

## 令和元年度 第 6 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：令和元年 11 月 17 日 (日)

試験時間：90 分

## 注 意

1. 本試験の問題は、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. 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 31 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。

会場コード

受検番号 (下 4 桁)

|   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |
|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|
| 0 | 0 | 6 |  | 0 | 1 | 1 | 0 |  |  |  |
|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|

氏 名

次の問1～問50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1 健康施策に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④の中から一つ選びなさい。

- (a)健康日本21（第二次）で掲げた身体活動・運動に関する3項目とは、(i)日常生活における歩数の増加 (ii)運動習慣者の増加 (iii)住民が運動しやすいまちづくり、環境整備に取り組む自治体数の増加である。
- (b)健康日本21（第二次）では、身体活動・運動に関する3項目を達成するための「今後必要となる対策」の一つとして、ソーシャルキャピタルの構築があげられている。
- (c)ヘルスリテラシーとは、個人が、健康課題に対して適切に判断を行うために、必要となる基本的な健康情報やサービスを獲得、処理、そして理解する能力のことである。
- (d)2009年に設立された「Smart Wellness City 首長研究会」はそこに暮らすことで「健康」になれるまちづくりの実現を目指して立ち上げられた。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問2 栄養に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①日本人の食事摂取基準では、生活習慣病の一次予防の観点から、「摂取量の増加を目指すもの」として「食物繊維/n-3系脂肪酸/カリウム」があげられている。
- ②高齢者は、循環器疾患の予防や認知症対策として、毎日500mlの水分摂取が勧められている。
- ③食事バランスガイドは、1日に「何を」「どれだけ」食べたらよいか（摂取する食品の組み合わせや摂取量）の目安をわかりやすくイラストで示した資料である。
- ④食事バランスガイドでは毎日の食事を「主食」「主菜」「副菜」「牛乳・乳製品」「果物」の5つの料理グループに区分し、区分ごとに「サービング(SV)」という単位を用いて1日の目安が示されている。

問3 日本救急医学会における心肺蘇生についての推奨事項に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)心肺蘇生は、人工呼吸と胸骨圧迫（心臓マッサージ）の組み合わせが原則だが、強く、速く、絶え間ない胸骨圧迫がもっとも重要で、胸骨圧迫だけでも実施することが強く勧められる。
- (b)1歳未満を乳児（赤ちゃん）とし、1歳から思春期以前（およそ中学生まで）を小児（子供）とする。心肺蘇生は、大人と同様に、胸骨圧迫30回と人工呼吸2回を繰り返して行う。
- (c)AEDとは自動体外式除細動器のことを言う。心臓の状態をAEDが判断して、自動的に電気ショックが必要かどうかを教えてくれる。電気ショックをすることで、心室細動を止めて正しい心臓のリズムに戻る。
- (d)心停止には、電気ショックの適応となる「心室細動」と呼ばれる心臓のけいれん（こまかくふるえている状態）によるものと、適応でないものがある。AEDはこの電気ショックの適応の有無を自動的に判断してくれる。電気ショックが必要でない場合、「電気ショックは不要です」と指示をしてくる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問4 体内時計（サーカディアン・リズム）に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④の中から一つ選びなさい。

- (a)体内時計は、約一定周期で変動する生理現象で、動物・植物・菌類・藻類などほとんどの生物に存在している。
- (b)体内時計は、内在的に形成されるものであるが、光や温度、食事など外界からの刺激によって修正される。
- (c)体内時計は、睡眠－覚醒・深部体温・尿ステロイドホルモンなどいずれも24時間よりも周期が長く、研究では25時間に近いとされている。
- (d)長期的な体内時計の乱れは、体の健康を深刻に悪化させる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問5 スタジアム・アリーナ構想(スポーツ未来開拓会議「中間報告～スポーツ産業ビジョンの策定に向けて～」(2016年))に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)スタジアム・アリーナを核とした街づくりであるこの構想は、スマート・ベニューと呼ばれている。
- (b)この構想におけるスタジアム・アリーナはコンパクトシティにおける中核となる交流空間であり、郊外市街地の活性化を目的としている。
- (c)この構想は地方財政の負担軽減を目的とし民間資金の活用(PTP)・公民連携(PPP)などを促進していく。
- (d)この構想におけるスタジアム・アリーナは単一機能特化型スポーツ施設であり、世代/階層を超えた交流、地域アイデンティティの醸成、周辺地域への経済効果、健康的な社会生活(予防医療)などの有効性があげられている。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問6 CSV(Creating Shared Value: 共通価値の創造)に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切ものはいくつあるか①～④の中から一つ選びなさい。

