

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7年11月24日（月）試験時間：60分

注意

- 本試験の問題は、正誤選択式、四択式、語群選択の合計60問（100点満点）です。
問題により配点は異なります。
- 筆記用具、電卓の持ち込みが認められています。
- 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。
- 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。
- 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。
- 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	1			
---	---	---	--	--	---	---	--	--	--

氏名

次の問 1～問 20 について、それぞれの文章を読んで、正しいものは適切なものは「①」を、誤っているものは不適切なものは、「②」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 WHO 憲章における「健康」の定義は、体重や体型、機能改善などの「身体的な健康」の提供価値を生み出すことが、フィットネス産業に求める唯一の価値であることを示している。
- 問 2 身体の脂肪は運動開始後 20 分たないと使われない。
- 問 3 動的に筋力発揮を行う等張性（アイソトニック）トレーニングは特殊な機器が必要であるが、筋活動時の傷害リスクが少ないとから、リハビリテーション領域や筋力・パワーの測定などに活用されている。
- 問 4 フィットネス産業は、専門的なサービスを提供し健康づくりの習慣化をサポートすることから「サービス業」「ホスピタリティ産業」と捉えることができ、「モチベーション産業」や「エデュケインメント産業」とは区別される。
- 問 5 総務省の日本標準産業分類によると、フィットネス産業は「医療・福祉」に位置づけられる。
- 問 6 顧客が入会時に提示する本人確認書類はマイナンバーカードまたは運転免許証のみである。
- 問 7 クラブ主催のイベント開催中に、参加者が怪我をする場合がある。迅速に対応するためには、応急処置に必要なツールの準備、及び処置方法の事前訓練が大切である。また、参加者の緊急連絡先や近隣医療機関の把握、スポーツ保険等の加入も、事後を円滑に行うために有効である。
- 問 8 フロントでの問い合わせ対応には 2 種類ある。ひとつは会員様のクラブライフにおける不安を払拭し、楽しんでいただけるようにアシストする役割。もう一つは会員になることを迷っているお客様にクラブの特徴を伝えセールスを行う役割である。
- 問 9 フィットネスクラブのジム内では店舗所属のトレーナーや業務委託の外部トレーナーが存在し、それぞれトレーナーには個性があるため指導内容は個別に任せて店舗運営を行うほうがよい。
- 問 10 スタジオプログラムの変遷史として、2019 年頃にはマインドフルネスや睡眠改善などの高齢者向け機能改善プログラムが増え始めてきた。
- 問 11 付帯事業における会費外収入は、月会費とは違い、在籍者数による影響はない。

- 問 12 入会手続き完了後、初回利用時までにそのお客様がクラブが定めている会則に準じた項目に同意しているか、いかないかを確認すべきである。
- 問 13 会員管理アプリにより入退館履歴、購買履歴、トレーニング内容の記録など様々なデータ管理ができ、店舗からのお知らせを受け取るなど顧客の利便性は上がる。ただし、一般的には運営側の利便性が上がらない。
- 問 14 物販管理において、発注書に記載された品物の個数と実際に納品された個数とが異なっていたため、上司に報告を行うとともに、仕入れ先に確認を行った。
- 問 15 スタッフによってチェック項目や管理方法に差が生まれないようにするため、施設・設備管理において、マニュアルの存在は重要である。マニュアルは初めに熟考して整備するものなので、その後の内容変更は原則してはならない。
- 問 16 空調や給湯で使用するボイラー設備は不完全燃焼について注意を払わなければならない。点検時には通常と違う燃焼音や排気の色、臭いなどがないかを確認し、異常があった際には速やかに対応しなければならない。
- 問 17 フィットネスクラブでは顧客がサービスに満足すると会員を継続してくれるが、会員のフィットネスクラブへの期待値が高いことが満足度が高いということである。
- 問 18 お客様がフィットネスクラブを利用するにあたり、規則に対しての理解が不足していたためのクレームについては、先ずこちらに非が無いことを伝えた上で、ルールや規則の説明を優先して行い理解していただくようとする。
- 問 19 報告・連絡・相談には主に、「業務の流れを円滑にする潤滑剤としての役割」、「作業能力向上の役割」、「情報整理能力を高め客観的な視点を持つ能力を向上させる役割」がある。
- 問 20 組織の安全衛生活動には、リスクアセスメントの結果に基づいた企画や管理者の安全衛生教育のような、計画的に実施する項目を網羅することが重要であり、危険予知活動、ヒヤリ・ハット事例の収集のように、日常的に行う活動は含めない。

