

平成 29 年度 第 1 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：平成 29 年 12 月 17 日（日）

試験時間：90 分

注 意

1. 本試験の問題は、四択式 40 問（配点 60 点）、記述式 10 問（配点 40 点）の合計 50 問（100 点満点）です。問題により配点が異なりますので注意して下さい。
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、平成 29 年 4 月 1 日現在施行の法令等に基づいて回答して下さい。
4. 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。

受験番号  
下 6 桁

氏 名

--	--

--	--	--	--

--

平成 29 年 12 月



次の問1～問40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番号を塗りつぶしなさい。(各1.5点、合計60点)

問1 ADL(Activity of Daily Living)に関する次の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

- ① ADLは日常生活を送るうえで最小限必要な身体活動のことである。
- ② ADLは比較的活動強度の低いものである。
- ③ ADLに規定される活動の多くは有酸素性の活動である。
- ④ アネロビックな運動は、高齢者のADL保持には必要ないと考えられている。

問2 エネルギー代謝について正しいものを一つ選びなさい。

- ① 活動代謝量は、基礎代謝の影響を受けない。
- ② 食事誘発性熱産生は、食事内容の影響を受けない。
- ③ 基礎代謝は、外気温の影響を受けない。
- ④ 睡眠時代謝は、基礎代謝とほぼ等しい。

問3 一般の人の1分間当たりの安静時心拍出量で正しいものを一つ選びなさい。

- ① 約1.2ℓ
- ② 約2.4ℓ
- ③ 約4.2ℓ
- ④ 約20.0ℓ

問4 「エアロビック運動」に関する次の記述のうち、最も不適切なものを一つ選びなさい。

- ① 「エアロビクス」とは、K. クーパー博士が1968年に提唱した概念で、ランニングや水泳などのように繰り返す動作の運動を持続的に行うことで身体内に多くの酸素を取り込むことによって、エネルギー代謝の促進や心臓血管系の機能向上を目的とするものである。
- ② 「エアロビック運動」では、運動筋からの持続的な求心性刺激によって交感神経系が亢進し、結果として肺換気量や心拍数が亢進する。
- ③ 「エアロビック運動」を持続すると、呼吸(肺換気)と心拍数が高まって心臓からの血液拍出量が亢進するとともに、非活動筋や内臓などへの血流が制限されて活動筋の血流が増大する。
- ④ インターバルトレーニングは、高強度運動と休息を交互に繰り返し行う方法であり、有酸素性機能向上というよりも無酸素性作業能力の向上に効果を有するもので、「エアロビック運動」とは言えない。

問5 以下のCSR(Corporate Social Responsibility)に関する記述で間違っているものは(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) CSRの和訳は「企業の社会的責任」であり、企業や社員による寄付やボランティアといった社会貢献活動を示している。
- (b) フィットネスクラブは、多種多様なプログラムやトレーニング方法を提供し、人々の健康維持・増進にかかわり、本業そのものを通じて社会貢献を実践しているため健康以外の社会問題の解決に向けてCSRを展開する必要はない。
- (c) 近年は、CSRに代わる新しい概念として、マイケル・ポーターなどにより、2011年に、提唱されたコンセプトとしてCSV(Creating Shared Value:共通価値の創造)が広がってきている。
- (d) マーケティング面でも、CSVのように社会的な問題解決と経済的価値を両立させるような方向に向かっているという指摘を、P. F. ドラッカーの名著「マーケティング」の中で示されている。
- (e) フィットネスクラブにおけるCSR活動例として「ピンクリボン連動プログラム」、「フードドライブ」があるが、これらは従業員満足度向上に向けた活動の代表例である。