- (a)フィリップ・コトラー『コトラーのマーケティング3.0』によると、近年は、CSRに代わる新しい概念として、CSVが広がってきている。
- (b)『コトラーのマーケティング3.0』では、マーケターは人びとを単に消費者とみなすのではなく、マインドとハートと精神を持つ全人的存在と捉えている。
- (c)『コトラーのマーケティング3.0』では、消費者は、自分たちの深い欲求である社会的・経済的・環境的公正さに対する欲求に、ミッションやビジョンや価値で対応しようとしている企業を探しているとしている。
- (d)『コトラーのマーケティング3.0』では、消費者志向のマーケティングを主体とした『コトラーのマーケティング2.0』は全体が陳腐化して機能不全に陥っているとしている。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問7 公共政策に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 政府は改訂日本再興戦略（2014年6月閣議決定）に公的保険外サービスの活性化に関する具体的な策を盛り込んだ。これは介護予防関連に係る医療費を、公的保険外のサービスを活用した予防・健康管理にシフトさせることにより、「医療費の適正化」「国民の健康増進」「新産業の創出」を同時に実現する施策である。
- (b) フィットネスクラブにおけるグレーゾーンの解消が進んでいるが、フィットネスクラブにおける運動指導は依然として医師法などに違反している。
- (c) 指定管理者制度とは、それまで地方公共団体やその外郭団体に限定していた「公の施設」の管理・運営を、株式会社をはじめとした営利企業・財団法人・NPO法人・市民グループなど法人その他の団体に包括的に代行させることができる業務委託制度である。
- (d) PFI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、運営等を行う手法のことである。日本では、1999年「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」（PFI法）が公布されている。2014年6月には、PFI法改正法が公布され、公共施設等、運営権にかかわる制度が創設されている。しかしながら、本改正法により、民間事業者による実施方針策定の提案ができるまでにはいたっていない。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問8 店舗開発に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 総合フィットネスクラブ開発における物件情報の収集とは、一般的には、出店基準書という希望する出店条件を記した書類をゼネコンなどに持ち込み、紹介を得るようにする。一方、出店候補エリアを絞り込み、徹底的にそのエリアから好物件の情報を得られるよう直接不動産会社にアプローチする方法もある。
- (b) 出店方式とは、例えば、建築物から自社で建築するのか、テナントとして入居することにシケルトン以降の内装設備を持ち込むのか、事業ステージや業界を取り巻く環境、資産や信用、中長期のビジョンなどによって、ふさわしい方式を選択することになる。
- (c) 一般的な総合業態のフィットネスクラブは、ピープルビジネスとも言われるが、事業モデル上は施設提供業や不動産業としての一面が強い。したがって、初期投資額や建築面積が、集客数や損益分岐点、運営コストなどを勘案して適切かどうかを検証する必要がある。
- (d) 土地オーナーに施設を建設してもらいテナントで出店する場合は、投資利回りのよいフィットネスクラブ事業以外の事業とも競合する可能性があるため、オーナー側に一方的に有利な条件を提示して出店企業として選定してもらおうと考えるのではなく、あくまで提案側のクラブ経営が安定し、オーナーとともにフィットネス事業を運命共同体として取り組んでいくことの素晴らしさを提案する。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問9 財務分析に関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

企業が、自己資本をどれだけ効率的に運用して利益を生み出したかを表す指標は、以下の計算式で表すことができる。

$$(ア) = \text{当期純利益} \div \text{自己資本} \times 100$$

- ①ROI ②ROA ③REC ④ROE

問10 モチベーションに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

今日のモチベーション理論で最も代表的なものが「(ア)理論」である。この理論を単純化すると、「(イ)→業績(成果)→報酬→(ウ)」という図式である。つまり、人は、努力すれば達成可能な目標であって、それを達成すれば高い報酬が(ア)できるほど、その(ウ)を達成しようと動機づけられ、そのための行動が喚起されるという理論である。一方、もしその(ウ)がその人にとって手に余るものであり、達成しても高い報酬が(ア)できないのであれば、動機づけられることはないと考えられる。

- ①(ア)期待 (イ)分析 (ウ)目標  
②(ア)欲求階層 (イ)分析 (ウ)評価  
③(ア)期待 (イ)努力 (ウ)目標  
④(ア)欲求階層 (イ)努力 (ウ)評価

問11 長期事業収支計画(投資回収計画)に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)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。

