

平成 29 年度 第 2 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 30 年 2 月 25 日（日）

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 60 問（100 点満点）です。問題により配点が異なります。
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、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 30 年 2 月

次の問1～問20について、それぞれの文章を読んで、正しいものまたは適切なものには○を、誤っているものまたは不適切なものには×を選び、マークシート欄の該当場所を塗りつぶさない。

問1 平成27年度国民健康・栄養調査によると、BMIで判定した女性の肥満者の割合はこの10年間で減少している。

問2 2006年に厚生労働省が策定した運動指針（エクササイズガイド）によると、健康的なライフスタイルの基準として「一週間あたり23メッツ・時」の身体活動が推奨されている。同省は2013年に、「運動指針（エクササイズガイド）」を再度策定し、「10分間のエクササイズをプラスしよう（プラステン）」というメッセージが周知されている。

問3 BLS（Basic Life Support：一次救命処置）では、一般的に①通報→②反応の確認→③呼吸の確認→④胸骨圧迫→⑤AED到着後のAED使用→⑥再度、胸骨圧迫が、一連の流れである。救急隊に引き継ぐまで、また被害者に呼吸や目的ある仕草が認められるまでCPRを続けなければならない。

問4 フィットネス産業の分類において、会員制を取り入れていない公共スポーツ施設は総務省が定めるフィットネスクラブ産業には該当しない。

問5 経済産業省統計解析室の分析では、2005年の値を100として、その後の市場規模推移を追うと、フィットネスクラブ産業は、2014年に129.5ポイントと、ゴルフ場やゴルフ練習場、ボウリング場などを含むスポーツ施設提供業全体の推移と同様に、この間成長を続けている。

問6 銀行入金を実際にする前には、前日売上金とレジ精算表を突き合わせ確認する。現金を数え過不足金がないことを確認し、過不足がある日の売上現金は原因判明まで銀行入金しない。

問7 個人データのうち、開示などの権限を有し6か月以上にわたって保有する情報を特に「保有個人データ」という。フィットネスクラブで取り扱うものとして店舗内に会員番号順に設置している「パーソナルトレーニング台帳」はこの「保有個人データ」には該当しない。

問 8 フィットネスクラブにおけるイベントの目的は、会員数・売上の維持増強ではなく、既存会員の満足向上である。

問 9 フィットネスクラブの見学・体験の基本フローにおける館内案内及び体験は、ただの施設案内や体験にならないよう、お客様が知らないことを前提に、できるだけ多種多様なサービス説明や体験サポートを行うとよい。

問 10 ほとんどのフィットネスクラブではウェア、タオル、シューズなどの物品レンタルを導入している。昨今ではこれらのレンタル使用時の支払方法はフロントでの現金支払いから、自動販売機によるものへと移行し、品物もフロントスタッフからの手渡しから、会員によるセルフタイプとするクラブも増加している。

問 11 会員がクラブに来館し、まず顔を合わせるのがフロントスタッフである。自分がクラブの顔、第一印象を良いものにしようという意識で業務を行い、長く通われている方、初めての方などの対応に変化をつけずに関係を築くことがポイントである。

問 12 フィットネスクラブへの入会手続きに入る前に確認しておくことは、入会を希望する方がクラブを運営する会社定款を理解納得されたのかということである。

問 13 フィットネスクラブにおける会費の支払方法は一般的に、①銀行口座からの自動引落し ②提携クレジットカードと契約しそのカード会社からの引落し ③一般クレジットカードでの支払いなどがあるが、どれも入会手続きに必要な各帳票において記入漏れ、印鑑漏れが無いよう、受付時によくチェックすることが重要である。

問 14 フィットネスクラブにおける電気設備として、トレッドミルなどにも使用される動力(100V)電源を備える施設がほとんどである。

問 15 日常清掃とは営業日に毎日行う清掃のことである。特別な機材は使用せず、ホウキやモップなどで拭くなど、基本的な方法で行う。対象は敷地や建物など共用部分全般及び外壁となる。

