3 級（実技）

令和 8 年度 第 20 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 8 年 11 月 23 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 8 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。

会場コード							受検番号（下 4 桁）			
0	2	0			3	2				

氏 名

厚生労働大臣指定試験機関 一般社団法人日本フィットネス産業協会

次の問 1～問 43 について答えをマークシート欄の番号から一つ選び、該当場所を塗りつぶしなさい。

第 1 問　以下はフィットネスクラブでクラブ支店長 A がフロントスタッフ B に対しレジ対応に関する確認をしている会話である。(ア)～(ウ)に当てはまる最も適切なものを選びなさい。

【支店長 A】
お疲れ様です。今日はレジ対応について確認していきます。営業中に何度かレジ点検を行いますが、その目的は何だと思いますか？
【スタッフ B】
その時間までの売上確認を行うためです。
【支店長 A】
その通りです。他にはどんな目的がありますか？
【スタッフ B】
(ア)や不正の早期発見も目的の一つだと思います。
【支店長 A】
いいですね！良く理解していますね。では、もし(ア)が発生した場合の対応についても見ていきましょう。まず何をしますか？
【スタッフ B】
まず上長に報告します。
【支店長 A】
それも必要ですが、報告の前にやることはないですか？
【スタッフ B】
直前までのレジ点検結果を確認して、問題が発生したであろう(イ)を確認してから上長へ報告します。
【支店長 A】
そうですね。その確認をしてから報告するのがいいですね！その後はどうしますか？
【スタッフ B】
その(イ)の(ウ)レシートの確認やレジ対応を行なったスタッフへのヒアリングなどを行い、原因追及していきます。
【支店長 A】
その通りです。それが不正なのかミスなのかも明らかにしていく必要があります。このように、(ア)や不正が発生すると対応に多くの時間を費やし、スタッフ同士の関係を悪くしてしまうこともあります。日ごろから丁寧にレジ対応を行なうようにしましょう。
【スタッフ B】
はい、わかりました。

問 1　(ア)に当てはまる最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。
問 2　(イ)に当てはまる最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。
問 3　(ウ)に当てはまる最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①故障　②時間帯　③保管　④手荷物　⑤場所　⑥過不足金　⑦現金　⑧担当者　⑨お客様控え

第 2 問　　カスタマージャーニーに関する以下の記述と図を見て、(ア)~(ウ)に当てはまる最も適切なものを選びなさい。

STEP1 は「認知・興味」のステージで、顧客行動としては、「施設・看板・チラシなどを見る」があります。次の STEP2 は「行動＆(ア)」のステージで、顧客行動としては、「HP など web 情報をチェックする」、「知人・友人に評判を聞く」、「見学・体験を申し込む」がある。

次の STEP3 は「入会」のステージで、顧客行動としては、「館内説明を受ける」「体験をする」、「入会案内を受ける」、「入会申込みをする」がある。次の STEP4 は「利用」のステージで、顧客行動としては、「チェックインする」、「体力測定・オリエンテーションなどを受ける」、「ロッカーで着替え、チェックアウトする」がある。

次の STEP5 は「(イ)」のステージで、顧客行動としては、「紹介キャンペーンの案内を受ける」、「(ウ)参加の案内を受ける」、「商品・サービスを勧められる」、「トレーナーとのコミュニケーション」がある。最後の STEP６は「退会」のステージで、「退会届けを提出する」、「退会理由を尋ねられる」がある。

カスタマージャニー図

STEP	STEP1	STEP2	STEP3	STEP4	STEP5	STEP6
ステージ	認知・興味→	行動&(ア)→	入会→	利用→	(イ)→	退会→
シーン	自宅・通勤	自宅ー会社	フィットネスクラブ	フィットネスクラブ	クラブ・自宅ほか	フィットネスクラブ
チャネル	チラシ	スマホ・PC	スマホ・PC	施設	施設・web	施設
タッチポイント	広告	検索・HP・SNS・クチコミ	Web・フロント	トレーナー	トレーナー	フロント
行動	施設・看板・チラシなどを見る	・HPなどweb情報をチェックする ・知人・友人に評判を聞く ・見学・体験を申し込む	・館内案内説明をする ・入会案内を受ける ・入会申し込みをする	・チェックインする ・測定・オリエンテーションを受ける ・ロッカーで着替えチェックアウトする	・紹介キャンペーンの案内を受ける ・(ウ)参加の案内を受ける ・商品・サービスを勧められる ・トレーナーとのコミュニケーション	・退会届けを提出する ・退会理由を訊かれる