策定した店舗戦略をもとに、事業収支計画を作成した。計画上では、(ア)、(イ)、(ウ)の3つが、チェックポイントに挙げられる。

- ①(ア)投資回収年度 (イ)単年度黒字年度 (ウ)累計資金残高黒字年度  
②(ア)単月黒字到達月 (イ)累計資金残高黒字年度 (ウ)法人税  
③(ア)自己資金 (イ)累計資金残高黒字年度 (ウ)投資回収年度  
④(ア)単年度黒字年度 (イ)減価償却費 (ウ)投資回収年度

問 12 店舗戦略策定に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 売り上げなどの数値目標や、接客改善などの状態目標を予め設定することで、店舗コンセプトを確立することができる。
- (b) 「SWOT 分析」は、店舗を取り巻く環境を分析する手段であり、自店の強みや弱み、市場における機会や損益を把握できる。
- (c) 店舗戦略の策定には、会社全体の戦略が必要であり、その根幹になるものは、経営理念である。
- (d) 親会社が存在する場合、会社の企業理念よりも事業戦略を最上位概念とし、より機能的に戦略を策定することが必要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 13 損益マネジメントに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

損益マネジメントにおいては、損益計算書だけでなく貸借対照表の把握も大切である。貸借対照表では、(ア)と(イ)を合わせたものと、(ウ)と(エ)の合計が常に一致する。

- ①(ア)借入金 (イ)資本金 (ウ)売掛金 (エ)固定資産
- ②(ア)純資産 (イ)負債 (ウ)流動資産 (エ)固定資産
- ③(ア)負債 (イ)株主資本 (ウ)現金 (エ)固定資産
- ④(ア)流動負債 (イ)固定負債 (ウ)流動資産 (エ)固定資産

問 14 マーケティングに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

マーケティングを体系的に捉えるうえで企業視点のベースである 4P「(ア)・価格・(イ)・場所」に加え、顧客視点で捉えた 4C「顧客にとっての価値・(ウ)・コミュニケーション・(エ)」を一緒に比べながら具体的な商品・サービスを組み立ててゆくマーケティング・ミックス手法がある。

- ①(ア)プロセス (イ)販売促進 (ウ)利便性 (エ)顧客負担
- ②(ア)製品 (イ)物的証拠 (ウ)利便性 (エ)顧客負担
- ③(ア)人 (イ)物的証拠 (ウ)顧客負担 (エ)利便性
- ④(ア)製品 (イ)販売促進 (ウ)顧客負担 (エ)利便性

問 15 事業収支計画に関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

投資総額 10,000 千円の案件で、月間売上合計 350 千円、月間費用合計 170 千円の収支計画を作成した場合、投資回収には何か月必要か。但し売上、費用ともに、月ごとの変動はないものとする。

①560    ②5    ③56    ④55

問 16 会員分析に関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

自クラブにおける現在の会員総数は 2,785 名。半径 1 km 圏内の、居住人口 37,569 名に対する会員数は 890 名である。また、半径 2 km 圏内の、108,057 名に対する会員数は 1,423 名である。2 km 圏内合計の会員構成比率は何%になるか。

①51%    ②32%    ③19%    ④83%

問 17 リーダーシップ行動論の 1 つである PM 理論に関する以下の (a)～(d) の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) リーダーシップは P 機能 (Performance function) と M 機能 (Maintenance function) の 2 つの能力要素で構成されている。
- (b) P 機能とは目標設定や計画立案、メンバーへの指示などにより目標を達成する能力である。
- (c) M 機能とは人間関係に配慮し、集団のチームワークを維持・強化する能力である。
- (d) P 機能と M 機能が共に高い状態 (PM 型) のリーダーシップが望ましいとした理論である。

①1 つ    ②2 つ    ③3 つ    ④4 つ

問 18 品質マネジメント（ISO9001）に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) ISO9001 は、8つの品質マネジメント原則を基礎としており、経営者はこれらの原則を組織の実績を向上させるために使用することができる。
- (b) 顧客にサービスを提供する事業体とその事業体に商品を提供するパートナー企業は対等な立場であるという考え方で、互いに協力し価値向上を図る関係を構築することが必要である。この原則を「顧客重視」と呼ぶ。
- (c) 意思決定は、感じや印象ではなく、客観的な事実を基にするべきである。そのためには、まず客観的な事実を認識する仕組みが必要になる。
- (d) プロセスアプローチはプロセスが主体であるから、当然それに関わる各部署が効率よく管理することが重要で、部署間の連携を管理する必要はない。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問 19 企業のコア・コンピタンスに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) コア・コンピタンスは、継続した組織学習により、競合他社を圧倒し、差別化し続けるように磨き続けなければならない。
- (b) コア・コンピタンスを選択する方法は、自社の強みを顕在化させ、「模倣困難性」「代替困難性」「希少性」を判断し、陳腐化やレベル低下しないように進化し続ける必要がある。
- (c) コア・コンピタンスを識別するためには、外部環境を詳しく検討する必要がある。
- (d) コアとは、中核を意味し、1つの企業は中心となる1つのコア・コンピタンスしか持つべきではない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 20 顧客や企業の略語に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