問 16 お客様からクレームを受けた場合、その内容におかしなところがあった場合は、その都度その内容で正しいかどうかを確認してから、次に話を進めるようにする。

問 17 企業における組織構造とは経営戦略との関係について、米国の経営史学者 A・チャンドラーによると組織はなるべく固定したほうがよく、経営戦略が変わっても対応して組織を変更する必要はないとしている。

問 18 米国の心理学者でメラビアンは聞き手が「言語」「聴覚」「視覚」の3つのうちどれを重要視するかという実験を行った。例えば、「笑いながら叱る」とか、「浮かない表情で褒める」という実験である。この結果、言葉の方が、視覚や聴覚よりもコミュニケーションでは重要視されていることがわかった。

問 19 労働安全衛生法によると、労働者の健康管理の一環として、会社は従業員に対し、定年退職時および年に1回の健康診断を実施しなければならない。

問 20 労働安全衛生法によると、労働衛生管理体制として、事業者は、常時100人以上の労働者を使用する事業場(店舗)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。

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番号を塗りつぶしなさい。

問 21 WHO 基準において、肥満 1 度と判定されるのはどれか、適切なものを一つ選びなさい。

- ① BMI 22 以上
- ② BMI 25 以上
- ③ BMI 30 以上
- ④ BMI 35 以上

問 22 以下のトレーニングに関する文章のうち不適切なものを一つ選びなさい。

- (a) 一般的なレジスタンストレーニングは動的に筋力発揮を行う等張性 (アイソトニック) 筋活動である。
- (b) 静的レジスタンストレーニングは等尺性筋活動であるため、アイソメトリックトレーニングの名称で広く知られている。
- (c) 等速性 (アイソキネティック) 筋活動は筋活動時の傷害リスクが多いことから、リハビリテーション領域や筋力・パワーの測定などには向いていない。

- ① 0 (なし) ② 1つ ③ 2つ ④ 3つ

問 23 心拍数の説明について、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 心拍数 + 1 回拍出量 = 心拍出量
- (b) 心拍数 × 1 回拍出量 = 心拍出量
- (c) 最大心拍数は (200 - 年齢) で求められる。

- ① 0 (なし) ② 1つ ③ 2つ ④ 3つ

問 24 フィットネスクラブ産業は日本標準産業分類では娯楽業の中のスポーツ施設業に分類されているがその 2015 年度の市場規模は、情報業界専門誌によると以下のうちのどれか。正しいものを一つ選びなさい。

- ① 3,560 億円、施設数 3,543 軒
- ② 4,381 億円、施設数 4,661 軒
- ③ 4,890 億円、施設数 4,861 軒
- ④ 5,080 億円、施設数 5,011 軒

問 25 クレジットカードで精算の処理をする際、次の記述のうち適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) クレジットカードはお客様の目の前で処理し、金額を正確に入力するように十分に確認する。
- (b) クレジットカードでの支払いを希望されたお客様には、「お支払いは、一括払いでよろしいでしょうか?」と支払い回数を確認する。
- (c) クレジットカード端末の精算処理で暗証番号を入力いただく際には、間違えないようお客様に番号を確認し、従業員が入力する。

- ① 0 (なし) ② 1つ ③ 2つ ④ 3つ

問 26 成人を対象として運営するフィットネスクラブの館内で盗撮事件が発生した場合の対処について、適切なものを一つ選びなさい。

- ① スタッフが盗撮の犯人を捕まえて、余罪や仲間を白状させる。
- ② 盗撮が起こったのはクラブの責任なので、盗撮内容を確認して被害者に謝罪する。
- ③ 盗撮者の身柄を確保して、警察に通報する。
- ④ 盗撮用と思われるビデオカメラ等を没収して中身から犯人も特定する。

問27 ジム運営に関して以下の記述で正しいものはいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) ジムにはダイエット目的の顧客が多いため、有酸素運動の知識のみで対応できる。
- (b) フリーウェイトゾーンは上級者が多いため、アドバイスは必要ない。
- (c) 顧客がジムに期待する効果は様々であるため、それらに応える環境と知識が必要である
- (d) ジム利用者の生の声は重要であり、そのすべてを叶えることが求められる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問28 トレーニング機器に関して以下の記述で正しいものはいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) レッグプレスは下半身全体を効果的に鍛えることが出来る
- (b) バックエクステンションは主に広背筋を鍛えることが出来る
- (c) 腹直筋のトレーニングにはアブドミナルが効果的である
- (d) パワーラックはトレーニングの安全性を高めることが出来る