問 4　(ア)に当てはまる最も適切なものを選択肢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選択肢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選択肢から一つ選びなさい。

①受動　②興味　③ショップ　④能動　⑤サービス　⑥イベント　⑦継続　⑧手続き　⑨比較

第 3 問　短期教室を楽しみにしていた近隣にお住まいの元ジュニアスクール会員の保護者 M がフロントにクレームを申し出た。
以下の経緯を前提に、このクレームへの初期対応として、基本手順に沿った適切な内容になるよう、
(ア)~(ウ)に当てはまる最も適切なものを選びなさい。

（経緯）
毎年春の短期教室に通っている、近所の元会員 M は、短期教室に参加するのを心待ちにしており、毎回参加する度に、「次の短期教室が決まったら連絡くださいね」とフロントスタッフに伝えていた。
クラブでは、毎年短期教室の募集時期にはチラシを近隣住宅にポスティングしていたが、今春は予算の都合でチラシのポスティングをせず、ホームページでの告知に切り替えていた。
短期教室の募集が開始され、定員による締め切りを迎えたころ、M が来館し、連絡が来なかったのはどういうことかとご意見を頂いた。
（対応）
①まず、(ア)について、謝罪する。
②申し出の内容について、M から(イ)を行う。
③事実確認と原因調査を行う。
④上司と相談し、M に(ウ)を提示する。
⑤改めてお詫びの意を伝える。

問 7　(ア)に当てはまる最も適切なものを選択肢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選択肢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選択肢から一つ選びなさい。

①経緯　②尋問　③賠償金額　④ヒアリング　⑤一連の出来事　⑥不快な思いをさせたこと
⑦事情聴取　⑧現場判断　⑨代替案

第 4 問　あるクラブの以下の在籍会員数の推移表の(ア)～(ウ)に当てはまる当月末在籍数を計算し、当てはまる最も適切な数値を選びなさい。

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
当月末在籍者数	1,830	(ア)	1,850	1,885	1,860	(ウ)
当月退会率（%）	3.3%	3.8%	2.7%	(イ)	4.1%	3.5%
当月退会者数	60	70	50	60	75	65
当月入会者数	70	55	85	95	50	55

問 10　推移表の(ア)に当てはまる当月末在籍者数として、適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。（退会者数は小数点以下四捨五入で計算すること。）
問 11　推移表の(イ)に当てはまる 7 月の退会率（%）として、最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。（小数点第 2 位四捨五入）
問 12　推移表の(ウ)に当てはまる当月末在籍者数として、最も適切な数値を選択肢から一つ選びなさい。（退会者数は小数点以下四捨五入で計算すること）

①3.2　②3.5　③60　④65　⑤1,815　⑥1,845　⑦1,850　⑧1,865　⑨1,885

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

(設定)
イベント概要：外部のジョギング大会に参加するイベントを実施
実施日：11 月 20 日
申込期限：10 月 6 日
イベント売上(参加費)：10,000 円/1 人
定員 45 名
対象者：成人フィットネス会員
9 月 22 日時点申込人数：25 人
(経費)
バス代：60,000 円（定員 50 名）
大会参加費：7,500 円/1 人
人件費：15,000 円
その他経費：12,000 円
※人件費、その他経費は固定費とする。

9 月 22 日時点の予定支出額は（ ア ）円、損益額は(イ)円である。このイベントを赤字にしないためにはあと(ウ)人の申し込みが申込期限までに必要である。

問 13 (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 14 (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 15 (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。

①10 ②20 ③25 ④-24,500 ⑤24,500 ⑥-28,500 ⑦28,500 ⑧250,000 ⑨274,500

第 6 問　A スポーツクラブはジム・スタジオ・プールの総合スポーツ施設である。このクラブに関する以下の条件のもと、各問に当てはまる最も適切な数字を選びなさい。

【条件】
休館日は毎週金曜日で営業時間は、月～木、土曜日 10 時～ 23 時、日曜日・祝日は 10 時～20 時である。
今月の在籍会員数は 5,000 名、月間の平均退会率は 4.0%である 。また、会員種別・会員構成は以下の通りである 。
・マスター会員が 35% 営業時間全て利用可能
・デイ会員が 25% 月～木、土曜日の 10 時～17 時が利用可能
・ナイト会員が 25% 月～木、土曜日の 21 時～23 時が利用可能
・スーパーナイト会員が 15% 月～木、土曜日の 17 時～23 時が利用可能

問 16 木曜日の 18 時～19 時に利用できる会員数は何名か。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 17 180 名の翌月新規会員がいる場合、翌月の在籍会員数は何名か。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。(入退会数は当月で処理する数値とする。)
問 18 土曜日の 16 時～21 時に利用できる会員種別ごとの会員数の合計は何名か。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。