(a)CRM とは、「Customer Relationship Management」(カスタマー リレーションシップ マネジメント)の略で、日本語では「顧客関係管理」または「顧客関係性マネジメント」などと訳される。顧客満足度と顧客ロイヤルティの向上を通して、売上の拡大と収益性の向上を目指す経営戦略/手法である。

(b)CX とは、「Customer Experience」(カスタマーエクスペリエンス)の略で「顧客体験」と訳される。「顧客が企業との接触で体験することすべて」であり、商品やサービスの物理的価値だけでなく、それらを通じた一連の体験を視野に入れた考え方。

(c)CS とは、「Customer Satisfaction」(カスタマーサティスファクション)の略で顧客満足と訳される。企業が商品開発や生産を行う上で、作り手の理論や計画を優先させる考え方。

(d)CSR とは、「Customer Social Responsibility」(カスタマーソーシャルレスポンシビリティ)の略で顧客の社会的責任と訳される。顧客が組織活動を通して社会的貢献や法令順守など持続可能な未来を社会とともに築いていく活動

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 21 競合施設調査に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

競合施設の調査は、定期的、かつ、(ア)に競争店に出向き、ターゲットとなる顧客の相違、プログラムや価格の相違、施設アイテムや接客などを観察、調査することで自店と比較し、改善することで(イ)を高める手法である。

調査のプロセスは、競争店の情報収集と、競合店対策といったステップがある。つまり、競争店の良さはどこにあるかを調べることによって、顧客が認識する自店の(ウ)を捉え、それに対してどのように対処すべきかを明らかにする。

①(ア)継続的 (イ)CS (ウ)問題点

②(ア)集中的 (イ)ES (ウ)問題点

③(ア)集中的 (イ)CS (ウ)メリット

④(ア)継続的 (イ)ES (ウ)メリット

問 22 対人折衝に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)ティーチングは、新しいことを学んでもらうときに用いられ、知識や経験の少ない相手に対して有効である。
- (b)コーチングでは、相手が気づき、自ら行動するようサポートするために、傾聴・承認・質問のスキルが求められる。
- (c)ティーチングを繰り返し継続して行うことで、自ら考えて行動するように、成長を促すことができる。
- (d)コーチングは、相手が答えを持っているものと考え、それを引き出していく手法である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 23 マーケティングプロセスに関する以下の(a)～(d)の記述で、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)マーケティング活動において最初に実施するのが競合分析である。
- (b)環境分析は主に市場、競合、自社の分析を行う 4P 分析が用いられる。
- (c)環境分析の結果から SWOT 分析に代表される各種経営分析へと移行する。
- (d)市場や顧客を集約化し、ターゲットの決定と自社のポジションを定める。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 24 マーケティング用語に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)KGI とは、KPI で示された継続的、定量的な目標を達成するために、これを日々の活動のレベルに分解したものと解することができる。
- (b)FS とは、事業化の可能性を調査すること。実行可能性、採算性などを調査する。F/S とも呼ばれる。
- (c)SEO とは、検索エンジン最適化を意味する言葉である。検索結果で Web サイトがより多く露出されるために行う一連の取り組みのことを SEO 対策と呼ぶ。
- (d)3C 分析とは、外部環境の市場と競合の分析から KSF を見つけ出し、自社の戦略に活かす分析をするフレームワークのことで、3C とは、市場、競合、CSR の頭文字である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 25 マーケティングに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 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になる。
- (c) 競争相手が設定している価格を基準に、同じ価格か少し安い価格を設定する方法は競争志向型価格設定方法と称され、コモディティ商品に多い方法である。
- (d) TG (Traffic Generator/交通発生源)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、その範囲を越えた範囲では、居住者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。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 26 顧客に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 『真実の瞬間』 (ヤン・カールソン著) に記載の真実の瞬間とはクレーム発生時から解決まで全ての時間を指している。
- (b) 赤字からV字回復した「無印良品」 (株式会社良品計画) は仕事の仕組み化を重視し、顧客視点と改善提案をもとに2,000ページに及ぶマニュアルを作成した。
- (c) プロダクト・サービス・システム (PSS) とは、製品を所有するのではなく利用した分だけ利用者がお金を支払うというもの。
- (d) オンラインの世界では無料が当たり前になってきているが、その急拡大の要因にはテクノロジーの進歩と潜在的顧客の掘り起こし等がある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 27 下記は、あるクラブの単月の損益計算書である。条件を考慮し、経常利益における損益分岐会員数は何名になるか計算し、①～④の中から一つ選びなさい。

