

平成 29 年度 第 2 回検定試験問題

フィットネスクラブ・マネジメント技能検定  
1 級

実施日：平成 30 年 2 月 25 日 (日)

試験時間：考慮時間 15 分、口述試験 10 分

注 意

1. 口述試験の問題は、2 問 (計 50 点満点) です。 別途行う小論文の面接試験 (50 点) と合わせて 100 点満点です。
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、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. 15 分間の考慮時間ののち、設問に沿って面接官による 10 分間の口述試験を行います。考慮時間中は検討メモを作成しても構いません。(自分で作成したメモを口述試験の面接の場に持ち込んでも構いません。)

受検番号

氏 名

下 6 桁

--	--

--	--	--	--

--

平成 30 年 2 月

厚生労働大臣試験指定機関

一般社団法人 日本フィットネス産業協会

設問 1. 次の営業戦略に関する設問を読んで、以下の質問に答えなさい。

フィットネスクラブ F は、首都圏の住宅密集地で、駅前の大型 GMS に隣接する形で 2003 年にオープンし、その後施設への投資は特に行われていない総合型フィットネスクラブである。現在の会員数は 2,500 名であり、年齢層は幅広いが、ピーク時より 30% 減少している。最寄り駅は乗降客数 7 万人（沿線では最も多い）、同地域の所得水準は全国平均をやや下回る。当クラブの会員は 3KM 圏内居住者が 8 割を占めているが、半年後に沿線の隣の駅 R（都心からは奥側の 3KM 先）前に大型の全国チェーンフィットネスクラブ Y のオープンが決まっており建設中の状況である。

F クラブの損益分岐会員数は 2,200 名（現状の客単価）であり、現状は黒字経営であり、利益の大半は会費売上で占めている。

\* 既存競合との対比表は以下の通り

	当クラブ	競合 I	競合 A
設立年	2003 年	1995 年	2005 年
立地	X 駅前 2 分	X 駅から 2KM F から直線 2KM	別路線 Z 駅前 2 分 F から直線 2KM
会員数	2,500	4,000（内 1,500 はスクール会員）	2,000
施設規模	900	2,000	600
料金（会員種別毎）	5,500～11,000	7,000～10,000	5,000～10,000
営業時間（平日）	9：30～23：00	10：00～22：00	9：00～23：00
休館日	毎週木曜	隔週水曜	毎週月曜
マシンジム	80 坪	120 坪	100 坪
スタジオ	2 面（50 坪+30 坪）	3 面（70 坪+50 坪+30 坪）	2 面（35 坪+25 坪）
プール	25M×5C	25M×6C、20M×3C	25M×5C
風呂	有り	有り	無し
駐車場	15 台	共用 1,000 台	共用 300 台
備考	ロッカールームへの導線上にショップ 35 坪を持つ	スクールはゴルフ、テニス、スカッシュにて実施	

問 1. F クラブの経営強化策として考えられる点を優先順位の高い順に 3 つ述べよ。

問 2. オープン決定している Y 対策検討上、不足している情報を 2 つ以上上げよ。

設問2. 次の顧客マネジメントに関する設問を読んで、以下の質問に答えなさい。

お客様からのクレームには、同じ温度の浴槽に対して「お風呂の温度が高い（熱い）」「お風呂のぬるい（寒い）」等、対応に苦慮するケースも少なくない。このようなケースは組織としての対応が必要であり、その対応を誤る（その都度スタッフの判断でお風呂の設定温度を変える等）と二次クレームに発展してしまう。

組織対応について体制・仕組みづくりのポイントについて4つ以上論述せよ。

以 上

(検討メモ)