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問29 次のスクール事業についての文章で間違っているものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) クラブ内の遊休スペースを活用し学習、知育系スクールを展開する事例も出てきた。
- (b) プール付帯のフィットネスクラブにおいては、アイドルタイムの午前の時間帯を活用した児童向けスイミングスクールを実施しているクラブが多い。
- (c) プールを成人と幼児・児童で共有する場合、成人の利用制限を図るなど、運営上の努力と工夫が必要である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問30 スタジオ運営のポイントに関して次の記述のうち、最も不適切なものを一つ選びなさい。

- ①ダイエット、健康維持、競技トレーニングなど、顧客がフィットネスクラブに期待する内容と水準を理解する。
- ②スタジオタイムスケジュール編成時にはプログラムを優先し、集客できるかどうかは担当インストラクターの力量に任せる。
- ③参加者全員に平等に目配りし、コミュニケーションが偏らないようにする。
- ④社内外インストラクターは、レッスン提供後に顧客の反応について報告を上げ、顧客ニーズの変化を把握する。

問31 次のうち、水中歩行を行う際、膝や腰に負担がかかりにくいのは、どんな水の特性が作用するためか。最も適切なものを一つ選びなさい。

①浮力 ②水温 ③水圧 ④抵抗

問32 会員証の扱いについて次のうち適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 会員証はクラブに入会している会員に対して、その身分を証明する重要な書類なので、慎重・丁寧に取り扱う。
- (b) 会員証に記載されている顔写真、氏名、会員番号は個人情報として取り扱わない。
- (c) 会員証発行時には記載されている氏名・会員番号・写真等に間違いがないか、必ずご本人に確認して頂くようにする。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問33 クラブの発行する会員証について、次のうち不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 会員証はクラブご利用のとき以外にも、レッスンやプログラム等の予約・住所や電話番号等の変更手続き、忘れ物のお渡し等あらゆる場合に提示頂き、同姓同名の受け間違い防ぐことが必要である。
- (b) 会員証を紛失された場合はフロントで所定の手続きをして再発行する。クレジット機能の付いた会員証を紛失した場合もフロントで再発行の手続きをすれば、本人から警察やクレジット会社への連絡、届出は必要ない。
- (c) 施設利用時に会員証を忘れた場合には、多くのクラブでは再発行の手続きをするか、取りに戻っていただいている。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問34 施設・設備の実行管理に関する以下の記述で適切ものがいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 整備されたしくみやルール、マニュアルを目的通りに活用し、日報やチェックシートなどを使用して、常にチェックと改善を重ねていく。
- (b) 誰でも、間違わず、短い時間でチェックすることができ、簡単に集計できるシートを用意する。
- (c) 不良や欠点の発生状況などの記録、発生要因の調査、作業の実施、機械整備の実施などを確認し、不良・事故を予防するためや安全確保のためチェックシートを活用する。
- (d) チェックシートにデータを記録することで、傾向の把握ほか、改善のための資料としても重要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問35 以下の文章のAにあてはまるものを①～④から一つ選びなさい。

フィットネスクラブ業界において、「三種の神器」と呼ばれている施設アイテムは、プール、ジム、(A)といわれている。

- ①ロッカールーム・バスルーム (温浴施設)
- ②シャワールーム
- ③リラクゼーションルーム
- ④スタジオ

問36 以下の施設・設備管理に関する文章のなかで正しいものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 施設・設備管理を行なうにあたって、その内容や質が、スタッフの習熟度に左右されることがあってはならない。
- (b) 質の高い各種マニュアルの作成と運用は、経営の質の向上にも間接的ながら、重要な役割を果たしている。
- (c) 標準化とは関係する人々の間で利益または利便が公正に得られるように統一・単純化を図る目的で、手順・方法・手続・責任などを設定し、これを活用する個人的行為のことである。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問37 以下のコンセント火災事故に関する文章の中のAに当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