<条件>

- ・客単価は変動しないものとする
- ・売上原価率は80%とする
- ・販売費および一般管理費、営業外損益は変動しないものとする

〇〇月度 損益計算書

|             |         |
|-------------|---------|
| 会員数         | 800名    |
| 売上高         | 5,200千円 |
| 売上原価        | ?千円     |
| 売上総利益       | 1,040千円 |
| 販売費および一般管理費 | 1,500千円 |
| 営業利益        | △460千円  |
| 営業外損益       | 50千円    |
| 経常利益        | ?千円     |

- ①864名    ②982名    ③1,098名    ④1,116名

問 28 下記の損益計算書及び貸借対照表から計算し、(ア)～(ウ)に当てはまる組合せを①～④から一つ選びなさい。 ※ %表示後の小数点第1位は四捨五入するものとする。

| 損益計算書      |        | 貸借対照表 |        |         |         |
|------------|--------|-------|--------|---------|---------|
| 単位：千円      |        | 単位：千円 |        |         |         |
| 売上高        | 50,000 | 流動資産  | 80,000 | 流動負債    | 45,000  |
| 売上原価       | 35,000 |       |        | 固定負債    | 50,000  |
| 売上総利益      | 15,000 | 固定資産  | 55,000 | 株主資本    | 40,000  |
| 販売費及び一般管理費 | 8,000  |       |        | 負債純資産合計 | 135,000 |
| 営業利益       | 7,000  |       |        | 資産合計    | 135,000 |
| 営業外損益      | -500   |       |        |         |         |
| 経常利益       | 6,500  |       |        |         |         |
| 法人税など      | 1,200  |       |        |         |         |
| 当期純利益      | 5,300  |       |        |         |         |

ROEは(ア)%、総資産回転率は(イ)%、固定長期適合率は(ウ)%である。

- ①(ア)4 (イ)20 (ウ)42  
 ②(ア)12 (イ)42 (ウ)37  
 ③(ア)11 (イ)30 (ウ)40  
 ④(ア)13 (イ)37 (ウ)61

問 29 3月末決算のA社において、8月度にマシン1台を180万円で購入した。耐用年数3年、定額償却の場合、本年度に計上される減価償却費はいくらになるか①～④から一つ選びなさい。

- ①50,000円 ②100,000円 ③400,000円 ④600,000円

問 30 一般の外国人を雇用する際の留意点に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①外国人の採用選考時には、「外国人登録証明書」を提出してもらい、「在留資格」と「在留期限」を確認することが必要である。
- ②外国人の学生の採用には、就業時間の上限が定められているが、大学生、専門学生などではとくに区別されていない。
- ③外国人のアルバイト・パートであっても、最低賃金法や労働基準法が適用される。そのため、最低賃金や社会保険については、通常のアルバイト・パートと同じ扱いとなる。
- ④外国人労働者（アルバイト・パート含む）を雇い入れた場合（離職した場合）、氏名・在留資格・在留期間などを、公共職業安定所へ届け出ることが義務付けられている。

問 31 労働契約を終了する際の留意点に関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

2012年4月採用で、有期雇用契約者のスタッフAは、2019年3月末に有期労働契約契約期間満了となり契約が終了する。

- ①期間満了をもっての契約終了は解雇といい、就業規則に解雇事由として定めているため、解雇することは特に問題はない。
- ②契約期間満了で契約終了するために、2019年2月25日にスタッフAに予告をした。
- ③スタッフAは、以前に無期雇用転換を断っていたため、契約終了する旨の事前告知をする必要はない。
- ④期間満了をもって契約を終了する場合は、その理由の証明書を求められても口頭で説明すれば問題がない。

問 32 HIIT(High Intensity Interval Training)に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④の中から一つ選びなさい。

