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

2 級学科 CBT 試験問題サンプル

実施月：令和 8 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 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。

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

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。

ロコモティブシンドローム（運動器症候群）とは、成形性膝関節症や骨粗鬆症に伴う諸疾患、関節リウマチに伴う諸症状など、日常生活動作に支障を来す諸症状に対して日本整形外科学会が提唱した総称で、「ロコモ」の略称で予防活動が展開されている。

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。

指定管理者制度とは、公共敷地内の施設等を民間資金で建設し、その経営能力を利用して維持管理、運営等を行う手法である。

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。

品質マネジメントシステム（ISO9001）の効果を顧客満足度という観点から測定する一つの方法として、サービス品質評価モデルである SERVQUAL（サーブクアル）があるが、この方法の 5 つの要素とは信頼性、反応性、確実性、共感性、無形性である。

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。

「ジェネレーション Z」と呼ばれる世代に対するセールスプロモーションについてはアーンドメディアの活用が重要になる。

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。

財務諸表の一つに貸借対照表があるが、貸借対照表とはある時点における会社の財政状況を表しているものである。

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。

建築物及び設備に関して、法定点検周期が定められているが、スプリンクラー、ガス漏れ火災警報設備は 1 年周期である。

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。

部下の面談におけるフィードバックの手法として、まずにポジティブな内容を伝え、続いてネガティブな改善点の指摘、最後に励ましや期待など再びポジティブな内容を伝えることを SBI(Situation Behavior Impact)型フィードバックという。

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。

アメリカの心理学者であるアブラハム・マズローの欲求５段階説(1943年)によると、人間の基本的欲求の一つとして他者との関わり合いを持とうとする行為があるが、これは人間が本質的に群生動物であり、集団の一員として何かに帰属することに喜びを感じる「承認欲求」を持つ存在であるからである。

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。

サウナと採暖室の違いは、サウナは裸で、採暖室は水着着用との区分が条例で定められている。

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。

フィットネスクラブにおける、プールや浴槽の水質管理の為の薬品、清掃などの洗浄剤の中には、取扱の方法を誤ると健康を害する薬品も存在する。その為、化学物質の危険有害性情報の伝達は、危険有害であることを知らずに取り扱うことによる労働災害を防ぐため、従業員同士の口頭伝達が基本であり、最も重要である。

①○　②×

問 11　健康日本 21（第二次）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) 健康日本 21（第二次）では、「健康寿命の延伸」と「健康格差の縮小」を基本的な方向の一つとして掲げている。
(b) 健康日本 21（第二次）では、主要な感染症の発症予防と重症化予防の徹底を基本的な方向として掲げている。
(c) 健康日本 21（第二次）では、健康を支え、守るための社会環境の整備を基本的な方向として掲げている。
(d) 健康日本 21（第二次）では、生活習慣の改善項目として、栄養・食生活、身体活動・運動、休養、飲酒、喫煙および睡眠を掲げている。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(b)(d)　④(b)(c)

問 12　フレイルに関する以下の(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) フィジカルフレイルに関しては、「歩行速度の低下」「握力の低下」「身体活動量の低下」が問われる。
(b) フィジカルフレイルの予防・改善では、低強度の有酸素運動のみを継続することが最も効果的であり、筋力トレーニングを組み合わせる必要はない。
(c) 歩行能力、バランス能力および筋力の向上を目的とした多要素運動（マルチコンポーネント運動）は、身体機能だけでなく認知機能の維持・改善にも寄与することが期待されている。
(d) オーラルフレイルとは、社会的孤立や社会参加の低下を主な特徴とするフレイルのことである。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(b)(d)　④(b)(c)

問 13　トレーニング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レペティショントレーニングとは、高い強度の運動を、完全回復（十分な休息）を取りながら繰り返し行うトレーニング方法である。
② 高強度インターバルトレーニング（HIIT）は、全身持久力や心肺機能の向上だけでなく、骨格筋の活動や糖代謝能力の改善など、多面的な効果が期待できる。
③ 高強度インターバルトレーニング（HIIT）は、高強度運動の合間に完全回復（十分な休息）を挟んで繰り返し行うトレーニング方法であり、一般的な持続的トレーニングに比べて、短時間で全身持久力を高める効果が期待できる。
④ 坂道を利用した走トレーニングは、平地でのトレーニングと比較して、脚の筋力や推進力の向上に効果的な方法の一つである。