次の問 21～問 60 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 21 糖尿病の「運動療法」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比較的軽い糖尿病の状態において顕著な血糖の改善が認められることがわかっている。
- ②糖尿病への運動介入は、発症早期のうちから実施すると、予防・改善効果が大きい。
- ③運動の血糖降下作用は、心拍数の上昇に起因する血流増加によるものである。
- ④ブドウ糖消費量は、安静時に比較すると、歩行運動で約 3 倍に及ぶことが報告されている
(森谷敏夫、2009 年)。

問 22 糖質制限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。

極端に糖質摂取が少ない、あるいはゼロの状態では、体内で蓄えられている(ア)が分解され、その一部がブドウ糖に変換される(イ)がおこなわれる。その結果、(ア)が減少する。臨床の研究をまとめた結果(A. Paoli ら、2013)からは、糖質制限による体重減少の効果は(ウ)と結論づけている。

- ①(ア)たんぱく質 (イ)ベータ酸化 (ウ)少しだけか、あるいはない
- ②(ア)脂肪 (イ)糖新生 (ウ)極めて大きい
- ③(ア)たんぱく質 (イ)糖新生 (ウ)少しだけか、あるいはない
- ④(ア)脂肪 (イ)ベータ酸化 (ウ)極めて大きい

問 23 健康づくりのための身体活動・運動ガイド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。

- ①2020 年、厚生労働省は身体活動や運動に関する新たなガイドラインを発表した。
- ②ガイドでは、5 メツツ相当の活動量や、有酸素・筋力・バランス・柔軟性運動の頻度が示されている。
- ③メツツは身体活動の強度を表す単位で、安静時を 1 メツツとし、歩行は約 4 メツツに該当する。
- ④活動量はメツツに活動時間をかけたメツツ・時で表され、対象者に応じた運動の推奨が重要である。

問 24 厚生労働省「救急蘇生法の指針 2020」で示す一次救命処置に関する以下の記述で、不適切のものを選択肢から一つ選びなさい。

- ①誰かが突然倒れるところを目撃したり、倒れているところを発見した場合は、まず周囲の状況が安全かどうかを確認する。
- ②傷病者の肩をやさしくたたきながら徐々に声を大きくして呼びかけたときに、目を開けるなどの応答や目的のある仕草があれば、反応があると判断する。
- ③傷病者の上半身をみて、10 秒以内で胸と腹の動きを観察する。呼吸をしていない、または呼吸はしているが普段どおりではないと判断した場合は心停止と考えて、ただちに人工呼吸を開始する。
- ④傷病者に普段どおりの呼吸が戻って呼びかけに反応したり、目的のある仕草が認められた場合は心肺蘇生をいったん中断するが、判断に迷うときは継続する。