- (a)HIIT とは、インターバルトレーニングの一種で、不完全回復をはさみながら高強度・短時間の運動を繰り返すトレーニング方法である。
- (b)HIIT は、合計 4～30 分程度の短時間で負荷の高いトレーニングをおこない、運動能力を向上させ、グルコース代謝を改善、脂肪を燃焼させる。
- (c)HIIT は、アフターバーン効果が期待できる。EPOC（運動後過剰酸素消費量）とも言い、トレーニング終了後数時間、代謝が高いままになる現象である。
- (d)HIIT の代表的なトレーニング方法であるタバタトレーニングでは、20 秒の運動と 20 秒の休息を 1 セットとして、8 セットの間欠運動を行います。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 33 割増賃金に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

月給者 A の月額賃金内訳項目

基本給 200,000 円

役割手当 8,000 円

住宅手当 10,000 円

臨時賞与 50,000 円

通勤手当 15,000 円(実費)

資格手当 2,000 円

※割増賃金を計算する場合の 1 か月の労働時間は、150 時間/月とする。

※割増賃金は最低基準にて支払い、端数は切り捨てる。

月給者 A の割増賃金計算の基礎となる賃金項目は、基本給と (ア) 及び (イ) の合計賃金である。

月給者 A の割増賃金の時給換算は、休日労働の場合 (ウ) 円、時間外労働の場合 (エ) 円となる。

- ①(ア)役割手当 (イ)臨時賞与 (ウ)1,863 (エ)1,725
- ②(ア)役割手当 (イ)資格手当 (ウ)1,890 (エ)1,750
- ③(ア)住宅手当 (イ)資格手当 (ウ)1,725 (エ)1,863
- ④(ア)住宅手当 (イ)臨時賞与 (ウ)1,750 (エ)1,890

問 34 ICT(Information and Communication Technology)に関する以下の(a)～(d)の記述で、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) ホームページへの誘導方法の一つとして、SNS（検索エンジン最適化）対策を講じると、インターネット閲覧者が自クラブのホームページにたどり着きやすくなると言われている。
- (b) 検索連動型広告とは、インターネット広告の一種で、検索エンジンで一般ユーザーが検索したキーワードに関連した広告を検索結果画面に表示する広告であり、リフティング広告とも呼ばれている。
- (c) UI とはユーザーインターフェイス（User Interface）のことを指す。ホームページを介した「体験、経験」などを意味している
- (d) ホームページ上の UI、UX の改善については、Google アナリティクスなどを使ってどこから何人の訪問者があったか、利用したデバイスは何であったかなどを解析し、対応していくとよい。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問 35 ICT(Information and Communication Technology)に関する以下の(a)～(d)の記述で、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) 総務省の平成 28 年度版情報通信白書によると ICT が経済成長を支えていくうえで大切である 3 つの分野としてビッグデータ・IoT・AI クラウドがあげられている。
- (b) IoT ビジネスの 4 つの基本サイクルで最初のプロセスはアクチュエートである。
- (c) ビッグデータを構成するデータ例として 8 種をあげているが、その一つにオペレーションデータがある。
- (d) 新たな ICT を活用した国内外のサービス事例の一つとして、アプリ上でパーソナルトレーニングのフィットネスに関する質問へ IBM のワトソンをエンジンとして回答するサービスがあるが、これは IoT の事例の一つである。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問 36 2016年中小企業白書によるリスクマネジメントに関する以下の文章の（ア）に当てはまる適切なものを、①～④から一つ選びなさい。

リスクマネジメントとは、リスクを組織的に管理（マネジメント）し、損失等の回避又は低減を図る（ア）をいい、ここでは企業の価値を維持・増大していくために、企業が経営を行っていく上で障壁となるリスク及びそのリスクが及ぼす影響を正確に把握し、事前に対策を講じることで危機発生を回避するとともに、危機発生時の損失を極小化するための経営管理手法をいう。

①状況 ②プロセス ③状態 ④形態

問 37 キャッシュフロー計算書における営業キャッシュフローの計算に関する以下の記述で、(ア)～(エ)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。

「減価償却費」計上は、(ア)となる。

「売上債権の増加」は、(イ)となる。

「棚卸資産の増加」は、(ウ)となる。

「仕入債務の増加」は、(エ)となる。

- ①(ア)－(マイナス) (イ)＋(プラス) (ウ)＋(プラス) (エ)＋(プラス)
- ②(ア)＋(プラス) (イ)－(マイナス) (ウ)－(マイナス) (エ)＋(プラス)
- ③(ア)－(マイナス) (イ)＋(プラス) (ウ)＋(プラス) (エ)－(マイナス)
- ④(ア)＋(プラス) (イ)－(マイナス) (ウ)＋(プラス) (エ)－(マイナス)