問 14　遊泳プールでの跳び込み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。

(a) 跳び込み練習では、適切な指導や補助を行わないと、プールの底に頭部などを強く打ち付け、重度の頭部外傷や脊髄損傷を引き起こす危険がある。
(b) 跳び込み事故は熟練した競技者にのみ発生するため、初心者に対する安全指導は特に必要ない。
(c) 跳び込み練習を実施する際は、水深や周囲の安全を確認するとともに、受講者の技能レベルに応じた指導を行うことが重要である。
(d) 跳び込み事故による頸椎損傷が疑われる場合は、安全を確保したうえで速やかに傷病者を立たせて歩かせることが望ましい。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(b)(d)　④(c)(d)

問 15　「Sport in Life プロジェクト」に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

スポーツ庁では、スポーツを行うことが(ア)の一部となり、1 人でも多くの方が(イ)社会の実現のため、「Sport in Life プロジェクト」を立ち上げ、地方公共団体、スポーツ団体、経済団体、また、(ウ)企業などが一体となって、オールジャパンでのスポーツ人口の拡大を推進している。

①(ア)生活習慣 (イ)健康になる　(ウ)ホワイト 500
②(ア)生活習慣 (イ)スポーツを楽しむ (ウ)スポーツエールカンパニー
③(ア)経済活動 (イ)スポーツを楽しむ (ウ)ホワイト 500
④(ア)経済活動 (イ)健康になる　(ウ)スポーツエールカンパニー

問 16　国民の健康づくりに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

文部科学省が平成 24 年 3 月に策定した(ア)では、「できるかぎり早期に、成人の週 1 回以上のスポーツ実施率が(イ)、週 3 回以上のスポーツ実施率が 3 人に 1 人（30%程度）となることを目標とする」とされている。
しかし、「スポーツの実施状況等に関する世論調査」の結果は、成人全体のスポーツ実施率（週 1 回以上）は、平成 30 年度 55.1%、令和元年度(ウ)、令和 2 年度 59.9%であったとしている。

①(ア)ＷＨＯ憲章　　(イ)5 人に 4 人（80%程度）　(ウ)60.4%
②(ア)健康日本 21　　(イ)4 人に 3 人（75%程度）　(ウ)57.3%
③(ア)スポーツ基本法　(イ)2 人に 1 人（50%程度）　(ウ)50.1%
④(ア)スポーツ基本計画　(イ)3 人に 2 人（65%程度）　(ウ)53.6%

問 17　サービスの品質レベルに関する、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)退会率を改善する場合、誰がなぜ退会したのかの原因を深堀りし、目標設定、改善行動、効果検証、更なる改善行動サイクルを回すことが必要である。
(b)施設サービスを考える上でのポイントは、「安全性」「快適性」「機能性・利便性」などが挙げられる。「デザイン性」「斬新性」などもサービス向上において必要である。
(c)KPI（Key Performance Indicator:重要業績評価指標）とは、組織やプロジェクトの最終目標を評価する指標であり、売上高や成約数、利益率などを指す。
(d)スタジオ参加率は、「プログラム参加人数÷同時間帯施設在館者数」で算出することができ、参加率の高いプログラムは、顧客ニーズに応えられていると判断できる目安となる。

①(a)(b)(d)　②(b)　③(b)(c)　④(d)

問 18　「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(a)(b)(d)　②(b)　③(c)　④なし

問 19　「サービスマネジメント」に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

ドイツの実業家で「サービスマネジメント」の著者カール・アルブレヒトが論じたお客様が感じる価値の四段階は
(ア)価値⇒(イ)価値⇒(ウ)価値⇒予想外価値
である。

①(ア)期待 (イ)感動 (ウ)願望
②(ア)基本 (イ)期待 (ウ)感動
③(ア)基本 (イ)期待 (ウ)願望
④(ア)期待 (イ)願望 (ウ)感動

問 20　パーソナルジム事業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パーソナルジムの出店方式としては、賃貸物件を活用するケースが比較的多く見られる。
②パーソナルジム事業はフランチャイズ展開を行っている事例も一定数存在している。
③パーソナルジムの集客には、Web 広告、口コミ、SNS などが重要な役割を果たす。
④パーソナルジムの店長は防火管理者を兼任する。