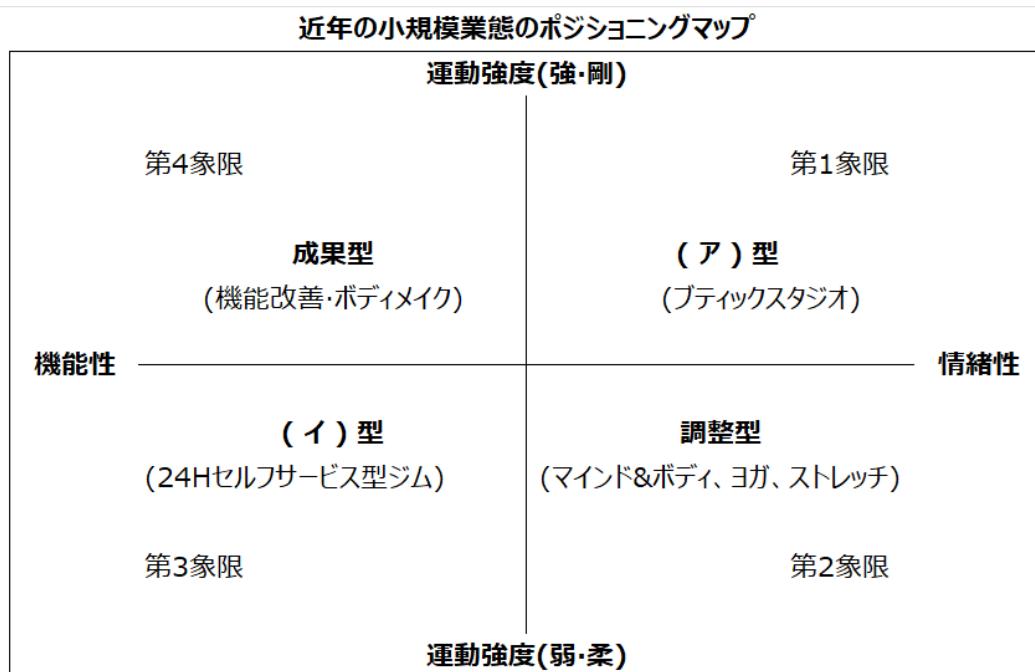
問 25 令和 4 年版厚生労働白書による日本人の寿命に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを選択肢から一つ選びなさい。

日常生活が制限されることなく生活できる期間を示す(ア)は、男性で約(イ)歳であり、平均寿命よりも約 8 年(ウ)。

- ①(ア)生活寿命 (イ)73 (ウ)短い
- ②(ア)健康寿命 (イ)75 (ウ)長い
- ③(ア)健康寿命 (イ)73 (ウ)短い
- ④(ア)生活寿命 (イ)75 (ウ)長い

問 26 フィットネスクラブの業態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。

図は近年の小規模業態のポジショニングマップを示す。第1象限にはいわゆる暗闇系のボクシングやサイクリングなどの「(ア)」を軸にしたブティックスタジオが位置する。第2象限にはパーソナルウェイトジムや女性専用サーキットクラブなどの「成果」を軸にしたジムが位置する。第3象限には24時間営業のセルフサービス型ジムなどの「(イ)」を軸にしたジムが位置する。第4象限にはマインドフルネスやヨガ、ストレッチなどの「調整」「リコンディショニング」などを軸にしたスタジオが位置する。今後はこの各象限間にポジショニングする小規模業態が開発されることだろう。



- ①(ア)顧客体験 (イ)高級型
- ②(ア)セルフ体験 (イ)利便型
- ③(ア)顧客体験 (イ)利便型
- ④(ア)セルフ体験 (イ)高級型

問 27 2020 年におけるフィットネス産業と関連する社会情勢に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢から一つ選びなさい。

- (a)WHO(世界保健機構)によると、健康の概念には、社会的に良好な状態も含まれる。
- (b)2020 年人口動態統計（確定数）によると日本の人口は約 1 億 8,000 万人だが、出生数の低下により、人口が減少傾向にある。
- (c)わが国の、医療費は年々増加の傾向にあり、2015 年度では医科診療費の 3 分の 1 以上が生活習慣病関連費用である。
- (d)国立社会保障・人口問題研究所「2019 年度社会保障費用統計」によると日本の国家歳出のうち、社会保障給付費は 2021 年には 200 兆円に届く勢いで、このうち医療費は約 60 兆円を占める。

①(c)(d) ②(a)(b) ③(a)(c) ④(a)(b)(c)(d)

問 28 入会手続きに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢から一つ選びなさい。

- (a)入会手続きに来店したお客様がこの後予定があり時間に余裕がなさそうであったが、手続きの所要時間を伝え、会則やその他ルールについてはポイントをご説明した。
- (b)会員種別を決めた上で手続きに来店されたので、利用制限のある種別だったが認識しているようであつたので他にも会員種別があることなどは特に案内しなかった。
- (c)手続きに入る前に、会則の案内をしたところ入会資格に該当しない事項があることがわかつたが、せっかく入会するためにお越しいただいたのでそのまま手続きを進めた。
- (d)不安を取り除くため施設の利用方法についてのガイドブックや動画を使用して案内した。