問 38 施設管理に関わる法律に関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①危険物取扱者とは、消防法に基づく危険物の取り扱いや、その取り扱いに立ち会うために必要となる日本の国家資格であり、扱える危険物の種類によって甲種・乙種・丙種に区分されている。甲種・乙種・丙種は誰でも受験ができる。
- ②遊泳プールに付帯する採暖室は、その他の公衆浴場に分類され、公衆浴場法の適用を受ける。サウナと採暖室は、同じ物であり、同じ扱いとなる。
- ③廃棄物の排出事業者には、廃棄物が最終処分されるまでの注意義務や、不適切処理を知った際の委託や引き渡しの中止、マニュアルの交付などの責任がある。
- ④スポーツ施設は一般的に、建築基準法が定める「特殊建築物」に該当すると考えられている。ただし、小規模な施設は特殊建物に該当しない場合がある。

問 39 施設・設備管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)プール室内の空気がロッカー、更衣室に流出しないように、プール室内は陽圧に保つ方が良い。
- (b)LED照明は高い天井や浴場の壁面など交換に手間のかかる場所の設置に適している。
- (c)防火管理者は、消防用設備等の工事着工の届出や整備、点検の監督を行う業務がある。
- (d)公的なプール水の水質基準では、水素イオン濃度は、pH値 5.8 以上 8.6 以下、濁度は、2 度以下であること、又一般細菌は検出されないこと。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 40 施設の節水・節電に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 通常水栓の場合、水が出し放しになってしまう可能性があり、大変な無駄を生む。自閉式水栓は閉止時間や水量を適正に調整することができる。
- (b) プールや浴槽は、利用者が入るとその体積分だけ水が溢れ出る。それを排水することなく、受け止めるのがアンダーフロー槽である。利用者数に応じたその容量を確保することで補給水を低減することができる。
- (c) ろ過循環ポンプや温水循環ポンプにインバーターを導入し、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) デマンドコントローラー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を強化・増幅と基本料金を低減することができる。

①0 (なし)    ②1 つ    ③2 つ    ④3 つ

問 41 防火管理者の業務に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店等収容人員が 100 人以上、かつ延べ床面積が 300 平方メートル以上の施設においては、甲種防火管理者を選任し、管轄消防署へ登録申請しなければならない。
- (b) 防火管理者は、作成した消防計画に基づき、消火、通報および避難の訓練を定期に実施しなければならない。
- (c) 防火管理者を置かなければならない防火対象物とは、学校、病院、工場等のほか複合用途防火対象物、その他多数の者が出入りし、勤務し、または居住する法令で規定された防火対象物である。
- (d) 防火管理者は、消防用設備等の工事着工の届出を行い、ガソリン、灯油等の危険物の取扱いに立ち会う。

①1 つ    ②2 つ    ③3 つ    ④4 つ

問 42 給排水設備に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 給排水配管が最も主要な設備になるが、一定期間を経過した配管は、聴診調査を行い、管内の腐食状況を診断する必要がある。
- (b) 給排水設備の改修工事は大別して3つの工法に区別できる。そのうち一つである更生工法とは、配管を研磨剤で洗浄、サビ・スケールなど除去後エポキシ樹脂を塗布する工法である。
- (c) ろ過設備改修時のろ材交換の際、ろ過タンクそのものの状態をチェックし、タンク内部側のストラクチャーなどの適切な処理を施す必要がある。
- (d) スポーツ施設の排水は、生活排水とほぼ変わりがないため排水処理設備などを改修時に新設する例は極めて少ない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 43 サービス品質に関する以下の記述で(ア)～(エ)に入る適切な組合せを①～④から一つから選びなさい。

サービス品質をコントロールするために必要な3つの要素の1つ目は、人材の(ア)と(イ)。2つ目は、業務の(ウ)。3つ目は、(エ)の取り組みである。

- ①(ア)採用 (イ)配置 (ウ)特異性 (エ)簡略
- ②(ア)選考 (イ)配置 (ウ)標準化 (エ)簡略
- ③(ア)採用 (イ)教育 (ウ)標準化 (エ)改善
- ④(ア)選考 (イ)教育 (ウ)特異性 (エ)改善

問 44 ネットプロモータースコア (NPS) に関する以下の(a)～(d)の記述で、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) ネットプロモータースコア (NPS) とは、顧客が友人や同僚にすすめる可能性がどれくらいあるかを3つの顧客タイプに分類したものである。
- (b) プロモータースコアが45%に対し、デトラクタースコアが30%だった場合のネットプロモータースコア (NPS) は+15%である。
- (c) パッシブスコアが高い企業は収益も成長する。
- (d) 批判者スコアが80%以上を占める企業は、企業全体の活力も低下する。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 45 使用者は、一定の要件を満たした全ての労働者に対して、年次有給休暇を与えなければなりません。アルバイトの A さんは、1 日 6.5 時間、週 5 日働き、雇入れ日から継続して 6 ヶ月勤務し、全労働日の 8 割以上出勤しました。A さんに最低限付与される年次有給休暇数を以下の①～④から一つ選びなさい。