問 21　フィットネスクラブにおけるプロモーション（メディア選定）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の商圏は郊外、地方では広がるものの半径 5km 程度である。したがって「（新聞折込）チラシ」は有効な媒体の一つである。
(b)ポスティングは、新聞折込チラシとは違って、セグメントされた希望エリアを集中的に大量配布でき、顧客にピンポイントで告知できる媒体である。
(c)参加率が約 3%と言われるフィットネス業界は、商品の市場からの理解度は高くないといえるためWEB サイトのような視覚的、聴覚的にも説得性が高いメディアは有効な媒体である。
(d)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。

①(a) ②(a)(b)(c)(d) ③(b)(c)(d) ④(c)

問 22　マーケティングにおける 4C 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。

①4C 分析とは顧客視点からマーケティング戦略を考えるためのフレームワークである。
②Convenience とは商品やサービスの入手のしやすさなどの利便性を指す。
③4C 分析をより多角的に分析したい場合には 5C 分析を用いる。
④マーケティングは 4C 分析に加え企業視点である 4P 分析を併せて具現化する必要がある。

問 23　マラソンイベントの損益分岐点（BEP）に関する以下の記述で、(ア)、(イ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

会員一人当たりの参加費用 5,000 円（会員のみのイベントとする）
運営費用（固定費）
会場費 155,000 円、販促費 60,000 円、人件費 35,000 円その他費用 24,500 円とする。
運営費用（変動費）
参加記念品費（参加者全員対象）1 人当たり 500 円とする。
※消費税は計算上考慮しない。

損益分岐点の人数は、(ア)名であり、90 名の参加があった場合、(イ)円の利益が見込まれる。

①(ア)46　(イ)72,500
②(ア)61　(イ)130,500
③(ア)61　(イ)72,500
④(ア)111　(イ)130,500

問 24　貸借対照表に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合わせを選択肢から一つ選びなさい。

貸借対照表とはある時点における会社の(ア)を表します。
資産の部は企業が保有する経済的価値のあるものを呼び、主に現金・(イ)・土地などがこれに当てはまります。
負債の部は企業が外部に対して負っている債務を呼び、主に、借入金・(ウ)・未払い給与などが当てはまります。

①(ア)財政状況　(イ)資本金　(ウ)売掛金
②(ア)財政状況　(イ)商品　(ウ)買掛金
③(ア)収益性　(イ)資本金　(ウ)買掛金
④(ア)収益性　(イ)商品　(ウ)売掛金

問 25　クラブ運営における経費管理に関する以下の記述(a)～(d)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)現場運営において、「人件費」「水道光熱費」「広告宣伝費」が三大経費と呼ばれる。
(b)人件費において、社員の費用はすべて固定費なので削減できないため、アルバイトの時間管理をすることが重要である 。
(c)ガス料金において、主にボイラー燃焼による給湯や昇温の熱交換の使用量によるものである為、可能な温度の極限までボイラー設定温度を下げて費用抑制を図ることが重要である。
(d)広告宣伝費には、新聞折込や WEB 広告、看板掲出などが含まれる。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(a)(d)　④(b)(d)

問 26　フィットネスクラブの営業管理に関する以下の(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)長く通っていただいているお客様と入会したばかりのお客様では、長く通っていただいているお客様により多くの言葉がけを行う。
(b)会員一人を入会獲得するよりは効率のよいショップ販売に力をいれた方がよい。
(c)クラブのブレイクイーブン（損益分岐点）会員数は日々変化するため、毎日計算し確認する。
(d)月会費制フィットネスクラブはサブスクリプションモデルではない。

①(a)(b)　②(a)(b)(d)　③(c)　④なし

問 27　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 18,000 円、参加者全員に 1 本 200 円の水を配布する。参加費が 1,100 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。