①(a)(b) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(c)(d)

問 29 フィットネスクラブの費用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。

固定費には(ア)が含まれる。

変動費には(イ)が含まれる。

- ①(ア)賃借料 (イ)消耗品費
- ②(ア)広告宣伝費 (イ)賃借料
- ③(ア)広告宣伝費 (イ)消耗品費
- ④(ア)賃借料 (イ)社員の基本給与

問 30 フロント基本業務（入会・退会業務以外の基本業務）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から一つ選びなさい。

- (a)会員種別の変更手続き対応・施設利用料金など各種入金業務・季節イベントやキャンペーンに伴う申込受付と入金処理
- (b)レンタルタオルやシューズ等の貸出品に関する入金処理・駐車場精算機で回収した利用料金の入金作業・スタッフ勤務シフトの作成および調整業務
- (c)入館時のチェックイン業務における会員確認と第一印象を意識した応対・退館時のチェックアウト業務における精算や意見収集・両場面でのセキュリティ確保を含めた会員とのコミュニケーション対応
- (d)法人契約利用料金の入金処理・金庫や貴重品ロッカーの管理業務・館内に掲示するすべてのポスターや案内物のデザイン作成および印刷手配

①(a)(c) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(c)(d)

問 31 イベント開催時の参加同意書等に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢から一つ選びなさい。

- (a)参加同意書は、参加者自身の健康管理意識が高い人であれば不要である。
- (b)参加同意書には、参加者自身が健康状態に注意を払うよう伝える効果がある。
- (c)参加同意書には、確認事項を強調した確認書の意味合いがある。
- (d)免責同意書があれば、万一の事故の際も一切の責任追求を免れる。

①(a)(d) ②(b)(c) ③(b)(d) ④(a)(c)

問 32 フィットネスクラブのイベント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スタッフの自家用車を活用し、会員をイベント会場まで送迎する手段は、収益性を高められる良い手段となる。
- ②開催するイベントには、様々な目的があるが、収益性は基本条件であり、参加者収入で黒字となる企画のみを立案する。
- ③クラブが主催するイベントは、既存顧客の継続につながるように企画するものであり、新規会員獲得を目的としない。
- ④イベント主催者がその様子を SNS 等で発信する場合は、個人情報保護法に準じて行う。

問 33 フィットネスクラブのフロントスタッフ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から一つ選びなさい。

- (a)入口から入ってきたお客様があたりを見回している様子が見えたが会員ではなさそうであったので声掛けしなかった。
- (b)パンフレットだけほしいという要望のお客様にも見学を勧めた。
- (c)見学ご希望のお客様にはクラブ内をご覧いただくことが大切なので、システムやプログラムの説明はしないようにしている。
- (d)見学前にはアンケートに記入してもらい、目的等を把握した上で案内している。

①(a)(b) ②(b)(c) ③(b)(d) ④(a)(c)

問 34 フィットネスクラブのプログラム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。

HIIT (High Intensity Interval Training) トレーニング、「全力で動く運動」と「（ア）運動」を交互に繰り返すトレーニング方法で、高強度なトレーニングを（イ）で行うことで大きな消費エネルギーを必要とするエクササイズである。一般的にはジョギングなどの有酸素運動の6倍の脂肪燃焼効果があると言われており、効率的に効果が得られ、筋肉を減らさずに体脂肪だけを燃焼させやすく、体脂肪を減らすには、長時間の有酸素運動ではなく短時間で終わる高強度 HIIT トレーニングが効果的と言われ、男性や（ウ）参加者向けに提供されるようになった。

- ①(ア)中強度 (イ)高頻度 (ウ)体力のある
- ②(ア)リカバリー (イ)高頻度 (ウ)時間のない
- ③(ア)中強度 (イ)短時間 (ウ)体力のない
- ④(ア)リカバリー (イ)短時間 (ウ)時間のない