① 2つ    ② 3つ    ③ 4つ    ④ 5つ

問6 以下の日本のスポーツ産業政策に関する記述で間違っているものは(a)～(d)の中で、いくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 日本ではスポーツ政策を主に健康政策の一環としてとらえてきたため、十分なスポーツ産業振興が行われてこなかった。
- (b) 欧米のスポーツ市場が大きく伸びているのに対し、日本のそれは縮小してしまっている。日本政策投資銀行の調査(2015年)によると、2002年に約7兆円あったスポーツ市場は、2012年に約5.5兆円となってしまっている。
- (c) スポーツ庁と経済産業省は、2020年開催予定の東京オリンピック・パラリンピックなどの機会を活かし、スポーツビジネスを戦略的に進めるために「スポーツ未来開拓会議」を立ち上げた。
- (d) スポーツ未来開拓会議では、スポーツ産業の振興施策について有識者を交えた協議を経て、2016年6月、「中間報告～スポーツ産業ビジョンの策定に向けて～」を発表し、スポーツ参加人口の拡大等5つの課題が強調された。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問7 産業を理解するうえで産業分類上の定義を確認しておくことは、産業統計など産業動向を把握するうえで重要である。フィットネスクラブ産業は日本標準産業分類（平成25年10月改訂）において定義されている。次の記述のうちこの定義に沿っていない内容のものが(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブ産業はスイミングスクールと同様に教育産業のなかの教授業である。
- (b) 室内プール、トレーニングジム、スタジオなどの運動施設を有し、会員制であるが指導者がついていない施設は分類上フィットネスクラブ産業ではない。
- (c) 室内プール、トレーニングジム、スタジオなどの運動施設を有し、会員制でない事業所はフィットネスクラブ産業として分類されない。
- (d) スタジオ施設のみで会員制で運営している事業所は分類上フィットネスクラブ産業の範疇に入らない。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問8 以下のグレーゾーン解消制度、健康経営及びメディカルフィットネスに関する記述のうち適切なものは(a)～(e)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブにおけるグレーゾーンの解消事例はいくつか実現されているがフィットネスクラブにおける運動指導は未だに医師法などに違反とされている。
- (b) グレーゾーン解消制度の事例として、血液検査サービスを行う事業者などにおける簡易キットを使った自己採血やその検査結果の事実の通知は認められている。
- (c) 健康経営の費用対効果については、2010年のハーバード大学バイカーの検証が有名である。36の研究調査を分析した結果、企業が健康管理プログラムに投資すると2倍のリターンが得られるという結果を発表している。
- (d) 日本において現在、「メディカルフィットネス」施設と位置づけられる施設は大きく4種類あるが、その内の1つである健康増進施設といわれるものには、運動型健康増進施設、指定運動療法施設、温泉利用型健康増進施設である。
- (e) メディカルフィットネス施設と位置づけられる42条施設は介護保険法で指定されている施設のことである。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問9 経営戦略の策定手順として A、B、C の適切な組み合わせを、①～④から一つ選びなさい。

(1) 経営理念・ビジョン⇒ (2) 現状分析／環境分析⇒ (3) 分析結果・( A ) 予測  
⇒ (4) ( B ) 設定⇒ (5) 戦略案の検討→ (6) 戦略の ( C )  
⇒ (7) アクシヨンプランの作成

- ① A. 動向    B. 問題    C. 詳細・決定
- ② A. 数値    B. 問題    C. 選択・決定
- ③ A. 数値    B. 目標    C. 詳細・決定
- ④ A. 動向    B. 目標    C. 選択・決定

問10 企業の店舗戦略に関する次の記述のうち、適切なものが(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 目標の設定項目とは、一般に主要顧客の明確化と、数や量、率など数的に表すことのできる数値目標のことである。
- (b) 店舗戦略と実態とは常にズレが生じる。それを現場で敏感に把握し、速やかに報告、解決することが店舗責任者の役割である。
- (c) 店舗のコンセプト策定は、一般にインスピレーションや、ヒントに基づいたコンセプトイメージを引き出し、可能性を探る手順を踏む。
- (d) 店舗戦略の策定時の分析は、「物件与件」「商圈与件」「他社状況」を整理することである。

- ① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問11 次の記述のうち、A、Bに当てはまる組合せとして適切なものを、①～④から一つ選びなさい。

ドメインを決める方法は自社の ( A ) やケイパビリティとともに、フィットネス事業の特性やKSF(成功の鍵)を意識することが必要である。ドメインの設定とは、自社の持つ強みを踏まえて、市場を新しく括り直し、市場への働きかけを行うことによって ( B ) を発見することである。

- ① A. コア・コンピタンス    B. オポチュニティー
- ② A. コンセプト    B. オポチュニティー
- ③ A. コア・コンピタンス    B. セグメント
- ④ A. コンセプト    B. セグメント

問12 次の記述のうち、A、Bに当てはまる語の組み合わせとして適当なものを、①～④から一つ選びなさい。

フィットネスクラブの会費売上は総売上の大部分を占めるため、会員数はクラブ、売上のバロメーターと損益分岐点を決定する。例えば3000名の損益分岐点のクラブにおいて会費以外の収入が入会数に比例する場合、月平均の入会数が（ A ）名で退会率（ B ）%の場合は年平均で採算を悪化させる。