①20　②24　③32　④40

問 28　施設清掃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清掃は、作業頻度により日常清掃、定期清掃、特別清掃に分類できるが、通常、運営スタッフが担当するのは定期清掃である。
②建材等の種類によっては清掃時に使ってはならない洗剤溶剤があるので注意が必要である。エポキシ系石材は、強アルカリ性の洗剤溶剤で溶解する。
③汚れの種類には粉状物質、親水物質、油性物質、かさ高固形物、シミがあるが、汚れの除去には、「払う」、「吸う」、「拭う」、「洗う」、「噴射する」、「削る」の６つの手段が全てである。
④配管内の清掃は、専門業者による過酸化水素を利用した特別な清掃を年に１回程度で実施するなど工夫が必要である。

問 29　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防火・防災設備はもしもの時のためにいつでも機能が発揮できるよう毎月の法定点検が義務化されている。
②浴槽におけるレジオネラ属菌の測定は、生命に危険を及ぼすおそれもあることから、毎日検査することが、法律で義務化されている。
③給水設備である、水を大量に貯められる受水槽内部の清掃は公衆衛生上、毎月１回の清掃が法律で義務化されている。
④キュービクル式高圧受電設備等自家用電気工作物を設置した場合は、法律により、1 年に 1 回行う年次点検と毎月（もしくは隔月）実施する月次点検が義務化されている。

問 30　トレーニング機器に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

・シートが破損している場合には、放置せずにすぐ補修する。シートの汚れが目立つ場合には、（ ア ）をお湯で適度に薄めたものを雑巾に湿らせて拭き取る。
・ケーブル、ケプラーベルト、ボルトの緩み、フレーム溶接部の破断など、危険を避けるため（ イ ）の点検を行う必要がある。
・潤滑がされていないと正しい負荷でトレーニングすることができない。ガイドロッドは、（ ウ ）、ポップピンは、（ エ ）を使用する。

①(ア)酸性洗剤　(イ)月 1 回程度　(ウ)浸透性潤滑剤　(エ)シリコンスプレー
②(ア)中性洗剤　(イ)月 1 回程度　(ウ)浸透性潤滑剤　(エ)シリコンスプレー
③(ア)中性洗剤　(イ)週 1 回程度　(ウ)シリコンスプレー　(エ)浸透性潤滑剤
④(ア)酸性洗剤　(イ)週 1 回程度　(ウ)シリコンスプレー　(エ)浸透性潤滑剤

問 31　フィットネスクラブにおける設備・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)キュービクルは発電所からの 200V の電圧を建屋内で使用する 100V に変圧し、各分電盤に送電している。
(b)一般的に漏電が発生した場合、分電盤のブレーカーを手動で OFF にしなければならない。
(c)一般的に水道料金は下水道料金を請求されない。
(d)自閉装置型のシャワー水栓では、吐出時間の変動（誤差）が全く起こらない。

①(a)(d)
②(b)(c)
③(b)(c)(d)
④なし

問 32　労働契約に関する以下の(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)人材派遣会社が派遣先に労働者派遣することを約束する契約を派遣契約という。
(b)請負契約での働き手は労災保険の適用がある。
(c)請負契約を結ぶと、働く者には労働を提供する義務と給料を受ける権利が生じる。
(d)会社が業務について働き手に指揮命令することができるのは労働契約を締結している場合である。

①(a)(c)　②(a)(d)　③(b)　④(b)(d)

問 33　アルバイトスタッフの働き方に関する以下の記述で、不適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

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 34　要員計画に関する以下の(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)要員計画とは、現員数と必要人員数との差を把握し、その差を調整するための計画である。
(b)必要人員数が実際の人数より少ない場合、その組織は人員不足の状態である。
(c)人員不足が生じた場合には、まず量的不足か質的不足かを区別して対応策を検討することが重要である。
(d)必要人員の不足が見込まれる場合には、それが一時的か中長期的かを見極め、アウトソーシングや配置転換も含めて検討することが望ましい。

①(a)(c)(d)　②(a)(d)　③(b)(c)　④(c)(d)

問 35　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もの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 名体制で通常は営業を行っている。
時給 1,400 円のパート・アルバイト 2 名で運営しているが、X 月 X 日は早番スタッフが（10:30～20:30　休憩 14:30～15:30）で勤務し、遅番スタッフは通常通りの勤務をした。

この条件において、X 月 X 日の 1 日の賃金合計支払額は(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。