問 35 見学者対応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から一つ選びなさい。

見学に来館したお客様に入会してもらうために、見学時対応において意識することは次のことである。

- (a)お客様はどのような施設なのか知りたがっているので、すべての見学者に十分な時間をかけて館内を一通り案内する。
- (b)他クラブと迷っている場合、自クラブの差別化ポイントを説明する。
- (c)最初に入会を検討している目的を聞き出す。
- (d)入会に迷っている場合でも、まずは入会申込手続きに進んでもらう。

①(b)(d) ②(b)(c) ③(a)(d) ④(c)

問 36 ジムエリアの環境づくり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。

一般的に多くのジムで比較的利用が集中するのは(ア)マシンのエリアである。より多くの顧客が(イ)かつトラブルなくマシンを利用できるよう、適切なルールを(ウ)させ、マナーを維持向上する仕組みと雰囲気づくりが重要である。スタッフやトレーナーが一体となって明るい環境を作り、挨拶はもちろん(エ)なコミュニケーションが求められる。

- ①(ア)カーディオ (イ)友好 (ウ)厳守 (エ)受動的
- ②(ア)ファンクショナル (イ)公平 (ウ)浸透 (エ)受動的
- ③(ア)カーディオ (イ)公平 (ウ)浸透 (エ)能動的
- ④(ア)ファンクショナル (イ)友好 (ウ)厳守 (エ)能動的

問 37 フィットネスクラブにおけるトレーニングジム運営管理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個人情報の取り扱いの問題やICTの導入により、収納棚でのトレーニングカルテ管理を廃止しているクラブが増えている。
- ②マシン安全管理には動作確認と危険個所の事後対応メンテナンスが必要とされている。
- ③マシン動作確認を行った際、対応が必要な不具合があったので、マシンメンテナンス表に記入し、上長に指示を受けその日の対応を終えた。
- ④会員のモチベーション維持向上のため、アプリを利用したトレーニング等を管理導入しているジムが増えている。

問 38 顧客の利用状況確認に関する記述で、不適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

- ①インストラクターは定刻より早めにスタジオ入りし、参加者ひとりひとりと笑顔で挨拶を交わし和やかな雰囲気づくりをしながら参加者全員のモチベーションを高める。
- ②レッスン中は顧客の体調面などに気を配り、過剰運動による事故を未然に防止する。
- ③初心者と上級者が混在するレッスンでは、それぞれが体得できるアドバイスの提供は難しいので安全第一でのレッスン実施のため、初心者に合わせたレッスンを提供する。
- ④レッスン終了後は参加者ひとりひとりの取り組みに対し適切なフィードバックを行う。

問 39 プール監視員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プール監視員は、顧客の安全管理に集中する必要があるため、プール利用者に係わる設備などの安全面に支障がないかの確認は、始業前にのみ行い、異常があった場合には速やかに上長に報告し、指示を受ける。
- ②プール監視員は、事故が生じた場合の救護手順を理解し、定期的な救護訓練を行なう。
- ③混雑時間は、いつも以上に利用マナーや接触事故などへの注意を払い、巡回をしながら顧客の利用状況を確認する。
- ④プール利用者からご意見をいただいた際は、できるだけ早く店舗内メンバーに共有し、良い取り組みの継続または課題解決のための新たな取り組みへと役立てる。

問 40 総合型フィットネスクラブのスクール運営業務の進級管理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子どものスイミングスクールや体操スクールでは、多くの場合が対象者の年齢と習熟度によってクラス編成をし、各社独自の進級基準（レベル分け）を設けて管理を行い、進級は定期的なテストの実施によって決まる。
- ②幼児対象のクラスでは主に運動能力全般の向上を目的とした「コーディネーショントレーニング」を主軸にし、児童対象のクラスでは各種目の技術習得を行うスクールもある。
- ③進級基準を設けて認定するうえでは、『認定者が同じ評価基準において合否判定をすること』が望ましく、そのために明確な基準での相対評価をしなければならない。
- ④子どものスクールにおいて進級基準を設けることは、指導者側からすると練習をスムーズに行えるメリットがあるが、子どもにとっても目標が明確になり練習に積極的に参加する1つのきっかけとなる。