テーブルタップに差し込まれたプラグ部分が結露の水分などによりプラグの両極間で (A) し、火災に発展する例もある。コンセントやテーブルタップの設置状況の管理や、清掃や水回りの管理など周辺環境の整備などが重要になる。

- ①火花放電 ②コロナ放電 ③グロー放電 ④アーク放電

問38 以下のクレームを解決する基本手順4ステップのうち手順3に当てはまるものを①～④から一つ選びなさい。

- 基本手順1 相手の心情を理解し、不快にさせたことをまずお詫びする
- 基本手順2 何が問題になっているか、原因・事実確認を行う
- 基本手順3 ()
- 基本手順4 再度お詫びし、ご意見に対して感謝する

- ①クレーム発生までのお客様の気持ちを理解し、それに応える
- ②クレームの一般的な3分類のどれに当てはまるか確認する。
- ③クレームがSNSで拡散しないよう約束をとりつける。
- ④問題の代替案・解決策を冷静に提示する

問39 クレーム対応について、次の中から適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) お客様の話に対して、まずはお詫びの言葉とともに誠意を持って対応する。
- (b) 自分のクラブに非があるか否かを慎重に確かめて、非があれば詫げる。
- (c) プライバシー保護のため、社内でクレーム内容は共有しない。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問40 お客様からのクレームやご意見に対して、断りの言葉を言うとき【 】のようなクッション言葉を前に付けると柔らかく表現することが出来る。下記のなかから不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- ①「ご希望には沿いかねます」の前に【あいにくですが】をつける
- ②「本日はお引き取りください」の前に【申し訳ありませんが】
- ③「今回はお断りいたします」の前に【お差し支えなければ】をつける
- ④「再度お電話をいただけますか？」の前に【お忙しいところ申し訳ございませんが】をつける

問41 スタッフの身だしなみに関する次の記述のうち、最も適切なものを一つ選びなさい。

- ①スタッフの身だしなみとは、お客様に気づいていただくよう目立つ事を意識して行動することである。
- ②スタッフの身だしなみとは、お客様が目立つよう無難な服装をすることである。
- ③スタッフの身だしなみとは、どのお客様にも違和感を覚えさせない服装、髪型、化粧全てのことである。
- ④スタッフの身だしなみとは、他の人との区別を図るために、気をつかうことである。

問42 以下のお客様との会話について、下記の中から適切なものがいくつあるか①～④から選びなさい

- (a) ○○様、お荷物のほう、お預かりします。
- (b) ○○様、見学でよろしかったですか？
- (c) ○○様、まっすぐお進みいただく形です。
- (d) ○○様、スタジオをご案内します。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問43 電話対応についての次の記述のうち、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) 電話を取り次ぐ際、相手が用件を言ったのであれば、簡潔に伝えて取り次ぐと良い。
- (b) 相手をまどわすような略語や表現は極力使わず明確に伝えるようにする。
- (c) お客様の忘れ物を探す際、電話をつないだまま探したほうが良い。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問44 電話対応についての次の記述のうち、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) 伝言を承った場合には自分の名前を名乗るが、通常は名乗る必要ない。
- (b) 保留後は必ず、「お待たせいたしました」と言う。
- (c) ビジネスにおいて常に連絡のあるお客様からの電話のため、上司の携帯へお客様から直接電話をしていただくことが望ましい。
- (d) 保留は長くても60秒までとして、それ以上は伝言を受ける等対応する。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問45 取引先との会話について、下記の中から適切なものの組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a) マネージャーの鈴木は席を外しておりますので、戻りましたらご連絡いたします。
- (b) 鈴木マネージャーは席を外しておりますので、戻りましたら連絡いたします。
- (c) マネージャーの鈴木は席を外しておりますので、戻られましたらご連絡いたします。
- (d) マネージャーの鈴木は席を外しておりますので戻り次第、折り返しご連絡を差し上げますがいかがいたしましょうか。