- ① A. 100 B. 3
- ② A. 150 B. 5
- ③ A. 80 B. 3
- ④ A. 60 B. 2

問13 営業部門の目標設定の進め方と留意点に関する記述として(a)～(g)の中で最も不適切な組み合わせを、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 営業目標は実現する具体的な行動目標であることから、組織の経営理念や経営方針に沿ったものでなければならない。
- (b) 目標の設定は、到達したいゴールを明確にすることであるが、同時に、組織や組織の構成員が、どのように達成していくかのシナリオを組み立てることも含んでいる。
- (c) 競合、チャネル分析等、自社の置かれている外部市場環境を把握することにより、現実に即した合理的な営業目標が設定できる。
- (d) マネジャーは、業務目標を設定する際には、目標項目と達成すべき具体的な「目標値」を必ずセットで設定するべきである。
- (e) 組織内で目標数値に対して疑義がある状況でも、会社方針である目標数値を変えることは避けるべきである。
- (f) 担当する部門の目標が多数ある場合は複数の指示・命令ルートで設定する。
- (g) 目標売上高の達成には自由闊達な意見、アイデアが出し合え、常に目標が共有できるコミュニケーション体制がある職場環境であるべきである。

- ① (a) と (b)    ② (c) と (d)    ③ (e) と (f)    ④ (d) と (g)

問14 退会率について、自店のポジションを判断する上で適切な比較対象は以下のA～Dのなかでいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- A：自社平均値
- B：業界平均値
- C：ベンチマーク先数値
- D：競合先数値

- ① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問15 以下の品質管理項目の説明のうち、不適切なものが(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 未利用率は、退会予備軍を計る指標の一つである。顧客に定着していただくには、一定の頻度でサービスを提供し、価値を伝える必要がある。魅力的なサービスを用意し、苦勞をして新規顧客を獲得しても、サービスを顧客に届ける機会がなければ、価値も伝わらず、習慣化もできず、結果的に退会に繋がる。
- (b) 改善施策を策定する際に、VOCは重要な観点なので、声の大きい一部の顧客からの情報も重視し、人的サービス、プログラムサービス、施設サービスの改善施策を顧客視点で具体的に洗い出す。
- (c) 定着率は入会した顧客が、どのくらいの期間継続しているかを計る指標である。退会率に比べ、クラブ特性・マーケット特性などに左右されにくく、純粹にそのクラブにどれだけの顧客が定着しているかを表す指標であるため、顧客満足度 ロイヤルティを計る上では、有効な管理指標となる。
- (d) 紹介入会率は、顧客満足度、ロイヤルティを計る指標となる。紹介（他者推奨）は、紹介者本人がクラブに高い満足、ロイヤルティを感じていなければ、大切な知人にクラブを紹介することが少ないため、品質を計る上で重要な指標となる。

① 0（なし）    ② 1つ    ③ 2つ    ④ 3つ

問16 市場は常に変化しクラブ側も対応しなければならない。特に大きな市場環境の変化が起きた場合、新たにクラブの戦略を再設定する必要がある。次の(a)～(d)うち不適切なものはいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 競合クラブ出店後に、自社クラブが赤字転落、キャッシュアウト状態に陥ることが判明したので、撤退を含めてリ・マーケティングを実施した。
- (b) 自社クラブは、収益性が高く順調な経過をたどっているため、近隣に競合店が決定したが、正確なデータ収集のため、出店後のデータを時系列で正確に分析してからリ・マーケティングを実施した。
- (c) 分析の結果、新設された競合クラブは、自社クラブにとって代替性は低く、事実上競合関係にはないことが判明したので、リ・マーケティングの実施は必要ない。
- (d) 競合クラブの新設で環境が悪化したので、他クラブの成功事例を収集して、その通りにリ・マーケティングを実施した。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ



問17 競合対策立案に関する以下の記述に関して、適切な説明は(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 競合他社や代替品、新規参入、売り手、買い手といった競争環境を多面的に分析すれば、客観的に正しい戦略を立案することができる。
- (b) 持続的な競争優位を確立するためには、自社の内部だけでなく、外部の環境をしっかりと把握しないとイケないが、それは競合分析に加えて、業界動向及び異業種の市場観察から市場創造の構想を練ることも重要である。
- (c) 自社の製品やサービスと補完性のあるものを販売する企業と強いアライアンスがあると、顧客の望む価値を統合的に提供して競合他社にない競争優位を構築し得るので、このようなアライアンス相手を見出すことは重要である。
- (d) 差別化戦略は、市場全体を対象として製品やサービスを差別化し、競合企業よりも低価格の製品やサービスを提供する戦略のことである。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問18 以下の商圈に関する記述のうち、不適切なものは(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブ利用者は利便性を求める傾向が強く、その商圈は比較的狭い範囲となる。また、一般的に商圈は店舗の売上の占める割合により1次、2次、3次と区分されることが多い。フィットネスクラブでは、ここでの1次商圈を主要商圈と呼ぶことが多く、この範囲こそ、クラブの存立基盤である。
- (b) 人の移動の流れは郊外→都心に向かう傾向がある為、クラブは立地を基点に郊外方面からは集客しやすい。しかしながら、後背地の人口密度が高く、競合が存在しない場合でも、それほど商圈が拡大するわけではなく、高い誘致率が期待できないので注意が必要である。
- (c) TGの代表格は鉄道の「駅」であるが、駅には物理的最寄範囲が存在し、その範囲を超えた居住者・乗降客は別の駅を利用することとなる。この範囲を「駅勢力圏」と呼び、都心、郊外の駅前、駅近クラブにとっては主要商圈範囲の最も重要なエリアとなる。
- (d) クラブを起点として、顧客対象者の主要移動手段による時間毎の到達範囲を時間到達圏と呼ぶ。都心郊外であれば徒歩、地方であれば自動車による時間毎の到達範囲を実測で把握することができる。いずれのケースも、道路や商圈を分断する要素の影響はあるが、楕円形になる。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問19 このフィットネスクラブの以下の損益計算書項目から求められる経常利益は何百万円か、①～④から一つ選びなさい。

