

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：60分

注 意

1. 本試験の問題は、記述式の合計10問（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	2	2	0			
---	---	---	--	---	---	---	---	--	--	--

氏 名

問1 一日体験者が入店後まもなく次のクレームを言ってきた。

「この店舗ホームページに掲載してあるジムエリアの写真に写っているマシンが実際にはない。それを体験に来たのにどうなっている！責任者と話をさせる。」

このクレームへの対応の手順を3つ（各10字以内）と今後の対策を2つ（20字以内）具体的に解答欄に記入しなさい。

手順1（ ） 手順2（ ） 手順3（ ）

対策1（ ） 対策2（ ）

問2 会員Aさんと会員Bさんは、日頃から仲良くされています。ある日、会員Aさんがお1人で来館されたので、スタッフCが会員Bさんの近況を会員Aさんにお話した。後日、会員BさんからスタッフDへ「スタッフCにしか話していないことを会員Aさんが知っていた」とクレームを言われた。

この場合、スタッフDは、①～④の順番で、誰に、どのように対応をすればいいか、適切なものを以下の語群から選び解答欄に記入しなさい。

①誰（ ）に 対応（ ）する

②誰（ ）に 対応（ ）する

③誰（ ）に 対応（ ）する

④誰（ ）に 対応（ ）する

【語群】（語群内の語彙は複数回使用してもよい。）

会員Aさん 会員Bさん スタッフC 上司

対応策を相談 事実確認 お詫び 対応策を説明

問3 以下のクレームを読み、現在使用しているアンケート用紙をどのように改善すべきか、改善点を2つ各26文字以内で解答用紙に記述しなさい。

(クレーム内容)

見学後、ご入会されなかったお客様にキャンペーンのハガキを送ったところ、そのお客様から「勝手に勧誘のハガキを送りつけるな」とクレームをいただいた。

(現在使用しているアンケート用紙)

△△スポーツクラブ 見学アンケート	
1	お名前 _____
2	ご住所 _____
3	見学目的
	・健康維持
	・ダイエット
	・筋力アップ
	・その他 (_____)
ご協力ありがとうございました。	

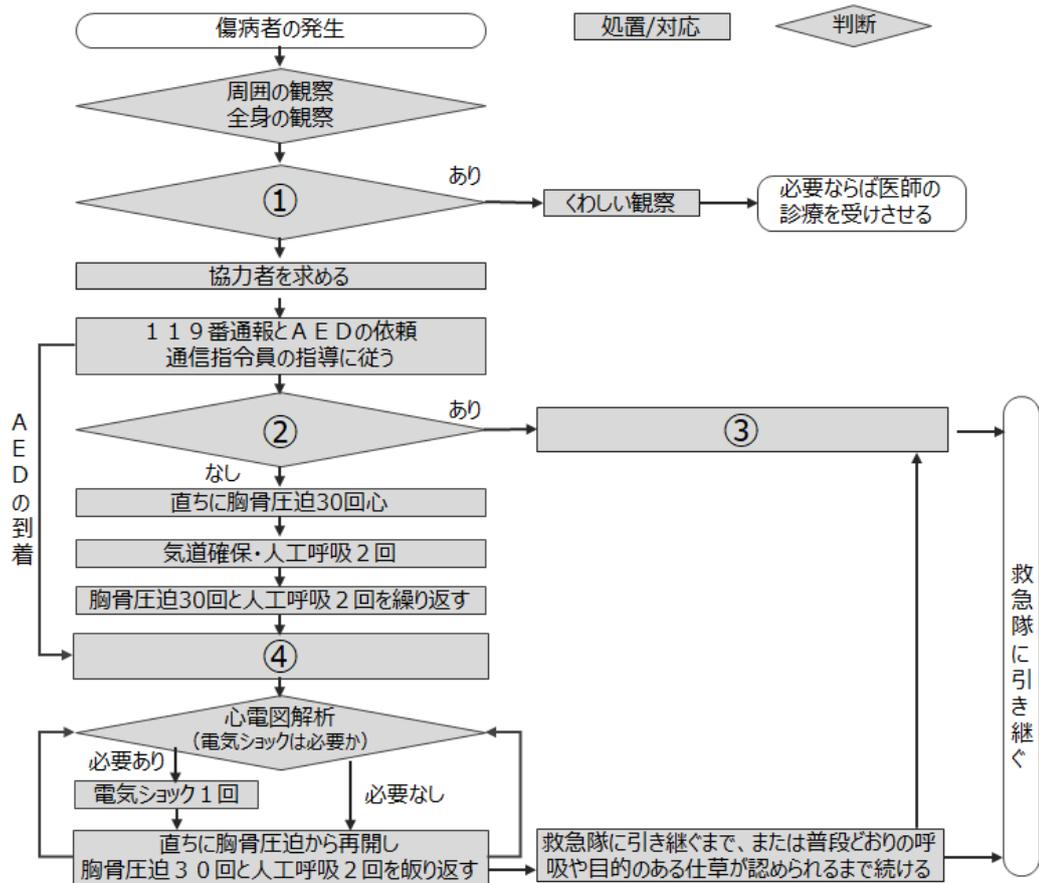
改善点1 (_____) 改善点2 (_____)

問 4 総合型フィットネスクラブ Z 店に勤務する入社 3 年目のスタッフ A は、午前 11 時の定期館内巡回でロッカー内の点検をおこなっていた。脱衣所で大きな音がして振り返ると、会員 B さんが倒れているのを発見した。