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

問46 ご入会希望のお客様への応対として、下記の中から不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) まずは、登録をしていただき、入会後のオリエンテーション時にフィットネスクラブに通う理由や要望などを伺う。
- (b) 受付時にフィットネスクラブに通う理由・要望などを伺い、お客様に合った会員種別などのご提案を行う。
- (c) 以前にこのクラブの会員資格喪失していた方と判明したが、常に入会者を増やすことが大切なので、他の方と同様に入会を勧める。

① 0 (なし) ② 1つ ③ 2つ ④ 3つ

問47 チームワークとコミュニケーションに関する次の事項のうち、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) 役割分担も大事だが、お互いの協力がより大事である。
- (b) 報告、連絡、相談は同じことである。
- (c) コミュニケーションとは情報伝達のことである。
- (d) 指示された仕事を終えたら、報告をする

① 0 (なし) ② 1つ ③ 2つ ④ 3つ

問48 以下の文章で正しいものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 従業員が、組織の中でその役割を果たすためには、先ず業務分担を明確にしていく必要がある。
- (b) 多くの企業では、部署、チームなどの役割、あるいは役職や担当者の仕事の内容や権限・責任の範囲などを定義し、明文化しているがこれを業務仕訳書という。
- (c) 各組織に分化された業務をその組織に属する従業員が分担して遂行することになる。

① 0 (なし) ② 1つ ③ 2つ ④ 3つ

問49 報告・連絡・相談に関する次の記述のうち、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 報告は結果が出てから行う。
- (b) 報告は仕事の進め方に変化が必要な時に行う。
- (c) 報告はミスをしたときに速やかに行う。
- (d) 報告の際は事実や意見を区別せずに熱意をもって行う。

① 1つ ② 2つ ③ 3つ ④ 4つ

問50 次の問について、文章のア、イに入れる語句の組み合わせとして最も適切なものを①～④の中から選びなさい

フィットネス産業では現在ある施設を類型化すると、その中心には、いわゆる総合業態の一般的なフィットネスクラブが位置するが、近年の出店傾向としては、その総合業態が減り、(ア)の施設や24時間営業の(イ)ジムなどがその代表といえよう。

- ① ア. 小規模目的型 イ. セルフサービス型
- ② ア. 専門大型 イ. フルサービス型
- ③ ア. 小規模目的型 イ. フルサービス型
- ④ ア. 専門大型 イ. セルフサービス型

問5 1 退会届受付業務に関する次の文章のア、イに最も当てはまるものを下記の語群の中から選びなさい。

退会の届出は、(ア)との認識で扱う。通常、退会は、届出期限が設けてあり、○月○日迄の届出受理で○月末退会と予め決められている。この期限設定は会費(イ)業務と関係し、会費(イ)が確定した後では再手続が発生してしまうため、注意が必要だ。

- ① ア. 規約 イ. 未納
- ② ア. 解約 イ. 未納
- ③ ア. 規約 イ. 請求
- ④ ア. 解約 イ. 請求

問5 2 5Sとは製造業・サービス業などの職場環境の維持改善で用いられるスローガンとして広く知られている。ア～オに当てはまるものを①～④の中から一つ選びなさい。

5Sとは(ア)(イ)(ウ)(エ)(オ)の頭文字のSをとったものである。

- ① ア. 整理 イ. 整頓 ウ. 清掃 エ. 清潔 オ. しつけ
- ② ア. 整理 イ. 整頓 ウ. 信頼 エ. 清潔 オ. 成功
- ③ ア. 整理 イ. 整頓 ウ. 掃除 エ. 習慣 オ. しつけ
- ④ ア. 整理 イ. 整頓 ウ. 収納 エ. 掃除 オ. 成功

問5 3 次のア、イに当てはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

大規模イベントの運営では、イベント全体を統括する「本部事務局」が、イベント会場に移り、「本部事務局」になる。その組織下に「(ア)管理」「(イ)管理」「プログラム管理」「会場/施設管理」「会場サービス管理」などの代表的な機能が置かれる。