損益計算書	
項目	金額(単位百万円)
フィットネス売上	300
商品売上高	30
フィットネス売上原価	200
商品売上原価	20
販売費及び一般管理費	30
営業外収益	20
営業外費用	10
特別利益	10
特別損失	30
法人税、住民税及び事業税	30

- ① 90    ② 80    ③ 70    ④ 40

問20 募集・採用に関する次の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

- ① 「職業紹介」とは、求人及び求職の申込みを受け、求人者と求職者との間における雇用関係の成立をあっせんすることをいう。
- ② 職業紹介機関には公的なものと民間のものがあり、公的な職業紹介機関は無料で利用することができる。
- ③ 民間の職業紹介事業者は厚生労働大臣の許可を受けることで、求人者と求職者の両方から手数料または報酬を受けて職業紹介をすることができる。
- ④ 公共職業安定所または職業紹介事業者に委託して労働者を募集する場合は、求人の申込みにあたり、求職者が従事すべき業務の内容及び賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならない。

問21 労働基準法に関する次の記述のうち、正しいものはどれか一つ選びなさい。

- ① 会社は、1日の労働時間が8時間を超える場合においては少なくとも1時間の休憩時間を労働時間の途中に与えなければならない、1日の労働時間が16時を超える場合には少なくとも2時間の休憩時間を労働時間の途中に与えなければならない。
- ② 月末をもって解雇により退職することの決まっている従業員が、20日分の年次有給休暇が残っている場合、月末までの年次有給休暇を請求したときには、会社は、いかに業務が繁忙で、あっても、解雇予定日を超えての時季変更は行えない。
- ③ 会社は、妊産婦については、妊産婦からの請求の有無にかかわらず、深夜業をさせてはならない。
- ④ 従業員が長期かつ連続の年次有給休暇を取得しようとする場合、会社との事前の調整が必ず必要である。

問 2 2 リーダーシップに関する次の記述のうち、適切なものを一つ選びなさい。

- ① PM 理論は、リーダーシップを P 機能と M 機能の 2 つの能力要素で構成し、それぞれの機能の強弱によりリーダーシップのタイプを 4 類型に分類する。
- ② PM 理論による P 機能とは、目標達成や計画立案、メンバーへの指示命令などにより目標を達成する能力で「集団維持機能」とも呼ばれる。
- ③ PM 理論による M 機能とは、集団における人間関係の緊張や摩擦をおさえ、チームワークを維持・強化する能力で「目標達成機能」とも呼ばれる。
- ④ PM 理論では、部下に厳しすぎず、集団をまとめる能力と人望がある「PM 型」がリーダーの理想型とされている。

問 2 3 店舗経営指標として重要性を増す「労働生産性」について以下の問に答えよ。  
次の月次損益計算書及び労働者数から、正しい 1 人当たり（社員換算）の付加価値労働生産性額を①～④から一つ選びなさい。

労働者数：正社員 3 名（1 人月労働時間 180 時間とする）その他 10 名（1 人平均月労働時間を 90 時間とする）

月次損益計算書	(単位:円)
売上高	25,000,000
仕入原価	3,000,000
粗利	22,000,000
宣伝費	2,000,000
人件費	10,000,000
光熱費	2,000,000
消耗品	1,000,000
減価償却	1,200,000
賃料	4,000,000
営業利益	1,800,000
経常利益	1,000,000