この場合のスタッフ A が取るべき一次救命処置（BLS）手順として、以下の図表の①～④に当てはまる語句を語群から選び解答欄に記入しなさい。

【語群】 AED 装着	反応（意識）の確認
気道確保・回復体位にして観察を続ける	呼吸の確認

日本赤十字社による「JRC1（日本蘇生協議会）蘇生ガイドライン2015」に対応した一次救命処置の手順



問 5 セールスプロモ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数字を語群より選び解答欄に記入しなさい。

Aクラブの支配人Bは、今年度、月会費など月平均売上2,500万円の計画を予定している。昨年度の実績は月平均2,200万円で、投入した広告販促費は、売上高対広告販促費比率は5%であった。今年度は昨年の1.5倍を投入することで、その売上計画を達成させることにした。Aクラブの、今年度に投入する広告販促費予算は(ア)万円で前年対比で(イ)万円の増額となり、売上高(計画)対広告宣伝費(予算)比率は(ウ)%となる。

【語群】								
660	930	1,000	1,320	1,980	2,250	6.6	7.5	8.0

問 6 収益管理に関する以下の記述で、(ア)～(オ)に当てはまる数値を解答欄に記入しなさい。

Aクラブにおいて、4月に入会金50%割引のキャンペーンを行い、当月100名の入会があった。通常入会金は、5,000円、事務手数料(全ての入会者から徴収)は、5,000円である。会員種別としては、レギュラー会員(月額8,500円)、時間限定会員(月額6,500円)を設定している。

4月の入会内訳は、一年一括支払いの当月入会が20名(レギュラー会員15名、時間限定会員5名)、一年一括支払いの次月入会が10名(レギュラー会員5名、時間限定会員5名)であった。一括支払い以外では、当月入会が50名(レギュラー会員35名、時間限定会員15名)、次月入会で20名(レギュラー会員10名、時間限定会員10名)であった。

- ※ 当月入会の利用開始日による月会費の割引はしていない。
- ※ 一年一括会費は、12カ月分の月会費を2割引きし年会費としている。
- ※ 一年一括年会費は、毎月(12分の1を)売上計上する。
- ※ 入会金、事務手数料は全ての入会者から支払っていただき、当月に売上計上する。
- ※ 次月入会の会費は、次月の売上計上とする。
- ※ 消費税は考慮に入れる必要はない。

Aクラブの4月の売上は以下の通りである。

- 入会金・・・・・・・・(ア)円
- 事務手数料・・・・・・・・(イ)円
- レギュラー会員会費・(ウ)円
- 会費総額・・・・・・・・(エ)円
- 合計・・・・・・・・(オ)円

問 7 人員配置に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる数値を解答欄に記入しなさい。

- (a) 本日、急遽アルバイトスタッフ A から「体調不良で休みたい」との連絡があった。人員の欠員部分を補完するため、13 時～17 時勤務のアルバイトスタッフ B に、3 時間延長を依頼した場合、休憩時間は(ア)分必要になる。
- (b) アルバイトスタッフ B は、シフト調整により 3 時間延長して、この日 7 時間勤務した。この延長分には普段の時給の(イ)%が支払われる。
- (c) 当社の管理監督者 C は、このところ業務が立て込んでおり、自ら判断して、本日の勤務時間を 21 時までの 9 時間とした。8 時間超過の割り増し分は(ウ)%となる。
- (d) 所定労働時間が 7 時間 30 分である当社は、勤務時間が所定労働時間を(エ)分超過した場合、割増賃金の対象になる。

問 8 退会率は、クラブ全体の品質や顧客全体の満足度を計る重要な指標である。あるクラブの月末在籍数、退会者数、入会者数の推移表から、ア、イを求めたうえで、このクラブの半年間(4月～9月)の退会率は何%になるか、計算結果を解答欄に記入しなさい。

(%表示は小数点以下 2 桁とする。例 0.00%)

※退会率は、分子を当月末退会者数、分母を当月末会員数として算出

※当月末在籍会員数 = 前月末会員数 + (当月入会者数-当月退会者数)

単位：人

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
月末在籍数	3,320	3,400	ア	イ	3,260	3,390
月間退会者数	150	140	150	150	250	120
当月入会者数	250	220	170	160	80	250

問9 以下のスタジオの品質管理に関する設問に答えなさい。

スタジオプログラムを以下の条件で配置した場合、利用区分毎の週当たり最多本数が何本になるか、下表（ア）、（イ）、（ウ）に当てはまる数値を解答欄に記入しなさい。

- 条件1. 週当たりのインストラクター代予算総額を300千円以内とする。
- 条件2. 利用区分を平日午前、平日午後、平日夜、土日の4つとする
- 条件3. プログラム本数は利用区分毎の利用者比率に比例させる。
- 条件4. プログラムのインストラクター代は5千円/1本とする。
- 条件5. 税金は考えないものとし、本数は整数とする。

利用区分	利用者比率	プログラム本数/週
平日午前	25%	(ア)
平日午後	15%	(イ)
平日夜	35%	(ウ)
土日	25%	(ア)

次に（エ）、（オ）に当てはまる数値を解答欄に記入しなさい。

上記の条件1～5は変えずに、週5本のみインストラクター代8千円/1本の人気プログラムに変更する場合は、スタジオプログラムの週当たりの最多本数は（エ）本になる。また、この場合の平日午前の週当たりの本数は（オ）本（少数点以下切捨ての整数）になる。

問10 委託業者による定期的水質検査があり、温浴設備でレジオネラ菌が発生したとの結果報告があがった。店舗としてはどのような対応をすべきか。以下1～7の業務フローについて（ア）～（オ）に当てはまる項目を解答欄に記載しなさい。（各10文字以内）なお、保健所対応は条例に準ずるため解答から除外すること。

- 1. (ア) → 2. サービスの中止 → 3. (イ) → 4. (ウ) →
- 5. (エ) → 6. (オ) → 7. サービスの再開

以上