- ① ア. 安全 イ. 告知・集客
- ② ア. 予算 イ. 告知・集客
- ③ ア. 安全 イ. 来場者
- ④ ア. 予算 イ. 来場者

問5 4 次のジム運営に関する文中のア、イの部分に入れる語句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。

最近では、筋力強化や有酸素運動効果、さらには身体調整能力など、複合的にエクササイズ効果を得ることのできる(ア)トレーニングを提供することを目的とし、TRXのような(イ)トレーニング機材やメディシンボールなどを配した(ア)ゾーンを設けているジムもある。

- ① ア. ファンクショナル イ. サスペンション
- ② ア. HITT イ. サスペンション
- ③ ア. HITT イ. フレキシビリティ
- ④ ア. ファンクショナル イ. フレキシビリティ

問5 5 ヨガ、ピラティス共に呼吸法が重要であるが、ヨガは、複式呼吸による(ア)神経を活性化させリラックスに導き、ピラティスは、胸式呼吸により(イ)神経を刺激し頭をスッキリとさせていく。

- ① ア. 自律 イ. 中枢
- ② ア. 交感 イ. 副交感
- ③ ア. 自律 イ. 交感
- ④ ア. 副交感 イ. 交感

問5 6 以下の文章のア、イに当てはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

プロショップ販売用に発注した商品が間違いなく納品されたかどうかを確認する作業を(ア)という。この業務を怠ることにより、後の棚卸しに誤差が生じ、不良品、欠品の発見が滞る。発注書、納品書、(イ)の三点照合を基本とする。

- ① ア. 監査 イ. 現物
- ② ア. 検品 イ. 現物
- ③ ア. 監査 イ. 現金
- ④ ア. 検品 イ. 現金

問57 以下はフロントの基本業務を記載したものである。以下ア、イに当てはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 入館（チェックイン）
- (b) 退館（チェックアウト）
- (c) (ア)・オプションレンタル品など備品管理
- (d) 問い合わせ対応・見学対応
- (e) (イ) 窓口機能

- ① ア. 忘れ物 イ. 委託
- ② ア. リサイクル イ. 相談
- ③ ア. 忘れ物 イ. 相談
- ④ ア. リサイクル イ. 委託

問58 会員にクラブを利用頂くにあたり、以下の文章のア、イに当てはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

新規に入会されたお客様に施設利用方法や手順と同時に、館内で守って頂きたいルールやマナーも説明をするが、とくに(ア)やシャワー・お風呂・サウナなどのスペースは不満やクレームに繋がりやすいので、分かりやすくご説明し、ご協力頂けるようお願いする。ルールが守られ、マナーの良いクラブであることは、顧客満足度に直結し、クラブの評判、会員の(イ)を左右する。

- ① ア. ロッカールーム イ. 運動効果
- ② ア. ロッカールーム イ. 定着率
- ③ ア. フロント イ. 定着率
- ④ ア. フロント イ. 運動効果

問59 給排水設備に関する以下の文章のア、イに当てはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

給排水設備には、給水管・排水管・貯水槽・(ア)設備・衛生設備(トイレ・洗面など)・雨樋などが含まれており、フィットネスクラブでは、シャワーを備えている場合がほとんどで、一定の(イ)力が要求される。

- ① ア. ボイラー イ. 給湯
- ② ア. 空調 イ. 給湯
- ③ ア. ボイラー イ. 備蓄
- ④ ア. 空調 イ. 備蓄

問60 次の文章のア、イに入る最も適切な語句の組み合わせを①～④から選びなさい。

入浴施設において浴槽水を吸い込んだことが原因と考えられる(ア)による死亡事故が発生している。発生を防ぐには、ろ過器の一定期間ごとの逆洗などを行い、配管などの洗浄、消毒、集毛器の(イ)の大規模清掃ほか、日々の水質管理・清掃が重要である。

- ① ア. レジオネラ症 イ. 年1回
- ② ア. プール熱 イ. 月1回
- ③ ア. レジオネラ症 イ. 月1回
- ④ ア. プール熱 イ. 年1回

以上。