問 41 付帯事業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。

会員にとって、インストラクターから勧められるサービス・商品については、すでに一定の(ア)があり購入までの(イ)が低くなる。当然インストラクター側は、その顧客に対してなぜ必要なのか説明できなければならない。必要なものでも場合によっては、信頼失墜にもなりかねない。インストラクターが日々積み上げる顧客との(ウ)を大切にするとよいだろう。

- ①(ア)購入歴 (イ)心理的ハードル (ウ)コワーキング
- ②(ア)信頼感 (イ)心理的ハードル (ウ)リレーション
- ③(ア)購入歴 (イ)物理的ハードル (ウ)コワーキング
- ④(ア)信頼感 (イ)物理的ハードル (ウ)リレーション

問 42 フロント業務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入会手続きの目的は会員になる契約手続きであり、規約に関する重要事項は必ず同意いただくことが形式的に必要である。
- ②フロントで行われる基本業務はショップ販売・駐車場利用入金・レジ点検・法人利用料金の入金・オプション商品の入金などが挙げられる。
- ③退会手続きの際は未収金や未払金の精算に留意し、個人情報保護の観点に立ち、電話やメールでのやり取りが好ましい。
- ④会員資格喪失、除名処分、利用の禁止などがあることを契約後に通知した。

問 43 フィットネスクラブ利用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。

会員制のフィットネスクラブを利用するには、(ア)をクラブに提出してもらう必要がある。国内の一般的なクラブが、(イ)や(ウ)、または1ヶ月の利用可能回数を制限した(エ)を採用しており、お客様のニーズに合わせた利用方法を提案している。

- ①(ア)入会届 (イ)利用可能時間帯 (ウ)利用可能曜日 (エ)会員種別制
- ②(ア)住民票 (イ)利用可能人数 (ウ)利用可能エリア (エ)会員種別制
- ③(ア)入会届 (イ)利用可能エリア (ウ)利用可能日時 (エ)カスタム会員制
- ④(ア)住民票 (イ)利用可能時間帯 (ウ)利用可能マシン (エ)カスタム会員制

問 44 フィットネスクラブのコスト管理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。

フィットネスクラブにおけるコストで「賃料」や「リース料」は(ア)と呼ばれ現場でコントロール(イ)。

- ①(ア)変動費 (イ)しやすい
- ②(ア)変動費 (イ)しにくい
- ③(ア)固定費 (イ)しにくい
- ④(ア)固定費 (イ)しやすい

問 45 ショップ商品管理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店頭に陳列する商品だけでなく、倉庫で管理する商品の数量も定期的に管理しておく必要がある。
- ②取引先から納品された商品は、店頭に陳列する際に検品および在庫登録する。
- ③防犯対策として、防犯カメラやスタッフ配置を考慮して陳列レイアウトを工夫する。
- ④棚卸時には、ドリンクやゼリーなど賞味期限と在庫数をセットで確認する。

問 46 フィットネスクラブの水回り施設の安全衛生管理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。

レジオネラ菌が発生しやすいのは(ア)や(イ)である。通常のろ過循環や清掃、換水では、除去しきれない。定期的な配管洗浄が必要である。

- | | |
|--------------|-------------|
| ①(ア)プール | (イ)ジャグジープール |
| ②(ア)ジャグジープール | (イ)温浴槽 |
| ③(ア)プール | (イ)温暖室 |
| ④(ア)温浴槽 | (イ)サウナ |

問 47 総合型フィットネスクラブとは異なる業態の施設形態について、(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。

この 10 年で急速に増えた 24 時間ジムでは、温浴設備は無く、シャワーも少ない形態が多く、総合型フィットネスクラブと比較して、建築コストが(ア)。メインのジムエリア比率が高く、坪当たりの会員数も 5 人程度と面積効率も(イ)。スタッフは、管理以外にパーソナルトレーナーなどの会員サポートを行っている(ウ)提供型のクラブも増えてきている。