①2,500 ②3,300 ③3,500 ④3,750 ⑤4,000 ⑥4,010 ⑦4,020 ⑧4,980 ⑨5,000

第 7 問　あなたはフィットネスクラブのプール運営責任者である。開館 30 分前に担当スタッフ C から下図のプール点検結果の報告が届いた。

開館30分前チェックシート(抜粋)

チェック項目	測定・点検結果(09:00)
水温	28.0℃
遊離残留塩素	0.35 mg/L
ターンバックルカバー	緩んでいた

以下の測定・点検結果表（抜粋）を確認し、各問について最も適切なものを選びなさい。
尚、点検における水温の「基準」は、『フィットネスクラブマネジメント公式テキスト ベーシック Vol.4』に、塩素濃度の「基準」は厚生労働省「遊泳用プールの衛生基準」に、それぞれ記載されている範囲に準拠するものとする。

問 19　水温に関して最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。
問 20　遊離残留塩素に関して最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。
問 21　ターンバックルカバーに関して最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①水温は「基準」の範囲内であり、追加操作は不要である。
②水温が「基準」の下限値を下回っているため、温水の補給等で温度を上げる必要がある。
③水温が「基準」の上限値を超えているため、冷水を投入して下げる必要がある。
④塩素濃度は「基準」の範囲内であり、塩素注入装置の設定変更は不要である。
⑤塩素濃度が「基準」の下限値を下回っているため、次亜塩素酸ナトリウムの追加注入が必要である。
⑥塩素濃度が「基準」の上限値を超えているため、新水を注入して希釈する必要がある。
⑦ターンバックルカバーの紐が緩んでいたが、外れてはいなかったので、そのまま営業を開始してよい。
⑧ターンバックルカバーの紐が緩んでいたため、結び直し、再度点検してから営業を開始する。
⑨ターンバックルカバーの紐が外れていたため、遊泳を停止し、原因が究明されるまでプールの利用を終日停止した。

第 8 問　　以下は、フィットネスクラブの支店長 A が、新入社員 B に施設・設備管理の重要性について説明を実施した時の対話である。(ア)～(ウ)に当てはまる最も適切なものを選びなさい。

【支店長 A】
施設・設備管理はフィットネスクラブの運営において非常に重要です。例えば、(ア)の徹底は、安全な環境を提供するための基本です。これを怠ると、利用者の安全が損なわれる可能性がありますし、クラブの信用も失われかねません。
【新入社員 B】
具体的にはどのような活動が含まれますか？特に初めて施設管理を担当する新入社員にとっては、具体的な例があると理解しやすいです。どのような手順で進めるべきか、またどのような点に注意するべきか教えていただけると助かります。
【支店長 A】
例えば、(ア)活動には整理や整頓、清掃、清潔、しつけが含まれます。整理は不要なものを取り除くこと、整頓は必要なものを決められた場所に配置することです。清掃は日常的に行い、清潔はその状態を維持すること、しつけは決められたルールを守る習慣をつけることです。これらの活動を徹底することで、常に快適で安全な環境を維持することができます。
【新入社員 B】
(ア)の活動を通じて、施設の(イ)が向上しますね。具体的には、利用者の満足度が高まり、トラブルが減少するなどの効果が期待できると思います。また、プロフェッショナルとしての誇りを持って業務に取り組むことができます。
【支店長 A】
その通りです。また、定期的な(ウ)も重要です。これにより、機器の故障を未然に防ぐことができます。例えば、空調設備やトレーニングマシンの(ウ)を怠ると、大きなトラブルに繋がることがあります。定期(ウ)は、そのようなリスクを低減し、設備の寿命を延ばすためにも欠かせない作業です。

問 22　(ア)に当てはまる最も適切なものを選択肢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選択肢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選択肢から一つ選びなさい。

①追跡　②見積り　③殺菌　④危険性　⑤5S　⑥安全性　⑦点検　⑧耐熱性　⑨消毒

第 9 問　フィットネスクラブ E 店でのクレーム対応とスタッフ間の連携に関する研修での会話を読んで、(ア)～(ウ)に当てはまる最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