- ① 2,750,000      ② 1,525,000      ③ 1,625,000      ④ 1,692,000

問24 次の記述のうち、A～Bに当てはまる語の組み合わせとして適当なものを、①～④から一つ選びなさい。

ICTの発展により生活者の購買プロセスが変化している。比較や（ A ）といった今までになかった要素が追加されている。比較という視点で考えてみると自社のホームページへの誘導やホームページの中身を強化していく必要がある。ホームページへの誘導はSEO検索や（ B ）広告などの対策が必要となり、また、いちど自社ページに来られた顧客に対してはリ・マーケティング、リ・ターゲティング広告によりクラブの情報発信していくことが必要となる。そしていざ入会を決めた時にネットから入会ができる仕組みを持つことは必須となる。

- ① A. SNS B. B to C                      ② A. 口コミ B. B to C  
③ A. SNS B. リスティング                ④ A. 口コミ B. リスティング

問25 最近の消費購買行動プロセスは、インターネット普及により以下のように、IDMAからAISCEASに変化している。

「Attention」→「Interest」→「Search」→「Comparison」→「E\*\*\*\*」→「Action」→「Share」で、ある。

この“AISCEAS”の最後の「E\*\*\*\*」に該当する記述として適切なものを、①～④から一つ選びなさい。

- ① 「Experience」    ② 「Examination」    ③ 「Extension」    ④ 「Exchange」

問26 施設賠償責任保険に関する記述で最も適切なものはどれか一つ選びなさい。

- ① 外部でのクラブ主催イベントにおける交通事故は対象となる。  
② 滑りやすい床が原因で転倒した顧客の治療代は対象となる。  
③ 顧客の怪我が発生し、クラブからの取り急ぎのお見舞金支出は当然対象となる。  
④ 指導員の指導業務中による顧客の怪我は対象とはならずスタッフの個人的責任を問うことになる。

問27 リスクマネジメントに関する以下の文章のA、B、Cに当てはまる適切な語彙の組合せを、①～④から一つ選びなさい。

事業継続計画とは（ A ）ともいわれ、企業が自然災害、人為的災害といった重大な被害や影響を及ぼす可能性のある事態に遭遇した場合、事業資産の損害を最小限にとどめ、中核事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に方法、手段などを取り決めておく計画のことである。

（ A ）の特徴は、

1. 優先して継続・復旧すべき（ B ）を特定する。
2. 緊急時における（ B ）の目標復旧時間を定めておく。
3. 緊急時に提供できるサービスの（ C ）について顧客とあらかじめ協議しておく。
4. 事業拠点や生産設備、商品調達などの代替策を用意しておく。
5. 全ての従業員と、事業継続についてコミュニケーションを図っておくことである。

- ① A. BCP B. 中核事業 C. レベル
- ② A. BLS B. 取引 C. レベル
- ③ A. BCP B. 中核事業 C. 価格
- ④ A. BLS B. 取引 C. 価格

問28 次の不法リスクに関する文章について、ア～ウに入れる適切な組合せを、①～④から一つ選びなさい。

不法行為責任とは、「故意または過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う」と法律に定められている。不法行為が成立する要件として、

- (a) 加害者に故意または過失がある。
- (b) 権利・利益の侵害。
- (c) （ ア ）の発生
- (d) （ イ ）と（ ア ）の間の因果関係。
- (e) 加害者に（ ウ ）がある。
- (f) 違法性阻却事由がない。

などが挙げられる。

- ① ア. 損害 イ. 違法行為 ウ. 責任能力
- ② ア. 損害 イ. 役務提供 ウ. 支払能力
- ③ ア. 罪 イ. 違法行為 ウ. 支払能力
- ④ ア. 罪 イ. 役務提供 ウ. 責任能力

問29 防火管理者の業務として、次のうち適切なものはどれか一つ選びなさい。

- ① 消防用設備等の工事着工の届出を行う。
- ② ガソリン、灯油等の危険物の取扱いに立ち会う。
- ③ 消防用設備等の工事、整備の監理を行う。
- ④ 消防用設備等の整備、点検の監督を行う。

問30 以下の節電対策例の記述のうち、間違っているものは(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 蛍光灯の寿命が6,000～12,000時間程度といわれるのに対し、LEDの寿命は1～2万時間といわれている。
- (b) トイレなど常時点灯が不要な場所は、人を検知し使用時のみ点灯する人感センサー照明の設置が有効である。
- (c) ろ過循環ポンプや温水循環ポンプにインピーダンスを導入し、変流量制御を行うことで、ポンプの搬送動力を低減させることができる。
- (d) ジュアルコントローラは使用電力を予測し、目標電力を超えないように負荷の低減、遮断を知らせる装置である。設置することで負荷電力の平準化と基本料金を低減することができる。

- ① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問31 建物の維持管理に関する次の記述のうち、正しいものは(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) テナント入居の場合、原則としてビルオーナー発注工事の維持管理は、ビルオーナー負担となる。
- (b) テナント入居の場合、原則として建物外部の維持管理は、ビルオーナー負担となり、建物内部の維持管理はテナント負担となる。
- (c) 建物の外壁落下により、第三者に危害を与えた場合、管理者であるテナントが無過失責任を負うことになる。
- (d) 建築基準法上の建築物の定期報告者は所有者のビルオーナーではなく、管理者のテナントである。

- ① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問32 設備の耐用年数について、正しくないものは(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 機械・設備の法定耐用年数とは、その物理的劣化が進行し、安全性の点からも継続使用することが困難であると判断するまでの時間をいう。
- (b) 設備に用いられる機器は、多数の部品によって構成されており、部品のうち、コスト比率の大きい主要な部分は、交換によって機能を回復することが経済的に不合理となる場合が多い。この主要な部位を交換する事なく、その他の部品の交換・補修を行いながら、要求される性能を満足する事が出来る期間が耐用年数である。
- (c) 法定耐用年数は新品の資産を対象にしている。
- (d) 法定耐用年数は個々の機械などの耐用年数を正確に見積もることが困難であるため税法では減価償却資産を分類しないで一律、耐用年数を定めている。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問33 以下のフィットネスクラブ会員調査及び顧客管理に関する記述(a)～(d)のなかで、適切なものはいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 日本フィットネス産業協会(FIA)の調査結果によると、1年経過しても今後退会する可能性がある退会予備軍は1割である。入会して概ね1年続けば退会の可能性が低くなることが確認された。
- (b) 上記調査ではやめる可能性が低い会員と答えた会員は、経済的余裕があることを第一の理由とした回答が多かった。
- (c) 同調査では退会予備軍は入会時点で期待値が高く、入会後も頑張り過ぎるのでその結果、現在の期待値が入会時より下がってしまい退会につながる事が分かった。
- (d) 自施設の利用客の特性を把握した管理サイクルを持つことがサービス改善の近道であり、全社的に改善すべき課題がでてきた場合は本部・間接部門と連携するほうが効果的である。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問34 以下の照明設備に関する記述のうち（ A ）を埋める数値を、①～④から一つ選びなさい。

既存フィットネスクラブ施設で、コスト削減の一環として照明設備の更新をすることにした。現在は蛍光灯を使用しているが、LED照明の導入を検討している。検討の結果、予定しているLEDの初期導入費用が、（ A ）でなければコスト削減にはならないことがわかった。尚、当該クラブは、1日14時間（年間4,000時間）点灯しており、電気代は1kwh当たり20円である。また、蛍光灯とLEDに関する条件は、蛍光灯（消費電力40w、定格寿命8,000時間、価格200円）、LED（消費電力25w、定格寿命40,000時間）とする。

- ① 13,000円以下    ② 14,000円以下    ③ 15,000円以下    ④ 16,000円以下

問35 採暖室とサウナの届け出について記述したもので不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- ① 公衆浴場法に基づく申請書の提出先は、その公衆浴場所在地を管轄する都道府県知事（保健所を設置する市または特別区にあっては市長または区長）である。
- ② 公衆浴場法に基づく申請書の提出先は、公衆浴場所在地を管轄する保健所所長である。
- ③ サウナは公衆浴場としての許可が必要である。
- ④ 採暖室はプールの付帯設備であり、公衆浴場法に基づく申請は不要である。

問36 以下の事例で景品表示法に反しないものは(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブを営むE社は、会員募集に当たり、新聞折り込みチラシにおいて、「フィットネスクラブ入会キャンペーン 先着50名様 入会金0円」（通常2,100円）と表示した。このクラブでは入会金無料キャンペーンは6カ月ぶりであり、先着50名に限定したことなので問題ないと考え実施した。
- (b) フィットネスクラブを営むG社は、新聞折り込みチラシにおいて、ダイエットコース「通常価格100,000円のところ29,990円」と表示した。通常価格での販売は最近相当期間にわたって実施してなかったのここの価格を設定した。
- (c) 時間貸駐車場も運営するフィットネスクラブF社は、看板に「P 24 HOURS 100 YEN」と表示した。実際には、一部のやや広めで駐車し易い駐車場についてのみ最低料金が200円である。
- (d) フィットネスクラブDではダイエットコースの集客を図るため使用前写真の使用の際、著しく効果の上がった写真を掲載した。同時に使用した数値結果は統計学的に見て平均値を使用したがる写真の場合は、平均的なイメージでなくとも言いと考え使用した。

- ① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ



問37 次の建築基準法に関する記述について、正しいものが、(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 建設当初は適法に建てられた建築物が、その後の法改正等により現行規定に適合しなくなった場合建築物は違法建築物となる。
- (b) 建築基準法は、「建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最適な基準を定めて、国民の生命、健康及び財産の保護を図り、もって公共の福祉の増進に資すること」を目的としている。
- (c) 目的に記載がある「最適な基準」とは、主にこの法律に定められている基準を満たせばよいという意味であるが、この基準が確保されることは当然のこととして、できる限りこの基準以上に建築物の質の向上に努めることが望ましいという意味でもある。
- (d) 大型のスポーツ施設は概ね特殊建築物に含まれるが、小型のヨガ教室等は含まれない場合がある。

① 1つ    ② 2つ    ③ 3つ    ④ 4つ

問38 食品衛生法上、届出が不要なものは(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 紙パック入り等の牛乳・乳飲料等を冷蔵して販売する場合
- (b) 自動販売機内で飲食の用に供する水を製造して、販売する場合
- (c) コーヒー、ジュース等自動販売機内で給水、給湯など調理して販売する場合
- (d) 瓶入りのジュース飲料を冷蔵して販売する場合

① 0    ② 1つ    ③ 2つ    ④ 3つ

問39 労働安全衛生法第3条第1項には事業者の責務として以下の条文が定められている。ア～ウに入る語の組み合わせとして適切なものを、①～④から一つ選びなさい。

『事業者は、単にこの法律で定める労働災害の防止のための（ ア ）基準を守るだけでなく、（ イ ）な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における労働者の安全と健康を確保するように（ ウ ）』

- |   |          |        |               |
|---|----------|--------|---------------|
| ① | ア. 最低    | イ. 衛生的 | ウ. しなければならない  |
| ② | ア. 決められた | イ. 快適  | ウ. 努めなければならない |
| ③ | ア. 最低    | イ. 快適  | ウ. しなければならない  |
| ④ | ア. 決められた | イ. 衛生的 | ウ. 努めなければならない |

問40 メンタルヘルスについて、適切なものを一つ選びなさい。

- ① 心の健康づくりは、労働者自身が、ストレスに気づき、これに対処すること（セルフケア）が必要である。
- ② 心の健康問題は客観的な測定方法が確立しているため、誤解や偏見等は生じない。
- ③ メンタルヘルスに関する研修があったが、健康な自分には関係がないため欠席した。
- ④ 2015年12月からは新たに、労働者数60人以上の事業場に「ストレスチェック制度」を実施することが義務となった。

次の問 41 ～問 50 について解答用紙の所定欄に答えを記入しなさい。(各 4 点、合計 40 点)

問 4 1 以下の事業ドメインとコア・コンピタンスに関する説明文のア～エに入る適切な語句を語群から選び解答欄に記入しなさい。

事業ドメインとは競争が激しい現在のビジネス環境の中では、限られた ( ア ) を有効的に使って自社が最も有利に戦える場所を選び、そこに ( ア ) を ( イ ) させることである。

コア・コンピタンスを選定する方法は、まず自社の強みと思われるものをいくつかあげ、この中から、基本的には 1 つ、どんなに多くても 2 つを以下の観点から十分に考え抜いて選択する。

1. ( ウ ) 困難性
2. ( エ ) 性

語 群

学習、資金、集中、入手、希少、模倣、多様、人材、経営資源、充足

問 4 2 営業戦略についての記述である。ア～エに入る適切な語彙を語群から選び、解答欄に記入しなさい。

アンゾフのマトリクスとは下表のように「商品・サービス」と「市場・顧客」の 2 軸に「既存」及び「新規」という基準を重ね合わせたものである。

		市 場・顧 客	
		既 存	新 規
商 品 ・ サービ ス	既 存	市場 ( ア ) 戦略	市場 ( ウ ) 戦略
	新 規	商品 ( イ ) 戦略	( エ ) 戦略

語 群

集中、開拓、刷新、多角化、ドミナント、維持、リ・マーケティング、深耕、選別、乗換え、改良

問43 品質管理の4Pが顧客視点の4Cに置き換えられた場合、ア～エの空欄に当てはまる適切な語彙を語群から選び解答欄に記入しなさい。

1. Product ⇒ ( ア )
2. Price ⇒ ( イ )
3. Promotion ⇒ ( ウ )
4. Place ⇒ ( エ )

語群

Cost、Customer Satisfaction、Customer Value、Satisfaction、Communication、Consumer Price、Competition、Capabilities、Convenience

問44 経験価値に関する以下の説明文章のア～エに入る適切な言葉を以下の語群から選び解答欄に記入しなさい。

一般的に商品は、①購入前から判断が可能な(ア)属性が高い商品群、②購入後に判断が可能な経験属性が高い商品群、③消費後でもその品質判断が難しい(イ)属性の高い商品群、の3タイプに分けることができる。サービスは経験属性や(イ)属性の部分が大きいため、(ウ)評価が難しい。消費者は経験者の口コミを信頼しがちであり、顧客の経験価値を理解しておく必要がある。