- | |
|-----------------------|
| ①(ア)低い (イ)高い (ウ)高付加価値 |
| ②(ア)高い (イ)高い (ウ)低付加価値 |
| ③(ア)低い (イ)低い (ウ)低付加価値 |
| ④(ア)高い (イ)低い (ウ)高付加価値 |

問 48 施設内の事故防止対策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プール施設での排水口における溺死事故防止対策として、格子鉄蓋や金網の変形等の吸込み防止金具設置、ほか設備面の管理の徹底。
- ②コンセント火災防止対策として、結露の水分による火花放電対策、テーブルタップの設置状況管理、清掃、ホコリ除去など周辺環境の整備。
- ③プール天井落下事故防止対策として、放送や非常照明、防火扉などお客様を安全に誘導するための管理、避難に関する標準化。
- ④レジオネラ肺炎による傷病への防止対策として、循環ろ過装置の一定期間ごとの逆洗などの汚れの排出、配管を含めた洗浄・消毒の実施。

問 49 顧客心理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。

会話の中に取り入れるとコミュニケーションが円滑になるものに(ア)がある。ビジネスシーンで何かをお願いしたり、お断りしたり、異論を唱える場合などに言葉の前に添えて使う。(ア)を活用すると、直接的な表現をうまく避けることができ、丁寧で優しい印象を相手に与える効果があり、否定的なことなど言いにくい内容でも相手に失礼にならずに伝えることができる。

また、物事を依頼したり断ったりする場合に、相手の気持ちを害さないよう(イ)依頼形や肯定形(～かねます)を(ア)と組合せて使う方法がある。

- ①(ア)クッション言葉 (イ)動詞
- ②(ア)クッション言葉 (イ)語尾
- ③(ア)敬語表現 (イ)動詞
- ④(ア)敬語表現 (イ)語尾

問 50 顧客心理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。

お客様には(ア)がある。いくらサービスが期待どおりに提供されても、担当したスタッフの態度が悪いと顧客が満足しないのはこの(ア)・(イ)要因からくる。顧客は常に自分をわかってほしい、気にかけてほしい、耳を傾けてほしいと内心思っているので、この(ア)を忘れないことが重要だ。

- ①(ア)感情 (イ)心理
- ②(ア)感情 (イ)社会
- ③(ア)心理 (イ)社会
- ④(ア)心理 (イ)環境

問 51 お客様との会話に関する以下の記述で、適切な言葉遣いを選択肢から一つ選びなさい。

- ①当クラブの支店長がおっしゃるには(会員様に対して)
- ②〇〇様でございますね(相手に確認する際)
- ③会員様が～～とおっしゃられていました(上司に報告する際)
- ④本日お風呂の利用はなさいますか？(会員様に対して)

問 52 クレームを発生させる顧客心情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。

顧客には必ず感情があるので、クレームが起きた際は(ア)、クレーム発生までの(イ)、それに応えることが重要である。

- ①(ア)原因となった事柄に対処することと合わせて(イ)事実のみを追求し
- ②(ア)原因となった事柄に対処することと合わせて(イ)お客様の気持ちを理解し
- ③(ア)原因となった事柄はさておき(イ)お客様の気持ちを理解し
- ④(ア)原因となった事柄はさておき(イ)事実のみを追求し

問 53 クレームを発する時の顧客心情に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢から一つ選びなさい。

- (a)「本当に困っているため」敢えて発する場合。
- (b)対価を払って施設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」と思って発する場合。
- (c)「このクラブを良くしてあげたい」という気持ちを抱いて発する場合。
- (d)お客様が「他の事情でイライラしている、機嫌が悪い」ことが原因で発する場合。

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

問 54 カスタマーハラスメント（カスハラ）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カスハラとは、すべての顧客からのクレームを指す言葉である。
- ②カスハラの判断基準には、要求内容の妥当性や言動の相当性が含まれる。
- ③カスハラの対応は、主に企業のイメージ向上が重要なために行われる。
- ④カスハラの被害はまれであり、サービス業ではほとんど報告されていない。