【講 師】
先日、当クラブで接客態度に関するクレームがありました。調査の結果、個人のスキルだけでなく、スタッフ間のコミュニケーション不足や協力体制の欠如が根本的な原因だと分かりました。例えば、フロント担当がマシンの使い方を聞かれた際、「ジムのスタッフに聞いてください」とだけ言葉で伝えたケースです。この対応の何が問題だったのでしょうか。
【参加者 A】
言葉による案内はしていますが、表情や態度など相手に寄り添う(ア)コミュニケーションが欠如しており、不快感を与えてしまったのだと思います。
【講 師】
その通りです。担当外であっても、笑顔で接し、適切な担当者へスムーズに引き継ぐ連携が必要です。では、そのやり取りを見ていた別のスタッフが、「面倒なクレームに巻き込まれたくない」と見て見ぬふりをした件はどうでしょうか。
【参加者 B】
チームへの貢献意欲も提言力も低く、面倒なことを避ける(イ)としての行動であり、チームの士気や連携を低下させてしまいます。
【講 師】
はい。役割にとらわれず、困っているスタッフがいれば自発的にサポートし合う主体性が求められます。最後に、チーフの指示が曖昧だと不満を持ち、「やり方が変わらない限り協力もしないし提案もしない」と言っているスタッフはどう評価すべきでしょうか。
【参加者 C】
リーダーの決定に不満を持ち、協力や建設的な提案を拒んでいるため、(ウ)としてチームに悪影響を与えています。目的を理解したうえで、批判するだけでなく実現に向けた建設的な提案を行う「協働者」として行動するべきです。

問 25 (ア)に当てはまる最も適切なものを選択肢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選択肢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選択肢から一つ選びなさい。

①協働者　②バーバル　③従属者　④クッション言葉　⑤ノンバーバル　⑥共感
⑦逃避者　⑧視覚　⑨破壊者

第 10 問　以下のフィットネスクラブ A 店における顧客対応に関する【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 に答えなさい。

【状況設定】
フィットネスクラブ A 店では、忘れ物の扱いや保管場所が統一されておらず、問い合わせ時に混乱が生じることがある。また、初来館者や高齢会員など、困っている利用者への気づきが遅れるケースも散見される。いずれも“属人化”による対応のばらつきが課題であり、ルールや手順の整備に加え、スタッフ全員が異変に気づき、すぐに動ける感度を高めることが、信頼性とサービス品質の向上につながる。
【発言 1】
マシンジムで忘れ物を預かったが、どこに保管すれば良いのか迷って、後で処理しようと事務所内の机の上にそのまま置いてしまいました。後で『忘れ物が見つからない』とクレームが入り、ルールが明確に統一されていないことが混乱の原因になっていると実感しました。
【発言 2】
館内を歩いていた際、杖を持った高齢の会員の方が立ち止まって辛そうにしていたのに、声をかけずに通り過ぎてしまいました。後から他のスタッフが対応して『助かった』と言っていたのを見て、自分の気づきの甘さを反省しました。
【発言 3】
フロント付近でうろうろしている人を見かけ、迷っている様子だったので声をかけると『やっと案内してくれる人がいた』と言われました。初めて来館した方で、他のスタッフも見かけていたが、何かあれば声をかけてくるだろうと勝手に判断していたようです。忙しさを理由に無視してしまうと信頼を失うと強く感じました。

問 28【発言 1】に対する評価として適切なものを選びなさい。
①預かった忘れ物を事務所内に置いたことは、自然な対応で問題ない。
②忘れ物対応はフロントスタッフの業務なので、マシンジムでは預からない方が良い。
③忘れ物の取り扱いルールが曖昧だと、混乱やトラブルが生じやすい。

問 29【発言 1】への改善として適切な行動を選びなさい。
①忘れ物の保管方法や取り扱い方法等をマニュアル化し、全スタッフに周知する。
②忘れ物は預かった者が、各自で適宜判断して対応すれば十分である。
③忘れ物はお客様の目にとまる場所に置き、忘れた人が自由にもっていけるようにする事が迅速な対応につながる。

問 30【発言 2】に対する評価として適切なものを選びなさい。
①高齢会員の動きに敏感に気づく意識が不足していた点が反省されている。
②辛そうにしていても、そっとしておくことが高齢者の自主性を尊重する姿勢である。
③他のスタッフが気づいたなら、自分が声をかけなくても問題ない。

問 31【発言 2】への改善として適切な行動を選びなさい。
①高齢会員は話が長くなる傾向があるため、声かけは最小限にすることが業務を効率化できる。
②高齢会員の対応は担当スタッフに任せ、自分は関わらない。
③高齢者や体調不良者への観察力を高め、対応ルールを共有する。

問 32【発言 3】に対する評価として適切なものを選びなさい。
①初来館者対応において、スタッフの主体的な声かけが評価される。
②忙しさを理由に見過ごすことは業務効率を優先した結果で仕方ない。
③初来館者への声かけはフロントのみが行うべきである。