①23,975 円　②24,325 円　③24,675 円　④25,200 円

問 36　店頭売上の現金受取りに関する以下の(a)～(d)の記述で、その管理方法として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) 顧客から領収証の発行を求められたため、POS レジから発行されるレシートに加え、社印を押した正式な領収書を発行した。
(b) 朝の繁忙時間帯の混雑を理由に、売上の計上処理を午後の業務終了後にまとめて実施した。
(c) スタッフが個人的に両替を希望したため、その場の売上金から千円札を渡し、記録を残さなかった。
(d) 売上締め作業はフロント担当が行い、その後に責任者が確認・承認を行う運用としている。

①(a)　②(a)(b)　③(a)(c)　④(a)(d)

問 37　酸素濃度を調節した環境で行なうトレーニング方法のリスク管理に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

近年、時短効果などの需要が高まっているが(ア)トレーニングは(イ)の測定によって体への負荷を測定・調整できる。また日本国内では、安全性や快適性を考慮して、トレーニング室内の気圧は比較的(ウ)の空間を提供している場合が多い。

①(ア)低酸素 (イ)pCO2 (ウ)低圧
②(ア)高酸素 (イ)SpO2 (ウ)常圧
③(ア)低酸素 (イ)SpO2 (ウ)常圧
④(ア)高酸素 (イ)pCO2 (ウ)低圧

問 38　個人情報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個人情報取扱事業者は、本人からの開示の請求に応じて保有個人データの開示を行う場合、書面の交付による方法によらなければならず、本人が同意している場合でも、電子メール、電話等の方法によることはできない。
②個人情報取扱事業者は、利用目的が達成され当該目的との関係では当該個人データを保有する合理的な理由が存在しなくなった場合は、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。
③姓（名字）だけでも、その姓（名字）に自宅住所などのプロフィール情報が加われば、その人が誰であるかを特定できるので、個人情報となる。特定の個人を識別できるものとして音声情報は含まれない。
④個人情報を紛失した場合は遺失届、盗難の場合は盗難の被害届を警察に提出する。また、従業員の内部犯行（背任、不正競争防止法違反）の可能性のある場合も、警察へ被害届を提出する。

問 39　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よいかを伺い、折返しの連絡とした。

①(a)(c)　②(a)(d)　③(b)(c)　④(d)

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はなく、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　顧客満足（CS）および従業員満足（ES）の向上に向けた PDCA サイクルの構築に関する以下の(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) サービス・プロフィット・チェーン（SPC）を効果的に機能させるためには、まず起点となる「顧客満足（CS）」を高めることが、結果として従業員の活力向上や「従業員満足（ES）」を生み出す原動力となる。
(b) 顧客満足の定量的な見える化に用いられる NPS は、11 段階の評価から「推奨者」「中立者」「批判者」の 3 つのタイプに分類し、中立者の割合は計算から除外したうえで、推奨者の割合から批判者の割合を引くことで算出される。
(c) 業務管理手法である PDCA サイクルにおいて、ミステリーショッパー（覆面調査）のような第三者による客観的なチェックは、店舗独自の甘さを排した精緻な現状評価ができるため、自前の日常点検（セルフチェック）よりも優先されるべきである。
(d) NPS などのアンケートを用いて顧客満足度を定量的に測定する際、回答率が低い状態のままで分析を完了させると、不満が極端に強い顧客や熱烈なファンの声ばかりが過剰に反映された偏った結果（バイアス）になるリスクがある。

①(a)(b)　②(a)(c)(d)　③(b)(d)　④(c)(d)

問 42　顧客満足度に関する以下の(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)管理者は、お客さまが持つ満足・不満足の感情という目に見えないものを定量化し管理することで不満の改善に役立てる。
(b)顧客満足度とは、この企業のサービス・ブランドを友人や同僚に勧めたいかを 0～10 の 11 段階で評価してもらったものである。
(c)顧客が入会時に持っていた事前期待を超えるサポートが退会を防ぐポイントとなる。
(d)NPS（ネットプロモータースコア）は、収益性や売上げと強い相関関係がある。

①(a)　②(a)(c)(d)　③(b)(c)　④(d)