問 55 イベントの損益管理に関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切な数字を選択肢から一つ選びなさい。

参加料 3,000 円のウォーキングイベントの集客をしている。飲料メーカーから協賛金を 15,000 円いただいている。

このイベントは固定費が 50,000 円、変動費は 1 名当たり 2,000 円である。

利益目標は 10,000 円以上であり、(ア)名以上の集客を目指している。

- ①25
- ②35
- ③45
- ④55

問 56 チームリーダーのリーダーシップ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。

リーダーシップとは、(ア)に部下の力を最大限に発揮させ、無駄なく活用し、合わせて部下の働きがいをつくり出すことが求められる。チームリーダーはメンバーに対するリーダーシップと、上司に対するフォロワーシップの(イ)を持つ必要がある。良いリーダーは「良いフォロワーシップ」の持ち主でもあり、これらが組織の中で機能することで良い(ウ)につながると言える。

- ①(ア)目標を達成するため (イ)一方 (ウ)関係性
- ②(ア)目標を達成するため (イ)両方 (ウ)成果
- ③(ア)組織を円滑にするため (イ)両方 (ウ)関係性
- ④(ア)組織を円滑にするため (イ)一方 (ウ)成果

問 57 業務分担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業務分掌を導入することにより、業務の効率化を図ることができる。
- ②業務分掌により責任の所在が明らかになるので不正行為が無くなる。
- ③業務分担が明確になっていないイレギュラー事項に対して柔軟に対応する主体性が必要である。
- ④得意分野、不得意分野を勘案してチーム全体が理想的な組み合わせとなるように業務分担を考える必要がある。

問 58 仕事の進め方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部下は上司から様々な指示を受けるが、基本的な業務内容を理解しないまま作業を行い、かつ上司の指示を正確に把握していないと、大きなミスや無駄な作業に追われることになる。
- ②指示された仕事を行う中で、自分では判断できないことが発生したとしても、自分自身で対処法を考えて進める事が組織上大切である。
- ③仕事をして行く上で、自分だけでは解決しづらい問題や悩みごとは必ず発生する。そのような場合は1人で抱え込まず、上司や先輩、同僚に相談することも必要なことである。
- ④必要なときに使えるよう、業務に関する情報は分類・整理しておくよう心掛ける。特に名刺などの個人情報を含む資料は、個人情報保護の観点を踏まえ、組織が定めたルールや管理方法に従って適切に整理・保管することが求められる。

問 59 労働環境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。

フィットネスクラブにおいて、プールや浴槽の水質管理の為の薬品、清掃などの洗浄剤などの薬品を使用する必要がある。(ア)の為、化学物質の危険有害性情報に基づく危険事前評価などの具体的な対策を講ずる必要がある。

代表的な薬品事故例として、

A:(イ)とポリ塩化アルミニウム(PAC)混合による塩素ガスの発生リスク

B:無機系(ウ)と有機系(ウ)の混合による爆発のリスク

- ①(ア)KYT (イ)硫酸アルミニウム (ウ)塩素
- ②(ア)労働災害防止 (イ)次亜塩素酸ナトリウム (ウ)PH
- ③(ア)安全提案制度 (イ)硫酸アルミニウム (ウ)硫酸
- ④(ア)労働災害防止 (イ)次亜塩素酸ナトリウム (ウ)塩素

問 60 フィットネスクラブの労働契約や就業規則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。

(ア)は、労働者と使用者が個別に結んだ一人ひとりのルールであり、(イ)は、雇用者と対象となる労働者全員との間に統一して定められたルールである。

労働契約に関する口頭での約束は(ウ)であることは認識しておく必要がある。

- ①(ア)労働契約 (イ)就業規則 (ウ)無効
- ②(ア)就業規則 (イ)労働契約 (ウ)無効
- ③(ア)労働契約 (イ)就業規則 (ウ)有効
- ④(ア)就業規則 (イ)労働契約 (ウ)有効

以上