問 33【発言 3】への改善として適切な行動を選びなさい。
①忙しいときは初来館者対応を後回しにしてもよいとするルールを設ける。
②初来館者対応の役割分担と、スタッフ間での周知体制を整備する。
③初来館者の案内は事前予約者のみに限定する。

第 11 問　以下のフィットネスクラブ X 店における施設管理に関する【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 に答えなさい。

【状況設定】
フィットネスクラブ X 店では、清掃や施設の破損・異常に関するクレームが頻発している。形式的な点検や清掃、報告だけでなく、スタッフごとの対応のばらつきが原因と考えられる。これらを改善・標準化するとともにスタッフの意識醸成が必要である。

【発言 1】
トレーニングジム内で接客中、お客様からトレッドミルのベルトが破損しているのではないかと直接教えていただいたので、明後日まで休みの修理担当者あてにその旨をメモで残しましたが、翌日同じ内容でクレームになってしまいました。
【発言 2】
1 日に 3 回、ロッカールームの清掃チェックをしています。シートにチェックしていくのですが、チェックで現場を回るたびにお客様からチェック項目以外のところが「あそこが汚い」などと言われてしまいます。点検項目をもっと増やしたほうが良いのかなと思います。
【発言 3】
プールサイドのタイルが欠けている場所があります。以前に何度かお客様が触れて出血した箇所らしく、研修時にスタッフ間で気を付けて、怪我の発生時は速やかに対応するように共有されています。

問 34【発言 1】に対する評価として適切なものを選びなさい。
①当該箇所の確認は後日担当者が行うことで十分である。
②使用見合わせなどの一次対応は担当者でなくとも行うべきであった。
③修理担当にすべてを任せていて、迅速な対応ができている。

問 35【発言 1】への改善として適切な行動を選びなさい。
①当該箇所をその場で実際に確認する。
②メモではなく電話等ですぐに担当者へ連絡する。
③今後もお客様の指摘があってから対応する。

問 36【発言 2】に対する評価として適切なものを選びなさい。
①チェックすることのみが目的になっている。
②この場合、点検項目を増やすことは効果的な考えである。
③お客様の指摘があっても、ルール通りチェックできているので良い。

問 37【発言 2】への改善として適切な行動を選びなさい。
①チェック頻度のみを増やせばよい。
②清掃ではなく、きれいな状態にすることを目的にする。
③チェック外の箇所はお客様から指摘を受けて清掃する。

問 38【発言 3】に対する評価として適切なものを選びなさい。
①怪我発生時の対応が喚起されているので良い。
②欠けている箇所をそのままにしておくのは良くない。
③スタッフ間で共有しているため問題ない。

問 39【発言 3】への改善として最も適切な行動を選びなさい。
①欠けている箇所の安全対策を急ぐ。
②止血方法の訓練頻度を高める。
③今後もスタッフ間共有を行い、当該箇所を注視する。

第 12 問　　常連客と新規客への接客対応について、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一つ選びなさい。

①常連客との私語に夢中になり、他のお客様（新規客）への配慮不足や不平等な対応をしている。

②新規客に対して、敬語で話している。

③常連客に対して明るく親しげに会話をしている。

④会員証を両手で受け取っている。

問 41　このイラストの状況を踏まえ、スタッフが日頃から行うべき適切な対応を一つ選びなさい。

①お客様に不平等感を与えないよう、常連客であっても一切の雑談や声掛けを禁止し、対応を統一する。

②クレームを防ぐため、新規客に対しても常連客と同じように最初から友人のような言葉遣いで接する。

③新規客が疎外感を抱かないよう、常連客と関係を築きつつも、来店したすべてのお客様に等しく目配りをし、平等に歓迎の意が伝わる丁寧な接客を心がける。

④常連客の対応を最優先とし、新規客には「常連の方なので」と理由を説明して待ってもらう。

第 13 問　フィットネスクラブのシャワーに関するクレーム状況を描いた以下のイラストを見て、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 つ選びなさい。

①利用者からの指摘にお詫びをしている。

②今日中に直すことを断言している。

③直せない理由を利用者へ説明している。

④3 日後も同じスタッフが対応している。

問 43　イラスト【1】の後に、スタッフが行うべき適切な対応を選びなさい。

①情報提供のお礼を伝え、現状を確認する。

②当面の間、シャワーは一切利用しないように促す。

③修理の見通しはわからない事を伝える。

④「近日中に直ります」と伝え安心感を与える。

以上