問 43　フィットネスクラブにおける管理指標に関する以下の(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)重要業績評価指標(KPI:Key Performance Indicator)とは最終の目指すべき目標である。
(b)重要目標達成指標(KGI:Key Goal Indicator)とは目指すべき目標への過程における中間目標である。
(c)例えば、KGI が今月の入会予算であった場合、KPI の例としては冷暖房費の削減額がある。
(d)入会後の退会率目標値に対して「何をするのか」を決めチームで追っていく指標としては KGI が必要となる。

①(a)(b)(d)　②(b)(d)　③(c)　④なし

問 44　クレームに関する以下の(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)担当者の判断で、一人で対応するのが難しい場合は、上司に説明の上、同席を願う。同席が難しい場合は、後日返答する旨を伝える。
(b)お客様が事実誤認でクレームを言われている場合は、事実関係をお客様と共有することに努める。
(c)顧客はクレームへの対応スピードで誠意を感じるため、優先順位が低くスピーディーに対応されていないと感じた場合、二次クレームに発展する。
(d)クレームを受けた担当者がアルバイトスタッフの場合、即担当を社員に変え、早めに二次対応をすることが大事である。

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

問 45　不当景品類及び不当表示防止法に関する以下の(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)オリジナルサプリメントに「これを飲み続ければ確実に痩せる！」と表記。
(b)入会金 0 円キャンペーンを 1 年間通して HP に掲載し実施。
(c)「▲月末までにご入会の方、もれなくオリジナルタオルプレゼント」キャンペーンの実施。
(d)「入会金 0 円、会費 2 ヶ月分 0 円、体験無料」キャンペーンの実施。また、極小さく見にくいサイズで次の文言を載せている。「なお 2 ヶ月間無料期間後 10 ヶ月は、退会、休会の手続きは行えません」。

①(a)　②(a)(b)(d)　③(b)　④(b)(c)

問 46　消費税転嫁対策特別措置法の下 2021 年 4 月 1 日より、物販等の価格表示を総額表示とすることが義務化となった。価格表示に関する以下の(a)～(d)の記述で、総額表示として適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

10,000 円のものに消費税 10%をのせて 11,000 円で販売する場合。

(a)11,000 円
(b)10,000 円（税込 11,000 円）
(c)10,000 円（本体価格）
(d)10,000 円（税抜）

①(a)(b)　②(a)(d)　③(b)(c)　④(c)(d)

問 47　フィットネスクラブの運営に関わる法律の一つに消防法があるが、その消防法の中にある危険物取扱者に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

危険物取扱者とは、日本の国家資格であり、扱える危険物の種類によって、(ア)種、(イ)種、(ウ)種に区分されている。
(ウ)種危険物取扱者試験を受験するには一定の資格を要するが、(ア)種、(イ)種は誰でも受験できる。

①(ア)甲 (イ)乙 (ウ)丙
②(ア)乙 (イ)丙 (ウ)特
③(ア)一 (イ)二 (ウ)特
④(ア)乙 (イ)丙 (ウ)甲

問 48　以下のバランスシートの(ア)～(ウ)に当てはまる組合せを選択肢から一つ選びなさい。

貸借対照表

資産の部	
流動資産	(ア)
固定資産	36,000
資産合計	44,000
負債の部	
流動負債	23,000
固定負債	(イ)
株式資本	12,000
負債純資産合計	(ウ)

①(ア)8,000　(イ)9,000　(ウ)44,000
②(ア)8,000　(イ)21,000　(ウ)56,000
③(ア)82,000　(イ)21,000　(ウ)44,000
④(ア)82,000　(イ)9,000　(ウ)44,000

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)マーフィーの法則とは、「1 件の重大事故の背景には、29 件の軽微な事故と、300 件の異常が隠れている」という労働災害における経験則のことをいう。
(b)従業員の危険に対する意識を事前に予測する能力を高める「危険予知トレーニング」のことを「ヒヤリ・ハット活動」という。
(c) 5S 活動とは、「躾」「清掃」「整理」「清潔」「整頓」のことをいう。
(d)常時 50 人以上の労働者を使用するフィットネスクラブを運営する事業場では、衛生管理者と産業医を選任し、衛生委員会を設置する必要がある。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(b)(c)　④(c)(d)

以上