経験価値とは製品やサービスそのものの持つ物質的・金銭的な価値ではなく、利用経験を通じて得られる効果や感動、満足感といった(エ)的・感覚的な価値のことである。実際に肌で感じることで顧客の感性や感覚に訴えかけるので、顧客を魅了するとサービスを思い出に残る出来事に変えることができる。感動した経験そのものは有形ではないが、その価値が自分自身の中に宿り、その後も長く残るので、その価値は高く評価される。

語群

心理、一般、事前、志向、抽象、動態、身体、宣伝、疑義、信頼、探索、全般、反対、中間、事後

問45 マーケティング戦略の立案から実行・評価に至るまでのマーケティング・プロセスの流れは、以下の7つのステップに分けられる。ア～エに当てはまる適切な語彙を語群から選び解答欄に記入しなさい。

1. リサーチを行い、マーケティング環境と市場（ ア ）を発見し、目標を定める。
2. 市場を（ イ ）化する。
3. 自社の製品・サービスを提供するターゲットを絞り込む。
4. 自社製品・サービスの価値を定義し、（ ウ ）を行う。
5. マーケティング（ エ ）を考える。
6. マーケティング戦略を実行する。
7. 結果の評価と戦略の見直しを行う。

語 群

機会、脅威、4P、細分、内部分析、シングル、オートメーション、ポジショニング、コア、ミックス

問46 商法に規定される会計基準の一般原則について、正規簿記の原則、安全性の原則以外の4つを語群から選びを解答欄に記入しなさい。

1. ( )の原則    2. ( )の原則    3. ( )の原則    4. ( )の原則

語 群

独立、中心性、緊急性、真実性、多様性、明瞭性、伝達性、継続性、複数性、重要性、単一性、精密、集約

問47 営業キャッシュフローに関して、以下の文章のア～エに「増加」もしくは「減少」もしくは「増減」の文字を解答欄に記入し文章を正しく完成しなさい。

1. 税引き前当期純利益はキャッシュを（ ア ）させる。
2. 減価償却費は収益を減少させて、キャッシュは（ イ ）しない。
3. 売上債権や棚卸資産が昨年比増加していればキャッシュは（ ウ ）する。
4. 仕入れ債務が昨年比増加していればキャッシュは（ エ ）する。

問48 以下の損益計算書に沿って、ア～エを計算し、解答欄に記入しなさい。

損益計算書	
売上高	1000千円
変動費	500千円
売上総利益	500千円
固定費	350千円
営業利益	150千円
営業外収益	60千円
営業外費用	160千円
経常利益	50千円

- ア. 損益分岐点比率(単位%)
- イ. 限界利益率(単位%)
- ウ. 来月売上が10%増加する場合(価格は据置とする)の売上総利益(単位千円)
- エ. 来月売上が10%増加する場合(価格、営業外収益、営業外費用は据置とする)の経常利益(単位千円)

問49 賃金について以下のア～エに入る適切な語彙を語群から選び解答欄に記入し完成しなさい。

(ア)賃金の対象とは(イ)労働、深夜労働(午後(ウ)時から翌日午前(エ)時までの労働)である。休日労働をさせた場合にも、割増賃金の支払いが必要となる。

語群

残業、特別、時間内、割増、延長、9、就業後、時間外、3、5、7、10

問50 顧客マネジメントに関する以下の文章で空欄ア～エに当てはまる適切な語彙を語群から選び、解答欄に記入し完成しなさい。

顧客マネジメントでは顧客分析に基づくマネジメントをPDCAサイクルで回していくことが重要である。自施設の利用客の特性を把握した管理サイクルを持つことがサービス改善の近道である。そして、全社的に改善すべき課題がでてきた場合は本部・間接部門と連携することも重要である。本部・間接部門は顧客（ア）・顧客満足度調査などを定期的に行い、全社のサービスの健全性を測り競合他社を（イ）する。その際に（ウ）の評価も加味すると課題を洗い出しやすい。顧客マネジメントは顧客満足を追求しながら効率的に現場を管理するために重要なことであり、PDCAサイクルを確実に回していくようにする。

また、クレームを再発させないために組織内でクレーム対応体制を作る場合、参考になる5つの項目とは以下である。

- 1.（エ）およびクレーム対応方法の標準化
2. スタッフ間の連携
3. バックアップ体制の確立
4. クレームデータベース
5. クレーム対策会議

語 群

BS、業務、ノベルティ、マッピング、エンプロヤビリティ、ES、プロットイング、PL、監査、ロイヤルティ、コンプライアンス、ベンチマーク

以上。