①4 日 ②10 日 ③12 日 ④20 日

問 46 フィットネスクラブの運営に関わる法令について、以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 製造物責任法は、製品の欠陥によって生命、身体または財産に損害を被ったことを証明した場合に、被害者は製造会社などに対して損害賠償を求めることができる法律である。したがって、この法律の欠陥に該当しない場合は、損害賠償を請求することができない。
- (b) 著作権法に基づく音楽使用料の支払い義務者は、実際に指導しているインストラクターなどである。
- (c) 街頭でのチラシ配りなどを実施する場合、原則、屋外広告物法に基づき管轄する警察署において道路使用許可を得なければならない。
- (d) イベントとしてスキーツアーなどを企画し、その旅行（運送・宿泊サービス）を旅行業者に委託することができる。クラブは、現地でのスキー教室の代金を旅行代金とは別に受け取ることができる。

①0 (なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 47 顧客にとっての経験価値に関してバードン・H・シュミットが提唱した 5 つの側面について、以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

(ア)：視覚、聴覚、触覚、味覚、臭覚の五感を通じた経験

(イ)：感情（喜怒哀楽）に訴えかけられる経験

(ウ)：知性や好奇心に訴えかけられる経験

(エ)：新たなライフスタイルなどを発見する経験

RELATE：文化や特定のグループの一員である感覚を通じた経験

①(ア)SENSE (イ)FEEL (ウ)ACT (エ)THINK

②(ア)FEEL (イ)SENSE (ウ)THINK (エ)ACT

③(ア)SENSE (イ)FEEL (ウ)THINK (エ)ACT

④(ア)FEEL (イ)ACT (ウ)SENSE (エ)THINK

問 48 景品表示法は一般消費者の利益の保護を目的に、良い商品・サービスを安心して選べる環境を守っている。景品表示に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 来店した人全員にもれなく景品類を提供する場合、景品類の最高額は、200 円または取引価額の 10 分の 2 のいずれかである。
- (b) 表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料なく、食事制限をすることなく痩せられるかのよう  
に、ダイエットプログラムの痩身効果を表示した。
- (c) 他店とは異なる方法で数値化し、適正な比較をしていないにもかかわらず、あたかも「サービス  
地域 No1、地域最安値」であるかのように表示した。
- (d) 期間限定キャンペーンと言って会費半額で販売しているけれども、実際には期間限定ではなく継  
続的にその会費で販売していた。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 49 フィットネスクラブ運営に関わる法律について、以下の(a)～(d)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) 「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」では、排出事業者は、政令で定める委託基準を遵守し、  
産業廃棄物の処理、マニフェスト（産業廃棄物管理票）の交付を他人に委託することができる。
- (b) 「個人情報の保護に関する法律」では、個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、氏  
名や生年月日等により特定の個人を識別することができるものをいう。個人情報には、他の情報  
と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものも含んでいる。
- (c) レジオネラ症は、「感染症の予防及び患者に対する医療に関する法律」にて、全ての医師が、全  
ての患者の発生について、最寄りの保健所に届出を行う感染症として、分類されている疾患であ  
り、レジオネラ属菌の感染により発症する。
- (d) 「旅行業法」においては、報酬を得て一定の行為を行う事業を営もうとする者は、都道府県知事  
による旅行業の登録を受けなければならない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 50 労働災害に関する以下の記述で(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを、①～④から一つ選びなさい。

労働者が労働災害により負傷した場合などには、休業補償給付などの(ア)の請求を(イ)あてにおこないます。なお、(ウ)未満の労働災害については、労災保険によってではなく、使用者が労働者に対し、休業補償を行わなければならないことになっている。

- |                    |                |         |
|--------------------|----------------|---------|
| ①(ア)労働者災害補償保険加入証明書 | (イ)労働保険事務組合    | (ウ)入院4日 |
| ②(ア)労災保険給付         | (イ)労働基準監督署長    | (ウ)休業4日 |
| ③(ア)労災保険給付         | (イ)労働災害防止協会    | (ウ)休業5日 |
| ④(ア)健康保険番号         | (イ)中央社会保険医療協議会 | (ウ)入院5日 |

以上