 2】に対する評価として適切なものを①～③から一つ選びなさい。

- ①入会はキャンペーンや価格が主因であり、スタッフ接客の影響は限定的とみなしている。
- ②見学中にスタッフが積極的に関わり、入会につなげた点は評価できる。
- ③良い事例ではあるが、特定スタッフの力量に依存しており、組織的な仕組みにはなっていない。

問 31 【発言 2】への改善として適切な行動を①～③から一つ選びなさい。

- ①成功事例を分析し、スタッフ全員が再現できるよう研修・ロールプレイを行う。
- ②スタッフの接客時間が長くないよう、会話内容や案内ルートを標準化する。
- ③見学者への接客は、入会を急がせるセールス中心に切り替える。

問 32 【発言 3】に対する評価として適切なものを①～③から一つ選びなさい。

- ①見学者の情報を収集し、個別対応を行おうとしている点。
- ②氏名や年代を記録するのは個人情報の観点から望ましくない点。
- ③来館者全員にマニュアル対応を行うべきと強調している点。

問 33 【発言 3】への改善として適切な行動を①～③から一つ選びなさい。

- ①見学者の個人情報を扱うため、取得と管理方法を明確にする必要がある。
- ②目的に応じた案内ではなく、標準ルートを優先して案内する。
- ③見学者には記録を取らず、自由見学に統一する。

第 11 問 フィットネスクラブ X 店におけるスクール運営に関する以下の【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 34～問 39 の 6 つの間に答えなさい。

【状況設定】

フィットネスクラブ X 店では、子ども向けスクールの安全な運営と保護者対応のため基本スキル定着が課題となっている。特に入社間もないスタッフは、予測しづらい子どもの行動や緊急時対応に戸惑いが見られ、現場の迷いや判断のずれが課題として浮かび上がっている。スクールの質を保ちながら、保護者からの信頼を確保するためにも、スタッフの初期対応力と情報共有の強化が求められている。

【発言 1】

スクールで子どもが突然泣き出してしまい、どう対応すれば良いか判断に迷いました。保護者の方も不安そうだったので、その場では『責任者に確認します』としか言えず、もっと自信を持って対応できるように経験を積みたいと感じました。

【発言 2】

スクール終了後、ある保護者の方から『前回と内容が違う』と指摘されました。確認したところ、スタッフ間の連携不足で伝達にズレがありました。今後はミーティング時に報告共有の精度を上げる必要があると思いました。

【発言 3】

子ども同士が軽いトラブルになったとき、すぐに対応できなかったことがありました。自分の判断に自信がなく、様子を見るだけになってしまい、後から先輩に注意されてしまいました。判断力と対応力をもっと鍛えたいです。



問 34 【発言 1】に対する評価として適切なものを①～③から一つ選びなさい。

- ①責任者に確認する姿勢は適切であり、自分一切判断しないことが安全である。
- ②保護の不安への対応として、もっと明確な言葉と安心感を示す必要がある。
- ③経験が少ない場合は無理に対応せず、静観するのが正しい。

問 35 【発言 1】への改善として適切な行動を①～③から一つ選びなさい。

- ①泣いている理由を子ども本人や周囲から確認し、保護者に丁寧に説明する
- ②状況を見守り、泣き止むのを待ってから対応する
- ③他のスタッフに全て任せ、自分はその場を離れる

問 36 【発言 2】に対する評価として適切なものを①～③から一つ選びなさい。

- ①情報共有不足に気づき、改善意識を持っている点は前向きである
- ②保護者の誤解であるため、特に対応しなくても問題ない
- ③スタッフ間の連携不足は仕方ないことであり、気にしすぎである

問 37 【発言 2】への改善として適切な行動を①～③から一つ選びなさい。

- ①事前に保護者対応に関する連絡事項をチーム内で確認・共有する。
- ②保護者には説明せず、次回の対応で調整する。
- ③違いを感じた場合はスタッフの名前を出して責任を明確にする。

問 38 【発言 3】に対する評価として適切なものを①～③から一つ選びなさい。

- ①判断を避けたことで問題が拡大しておらず、対応として適切である。
- ②トラブル対応において消極的であり、子どもや保護者の不安が残る可能性がある。
- ③他のスタッフに注意されたのは理不尽であり、問題とは言えない。

問 39 【発言 3】への改善として適切な行動を①～③から一つ選びなさい。

- ①トラブルが軽度であれば放置しても大きな問題にはならない。
- ②自信がない時は何もせず、落ち着いたら報告する。
- ③すぐに声をかけ、状況を確認しつつ、必要に応じて他スタッフに連携する。

第 12 問 フィットネスクラブにおける電話での忘れ物問い合わせ対応の様子を示した以下のイラストを見て、問 40、問 41 に答えなさい。



問 40 4 コマのイラストを通して、スタッフの対応で不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①お客さまの問い合わせに丁寧語で回答している。
- ②店舗に確認を行い、3 日後にお客さまに連絡している。
- ③忘れ物が確認できなかった旨を伝えている。
- ④お客さまの希望に添えなかった旨をお伝えしている。

問 41 イラスト【3】【4】に対して、スタッフが行うべき適切な対応を①～④から一つ選びなさい。

- ①忘れ物対応は時間がかかる旨を伝え、回答日は未定と伝える。
- ②お客さまが急いでいる様子の場合は対応できない旨を伝える。
- ③約束通りに対応できない場合はすぐに謝罪と丁寧な説明を行う。
- ④「すぐに折り返し連絡する」という約束はどのような状況であっても行わない。

第 13 問 フィットネスクラブ内での利用者 A さんとスタッフ Y のレンタルタオルのやり取りについて描かれている以下のイラストについて問 42、問 43 に答えなさい。



問 42 4 コマのイラストを通して、スタッフの対応で不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①レンタルタオルの利用を目視している。
- ②利用者の行動を疑うような発言をしている。
- ③スタッフが 1 名で対応している。
- ④代わりのタオルを渡していない。

問 43 4 コマのイラストを通して、スタッフが行うべき適切な対応を①～④から一つ選びなさい。

- ①タオル紛失の理由を詳細に問いただす。
- ②他の会員へ事象を周知し、探してもらう。
- ③レンタル利用時の注意点を徹底的に周知する。
- ④利用者の心情に寄り添い、場合によってはお詫びをする。

以上